



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad del Servicio y Satisfacción del Ciudadano de la
DEMUNA de la Municipalidad Provincial del Callao año 2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Rojas Beloglio, Kiomy Melissa (ORCID 0000-0003-2296-8525)

Zuñiga Gonzales, Joseph Joel (ORCID 0000-0002-1635-4255)

ASESOR:

MBA Jardiel Paredes del Águila (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA- PERU

2021

Dedicatoria

Este trabajo de tesis se lo dedico a mi familia pues sin ellos no lo habría logrado. El apoyo y la bendición de mi familia me protege y me lleva por el camino del bien, por esto doy mi trabajo agradecimiento por todo lo que he recibido. Gracias

Joseph

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial para mí. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más. A mis padres, quienes siempre me han apoyado no sólo desde el inicio hasta el fin de mi carrera sino desde siempre. Sé que ellos están muy orgullosos y felices de verme ahora convertido en una profesional.

Kiomy

Agradecimiento

En primera instancia a mis formadores, las cuales considero personas de gran sabiduría que supieron guiarme y apoyarme hasta llegar al punto en que me encuentro.

El proceso no ha sido sencillo, pero gracias al apoyo recibido por parte de todos, he logrado culminar el desarrollo de mi tesis con éxito y lograr tener una exitosa titulación profesional

Joseph

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial para mí. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más. A mis padres, quienes siempre me han apoyado no sólo desde el inicio hasta el fin de mi carrera sino desde siempre. Sé que ellos están muy orgullosos y felices de verme ahora convertido en una profesional.

Kiomy

ÍNDICE

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
ÍNDICE.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis ¡Error! Marcador no definido.	
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Métodos de análisis de datos..... ¡Error! Marcador no definido.	
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS.....	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Categorías de las dimensiones de la variable calidad de servicio</i>	15
Tabla 2 <i>Categorías de las dimensiones para la variable satisfacción del usuario</i>	16
Tabla 3 <i>Resultado de validez de juicio de los expertos</i>	16
Tabla 4 <i>Resultado de confiabilidad del juicio de los expertos</i>	17
Tabla 5 <i>Coeficiente de correlación de Rho de Spearman</i>	19
Tabla 6 <i>Correlación de las dimensiones Capacidad de respuesta vs Empatía y Aspectos tangibles vs Seguridad y Enfoque al usuario vs Fiabilidad</i>	20
Tabla 7 <i>Nivel de la calidad del servicio de la DEMUNA en la municipalidad provincial del callao según el resultado de las dimensiones.</i>	21
Tabla 8 <i>Nivel de satisfacción del usuario de la DEMUNA en la municipalidad provincial del callao según los resultados obtenidos por dimensiones</i>	22

RESUMEN

Este presente trabajo de investigación titulada “Calidad del servicio y satisfacción del ciudadano de la DEMUNA de la municipalidad provincial del callao año 2021”, con el objetivo de determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la DEMUNA en la municipalidad provincial del callao en el año 2021. El enfoque de esta investigación fue cuantitativo, de tipo aplicada y se usó el diseño no experimental, transversal con un alcance correlacional. Con una muestra constituida por 192 usuarios atendidos, se usó la técnica de la encuesta y el instrumento para recopilar la data fue un cuestionario tipo escala de Likert. Para estimar la confiabilidad se utilizó el Alpha de Cronbach, obteniendo un 0,802 para la variable Calidad de servicio y un 0,860 de la variable Satisfacción de usuario. Los resultados nos dan un 95% de confianza es decir que existe una correlación positiva muy fuerte de $r = 0.945$ entre la calidad de servicio y satisfacción, con un $p\text{-valor} = 0.000 < 0.01$ que es una correlación altamente significativa entre las variables para que afirma que la calidad de servicio es altamente importante incrementar la percepción de satisfacción de los usuarios de la DEMUNA; al igual que existe una correlación positiva alta entre la dimensión capacidad de respuesta y la dimensión empatía con un $r = 0.908$, también que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión aspectos tangibles y la dimensión seguridad con un $r = 0.682$ y finalizando hay una correlación positiva alta entre la dimensión enfoque al usuario y fiabilidad con un $r = 0.792$ y para todos los casos con un $p\text{-valor} = 0.000 < 0.01$ lo cual afirma que todas las dimensiones mencionadas tienen una correlación altamente significativa

Palabras clave: Capacidad de respuesta, confiabilidad, demuna

ABSTRACT

This present research work entitled "Quality of service and satisfaction of the citizen of the DEMUNA of the provincial municipality of Callao year 2021", with the aim of determining the relationship that exists between quality of service and satisfaction of the citizen of the DEMUNA in the municipality province of Callao in 2021. The focus of this research was quantitative, applied and used a non-experimental, cross-sectional design with a correlational scope. With a sample made up of 192 users served, the survey technique was used and the instrument to collect the data was a Likert scale questionnaire. Cronbach's Alpha was used to estimate reliability, obtaining 0.802 for the Quality of Service variable and 0.860 for the User Satisfaction variable. The results give us 95% confidence, that is to say that there is a very strong positive correlation of $r = 0.945$ between the quality of service and satisfaction, with a $p\text{-value} = 0.000 < 0.01$ which is a highly significant correlation between the variables so that affirms that the quality of service is highly important to increase the satisfaction perception of DEMUNA users; Just as there is a high positive correlation between the responsiveness dimension and the empathy dimension with an $r = 0.908$, there is also a moderate positive correlation between the tangible aspects dimension and the security dimension with an $r = 0.682$ and finally there is a correlation High positive between the dimension focus on the user and reliability with an $r = 0.792$ and for all cases with a $p\text{-value} = 0.000 < 0.01$ which affirms that all the indicated dimensions have a highly significant correlatio

Keywords: Responsiveness, Reliability, Demonstrated

I. INTRODUCCION

En la actualidad los niños, niñas forman parte de un grupo que es uno de los más vulnerables en nuestra población. Por ello es tarea fundamental por parte del estado velar por los derechos en cualquier escenario que se encuentre, es decir que una de las obligaciones de las entidades, es brindar la mejor calidad en cuanto el servicio y satisfacer las necesidades de los usuarios a nivel nacional, regional y local.

Toda organización pública relacionado a la protección del niño, niña adolescente, está en la obligación de permitir dar las condiciones suficientes y conveniente para un mejor desarrollo de actividades, expresar también que no solo mejorando en la infraestructura, materiales o equipos, sino que también se debe contar con personal altamente capacitado con sensibilidad humana y actitudes que permita lograr alcanzar el objeto y colabore con solucionar la problemática del niño, niña y adolescente, mejorar su calidad de vida, logrando así competitividad, eficiencia y la mejora continua en la calidad de su proceso de servicio.

Según el mismo punto de vista, el Ministerio de Educación 2014 afirma que los niños, niñas y adolescentes son personas dignas y sujetos de derechos. Por ello, el artículo 1 de la Constitución Política del Perú establece que “La protección del ser humano y el respeto a su dignidad son los fines supremos de la sociedad y del Estado”. Asimismo, en el artículo se dice que “las Comunidades y los Estados protegen específicamente a los niños, adolescentes, madres y ancianos en situación de abandono”.

La Defensoría Municipal de Menores (DEMUNA) de la provincia constitucional del Callao brinda servicios para proteger los derechos de los niños, niñas y menores de edad, que actualmente llevan casos de atención en conciliación extra judicial, casos de riesgo y desprotección del niño, niña adolescente, orientación legal, orientación Psicológico y social sin embargo se evidencia una limitada capacidad para atender al usuario por la poca difusión acerca de los servicios brindados, también hubo poca atención al cliente a causa del problema mundial de salud del COVID19 obligando a la ciudadanía a guardar cuarentena y estar en aislamiento social

Las consultas recurrentes que hay en la DEMUNA es para conciliar las materias de: alimentos, régimen de visita, tenencia y reconocimiento del niño, niña y adolescente. Uno de los casos más representativos es el no cumplir con la pensión de alimentos debido al confinamiento por el COVID – 19, asimismo también se presentaron casos sobre regímenes de visitas por el motivo de incumplimiento de alimentos o por problemas personales de los padres. Otro grupo de usuarios fueron atendidos para atender casos de riesgo y familias vulnerables, con el fin de programar una visita y verificar si están siendo vulnerados los derechos de los menores, finalmente determinar si se encuentra un caso de riesgo y desprotección. Todo esto está generando un aspecto de deficiente calidad de servicio, siendo importante la apertura de espacios con la finalidad de mejorar la calidad en el servicio de atención y de esta manera lograr satisfacer la necesidad del usuario que recibe su caso en la DEMUNA de la municipalidad provincial del Callao. Todo este entorno de deficiente calidad de servicio y baja satisfacción del usuario, por parte de la DEMUNA del distrito provincial del Callao, nos ha llevado a la obligación de hacer una investigación correlacional, descriptiva para analizar la conducta que tienen las variables: calidad de servicio y satisfacción del ciudadano, para ello contaremos con la impresión de los usuarios que asistieron a la DEMUNA en la municipalidad provincial del callao para ser atendidas durante el mes de Julio del 2021, para lo cual formulamos el problema general de nuestra investigación ¿Cuál es la relación existe entre calidad del servicio y la satisfacción del ciudadano de la DEMUNA en la municipalidad provincial del Callao en el año 2021?, los problemas específicos fueron:¿Cuál es la relación entre las dimensiones capacidad de respuesta con empatía, aspectos tangibles con seguridad y enfoque al usuario con fiabilidad de la DEMUNA en la municipalidad provincial del callao en el año 2021?, ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio por dimensiones de la DEMUNA en la municipalidad provincial del Callao en el año 2021?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario por dimensiones de la DEMUNA en la municipalidad provincial del Callao en el año 2021?

La justificación de esta investigación está en la necesidad de enfatizar la calidad del servicio que brinda la defensoría municipal del niño, niña y adolescente de la municipalidad provincial del Callao para a su vez mejorar la satisfacción del ciudadano, consiguiendo así que los derechos de los menores sean respetados,

también se pretende saber si la atención recibida por los defensores es la adecuada para la protección de los mismos, es decir si la DEMUNA tiene personal capacitado para sobrellevar cualquier dificultades, sobre todo en situaciones de cuarentena, a consecuencia del peligro por el COVID 19. Además de entregar estrategias para una mejor calidad de atención, entregando confiabilidad, confidencialidad y buena predisposición al usuario obteniéndose más de lo que se buscaba. Además, que se dice calidad del servicio siempre empieza y acaba con el cliente final. Si sucediera el caso en el que el usuario reciba un trato no adecuado, sería probable que comente su mala experiencia a futuros usuarios. Caso contrario si el usuario recibe un buen servicio probablemente pueda difundir su buena experiencia y vuelva adquirir el servicio.

El propósito de esta investigación tiene el objetivo: Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la DEMUNA en la municipalidad provincial del Callao en el año 2021 y los objetivos específicos son: Determinar la relación entre las dimensiones capacidad de respuesta con empatía, aspectos tangibles con seguridad y enfoque al usuario con fiabilidad de la DEMUNA en la municipalidad provincial del Callao en el año 2021, Determinar el nivel de calidad de servicio por dimensiones de la DEMUNA en la municipalidad provincial del Callao en el año 2021, Evaluar el nivel de satisfacción del usuario por dimensiones de la DEMUNA en la municipalidad provincial del Callao en el año 2021.

Para este trabajo de investigación se establece la hipótesis general: H1 La calidad de servicio se relacionan significativamente con la satisfacción del ciudadano de la DEMUNA en la municipalidad provincial del Callao en el año 2021. H2 Existe relación significativa entre cada una de las dimensiones, capacidad de respuesta con empatía, aspectos tangibles con seguridad y enfoque al usuario con fiabilidad de la DEMUNA en la municipalidad provincial del Callao en el año 2021. H3 El nivel de nivel de calidad de servicio por dimensiones de la DEMUNA en la municipalidad provincial del Callao en el año 2021, fue alto respecto a su promedio, H4 El nivel de satisfacción del usuario por dimensiones de la DEMUNA en la municipalidad provincial del Callao en el año 2021, fue alto respecto a su promedio.

II. MARCO TEÓRICO

Para el ámbito nacional, tenemos la investigación realizada por Guzmán (2019) “Servicios de la DEMUNA en la participación del consejo consultivo de niñas niños y adolescentes del distrito de Laredo, provincia de Trujillo en 2018”. El objetivo de estudio fue establecer la influencia de los servicios que brinda la DEMUNA en la colaboración en el consejo consultivo del niño, niña adolescente. El tipo de estudio realizado para esta investigación fue no experimental, porque no manipulo las variables, con un diseño correlativo causal, para el método usado para la investigación fue hipotético - deductivo. Para su muestra se trabajó con un total de 38 participantes que son los funcionarios de la municipalidad. Se utilizó la técnica de la encuesta para recolectar los datos con dos cuestionarios para cada variable. En los resultados se demostró aceptar la hipótesis general también que los servicios de DEMUNA influyen significativamente en la participación del Consejo Asesor para niños y jóvenes.

Asimismo, Fernández (2019) sustento la tesis de investigación “Factores limitantes de la oferta de servicios y satisfacción el usuario en la DEMUNA de la MPAA, Yurimaguas, 2019”. El Objetivo que tuvo este estudio fue determinar la relación que hay entre variable de la oferta de servicio y la variable satisfacción del usuario. Para el diseño en esta investigación fue de tipo no experimental, porque no se manipulo las variables de manera deliberante con un estudio descriptivo por que describe las variables y correlacional para determinar la relación que hay entre ellas. La población fue de un total de 92 usuarios y la muestra, después de aplicar la formula fue de 74 usuarios. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. El resultado de la investigación demostró que hay una relación media negativa entre la variable oferta de servicios y la variable satisfacción del usuario lo cual nos explica que es probable que el 53% de la satisfacción del usuario de la DEMUNA se llegue a ver influenciado por los factores de la oferta de servicios.

También la investigación realizada por Chumbe (2021) “Análisis de atención y calidad de servicio de la DEMUNA en la municipalidad provincial de Rioja, San Martin 2020” tuvo como objetivo determinar la relación que hay entre las variables atención del servicio y calidad de servicio en la DEMUNA provincial de Rioja. La

investigación fue de tipo descriptiva correlacional, para la muestra se trabó con 35 usuarias que usaban el servicio de la DEMUNA, para la cual aplicaron la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue dos cuestionarios, uno para cada variable. En los resultados se encontró que existe una relación significativa entre las dimensiones de las variables calidad de servicio y atención del servicio lo cual llevo a comprobar la hipótesis general con una probabilidad del 95 % de confianza que si hay una alta relación entre la variable atención del servicio y la variable calidad del servicio

Agregar también que Astudillo (2017) en su investigación “Calidad de servicio según usuarios externos de las DEMUNA de Los Olivos e Independencia Octubre, 2016” tuvo como objetivo encontrar si existe diferencia entre en la percepción sobre la calidad de servicio de lo usuario de la DEMUNA de los Olivos e Independencia, para el estudio se utilizó un enfoque cuantitativo, básica y diseño no experimental, porque no se manipulo las variables, el corte fue transversal con un nivel descriptivo comparativo. El instrumento usado fue la encuesta, la muestra fue de un total de 81 usuarios que se atendieron en la DEMUNA de los Olivos e Independencia, de lo cual se concluye que, si existe diferencias entre el grado de percepción de calidad de servicio que ofrecen la DEMUNA tanto de los olivos como el de independencia siendo favorables para ambos, pero en diferentes grados.

Por último, Baldera (2019) en su estudio titulado; “Conciliación extrajudicial y satisfacción de los usuarios en la defensoría Municipal del niño niña y adolescente, DEMUNA, Túcume, Lambayeque, 2019”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la conciliación extrajudicial y la satisfacción de los usuarios en la DEMUNA, Túcume, Lambayeque. La metodología usada es la cuantitativa donde el tipo de investigación que aplico fue básico, con diseño que fue no experimental correlacional. En los resultados se demostró que hay un nivel alto de confiabilidad de los usuarios hacia la DEMUNA. Además, se concluyó que se requiere reforzar y fortalecer las conciliaciones extrajudiciales y la satisfacción del usuario.

En el ámbito internacional Santamaria (2017) sustenta la tesis “Análisis de la calidad del servicio posventa y la satisfacción de los clientes de los concesionarios de la industria automotriz en Colombia” investigación realizada para la Universidad Nacional de Colombia. El objetivo de esta investigación fue el analizar la percepción

que hay de la calidad de servicio en los concesionarios automotrices, se procedió con encontrar aquellos factores que llegan a impactar en la satisfacción de los clientes que son relevantes en el mercado de concesionarios. El instrumento para la recolección de datos y medición que se uso fue el modelo SERVPERF (Service Performance). Para el muestreo no probabilístico se encuestó a 139 clientelas de dos concesionarios de Chevrolet que se encuentra en el país de Colombia. Para la investigación se utilizó un diseño de investigación mixto que quiere decir, cualitativo y cuantitativo no probabilístico con metodología descriptiva, deductiva e inductiva Concluyendo que se encuentra un alto grado de satisfacción en los clientes, esto por el valor agregado que se entrega, no obstante, para mencionar oportunidades de mejora en lo principal es el tiempo de espera que hay y que se espera mejorar en este mercado tan competitivo.

En la investigación de Giraldo & Manco (2017) investigo, “Evaluación de la percepción de la calidad del servicio de los expendios de alimentos de ciudad universitaria de la universidad de Antioquia”. Investigación realizada para Universidad de Antioquia. El objeto de esta investigación fue el de encontrar los atributos o factores que tienen un mayor impacto para la percepción que se tiene en la calidad de servicio, todo esto se realizó en dos etapas siendo la primera una investigación cualitativa con grupos focales para una población objetivo que tiene inmerso a los docentes, administrativos y estudiantes con el fin de ahondar en las expectativas que tienen sobre los alimentos de buena calidad y la otra una investigación cuantitativa para medir el desempeño de los expendios de alimentos al atender. Se realizo un estudio de muestreo que fue no probabilístico para evaluar la percepción que tienen los usuarios sobre los expendios de alimentos. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento de la encuesta a una muestra de 430 clientes con el fin de encontrar las inconvenientes del servicio por dimensión y también por categorías. Finalmente se concluyó que si existe una alta relación entre la variable calidad del servicio de los expendios de alimentos y la satisfacción de la comunidad universitaria.

También Pelayo (2019) con su investigación “La satisfacción en las empresas de logística internacional en Jalisco” tuvo como objetivo determinar los factores que impactan a la satisfacción de los usuarios de las empresas de logística

internacional. Para la cual se utilizó la investigación de método cuantitativo con un análisis de manera factorial y de pocos cuadrados que son ordinarios. Para la recolección de datos se utilizó la entrevista telefónica a una muestra de 170 empleados y los resultados nos indicaron que la satisfacción si depende de algunos factores como; la calidad de servicio, lo cual viene a ser uno de los más importantes, también tuvo que ver la lealtad y parcialmente la tecnología y comunicación.

Agregar también que Monroy & Urcádiz (2019) en su estudio “Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México” tiene como objetivo establecer un promedio de la percepción de los clientes acerca de la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente. Esta investigación fue de tipo transversal, por el motivo de que recolecta información en un momento específico, se aplicó el instrumento de la encuesta para un total de 207 comensales para puntualizar el promedio de la percepción de la calidad de servicio y se concluyó que existe correlación positiva entre la variable calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente.

Por último, la investigación De los Ángeles (2017) “Satisfacción de los usuarios del servicio de fiscalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar Escuela DR. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, febrero marzo 2017” investigación realizada para la Universidad Nacional autónoma de Nicaragua. El objetivo para esta investigación fue valorar el grado de satisfacción que tienen los pacientes sobre la calidad de atención que tienen el personal del hospital militar. El tipo de investigación utilizado fue descriptivo transversal, se trabajó con una muestra de 36 pacientes aplicando la técnica de encuesta. Se concluyo que hay un nivel alto de relación entre las variables satisfacción de los usuarios y la calidad de atención recibida. También mencionar las 5 dimensiones sobre la variable calidad de atención recibida por parte del personal del hospital, se encontró que los usuarios estaban satisfechos.

En relación a nuestra investigación, desprendemos las siguientes variables: Calidad de servicio y Satisfacción del ciudadano. Definimos para primera variable calidad de servicio: Deming (1989) afirma que la calidad es el resultado de las necesidades de los consumidores en características medibles, como respuesta tanto el servicio o cualquier producto se realiza para llegar a satisfacer las

necesidades de los clientes, es claro que esto también conlleva a un intercambio de dinero por el servicio o producto recibido. Bajo el supuesto de que calidad es la aceptación de algunas características (p.17). Crosby (1988) agrega que estas características deben estar previamente aclaradas para evitar errores de cualquier tipo, y que las dimensiones deben ser altamente revisadas con regularidad para encontrar la conformidad de los mismos, en un caso de no conformidad detectada, esto vendría a ser la ausencia de calidad (p.43). Y para finalizar también hace referencia la definición de Imai (1998) afirmando que la calidad hace referencia, no únicamente a los productos y servicios finales que se entregan al cliente, sino también hace referencia a la calidad de los procesos que llevan a cabo estos productos o servicios; por ello se dice que la calidad va por todos los procesos o etapas de planificación, producción, diseño y hasta mantenimiento para realizar un producto o servicio (p.314).

Adicionalmente sobre servicio Lovelock y Wirtz (2009) expresan que: “Se trata de actividades económicas que se llevan a cabo de una parte a otra, que muchas veces utilizan para realizar en función del tiempo con el fin de lograr un resultado deseado con el destinatario, objeto u otro bien que recibe la persona Comprador responsable” (P.15). también Duque y Chaparro (2012). Afirma que la calidad de servicio está siempre relacionada a lo que percibe el cliente al obtener un bien o servicio, la cual en ocasiones es relativa, comprendiendo de manera que de acuerdo al conocimiento del usuario sobre la ventaja y cualidad del servicio o producto el cliente podrá evaluar la calidad del servicio (P. 164). De igual forma Kano (1984) menciona que, para alcanzar una buena calidad de servicio, es importante implementar parámetros para el control de calidad y de esta forma llegar a valorar hasta donde hemos llegado a satisfacer al cliente, una de las formas para llegar a tener esta información, es aplicando una encuesta (p.100).

Para la variable satisfacción definimos que según Vilaginés (2000) es “el resultado de la valoración que realiza sobre la calidad percibida en el servicio o producto entregado por la empresa” (p. 97). Kotler (2004) Satisfacción es “Se define como el nivel de ánimo que tiene una persona, que resulta de la comparación del rendimiento percibido de un bien con sus expectativas y experiencias” (p.45).

Oliver (1981, citado por Barroso y Armario 1999) nos dice que La satisfacción puede ser tanto negativa como positiva de acuerdo a la impresión que tienen después de adquirir un bien o servicio, como respuesta al desacuerdo del cliente sobre un bien o servicio esto deriva de las expectativas o sentimientos de su experiencia (p. 198). Así mismo Grande (2000) afirma “La satisfacción de cualquier cliente es una respuesta de comparar sus expectativas de beneficios con las expectativas que tendrá al recibir el bien o servicio” (p. 23). Además, para Kotler y Keller (2006) La satisfacción es una percepción tanto de placer o también de una decepción que se obtiene al comparar experiencias del producto con las expectativas beneficios los resultados son menores a las expectativas, el cliente estará insatisfecho, caso contrario si el resultado supera las expectativas, se dice que el cliente está satisfecho (p.89) y para Ministerio de Salud (2012) nos dice que es muy necesario llegar a alcanzar la interacción con el personal de salud, además de respetar las condiciones como la provisión de medicamentos, materiales, trato amable y el tiempo de espera para la atención. Así poder lograr la satisfacción del usuario con el servicio recibido. Finalmente, Pickering & Thompson (2010) nos dice que: La satisfacción se llega a relacionar a una respuesta que es subjetiva y que viene de los valores, como el conocimiento, experiencias, creencias, esperanzas como persona o como empresa (p. 8).

Por otra parte, beneficios o consecuencias de la satisfacción, Hoffman y Bateson (2002) nos dice que: La tarea de que los clientes se encuentren satisfechos no es imposible, para ello se necesita cumplir con las expectativas de los usuarios, si es posible superarlos, y esto a su vez provocara varios beneficios para las empresas (p. 51). También Según Kotter & Armstrong (2013). Agrega que la satisfacción depende mucho de la percepción del cliente, porque, si para el realizaste un buen trabajo, pues esto se le hará muy satisfactorio y llegará a llenar sus expectativas (p. 14). También Oliver (1980) nos dice que la satisfacción tiene un proceso de confirmación de acuerdo a sus expectativas, lo que quiere decir, una vez adquirido el bien o el servicio, los resultados son confrontados con las expectativas del cliente, si al suceder esto el cliente encuentra coincidencias, la tiene lugar a una confirmación positiva, caso contrario si hay discrepancias, la satisfacción puede ser negativa

También la satisfacción del cliente según entidades: para la secretaria de Gestión Pública (2019) La satisfacción ciudadana se define como “Una estimación de la calidad que las personas perciben por los bienes o servicios obtenidos de entidades públicas” y para MINSA (2014) la satisfacción del usuario es el grado de cumplimiento por parte de una empresa, según las percepciones y/o expectativas del usuario en conjunto a los servicios prestados por la empresa.

Es por esto que MINSA (2012) hace referencia a las dimensiones de satisfacción del usuario: La Fiabilidad se refiere a tener la suficiente fortaleza de cumplir con un servicio, así como la capacidad de respuesta se refiere a la capacidad de apoyar a los que proveen o clientes por un servicio o bien oportuno. De igual forma, la seguridad que controla la confianza que se llega a generar con el comportamiento de las personas encargadas de prestar el servicio, mostrando factores como la privacidad o confidencialidad de los datos, estudios o conocimientos, la cortesía al momento de relacionarse y sobre todo ser una persona de confianza de igual modo que inspirarla. La empatía hace referencia a ser llegar a entender y pensar lo que puede estar sintiendo o pensando otra persona y de esta forma lograr atenderlo siendo de alguna forma más eficiente y adecuando con sus necesidades y, por último, en el tema de los aspectos tangibles que hace referencia a la visualización física de la organización que es el lugar donde el usuario recibe la atención, y tiene una alta relación con las condiciones de comodidad, personal de la empresa entre otros (p.14).

Para controlar la satisfacción Abad (1997) nos dice que: El control para medir la satisfacción debe ser recolectando opiniones de los cliente o usuarios ya sean satisfechos o insatisfechos con el fin de cumplir con todos los requerimientos. Para la cual esto se puede lograr mediante la técnica del cuestionario (p.176). Así mismo Pickering & Thompson (2010) nos menciona que los cuestionarios de satisfacción es una herramienta aceptada para medir el grado de satisfacción del usuario con los servicios prestados (p. 8) Igualmente Dutka & Mazia (2001) afirman que la satisfacción del cliente es en parte de un control de calidad adecuado, quiere decir que poner las pautas fijas de expectativas y exigencias de la productividad en referencia al usuario quien conoce mejor de la calidad del producto (p.9).

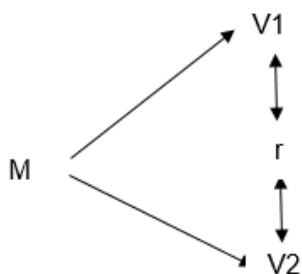
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Sampieri (2014) nos dice hay dos tipos de investigación, la aplicada que busca la resolución de los problemas y la investigación básica que busca encontrar nuevos conocimientos. El tipo de investigación usado para este estudio fue la aplicada, por el motivo no se buscó nuevos conocimientos, sino se investigó usando fuentes existentes para aumentar el conocimiento del contexto real y entregar recomendaciones que ayuden a tener cambios significativos positivos.

Por otro lado. Sampieri (2014) afirma que existe dos tipos de enfoques de investigación, el enfoque cualitativo y el cuantitativo, de lo cual menciona que el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para justificar la hipótesis en base a mediciones numéricas (p.3). Por tal motivo en el trabajo de investigación se empleó el enfoque cuantitativo ya que se recopiló datos a fin de probar las hipótesis planteadas a base de una medición numérica y estadística.

Por último, sobre el diseño de investigación. Sampieri (2014) menciona que hay dos tipos de diseño de investigación, experimental y no experimental de lo cual afirma que los diseños experimentales son aquellos en donde el investigador manipula las variables de manera intencional a diferencia que el diseño no experimental donde no manipulan las variables y el investigador a observar los fenómenos en su ambiente laboral (p. 165). Para nuestra investigación se usó el diseño no experimental por el motivo de que no manipulas ninguna de las variables y nos limitamos a solo observar el comportamiento, transversal con un alcance correlacional.



Donde:

M : Muestra

V1 : Calidad de servicio

V2 : Satisfacción del usuario

r : Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Primera variable de investigación: Calidad de servicio (Variable dependiente)

Definición Operacional: La variable será operacionalizado a razón de las siguientes dimensiones definidas capacidad de respuesta, aspectos tangibles y enfoque al usuario que serán valoradas a partir del resultado obtenido del instrumento de recolección

Definición conceptual: Por su parte Mejías, Godoy & Piña (2018) Afirma que, para poder sobrevivir a industrias de servicio, las empresas deben crear estrategias innovadoras para satisfacer a sus clientes fidelizarlos para desarrollar una ventaja competitiva frente a otras empresas (p. 21).

Indicadores: Para la variable calidad de servicio se definió los siguientes indicadores: personal conocimiento, tiempo de duración del servicio, amabilidad, personal correctamente uniformado, limpieza y orden de las instalaciones, materiales de comunicación, buen trato, ambiente cómodo y satisfacción.

Escala de medición: Para la escala de medición se usó la escala ordinal.

Segunda variable de investigación: Satisfacción del usuario (Variable independiente)

Definición operacional: La variable será operacionalizado con las siguientes dimensiones definidas: empatía, seguridad y fiabilidad que serán valoradas a partir del resultado obtenido del instrumento de recolección.

Definición conceptual: Según Montalvo, Estrada y Mamani (2020) nos dicen que satisfacción es el grado de cumplimiento que hay por parte de la empresa o

entidad que entrega el bien o servicio en cuanto a las apreciaciones y expectativas que tienen los clientes

Indicadores: Para la variable Satisfacción del usuario definimos los siguientes indicadores: atención personalizada, Capacidad para atender al usuario, paciencia, confianza, cortesía, confidencialidad, buena predisposición, atención adecuada y precisión del servicio.

Escala de medición: La escala de medición para la variable satisfacción del usuario fue de escala ordinal

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Según Arias (2006) nos dice que la población es “Un conjunto finito o infinito de sujetos con rasgos comunes de los cuales se profundizan las conclusiones de una investigación” (p.81) La población estuvo constituida por usuarios y usuarios atendidos en la defensoría del niño y niña adolescente (DEMUNA) entre abril y Julio del 2021 siendo un total de 381 usuarios atendidos.

. Criterio de inclusión

- Usuarios atendidos entre los 16 y 63 años de edad
- Usuarios del géneros masculinos y femeninos
- Usuarios que vivan en el distrito provincial del callao
- Que acepten ser encuestados

. Criterio de exclusión

- Clientes de otros distritos atendidos en DEMUNA
- Usuarios que no vivan en el distrito provincial del callao
- Que no sean padres o madres de familia
- Que no deseen ser encuestados

Muestra: Tamayo, T y Tamayo, M. (1997), afirman que “Una muestra es un grupo de personas obtenidos de una población, para analizar un fenómeno estadístico” (p. 38). La muestra de estudio para nuestro trabajo fue de 192 usuarios atendidos entre abril y julio del 2021 en la DEMUNA de la municipalidad provincial del callao

Fórmula para tamaño de muestra para muestreo aleatorio simple

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

Reemplazando:

$$N = 381$$

Z = 1.96 (Trabajando con el 95% de confianza)

E = 0.05 (Trabajando con un error estándar de 5%)

p = 0.5 (Probabilidad de éxito)

q = 0.5 (Probabilidad de fracaso)

Reemplazando los valores en la formula tenemos:

$$n = \frac{[381 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5]}{[(381 - 1) * 0.05] + [1.96^2 * 0.5 * 0.5]}$$

$$n = \frac{365.91}{1.91}$$

$$n = 191.54 \approx 192 \text{ usuarios}$$

Muestreo: Según Mata (1997) El muestreo hace referencia a un conjunto procedimientos por medio del cual se selecciona un conjunto de elementos que representaran todo lo q sucede en la población. (p.19). En la investigación el muestreo fue aleatorio simple probabilístico.

Unidad de análisis

Son todos los usuarios o clientes que acudieron por el servicio que brinda la DEMUNA de la municipalidad del Callao.

3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnica: Se utilizó la técnica de la encuesta lo cual, Alfaro (2011), nos define que es una técnica usada para obtener datos de varios sujetos cuyas opiniones personales son de alto interés para el investigador

Instrumento: El instrumento para recopilar información fue el cuestionario con un tipo de escala de Likert, que según Hernández 2014 nos dice que no se debe improvisar en su desarrollo, más bien que en forma independiente debe encontrar la información fundamental que se busca contener el investigador (p.251).

Para la variable calidad de servicio, se elaboró un cuestionario que estuvo compuesto por 12 preguntas con 3 dimensiones: Capacidad de respuesta (4), aspectos tangibles (4) y enfoque al usuario (4); con valoración del 1 al 5 según la escala de Liker donde: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5)

Tabla 1

Categorías de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Denominaciones	Capacidad de respuesta	Aspectos tangibles	Enfoque al usuario
Nunca	1	1	1
Casi nunca	2	2	2
A veces	3	3	3
Casi siempre	4	4	4
Siempre	5	5	5

Nota. Datos tomados del cuestionario en base a la escala de Liker

El cuestionario para medir la variable satisfacción del usuario, fue desarrollado con 13 preguntas para las 3 dimensiones: empatía (5), seguridad (4) y fiabilidad (4); con valoración del 1 al 5 según la escala de Liker donde: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5)

Tabla 2*Categorías de las dimensiones para la variable satisfacción del usuario*

Denominaciones	Empatía	Seguridad	Fiabilidad
Nunca	1	1	1
Casi nunca	2	2	2
A veces	3	3	3
Casi siempre	4	4	4
Siempre	5	5	5

Nota. Datos tomados del cuestionario en base a la escala de Liker

Validez: Hernández y Mendoza (2018) mencionan que la validez es definida como el nivel en que un instrumento verdaderamente logra medir el fenómeno que busca medir (p 229). El instrumento fue desarrollado por los investigadores y la validez del instrumento fue determinado mediante el juicio de expertos quienes dieron su conformidad a la matriz de operacionalización de variables y al instrumento.

Tabla 3*Resultado de validez de juicio de los expertos*

Variable	Especialista	Promedio de Valoración	Opinión
V1. Calidad de servicio	Dr. Erazo Romani Stephanie	45	Aplicable
	Dr. Godofredo Illa Sihuincha	42	Suficiente
	Dr. Suasnabar Ugarter Federico Alfredo	44	Conforme para su aplicación
V2. Satisfacción del usuario	Dr. Erazo Romani Stephanie	47	Aplicable
	Dr. Godofredo Illa Sihuincha	43	Suficiente
	Dr. Suasnabar Ugarter Federico Alfredo	47	Conforme para su aplicación

Nota. Fuente propia

Confiabilidad: Para estimar la confiabilidad se utilizó el alpha de Cronbach según Lee J. Cronbach (15). Es un indicador utilizado para medir la confiabilidad del tipo de consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar el grado de correlación entre los ítems de un instrumento

Tabla 4

Resultado de confiabilidad

Variable	N° De Ítems	Confiabilidad
Calidad de servicio	12	0,802
Satisfacción del usuario	13	0,860

3.5 Procedimientos

Para obtener los datos, primero se definió la muestra mediante la formula finita para datos cuantitativos, posteriormente se elaboró dos cuestionarios para medir la variable dependiente e independiente, uno para cada variable, los cuales se sometieron a criterio de valoración por tres expertos de carrera de administración. Para el llenado de los cuestionarios se trabajó con usuarios que fueron atendidos en la DEMUNA de la municipalidad provincial del Callao, lo cual lo conforman madres, padres y toda persona que disponga del servicio de la DEMUNA dentro de un rango de fechas específicas, se incidió mucho en la objetividad y honestidad en sus respuestas y por último se dio las gracias a quienes tomaron su tiempo en realizar la encuesta.

3.6 Métodos de análisis de datos

En referencia al análisis de la información se usó técnicas estadísticas, Para el análisis y encontrar los niveles de calidad de servicio y satisfacción se elaboró una base de datos a partir de los resultados obtenidos y se tabulo para encontrar los niveles, para determinar las correlaciones se desarrolló con el método de análisis correlación de Rho de Spearman con el software SPSS vs25 y Microsoft Excel

3.7 Aspectos éticos.

En todo momento se respetó la veracidad de los datos y la información presentada, mediante la recolección de los datos (cuestionario); además que también la tesis fue validada por el programa de Turniting de la Universidad Cesar Vallejo el cual permitió la verificación de los datos para detectar cualquier tipo de imitación, plagio o copia. Así mismo se mantuvo en reserva la identidad de las personas encuestadas toda vez que se respete el principio de confidencialidad de la información. Las referencias bibliográficas se mencionan demostrando que se han utilizado adecuadamente los recursos. En general se cumplieron con las pautas y normas establecidas del reglamento de investigación de la universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

Tabla 5

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario

			Calidad de servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,945**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	192	192
Satisfacción del Usuario	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,945**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	192	192

Nota. SPSS v25 Elaboración del cuestionario de investigación

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

Sobre la tabla numero 5 visualizamos que hubo una correlación positiva muy fuerte de $r = 0,945$ entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario. Lo cual nos dio una significancia “ $p - \text{valor} = 0.000 < 0.01$ ” que nos arrojó una correlación que es altamente significativa entre las variables de estudio. Lo que nos llevó a aceptar la hipótesis general (H1) con un al 95% de confianza. H1 La calidad de servicio se relacionan significativamente con la satisfacción del ciudadano de la DEMUNA en la municipalidad provincial del Callao en el año 2021.

Tabla 6

Correlación de las dimensiones Capacidad de respuesta con Empatía y Aspectos tangibles con Seguridad y Enfoque al usuario con Fiabilidad.

VARIABLE / DIMENSIONES		Resultados		
Calidad de servicio	Satisfacción	Coefficiente de correlación	Sig. (Bilateral)	N
Capacidad de respuesta	Empatía	,908	,000	192
Aspectos tangibles	Seguridad	,682	,000	192
Enfoque al usuario	Fiabilidad	,792	,000	192

Nota. SPSS v25 elaboración del cuestionario de investigación

Interpretación

En la tabla numero 6 observamos la correlación que hay entre las dimensiones de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción, primero se encontró que hubo una correlación positiva muy alta de $r = 0,908$ entre la dimensión capacidad de respuesta y empatía, también se visualizó una correlación positiva moderada de $r = 0,682$ entre la dimensión aspectos tangibles y seguridad y por último encontramos una correlación positiva alta de $r = 0,792$ entre la dimensión enfoque al usuario y fiabilidad.

Para la correlación de las dimensiones mencionadas el valor de significancia que vendría a ser representado por p – valor nos arrojó un resultado de $p = 0,000 < 0.01$ para cada caso, esto nos indica que hay una correlación significativamente alta entre las dimensiones capacidad de respuesta con empatía, aspectos tangibles con seguridad y enfoque al usuario con fiabilidad. Por lo que nos llevó a aceptar la hipótesis específica H2 que nos dice que las dimensiones de la variable calidad de servicio se correlacionan con las dimensiones de la variable satisfacción.

Tabla 7

Nivel de la calidad del servicio de la DEMUNA en la municipalidad provincial del callao según el resultado de las dimensiones.

NIVELES	CALIDAD DE SERVICIO						
	CAPACIDAD DE RESPUESTA		ASPECTOS TANGIBLES		ENFOQUE AL USUARIO		GENERAL
	F	%	F	%	F	%	
ALTO	58	30.2%	10	5.2%	50	26.0%	20,49%
MEDIO	108	56.3%	141	73.4%	104	54.2%	61,28%
BAJO	26	13.5%	41	21.4%	38	19.8%	18,23%
TOTAL	192	100.0%	192	100.0%	192	100%	100,00%

Notal. Elaboración propia a base del cuestionario de investigación

Interpretación

En la tabla 7 se observa las tres dimensiones de la variable calidad de servicio; en la dimensión capacidad de respuesta se obtuvo que el 56.3% considera que la calidad de servicio de la DEMUNA de la municipalidad del callao esta un nivel medio, seguido con 30.2% con un nivel alto y 13.5% en nivel bajo; para la dimensión aspectos tangibles se muestra que el 73.4% considero que la calidad de servicio de la DEMUNA de la municipalidad del callao está a un nivel medio, seguido de un 21.4% está en un nivel bajo y por último el 5.2% que está en un nivel alto y finalmente la dimensión enfoque al usuario con 54.2% en el nivel medio, seguido con 26.0% con un nivel alto y con un 19.8% considerado un nivel bajo.

A nivel general tenemos que un 61.3% considera que el nivel de calidad de servicio de la DEMUNA provincial del callao es medio, seguido de un 20.5% que considera que el nivel de calidad de servicio de la DEMUNA del callao es alto y por último un 18.2% considera que el nivel de calidad de servicio es bajo, de lo cual se rechazó la hipótesis específica H2 que nos dice que el nivel de calidad de servicio es alto.

Tabla 8

Nivel de satisfacción del usuario de la DEMUNA en la municipalidad provincial del callao según los resultados obtenidos por dimensiones.

NIVELES	SATISFACCION						
	EMPATIA		SEGURIDAD		FIABILIDAD		GENERAL
	F	%	F	%	F	%	
ALTO	62	32,30%	77	40,10%	49	25,50%	32,64%
MEDIO	82	42,70%	81	42,20%	126	65,60%	50,17%
BAJO	48	25,00%	34	17,70%	17	8,90%	17,19%
TOTAL	192	100.0%	192	100.0%	192	100.0%	100,00%

Nota. Elaboración propia a base del cuestionario de investigación

Interpretación

En la tabla 8 se observa el nivel de satisfacción de los usuarios por dimensiones de la variable satisfacción ; en la dimensión empatía se obtuvo que el 32.3% se considera que esta en un nivel alto, seguido con un 42.7% considera la empatía con un nivel medio y con el 25.0% considera que está a un nivel bajo; para la dimensión seguridad con el 40.1% considera la seguridad a un nivel alto, seguido con un 42.2% que considera a un nivel medio y 17.7% en nivel bajo y finalmente la dimensión fiabilidad un 25.5% en el nivel alto sin embargo un 65.5% considera que está a un nivel medio, seguido con 8.9% con un nivel bajo.

En forma general podemos observar que el nivel de satisfacción más predominante es el nivel medio con un 50.2% seguido de un 32.6% que refiere que el nivel de satisfacción es alto y por último para un 17.2% el nivel de satisfacción es bajo. De acuerdo a los resultados se rechaza la hipótesis específica H3 que nos dice que el nivel de satisfacción de los usuarios por dimensión es alto.

V. DISCUSIÓN

Sobre el objetivo general, después de aplicar el análisis estadístico se obtuvo que existe una correlación positiva muy alta de $r = 0,945$ entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario de la DEMUNA en la municipalidad provincial del Callao, también se detalla el valor de significancia que vendría a ser p – valor inferior a 0.05 ($0.000 < 0.05$) = $0.000 < 0.01$ lo cual se interpreta como que existe una correlación altamente significativa entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario de la DEMUNA en la municipalidad del Callao.

Sobre el resultado obtenido en esta investigación es evidencia que en el estudio realizado por Palacios (2018) en su investigación calidad de servicio y satisfacción del usuario de una empresa de servicios digitales, demostró que la variable calidad de servicio se correlaciona con la variable satisfacción del cliente con un resultado de correlación alta de $r = 0.571$ con un p – valor = 0.000 lo cual apoya significativamente a los resultados expuestos en esta investigación. También en la investigación hecha por Quispe (2018) estudia la calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa PATPAL-FBB evidenciamos que en sus resultados obtenidos la variable calidad de servicio y satisfacción se correlacionan con $r = 0.375$ que vendría a ser una correlación positiva media y un valor – $p = 0.000$, llegando a la conclusión de que si existe una correlación entre dichas variables de investigación.

Así mismo en el estudio realizado por Sono (2019) en su investigación calidad de servicio y satisfacción del cliente de un consorcio de Sipán en el distrito de Chiclayo concluye que la variable calidad de servicio se correlaciona con la variable satisfacción del cliente del consorcio de Sipán en Chiclayo con un $r = 0.962$ y un valor – $p = 0.000$ la cual también guarda una relación con los estudios realizados por De la Cruz (2017) en su investigación calidad de servicio y satisfacción de los alumnos de la universidad Peruana Unión quien demuestra que también existe una correlación de $r = 0.434$ entre la variable calidad de servicio y satisfacción que a su vez menciona que la calidad de servicio es de alta importancia para la satisfacción de los alumnos ya que se correlaciona directamente.

Para el primer objetivo específico que busca la correlación de las dimensiones de la variable calidad de servicio que son capacidad de respuesta, aspectos tangibles, enfoque al usuario con las dimensiones de la variable satisfacción que son empatía, seguridad y fiabilidad se encontró que existe correlación de $r = 0,908$ entre la dimensión, capacidad de respuesta y empatía, también se visualizó una correlación positiva moderada de $r = 0,682$ entre la dimensión, aspectos tangibles y seguridad y por último encontramos una correlación positiva alta de $r = 0,792$ entre la dimensión enfoque al usuario y fiabilidad para todo esto con un valor $- p = 0.00$ lo cual nos dice que existe una correlación significativamente alta.

Lo cual guarda una relación con los estudios realizados por De la Cruz (2017) afirma que los aspectos tangibles se correlacionan con la satisfacción del cliente, lo que quiere decir que los temas materiales son de alta importancia al momento de medir el nivel de satisfacción de los clientes, de la misma forma también menciona que la empatía también se relaciona altamente con la satisfacción y por último la seguridad que también guarda una correlación con la satisfacción, en conclusión nos dice que a una correlacional altamente significativa ($p < 0.05$), la calidad de servicio y sus dimensiones como aspectos tangibles, empatía, fiabilidad, seguridad son importantes e indispensables para mejorar la percepción de satisfacción de los alumnos de la universidad Peruana Unión. Agregar también que en el artículo científico hecho por Crispín, Torero y Martel (2020) en el artículo calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de bancos privados demostraron en sus resultados que las dimensiones de calidad de servicio que son capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles fiabilidad y seguridad tiene una correlación positiva con la variable satisfacción siendo los resultados de correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción $r = 0.702$, para la variable Empatía y satisfacción una correlación de $r = 0.744$, con la dimensión elementos tangibles y satisfacción del cliente una correlación de $r = 0.699$, la dimensión seguridad también guarda una correlación con satisfacción del usuario de $r = 0.753$ y por último la dimensión Fiabilidad se correlaciona con satisfacción con un $r = 0.746$ de lo cual también se concluye que las dimensiones de la variable calidad de servicio es de suma importancia para mejorar la satisfacción del cliente.

Para el segundo objetivo específico que mide el nivel de calidad de servicio por dimensiones un 61.3% considera que el nivel de atención de la DEMUNA municipal del Callao es medio o regular seguido de un 20.5% que considera que el nivel de satisfacción es alto y por último un 18.2% de los encuestados considera que el nivel de atención de la DEMUNA es bajo.

Los resultados obtenidos en esta investigación también se evidencian en la investigación hecha por Martínez (2018) en su investigación calidad de servicio y satisfacción del usuario de la municipalidad de Ica, que en sus resultados obtenidos a nivel general menciona que de una muestra total de 78 usuarios el 46.2% afirma que la calidad de servicio es regular y sus resultados obtenidos por la dimensión elementos tangibles un 33.3% hacen referencia que es regular, sin embargo el 44.9% de los usuarios afirman que los elementos tangibles es bueno. También en la investigación hecha por Guzmán (2017) en su investigación servicios de DEMUNA con la participación del consejo consultivo hace referencia en sus resultados según sus dimensiones de la variable servicio de la DEMUNA que son disponibilidad el nivel más predominante es el regular con un 57.9% seguido de un 31.6% que considera que el servicio es deficiente y con un 10.5% que afirma que el servicio es bueno, por otro lado en la dimensión accesibilidad que tiene un 52.6% que considera de forma regular, un 42.1% que considera que la accesibilidad es deficiente y 5.3% que es buena, también para la dimensión aceptabilidad y adaptabilidad un 78.9% considera que esta dimensión es regular, seguido de un 15.8% que considera que es deficiente y un 5.3% que es buena y por último en la dimensión calidad 60.5% considera que esta dimensión es regular, un 31.6% considera que es deficiente y 7.9% considera que la calidad es buena. En conclusión, podemos afirmar que con una muestra de 38 usuarios el 55.3% considera que el servicio de la DEMUNA es regular, esto seguido de un 36.8% que considera que el servicio que otorga la DEMUNA es deficiente y por último el 7.9% hace referencia a que el servicio de la DEMUNA es bueno.

Por último, para el tercer objetivo específico que mide el nivel de satisfacción del usuario en la DEMUNA de la municipalidad del Callao, encontramos que un 50.2% afirma que el nivel de satisfacción del usuario es medio, seguido de un 32.6% que refiere que el nivel de satisfacción es alto y por último para un 17.2% el nivel de satisfacción es bajo.

Sobre estos resultados evidenciamos que en la investigación de Prada (2018) en su investigación calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación, en sus resultados demuestra que, con una muestra aplicada a 306 clientes, 48.4% hace referencia que el nivel de satisfacción tiene una actitud negativa, mientras que por otro lado un 23.2% tiene la percepción de que el nivel de satisfacción es bueno, también Huamán (2017) en su investigación calidad de servicio y satisfacción de la municipalidad de Corongo, en sus resultados demostró que en una encuesta realizada a 20 personas, afirman que el nivel de satisfacción es moderada con un 74.2% seguido de un 11.9% que afirma que la satisfacción es baja y un 3.6% que percibe la satisfacción como baja. En general en ambas investigaciones podemos afirmar que el nivel de satisfacción de sus respectivos clientes es de un medio.

Así mismo también podemos observar que esta investigación guarda una relación con el estudio realizado por Borda (2018) en su trabajo de investigación calidad de servicio y satisfacción de la municipalidad de Tamburco, en sus resultados demuestra que en una encuesta realizada a 30 usuarios, el 43.3% considera que el nivel de satisfacción del usuario es regular, seguido de un 40.0% que hace referencia que el nivel de satisfacción es alto, también que el 10.0% tiene una percepción de que la satisfacción es alta y finalmente el 6.7% que considera que el nivel de satisfacción es baja. A nivel general de los estudios expuestos podemos afirmar que los clientes perciben que el nivel de satisfacción es regular o medio en la cual encontramos una oportunidad a mejorar lo cual nos lleva a la necesidad de investigar y aplicar estrategias para determinar si se encuentra satisfechos o no los usuarios con el servicio que reciben de los mismos.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Con un 95% de confianza se concluye que existe una correlación positiva muy fuerte de $r = 0.945$ entre la calidad de servicio y satisfacción, con un $p\text{-valor} = 0.000 < 0.01$ que es una correlación altamente significativa entre las variables para que afirma que la calidad de servicio es altamente importante incrementar la percepción de satisfacción de los usuarios de la DEMUNA

6.2. Sobre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción, se concluye que existe una correlación positiva alta entre la dimensión capacidad de respuesta y la dimensión empatía con un $r = 0.908$, también que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión aspectos tangibles y la dimensión seguridad con un $r = 0.682$ y por último que hay una correlación positiva alta entre la dimensión enfoque al usuario y fiabilidad con un $r = 0.792$ y para todos los casos con un $p\text{-valor} = 0.000 < 0.01$ lo cual afirma que todas las dimensiones mencionadas tienen una correlación altamente significativa con lo que podemos decir que las dimensiones de la variable calidad de servicio es de mucha importancia para mejorar la satisfacción de los usuarios de la DEMUNA en la municipalidad del callao.

6.3. El nivel de calidad del servicio dado por la DEMUNA municipal del callao, se encontró que en la dimensión capacidad de respuesta fue de nivel medio con un 56.3% de participación, seguido de la dimensión aspectos tangibles que también fue de un nivel medio con un 73.4% de participación y por último en la dimensión enfoque al usuario también se encontró que estuvo a un nivel medio con un 54.2%, de ahí se concluye que el nivel de calidad de servicio brindado por la DEMUNA fue de un nivel medio.

6.3. El nivel de satisfacción de los usuarios de la DEMUNA municipal del callao, se encontró que en la dimensión Empatía se encuentra en un nivel medio con un 42.7% seguido de la dimensión seguridad que se encuentra a un nivel medio con un 42.2% y por último en la dimensión Fiabilidad se encuentra a un nivel medio con un 65.6% de lo que se concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios de la DEMUNA municipal del callao fue de nivel medio.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. A los líderes (Gerente o Administrador) de la DEMUNA de la municipalidad del Callao realizar constantes capacitaciones para los conciliadores para que estos a su vez puedan tener un trabajo más profesional, invertir en infraestructura de sus instalaciones, hacer publicidad por medio de las redes sociales, u otros medios sobre los procedimientos de la DEMUNA e implementar la estrategia de tecnología que ayuden a mejorar el servicio que brinda esta institución.

7.2. A los conciliadores o defensores de la DEMUNA en la municipalidad del Callao solicitar entrenamientos o capacitaciones para enriquecer los conocimientos sobre la defensa de los menores, entender que deben encontrarse altamente capacitados para cualquier circunstancia practicando siempre la empatía, seguridad y fiabilidad que son pilares importantes para elevar el grado de satisfacción de los usuarios.

7.3 A los funcionarios de la municipalidad del Callao y funcionarios de altos puestos, que deben mejorar las instalaciones de la DEMUNA de su jurisdicción porque es el lugar en donde los ciudadanos acuden por una solución sobre un problema con un menor, es por esto que la DEMUNA debe contar con la mejor infraestructura posible, contar con las herramientas necesarias para que los defensores puedan ejercer su trabajo sin ningún problema y en cualquier caso de emergencia nacional la DEMUNA pueda seguir dando un servicio de calidad.

7.4 A los defensores, Gerente y todos los trabajadores de la DEMUNA municipal del Callao entender que cada puesto que desempeñan es de alta relevancia y que deben seguir dándole la importancia del caso, por lo que se pide que siempre estén predispuestos en apoyar a los ciudadanos, mostrando enfoque al usuario y capacidad alta de respuesta lo cual asegurara que la percepción que hay de la satisfacción que tienen los usuarios de la DEMUNA llegue a ser positiva y beneficiosa para los mismos.

REFERENCIAS

- Abad, M (Ed). (1997). Investigación evaluativa en Documentación. Editorial Tipografía artística Puertes, S.L.
- Alfaro, C. (2011). Metodología de la investigación científica aplicado a la ingeniería. Perú: FIEE-UNAC
- Arias, F. (2006). El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas, Editorial Episteme.
- Barroso y Armario (1999). Marketing Relacional. Madrid, España.
- Hoffman y Bateson (Ed.2) (2003). Fundamentos de marketing de servicios “Conceptos, estrategias y casos”.
- Berry, Leonard, A. y Valarie Zeithaml (1993). Calidad total en la gestión de servicio. Editorial Diaz de Santos. Madrid, España
- Borda Giraldo, Y. (2018). Calidad De Servicio Y Satisfacción De Los Usuarios En La Municipalidad Distrital De Tamburco Año 2018. P 44
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/39029>
- Casimiro Medina, F. d. M. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la cooperativa Centrocoop - Ate Vitarte, 2018. P 33
- Chumbe, B. (2021). Análisis de atención y calidad de servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja, San Martín – 2020. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58363>
- Crispín Aranda, J. L., Torero Solano de Martel, N. Z., & Martel Carranza, C. P. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. P 150 <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/212e>
- Cronbach, Lee J. (1951). «Coefficient alpha and the internal structure of tests». Psychometrika (en inglés) 16 (3): 297-334

- Crosby, Philip B. (1988) Dinámica gerencial: el arte de hacer que las cosas ocurran.
Mc Graw-Hill
- De La Cruz Vargas, A. D. (2017). Calidad de servicio, satisfacción y lealtad, en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión,2016. P 99
<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1130>
- De La Cruz Vargas, A. D. (2017). Calidad de servicio, satisfacción y lealtad, en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión,2016. P 100
<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1130>
- De Los Ángeles, R. (2017). satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila bolaños”, managua, nicaragua, febrero-marzo -2017. tesis para máster, Universidad nacional autónoma de nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>
- Deming, William Edwards. (1989) Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis.: Ediciones Díaz de Santos, p 17
- Duque y Chaparro (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC DUITAMA. Criterio Libre. No 16. pp. 159-192.
<https://biblat.unam.mx/hevila/Criteriolibre/2012/vol10/no16/7.pdf>
- Dutka, A. & Mazia, A (Ed). (2001). Manual de AMA para la satisfacción del cliente. Editorial Granica S.A.
- Fernández, M. (2019). Factores limitantes de la oferta de servicios y satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA. Yurimaguas, 2019. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39543>
- Giraldo, C. & Manco, M. (2017) Evaluación de la percepción de la calidad del servicio de los expendios de alimentos de ciudad universitaria de la universidad de Antioquia. (tesis de maestría) Universidad de Antioquia.
<https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/7351>
- Grande, I. (2000). Marketing de los Servicios (Tercera ed.). España: ESIC Editorial.

- Guzmán, K. (2019). Servicios de la DEMUNA en la participación del consejo consultivo de niñas, niños y adolescentes del distrito de Laredo. Provincia de Trujillo – 2018. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37495>
- Hernández, S. R. (2014). Metodología de la investigación. México: McGRAW HILL INTERAMERICANA S.A. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huamán Bedón, R. J. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015. p51 <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11990>
- Imai, Masaaki (1998): “Cómo implementar el Kaizen en el sitio de Trabajo” (Gemba). Editorial Mc Graw Hill, pág. 314.
- Josep Alet i Vilaginés (2000). Marketing relacional: cómo obtener clientes leales y rentables. Barcelona, España.
- Kano, Noriaki; Nobuhiku Seraku, Fumio Takahashi, Shinichi Tsuji (1984). «Attractive quality and must-be quality». Journal of the Japanese Society for Quality Control (en japonés) 14 (2): 39-48. ISSN 0386-8230. Archivado desde el original el 13 de agosto de 2011.
- Kotler, P. (2004). Dirección de Marketing. Conceptos Esenciales, 1era. Edición. Prentice Hall. México.
- Kotler, P., y Keller, K. (2006). Dirección de Marketing. (Duodécima ed.). México: Pearson Educación.
- Kotter, P. & Armstrong, G. (2013). Fundamentos de Marketing. (11ª ed.). México: Pearson educación.
- Laborde, S. (2019). Paradojas de las Tensiones en la Vivencia de un Sistema Integral de Protección de Derechos de niñas, niños y adolescentes. FILO: UBA,1-7. <http://iice.institutos.filo.uba.ar/sites/iice.institutos.filo.uba.ar/files/Laborde.pdf>

- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009). Marketing de servicios: personas, tecnología y estrategias. 6ª Edición. Editorial Pearson.
- Martínez San Miguel, L. N. (2018). Calidad del Servicio de Atención al Público y Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguiña, Ica 2018. P 38 <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29416>
- MATA, María Cristina; MACASSI, Sandro;1997 Cómo elaborar muestras para los sondeos de audiencias. Cuadernos de investigación No 5. ALER, Quito.
- Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. Compendium, 21.
- MINISTERIO DE EDUCACION (2014) LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, p1 <http://www.minedu.gob.pe/agenda/pdf/deberes-y-derechos-de-los-ninos-y-adolescentes.pdf>
- MINSA, (Ed). (2012). Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. Editorial Ministerio de Salud
- MINSA, (Ed). (2012). Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. Editorial Ministerio de Salud
- Monroy Ceseña, M. A., & Urcádiz Cázares, F. J. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. Investigación administrativa, 48(123), 0-0. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S244876782019000100006&script=sci_arttext
- Montalvo, S., Estrada, E., y Mamani, H. (2020). Quality of service and user satisfaction at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado. Ciencia y 38 Desarrollo. Universidad Alas Peruanas. Lima-Perú. Recuperado de: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>

- Oliver, Richard (1980). "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decision". *Journal of Marketing Research*. Vol. 17. Pp. 460-469
- Palacios García, J. E. (2018). Calidad de servicio y satisfacción al cliente en la empresa Minilabs Servicios Digitales EIRL Lima 2018. P 57
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/20749>
- Pelayo-Maciel, J., & Ortiz-Villavelazquez, N. V. (2019). La satisfacción en las empresas de logística internacional en Jalisco. *Investigación administrativa*, 48(123), 0-0.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100003
- Pickering, S. & Thompson, J (Ed). (2010). Gobierno clínico y gestión eficiente. Editorial Elsevier España
- Pickering, S. & Thompson, J (Ed). (2010). Gobierno clínico y gestión eficiente. Editorial Elsevier España
- Prada Roldán, J. E. (2018). Calidad de Servicio y Satisfacción al cliente del Banco de la Nación Abancay, 2018. P 57
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/28966>
- Quispe Arroyo, A. G. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente del PATPAL-FBB, San Miguel, 2018. P 43
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/24818>
- Sancho, Amparo (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid. Organización Mundial del Turismo. Pp. 394.
- Santamaria, O. (2017). Análisis de calidad del servicio posventa y la satisfacción de clientes de concesionarios de la industria automotriz en Colombia. tesis para Magister, Universidad Nacional de Colombia.
<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/59799>
- Sono Silva, C. R. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del cliente del consorcio Sipán Tours Chiclayo. P 28 <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43720>

Tamayo, T y Tamayo, M. (1997) El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa S.A. México 1997.

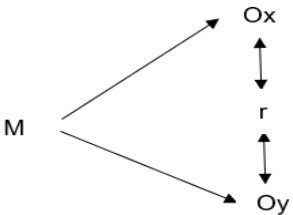
UNICEF (2018-2021) Plan estratégico UNICEF 2018 -2021
https://www.unicef.org/media/48136/file/UNICEF_Strategic_Plan_2018-2021_SP.pdf

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de Servicio	Para (Zeithaml y Bitner, 2002). Es un deber intangible producto de un proceso dentro de un sistema de producción que tiene por finalidad ofrecer algo a un tercero (citado por García, 2016, p.385).	Medición de la Calidad de servicio en la DEMUNA de la Municipalidad Provincial del Callao, mediante un cuestionario.	Capacidad de Respuesta	Personal con conocimientos Tiempo de duración en el servicio Amabilidad	Escala Ordinal
			Aspectos Tangibles	Personal correctamente uniformados. Limpieza y orden de las instalaciones. Materiales de comunicación. (folletos, trípticos y flayers)	
			Enfoque al Usuario	Buen trato Ambiente cómodo Satisfacción	
Satisfacción	Ramírez (2016), cita a Kotler (2001), para definir como el nivel de estado de ánimo de una persona al comparar el rendimiento de un servicio con sus expectativas y lo recibido o alcanzado.	Medición de la Satisfacción en la DEMUNA de la Municipalidad Provincial del Callao, mediante un cuestionario.	Empatía	Atención personalizada Capacidad para atender al usuario Paciencia	Escala Ordinal
			Seguridad	Confianza Cortesía Confidencialidad	
			Fiabilidad	Buena predisposición Atención adecuada	

MATRIZ DE CONCISTENCIA

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación existe entre calidad del servicio y la satisfacción del ciudadano de la DEMUNA en la municipalidad provincial del Callao en el año 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones Capacidad de respuesta con Empatía, Aspectos tangibles con Seguridad y Enfoque al usuario con Fiabilidad de la DEMUNA en la municipalidad provincial del Callao en el año 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicio por dimensiones de la DEMUNA en la municipalidad Provincial del Callao en el año 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario por dimensiones de la DEMUNA en la municipalidad provincial del Callao en el año 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la DEMUNA en la municipalidad provincial del callao en el año 2021</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones Capacidad de respuesta con Empatía, Aspectos tangibles con Seguridad y Enfoque al usuario con Fiabilidad de la DEMUNA en la municipalidad provincial del Callao en el año 2021</p> <p>Determinar el nivel de calidad de servicio por dimensiones de la DEMUNA en la municipalidad provincial del Callao en el año 2021</p> <p>Evaluar el nivel de satisfacción del usuario por dimensiones de la DEMUNA en la municipalidad provincial del Callao en el año 2021</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del ciudadano de la DEMUNA en la municipalidad provincial del Callao en el año 2021</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1 Existe relación significativa entre cada una de las dimensiones Capacidad de respuesta con Empatía, Aspectos tangibles con Seguridad y Enfoque al usuario con Fiabilidad de la DEMUNA en la municipalidad provincial del Callao en el año 2021</p> <p>H2 El nivel de calidad de servicio por dimensiones de la DEMUNA de la municipalidad provincial del Callao en el año 2021, fue alto respecto a su promedio.</p> <p>H3 El nivel de satisfacción del usuario por dimensiones de la DEMUNA en la municipalidad provincial del Callao en el año 2021, fue alto respecto a su promedio</p>	<p>Técnica Encuesta.</p> <p>Instrumentos Cuestionarios.</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica, cuantitativo.</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: no experimental, transversal y descriptiva correlacional, con el siguiente diagrama:</p>  <p>Donde:</p> <p>M : Muestra</p> <p>Ox : Calidad de servicio</p> <p>Oy : Satisfacción del usuario</p> <p>r : Relación entre las variables</p>	<p>Población Constituida por todos los usuarios atendidos en la Defensoría Municipal del niño y adolescente (DEMUNA) siendo 381 usuarios nuestra población total, durante los meses de abril a julio del año 2021.</p> <p>Muestra Constituida por 192 usuarios atendidos durante los meses de abril a julio del año 2021.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1153 411 1406 475">Variables</th> <th data-bbox="1406 411 2051 475">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1153 475 1406 687" rowspan="3"> VARIABLE 01: Calidad del servicio. </td> <td data-bbox="1406 475 2051 568">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1406 568 2051 627">Aspectos Tangibles</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1406 627 2051 687">Enfoque al Usuario</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1153 687 1406 868" rowspan="3"> VARIABLE 02: Satisfacción. </td> <td data-bbox="1406 687 2051 746">Empatía</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1406 746 2051 805">Seguridad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1406 805 2051 868">Fiabilidad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	VARIABLE 01: Calidad del servicio.	Capacidad de respuesta	Aspectos Tangibles	Enfoque al Usuario	VARIABLE 02: Satisfacción.	Empatía	Seguridad	Fiabilidad
Variables	Dimensiones												
VARIABLE 01: Calidad del servicio.	Capacidad de respuesta												
	Aspectos Tangibles												
	Enfoque al Usuario												
VARIABLE 02: Satisfacción.	Empatía												
	Seguridad												
	Fiabilidad												

FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

ENCUESTA SOBRE “CALIDAD DE SERVICIO”

INSTRUCCIONES: A continuación, usted encontrara un conjunto de preguntas relacionada a la Calidad de servicio, marque solo una alternativa según considere conveniente.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala del 1 al 5 donde.

1. NUNCA	2. CASI NUNCA	3. A VECES	4. CASI SIEMPRE	5. SIEMPRE
----------	---------------	------------	-----------------	------------

CALIDAD DE SERVICIO			PORCENTAJES				
Nº		ITEMS	1	2	3	4	5
1	CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿Recibe atención personalizada al exponer su caso en la DEMUNA?					
2		¿Considera que la respuesta por parte del personal de la DEMUNA es clara y precisa?					
3		¿La disposición del personal de la DEMUNA para responder preguntas de los usuarios, es apropiada?					
4		¿Considera que el tiempo para hacer atendido en la DEMUNA es corto?					
5	ASPECTOS TANGIBLES	¿Existe equipos e instalaciones suficientes para la atención del usuario de la DEMUNA?					
6		¿Existe espacios lúdicos (sala de juegos para niños) en la instalación de la DEMUNA?					
7		¿Considera informativo y atractivo visualmente el material asociado con el servicio de la DEMUNA (folletos, trípticos y flayers)?					
8		¿consideras que la limpieza y mantenimiento de las instalaciones de la DEMUNA es adecuado?					
9	ENFOQUE AL USUARIO	¿Recomienda acudir al servicio de la DEMUNA para la solución de un caso?					
10		¿Se siente satisfecho con el servicio que brinda la DEMUNA?					
11		¿considera que su problema se soluciona con la intervención de la DEMUNA?					
12		¿Las actas de conciliación realizadas por la DEMUNA, son suficientes para el cobro de alimento?					

ENCUESTA SOBRE “SATISFACCION DEL USUARIO”

INSTRUCCIONES: A continuación, usted encontrara un conjunto de preguntas relacionada a la Imagen Corporativa, marque solo una alternativa según considere conveniente.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala del 1 al 5 donde.

1. NUNCA	2. CASI NUNCA	3. A VECES	4. CASI SIEMPRE	5. SIEMPRE
----------	---------------	------------	-----------------	------------

SATISFACCION DEL USUARIO			PORCENTAJES				
Nº	ITEMS	1	2	3	4	5	
1	EMPATIA	¿Es atendido con amabilidad por parte del personal de la DEMUNA?					
2		¿Recibe información respecto de cuál será el procedimiento a realizar para la atención de su caso?					
3		¿Considera que el personal de la DEMUNA muestra interés por la solución de su caso?					
4		¿sus consultas son resueltas positivamente por el personal de la DEMUNA?					
5		¿Considera que la atención de la DEMUNA es eficiente?					
6	SEGURIDAD	¿Considera que la información de los casos es reservada?					
7		¿El personal de la DEMUNA demuestra conocimiento y habilidad para orientarlo?					
8		¿El personal de la DEMUNA le inspira confianza al momento de atenderlo?					
9		¿Considera usted que la DEMUNA se esfuerza para mantener segura sus instalaciones y evitar daños a sus usuarios?					
10	FIABILIDAD	¿El servicio que brinda la DEMUNA se caracteriza por ser oportuna?					
11		¿Cuándo acude a la DEMUNA por su servicio, es atendido sin dificultad?					
12		¿Tienes confianza que la DEMUNA solucionara su problema mediante la conciliación?					
13		¿Considera usted que la atención y orientación de la DEMUNA es de gran ayuda?					

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: __ ERAZO ROMANI STEPHANIE

Institución donde labora : __ UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Especialidad : __ ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): Joseph Zuñiga Y Kiomy Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

__ APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Lima, 31 de OCTUBRE de 2021

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

 Apellidos y nombres del experto: __ ERAZO ROMANI
STEPHANIE


 Institución donde labora : __ UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

 Especialidad : __ ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

 Autor (s) del instrumento (s): Joseph Zufiga Y Klomy Rojas
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

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

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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
__ APLICABLE
PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Lima, 31 de __OCTUBRE__ de 2021

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: SUASNABAR UGARTER FEDERICO ALFREDO
 Institución donde labora :UCV Lima Este
 Especialidad : Proyectos - Finanzas
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): Joseph Zuñiga Y Kiomy Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

_____Es conforme para su aplicación____

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Lima, __28__ de __octubre__ de 2021



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: SUASNABAR UGARTE FEDERICO ALFREDO

Institución donde labora : UCV LIMA ESTE

Especialidad : PROYECTOS - FINANZAS

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): Joseph Zuñiga Y Kiomy Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

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

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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
Es conforme su aplicación
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Lima, 28 de octubre de 2021



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Godofredo Illa Sihuincha
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Administrador de Empresas
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): Joseph Zuñiga Y Kiomy Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento reúne la condición de **SUFICIENTE** para recopilar la información.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 42

Lima, 27 de octubre del 2021



Dr. Godofredo Illa Sihuincha
 DNI: 10596867

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Godofredo Illa Sihuincha

Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo

Especialidad : Administrador de Empresas

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): Joseph Zuñiga Y Kiomy Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

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

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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

 El instrumento reúne la condición de **SUFICIENTE** para recopilar la información.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43

Lima, 27 de octubre del 2021



 Dr. Godofredo Illa Sihuincha
 DNI: 10596867



Municipalidad Provincial del Callao
Expediente: 2021-01-0000131071
Fecha y Hora: 07/12/2021 14:38:15
Folios: 1 Destino : GGSSC
Tupa: OTROS PROCEDIMIENTOS NO
Usuario: JHUANCAC

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Callao, 07 de diciembre del 2021

SOLICITAMOS: AUTORIZACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

DR.
PEDRO JORGE LOPEZ BARRIOS
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO

Presente. –

ATENCION: DEMUNA

Kiomy Melissa Rojas Beloglio, identificado con DNI N° 76130321 y Joseph Joel Zúñiga Gonzales con DNI N° 76201105, estudiantes de la Carrera de Administración de la Universidad César Vallejo, ante usted nos presentamos saludándole cordialmente y exponiendo lo siguiente:

La finalidad del presente es para solicitarle, que usted nos otorgue permiso para realizar el trabajo de investigación en sus oficinas. Con el objetivo de recabar información para la tesis que estamos desarrollando con la intención de obtener nuestro Título Profesional en Administración. Siendo motivo únicamente con fines académicos y de investigación.

Agradeciéndole la atención al presente, hacemos propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mayor consideración y estima.

Atentamente,

Kiomy M. Rojas Beloglio
76130321

Joseph J. Zúñiga Gonzales
76201105

Kiomy Melissa Rojas Beloglio
76130321



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
Gerencia de Personal
Área de Bienestar de Personal

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Callao, 13 de Diciembre del 2021

CARTA N° 1175- 2021-MPC/GGA-GP

Señor (a):
Kiomy Melissa Rojas Belglio
Mz.C Lt.3 Las Mercedes 4ta etapa
San Martín de Porres
Presente.-

Asunto: Autorización proyecto de investigación
Referencia: a) Expediente N°2021-01-0131071

De mi consideración

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para expresarle mis más cordiales saludos e indicarle que en atención de la referencia (a.), donde solicita autorización para realizar vuestro trabajo de Investigación "Calidad del Servicio y Satisfacción del Ciudadano de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial del Callao año 2021" en esta Entidad Edil.

Al respecto, le informamos a Ud. que la Gerencia de Personal y la DEMUNA conciben su consentimiento, permiso y autorización para la realización de la presente investigación. Cabe precisar que, la autorización no genera un vínculo laboral; asimismo, estamos prestos a colaborar con Ud. brindando información general, más no detallada de la parte contable, financiera y otros, como lo son mostrar libros y documentos que a nuestro criterio y políticas son confidenciales.

Esta investigación se ejecutará con el acompañamiento y supervisión de la Gerente Haymee Pamela Ordozgoiti López por parte de la Municipalidad Provincial del Callao, en el mes de diciembre del presente año o lo que dure el proceso de investigación a partir de la fecha de notificación.

En tal sentido informo a usted, para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA DE PERSONAL
Jenny Melisa Trillo Gonzáles
GERENTE



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, ROJAS BELOGLIO KIOMY MELISSA, ZUÑIGA GONZALES JOSEPH JOEL estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION DEL CIUDADANO DE LA DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO AÑO 2021", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ZUÑIGA GONZALES JOSEPH JOEL DNI: 76201105 ORCID 0000-0002-1635-4255	Firmado digitalmente por: JZUNIGAGO el 30-01-2022 14:40:20
ROJAS BELOGLIO KIOMY MELISSA DNI: 76130321 ORCID 0000-0003-2296-8525	Firmado digitalmente por: KIROJASBE el 11-02-2022 23:09:30

Código documento Trilce: INV - 0558528