



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Percepciones de la calidad del servicio en usuarios de la Defensoría
Municipal del Niño, Niña y Adolescente de Coishco, 2021.

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

AUTORA:

Orbegoso Cholán, Malena Nesy (ORCID: 0000-0002-5020-359X)

ASESOR:

Dr. Roque Wilmar, Florián Plasencia (ORCID: 0000-0002-1624-3512)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi esposo e hija por su comprensión y apoyo incondicional para la realización de este trabajo.

A mis padres: Luis y Victoria por sus enseñanzas a quienes les debo mi carrera profesional.

Malena Nesy

Agradecimiento

A mi familia por su apoyo incondicional brindado durante la realización de este trabajo.

A la Municipalidad Distrital de Coishco, por su apoyo brindado en el desarrollo del presente estudio.

Al Dr. Roque Florián Plasencia, por su infinita paciencia, apoyo y dedicación en el asesoramiento de esta tesis.

La autora

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice del contenidos	iv
Índice de tablas	V
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimiento	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	46

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 01. Distribución de la población de estudio de la DEMUNA	18
Tabla 02. Niveles de valoraciones de la calidad de servicio	21
Tabla 03. Niveles de la calidad de servicio en la DEMUNA	22
Tabla 04. Niveles de la gestión de calidad de servicio en la DEMUNA, según variables de caracterización	23
Tabla 05. Análisis del nivel de la calidad de servicio en la DEMUNA, según indicadores	25

RESUMEN

El estudio tuvo por objetivo, determinar las percepciones de la calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de Coishco, 2021. El tipo de estudio, según su enfoque metodológico es un estudio mixto cuantitativo – cualitativo y nivel de alcance descriptivo. A su vez, su diseño fue no experimental transversal. La muestra estuvo determinada por la población censal conformada por 40 usuarios. Para la recolección de datos se empleó las técnicas de la encuesta y la entrevista, datos que fueron analizados mediante estadísticos descriptivos básicos y el análisis categorial para la parte cualitativa. Entre los resultados se determina que el nivel de percepción de la calidad del servicio de la mayoría (72,5 %) de los usuarios es eficiente, en tanto un 27,5 % la valoran como regular. Así mismo, se identifica que entre las razones que condicionan la calidad de los servicios son: Ausencia de mantenimiento a los mobiliarios; de la fiabilidad: personal no comprometido con su trabajo y la falta de personal competente, entre otros. Concluyendo que, la mayoría de los usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente del distrito de Coishco, perciben como eficiente la calidad del servicio que brinda la entidad.

Palabras clave: Calidad del servicio, percepciones de usuarios, defensoría municipal.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the perceptions of the quality of the service in users of the Municipal Ombudsman for Children and Adolescents of Coishco, 2021. The type of study, according to its methodological approach is a mixed quantitative-qualitative study and level of descriptive scope. In turn, according to its design it was non-experimental cross-sectional. The sample was determined by the census population made up of 40 users. For data collection, survey and interview techniques were used, data that were analyzed using basic descriptive statistics and categorical analysis for the qualitative part. Among the results, it is determined that the level of perception of the quality of the service of the majority (72.5%) of the users is efficient, while 27.5% value it as regular. Likewise, it is identified that among the reasons that condition the quality of the services are: Lack of maintenance of the furniture; reliability: staff not committed to their work and lack of personal competence, among others. Concluding that, most of the users of the Municipal Ombudsman for Children and Adolescents of the Coishco district, perceive the quality of the service provided by the entity as efficient.

Keywords: Service quality, user perceptions, municipal ombudsman.

I. INTRODUCCIÓN

En el marco de la modernización de la gestión pública, la calidad del servicio se ha convertido en un elemento primordial en toda entidad. Al respecto Choquehuayta (2021) señala que la calidad del servicio es el grado en que el servicio satisface las diferentes necesidades de los usuarios respecto a las diversas acciones tomadas por parte del trabajador. Hoy en día muchas instituciones, en especial las del estado tienen problemas al momento de brindar los servicios por parte de los trabajadores, entre ellos está la falta de conectividad a una buena señal de internet, equipos actualizados acorde con las labores que realiza, falta de manejo de equipos (Berhe, 2019).

A nivel internacional, según estudios tales como el de Torres y Luna (2017) afirman que, la calidad de servicio se enmarca como una necesidad primordial para la satisfacción de los usuarios. Por otro lado, la prestación de servicios a menudo exige un mayor nivel de personalización, es por ello que a menudo da lugar a la heterogeneidad del servicio y la posibilidad de problemas en el desempeño del servicio. Así mismo, la falla de calidad no siempre se puede encontrar y evitar antes de que un cliente utilice el servicio brindado (Alzaydi, et al., 2018).

A su vez, Yilmaz y Gurbuz (2018) indican que un indicador importante en la satisfacción del cliente es la calidad del servicio, la cual se encuentra en el corazón de los procesos de prestación e implementación de servicios, ya que las experiencias e indicadores del siglo XX indican que los países que gozan de una destacada actividad administrativa son los países que han logrado logros impresionantes, mientras que los países que carecen de avances en esta actividad sufren un déficit de logros y un notable atraso (Makki, 2021).

En el ámbito nacional, se afirma que la calidad del servicio es un elemento primordial en toda entidad, es por ello que el estado tiene que funcionar con eficiencia, eficacia y articuladamente entre sus distintos ámbitos al servicio de los ciudadanos (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2021). Así mismo, la calidad de servicio

del sector público de los usuarios de los centros asistenciales legales gratuitos de Lima, muestran que un 41.6% de entrevistados afirmaron que la gestión de la calidad de servicios es deficiente, debido al trato poco profesional por parte del personal a cargo de la atención lo cual genera insatisfacción por parte de los usuarios (López, 2020).

Por otro lado, en un análisis de reclamaciones en el servicio de las instituciones del estado de Lima, se muestra que el 46,5 % de pacientes afirmaron que el trato del personal asistencial es inadecuado y la atención es lenta. Así mismo, existe una escasa comunicación donde el 7,5 % de los pacientes indicaron que la causa de la insatisfacción se ocasionó por la mala calidad de la información recibida. Finalmente, el 2,1% de pacientes no se encuentran conformes por la falta de ambientes confortables (Alamo, et al., 2020).

Por su parte, en la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente (DEMUNA) en el distrito de Coishco de la provincia del Santa, región Áncash no se han realizado estudios sobre las percepciones de la calidad del servicio que ofrecen pero, según la recolección de información obtenido en el libro de reclamaciones, refleja que la calidad de servicio es deficiente, debido al mal estado de algunos equipos en la institución, teniendo en consideración la emergencia sanitaria causada por la COVID-19, una calidad de servicio deficiente puede poner en riesgo la protección y el ejercicio de los derechos del niño, niña y adolescente del distrito de Coishco.

Frente a los factores que limitan a la calidad del servicio está la falta de presupuesto para la compra de todos los equipos necesarios para el desarrollo de las labores, por otra parte, en el servicio no se cuenta con un personal calificado acorde a las necesidades de los usuarios que recurren a la DEMUNA (Solórzano, 2020). Igualmente, hace falta realizar una investigación más profunda para conocer qué factores son los que limitan al servicio ya que hay un vacío teórico respecto al tema, puesto que es la primera vez que se realiza una investigación en esta entidad (DEMUNA).

Por lo tanto, un estudio orientado a identificar las deficiencias existentes en el

servicio que brinda la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de Coishco conlleva a tomar acciones para mejorar los recursos humanos, capacitación constante en el personal, análisis profundo del contexto actual en la que se desarrolla las labores y el respectivo análisis de las reclamaciones e incidencias que se producen. Por lo tanto, las autoridades locales deben de intervenir para mejorar la calidad de atención para que los usuarios tengan una buena satisfacción.

Ante lo descrito anteriormente, la investigación será de suma importancia para el distrito de Coishco, ya que se podrán formular estrategias que ayudarán a mejorar la calidad de servicio en la DEMUNA, lo cual será beneficioso para los usuarios.

Frente a lo planteado, el problema de investigación queda formulado de la siguiente manera: ¿Cómo son las percepciones de la calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de Coishco, 2021?

Para justificar esta investigación se tomaron en cuenta el aspecto teórico, práctico metodológico y social:

Este estudio se justifica de manera teórica, porque pretende ampliar los conocimientos existentes entre la calidad del servicio en usuarios respecto a la atención en la DEMUNA. Así mismo, se analizarán las principales teorías que se cuentan con la finalidad de brindar un conocimiento consistente y coherente de la muestra de estudio. Por otro lado, se justifica de manera práctica ya que por medio de los resultados en el futuro podrán proponer acciones de mejora con respecto a la calidad de servicios dentro del mismo rubro.

Igualmente, presenta una justificación metodológica, porque se usa un instrumento validado relacionado con la calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de Coishco y que este puede ser usado en el futuro. Por último, desde su relevancia social, se justifica ya que los principales beneficiados serán los usuarios de la DEMUNA, esto porque se conocerá

la situación actual de cómo se viene dando la atención en las diferentes oficinas y por ende los resultados serán de suma importancia debido a que pueden ser usados para tomar acciones de mejora.

En cuanto a los objetivos, se formuló como objetivo general: Determinar las percepciones de la calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de Coishco, 2021; y como objetivos específicos:

Describir el nivel de percepción de la calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de Coishco, 2021.

Describir el nivel de percepción de la calidad de atención de los servicios de la Defensoría Municipal del niño, niña y adolescente del distrito de Coishco, 2021; según variables de caracterización.

Identificar las razones que condicionan la calidad de los servicios de la Defensoría Municipal del niño, niña y adolescente del distrito de Coishco, 2021; según el personal que labora en la DEMUNA.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, Choquehuayta (2021) en su investigación de maestría determinó el índice de la calidad del servicio de Defensoría Municipal del niño y adolescente en Lluta, Caylloma. Se empleó una metodología descriptiva, no experimental. Según los resultados se evidencia que el servicio de la DEMUNA posee un índice de calidad de servicio del 59.27% del total, la mayoría de los encuestados consideraron a todos los indicadores de la dimensión elementos tangibles, por lo que el 19%, indicaron que la apariencia del personal es la más sobresaliente en cuanto a la evaluación. Por ello, se muestra que los elementos tangibles hay una mala calidad del servicio. En cuanto a la dimensión de fiabilidad, el 36% indica que el servicio DEMUNA es fiable. Asimismo, en la dimensión capacidad de respuesta, el 8% señalan que la calidad es baja, en cuanto, a la dimensión seguridad. Se concluye que 18% de los participantes califican que existe una calidad media, en la dimensión empatía el 29% manifiesta que hay una calidad en la empatía ofrecida en el servicio.

Asimismo, Solórzano (2020) en su investigación de maestría determinó la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Santa en el año 2020. Se empleó una metodología cuantitativa, no experimental, siendo la muestra conformada por 80 usuarios. Según los resultados obtenidos en la calidad de servicio, el 7.5% indicaron como deficiente, el 46.3 % regular, y mientras el 46.3 % manifestaron como eficiente. Con respecto al entorno se evidencia que el 5% consideraron en un nivel bajo, luego del 51.3% manifestaron un nivel regular y el 43.8% analizaron un nivel alto. Concluyendo que existe una relación significativa de ($Rho = 0.672$; sig. = 0.000) entre ambas variables de estudio.

Por su parte, Meneses (2018) en su investigación para maestría determinó de qué manera la logística se relaciona con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco, se empleó una metodología cuantitativa, tipo

aplicada. Según los resultados obtenidos el abastecimiento de bienes en dicha Dirección es útil, así lo manifiestan el 85%, por lo contrario, los agricultores que son usuarios el 65.19% indican regular, y mientras el 28.91 manifiestan que es mala. Se concluye que no hay relación directa entre los elementos de la logística y la calidad del servicio, es un aspecto que las gestiones descuidaron en la entidad pública.

En esta línea, Bollet, et al. (2018) en su artículo científico determinó la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la DIRCETUR de Ucayali. Se empleó una metodología fue aplicada, correlacional. Los resultados obtenidos muestran que el 6.2% percibieron que la calidad de servicio se encontró en un nivel negativo, el 9.4% consideraron a la calidad de servicio, como malo, y mientras el 21.9% manifestaron un nivel promedio, seguido del 34.4 % presentó una percepción positiva de la calidad de servicio, como bueno; además del 28.1% tuvieron una percepción muy positiva como excelente. En cuanto a la satisfacción del cliente, el 6.2% percibieron como insatisfecho, seguido el 21.9% consideraron en un nivel promedio, en cuanto al 53.2% percibieron como satisfecho, mientras el 18.8% tuvieron una percepción muy positiva como muy satisfecho. Por lo que, se concluye que existe relación directa y significativa entre ambas variables con un valor $s = 0.000 < 0.05$ y el resultado $r = 0.793$ por ello, muestra una correlación positiva fuerte.

Asimismo, López (2020) en su artículo científico analizó la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Tingo María, en el año 2019. Se empleó una metodología cuantitativa, no experimental, transversal, siendo la muestra constituida por 382 usuarios. Los resultados indican que el 31% de los usuarios consideraron como regular a los servicios públicos básicos de la entidad para el bienestar y el desarrollo de la población, en cuanto al 11% indicaron como excelente. Concluyendo que existe una correlación entre ambas variables de estudio, el coeficiente de Pearson es de 0,488; lo cual es una relación positiva moderada con una significancia de $p \leq 0.000$.

Por otro lado, Miraya (2017) realizó una investigación donde determinó la relación existente entre competencia laboral y la calidad de servicio en la atención a

los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria de Lima. Se empleó una metodología descriptiva, retrospectivo, transversal, la muestra conformada por 387 personas. Según los resultados obtenidos en la calidad del servicio, el 95.64% de los usuarios indicaron que en la entidad no hay calidad de servicio, seguido el 4.35% afirmaron que si hay calidad de servicio en la atención a los ciudadanos. Respecto a la dimensión de elementos tangibles se evidenció que el 65.22% de los usuarios indicaron que no presenta calidad, seguido el 34.78% presentaron calidad. Además, en la dimensión capacidad de respuesta el 63.04% de los usuarios no presentaron calidad y el 36.96% manifestaron presentar calidad. Se concluye que existe alta correlación entre las variables de estudio de Rho de Spearman 0.486 con una significancia de $p < 0,05$.

A nivel internacional, León (2018) en su investigación de maestría analizó la calidad del servicio al usuario en el Gobierno Autónomo Municipal de San Miguel de Bolívar. Se empleó una metodología mixta, no experimental, trasversal, la muestra conformada por 137 trabajadores. Los resultados obtenidos de los encuestados indican que el 74,5% están completamente de acuerdo con la calidad del servicio. En cuanto a la apariencia de las instalaciones y del personal el 68,6% indicaron que es importante la presencia y el aseo de los trabajadores. Por lo que se concluye, en relación a la imagen de la entidad no se lograron resultados positivos predominantes, en cuanto a la correlación de Spearman, se alcanzó un valor positivo de 0,234.

Por su parte, Arciniegas y Mejías (2017) en su artículo científico mide la percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada, se empleó una metodología cuantitativa, siendo la muestra conformada por 198 estudiantes. Según los resultados en cuanto a la dimensión elementos tangibles de los equipos, los escolares indicaron una valoración buena en un 3,83%. Asimismo, se les preguntaron por el aspecto de las instalaciones mostraron una percepción buena en un 3,73%. Posteriormente, en la dimensión de capacidad de respuesta, todos los indicadores fueron calificados en su mayoría como buenos, obteniendo una valoración

media del 3,77%, mientras en la dimensión de seguridad, la confianza de los trámites realizados fue calificado como alta en un 4,16%, pero los demás indicadores se clasificaron como buenos, consiguiendo una percepción de calidad media en un 3,94%. Se concluye que los estudiantes se sintieron conformes con los servicios que les brindaron, además el índice de consistencia se obtuvo el valor de alfa de Cronbach el 0,9384, por lo que el instrumento empleado se considera fiable para medir la calidad del servicio en la Universidad Militar Nueva Granada.

Asimismo, Ganga et al. (2019) en su artículo científico determinó la calidad del servicio del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt a través del modelo SERVQUAL. Se empleó una metodología descriptiva, de carácter exploratorio, transversal. Según los resultados obtenidos el 4% indica que la empatía se desarrolla de manera apropiada, en la dimensión aspectos tangibles el 4,2% indica que se tienen buenos equipos y el 3,8% indica que hace falta mejorar su ambiente de trabajo. Se concluye que el juzgado de garantía de Puerto Montt no está consiguiendo los niveles de calidad suficientes para brindar una buena calidad de servicio a los diferentes usuarios.

De igual manera, Castellano et al. (2019) en su artículo científico evaluaron la calidad del servicio en los Centros Materno Pediátricos del Estado Zulia, Venezuela, se empleó una metodología descriptiva, aplicada, siendo la muestra conformada por 259 usuarias. Los resultados obtenidos indican que las usuarias declararon que las instalaciones físicas se encontraron deterioradas y no se les da el mantenimiento necesario. En cuanto a la dimensión de fiabilidad las usuarias indicaron luego de asistir a su consulta, la confianza transmitida por su médico, pero una baja satisfacción respecto a los trámites que deben llevar a cabo, se evidenció en varias ocasiones la información no era oportuna, ni precisa ni clara. Asimismo, en la dimensión seguridad las usuarias afirmaron que las medidas de seguridad e higiene ejercidas por parte del personal de enfermería, no siempre utilizaban los guantes, ni tampoco tapabocas, mucho menos se lavaban las manos con frecuencia, por lo que generaría aumentar el riesgo de transmisión de enfermedades. Por último, en la dimensión de empatía las

usuarias expresaron que el trato recibido por parte de las enfermeras no era el más adecuado, por lo que se evidenció una percepción poco favorable al respecto. Se concluye que no existe calidad de servicio en los centros materno pediátricos del Estado Zulia.

En esta línea, Castillo, et al. (2020) en su artículo científico caracterizaron la calidad del servicio municipal desde la óptica del ciudadano, se utilizó una metodología descriptiva, no experimental, con una muestra conformada por 157 ciudadanos. Según los resultados obtenidos el 42,2% de los ciudadanos se encuentran algo y totalmente en desacuerdo con los elementos tangibles, seguido en la dimensión de fiabilidad del 53.1% manifestaron que están en algo de acuerdo, en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta del 45.5% mencionaron estar algo en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, asimismo en la seguridad del 52.7% indicaron estar algo de acuerdo y mientras en la empatía el 48.1% se encontraron algo de acuerdo. Por lo que se concluye, que la gestión dificulta a la calidad de los servicios, la comprensión a los usuarios, además las dificultades para solucionar reclamos, las instalaciones no son modernas y la atención virtual es deficiente.

Para fundamentar este estudio, se recopilaron diversas teorías de artículos, libros y revistas para poder determinar las dimensiones e indicadores de la variable calidad de servicio.

Respecto con las bases teóricas de la variable: La calidad del servicio en usuarios, es percibida como un conjunto de características que satisfacen todas las necesidades de los usuarios, por ende, la calidad consiste en no tener deficiencias durante la prestación de los servicios. Es el cumplimiento de las diversas normas y requerimientos precisos para garantizar un eficiente servicio de los usuarios que acuden a las entidades (Valls et al., 2017). En el competitivo mundo actual, prestar atención a la calidad y mejora de los servicios prestados es uno de los principios básicos para la supervivencia de la organización. Esto se ha convertido en un gran desafío en las organizaciones porque la importancia de los servicios de atención y la

demanda de control de calidad y gestión de la calidad en dicha organización está creciendo (Nooredin, et al., 2018).

Según la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM, 2019) la calidad de atención está referida como la medida en que los bienes y servicios ofrecidos por el Estado satisfacen ciertas necesidades y expectativas de las personas en general que recurren a ser atendidas en las diferentes áreas. Por lo tanto, la importancia de la calidad del servicio se ve reflejado en la satisfacción debido al cumplimiento de las diferentes necesidades de los usuarios (Vargas, et al., 2014).

El enfoque principal de cualquier organización debe ser satisfacer y superar las expectativas y necesidades de los usuarios. Cuando una organización puede comprender las necesidades actuales y futuras de las personas y satisfacerlas, eso se traduce en la lealtad del usuario y por ende la organización tiende a mejorar su estabilidad (Puri y Singh, 2021). La falta de comunicación directa con los usuarios ayuda a los encargados de la toma de decisiones y a los planificadores a encontrar errores en la identificación adecuada de las prioridades. Los problemas relacionados con la calidad del servicio son más evidentes en las organizaciones que se enfocan en identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes (Zhengyu y Huifang, 2020).

Respecto a las teorías concernientes al tema, según, Chacón y Kamarova, (2018). Mencionan la Trilogía de Juran, esta teoría se basa en tres pasos, consiste en la planificación de la calidad para obtener los mejores resultados, es preciso trabajar por anticipado en saber quiénes son los usuarios y que requieren específicamente, la segunda es el control de calidad, consiste en supervisar que todos los procesos se estén realizando de la mejor manera y como tercero está la mejora de la calidad.

En esta teoría, se introducen tres etapas en el proceso de gestión de la calidad, en cuanto a la mejora de la calidad es un proceso de gestión que disminuye las deficiencias, que aparecieron de la planificación de calidad, es decir, las deficiencias

es la condición previa, innecesaria si se eliminan durante la planificación de la calidad. Toda empresa debe trabajar para prevenir fallas ya que no hay pretexto para una deficiencia donde hubiese sido descartado durante la planificación de la calidad o la mejora de la calidad, es adecuado los métodos si se emplearon de la mejor manera suficiente y los recursos utilizados de manera oportuna (Yongpeng, 2020).

Igualmente, está la Teoría de Reeves y Bednar, exponen la calidad desde cuatro perspectivas básicas, de la siguiente manera: a) calidad como excelencia, las empresas deben lograr lo mejor de los resultados, pero en el lapso de su desarrollo de las actividades se puede presentar una serie de dificultades en relación con el desempeño de los empleados. b) calidad como ajuste a las especificaciones, asimismo evaluar la discrepancia existente entre la calidad obtenida en distintos periodos. c) calidad como valor, se define como la mejor para diferente tipo de usuario, por lo que las empresas consideran una eficacia interna y una efectividad externa, en otras palabras, deben analizar los costos, para efectuar con una buena calidad de servicio. d) calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios, se refiere a la percepción de los usuarios y en la satisfacción de las expectativas, esto es fundamental ya que permite conocer que es lo que solicitan los diferentes usuarios (Sauces, et al., 2020; Portela, 2016).

Algunos modelos teóricos que sustentan a la variable de estudio son el Modelo LibQUAL, este fue creado por Cook, Thompson y Heath durante el 2001, el cual ayuda a conocer la calidad que se da a los usuarios en cualquier organización y rubro. Este abarca cuatro dimensiones para medir la calidad, siendo la primera: a) Valor del servicio, esta lleva una concordancia con la responsabilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; b) Acceso a la información, netamente consiste en la argumentación y alcance de los datos, oportunidad y la convivencia entre la prestación de los servicios; c) Control de personal, prácticamente evalúa al personal de cómo estos atienden a los diferentes usuarios al momento de ser atendidos en las áreas y d) Organización como espacio, está relacionada con todas las facilidades, equipamiento y apariencia de área

donde se brindan los servicios por parte del personal de la organización (Cruz, et al., 2018).

Igualmente, está el Modelo SERVQUAL, diseñado por Parasuraman, Zeithmal y Berry, sirve para medir la calidad de los diferentes servicios en los rubros de cualquier organización, siendo las dimensiones evaluadas: a) Aspectos tangibles, hace referencia a todas las instalaciones físicas que poseen las organizaciones como son los materiales, equipos para ofrecer los servicios; b) Fiabilidad, mide la habilidad durante el desarrollo de las labores de manera cuidadoso y fiable; c) Capacidad de respuesta, es la disposición y la buena voluntad de los trabajadores para ayudar de manera rápida los servicios a los usuarios; d) Seguridad, abarca los conocimientos y la atención que se les presta a los usuarios para mantener y conservar la confianza mutua ya que esto facilita a solucionar algunas dificultades que se puedan presentar durante el servicio y e) Empatía, mide la atención personalizada que se les ofrece a los usuarios (Bustamante, et al., 2019).

Además, está el Modelo SERVPERF, este es una alternativa al modelo SERVQUAL, Cronnin y Taylor desarrollaron esta escala para medir la calidad basada exclusivamente en las percepciones de los usuarios sobre el servicio prestado por parte de los colaboradores de las organizaciones. El modelo consta de 22 ítems extraídos directamente del modelo SERVQUAL, por lo tanto, las dimensiones a evaluar son las mismas (Ramos, et al., 2020).

Para la presente investigación se considera el modelo SERVQUAL, donde se toma en cuenta a cinco dimensiones que los usuarios han calificado continuamente como las más fundamentales para la calidad del servicio, sin depender del rubro que realiza la institución. A continuación, se muestra las siguientes dimensiones definidas en la Escala de medición SERVQUAL:

Dim1. Aspectos tangibles: Hace referencia al aspecto físico de las instalaciones, los equipos y herramientas, entre otros aspectos por parte del personal, además los

materiales de comunicación y otras características físicas empleadas para brindar el servicio a los usuarios en dicha institución. Es usual que las entidades de servicios usen los tangibles con la intención de realzar su imagen, mostrando calidad a sus usuarios, por ello, la mayoría de las instituciones ajustan los tangibles con otras dimensiones para instituir una estrategia de calidad (Mbassi, et al., 2019).

Los indicadores son: Instalaciones, toda institución debe realizar sus labores con ambientes adecuados, donde la apariencia y el espacio físico de los servicios, deben contar con protección contra incendios, señalización, aire acondicionado en las oficinas, limpieza frecuente en todas las áreas donde se localizan los empleados y usuarios (Valenzo, et al., 2019). Igualmente están los Equipos, deben contar con recursos tecnológicos modernos, en buenas condiciones, dándole manteniendo cierto tiempo a los equipos, para que los empleados no tengan inconvenientes al momento de realizar sus actividades una manera adecuada (Pakukar, et al., 2019) y por último el Personal, todo empleado debe estar capacitado en conocimientos, fortaleciendo sus destrezas, asimismo mostrando un aspecto físico adecuado, al momento de realizar cualquier actividad, brindando información apropiada a los usuarios, con el fin de resolver y solucionar a sus inconvenientes o problemas que presentan los usuarios (Berhe, 2019).

Dim2. Fiabilidad. Umar et al. (2017) es la capacidad para realizar el servicio prestado con puntualidad y exactitud. Por lo que, es necesario brindar el servicio de la manera apropiada desde el primer momento. Además, se debe evidenciar las habilidades y conocimientos que asumen los empleados de las instituciones para ofrecer una atención correcta y transmitir confianza y confidencialidad a los usuarios. Por ello, la confiabilidad es el cumplimiento, por parte de la institución de su compromiso, en cuanto a la prestación del servicio, y la solución de sus inconvenientes.

Se toma en cuenta los siguientes indicadores: Orientación, los trabajadores deben mostrar interés, solucionando a sus dificultades que presentan los usuarios,

deben ser competentes en su labor, ya que ellos representan a la institución, esto hace que los usuarios tengan confianza hacia a la entidad, brindando servicios de credibilidad y confiabilidad (Suciptawati, et al., 2019). Utilidad del servicio, los usuarios deben respetar el horario determinado por la institución, asimismo los diferentes trabajadores deben atender comedidamente a los usuarios respecto a la hora de llegada de cada persona (Hosseini et al., 2018) y la Disponibilidad: Los empleados deben estar comprometidos de una manera adecuada con los usuarios al momento de realizar cualquier trámite, evaluando correctamente el registro o solicitud de los usuarios, por ello al momento de buscar su expediente de cada usuario debe ser ubicada con facilidad, para su pronta atención (Muhammad y Ahmed, 2019).

Dim3. Capacidad de repuesta. Según Hamed et al. (2020) la responsabilidad, disponibilidad y voluntad para ayudar a los usuarios proporcionando el servicio con prontitud y oportuno. Por lo que, el compromiso es el propósito de llevar a cabo las solicitudes de los usuarios, resolver a sus inconvenientes, y además a los problemas que presentan.

Se tiene los siguientes indicadores: Rapidez en trámite, la atención en el módulo de admisión de la organización debe realizarse con prontitud al momento de efectuar cualquier trámite, siendo oportunos y competentes los empleados (Boada, et al., 2019). Así mismo, está el tiempo de respuesta, los trámites que realizan los se deben realizar en tiempos establecidos, brindando soluciones oportunas en tiempos determinados con la finalidad de garantizar una mejor calidad de servicio (Gadea, et al., 2021).

Dim4. Seguridad. La seguridad está relacionada con los conocimientos y la amabilidad de los trabajadores, por ello los usuarios se sienten seguros que la institución resolverá a sus inconvenientes y problemas que presentan, de la mejor manera posible. Por ello, la seguridad implica a la credibilidad, integridad, y la honestidad hacia al usuario (Hamed y Ahmed, 2017).

Con respecto a los indicadores son los siguientes: Profesionalidad, el personal respeta su privacidad y realiza los procesos teniendo en cuenta la palabra del usuario, es decir considera lo que piensa (Valencia, et al., 2018). Así mismo, está la Credibilidad, consiste en que el personal al momento de brindar sus servicios debe de ofrecer todo su conocimiento para resolver las dudas de cada persona, garantizando una confianza entre el trabajador y el usuario ya que esto tiende a generar una mayor confianza (Hosseini, et al., 2018).

Dim5. Empatía. Se enmarca a la atención cuidadosa e individualizada donde las instituciones ofrecen a sus usuarios un servicio apropiado. Por ello, los usuarios se sienten comprendidos por la institución prestadora del servicio. Por lo que, esta dimensión la institución procura efectuar un compromiso con los usuarios, conociendo a detalle sus requerimientos (Fatemeh y Mehrabi, 2020).

Se considera los siguientes indicadores: Accesibilidad, el personal encargado de atender a los usuarios que acuden a la institución debe de brindar una amabilidad, respeto y paciencia durante la solución de problemas que la persona pueda tener (Bustamante, et al., 2019). Por otra parte, está la comprensión al usuario, los empleados encargados del área deben de brindar una explicación minuciosa de los procesos que se llevan a cabo para presentar o pedir una consulta, además deben de tener un lenguaje sencillo donde los usuarios comprendan con facilidad lo que el trabajador explique (Gadea, et al., 2021).

Existen planteamientos estratégicos para mejorar la calidad del servicio, entre ellas está la teoría de Joseph Muran sirve para mejorar la calidad de servicio, este se basa principalmente en conseguir la mayor calidad en los servicios. Por lo tanto, la calidad del servicio es fundamental ya que depende de ello para que la organización crezca, un usuario satisfecho va a recomendar y por ende va a recomendar a otros (Leite, 2020).

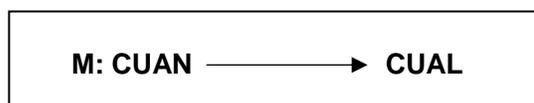
Por otro lado, según Fred (2003) menciona a la formulación, implantación y evaluación como parte del planteamiento estregado, donde la formulación ayuda a identificar debilidades y oportunidades internas y externas en una organización, asimismo la implantación de la estrategia se refiere a que las organizaciones deben establecer objetivos, políticas en los cuales se vincule al personal con el rendimiento de la organización y, por último, la evaluación donde culmina el planeamiento estratégico con el análisis de las estrategias y procedimientos formulados y ejecutados.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Conforme al enfoque metodológico, es un estudio mixto cuantitativo – cualitativo, según (Hernández et al., 2014) las investigaciones mixtas son trabajos únicos y por ello implica plantear un diseño propio en concordancia con los objetivos propuestos. A su vez, de acuerdo a su nivel de alcance, será descriptiva; dado que busca describir la percepción de la calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente, sin tener la necesidad de intervenir en la manipulación de la variable (Gallardo, 2017).

De acuerdo con las características, el diseño fue no experimental ya que se centra netamente en la descripción de las variables en su contexto natural (Hernández y Mendoza, 2018). De corte transversal, porque la recolección de datos se obtuvo en un momento dado. A su vez, de acuerdo a los diseños mixtos de Hernández y Mendoza (2018) constituye un diseño secuencial explicativo. En tal sentido, el estudio describe la percepción de la calidad en usuarios que acuden a la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de Coishco, cuyo diagrama es el siguiente:



En el cual:

M: la muestra de estudio: Usuarios que recurren a la DEMUNA

Cuan: Medición de la percepción de la calidad en usuarios que recurren a la DEMUNA

Cual: Razones que condicionan la calidad de los servicios de la DEMUNA

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1 Variable de estudio:

Variable de interés: Percepciones del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente.

Variable de caracterización: Sexo, edad, nivel de educación, condición laboral.

3.2.2 Operacionalización de variables (Anexo 1)

3.3. Población y muestra

De su población. Estuvo conformada por 40 usuarios de ambos sexos que fueron atendidos durante el trimestre de setiembre a noviembre del 2021, en la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de distrito de Coishco, provincia del Santa, región Áncash.

Tabla 1

Distribución de la población de la DEMUNA

Tipo de atención	Hombres	Mujeres	Total
Por alimentos	5	25	30
Por actas de compromiso	2	4	6
Por régimen de visitas	3	1	4
Total	10	30	40

Fuente: Registro de usuarios atendidos en la DEMUNA

Criterios de exclusión: Usuarios que asisten a la DEMUNA de Coishco, provincia del Santa, región Áncash en los meses de octubre a diciembre del 2021.

De su muestra. La investigación trabajó con la población censal. De acuerdo con Hernández et al. (2014), considera que en el supuesto que el número de unidades de

estudio sea reducido, se procederá a tener en consideración a toda la población censal.

Por otro lado, de la muestra cualitativa, fue no probabilística dirigida por tipo expertos, compuesta por unidades propias del contexto de investigación. Por ende, la muestra estuvo conformada por el personal administrativo encargado de la DEMUNA del distrito de Coishco, de la provincia del Santa, región Áncash.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que se usaron fueron la encuesta y la entrevista, son un conjunto de herramientas que permitirán recopilar información de las variables (Gallardo, 2017). En tal sentido, los instrumentos serán un cuestionario y una guía de entrevista, las cuales facilitarán la recolección de las percepciones del servicio en usuarios de la DEMUNA de Coishco.

Respecto a los instrumentos:

Escala SERVQUAL. Para el recojo de la información en los usuarios de la DEMUNA se usará la Escala SERVQUAL, creado por Valarie en 1992. Este instrumento fue adaptado por Solórzano (2020). Consta de 5 dimensiones (aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) con un total de 24 preguntas con elecciones de respuesta: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

De su validez, el instrumento fue sometido a la validación de contenido, a través de juicio de expertos, en tal sentido, se sometió a la valoración de la coherencia que existe entre (variable –dimensión- indicador –ítem - opción respuesta) por dos expertos, docentes con grado de Magister en Gestión Pública de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo. (Anexo 3).

De su confiabilidad, mediante un muestreo no probabilístico con consentimiento informado y de forma incidental, se determinó una muestra piloto conformada por 12 usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente del distrito de Nuevo Chimbote. A través de la técnica Alpha de Crombach se obtuvo como resultado un alto grado de fiabilidad de la escala valorativa “calidad del servicio DEMUNA” (0.897) lo cual significa que el instrumento de medición es confiable debido a su alto índice de fiabilidad.

Guía de entrevista: “Razones que condicionan la calidad de los servicios de la DEMUNA”. Instrumento cualitativo semiestructurada fue elaborado por el propio investigador, es fundamental para la recolección de información que tiene como finalidad identificar las razones que condicionan la calidad de los servicios de la Defensoría Municipal del niño, niña y adolescente del distrito de Coishco, Por ende, estuvo conformada por 5 preguntas con opciones de respuesta abierta, en concordancia con las dimensiones de estudio. Para tal efecto se entrevistó al personal administrativo de la DEMUNA de Coishco.

3.5. Métodos de análisis de datos

El proceso de la información y análisis de los datos cuantitativos, se emplearon los Softwares como el Excel 2016 y SPSS en su versión 25. Para la presentación y descripción de los datos se usarán tablas de frecuencias y diagramas de barras.

Igualmente, en lo que respecta al procesamiento y análisis de la información cualitativa, se basó en el método de categorización de la información, la cual busca hallazgos que van surgiendo a partir de los instrumentos.

3.6. Procedimientos

Para el desarrollo del estudio, se siguieron los siguientes procesos: Redacción de información relacionada con la variable de estudio, se definió la población y muestra de estudio, adaptación del instrumento de recolección de datos, aplicación de la prueba piloto, previo permiso de la DEMUNA del distrito de Nuevo Chimbote, posteriormente, se realizó la fiabilidad del instrumento. Luego se aplicó la escala valorativa “calidad del servicio DEMUNA” a los usuarios y una entrevista al personal administrativo de la DEMUNA del distrito Coishco, con un tiempo de duración de 15 a 20 minutos cada una. Una vez aplicado los instrumentos, se llevó acabo el procesamiento de los datos en Excel y SPSS para dar respuesta a los objetivos propuestos. Con respecto, a la encuesta, se hizo un análisis minucioso. Por último, se realizó las conclusiones y recomendaciones acorde a los objetivos trazados.

3.7. Consideraciones éticas

En el estudio de acuerdo a lo establecido en el código de ética de la Universidad César Vallejo, se usarán los siguientes criterios:

De la confidencialidad y anonimato de los colaboradores: Toda la información recolectada tiene una estricta confidencialidad ya que no se pedirá datos personales de los participantes, usando para ello un código; De su consentimiento informado: Antes de la aplicación de los instrumentos de recopilación de datos, se realizará primeramente el consentimiento informado de forma escrita, garantizando su libertad de expresión; De su beneficencia: El estudio es no experimental, de tipo observacional, sin manipulación de variables, cuyos resultados ayudarán a proponer algunas medidas de solución ante los problemas que se suscitan en la DEMUNA; De su originalidad: El presente estudio, constituye una investigación única ya que se usará el parafraseo y del uso correcto de las normas internacionales APA.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados cuantitativos

Objetivo específico 1: Describir el nivel de percepción de la calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de Coishco, 2021.

Tabla 3

Niveles de la calidad del servicio en usuarios de la DEMUNA

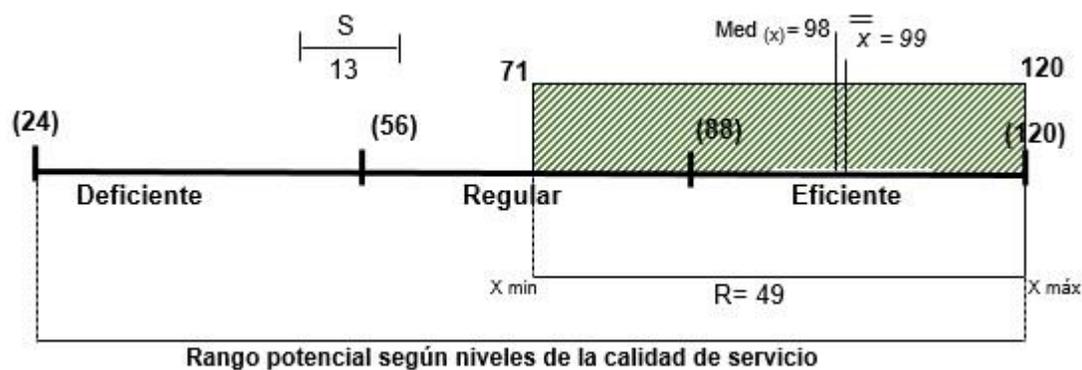
Niveles	frecuencia	%
Eficiente	29	72,5
Regular	11	27,5
Deficiente	0	0
Total	40	100 %

Fuente: Anexo 4

Interpretación: según la tabla 1, se encuentra que la mayoría (72,5 %) de los usuarios que asisten a la DEMUNA perciben la calidad de servicio que ofrece la entidad como eficiente, en tanto un 27,5 % la valoran como regular.

Figura 1.

Interpretación estadísticos descriptivos de la calidad del servicio en usuarios de la DEMUNA



Fuente: Anexo 4

Interpretación: De acuerdo a la figura 1, según las puntuaciones obtenidas ubican a la calidad de servicio entre los niveles regular y eficiente, con puntajes de 73 hasta 120 puntos, con un rango resultante de 49 puntos, donde la media aritmética con 99 puntos se ubica en el nivel eficiente de la escala, asimismo el 50 % de las puntuaciones registran puntuaciones mayores a 98 confirmando un alto grado de nivel de eficiencia de la calidad de servicio al usuario en la institución.

Tabla 4

Niveles de la gestión de calidad de servicio en la DEMUNA, según variables de caracterización

Variable de Caract.	Categorías	Nivel de calidad de servicio		
		Deficiente	Regular	Eficiente
Género	Hombres	0%	20%	80%
	Mujeres	0%	30%	70%
Edad	[20-35]	0%	36%	64%
	[36-50]	0%	10%	90%
	[51-65]	0%	20%	80%
Nivel de educativo	Primaria	0%	14,3%	85,7%
	Secundaria	0%	23,8%	76,2%
	Superior	0%	41,7%	58,3%
Condición laboral	Sin trabajo	0%	35,7%	64,3%
	Temporal	0%	20%	80%
	Estable.	0%	33,3%	66,7%

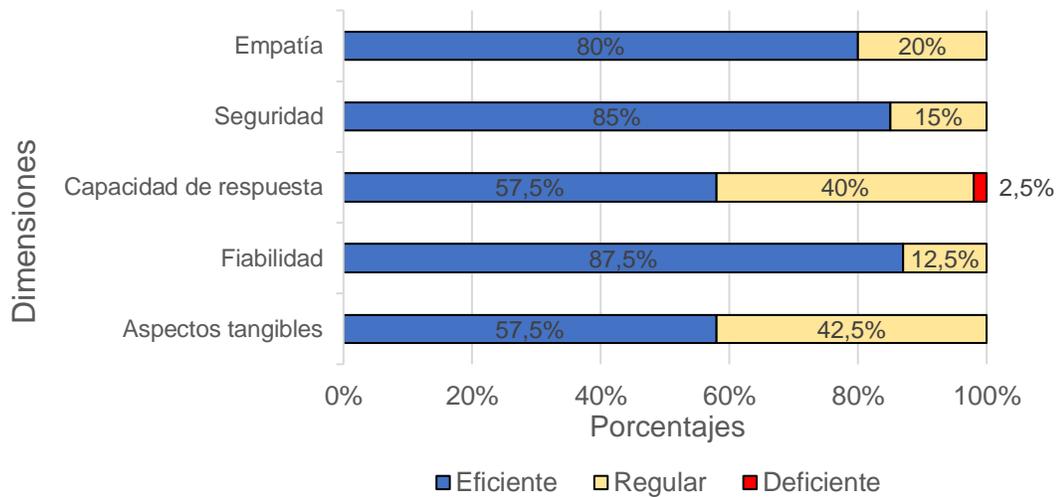
Fuente: Anexo 4

Interpretación: En la tabla 4, se tiene los niveles de la calidad de servicio según las variables de caracterización. Al respecto, se observa que la percepción de los usuarios es similar de acuerdo al género y edad, ya que los niveles porcentuales se ubican en eficiente con porcentajes mayores del 60 %; en la variable nivel educativo el porcentaje del nivel de eficiencia se incrementa a medida que el nivel educativo es menor, tal es el caso de la percepción de los usuarios con educación primaria (85,7 %) cuyas percepciones están valoradas en el nivel eficiente, mientras que lo de educación

secundaria (76,2 %) y los que tienen educación superior (58,3 %). y en la variable condición laboral, se observa que el 80% de los usuarios con trabajo temporal perciben la calidad del servicio como eficiente, seguidos por los usuarios con trabajo estable (66,7 %) y los que están sin trabajo (64,3 %).

Figura 2.

Distribución de los niveles de la calidad de servicio en usuarios de la DEMUNA, según dimensiones de estudio



Fuente: Anexo 4

Interpretación: Según la figura 2, se observa los niveles de la calidad de servicio, de acuerdo a las dimensiones. Así se tiene que, en la dimensión empatía, la mayoría de los usuarios (80 %) valoran en nivel como eficiente y un significativo 20 % como regular; en la dimensión seguridad, el 85 % de los usuarios la evalúan en el nivel eficiente y un 15 % en un nivel regular; en la dimensión capacidad de respuesta, más de la mitad de los usuarios (57,5 %) la valoran en el nivel eficiente, mientras que el 40 % de los usuarios la evalúan como regular; asimismo en la dimensión fiabilidad, la mayoría de los usuarios (87,5 %) la evalúan en el nivel eficiente y solo un 12,5 % como

regular; por último la dimensión aspectos tangibles, el 42 % de los usuarios la evalúan en el nivel regular y un 58 % como eficiente.

Tabla 5

Análisis del nivel de la calidad del servicio en usuarios de la DEMUNA, según indicadores

Dimensión	Indicadores	N. Item	P.Max	Prom	Logro %	Nivel
Aspectos tangibles	Instalaciones	2	10	7,5	75%	Regular
	Equipos	2	10	7,2	72%	Regular
	Personal	1	5	4,3	86%	Eficiente
Fiabilidad	Orientación	1	5	5	100%	Eficiente
	Utilidad del servicio	2	10	8,9	89%	Eficiente
	Disponibilidad	2	10	8,6	86%	Eficiente
Capacidad de respuesta	Rapidez en trámite	2	10	8,2	82%	Eficiente
	Tiempo de respuesta	2	10	8,1	81%	Eficiente
Seguridad	Profesionalidad	2	10	8,6	86%	Eficiente
	Credibilidad	3	15	12,8	85%	Eficiente
Empatía	Accesibilidad	2	10	8,8	88%	Eficiente
	Comprensión al usuario	3	15	12,4	83%	Eficiente

Fuente: Anexo 4

Deficiente	Regular	Eficiente
[25 – 50% >	[50 – 75% >	[76> – 100%

Interpretación: Según la tabla 5, se describe los niveles porcentuales de la calidad de servicio, según indicadores de estudio, de manera general se determina en la mayoría de los indicadores según la percepción de los usuarios están en el nivel eficiente con porcentajes mayores al 75 % a excepción de los indicadores instalaciones y equipos los que se ubican en el nivel regular.

4.2. Resultados cualitativos

Objetivo 2: Identificar las razones que condicionan la calidad de los servicios de la Defensoría Municipal del niño, niña y adolescente del distrito de Coishco, 2021; según los responsables de la DEMUNA.

Para poder revelar aquellos factores que resultan condicionantes en la mejora de la calidad de servicio de la institución, se optó por conocer las percepciones de aquellos responsables que laboran en la entidad. Para tal efecto, se utilizó el método de focal group, una entrevista conformada por cinco preguntas direccionadas a identificar aquellos factores limitantes, la cual fue aplicada a cinco versionantes quienes cuentan con la experticia necesaria para dar respuesta a estas interrogantes.

Asimismo, se realizó una única sesión donde se utilizó la aplicación ZOOM como medio de interacción con los versionantes, debido a los protocolos de distanciamiento establecidos durante la pandemia. Los datos fueron almacenados para su posterior análisis en una grabación del aplicativo ZOOM, previo coordinación y consentimiento de cada versionante. Como producto de esta sesión virtual, se pudo identificar un conjunto de categorías emergentes por cada dimensión a través de las cuales se encontró un patrón. Es así, que se presenta un resumen de los factores medulares por cada pregunta realizada.

a. *Razones que condicionan los aspectos tangibles de la calidad del servicio.* Dicha categoría orientadora, se refiere a las instalaciones, así como los equipos, las cuales obstaculizan o constituyen barreras para brindar un servicio de calidad al usuario. Al respecto, se sistematiza dichas razones en la siguiente matriz:

Categorías emergentes (Razones condicionantes)	Categorías medulares
a) La falta de mobiliarios y equipos de atención al público. b) Los ambientes de trabajo son estrechos sin el área adecuada para un adecuado servicio c) Falta de mantenimiento a los equipos e instalaciones	Ausencia de mantenimiento a los mobiliarios

b. *Razones que condicionan la fiabilidad de la calidad del servicio.* Esta categoría orientadora corresponde a la ejecución del servicio de manera cuidadosa y forma correcta desde un primer momento es decir al cumplimiento por parte de la entidad con la prestación de servicios y solución de problemas. Al respecto, se sistema dichas razones en la siguiente matriz:

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
a) Falta de compromiso con la entidad b) El retraso en los pagos hacia el personal	Personal no comprometido con su trabajo Falta de personal competente

c. *Razones que condicionan la capacidad de respuesta inmediata de la calidad del servicio.* Esta categoría orientadora, está referida a la disposición de la entidad con prestar un servicio rápido y oportuno. Al respecto, se sistema dichas razones en la siguiente matriz:

Categorías emergentes (Razones condicionantes)	Categorías medulares
a) La ausencia de voluntad en ayudar al usuario b) La falta de vocación por parte del personal. c) Existen trabajadores que son lentos en la atención	Escasa disposición del personal en la atención al usuario

d. *Razones que condicionan la seguridad de la calidad del servicio.* Esta categoría orientadora se refiere a la credibilidad y confianza que trasmite el personal a cargo hacia los usuarios. Al respecto, se sistema dichas razones en la siguiente matriz:

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
a) Falta de profesionalismo del personal a cargo para ganarse la confianza del usuario. b) Falta de conocimiento para resolver los problemas del usuario	Falta de capacitación al personal.

e. *Razones que condicionan la empatía de la calidad del servicio.* Esta categoría orientadora hace referencia al nivel de atención personalizada hacia los usuarios por parte de la entidad. Al respecto, se sistematiza dichas razones en la siguiente matriz:

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
a) Falta de amabilidad y la falta de comprensión hacia el usuario b) Tiempo de atención reducido. c) Deficiente comunicación del personal al usuario.	Deficiente compromiso del personal en la atención al usuario.

V. DISCUSIÓN

La calidad del servicio es un elemento primordial en toda entidad, es por ello que el estado tiene que funcionar con eficiencia, eficacia y articuladamente entre sus distintos ámbitos y en los tres niveles de gobierno al servicio de los ciudadanos (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2021). Por lo tanto, la investigación será de suma importancia para el distrito de Coishco, ya que se podrán formular estrategias que ayuden a mejorar la calidad de servicio en la DEMUNA, lo cual será beneficioso para los usuarios.

Ante la formulación del problema ¿Cómo son las percepciones de la calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de Coishco, 2021? En la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente (DEMUNA) en el distrito de Coishco de la provincia del Santa, región Áncash no se han realizado estudios sobre las percepciones de la calidad del servicio que ofrecen; pero según la recolección de información obtenido en el libro de reclamaciones, refleja que la calidad de servicio es deficiente, debido al mal estado de algunos equipos en la institución, teniendo en consideración la emergencia sanitaria causada por la COVID-19, una calidad de servicio deficiente puede poner en riesgo la protección y el ejercicio de los derechos del niño, niña y adolescente del distrito de Coishco. Ante ello, se formuló el siguiente objetivo: Determinar las percepciones de la calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de Coishco, 2021. Para dar respuesta a ello, se elaboró un cuestionario que permite recoger información de la muestra de estudio.

Los instrumentos usados fueron un cuestionario y una guía de entrevista, para el primer instrumento este fue la Escala SERVQUAL que mide la percepción de la calidad de los usuarios de la DEMUNA. Consta de 5 dimensiones (aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). En primer lugar, de su validez, el instrumento será sometido a la validación de contenido, a través de juicio de expertos, en tal sentido, será sometido a la valoración de la coherencia que existe

entre (variable –dimensión- indicador –ítem - opción respuesta) por dos expertos, docentes con grado de Magister en Gestión Pública de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Por lo tanto, se empleará una matriz de validación (Anexo 3).

De su confiabilidad, mediante un muestreo no probabilístico con consentimiento informado y de forma incidental, se determinó una muestra piloto conformada por 12 usuarios de la DEMUNA del distrito de Nuevo Chimbote. Estos 12 usuarios no conformarán la muestra de estudio en la investigación y mediante la prueba de alfa de Cronbach se calcula la fiabilidad, siendo su valor 0,879. Este valor indicó que el instrumento es apto para ser aplicando en la muestra de estudio.

Así mismo, la guía de entrevista para conocer razones que condicionan la calidad de los servicios de la DEMUNA cuenta con una estructura correcta que permite recolectar información precisa. Por lo tanto, ambos instrumentos fueron fiables y cumplen con las necesidades básicas para ser aplicados en una investigación, pues fueron aplicadas a la muestra de estudio de manera adecuada donde todos los participantes respondieron con facilidad, sin presentar ningún inconveniente.

Los resultados obtenidos en la investigación mediante la aplicación de instrumentos fiables son de suma ayuda ya que se podrá comparar resultados con otros estudios donde se estudie la misma variable y la muestra presente características similares. Asu vez, estos resultados permitirá contrastar información con otros estudios con la finalidad de obtener un mejor conocimiento e ir actualizando la base de datos.

El primer objetivo específico fue describir el nivel de percepción de la calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de Coishco, 2021, teniendo como resultados que la mayoría (72,5 %) de los usuarios que asisten a la DEMUNA perciben la calidad de servicio que ofrece la entidad como eficiente, en tanto un 27,5 % la valoran como regular.

Resultados similares se encontró en el estudio de Solórzano (2020) donde demuestra que la calidad de servicio del usuario en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Santa en el año 2020, en su mayoría manifestaron como eficiente. A su vez, Bollet, et al. (2018) da a conocer la calidad de servicio al cliente en la DIRCETUR de Ucayali donde la mayoría presentó una percepción positiva de la calidad de servicio. Por el contrario, Miraya (2017) manifestó que calidad de servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria de Lima el 95.64 % de los usuarios indicaron que en la entidad no hay calidad de servicio.

En el marco de la modernización de la gestión pública, la calidad del servicio se ha convertido en un elemento primordial en todas las entidades. Al respecto Choquehuayta (2021) refiere que la calidad del servicio es el grado en que el servicio satisface las diferentes necesidades de los usuarios respecto a las diversas acciones tomadas por parte del trabajador. Por lo tanto, el personal que labora en las diferentes organizaciones debe contar con los conocimientos y actitudes suficientes para brindar una buena atención a los usuarios ya que según estudios realizados en México por Torres y Luna (2017) afirman que la calidad de servicio se enmarca como una necesidad primordial para la satisfacción de los usuarios.

Como segundo objetivo específico se tiene: Describir el nivel de percepción de la calidad de atención de los servicios de la Defensoría Municipal del niño, niña y adolescente del distrito de Coishco, 2021; según variables de caracterización. Al respecto, se detalla que la percepción de los usuarios es similar en las variables de género y edad, ya que los niveles porcentuales se ubican en eficiente con porcentajes de 70 % a más; en la variable nivel de educación, las percepciones son similares pues los porcentajes se ubican en eficiente con porcentajes mayores a 70 % con una variación de los usuarios con nivel de estudio superior, pues el 41,7 % consideran el nivel de la calidad de servicio como regular; y en la variable condición laboral, se observa de manera general que las percepciones se sitúa en el nivel eficiente donde resalta un 80 % de los usuarios con trabajo temporal, a diferencia de los usuarios sin trabajo y con trabajo estable con valores de 64,3 % y 66,7 %.

Actualmente, no se ha podido contrastar esta información con otras investigaciones ya que no han encontrado objetivos similares donde se investigue las percepciones de la calidad de atención en relación a las variables de caracterización. Por ende, surge la necesidad de realizar investigaciones a futuro con la finalidad de realizar diferencias y análisis para incrementar el conocimiento en la población general. Puesto que, en el competitivo mundo actual, prestar atención a la calidad y mejora de los servicios prestados es uno de los principios básicos para la supervivencia de la organización. Esto se ha convertido en un gran desafío en las organizaciones porque la importancia de los servicios de atención y la demanda de control de calidad y gestión de la calidad en dicha organización está creciendo (Nooredin, et al., 2018).

Así mismo, se cuenta con un tercer objetivo específico: Identificar las razones que condicionan la calidad de los servicios de la Defensoría Municipal del niño, niña y adolescente del distrito de Coishco, 2021; según el responsable de la DEMUNA. Estas ellas figura, la apariencia de las instalaciones, así como los equipos, las cuales representan la calidad de servicio que se le brinda al usuario, la falta de mobiliarios y equipos de atención al público, los ambientes de trabajo son estrechos sin el área adecuada para un adecuado servicios, falta de mantenimiento a los equipos e instalaciones, falta de compromiso con la entidad, el retraso en los pagos hacia el personal, la ausencia de voluntad en ayudar al usuario, la falta de vocación por parte del personal, existen trabajadores que son lentos en la atención, falta de profesionalismo del personal a cargo para ganarse la confianza del usuario, falta de conocimiento para resolver los problemas del usuario, tiempo de atención reducido, eficiente comunicación del personal al usuario, entre otros. De acuerdo con Zhengyu y Huifang (2020) la falta de comunicación directa es una limitación que afecta directamente a brindar un servicio de calidad a los usuarios. Los problemas relacionados con la calidad del servicio son más evidentes en las organizaciones que se enfocan en identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.

Hoy en día muchas entidades, en especial las del estado tienen problemas al momento de brindar los servicios por parte del personal, entre ellos está la falta de conectividad a una buena señal de internet, equipos actualizados acorde con las labores que realiza, falta de manejo de equipos (Berhe, 2019). Por otro lado, en un análisis de reclamaciones en el servicio de las instituciones del estado de Lima, se muestra que el 46,5 % de pacientes afirmaron que el trato del personal asistencial es inadecuado y la atención es lenta. De igual manera, existe una escasa comunicación donde el 7,5 % de los pacientes indicaron que la causa de la insatisfacción se ocasionó por la mala calidad de la información recibida (Alamo, et al., 2020). Así mismo, la calidad de servicio del sector público de los usuarios de los centros asistenciales legales gratuitos de Lima, muestran que un 41.6% de entrevistados afirmaron que la gestión de la calidad de servicios es deficiente, debido al trato poco profesional por parte del personal a cargo de la atención lo cual genera insatisfacción por parte de los usuarios (López, 2020).

Frente a los factores que limitan a la calidad del servicio, está la falta de presupuesto para la compra de todos los equipos necesarios para el desarrollo de las labores, por otra parte, en el servicio no se cuenta con un personal calificado acorde a las necesidades de los usuarios que recurren a la DEMUNA (Solórzano, 2020). Igualmente, hace falta realizar una investigación más profunda para conocer qué factores son los que limitan al servicio ya que hay un vacío teórico respecto al tema, puesto que es la primera vez que se realiza una investigación en esta entidad (DEMUNA).

Sin duda alguna, las empresas en la actualidad deben de mejorar la calidad del servicio, esto se pueden guiar en base a teoría de Joseph Muran donde considera cinco puntos: a) concretar los peligros, b) adecuar el servicio que se va dar, c) lograr adecuarse a estándares de calidad, d) aplicar la mejora continua y e) considerar la calidad como inversión. Por lo tanto, la calidad del servicio es fundamental ya que depende de ello para que la organización crezca, un usuario satisfecho va a recomendar y por ende va a recomendar a otros.

El objetivo general fue: Determinar las percepciones de la calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de Coishco, 2021. La calidad de servicio, de acuerdo a las dimensiones, de tal manera que en la dimensión empatía, se tiene que una considerable mayoría de los usuarios (80 %) consideran como eficiente y un considerable 20 % como regular; en la dimensión seguridad, el 85 % la valoran en el nivel eficiente y un 15 % en un nivel regular; en la dimensión capacidad de respuesta, se encontró que el 40 % de los usuarios la evalúan como regular y un 57 % como eficiente; además en la dimensión fiabilidad, el 87 % de los usuarios consideran un nivel eficiente y solo un 13 % regular; por último la dimensión aspectos tangibles, donde el 42 % de los usuarios consideran un nivel regular y un 58 % eficiente.

Por el contrario, en el estudio de Choquehuayta (2021) realizado en la Defensoría Municipal del niño y adolescente en Lluta, Caylloma según los resultados el 59.27 % de los encuestados consideraron a todos los indicadores de la dimensión elementos tangibles son deficientes Por ello, se muestra que a partir de los elementos tangibles se da como consecuencia una mala calidad del servicio. Sin embargo, en cuanto a la dimensión de fiabilidad, el 36 % indica que el servicio DEMUNA es fiable. Asimismo, en la dimensión capacidad de respuesta, el 8 % señalan que la calidad es baja. En vista de ello, se puede destacar que en investigación hay datos contradictorios que pueden estar implicados en relación al tiempo en el que se está viviendo ya que actualmente muchos de los servicios que brindan las entidades presentan problemas relacionadas con la infraestructura.

De igual manera, Miraya (2017) realizó una investigación sobre la calidad de servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria de Lima donde se tienen como resultados que en la dimensión de elementos tangibles se evidenció, el 65.22 % de los usuarios indicaron que no presenta calidad, seguido el 34.78 % presentaron calidad. Además, en la dimensión capacidad de respuesta el

63.04% de los usuarios no presentaron calidad y el 36.96% manifestaron presentar calidad.

Asimismo, Ganga et al. (2019) en su investigación realizada para conocer la calidad del servicio del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt en según los resultados se obtiene que el 4 % indica que la empatía se desarrolla de manera apropiada, en la dimensión aspectos tangibles el 4,2 % indica que se tienen buenos equipos y el 3,8 % indica que hace falta mejorar su ambiente de trabajo.

En vista de los resultados obtenidos actualmente pueden estar influenciados por la contextura actual en la que se viven ya que en algunas instituciones del estado muchas de las funciones que se realizan se han visto afectados debido a la falta de una estructura apropiada.

Respecto a sus implicancias teóricas, el Modelo SERVQUAL, diseñado por Parasuraman, Zeithmal y Berry, sirve para medir la calidad de los diferentes servicios en los rubros de cualquier organización, siendo las dimensiones evaluadas: a) Aspectos tangibles, b) Fiabilidad, c) Capacidad de respuesta, d) Seguridad y e) Empatía (Bustamante, et al., 2019). Por ende, el enfoque principal de cualquier organización debe ser satisfacer y superar las expectativas y necesidades de los usuarios. Cuando una organización puede comprender las necesidades actuales y futuras de las personas y satisfacerlas, eso se traduce en la lealtad del usuario y por ende la organización tiende a mejorar su estabilidad (Puri y Singh, 2021).

Con el desarrollo del estudio, las autoridades correspondientes de la entidad debe encaminar a proponer acciones de mejorar en la prestación de los servicios a los usuarios ya que este es un factor fundamental para que la persona se sienta satisfecho. Por otro lado, a los investigadores se les recomienda seguir investigando temas relacionadas con la calidad del servicio, pero incorporando otra variable para determinar si esta influye en otra o no.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Del objetivo general. Se concluye que, el nivel de percepción de la calidad del servicio en usuarios de la mayoría (72,5 %) de los usuarios que asisten a la DEMUNA es eficiente, y a la vez regular (27,5 %).

Segundo. Del primer objetivo específico. Se concluye que, los niveles de la calidad de servicio de la DEMUNA, percibido por la mayoría de los usuarios es eficiente en las dimensiones de empatía (80 %), seguridad (85 %) y fiabilidad (87 %), en contraste a las dimensiones capacidad de respuesta (57 %) y tangibles (58 %) que son percibidas como eficientes con tendencia al nivel regular.

Tercera. Del segundo objetivo específico. Se concluye que, no existe diferencia significativa en el nivel de percepción de la calidad del servicio al usuario, según género y edad de los usuarios. A su vez, existe diferencias significativas, respecto al nivel educativo en la cual existe un mayor nivel de percepción en aquellos que cuentan con mayor nivel educativo; y a su vez en la variable condición laboral, se observa que los contratados / nombrados tienen un mayor nivel de percepción eficiente.

Cuarta. Del tercer objetivo específico. Las razones que condicionan la calidad de los servicios de la DEMUNA, según categorías orientadoras son: De los elementos tangibles: Ausencia de mantenimiento a los mobiliarios; de la fiabilidad: personal no comprometido con su trabajo y la ausencia de personal calificado; de la capacidad de respuesta; la poca disposición del personal en la atención al usuario; de la seguridad: falta de capacitación al personal; y de la empatía: Escaso compromiso del personal en la atención al usuario.

VII. RECOMENDACIONES

Al jefe de la DEMUNA:

Primero. Implementar un plan de fortalecimiento de habilidades socioemocionales con el personal que labora en la DEMUNA, con la finalidad de interactuar fácilmente con otras personas, expresando sentimientos, actitudes, opiniones, entre otros.

Segundo. Elaborar un protocolo de atención al usuario en el área de recepción de los casos de la DEMUNA, ya que este documento guía permitirá establecer directrices generales comprometidos con el servicio y la buena atención de los usuarios que recurren a la entidad.

Tercero. Implementar capacitaciones y talleres sobre la calidad de servicio con la finalidad de conocer los niveles de la calidad del servicio que se le brinda al usuario y la necesidad de cambio actitudinal y comportamiento del personal de la DEMUNA

Al gerente municipal

Cuarta. Elaborar un plan operativo presupuestal para el abastecimiento en la DEMUNA con equipo de última tecnología para brindar un mejor servicio al usuario

Quinto. Seguir investigando temas relacionadas con la calidad del servicio, pero incorporando otra variable para determinar si existe correlación.

REFERENCIAS

- Alamo, I., Matzumura, J., y Gutiérrez, H. (2020). Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. *Scielo*. <https://n9.cl/lmq08>
- Alzaydi, Z., Al-Hajla, A., Nguyen, B., y Jayawardhena, C. (2018). Una revisión de la calidad del servicio y la prestación del servicio: hacia un enfoque de coproducción e integración del cliente. *Revista de gestión de procesos de negocio*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/BPMJ-09-2016-0185/full/html>
- Arciniegas, J., y Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comuni@cción*, 8(1). <https://n9.cl/y4ap>
- Berhe, G. (2019). Customers' expectations and perceptions of service quality dimensions: A study of the hotel industry in selected cities of Tigray Region, Ethiopia. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8(5). <https://n9.cl/pkfy>
- Boada, A., Barbosa, A., y Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 6(1). <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
- Bollet, F., Oyala, S., y Ferrari, F. (2018). *The quality of service and the satisfaction of the client in the regional directorate of foreign trade and tourism, pucallpa, 2018*. Universidad Privada de Pucallpa, 3(3). <https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVa/article/view/125/114>

- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., y Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad del servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13(2). <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159>
- Castellano, S., Peña, O., y Suárez, D. (2019). Quality of service in maternal-pediatric centers of Zulia state in Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 395-415. <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356006/html/>
- Castillo, R., Cardenas, M., y Palomino, G. (2020). Calidad de servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Chacón, J., y Kamarova, R. (2018). Review article. Theories, Models and Systems of Quality Management. *Espacios*, 39(50). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Choquehuayta, S. L. (2021). *Modelo SERVQUAL para la evaluación del servicio de defensoría municipal del niño y el adolescente en la municipalidad distrital de Lluta, Caylloma 2019*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12382>
- Cruz, A. A., Orduña, M. D., y Alvarez, J. G. (2018). (Evolution of the concept of quality and service quality measurement models). *InnOvaciOnes de NegOciOs*, 15(30), 2007-1191. <https://n9.cl/w3pkl>
- Fatemeh, S., y Mehrabi, J. (2020). Investigating the Impact of electronic desk Service Quality in Qazvin Municipality on client loyalty. *Estudios integrales en Gestión Urbana*, 1(1), 66-82. http://jcsium.qazvin.ir/article_109932.html?lang=en

- Fred, D. (2003). *Conceptos de administración estratégica* (Novena ed.). Pearson Educación. <https://maliaoceano.files.wordpress.com/2017/03/libro-fred-david-9a-edicion-con-estrategica-fred-david.pdf>
- Gadea, E., Morquecho, R., Pérez, J., y Morales, V. (2021). Adaptation of questionnaire SERVQUAL for the evaluation in the educative service in the class of pshiscal culture and health in Mexico. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 18(3). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-84232018000300011
- Gallardo, E. E. (2017). *Metodología de la investigación*. Huancayo: [Tesis de maestria, Universidad Continental] Repositorio institucional continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Ganga, F., Alarcón, N., y Pedraja, L. (2019). Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4). https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668&lang=pt
- Hamed, E., Hamdollah, M., Sanjar, S., Masoud, P., y Hojat, B. (2020). Presenting a model of the social factors effective in the Service Quality of the Municipalities of Mazandaran. *Agricultural marketing and commercialization Journal*, 4(1), 60-76. http://amc.iiu.ac.ir/article_674387.html
- Hamed, S., y Ahmed, O. (2017). Measuring Services Quality: Tabuk Municipal. *Journal of Economics, Management and Trade*, 17(2), 1-9. <https://journaljemt.com/index.php/JEMT/article/view/13091>

- Hernández, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana. <https://www.worldcat.org/title/metodologia-de-la-investigacion/oclc/1048787036?referer=di&ht=edition>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta Edición ed.). México: McGraw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hosseini, S., Aghamolaei, T., Kahnouji, K., y Hosseini, S. (2018). Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. *International Journal for Quality in Health Care*, 30(2), 82–89. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx200>
- Leite, G. (2020). Gurús de la calidad: Joseph Moses Juran. *Gurús*. <https://delacalidad.com/gurus-de-la-calidad-joseph-moses-juran/>
- León, P. (2018). *Calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel de Bolívar, para fortalecer su imagen Institucional*. [Tesis de maestría, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Repositorio Dspace <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8025>
- López, A. D. (2020). Municipal Management and Quality of Public Service in Tingo Maria. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 11(1), 25-31. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/138e/74>
- López, F. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Gobierno y Gestión Pública*. <https://n9.cl/4mb2t>

- Makki, M. (2021). The Impact of Change Management on Service Quality: Case Study for Lebanese Municipalities . *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*. <https://n9.cl/6piv0>
- Mbassi, J., Mbarga, A., y Ndeme, R. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 13(3), 110-123. <https://n9.cl/7tgpu>
- Meneses, R. (2018). *La logística y la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco, 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad de Huánuco]. <https://n9.cl/gsn1g>
- Miraya, R. (2017). *Competencia laboral y la calidad del servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria. Lima, 2017* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15323>
- Muhammad, S., y Ahmed, W. (2019). A Conceptual Paper on SERVQUAL-Framework for Assessing Quality of Internet of Things (IoT) Services. *International Journal of Financial Research*, 10(5). <https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/2001/2001.01840.pdf>
- Nooredin, D., Mohammadkarim, B., Parisa, M., Ramin, R., Mahmood, S., y Seyed, H. (2018). Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. *Dent Res J (Isfahan)*, 15(6), 430-436. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6243813/>
- Pakucar, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., y Olah, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 1-24. <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/4/1113>

- Portela, S. (2016). *El liderazgo transformador en la gestión de la calidad*. Universidad de Alicante. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/63628/1/tesis_portela_maquieira.pdf
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2019). *Nomra Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Lima. <https://n9.cl/x8dtc>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *Política de nacional de modernización de la Gestión Pública al 2021*. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Puri, G., y Singh, K. (2021). The Role of Service Quality and Customer Satisfaction in Tourism Industry: A Review of SERVQUAL Model. *International Journal of Research and Analytical Reviews*, 745-751. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3846760
- Ramos, E. V., Mogollón, F. S., Santur, L., y Cherre, I. (2020). The Servperf model as a service quality assessment tool in a company. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417
- Sausen, C., Silva, F., y Silva, V. (2020). Reflexos do uso do sistema de custos na qualidade da gestão pública com base na percepção de gestores municipais de Santa Maria/RS. *Revista Catarinense Da Ciência Contábil*, 19 <https://revista.crcsc.org.br/index.php/CRCSC/article/view/3103>
- Solórzano, J. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Santa, 2020*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV <https://n9.cl/14til>

- Suciptawati, N., Paramita, L., y Aristayasa, P. (2019). Customer satisfaction analysis based on service quality: case of local credit provider in Bali. *Journal of Physics: Conference Series*, 1321(2). <https://n9.cl/36h84>
- Torres, J., y Espinoza, I. (2017). Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF. *Cantaduría y Administración*, 62, 1270-1293. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>
- Torres, J., y Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Cross Mark*. <https://www.science-direct.com/science/article/pii/S0186104217300694>
- Umar, M., Daud, D., y Kasim, R. (2017). Municipal awareness as a tool for enhancing citizen satisfaction in municipal councils of Malaysia. *European Journal of social sciences studies*, 2(5). <https://www.oapub.org/soc/index.php/EJSSS/article/view/130>
- Valencia, V., Cruz, S., y Ospino, Ó. (2018). Aplicación del modelo SERVQUAL para la determinación de los factores que inciden en la satisfacción de los usuarios en los hogares infantiles de Chibolo, Magdalena. *INGE CUC*, 14(2), 19-27. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/ingecuc/article/view/1618>
- Valenzo, M., Lázaro, D., y Martínez, J. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico. *DYNA*, 86(211), 64-74. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/dyna/article/view/78368>
- Valls, W., Ramon, V., Chica, V., y Salgada, G. (2017). *La calidad del servicio*. Ecuador: Departamento de Edición y Publicación Universitaria (DEPU). https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest

Vargas, M., Elena, y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas*. Universidad La Sabana. <https://n9.cl/glu4r>

Yilmaz, V., y Gurbuz, H. (2018). Investigating the relationship between service quality dimensions, customer satisfaction and loyalty in Turkish banking sector: An application of structural equation model. *International Journal of Bank Marketing*. *International Journal of Bank Marketing*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJBM-02-2017-0037/full/html>

Yongpeng, D. (2020). Quality Trilogy Revising Juran's improvement cycle. *Quality Progress*, 53(3). <https://n9.cl/90dz4>

Zhengyu, S., y Huifang, S. (2020). A Review on Quality of Service and SERVQUAL Model. *International Conference on Human-Computer Interaction*, 188-204. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-50341-3_15

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de la operacionalización de la variable

VAR.	Def. conceptual	Def. operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Escala/niveles								
Calidad del servicio en usuarios	Según la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM, 2019) la calidad de atención está entendida como la medida en que los bienes y servicios ofrecidos por el Estado satisfacen ciertas necesidades y expectativas de las personas en general que recurren a ser atendidas en las diferentes áreas.	Mediante la aplicación del cuestionario “Escala valorativa “Calidad del servicio se recolectará información relacionada con la calidad del servicio en los usuarios.	Aspectos tangibles	Instalaciones	Totalmente de acuerdo	Deficiente 24-55								
				Equipos										
				Personal										
			Fiabilidad	Orientación			De acuerdo	Regular 56-87						
				Utilidad del servicio										
				Disponibilidad										
			Capacidad de respuesta	Rapidez en trámite					Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Eficiente 88-120				
				Tiempo de respuesta										
			Seguridad	Profesionalidad							En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo		
				Credibilidad										
			Empatía	Accesibilidad									Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
				Comprensión al usuario										

Variable de Caracterización			
Edad	Años cumplidos	Sexo	Masculino y femenino
Nivel de educación	Iletrado, primaria, secundaria, superior		
Condición laboral	Estable, Temporal, sin trabajo		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Escala valorativa "Calidad del servicio DEMUNA"

CÓDIGO:

Estimado Usuario (a):

estamos realizando un estudio para conocer tus percepciones con respecto a la calidad de servicio en la DEMUNA, y a partir de las cuales poder plantear sugerencias de mejora a la entidad correspondiente de tal manera que se mejore el servicio. En tal sentido agradeceré su apoyo con sus percepciones respecto a calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente

Recuerde que *no existen respuestas correctas o incorrectas*. Por favor responda *sinceramente* cada enunciado. Este instrumento es anónimo y confidencial.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION

Instrucciones: Se les pide a ustedes que marquen con una X en el recuadro que crean conveniente, teniendo en cuenta la siguiente leyenda:

LEYENDA	
Totalmente en desacuerdo	TD
En desacuerdo	D
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	AD
De acuerdo	A
Totalmente de acuerdo	TA

Aspectos tangibles		TD	D	AD	A	TA
1	La señalización le parece adecuadas para orientar a los usuarios					
2	Las oficinas y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos					
3	Las oficinas cuentan con los equipos disponibles necesarios para su atención					
4	La oficina de admisión cuenta con los elementos materiales (folletos, trípticos, escritos) atractivos y visualmente claros					
5	Para los trámites cuenta con un personal calificado para informarle y orientar e los procesos a seguir					
	Fiabilidad					

6	El personal de informes le orienta y explica correctamente sobre los pasos o trámites para su atención					
7	La oficina atiende en el horario establecido					
8	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada					
9	Usted encuentra citas disponibles y las obtiene con facilidad					
10	Su expediente se ubica con facilidad para su atención					
	Capacidad de respuesta					
11	La atención en el módulo de admisión de la DEMUNA es rápida					
12	La atención para realizar su trámite es oportuna					
13	Los trámites se realizan en tiempos establecidos					
14	Se brinda soluciones oportunas en tiempos determinados					
	Seguridad					
15	Se respeta su privacidad durante su atención en la DEMUNA					
16	Los profesionales de la DEMUNA realizan un análisis minucioso de los casos que presenta					
17	El profesional de la DEMUNA le brinda el tiempo necesario para atender sus dudas sobre sus problemas					
18	El profesional de la DEMUNA que le atiende le inspira confianza					
19	Se siente seguro de realizar sus trámites en la DEMUNA					
	Empatía					
20	El personal de la DEMUNA siempre le atiende con amabilidad, respeto y paciencia					
21	El personal de la DEMUNA que le atiende muestra interés en solucionar los problemas					
22	Usted Comprende la explicación que le hacen los profesionales sobre su problema					
23	Usted Comprende la explicación que le brinda el personal sobre el proceso de su caso presentado					
24	Usted comprende la explicación que el personal le brinda sobre los procedimientos o análisis que le realizan a su caso					

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Escala valorativa sobre calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente		
Nombre instrumento original	Escala SERVQUAL		
Dimensiones:	Aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía		
N° de ítems	24		
Escala de valoración de ítems:	Totalmente en desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5		
Ámbito de aplicación:	Usuarios que acuden a la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente		
Administración:	Individual o grupal		
Duración:	15 minutos (Aproximadamente)		
Objetivo:	Medir la calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente		
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de dos expertos en el tema: dos Magísteres en gestión pública. Quienes evaluaron los criterios de: Redacción, esencialidad, comprensibilidad y coherencia en cada uno de los ítems. Validez de constructo.		
Confiabilidad:	De acuerdo a los coeficientes de Alpha de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad alto (0,879).		
Adaptado por:	Orbegoso Cholán, Malena Nesy		
Unidades de información:	Usuarios de la DEMUNA de Coishco		
Organización:	Dimensión	N° de ítem	
	Dim1. Aspectos tangibles	5	
	Dim2. Fiabilidad	5	
	Dim3. Capacidad de respuesta	4	
	Dim4. Seguridad	5	
	Dim5. Empatía	5	
Nivele de medición de variable	Deficiente: 24-55 Regular: 56-87 Eficiente: 88-120		

Anexo 2: Guía de entrevista de grupo focal “Factores que condiciona la calidad de servicio en la DEMUNA”

Estimado(a) _____

La presente entrevista, tiene por finalidad identificar razones y/o factores que condicionan de la calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de Coishco, y a partir del cual, plantear lineamientos estratégicos para su mejora.

Preguntas

1. Según su percepción ¿Qué razones considera que limitan tener buenos aspectos tangibles para brindar un servicio de calidad a los usuarios de la DEMUNA?
2. De acuerdo a su perspectiva ¿Qué razones considera que limitan tener una buena fiabilidad para brindar un servicio de calidad a los usuarios de la DEMUNA?
3. Según su percepción ¿Qué razones considera que limitan la capacidad de respuesta inmediata durante el servicio a los usuarios de la DEMUNA?
4. Según su apreciación ¿Qué razones considera que limitan tener una buena seguridad durante el servicio que brinda el personal de la DEMUNA?
5. Según su percepción ¿Qué razones considera que limitan tener una apropiada empatía para brindar un servicio de calidad a los usuarios de la DEMUNA?

Anexo 3. Validez y confiabilidad de los instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Percepciones de la calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de Coishco, 2021.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa sobre calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta				Criterio de evaluación: coherencia				Observaciones y/o recomendaciones		
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre el indicador y los ítems			
									SI	NO	SI		NO	
Calidad de servicio	Aspectos tangibles	Instalaciones	1) La señalización le parece adecuadas para orientar a los usuarios							X		X		
			2) Las oficinas y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos						X		X		X	
		Equipos	3) Las oficinas cuentan con los equipos disponibles necesarios para su atención							X		X		
			4) La oficina de admisión cuenta con los elementos materiales (folletos, trípticos, escritos) atractivos y visualmente claros					X		X		X		
	Personal	5) Para los trámites cuenta con un personal calificado para informarle y orientar en los procesos a seguir							X		X			
	Fiabilidad	Orientación	6) El personal de informes le orienta y explica correctamente sobre los pasos o trámites para su atención							X		X		
		Utilidad del servicio	7) La oficina atiende en el horario establecido					X		X		X		
			8) Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada					X		X		X		
		Orientación	9) Usted encuentra citas disponibles y las obtiene con facilidad							X		X		

		10) Su expediente se ubica con facilidad para su atención																	
Capacidad de respuesta	Rapidez en trámite	11) La atención en el módulo de admisión de la DEMUNA es rápida											X						
		12) La atención para realizar su trámite es oportuna												X					
	Tiempo de respuesta	13) Los trámites se realizan en tiempos establecidos							X										
		14) Se brinda soluciones oportunas en tiempos determinados								X									
Seguridad	Profesionalismo	15) Se respeta su privacidad durante su atención en la DEMUNA																	
		16) Los profesionales de la DEMUNA realizan un análisis minucioso de los casos que presenta												X					
	Credibilidad	17) El profesional de la DEMUNA le brinda el tiempo necesario para atender sus dudas sobre sus problemas																	
		18) El profesional de la DEMUNA que le atiende le inspira confianza																	
19) Se siente seguro de realizar sus trámites en la DEMUNA																			
Empatía	Accesibilidad	20) El personal de la DEMUNA siempre le atiende con amabilidad, respeto y paciencia																	
		21) El personal de la DEMUNA que le atiende muestra interés en solucionar los problemas																	
	Comprensión al usuario	22) Usted comprende la explicación que le hacen los profesionales sobre su problema																	
		23) Usted comprende la explicación que le brinda el personal sobre el proceso de su caso presentado																	
		24) Usted comprende la explicación que el personal le brinda sobre los procedimientos o análisis que le realizan a su caso																	


 Lic. MARIO ZAVALA SOTO
 Mag. Gestión Pública
 DNI N° 32945282

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Percepciones de la calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de Coishco, 2021.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa sobre calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta				Criterio de evaluación: coherencia								Observaciones y/o recomendaciones	
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Calidad de servicio	Aspectos tangibles	Instalaciones	1) La señalización le parece adecuadas para orientar a los usuarios										X		X		
			2) Las oficinas y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos							X			X				
		Equipos	3) Las oficinas cuentan con los equipos disponibles necesarios para su atención										X		X		
			4) La oficina de admisión cuenta con los elementos materiales (folletos, trípticos, escritos) atractivos y visualmente claros						X		X		X		X		
		Personal	5) Para los trámites cuenta con un personal calificado para informarle y orientar en los procesos a seguir									X		X			
	Fiabilidad	Orientación	6) El personal de informes le orienta y explica correctamente sobre los pasos o trámites para su atención							X		X		X			
		Utilidad del servicio	7) La oficina atiende en el horario establecido									X		X			
			8) Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada						X		X		X		X		
		Orientación	9) Usted encuentra citas disponibles y las obtiene con facilidad							X		X		X			

		10) Su expediente se ubica con facilidad para su atención																				
Capacidad de respuesta	Rapidez en trámite	11) La atención en el módulo de admisión de la DEMUNA es rápida																				
		12) La atención para realizar su trámite es oportuna																				
Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta	13) Los trámites se realizan en tiempos establecidos																				
		14) Se brinda soluciones oportunas en tiempos determinados																				
Seguridad	Profesionalismo	15) Se respeta su privacidad durante su atención en la DEMUNA																				
		16) Los profesionales de la DEMUNA realizan un análisis minucioso de los casos que presenta																				
	Credibilidad	17) El profesional de la DEMUNA le brinda el tiempo necesario para atender sus dudas sobre sus problemas																				
		18) El profesional de la DEMUNA que le atiende le inspira confianza																				
		19) Se siente seguro de realizar sus trámites en la DEMUNA																				
Empatía	Accesibilidad	20) El personal de la DEMUNA siempre le atiende con amabilidad, respeto y paciencia																				
		21) El personal de la DEMUNA que le atiende muestra interés en solucionar los problemas																				
	Comprensión al usuario	22) Usted Comprende la explicación que le hacen los profesionales sobre su problema																				
		23) Usted Comprende la explicación que le brinda el personal sobre el proceso de su caso presentado																				
		24) Usted comprende la explicación que el personal le brinda sobre los procedimientos o análisis que le realizan a su caso																				



C.PC. DEYSI CLAUDIA PAREDES ENRIQUEZ

Mag. Gestión Pública

DNI N° 44183600

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa sobre calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente

OBJETIVO: Describir el nivel de percepción de la calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de Coishco, 2021.

DIRIGIDO A: usuarios que asisten a la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Paredes Enriquez Deysi Claudia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública

VALORACIÓN:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
------------	---------	-------	-----------	-----------



C.P.C. DEYSI CLAUDIA PAREDES ENRIQUEZ
Mag. Gestión Pública
DNI N° 44183600

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa sobre calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente

OBJETIVO: Describir el nivel de percepción de la calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de Coishco, 2021.

DIRIGIDO A: usuarios que asisten a la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Zavala Soto Mario

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública

VALORACIÓN:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
------------	---------	-------	-----------	-----------



Lic. MARIO ZAVALA SOTO
Mag. Gestión Pública
DNI N° 32945282

	X	X	X	X	X		
Subcategoría 3: capacidad de respuesta							
3. Según su percepción ¿Qué razones considera que limitan la capacidad de respuesta inmediata durante el servicio a los usuarios de la DEMUNA?	X	X	X	X	X		
Subcategoría 4: Seguridad							
4. Según su apreciación ¿Qué razones considera que limitan tener una buena seguridad durante el servicio que brinda el personal de la DEMUNA?	X	X	X	X	X		
Subcategoría 5: Empatía							
5. Según su percepción ¿Qué razones considera que limitan tener una apropiada empatía para brindar un servicio de calidad a los usuarios de la DEMUNA?	X	X	X	X	X		



C.P.C. DEYSI CLAUDIA PAREDES ENRIQUEZ
 Mag. Gestión Pública
 DNI N° 44183600

Matriz de validación de la guía de entrevista "Factores que condicionan la calidad de servicio en la DEMUNA"

TITULO DE LA TESIS: Percepciones de la calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de Coishco, 2021.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Guía de entrevista "Factores que condicionan la calidad de servicio en la DEMUNA"

CATEGORÍA: Calidad de Servicio											
Ítems	Criterios de validación de contenido										Observaciones
	Redacción		Pertinencia		Coherencia		Adecuación		Comprensión		
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Subcategoría 1: Aspectos tangibles											
1. Según su percepción ¿Qué razones considera que limitan tener buenos aspectos tangibles para brindar un servicio de calidad a los usuarios de la DEMUNA?	X		X		X		X		X		
Subcategoría 2: Fiabilidad											
2. De acuerdo a su perspectiva ¿Qué razones considera que limitan tener una buena fiabilidad para brindar un servicio de calidad a los usuarios de la DEMUNA?	X		X		X		X		X		

	X		X		X		X		X	
Subcategoría 3: capacidad de respuesta										
3. Según su percepción ¿Qué razones considera que limitan la capacidad de respuesta inmediata durante el servicio a los usuarios de la DEMUNA?	X		X		X		X		X	
Subcategoría 4: Seguridad										
4. Según su apreciación ¿Qué razones considera que limitan tener una buena seguridad durante el servicio que brinda el personal de la DEMUNA?	X		X		X		X		X	
Subcategoría 5: Empatía										
5. Según su percepción ¿Qué razones considera que limitan tener una apropiada empatía para brindar un servicio de calidad a los usuarios de la DEMUNA?	X		X		X		X		X	


 Lic. MARIO ZAVALA SOTO
 Mag. Gestión Pública
 DNI N° 32945282

RESULTADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Factores que condicionan la calidad de servicio en la DEMUNA"

OBJETIVO: Identificar las razones que condicionan la calidad de los servicios de la Defensoría Municipal del niño, niña y adolescente del distrito de Coishco, 2021; según el responsable de la DEMUNA.

VALORACIÓN:

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
-----------	-----------	-------	---------	------------

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Zavala Soto Mario

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública



Lic. MARIO ZAVALA SOTO
Mag. Gestión Pública
DNI N° 32945282

RESULTADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Factores que condicionan la calidad de servicio en la DEMUNA"

OBJETIVO: Identificar las razones que condicionan la calidad de los servicios de la Defensoría Municipal del niño, niña y adolescente del distrito de Coishco, 2021; según el responsable de la DEMUNA.

VALORACIÓN:

EXCELENTE X	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
----------------	-----------	-------	---------	------------

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Paredes Enriquez Deysi Claudia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública



C.P.C. DEYSI CLAUDIA PAREDES ENRIQUEZ
Mag. Gestión Pública
DNI N° 44183600

Análisis de la confiabilidad del instrumento “Escala valorativa calidad de servicio”

Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Suma
E1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
E2	3	4	1	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	98
E3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118
E4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	113
E5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
E6	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	95
E7	2	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	108
E8	2	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	102
E9	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	103
E10	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	105
E11	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
E12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	119
Varianza	1.31	0.77	2.23	1.24	0.42	0.42	0.42	0.26	0.27	0.23	0.26	0.27	0.27	0.23	0.40	0.26	0.14	0.19	0.19	0.19	0.23	0.42	0.23	0.44	
Sumatoria de varianzas	11.29																								
Varianza de la suma de los ítems	71.64																								

α:	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0.879
k:	Número de ítems del instrumento	24.00
$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	11.29
S_t^2 :	Varianza total del instrumento.	71.64

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Análisis del resultado. El coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido (0, 879) supera el mínimo coeficiente estándar señalado; por lo que dicho instrumento denota un grado de confiabilidad muy alta (>0,90) y por lo tanto precisión en los datos que suministran las unidades de estudio de la muestra.

Anexo 4. Autorización de la institución



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Coishco, 22 de octubre de 2021

Señor(a):

Ing. Cesar Enrique Eusebio Ramos

GERENTE MUNICIPAL MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COISHCO

Asunto: Carta de Presentación

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a la Sra. ORBEGOSO CHOLÁN, Malena Nesy, identificada con DNI No. 42638754 y código de matrícula N° 7002291794, estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Percepciones de la calidad de servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de Coishco, 2021"

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar encuestas y/o entrevistas en las áreas correspondientes, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



Dra. Rocío María Salas Sánchez
Jefe de Programación



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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20174809157
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COISHCO	
Nombre del Titular o Representante legal: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Coishco	
Nombres y Apellidos Abel Isai Sánchez Cruz	DNI: 32675660

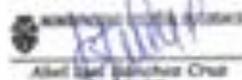
Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Percepciones de la calidad de servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de Coishco, 2021"	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Malena Neely Orbegoso Cholán	DNI: 42638754

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

Coishco, 28 de Octubre del 2021


Abel Isai Sánchez Cruz
ALCALDE

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la institución)

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

Anexo 5. Matriz de puntuaciones y niveles de la calidad de servicio en la DEMUNA del distrito de Coishco 2021.

Nº	SEXO	EDAD	Nivel de educación	Condición laboral	D1		D2		D3		D4	
					P	N	P	N	P	N	P	N
1	M	20 - 35	S	T	20	E	23	E	16	E	22	E
2	M	20 - 35	Superior	Estable	20	E	24	E	20	E	25	E
3	M	36 - 50	Superior	Temporal	19	E	25	E	18	E	25	E
4	M	20 - 35	Secundaria	Temporal	25	E	25	E	20	E	25	E
5	H	51 - 65	Superior	Temporal	23	E	21	E	17	E	22	E
6	H	36 - 50	Primaria	Sin Trabajo	25	E	25	E	20	E	25	E
7	H	36 - 50	Secundaria	Temporal	17	R	20	E	14	R	22	E
8	H	36 - 50	Superior	Estable	20	E	22	E	16	E	20	E
9	H	51 - 65	Primaria	Temporal	16	R	19	E	14	R	22	E
10	H	20 - 35	Secundaria	Temporal	16	R	20	E	15	R	21	E
11	H	36 - 50	Secundaria	Estable	12	R	18	R	13	R	20	E
12	M	20 - 35	Secundaria	Sin Trabajo	25	E	25	E	19	E	24	E
13	M	36 - 50	Primaria	Sin Trabajo	18	R	20	E	18	E	20	E
14	M	51 - 65	Primaria	Sin Trabajo	15	R	18	R	14	R	18	R
15	M	36 - 50	Secundaria	Sin Trabajo	17	R	20	E	16	E	20	E
16	H	51 - 65	Primaria	Temporal	19	E	23	E	19	E	23	E
17	M	20 - 35	Secundaria	Temporal	25	E	25	E	20	E	25	E
18	M	20 - 35	Superior	Sin Trabajo	16	R	14	R	9	D	14	R
19	M	20 - 35	Superior	Temporal	21	E	22	E	15	R	19	E
20	M	20 - 35	Superior	Estable	16	R	17	R	12	R	21	E
21	M	20 - 35	Superior	Temporal	19	E	22	E	10	R	19	E
22	M	20 - 35	Secundaria	Sin Trabajo	25	E	25	E	20	E	25	E
23	M	20 - 35	Secundaria	Temporal	25	E	25	E	20	E	25	E
24	M	36 - 50	Secundaria	Estable	25	E	25	E	20	E	25	E
25	H	20 - 35	Superior	Temporal	20	E	25	E	20	E	25	E
26	M	51 - 65	Secundaria	Temporal	21	E	25	E	18	E	23	E
27	M	36 - 50	Secundaria	Estable	20	E	20	E	16	E	20	E
28	M	20 - 35	Superior	Temporal	15	R	18	R	15	R	19	E
29	M	20 - 35	Superior	Temporal	16	R	22	E	12	R	19	E
30	H	20 - 35	Superior	Temporal	14	R	20	E	15	R	21	E
31	M	20 - 35	Secundaria	Sin Trabajo	14	R	19	E	17	E	18	R
32	M	20 - 35	Secundaria	Sin Trabajo	12	R	21	E	12	R	17	R
33	M	20 - 35	Secundaria	Sin Trabajo	13	R	21	E	17	E	16	R
34	M	20 - 35	Secundaria	Temporal	13	R	22	E	13	R	18	R
35	M	20 - 35	Secundaria	Temporal	13	R	20	E	14	R	20	E
36	M	36 - 50	Primaria	Sin Trabajo	20	E	24	E	19	E	21	E
37	M	20 - 35	Secundaria	Sin Trabajo	23	E	21	E	13	R	23	E
38	M	20 - 35	Secundaria	Temporal	21	E	22	E	19	E	23	E
39	M	20 - 35	Secundaria	Sin Trabajo	23	E	22	E	18	E	21	E
40	M	20 - 35	Primaria	Sin Trabajo	22	E	23	E	15	R	22	E

Nº	D5		DEL TOTAL	
	P	N	P	N
1	21	E	102	E
2	25	E	114	E
3	25	E	112	E
4	25	E	120	E
5	21	E	104	E
6	25	E	120	E
7	21	E	94	E
8	20	E	98	E
9	18	R	89	E
10	20	E	92	E
11	20	E	83	R
12	25	E	118	E
13	20	E	96	E
14	17	R	82	R
15	20	E	93	E
16	22	E	106	E
17	25	E	120	E
18	18	R	71	R
19	21	E	98	E
20	18	R	84	R
21	20	E	90	E
22	25	E	120	E
23	25	E	120	E
24	25	E	120	E
25	25	E	115	E
26	24	E	111	E
27	20	E	96	E
28	20	E	87	R
29	18	R	87	R
30	16	R	86	R
31	18	R	86	R
32	20	E	82	R
33	17	R	84	R
34	19	E	85	R
35	21	E	88	E
36	21	E	105	E
37	24	E	104	E
38	21	E	106	E
39	22	E	106	E
40	19	E	101	E

Fuente. Resultados de la escala valorativa de la calidad de servicio aplicados a los usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de distrito de Coishco, provincia del Santa, región Áncash.

Leyenda:

Variables de caracterización:

Sexo	Edad	Nivel de educación	Condición laboral
H: Hombre	20-35	Primaria	Estable
M: Mujer	36-50	Secundaria	Temporal
	51-65	Superior	Superior

De sus dimensiones:

D1: Aspectos tangibles

D2: Fiabilidad

D3: Capacidad de respuesta

D4: Seguridad

D5: Empatía

Para el análisis de la variable de estudio, se asumió los siguientes niveles y rango de puntuaciones:

De sus dimensiones:

Niveles	D 1	D 2	D 3	D 4	D 5
Eficiente	19 - 25	19 - 25	16 – 20	19 - 25	19 - 25
Regular	12 - 18	12 - 18	10 – 15	12 - 18	12 - 18
Deficiente	5 - 11	5 - 11	4 – 9	5 - 11	5 - 11

De la variable de estudio:

Niveles	Puntuación
Eficiente	88 – 120
Regular	56 – 87
Deficiente	24 – 55

Matriz de puntuaciones de indicadores de la calidad de servicio en la DEMUNA del distrito de Coishco 2021.

ID.	Dim. 1			Dim. 2			Dim. 3		Dim. 4		Dim. 5	
	I1.1	I1.2	I1.3	I2.1	I2.2	I2.3	I3.1	I3.2	I4.2	I4.2	I5.1	I5.2
1	9	8	3	5	10	8	7	9	9	13	8	13
2	8	8	4	5	10	9	10	10	10	15	10	15
3	7	7	5	5	10	10	8	10	10	15	10	15
4	10	10	5	5	10	10	10	10	10	15	10	15
5	9	9	5	4	8	9	9	8	9	13	9	12
6	10	10	5	5	10	10	10	10	10	15	10	15
7	5	7	5	4	8	8	7	7	9	13	9	12
8	8	7	5	5	9	8	8	8	8	12	8	12
9	5	7	4	5	7	7	8	6	8	14	9	9
10	6	6	4	4	7	9	7	8	8	13	8	12
11	4	5	3	3	8	7	7	6	8	12	8	12
12	10	10	5	5	10	10	10	9	10	14	10	15
13	6	8	4	4	8	8	10	8	8	12	8	12
14	6	6	3	4	8	6	8	6	7	11	8	9
15	8	5	4	4	8	8	8	8	8	12	8	12
16	7	7	5	5	10	8	9	10	9	14	10	12
17	10	10	5	5	10	10	10	10	10	15	10	15
18	6	7	3	2	6	6	4	5	6	8	7	11
19	8	9	4	5	9	8	7	8	7	12	7	14
20	7	5	4	4	5	8	6	6	8	13	8	10
21	8	6	5	5	10	7	6	4	8	11	8	12
22	10	10	5	5	10	10	10	10	10	15	10	15
23	10	10	5	5	10	10	10	10	10	15	10	15
24	10	10	5	5	10	10	10	10	10	15	10	15
25	7	8	5	5	10	10	10	10	10	15	10	15
26	10	6	5	5	10	10	8	10	8	15	9	15
27	8	8	4	4	8	8	8	8	8	12	8	12
28	7	5	3	3	7	8	7	8	7	12	8	12
29	6	6	4	4	10	8	6	6	7	12	9	9
30	5	5	4	4	8	8	8	7	9	12	8	8
31	5	5	4	3	8	8	8	9	7	11	7	11
32	4	4	4	5	9	7	7	5	8	9	8	12
33	5	5	3	3	9	9	9	8	6	10	8	9
34	5	4	4	4	9	9	7	6	8	10	7	12
35	4	5	4	3	9	8	6	8	8	12	9	12
36	9	6	5	5	10	9	10	9	9	12	9	12
37	9	9	5	3	9	9	6	7	10	13	9	15
38	9	8	4	3	9	10	10	9	9	14	9	12
39	9	9	5	4	9	9	10	8	9	12	10	12
40	10	7	5	4	9	10	7	8	10	12	10	9

Fuente. Resultados de la escala valorativa de la calidad de servicio aplicados a los usuarios

Anexo 6. Directorio de los versionantes de la entrevista a grupo focal

Objetivo de estudio: Identificar las razones que condicionan la calidad de los servicios de la Defensoría Municipal del niño, niña y adolescente del distrito de Coishco, 2021; según el responsable de la DEMUNA.

Técnica de recolección de datos: entrevista

Recurso/instrumento de recolección de datos: “Factores que condiciona la calidad de servicio en la DEMUNA

Tipo de muestra cualitativa: personal administrativo de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de distrito de Coishco,

Unidades de información (Versionantes): cinco versionantes

La muestra del estudio está conformada por:

- Jefe de DEMUNA
- Secretaria
- Apoyo operativo (2)
- Apoyo técnico (Psicólogo)

Anexo 7. Protocolo de transcripción del instrumento cualitativo

Código del protocolo o registro: SGF_DIM1

L	TEXTO
	Descripción de las entrevistas-grabaciones- anotaciones
1	1. Según su percepción ¿Qué razones considera que limitan tener buenos aspectos tangibles
2	para brindar un servicio de calidad a los usuarios de la DEMUNA?
3	V1. A mi parecer en todo el tiempo que llevo trabajando he podido observar que lo que limita
4	tener buenos aspectos tangibles para brindar un servicio de calidad a las personas que
5	asisten, es sin duda el poco presupuesto que los gobiernos locales designan a la DEMUNA
6	lo hace tener equipos antiguos como las computadoras.
7	V2: creo que también una razón es que no le dan mucha importancia al tema social, las
8	municipalidades más se centran en las obras públicas.
9	V3: yo creo que el poco presupuesto que tiene la DEMUNA es un factor que ocasiona que el
10	servicio no sea óptimo, porque solo alcanza para cubrir lo básico.
11	V4: pienso de igual manera incluso hay ocasiones en las cuales las personas que vienen se
12	quejan y muchas veces con razón, cuantas veces se ha solicitado un incremento para mejorar
13	el servicio actualizar los equipos, pero siempre nos han dicho que el presupuesto que tienen
14	ya está designado.
15	V5. Bueno yo opino lo mismo que la falta de presupuesto limita tener buenos aspectos
16	tangibles.
17	
18	

Código del protocolo o registro: SGF_DIM2

L	TEXTO
	Descripción de las entrevistas-grabaciones- anotaciones
1	2. De acuerdo a su perspectiva ¿Qué razones considera que limitan tener
2	una buena fiabilidad para brindar un servicio de calidad a los usuarios
3	de la DEMUNA?
4	V1: a mi parecer las razones que limitan tener una buena fiabilidad es que no
5	se demuestra que los trabajadores se comprometan con su labor.
6	V5: existe una falta de compromiso con la entidad no de todos los
7	trabajadores, pero si ha habido ocasiones donde se reflejado el desinterés
8	por parte de algunos, esto es debido porque a veces los pagos se retrasan o
9	algunos consideran que el sueldo es muy reducido.
10	V3: eso es cierto, y esto genera que uno tenga ánimos de venir al trabajo y
11	lastimosamente a veces el personal no viene y creo que es perjudicial para
12	las personas que vienen esperando recibir atención.

13	V2: bueno yo creo que una de las razones que limitan la fiabilidad es que en
14	algunos casos no se resuelven los problemas de los usuarios que vienen esto
15	ocurre porque vienen una vez y después ya no regresan.
16	V4. yo concuerdo con que la falta de compromiso, ocasiona una falta de
17	interés y muchas veces se ve reflejado en la atención que se le brinda al
18	usuario

Código del protocolo o registro: SGF_DIM3

L	TEXTO
	Descripción de las entrevistas-grabaciones- anotaciones
1	3. Según su percepción ¿Qué razones considera que limitan la capacidad
2	de respuesta inmediata durante el servicio a los usuarios de la
3	DEMUNA?
4	
5	V1. bueno, una razón sería la falta de interés, y esto ocasiona muchas veces
6	que no se solucionen los problemas de los usuarios en tiempos oportunos.
7	
8	V5. Igualmente opino que la falta de compromiso ocasiona que no tenga
9	capacidad de respuesta inmediata.
10	
11	V3. Yo creo que otra razón sería la falta de voluntad de ayudar a las personas
12	para resolver sus conflictos.
13	
14	V4. Opino igual, que la falta de vocación por parte del profesional, ocasiona
15	que no se dé una respuesta inmediata a los problemas de los usuarios.
16	
17	V2. Igualmente considero que la falta de compromiso y la ausencia de
18	voluntad de ayudar son las principales por las cuales muchas veces no se
19	puede dar una respuesta oportuna a los problemas de los usuarios.

L	TEXTO Descripción de las entrevistas-grabaciones- anotaciones
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26	<p>4. Según su apreciación ¿Qué razones considera que limitan tener una buena seguridad durante el servicio que brinda el personal de la DEMUNA?</p> <p>V3. Considero que las razones serian la falta de conocimiento para poder resolver las consultas y solucionar los problemas del usuario.</p> <p>V1. Yo creo que el tema inclina más por la falta de confianza por parte del usuario, quizás muchas veces por desconocimiento o incluso hasta temor dan datos falsos como los números telefónicos o correos electrónicos y lastimosamente ocasiona que no se puedan solucionar los problemas de los usuarios.</p> <p>V2: concuerdo con lo que dicen sobre la falta de confianza, y esto se genera por el poco profesionalismo de algunos trabajadores, que no saben llegar al usuario.</p> <p>V4: opino lo mismo la falta de profesionalismo sería un factor porque, puede ocasionar que no se realice un análisis minucioso de los casos que se presentan.</p> <p>V5: también sería la falta de credibilidad por parte del usuario en otras palabras la poca confianza que muchas veces inspira el profesional o hasta a veces la misma institución.</p>

L	TEXTO Descripción de las entrevistas-grabaciones- anotaciones
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22	<p>5. Según su percepción ¿Qué razones considera que limitan tener una apropiada empatía para brindar un servicio de calidad a los usuarios de la DEMUNA?</p> <p>V1: considero que una de las razones sería la falta de amabilidad y respeto en la solución de los problemas de los usuarios.</p> <p>V2: otra razón sería que en algunas veces los trabajadores no se saben explicar o mejor dicho no se dejan entender cuando conversan con los usuarios y esto produce confusión.</p> <p>V3. A mi parecer considero que la falta de comprensión al usuario es una de las razones que limitan tener una capacidad de empatía.</p> <p>V4: ... a mi parecer la falta de amabilidad es una de las razones que limitan una buena empatía para brindar un servicio de calidad a los usuarios de la DEMUNA.</p> <p>V5: Considero que la falta de comprensión al usuario al momento de resolver sus conflictos o dudas es una de las razones que limitan una oportuna empatía.</p>