



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Calidad del servicio y eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y
Adolescente de un gobierno local, Chiclayo

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

AUTORA:

Custodio Gonzales, Jandery Svetlana (ORCID: 0000-0002-1847-8622)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID:0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO –PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi pequeño gran amor, Adriano, hijo mío tú eres mi esfuerzo y satisfacción para lograr todo lo que me proponga en este camino llamado vida, haces de mi un mejor ser humano cada día. A mi familia, padres y hermanos, gracias por el apoyo desde siempre. Y a mi ángel Gianni en el cielo que me ilumina desde siempre.

Agradecimiento

Agradezco a DIOS por la vida y guiar mis pasos.

Un agradecimiento especial a la Universidad César Vallejo, y a mi docente Dr. Ramos de la Cruz Manuel por compartir sus conocimientos y brindarme las herramientas y pautas necesarias para poder culminar con éxito la presente investigación académica.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV.RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	24
VI.CONCLUSIONES	29
VII.RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Percepción que tiene la población acerca de la calidad del servicio que brinda la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.....	18
Tabla 2	Nivel de eficacia con el que son resueltos los procesos según competencia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.....	19
Tabla 3	Nivel de relación entre las dimensiones de calidad del servicio y el nivel de eficacia de la defensoría municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.....	20
Tabla 4	Nivel de relación entre la calidad del servicio y eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.....	21
Tabla 5	Prueba Chi cuadrado entre Calidad del servicio y eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.....	22

Índice de figuras

Figura 1	Esquema de diseño de la investigación.....	14
Figura 2	Percepción que tiene la población acerca de la calidad del servicio que brinda la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.....	18
Figura 3	Porcentaje del nivel de eficacia con el que son resueltos los procesos según competencia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.....	19

Resumen

La investigación tuvo como objetivo, determinar el nivel de relación que existe entre calidad del servicio y la eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo - 2022. Presenta un enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, nivel descriptivo - correlacional, la muestra de estudio estuvo conformada por 80 usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (DEMUNA) elegidos en forma probabilística. Se empleó como técnica, la encuesta, para la recolección de datos; y como instrumentos se aplicaron dos cuestionarios de tipo Likert, validados por un juicio de expertos, que permitió poder conocer en qué nivel se encuentra la calidad del servicio que se brinda; asimismo la eficacia con la que trabaja dicha área. Los datos fueron procesados con el programa SPSS y, por consiguiente, como resultado más importante denotó la correlación positiva media al 95% de las variables calidad del servicio y eficacia con un valor menor a ($p < 0.05$) y el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.516; finalmente se concluyó que, si existe correlación y se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula.

Palabras clave: calidad del servicio, eficacia, niñez, adolescencia.

Abstract

The objective of the research was to determine the level of relationship that exists between quality of service and the effectiveness of the Municipal Ombudsman for Children and Adolescents of a local government, Chiclayo - 2022. It presents a quantitative approach, basic type, non-experimental design, descriptive - correlational level, the study sample was made up of 80 users of the Municipal Child and Adolescent Ombudsman (DEMUNA) chosen in a non-probabilistic way. The survey was used as a technique for data collection; and as instruments, two Likert-type questionnaires were applied, validated by expert judgment, which allowed knowing the level of the quality of the service provided; also, the efficiency with which that area works. The data were processed with the SPSS program and, therefore, the most important result denoted the average positive correlation at 95% of the variables quality of service and efficiency with a value less than ($p < 0.05$) and the Rho correlation coefficient of Spearman equal to 0.516; finally it was concluded that, if there is a correlation and the alternative hypothesis is accepted, rejecting the null hypothesis.

Keywords: service quality, effectiveness, childhood, adolescence.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía tiende a considerarse una prioridad, partiendo del compromiso que toda organización siendo pública o privada pueda brindar; pues los ciudadanos reiteradamente han presenciado un sistema público burocrático e ineficaz constituyendo actualmente un problema vigente en donde se necesita de manera urgente poder encontrar las posibles soluciones a los intereses colectivos de la sociedad actual.

La Convención sobre los Derechos del Niño (CDN, 2021) consolidándose en distintas legislaturas y motivando así a muchos gobiernos de todo el mundo considera de manera urgente y clara el desarrollo de la infancia como elemento principal. De tal forma que las políticas de atención en las DEMUNAS se encuentran orientadas hacia la población usuaria, a las que no se le otorga el verdadero valor social pues no existe un equilibrio de responsabilidades y que se ocasionan problemas en la ejecución de estos programas sociales y que a su vez merece reformular las políticas públicas que reflejan la falta de compromiso y voluntad política.

El Protocolo de Actuación para las Defensorías de Niñez y Adolescencia que desarrolla la (OEA, 2021) hace mención que en países latinoamericanos como Argentina, se logra constatar las deficiencias en sus infraestructuras de atención, adolescentes con alteraciones en su salud mental que necesitan de un tratamiento especial y así reforzar la protección de sus derechos en base a un protocolo de atención; en Bolivia incide el maltrato psicológico en niños de edad escolar; en Brasil incide la violencia sexual, en los centros de retención de adolescentes además de tratos inhumanos y degradantes, en Costa Rica existen niños, niñas y adolescentes con adicción a las drogas, en México el maltrato y abuso infantil toma mucho énfasis en el tema. Y así muchos otros casos que devienen a una discusión de índole pública en relación a los derechos de niños y adolescentes.

En Perú, según INEI (2020) una de las políticas públicas más importantes se encuentra representada por las Defensorías Municipales del Niño y el Adolescente (DEMUNAS) hace ya 25 años con la firma de la Convención sobre los Derechos del Niño, actualmente con la aserción en nuestro país y la

Legislación peruana vigente del Código de Niños y Adolescentes. Durante el año 2019 el 82% de municipalidades a nivel nacional brindaron el servicio de DEMUNA, atendiendo 314 634 casos con mayor frecuencia en relación a la asesoría legal competente en alimentos, régimen de visitas, tenencia y atención psicológica, de los cuales 73 131 casos son por alimentos.

Así también, Palacios (2019) confiere que existe gran problemática de las DEMUNAS al no presentar un nivel de eficacia óptimo en sus funciones que contribuya a la reducción de brechas contra la niñez y adolescencia, pues no presenta la debida atención de calidad encontrando sus funciones limitadas por falta de coordinación en su plan de trabajo, la organización y cooperación con las mismas municipalidades provinciales y distritales, además de otras entidades.

A nivel local, la población halla la problemática en cuánto a poder desarrollar el verdadero valor de cooperación y trabajo organizacional de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (DEMUNA) de un gobierno local. Cabe mencionar que se necesitan mejorar las estrategias de atención integral, y sobre todo de calidad que permita a las autoridades competentes mejorar sus procedimientos con el fin de realizar actuaciones organizadas y eficientes entorno a la calidad del servicio y nivel de eficacia poniendo énfasis en el mantenimiento de servicios básicos, bienes muebles, acceso a internet, así como la participación de talleres participativos siendo parte los usuarios y la población, conferencias o charlas impartidas en las instituciones escolares que permitan conocer la forma en que puedan defender y proteger sus derechos sin que nadie logre vulnerarlos; y finalmente logrando que el personal designado en el cargo posea amplia experiencia, además de constante capacitación cada cierto tiempo, fortaleciendo y ampliando los conocimientos en el cargo designado.

Cabe mencionar que los municipios locales son quienes logran destinar una parte del presupuesto económico para las mejoras en ésta ardua labor, además de designar administrativamente a los distintos cargos de las defensorías municipales, haciendo posible la cobertura de más del 95 % de forma descentralizada a nivel nacional. Es por ello que en gran medida depende mucho de la capacidad de voluntad política y visión de gestión de la persona que posea el cargo de responsable de DEMUNA para realizar de manera adecuada y

eficiente sus funciones y brindar una calidad de servicio óptima a sus usuarios.

De lo descrito anteriormente, se da a conocer el problema general del presente proyecto de investigación ¿Qué nivel de relación existe entre calidad del servicio y eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo - 2022?

Esta investigación se justifica teóricamente porque se analizan las teorías que sustentan la calidad del servicio y la eficacia de las Defensorías Municipales del Niño y Adolescente en forma coherente y estable. De manera práctica, se pretende poder obtener la opinión de la población para conocer la forma de trabajo en relación a la calidad del servicio brindado. Asimismo, la justificación metodológica aportará el diseño de los instrumentos aplicados para el recojo de datos, analizando la información recogida y comprobar los resultados; utilizando una metodología adecuada a un trabajo científico que permita sustentar las hipótesis planteadas.

Por consiguiente, el objetivo general de este informe es: Determinar el nivel de relación entre calidad del servicio y la eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo - 2022; y como objetivos específicos: a) Describir la percepción que tiene la población acerca de la calidad del servicio que brinda la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo; b) Identificar el nivel de eficacia con el que son resueltos los procesos según competencia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente; y finalmente c) Establecer la relación entre las dimensiones de calidad del servicio y las de nivel de eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.

Por último, se formularon las hipótesis H1: existe relación entre calidad del servicio y el nivel de eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo - 2022 y H0: No existe relación entre calidad del servicio y el nivel de eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo - 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Tomando como base el tema de investigación, se ha recopilado de manera concreta estudios recientes que abarcan el ámbito internacional y nacional, en relación a las variables de estudio.

Respecto a la variable calidad del servicio, Salazar (2018) en su investigación que propuso evaluar la calidad del servicio odontológico y su relación con la satisfacción de sus pacientes en una clínica de Chile, de tipo básica, con enfoque transversal-correlacional, aplicando un cuestionario a 206 pacientes usuarios. Se obtuvieron como resultados una calidad del servicio nivel medio, asimismo busca mejorar ciertos aspectos para lograr una debida atención, concluyendo así de que se logren elaborar estrategias de mejora y de intervención en gestión a la atención. El antecedente antes descrito, sirve de utilidad mostrando los resultados obtenidos que responden a eficiencia y eficacia presente en una organización con el fin de mejorar la calidad de atención.

Asimismo, Rita (2019) en su investigación realizada en Indonesia cuyo objetivo es conocer sobre la calidad del servicio electrónico y la satisfacción de sus clientes que realizan compras en línea, tipo básico y enfoque correlacional, utilizó como muestra a 355 personas que tienen la mayoría de edad, se aplicó un cuestionario vía virtual por Google docs. Los resultados denotan que se percibe la seguridad y privacidad al momento de comprar en línea por su página web, elementos esenciales para asegurar una calidad del servicio óptima de una tienda online. Se concluye la satisfacción y confianza que tienen los clientes al comprar por medio del comercio electrónico de las tiendas online. El presente antecedente denota importancia al proporcionar la suficiente información, procesos tecnológicos seguros y fáciles; además de la confiabilidad que posee para sus clientes.

A nivel nacional, Orbegoso (2022) en su investigación realizada tuvo interés en poder determinar la calidad del servicio brindado a los usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, niña y adolescente de Coishco. Posee enfoque mixto cuantitativo de alcance prescriptivo, presentó una muestra de 40 usuarios y se empleó como técnica una encuesta; como resultados se obtiene haber alcanzado un nivel de percepción sobre la calidad del servicio en los usuarios de forma eficiente en un 72,5% y calificada como regular un 27,5%. Se concluye que un

porcentaje alto de usuarios califican la calidad del servicio como muy eficiente, sin dejar de mencionar se necesitan realizar aún las mejoras pertinentes. A modo de comentario el antecedente basa su importancia en la opinión libre de usuarios de la DEMUNA que han recibido un servicio de asesoría legal en temas de su competencia, logrando la efectividad mayoritaria teniendo como respaldo a la población.

De tal forma Pérez (2020) realizó un estudio de investigación que estuvo orientada a lograr como objetivo determinar la relación entre calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Ministerio de Economía y Finanzas ubicado en la ciudad de Lima, desarrolla el tipo aplicada, diseño no experimental y correlacional; su muestra probabilística fueron 125 usuarios, utilizando la encuesta como técnica y el instrumento un cuestionario que fue validado y se midió con escala Likert. Se halló que un 41.6 % de usuarios la califican de manera eficiente concediendo un servicio oportuno, mientras que el 40.7% tuvo calificación Regular. El presente antecedente logra destacar el modelo ya conocido como SERVQUAL para la evaluación de su variable.

Matos (2020) realizó una investigación en la ciudad de Lima, cuyo objetivo fue establecer la relación de calidad del servicio y la satisfacción del abogado litigante de un distrito judicial civil, tipo básica y enfoque correlacional, presentó una muestra de 192 abogados litigantes, aplicando el análisis de componentes para ambas variables. Los resultados dan a conocer que el servicio brindado por el distrito judicial es calificado como bueno. Asimismo, el presente antecedente asegura de forma positiva la satisfactoriedad de los usuarios concerniente a que se evaluó la calidad de gestión por el servicio brindado, manejo organizativo de los administrados y la implementación tecnológica.

Maturrano (2019) en su investigación realizada, busca analizar la relación existente entre calidad del servicio y la satisfacción que obtienen los usuarios por los servicios brindados en el centro de empleo de Lima sede en Huacho, posee un diseño correlacional y no experimental con una muestra de 217 usuarios a quienes se les aplicó un cuestionario donde se probó que si existe dicha relación entre ambas variables calificándola en una correlación positiva y alta. Concluyendo que el centro de empleo si presenta una eficaz organización y trabajo en equipo por lo que los usuarios se sienten satisfechos.

García et al. (2019) en su artículo de investigación realizado en Colombia, tuvo por objetivo dar a conocer los indicadores de eficacia y eficiencia en la gestión administrativa de una empresa, presenta enfoque descriptivo, transversal y no experimental, utilizó como muestra a 57 directivos de las empresas, se aplicó un cuestionario. Como resultados hallamos un resultado positivo en la gestión administrativa ubicándose en una categoría alta para los indicadores de gestión y logro de los resultados referente a eficacia. Concluyendo mantener la aplicación de los indicadores de manera estable, pues denotan una adecuada relación de satisfacción con su entorno.

Nalda (2017) en su investigación realizada, tuvo como objetivo el evaluar la eficacia del procedimiento de las medidas de protección en relación a niños y adolescentes que aplican y se encuentran establecidas en la Ley N° 19968 de la legislatura Chilena, presenta un nivel de estudio descriptivo, desarrolló como técnica la entrevista para lograr recopilar los datos necesarios respecto a la fiscalización de éstas y su evolución en la infancia; como resultados aún se busca el poder adoptar medidas necesarias que de forma proporcional y temporal sean aún más efectivas. Concluyendo, que aún se deben ejecutar planes de acción, programas y asesoramiento para lograr garantizar, promover y proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes (NNA).

Lozano et al. (2021) en la investigación realizada para dar a conocer el nivel de eficacia educativa en una clase invertida dentro del contexto de emergencia sanitaria por Covid-2019 en Lima, enfoque cualitativo, método aplicado y estudio de casos, aplicando la entrevista como técnica, a una muestra de cuatro representantes, permitiendo recoger la información necesaria y seleccionada. Los resultados denotan el logro de metas propuestas por la institución. Concluyendo que el modelo de clase invertida es eficaz si es realizado mediante un trabajo participativo en conjunto, además de un monitoreo y acompañamiento que permita a los estudiantes el logro de sus aprendizajes.

Centella (2019) en su tema de investigación por determinar la eficacia organizacional y satisfacción laboral en la sub gerencia de recaudación de impuestos en la Municipalidad provincial de Tacna, diseño no experimental y correlacional, aplicando un cuestionario a 60 trabajadores, obteniéndose por resultados una eficacia organizacional de nivel alto con el 71,7% existiendo así

relación significativa entre ambas variables. Concluyendo que los trabajadores perciben de manera positiva el clima laboral entre servidores.

Asimismo, se consideran las siguientes bases teóricas en las cuales se describe a las variables de calidad del servicio y eficacia:

La calidad del servicio se encuentra apoyada en una cultura de mejora continua, pues Alvarado y Pumisacho (2017) la asocian con una diversidad de desarrollos organizacionales incluyendo enfoques modernos que involucran la mejora radical del proceso para obtener beneficiosos resultados. Por tal motivo se expone la teoría de Kaizen y se reconoce que la mejora continua juega un papel importante en la administración y la práctica.

La teoría de Kaizen Tejan que en japonés se traduce como sugerencia de mejoría o mejora continua, sostiene que las organizaciones pasan por constantes cambios y retos presentes en la sociedad, lo cual establece el cambio continuo que efectúan las empresas para mejorar y lograr la calidad total del servicio; además de involucrar a todos los miembros de la organización a fin de que se puedan dar soluciones a los problemas que se presenten y logre renovarse así las formas de trabajo constantemente, apuntando siempre a mejorar constantemente.

El Kaizen orienta a las personas, al mejoramiento de procesos para lograr una verdadera calidad del servicio que se brinda; y denote la satisfacción de clientes (Oropeza et al., 2016). Obteniéndose así que los beneficios se vean reflejados en el rendimiento y la relación de los clientes a través de ahorro de costos, reducción de tiempos de espera, y mejora de la calidad gracias al desarrollo del recurso humano en la organización.

Por otra parte, Carl Rogers quien fue uno de los representantes de la teoría Humanista; atribuía la importancia entorno a la interacción humana y a la calidad del encuentro interpersonal para así determinar su efectividad. Esta teoría se integra a los nuevos modelos administrativos de gestión y centra su atención en el ser humano, poniendo énfasis en que no sólo se deben enfocar los esfuerzos al logro de objetivos y alcance de las metas de las organizaciones, sino también enfocarse en sus colaboradores, partiendo de la observación de manera individual involucrados a grupos de trabajo y logren ser altamente efectivos. El liderazgo humanista se ejerce desde la persona y va dirigido hacia las personas, seres

humanos que sienten y piensan. Asimismo, se define como la voluntad de trato a las personas con sentido ético, impartiendo empatía y los principios morales que conlleva el respeto por los demás (Salcedo, 2017).

De tal forma, la calidad el servicio se centra en la Teoría de la Administración Pública, que según Galindo (2016) se destaca en el ámbito de la sociedad dirigiendo sus objetivos a poder solucionar necesidades sociales mediante ciertos modos o métodos de organización que se logren ejecutar y aseguren condiciones de vida estable en la sociedad.

Para el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2015), las DEMUNAS prestan servicios que ofrece el Estado a través de los gobiernos descentralizados, tiene como funciones principales promover, y defender los derechos de los NNA (Niños, niñas y adolescentes) y que se logren vigilar tal como lo establece la legislación peruana a través de la Ley N° 26518, Ley del Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y Adolescente (SNAINA).

El concepto de calidad corresponde a la ausencia de errores en el bien. Desde el punto de vista de servicios intangibles, Khanduri (2021) sostiene que la calidad para un usuario o también cliente involucra la percepción de las facilidades de acceso, las soluciones que se les pueda brindar ante posibles problemáticas y acontecimientos, la preparación de sus colaboradores, y que al estar mejor capacitados podrán satisfacer las necesidades del cliente, que a su vez son cambiantes y exigentes en cuanto a expectativas.

La calidad del servicio es poder identificar necesidades futuras del usuario, cliente o consumidor en función de lo que se requiere, de la forma que los productos o servicios se diseñen de manera previa y logren desplegarse de forma total en los distintos niveles de organización (Baquero et al., 2018).

Brindar servicio de calidad a la población es uno de los objetivos de las políticas de modernización de los diferentes Estados, pues el mundo ha cambiado de manera rápida y denota exigencias y requerimientos que tienen los usuarios de los servicios; evaluando así su idoneidad y que puede variar en función de las percepciones que tenga cada usuario.

La calidad del servicio para Izquierdo (2021) se construye en la mente de los usuarios, pues se necesita saber sobre sus necesidades y exceder las expectativas que tienen de un determinado servicio; para así poder realizar acciones de recomendación sobre la entidad que presta el servicio.

Cabe resaltar que, la Secretaría de Gestión Pública (2020) del estado peruano en camino a las Políticas de Modernización en la Gestión Pública al 2021, determina que el Estado peruano debe encontrarse orientado a ejecutar servicios de calidad con el fin de complacer a la ciudadanía peruana. Asimismo, como parte de la modernización se estima el uso de la tecnología (TIC's); por lo tanto, los servicios brindados deberán ofrecer una dinámica tecnológica de uso fácil, con interfaz agradable a fin de que los ciudadanos puedan servirse de aplicaciones digitales, reduciendo de manera e incrementada el uso de papel.

La importancia de la calidad del servicio reside para la ciudadanía, usuarios y empresas en general en la prestación de los servicios de manera más eficiente y eficaz entorno los requerimientos de los ciudadanos, que como objetivo principal deberá primar la calidad de vida de ellos como sujetos de la administración pública; basándose en la eficiencia, reducción de costes y la maximización de los resultados (Kaurova et al., 2020).

La calidad del servicio tiende a mejorar si se generan gestiones de cambio positivas en el rendimiento de los atributos que brindan los servicios; pues no todos tienen la misma función, sino que es importante descubrir cuál es el impacto que tiene en su desempeño (Mejías et al., 2018). Dávila y Barboza (2019), señalan que son los clientes quienes tienen la percepción sobre esta variable siempre y cuando se hayan cumplido sus requisitos en una debida atención oportuna.

Matsumoto (2014), define a la calidad del servicio como un proceso evaluativo constante, es decir, el usuario comparar sus expectativas con lo que logró percibir, es así que la calidad logra medirse a través de poder lograr diferenciar lo que el cliente encontró en el servicio que esperaba y el que recibe por parte de la organización.

Es así que la satisfacción por parte del usuario o cliente, es uno de los objetivos esenciales que cualquier organización o empresa debe de hallar en base a una relación a largo plazo, mejorando sus políticas entorno a la calidad de los servicios y reconociendo sus deficiencias; considerándose como tal una prioridad de la organización (Ngo & Nguyen, 2016).

En cuanto, Bustamante et al. (2019) afirma puede ser medida de forma cuantitativa bajo un modelo ya conocido como SERVQUAL en inglés SERVICE QUALITY; que desarrollaron Parasuraman et al. (1985-1988) mediante la aplicación de un cuestionario que mide las dimensiones que representan los elementos de la calidad del servicio mediante la escala de Likert de tipo ordinal.

Dividida en cinco dimensiones, la primera de ellas fiabilidad; que como sostiene Chambilla (2017) no es más que la confianza que evalúa el usuario o cliente al proporcionarle un producto o servicio que poseen como indicadores el tiempo, compromiso y la calidad; la segunda dimensión seguridad, que refiere a la percepción que tiene el usuario o cliente sobre la de atención brindada, asimismo como indicadores podemos señalar el conocimiento, las capacidades, y habilidades que desarrollan los trabajadores para brindar algún producto o servicio de forma rápida y dando las soluciones apropiadas.

Posteriormente se desarrolla como tercera dimensión los elementos tangibles, que refiere Hernández et al. (2019) a los aspectos físicos que puede percibir el usuario y que tiene como indicadores a la apariencia del lugar, orden, apariencia personal de los trabajadores, equipos empleados y material que permita de forma sencilla y práctica el poder comunicar.

Como cuarta dimensión Torres & Vásquez (2016) sostiene a la capacidad de respuesta como la disposición y voluntad para ayudar al usuario o cliente reaccionando rápidamente a sus necesidades y proporcionando un rápido servicio. Y finalmente Castillo (2016) describe como quinta dimensión a la empatía, que se desarrolla teniendo en cuenta indicadores como la atención personalizada, comprensión e interés hacia el usuario o cliente.

Los clientes o usuarios desean que los servicios que las organizaciones ofrecen, puedan cumplir con lo prometido (confiabilidad), se brinde información clara, precisa y coherente incluida en el material informativo; así también pueda contarse con instalaciones cómodas y limpias (tangibles), brindando un servicio

inmediato (capacidad de respuesta); y ofreciendo además atención personalizada e individual para cada usuario o cliente (empatía), con buenos valores y capacidad de atención por parte de los empleados (seguridad) (Kankam et al., 2016).

Por otra parte, se han considerado las siguientes bases teóricas para la variable eficacia:

Según la Real Academia Española (RAE), eficacia es definida como la facultad de lograr lo que se desea o se espera, y es sinónimo de efectividad.

La teoría de los Stakeholders o también llamadas de las partes interesadas, término que surgió por Robert Edward Freeman en 1984, quien fundamenta su concepto en el éxito o fracaso de las organizaciones; así lo sostiene Kristiansen et al. (2021) relacionándola con teorías referentes a la organización, en donde se incluye a los socios, trabajadores, proveedores, usuarios o clientes, administración y la sociedad.

El principal deber de los Stakeholders de nivel externo que refieren a los de la administración pública, es poder contribuir al bien común de manera relevante una empresa u organización implementándose en el contexto de Gestión Pública. Es por ello que los resultados y objetivos que identifican los requerimientos, necesidades y expectativas influyen mucho en la satisfacción de las personas; solo así se puede garantizar el crecimiento de forma sustentable de las organizaciones.

En la teoría de los Stakeholders, Rojas (2021) manifiesta la competitividad a través de un análisis de competencia de forma interna, en el cual existe la correlación entre la calidad y la mejora continua de servicios brindados, mediante trámites sencillos y rápidos que logren mejorar la atención al usuario y público en general en los servicios brindados por los servidores públicos.

Asimismo, la Teoría General de Sistemas del expositor Ludwig Bertalanffy y a la que hace referencia Pong (2019), está diseñada a sistemas elaborados por el hombre con el objetivo de servir a la humanidad; considerando a la organización como un universal integrado cuyo objetivo es lograr la eficacia total del sistema. Partiendo del análisis en la administración pública se define como sistema autónomo conformado por un conjunto de organizaciones del que se establecen límites y prioridades; estableciendo condiciones que se puedan sustentar frente al entorno interno y externo del sistema. Así los códigos del sistema de la administración pública son: eficacia, eficiencia, no eficacia, no eficiencia,

burocracia, transparencia, etc.

Para Vergara (2018) la eficacia en la gestión pública no es más que el logro de metas, objetivos propuestos y fijados a un determinado plazo; para obtener así los resultados que se esperan y desean. Para ello es necesario contar con una planificación adecuada, asimismo los sistemas de información e instrumentos adecuados van a permitir que se conozca en forma confiable y oportuna la situación que presentan las organizaciones, a efecto de determinar el grado de eficacia en la que se encuentran.

Para Prieto (2020), la eficacia rige el actuar de la administración pública, pues denota su importancia en brindar soluciones a las necesidades de los ciudadanos, por ello su aplicación reside en el accionar de los servidores públicos dando cumplimiento al interés general. La eficacia hace parte esencial de la administración en la garantía de los derechos ciudadanos para el cumplimiento de dichos fines; y se logra incrementar al obtener resultados positivos con el menor gasto de recursos, utilizando los factores de costo y tiempo para evaluar la eficacia en organizaciones.

Todas las áreas de las organizaciones aplican índices de efectividad y eficacia, que con el tiempo constituye muchos beneficios. Rojas et al. (2018) considera su importancia de tal forma que puede medirse el desempeño y evaluar la gestión para cada una de las áreas en la fijación de sus objetivos, consecución de metas, prioridades, asignación de recursos, capacidad administrativa e integración de esfuerzos.

Son tres las dimensiones que permite desarrollar la variable eficacia relacionadas a: eficiencia, desempeño laboral y calidad del entorno (Bendezú, 2018).

La primera dimensión relacionada a eficiencia que permite a las organizaciones obtener intereses y cumplir con sus objetivos, frente a una combinación de factores productivos obteniendo niveles altos de recursos y minimizando costos; sus indicadores son garantizar la calidad que es brindar un buen servicio y que sea percibido de tal forma por el usuario, optimización relacionada a buenos resultados para la organización en base a un trabajo realizado (García et al., 2019).

La segunda dimensión el desempeño laboral, que se ejecuta con la colaboración de los trabajadores mediante sus conocimientos. Sus indicadores enmarcan las aptitudes que se relacionan con la conducta del individuo y las cualidades personales que se logra a través de la motivación de los trabajadores para el cumplimiento de sus objetivos.

Finalmente, la tercera dimensión condiciones del entorno, que consta de una serie de factores que afectan de forma específica a las organizaciones que tienen autonomía. Como indicadores incluye al entorno interno que incluyen sus actividades principales y de apoyo permitiendo un desarrollo eficiente; y los recursos materiales – tecnológicos que son necesarios para realizar la actividad principal.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de estudio y diseño de investigación

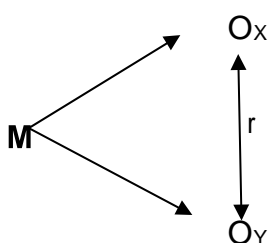
El presente estudio de investigación es de tipo básica, Tacillo (2016) sostiene que toda investigación tiende por alcanzar a profundizar conocimientos generales y específicos de un problema investigado, permitiendo dar a conocer nuevos alcances que más adelante puedan servir de posibles soluciones frente a los problemas encontrados.

El presente estudio se orienta hacia un enfoque cuantitativo, Hernández & Mendoza (2018) manifiesta que se caracteriza por recolectar datos y analizarlos para lograr llegar a responder las preguntas de investigación, utilizando análisis estadísticos que apuntan hacia los resultados que corroboran las hipótesis para determinar si son congruentes o se refutan descartando mejores explicaciones y nuevas hipótesis.

El diseño es de alcance transversal, no experimental - correlacional, Álvarez (2021) sostiene que se permite conocer la relación de asociación entre las variables en un momento único, sin manipulación alguna por parte del investigador.

Figura 1

El esquema que se ha utilizado como referencia al diseño de investigación es el siguiente:



Nota: La figura 1 muestra el diseño de investigación que se aplicará. Hernández & Mendoza (2018)

Donde:

M: muestra

X: Calidad del servicio

r: relación

Y: eficacia

3.2 Variables y operacionalización

El estudio de investigación presenta:

Variable uno: Calidad del servicio

Definición conceptual: La calidad del servicio es poder identificar necesidades futuras del usuario, cliente o consumidor en función de lo que se requiere, de la forma que los productos o servicios se diseñen de manera previa y logren desplegarse de forma total en los distintos niveles de organización (Baquero et al., 2018).

Definición operacional: Se medirá mediante un cuestionario y los datos se obtendrán de las dimensiones antes descritas; con un total de catorce indicadores que serán medidos en escala ordinal.

Variable dos: Eficacia

Definición conceptual: Sánchez (2020) la eficacia rige el actuar de la administración pública, pues denota su importancia en brindar soluciones a las necesidades de los ciudadanos, por ello su aplicación reside en el accionar de los servidores públicos dando cumplimiento al interés general.

Definición operacional: Se logra aplicar un cuestionario que permita medir las dimensiones de eficiencia, desempeño laboral y condiciones del entorno; habiéndose elaborado un total de siete indicadores que serán medidos de forma ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población compuesta por 200 usuarios atendidos por la DEMUNA durante los últimos seis meses de enero a junio del 2022; los cuáles también cumplen con los criterios de exclusión e inclusión.

Criterios de inclusión: usuarios mayores de edad, que recibieron asesoría legal en la DEMUNA, usuarios que preceden procesos legales en especialidades de su competencia

Criterios de exclusión: usuarios menores de edad, que no han sido atendidos por la DEMUNA, usuarios que llevan procesos en materias no competentes.

Muestra: La selección de la muestra está constituida por 80 usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.

Muestreo: Toda investigación científica requiere poder determinar la parte de la población que se debe estudiar. El tipo de la muestra es probabilística, podrán ser todos los usuarios seleccionados mejor representados, lo que asegura una mayor probabilidad de la muestra.

Unidad de análisis: Entidad principal que se analiza en el estudio, puede ser observada y medida a través de instrumentos de medición aplicados (Condori, 2020). La unidad de análisis del presente proyecto se encuentra centrada en cada uno de los 80 usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica de medición presenta una encuesta y el instrumento es un cuestionario que permitirá recoger los datos en relación a las variables calidad del servicio y eficacia, este cuestionario se encuentra conformado por una serie de preguntas formuladas en donde el usuario podrá leerlas, analizarlas y responderlas; permitiendo así la obtención de la información en la muestra de estudio. Para constatar el grado de validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados en el estudio de investigación, se llevó a cabo mediante juicio de expertos; y la confiabilidad será posible a través del proceso estadístico.

3.5 Procedimientos

Para el recojo de la información se realizan las coordinaciones previas carta de permiso que emite la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo – filial Chiclayo, posteriormente se hace posible la reunión respectiva con la responsable encargada de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, ya solicitado la autorización correspondiente se procedió a encuestar a la muestra de estudio de manera virtual mediante formulario Google Forms, asimismo se facilitó el Plan de trabajo destinado para el presente año, posteriormente se continuó con el análisis de los resultados obtenidos de cada una de las variables para finalmente redactar las conclusiones y brindar las recomendaciones correspondientes.

3.6 Método de análisis de datos

Se realizó la correcta y completa aplicación de los instrumentos, fueron dos cuestionarios diseñados para cada una de las variables del proyecto de investigación, posteriormente se procedió al recojo de la información que se consigue del muestreo probabilístico simple; estos documentos fueron analizados mediante los programas Excel y SPSS a través de tablas y gráficos estadísticos; finalmente se hizo la interpretación con el análisis respectivo.

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación se desarrolló considerando la perspectiva de la entidad universitaria, para la redacción y enmienda se respetaron las normas APA, se consideraron los principios éticos básicos: principio de autonomía y libertad, cada estudiante decidió participar por voluntad propia; principio de no maleficencia del cual se obtiene la confidencialidad en protección de los datos de los participantes que son menores de edad, al igual que en los resultados descritos en la investigación, el principio de respeto por las citas de autoría de distintos temas de investigación y el de beneficencia en tener un alcance importante ante la comunidad científica, contribuyendo así a la mejora en la investigación sobre calidad del servicio y eficacia.

IV. RESULTADOS

En la presente investigación se observan los resultados ejecutados y se pueden identificar en base a los objetivos planteados; así tenemos.

Tabla 1

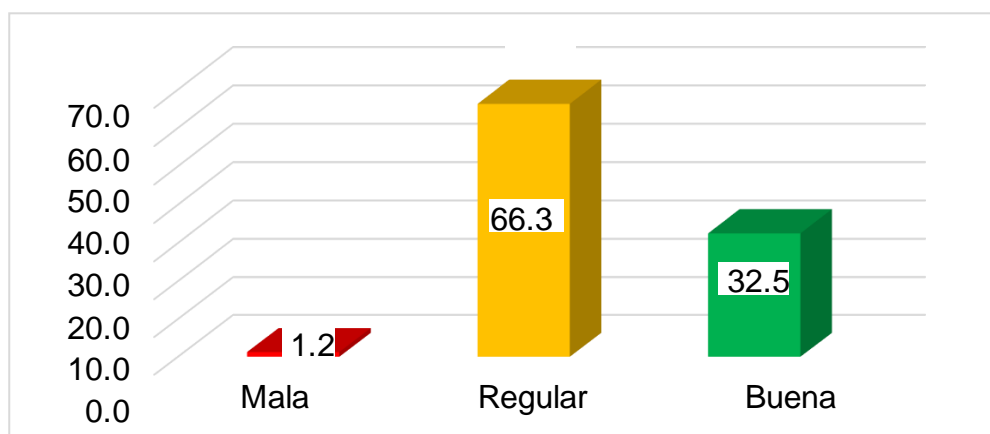
Percepción que tiene la población acerca de la calidad del servicio que brinda la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.

Nivel	n	%
Mala	1	1.2
Regular	53	66.3
Buena	26	32.5
Total	80	100.0

Nota: Resultados obtenidos de SPSS.

Figura 2

Porcentaje de la percepción que tiene la población acerca de la calidad del servicio que brinda la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 1 y Figura 2, se puede observar que el 66.3% de los encuestados tienen una percepción de nivel regular acerca de la calidad del servicio que brinda la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, mientras que el 32.5% tienen una percepción buena y solo el 1.2% de los encuestados, tiene una percepción mala.

Tabla 2

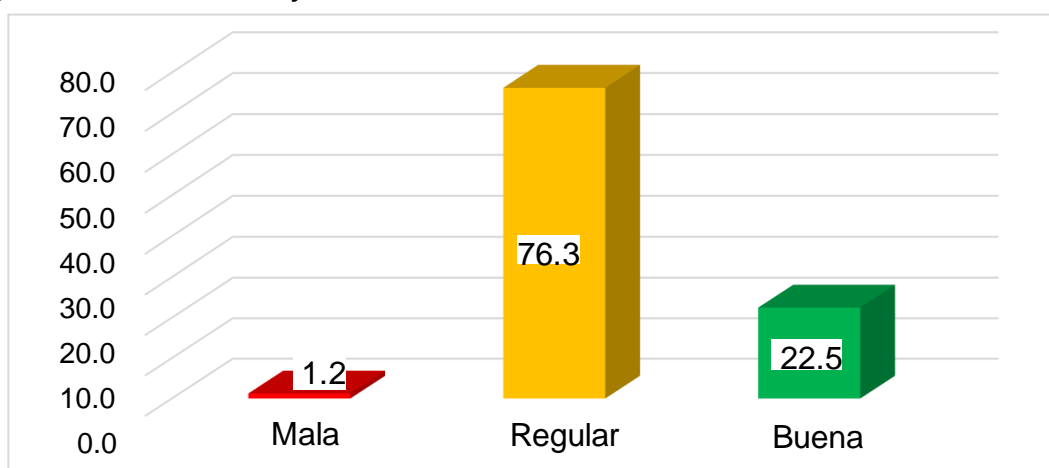
Nivel de eficacia con el que son resueltos los procesos según competencia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.

Nivel	n	%
Mala	1	1.2
Regular	61	76.3
Buena	18	22.5
Total	80	100.0

Nota: Resultados obtenidos de SPSS.

Figura 3

Porcentaje del nivel de eficacia con el que son resueltos los procesos según competencia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 2 y Figura 3, se puede observar que el 76.3% de los encuestados califican como regular el nivel de eficacia con el que son resueltos los procesos según competencia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, mientras que el 22.5% tienen una percepción buena y solo el 1.2%, una percepción mala.

Tabla 3

Nivel de relación entre las dimensiones de calidad del servicio y las del nivel de eficacia de la defensoría municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.

		DIM1_Eficiencia	DIM1_Desempeño	DIM1_Condiciones	
	DIM_Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,550*	,532*	,515*
		Sig. (bilateral)	,012	,016	,020
		N	80	80	80
	DIM_Seguridad	Coeficiente de correlación	,555*	,461*	,464*
		Sig. (bilateral)	,011	,041	,039
		N	80	80	80
	DIM_Elem_Tangibles	Coeficiente de correlación	,370	,232	,430
		Sig. (bilateral)	,108	,326	,058
		N	80	80	80
DIM_Capac_Respuesta	Coeficiente de correlación	,753**	,759**	,668**	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,001	

	N	80	80	80
DIM_Empatia	Coeficiente de correlación	,758**	,778**	,649**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,002
	N	80	80	80

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

Tal como se puede observar en la Tabla 3, existe una correlación significativa positiva entre las dimensiones de la variable eficacia con las dimensiones fiabilidad, elementos tangibles y seguridad de la variable calidad del servicio; asimismo se puede apreciar que existe una correlación muy significativa positiva entre la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio, con las dimensiones de la variable eficacia, así se tiene a la dimensión eficiencia (Rho: ,753**; p. ,000), dimensión desempeño laboral (Rho: ,759**; p. ,000), y dimensión condiciones del entorno (Rho: ,668**; p. ,001); ello describe el trabajo en conjunto a continuar realizándose en mejoras de una debida atención de calidad al usuario brindando los ambientes adecuados y las herramientas tecnológicas adecuadas para agilizar los procedimientos. Del mismo modo, existe una correlación muy significativa positiva de la dimensión de empatía y las dimensiones de eficiencia (Rho: ,758**; p. ,000), dimensión desempeño laboral (Rho: ,778**; p. ,000), y dimensión condiciones del entorno (Rho: ,649**; p. ,002) de la variable eficacia. Lo que indica el resultado, es que los usuarios valoran de cierta forma el nivel de empatía de los colaboradores al ser atendidos en la Defensoría municipal.

Tabla 4

Determinar el nivel de relación entre la calidad del servicio y eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo - 2022

		Calidad del servicio	
Rho de Spearman	Eficacia	Coeficiente de correlación	0.516
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	80

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Nota: Base de datos del investigador – SPSS.

En la Tabla 4, se confirma que al 95% de confianza, demuestra que efectivamente existe una correlación positiva media o moderada entre ambas variables del estudio de investigación, de igual forma el p. valor de la significancia fue de 0,000, siendo menor a 0,05 ($p < 0.05$). Lo que indica que al ser positiva la correlación, se debe de seguir trabajando en la mejora de la calidad del servicio que se brinda a los usuarios y ciudadanos, así también se logrará mejorar el nivel de eficacia de los servicios que brinda DEMUNA y mejorar en la optimización de sus tiempos. Trabajando en beneficio de los niños y adolescentes del distrito.

En la hipótesis general de la investigación se formuló que existe relación entre calidad del servicio y eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.

Dónde: H1: Existe relación entre calidad del servicio y eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo - 2022 y; H0: No existe relación entre calidad del servicio y eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo - 2022.

Se utiliza la prueba del coeficiente de correlación de rangos por Spearman puesto que se busca medir el grado de relación, las variables de estudio tienen un nivel de medición ordinal y no muestran una distribución normal.

Tabla 5

Prueba Chi cuadrado entre Calidad del servicio y eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo

	Valor	gl	Significación Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,943 ^a	4	.000
Razón de verosimilitud	21.529	4	.000
Asociación lineal por lineal	20.194	1	.000
N de casos válidos	80		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01. Fuente: Base de datos del investigador – SPSS v26.

Con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, estableciéndose la regla de decisión: se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

IV. DISCUSIÓN

Después de haber detallado los resultados de la presente investigación relacionada a la Calidad del servicio y la eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.

El presente capítulo comprende la discusión de los hallazgos más relevantes.

Tal es el caso que, en el objetivo general se evidenció que, si existe relación entre Calidad del servicio y eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo. Con un nivel de significancia de 95%, lo que acepta y responde a mi hipótesis planteada en el presente estudio de investigación y concluye que ambas variables se encuentran correlacionadas, y una depende muy estrechamente de la otra. Lo anteriormente descrito puede ser confirmado por Gonzáles (2017), quien en su estudio de investigación afirma que efectivamente existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente, asimismo concluye que mientras la calidad de atención sea mejor, los usuarios se sentirán satisfechos.

Es así que, se logró plantear como primer objetivo específico el describir la percepción que tiene la población acerca de la calidad del servicio que brinda la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo; aplicándose un cuestionario sobre la calidad del servicio, que divide en cinco dimensiones y considerando los niveles mala, regular y buena; cuyo objetivo fue dar a conocer el nivel de calidad del servicio que brinda la DEMUNA hallando así que el 66,3% de los usuarios encuentran en un nivel regular la calidad del servicio que se brinda, es así que logra relacionarse el estudio previo de Salazar (2018) quien confirma que después de evaluar la calidad del servicio de una clínica en Chile a pacientes que recibieron el servicio de odontología mediante un cuestionario de calidad de atención, obtuvo como resultados una calidad de servicio medio o regular, en donde se hace hincapié a que se logren elaborar estrategias de mejora en la atención personalizada, mejor calidad de respuesta, entre otros.

Esto puede confirmarse con la teoría de Kaizen - Tejan, pues sugiere una mejora continua en las organizaciones que brindan algún tipo de servicio personalizado; asimismo se puedan crear estrategias que las mismas empresas puedan brindar para la solución a los problemas que se puedan suscitar. El Kaizen se encuentra orientado para mejoramiento de procesos y así lograr calidad en el servicio brindado; posteriormente los clientes se encuentren satisfechos, todo lo anterior descrito puede ser posible siempre que se logre enfocar en poder reconocer lo que necesita el cliente o usuario eliminando lo que no se necesita optimizando los tiempos. Y así también en busca de incentivos para sus colaboradores que les permita lograr alcanzar los objetivos que busca la organización y el de mejorar su rendimiento en sus funciones laborales. La calidad del servicio se logra realizar con la percepción que tiene el usuario por el servicio que recibió y que posteriormente lograr crear sus expectativas. Si se igualan o sus expectativas son superadas, entonces se habrá alcanzado llegar a brindar un servicio con calidad.

Por tanto, es necesario mejorar de forma permanente y constante la forma de brindar el servicio, logrando aplicar nuevos estándares de calidad que puedan percibir los ciudadanos usuarios, logrando así poder incrementar la satisfacción ya brindado el servicio, más aún tratándose de un área de estudio importante de una entidad del Estado, cuyo fin es velar por la mejora y la calidad de vida que se les ofrece a los ciudadanos del distrito que requieren de ayuda y calidad servicial. El servicio de atención de DEMUNA, es de los más importantes que brindan los gobiernos locales, pero que aún así se necesita que sus autoridades tomen acciones que engloben políticas públicas enfocadas en el desempeño de sus objetivos. Asimismo, de la cual se relaciona con el compromiso, aptitud, trabajo en equipo para medir los logros relacionados con el desempeño de la institución.

Ahora bien, en el segundo objetivo específico se identifica el nivel de eficacia con el que son resueltos los procesos según competencia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo. Es así que, en los resultados se pudo evidenciar que el 76.3% de los usuarios

opinan que el nivel de eficacia con el que se resuelven los procesos de su competencia se encuentra en un nivel regular, pues aducen que muchas veces los plazos son largos para una atención personalizada o una reunión entre las partes, pues muchas veces las partes son invitadas a conciliar o a reunirse para llegar a algún acuerdo, sin embargo, la parte invitada no accede a la petición o pone pretextos.

Esto se puede confirmar con el antecedente de García et al. (2019) que dio a conocer mediante una muestra de 57 directivos de empresas, los indicadores de eficacia y eficiencia en su gestión administrativa, que concluye que estos indicadores se deben de mantener para una adecuada relación de satisfacción con sus usuarios o clientes; todo lo anteriormente descrito lo confirma Khanduri (2021) pues involucra al cliente a que se puedan dar facilidades de acceso, soluciones a sus posibles problemáticas y necesidades que presenten, de la mano del trabajo en conjunto con sus colaboradores y así puedan brindar un servicio de calidad a la ciudadanía: que se considera como uno de los objetivos de políticas de modernización en los diferentes Estados. Por otra parte, la eficiencia en la calidad de un servicio brindado, debe primar en la administración pública pues para la ciudadanía no hay nada más importante que recibir calidad en la atención brindada, que se les escuche y den posibles soluciones a sus necesidades, sin dilatar el tiempo y con costos reducidos, maximizando así la eficacia en los resultados.

Por consiguiente, para el objetivo específico tercero, en donde se establece la relación entre las dimensiones de calidad del servicio y nivel de eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo. Los resultados lograron arrojar que existe una correlación débil entre la eficacia y las dimensiones de fiabilidad, elementos tangibles y capacidad respuesta; y para las dimensiones de seguridad y empatía existe una correlación positiva media. Tal es así que, después de haberse aplicado el cuestionario a los 80 usuarios, se logra percibir que existe una correlación media en la dimensión fiabilidad, donde el (51.3%) de los encuestados considera que solo en algunas ocasiones existe puntualidad en la atención,

compromiso y conocimiento por parte de los abogados o representantes de la DEMUNA, asimismo, existe un (12.5%) que considera que casi nunca se cumplen con dichos indicadores.

Respecto a elementos tangibles, se logró apreciar que el (36.3%) de los encuestados consideran que la apariencia del lugar, la apariencia de personal que labora, los equipos y materiales de trabajo y de comunicación algunas veces no son los más adecuados para brindar un servicio de calidad, sin embargo, existe un (30%), que considera que si son los adecuados.

Esto logra ser confirmado por Baquero et al. (2018) que identifica a las necesidades que pueda tener en un futuro el usuario, cliente o consumidor en función a sus necesidades o problemas, para ello es necesario que se logren diseñar distintas áreas de solución y lograr la organización que se requiere. Para lograr la satisfacción del usuario o cliente es necesario que se creen objetivos y metas, así como políticas de calidad de los servicios, volviéndose una prioridad en su organización (Ngo & Nguyen, 2016).

Del mismo modo, para la dimensión capacidad de respuesta queda representada por un (55%) de los usuarios que consideran, que algunas veces el personal de la DEMUNA tiene la voluntad y disponibilidad de atenderlo y ayudarlo como usuario, ofreciendo un servicio rápido, sin embargo, el (15%) no percibe lo mismo. Lo anteriormente descrito, hace referencia a lo afirmado por Prieto (2020), quien denota la importancia en la eficacia del actuar de la gestión pública, pues el accionar de algunos servidores públicos no es la mejor, encontrándonos en un sistema de burocracia, y no se logra cumplir al interés general de la ciudadanía. Hace falta el accionar de la administración pública, garantizando el cumplimiento de los derechos de los usuarios permitiéndose lograr los resultados positivos en las organizaciones, pues todas ellas aplican la efectividad y la eficacia que beneficia a las organizaciones, permitiendo también saber el desempeño y evaluando la gestión de cada área fijada en sus objetivos, consecución de metas, prioridades, asignación de recursos, capacidad administrativa e integración de esfuerzos.

Por otro lado, existe una correlación positiva media para la dimensión de empatía, donde el (46.3%) de los encuestados consideran que en la DEMUNA del distrito se brinda una atención individualizada a cada usuario, logrando comprender las necesidades de los mismos, explicando a detalle los procedimientos del servicio que requiera solicitar o alguna asesoría legal en materias correspondientes a su cargo, asimismo el (20%) opina que casi siempre sucede. Y por último para la dimensión de seguridad el (56.3%) de los encuestados consideran que algunas veces el personal de DEMUNA tiene el conocimiento suficiente y la capacidad de responder a cualquier duda que tengan, para poder encontrar la mejor solución al problema presentado, mientras que el (27.5%) consideran que casi siempre tienen esta capacidad, en la presente dimensión no hay casi ninguna deficiencia que deba mejorarse, pero no está demás recalcar que se siga trabajando de la misma manera y, porque no decirlo se recomienda seguir mejorando de manera tal que el usuario se siga llevando una buena percepción.

En la investigación de Jiménez & Neyra (2017), se concluyó que las dimensiones de respuesta y empatía, se presenta cuando los usuarios desean consultar o realizar algún reclamo o trámite en especial, ambos factores influyen en la atención que brindan los servidores públicos.

Finalmente, de lo anteriormente descrito, así lo logra confirmar Parasuraman et al. (1988), define la calidad del servicio, en base a cinco dimensiones consistentes: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; que hace al cliente que perciba el servicio brindado con acciones que logren mejorar la calidad en el servicio. Todo ello asemejándose al modelo ServQual que mide lo que el cliente espere de la organización que presta el servicio, de esta forma se contrasta esa medición con la estimación de lo que el usuario o cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones antes descritas y mejorar los niveles de rentabilidad para la organización (Cabana et al., 2015).

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo específico primero, se determinó que el 63,3 % de los usuarios encuestados, perciben como regular el nivel de Calidad del servicio que brinda la Defensoría Municipal, mientras que solo el 32,5 % de los usuarios la perciben como buena. Demostrando así que, aún hace falta seguir trabajando por lograr una atención de calidad, y sobretodo una rápida actuación en las posibles soluciones a los problemas de los usuarios que requieren de los servicios de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente.
2. Asimismo, en el objetivo específico segundo, sobre el nivel de eficacia con el que son resueltos los procesos según competencia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, el 76,3 % de usuarios encuestados calificaron de manera regular el nivel de eficacia con el que se resuelven los procesos según competencia de DEMUNA, frente al 22,5% de usuarios que la calificaron como buena. Es necesario mencionar que hace falta la responsabilidad y comprensión también por parte de las partes que muchas veces son invitadas a reunirse para conciliar y brindar posibles soluciones a sus problemas, pero que al negarse sólo logran dilatar los tiempos en lugar de optimizarlos.
3. Del mismo modo, en el objetivo específico tercero, se determinó que existe una correlación significativa positiva entre las dimensiones de la variable eficacia y las dimensiones de fiabilidad, elementos tangibles y seguridad de la variable calidad del servicio; vale mencionar que aún existen ciertas deficiencias entorno a la atención, al mismo tiempo que presenta una correlación muy significativa con la dimensión de empatía y las dimensiones de la variable eficacia.
4. Por último, respecto al objetivo general se determinó de que, si existe una correlación positiva media entre las variables Calidad del servicio y eficacia con un coeficiente de Rho de 0,516 y un nivel de significancia de 0.000, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la nula.

V. RECOMENDACIONES

1. Al Sr. Alcalde, como autoridad máxima de una entidad promotora de desarrollo local, seguir trabajando en conjunto con su equipo de trabajo, creando un plan de incentivos destinado a la mejora de la gestión y modernización municipal de dicha área, según la Ley N° 31365 Ley de presupuesto del sector público para el año fiscal 2022 existen fondos monetarios, y con ello puedan generarse mejores estrategias ejecutándolas materialmente, así como el fortalecimiento entre alianzas con el fin de mejorar la atención al ciudadano. Y por último y no menos importante la implementación de equipos tecnológicos que permitan desarrollar la eficacia y eficiencia del área de DEMUNA.
2. A la responsable del área de la Defensoría Municipal del Niño y adolescente y su equipo interdisciplinario, vale mencionar y reconocer el arduo trabajo que han logrado al ser una de las 65 DEMUNAS acreditadas a nivel nacional, fortaleciendo así la gestión municipal y gracias a ello seguir atendiendo casos de riesgo de desprotección familiar en vista de seguir mejorando la calidad de vida de nuestra niñez y adolescentes, de la mano el compromiso y el buen desempeño laboral por parte de sus colaboradores.
3. A la psicóloga seguir en el camino de la promoción y vigilancia, realizando visitas domiciliarias a los casos en seguimiento por la Dirección de Investigación Tutelar (DIT) del MIMP, asimismo seguir impartiendo charlas educativas en las escuelas e institutos con el fin de dar a conocer el funcionamiento y plan de trabajo que realiza DEMUNA. Del mismo modo Atención oportuna a niñas, niños y adolescentes en casos de presunto estado de abandono.
4. Al asesor legal de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, continuar con la orientación legal a las familias, así también llevando a cabo audiencias extrajudiciales de conciliación destinadas a resolver conflictos. Elaborar proyectos que cumplan el objetivo de amparo a los derechos de los NNA.

REFERENCIAS

- Alvarado, K. & Pumisacho, V. (2017) Prácticas de mejora continua con enfoque Kaizen en empresas del distrito metropolitano de Quito. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54950452008>
- Baquero, R., & Góngora, A. (2018). Procedimiento para la evaluación de la calidad de los servicios internos calidad. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181557161007/html/>
- Bendezú, P. (2018) El proceso administrativo y su influencia en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María – 2018. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43736>
- Bustamante et al. (2019). Fundamentals of quality of service, the ServQual model. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>.
- Castillo, G. (2016). Diagnóstico de la dimensión del modelo SERVQUAL más importante para la satisfacción del usuario externo de la Cooperativa de Crédito y Ahorro Nuestra Señora de Rosario. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2848054>
- Cabana et al. (2015) Variables Críticas en las Ventajas Competitivas de Restaurantes Gourmet, La Serena, Chile. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225044440007.pdf>
- Chambilla (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín – 2017. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12704>
- Centella, D. (2019). Satisfacción laboral y la eficacia organizacional del personal de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3645>
- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. Curso Taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- Dávila, M., & Barboza, M. (2019). Servicio al cliente y la relación con la satisfacción del cliente, en el Restaurante Yenifer de Tarapoto, periodo 2016. <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3314>

- Galindo, M. (2016). Teoría de la Administración Pública. <http://www.worldcat.org/oclc/644704063>
- García, et al. (2019) Indicators of Efficiency and Efficiency in the management of materials procurement in companies of the construction sector of the Department of Atlántico, Colombia. Chrome extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf
- González, R. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de madera arbolito S.A.C. Chiclayo - 2016. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4485/Gonzalez%20Guevara%20Robinson%20Vladimir.pdf?sequence=1>
- Hernández et al. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342019000400009&script=sciarttext>
- Hernández, E. & Carpio, N. (2019) Introducción a los tipos de muestreo. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández Sampieri, R. Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación, por las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- INEI (2020). Instituto Nacional de Estadística e Informática. Indicadores de Gestión Municipal 2020 – Perú. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1791/
- Izquierdo, J. (2021). The Quality of Service in Public Administration. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2401>
- Jiménez, N., & Neyra, J. (2017). Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, año 2017. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5088>
- Kankam et al. (2016). Service Quality and Customers' Willingness to Pay for Vehicle Repairs and Maintenance Services. <http://dx.doi.org/10.9734/JSRR/2016/24918>

- Kaurova, et al. (2020). Conceptual model to measure public service quality and service satisfaction.
<https://search.proquest.com/docview/2436132111?accountid=37408>
- Khanduri, S. (2021). Service quality analysis of banks in Rajasthan post financial inclusion program. DOI: 10.37394/23207.2021.18.40
- Kristiansen et al (2021). Stakeholder management of temporary Sport event organizations. DOI:
<https://doi.org/10.3727/152599521X16106577965080>
- Ley N° 31365. Ley de presupuesto del sector Público para el año fiscal 2022.
<https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/ley/27512-ley-n-31365/file>
- Ley N° 26518, Ley del Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y Adolescente (SNAINA).
<https://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1998/mujer/SNAINA.HTM>
- Lozano et al. (2021) Perceptions Of The Educational Effectiveness Of The Flipped Classroom. <https://doi.org/10.26495/rch.v5i2.1932>
- Matos, M. (2020). La calidad del servicio de administración de justicia y su relación con la satisfacción de los justiciables, de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte año 2017.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16443?show=full>
- Manrique, R. (2018). Calidad del servicio al cliente en relación al comportamiento organizacional en los institutos superiores tecnológicos del distrito de Ate.
<https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/2608>
- Maturrano, J. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de empleo del gobierno regional de lima sede huacho 2019.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3701>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto.
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mejías et al. (2018). Impact of the quality of services on customer satisfaction in a maintenance Company
https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/html/#redalyc_880552000

- MIMP (2015). Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. https://www.mimp.gob.pe/files/transparencia/resoluciones_ministeriales/rm_268_2015_mimp.pdf
- Nalda, R. (2016). La eficacia del procedimiento de medidas de protección del niño, niña o adolescente. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/139341>
- Ngo, M. & Nguyen, H. (2016). The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector. <https://doi.org/10.7441/joc.2016.02.08>
- OEA (2021). Organización de los Estados Americanos. Protocolo de Actuación para las Defensorías de Niñez y Adolescencia. <http://www.iin.oea.org/publicaciones.html>
- Orbegoso (2021). Percepciones de la calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente de Coishco, 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87>
- Oropeza et al. (2016). The impact of managerial commitment and Kaizen benefits on companies. Journal of Manufacturing Technology Management. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/14999>
- Palacios (2019). Los instrumentos de gestión de las Demunas y la mejora en la protección integral de los derechos de los niños y adolescentes en limametropolitana. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3537>
- Pérez, A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Ministerio de Economía y Finanzas, Lima 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64914>
- Pong, J. (2019). • Teorías Neosistémicas y administración pública: posibilidades observacionales y regulativas. <https://www.redalyc.org/journal/3575/357565037003/html/>
- RAE (2015). Real Academia de la Lengua Española. Diccionario de la lengua española, Edición del Tricentenario, 2015. <https://dle.rae.es/>
- Rita, P. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>

- Rojas, L. (2021). Stakeholders Management. Application in Local Governments for Productivity and Competitiveness.
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/224/409>
- Rojas et al. (2018). Effectiveness, efficacy and efficiency in teamworks.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>
- Salazar, E. (2018). Calidad de los Servicios Odontológicos y su Relación con la Satisfacción de los Pacientes de la Clínica MM Dental de la Ciudad Santiagode Chile. <http://201.159.223.180/handle/3317/11921>
- Salcedo, C. (2017). El liderazgo humanista y su importancia en las empresas.
<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/14999>
- Sánchez, L. (2020). El principio de eficacia en la Administración Pública.
<https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/6711>
- Secretaría de Gestión Pública (2020). Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021. <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Torres, C., & Vásquez, A. (2016). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis.
<https://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3191>
- Vergara, L. (2018). Eficiencia, eficacia y calidad en la gestión pública.
<http://lorenavergarasuarez.blogspot.com/2018/11/eficiencia-eficacia-y-calidad-en-la.html>

ANEXOS

Anexo1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad del servicio	La calidad del servicio es poder identificar necesidades futuras del usuario, cliente o consumidor en función de lo que se requiere, de la forma que los productos o servicios se diseñen de manera previa y logren desplegarse de forma total en los distintos niveles de organización (Baquero et al., 2018).	Para medir la variable calidad del servicio se aplicará un cuestionario como instrumento y la información se obtendrá de las dimensiones descritas anteriormente como fiabilidad, seguridad. Elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía; con un total de catorce indicadores que serán medidos en escala ordinal.	Fiabilidad	Puntualidad en la atención	Escala ordinal de Likert: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
				Compromiso e interés de poder resolver el problema del usuario	
				Conocimiento del prestador del servicio	
			Seguridad	Capacidades del empleado para responder posibles dudas del usuario	
				Habilidades de poder guiar a posibles soluciones en beneficio del usuario	
			Elementos tangibles	Instalaciones físicas del lugar	
				Apariencia personal de los trabajadores	
				Equipos modernos empleados	
			Capacidad de Respuesta	Materiales asociados al servicio	
				Voluntad de ayudar al usuario	
			Empatía	Rapidez en el servicio que se brinda	
				Atención personalizada	
				Comprensión en las necesidades del usuario	
				Interés en atender las necesidades del usuario	

Eficacia	Prieto (2020) la eficacia rige el actuar de la administración pública, pues denota su importancia en brindar soluciones a las necesidades de los ciudadanos, por ello su aplicación reside en el accionar de los servidores públicos dando cumplimiento al interés general.	Para medir la variable eficacia logra aplicar un cuestionario que permita medir las dimensiones habiéndose elaborado un total de siete indicadores que serán medidos de forma ordinal.	Eficiencia	Garantizar la calidad	Escala ordinal (1) Mala (2) Regular (3) Buena
				Optimización	
				Satisfacción del usuario	
			Desempeño laboral	Aptitudes	
				Cualidades personales	
			Condiciones del entorno	Ambiente interno	
				Recursos materiales	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario sobre Calidad del Servicio

El presente cuestionario tiene el propósito recopilar información para el desarrollo del proyecto de investigación: **Calidad del servicio y eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.**

Sus respuestas son totalmente confidenciales.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

Sexo:

- a) Femenino
- b) Masculi

noEdad:

- a) De 18 – 25 años
- b) De 26 – 35 años
- c) De 36 - 45 años
- d) De 45 a más

ITEMS	ESCALA DE VALORACION				
	NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPR (4)	SIEMPR (5)
D1: Fiabilidad					
Considera Ud. que se brinda una atención puntual y oportuna en la DEMUNA.					
Considera Ud. que el personal de DEMUNA muestra sincero interés en brindar la ayuda necesaria a los usuarios que requieren de sus servicios.					
Considera Ud. que el personal de la DEMUNA sabe orientarle al respecto cuando presenta un problema.					
D2: Seguridad					
Considera Ud. que el personal de DEMUNA tiene el conocimiento suficiente y es capaz de responder a cualquier duda que tenga.					
Considera Ud. que el personal de DEMUNA puede encontrar la mejor solución a su problema presentado.					
D3: Elementos Tangibles					
Considera Ud. que las instalaciones (infraestructura) de la DEMUNA son las más adecuadas y seguras para brindar sus servicios.					

Considera Ud. que el personal de DEMUNA que le brinda el servicio proyecta un aspecto adecuado y de su imagen.					
Considera Ud. que los equipos de tecnología como laptops, computadoras, impresoras, etc. Son modernos y necesarios para brindar una buena atención al usuario.					
Considera Ud. que el material informativo, documentos, etc. Que se brinda para la atención del servicio es de fácil entendimiento y comprensión para el usuario.					
D4: Capacidad de respuesta					
Considera Ud. que el personal de DEMUNA está dispuesto a atenderlo y ayudarlo como usuario.					
Considera Ud. que el personal de DEMUNA ofrece un servicio rápido y ágil a los usuarios.					
D6: Empatía					
Considera Ud. que el personal de la DEMUNA, le brinda una atención individualizada a cada usuario.					
Considera Ud. que el personal de la DEMUNA logra preocuparse y comprender las necesidades que tiene cada usuario.					
Considera Ud. que el personal de la DEMUNA muestra interés en explicar a detalle los procedimientos del servicio que solicita.					

Cuestionario sobre Eficacia

El presente cuestionario tiene el propósito recopilar información para el desarrollo del proyecto de investigación: **Calidad del servicio y eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.**

Sus respuestas son totalmente confidenciales.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

Sexo:

- a) Femenino
- b) Masculi

noEdad:

- a) De 18 – 25 años
- b) De 26 – 35 años
- c) De 36 - 45 años
- d) De 45 a más

ITEMS	ESCALA DE VALORACION		
	MALA (1)	REGULAR (2)	BUENA (3)
D1: Eficiencia			
¿Cómo considera Ud. desde la primera impresión el servicio que le brinda el personal de la DEMUNA en su distrito?			
¿Cómo considera Ud. la atención respecto a la optimización en los tiempos y soluciones de los procesos competentes por la DEMUNA?			
¿Cómo considera Ud. la atención total que recibió por parte del personal de la DEMUNA?			
D2: Desempeño Laboral			
¿Cómo considera Ud. al personal con el que se cuenta para atender y orientar los procesos?			
¿Cómo considera Ud. la vocación de servicio que percibe del personal de la DEMUNA?			
D1: Condiciones del entorno			
¿Cómo percibe Ud. el clima laboral según el comportamiento del personal de trabajo de la DEMUNA?			
¿Cómo considera la distribución de los recursos materiales (útiles de escritorio, papelería y de tecnología), al requerir los servicios de la DEMUNA?			

Anexo 3. Validez y Confiabilidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Calidad del servicio

2. TESISISTA:

Br. Jandery Svetlana Custodio Gonzales

3. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de junio de 2022

Mg. Juliana Antonieta Cabrejos Solano

DNI N° 44842689

EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Eficacia

3. TESISISTA:

Br. Jandery Svetlana Custodio Gonzales

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de junio de 2022

Mg. Juliana Antonieta Cabrejos Solano

DNI N° 44842689

EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CABREJOS SOLANO
Nombres	JULIANA ANTONIETA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	44842689

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	MARIANO AGUSTIN RAMOS GARCIA
Secretario General	MIGUEL ANGEL JIMENEZ GAMARRA
Director	JUAN EDUARDO AGUINAGA MORENO

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN DERECHO CON MENCION EN CIENCIAS PENALES
Fecha de Expedición	19/06/15
Resolución/Acta	365-2015-CU
Diploma	A1872569
Fecha Matrícula	Sin información (*****)
Fecha Egreso	Sin información (*****)

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838410


JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2022 02:05:42-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Calidad del servicio

3. TESISISTA:

Br. Jandery Svetlana Custodio Gonzales

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de junio de 2022



Manuel A. Sánchez Chanduví
ABOGADO
Reg. ICAL 5059

Mg. Manuel Armando Sánchez Chanduví
DNI N° 45828253
EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Eficacia

3. TESISISTA:

Br. Jandery Svetlana Custodio Gonzales

5. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de junio de 2022



Manuel A. Sánchez Chanduví
ABOGADO
Reg. ICAL 5059

Mg. Manuel Armando Sánchez Chanduví
DNI N° 45828253
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SANCHEZ CHANDUVI**
Nombres **MANUEL ARMANDO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **45828253**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**
Rector **JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ**
Secretario General **WILMER CARBAJAL VILLALTA**
Director **SAUL ALBERTO ESPINOZA ZAPATA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN DERECHO CON MENCIÓN EN CIENCIAS PENALES**
Fecha de Expedición **19/10/18**
Resolución/Acta **1388-2018-R**
Diploma **UNPRG-EPG-2018-598**
Fecha Matrícula **06/07/2013**
Fecha Egreso **13/12/2015**

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838412

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2022 02:11:02-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Calidad del servicio

3. TESISTA:

Br. Jandery Svetlana Custodio Gonzales

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de junio de 2022

Mg. Silvia Zulueta Cueva
DNI N° 16413673
EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Eficacia

3. TESISTA:

Br. Jandery Svetlana Custodio Gonzales

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de junio de 2022

Mg. Silvia Zulueta Cueva
DNI N° 16413673
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ZULUETA CUEVA**
Nombres **SILVIA ANTONIETA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16413673**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **07/12/17**
Resolución/Acta **0366-2017-UCV**
Diploma **052-021223**
Fecha Matrícula **13/06/2015**
Fecha Egreso **16/10/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838414

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2022 02:13:29-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Calidad del servicio

3. TESISISTA:

Br. Jandery Svetlana Custodio Gonzales

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de junio de 2022

Mg. Mariella Verenisse Custodio Cholán

DNI N° 16736879

EXPERTO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Eficacia

3. TESISISTA:

Br. Jandery Svetlana Custodio Gonzales

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de junio de 2022

Mg. Mariella Verenisse Custodio Cholán
DNI N° 16736879
EXPERTO

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CUSTODIO CHOLAN
Nombres	MARIELLA VERENISSE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16736879

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTORA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	11/05/18
Resolución/Acta	0124-2018-UCV
Diploma	052-033941
Fecha Matrícula	05/01/2015
Fecha Egreso	15/01/2017

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838415

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2022 02:18:03-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Calidad del servicio

3. TESISISTA:

Br. Jandery Svetlana Custodio Gonzales

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de junio de 2022

Dr. Juan Pedro Soplapuco Montalvo
DNI N° 17404624
EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Eficacia

3. TESISTA:

Br. Jandery Svetlana Custodio Gonzales

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de junio de 2022

Dr. Juan Pedro Soplapuco Montalvo
DNI N° 17404624
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SOPLAPUCO MONTALVO**
Nombres **JUAN PEDRO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **17404624**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**
Rector **FRANCIS VILLENA RODRIGUEZ**
Secretario General **HAYDEE CHIRINOS CUADROS**
Director **FRANCIS VILLENA RODRIGUEZ**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION**
Fecha de Expedición **17/06/2005**
Resolución/Acta **827-2005-R**
Diploma **A555142**
Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838419

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2022 02:23:01-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

Confiabilidad del instrumento

Variable Calidad del servicio

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,931	,940	14

	Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera Ud. que se brinda una atención puntual y oportuna en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (DEMUNA)	33,60	87,095	,838	,947	,920
Considera Ud. que el personal de DEMUNA muestra sincero interés en brindar la ayuda necesaria a los usuarios que requieren de sus servicios	33,35	91,818	,830	,976	,921
Considera Ud. que el personal de la DEMUNA sabe orientarle al respecto cuando presenta un problema	33,30	92,958	,917	,979	,920
Considera Ud. que el personal de DEMUNA tiene el conocimiento suficiente y es capaz de responder a cualquier duda que tenga	33,45	90,366	,745	,975	,924
Considera Ud. que el personal de DEMUNA puede encontrar la mejor solución a su problema presentado	33,50	95,737	,745	,788	,925
Considera Ud. que las instalaciones (infraestructura) de la DEMUNA son las más adecuadas y seguras para brindar sus servicios	35,50	98,789	,311	,648	,940
Considera Ud. que la tecnología como laptops, computadoras, impresoras, etc. Son modernos y necesarios para brindar una buena atención al usuario					
Considera Ud. que el material informativo, documentos, etc. Que se brinda para la atención del servicio es de fácil entendimiento y comprensión para el usuario	33,60	95,411	,630	,862	,927
Considera Ud. que el personal de DEMUNA está dispuesto a atenderlo y ayudarlo como usuario	33,30	93,063	,910	,992	,920
Considera Ud. que el personal de DEMUNA ofrece un servicio rápido y ágil a los usuarios	33,80	86,800	,902	,963	,918
Considera Ud. que el personal de la DEMUNA, le brinda una atención individualizada a cada usuario	33,20	93,116	,742	,979	,924
Considera Ud. que el personal de la DEMUNA logra preocuparse y comprender las necesidades que tiene cada usuario	33,60	92,779	,834	,981	,922
Considera Ud. que el personal de la DEMUNA muestra interés en explicar a detalle los procedimientos del servicio que solicita	33,65	94,555	,769	,979	,924

Nota: Base de datos del investigador – SPSS v26.

Variable Eficacia

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,932	,934	7

	Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cómo considera Ud. desde la primera impresión el servicio que le brinda el personal de la DEMUNA en su distrito?	13,65	8,976	,803	,734	,920
¿Cómo considera Ud. la atención respecto a la optimización en los tiempos y soluciones de los procesos competentes por la DEMUNA?	13,90	9,674	,534	,628	,945
¿Cómo considera Ud. la atención total que recibió por parte del personal de la DEMUNA?	13,50	8,579	,876	,954	,912
¿Cómo considera Ud. al personal con el que se cuenta para atender y orientar los procesos?	13,50	8,789	,807	,884	,919
¿Cómo considera Ud. la vocación de servicio que percibe del personal de la DEMUNA?	13,55	8,576	,889	,913	,911
¿Cómo percibe Ud. el clima laboral según el comportamiento del personal de trabajo de la DEMUNA?	13,45	8,997	,906	,950	,912
¿Cómo considera la distribución de los recursos materiales (útiles de escritorio, papelería y de tecnología al requerir los servicios de la DEMUNA)?	14,15	9,082	,698	,567	,930

Nota: Base de datos del investigador – SPSS v26.

Anexo 4. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE)/ DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
¿Qué nivel de relación existe entre Calidad del servicio y la eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo?	Determinar el nivel de relación entre la calidad del servicio y la eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo	Existe relación entre calidad del servicio y eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo	Vx: Calidad del servicio	<p>Unidad de Análisis</p> <p>Usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo</p>	<p>Enfoque de investigación:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, transaccional - correlacional</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación:</p> <p>Prueba no paramétrica</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>- ¿Cuál es la percepción que tiene la población sobre la calidad del servicio que brinda la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de un gobierno local, Chiclayo?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de eficacia que brinda la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local en los procesos de su competencia?</p> <p>- ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de calidad del servicio y nivel de eficacia de la Defensoría Municipal de Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>a) Describir la percepción que tiene la población acerca de la calidad del servicio que brinda la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.</p> <p>b) Identificar el nivel de eficacia con el que son resueltos los procesos según competencia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.</p> <p>c) Establecer la relación entre las dimensiones de calidad del servicio y nivel de eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.</p>		Vy: Eficacia	<p>Población</p> <p>De 200 usuarios de una Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo</p> <p>Muestra</p> <p>80 usuarios</p>		

Anexo 5. Autorización del desarrollo de la Investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONSEFÚ

Comprometidos contigo... Comprometidos con Monsefú...

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Monsefú, 15 de julio del 2022

OFICIO N°028-2022-URH/MDM

SEÑOR: Mg. Yosip Ibrahim Mejía Díaz
JEFE DE LA ESCUELA DE POST GRADO UCV

ASUNTO: Comunico la aceptación y autorización para desarrollar trabajo de investigación en el área de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente – DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

REFERENCIA: Exp. 5164 de fecha 08/07/2022

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente; asimismo para hacer de su conocimiento lo siguiente:

Que, visto el documento de la referencia presentada por la bach. Custodio Gonzales Jandery Svetlana, se **AUTORIZA** para la realización del trabajo de investigación y la aplicación de los cuestionarios a los usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente – DEMUNA; lo que permitirá el recojo de información para su tesis de investigación titulada Calidad del servicio y eficacia de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.

Aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONSEFÚ
Alc. María Cristina Guzmán Rojas
JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS



RUC 20191711328
Av. 7 de Junio N° 513 - Monsefú - Perú ☎
074 - 486067 📠
munimonsefu@munimonsefu.gob.pe 📧

Anexo 6. Resultados

Matriz de datos recopilados de las variables Calidad del servicio y Eficacia

DATA_RESULTADOS_ESQUELETO.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Sexo	Numérico	8	0	Sexo de los en...	{1, Masculin...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	Edad	Numérico	8	0		{1, 18 a 25 ...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	P1	Numérico	8	0	Considera Ud. ...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P2	Numérico	8	0	Considera Ud. ...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P3	Numérico	8	0	Considera Ud. ...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P4	Numérico	8	0	Considera Ud. ...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P5	Numérico	8	0	Considera Ud. ...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P6	Numérico	8	0	Considera Ud. ...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P7	Numérico	8	0	Considera Ud. ...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P8	Numérico	8	0	Considera Ud. ...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P9	Numérico	8	0	Considera Ud. ...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P10	Numérico	8	0	Considera Ud. ...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P11	Numérico	8	0	Considera Ud. ...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P12	Numérico	8	0	Considera Ud. ...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P13	Numérico	8	0	Considera Ud. ...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P14	Numérico	8	0	Considera Ud. ...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P_E1	Numérico	8	0	¿Cómo conside...	{1, Mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P_E2	Numérico	8	0	¿Cómo conside...	{1, Mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P_E3	Numérico	8	0	¿Cómo conside...	{1, Mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P_E4	Numérico	8	0	¿Cómo conside...	{1, Mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P_E5	Numérico	8	0	¿Cómo conside...	{1, Mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P_E6	Numérico	8	0	¿Cómo percibe...	{1, Mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P_E7	Numérico	8	0	¿Cómo conside...	{1, Mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24											
25											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Nota: Base de datos del investigador – SPSS v26.

Tabla 6

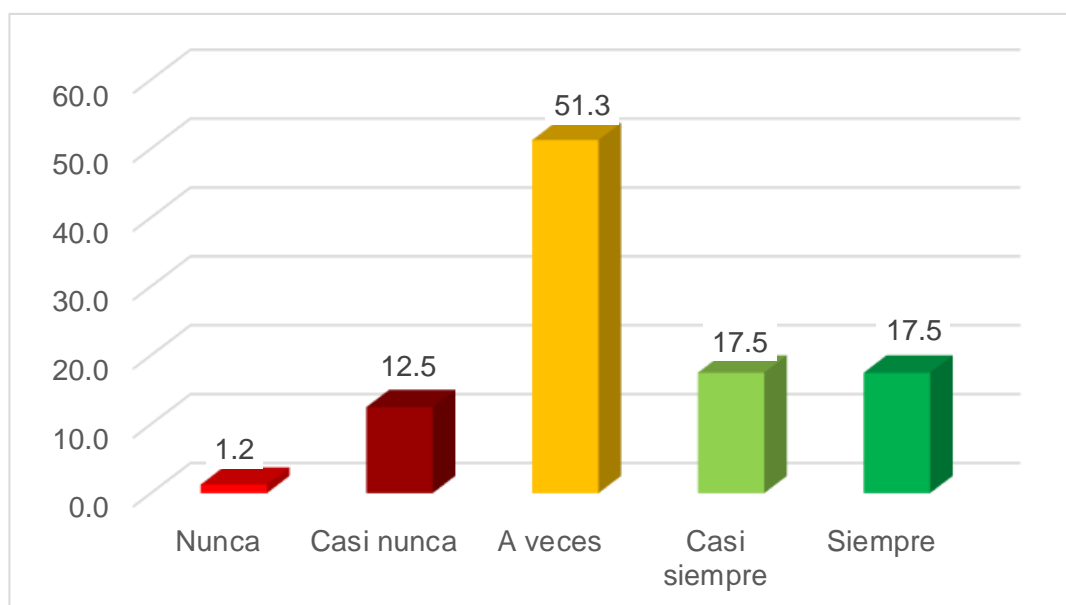
Nivel de la dimensión fiabilidad respecto a la calidad de servicio que brinda la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de un gobierno local, Chiclayo

Nivel	n	%
Nunca	1	1.2
Casi nunca	10	12.5
A veces	41	51.3
Casi siempre	14	17.5
Siempre	14	17.5
Total	80	100.0

Fuente: Cuestionario.

Figura 4

Porcentaje del nivel de la dimensión fiabilidad respecto a la calidad de servicio que brinda la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 06 y Figura 4, se puede observar que el 51.3% de los encuestados considera que solo en algunas ocasiones existe puntualidad en la atención, compromiso y conocimiento por parte de los abogados o representantes de la DEMUNA de un gobierno local, asimismo existe un 12.5% que considera que casi nunca se cumplen con dichos indicadores.

Tabla 7

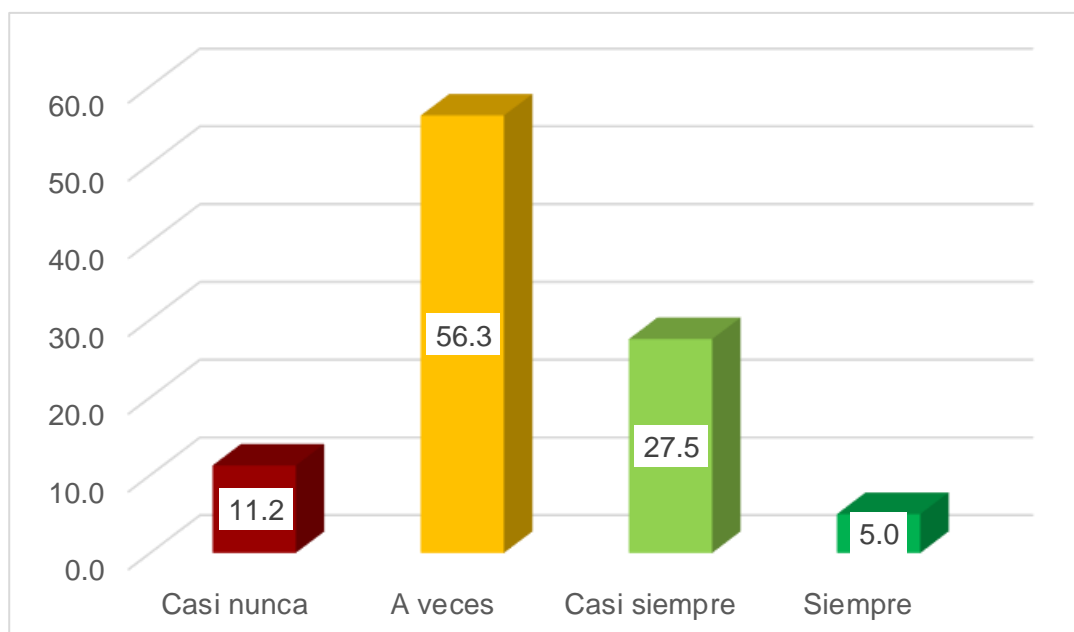
Nivel de la dimensión seguridad respecto a la calidad de servicio que brinda la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de un gobierno local, Chiclayo

Nivel	n	%
Casi nunca	9	11.2
A veces	45	56.3
Casi siempre	22	27.5
Siempre	4	5.0
Total	80	100.0

Fuente: Cuestionario.

Figura 5

Porcentaje del nivel de la dimensión seguridad respecto a la calidad de servicio que brinda la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.



Fuente: Elaboración propia

Tal como se puede observar en la Tabla 7 y Figura 5, el 56.3% de los encuestados consideran que algunas veces el personal de DEMUNA tiene el conocimiento suficiente y la capacidad de responder a cualquier duda que tengan, para poder encontrar la mejor solución al problema presentado, mientras que el 27.5% consideran que casi siempre tienen esta capacidad.

Tabla 8

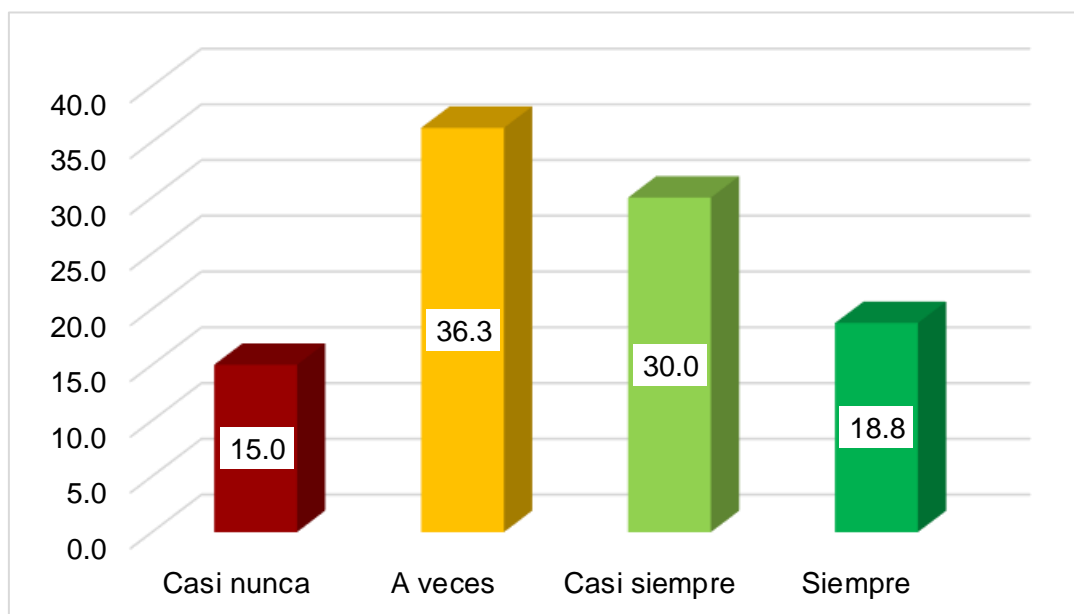
Nivel de la dimensión elementos tangibles respecto a la calidad de servicio que brinda la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de un gobierno local, Chiclayo

Nivel	n	%
Casi nunca	12	15.0
A veces	29	36.3
Casi siempre	24	30.0
Siempre	15	18.7
Total	80	100.0

Fuente: Cuestionario.

Figura 6

Porcentaje del nivel de la dimensión elementos tangibles respecto a la calidad de servicio que brinda la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.



Fuente: Elaboración propia

Al visualizar la Tabla 8 y Figura 6, se puede apreciar que el 36.3% de los encuestados consideran que la apariencia del lugar, la apariencia de personal que labora, los equipos y materiales de comunicación algunas veces no son los más adecuados para brindar un servicio de calidad, sin embargo, existe un 30%, que considera que si son los adecuados.

Tabla 9

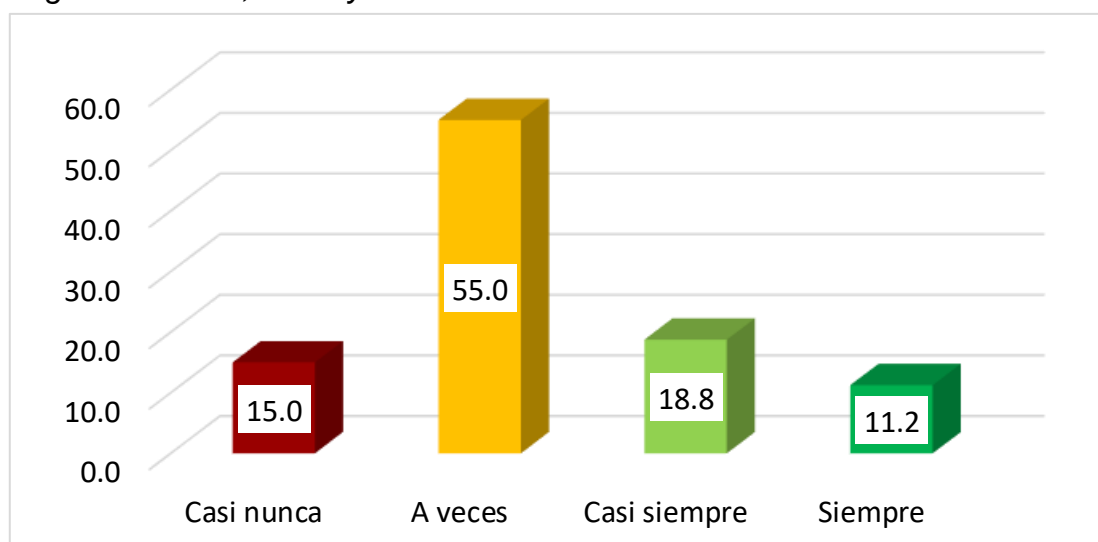
Nivel de la dimensión Capacidad de respuesta respecto a la calidad de servicio que brinda la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de un gobierno local, Chiclayo

Nivel	n	%
Casi nunca	12	15.0
A veces	44	55.0
Casi siempre	15	18.8
Siempre	9	11.3
Total	80	100.0

Fuente: Cuestionario.

Figura 7

Porcentaje del nivel de la dimensión capacidad de respuesta respecto a la calidad de servicio que brinda la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de un gobierno local, Chiclayo



Fuente: Elaboración propia

La Tabla 9 y Figura 7, presenta que el 55% de los encuestados consideran que algunas veces el personal de la DEMUNA tiene la voluntad de atenderlo y ayudarlo como usuario, ofreciendo un servicio rápido, sin embargo, el 15% no percibe lo mismo.

Tabla 10

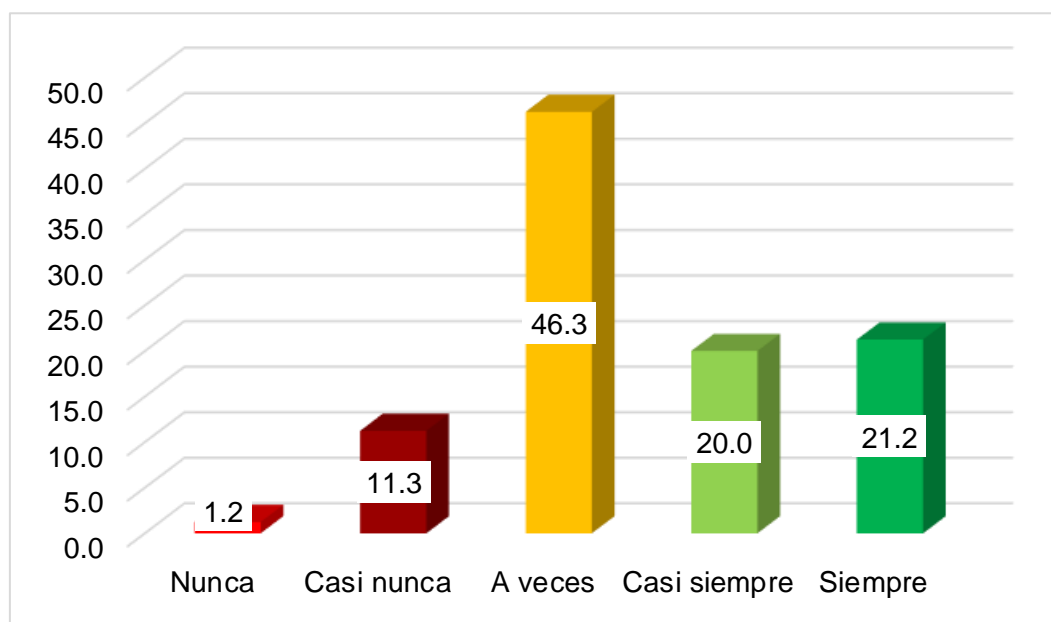
Nivel de la dimensión empatía respecto a la calidad de servicio que brinda la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.

Nivel	n	%
Nunca	1	1.2
Casi nunca	9	11.3
A veces	37	46.3
Casi siempre	16	20.0
Siempre	17	21.2
Total	80	100.0

Fuente: Cuestionario.

Figura 8

Porcentaje del nivel de la dimensión empatía respecto a la calidad de servicio que brinda la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.



Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

Tal como se muestra en la Tabla 10 y Figura 8, el 46.3% de los encuestados consideran que en la DEMUNA se brinda una atención individualizada a cada usuario, logrando comprender las necesidades de los mismos, explicando a detalle los procedimientos de servicio solicitado, asimismo el 20% opina que casi siempre sucede.

Tabla 11

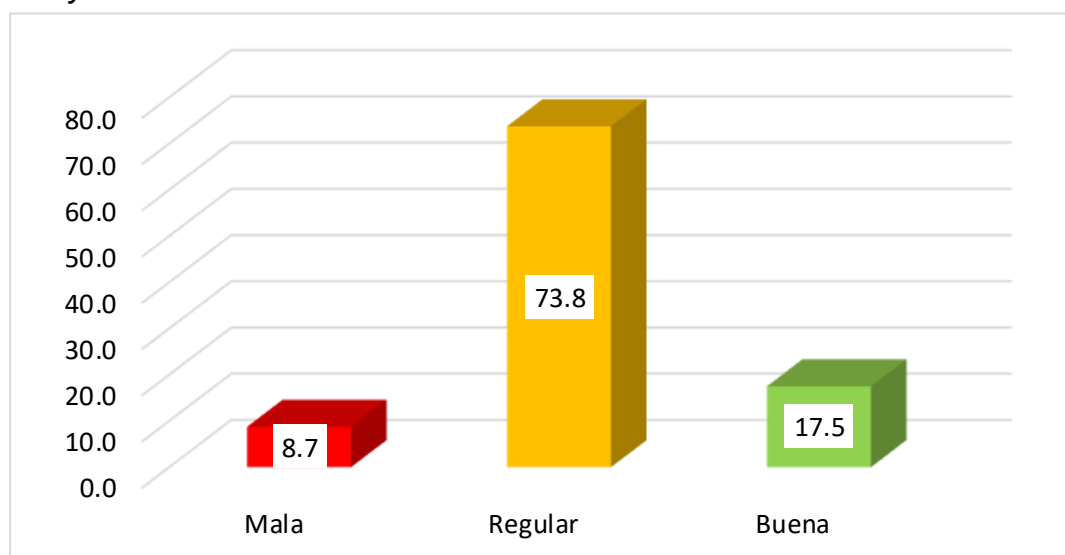
Nivel de la dimensión eficiencia respecto a la eficacia que brinda la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de un gobierno local, Chiclayo

Nivel	n	%
Mala	7	8.7
Regular	59	73.8
Buena	14	17.5
Total	80	100.0

Fuente: Cuestionario.

Figura 9

Porcentaje del nivel de la dimensión eficiencia respecto a la eficacia que brinda la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.



Fuente: Elaboración propia

Tal como se muestra en la Tabla 11 y Figura 9, el 73.8% de los encuestados califican como regular el nivel de eficiencia con relación al servicio que brinda el personal de la DEMUNA, pues consideran que deben mejorarse los tiempos y soluciones de los procesos competentes, no obstante, solo el 8.7% lo califica como mala.

Tabla 12

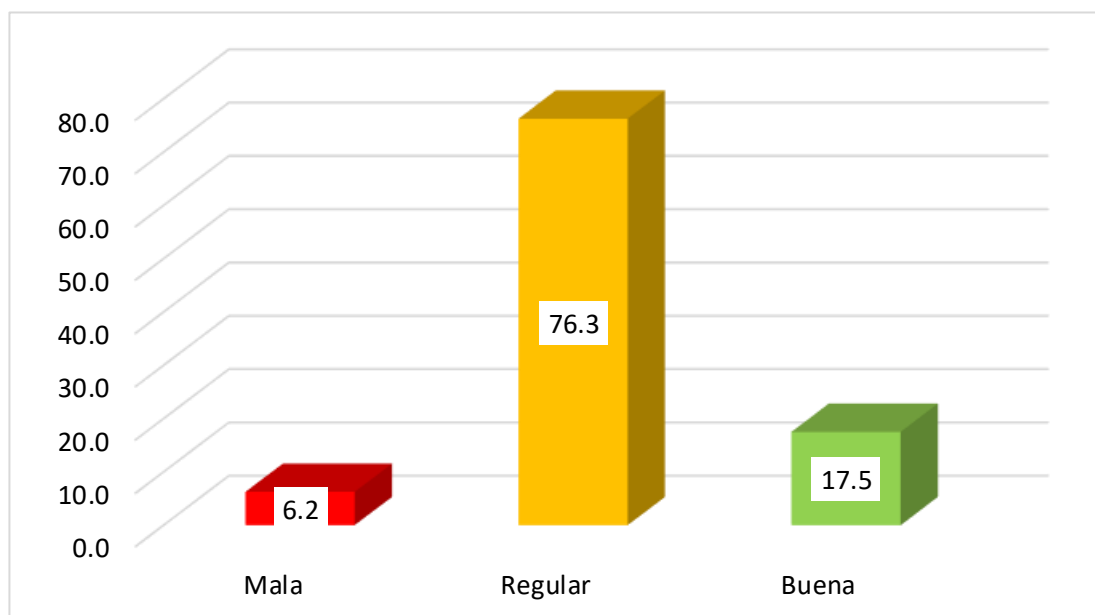
Nivel de la dimensión desempeño laboral respecto a la eficacia que brinda la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de un gobierno local, Chiclayo

Nivel	n	%
Mala	5	6.2
Regular	61	76.3
Buena	14	17.5
Total	80	100.0

Fuente: Cuestionario.

Figura 10

Porcentaje del nivel de la dimensión desempeño laboral respecto a la eficacia que brinda la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 12 y Figura 10, se puede observar que el 76.3% de los encuestados califican como regular el nivel de desempeño laboral del personal de la DEMUNA, pues consideran que las aptitudes y cualidades personales de los mismos no demuestran la vocación de servicio que deberían, mientras que, el 6.2% de los encuestados lo consideran mala.

Tabla 13

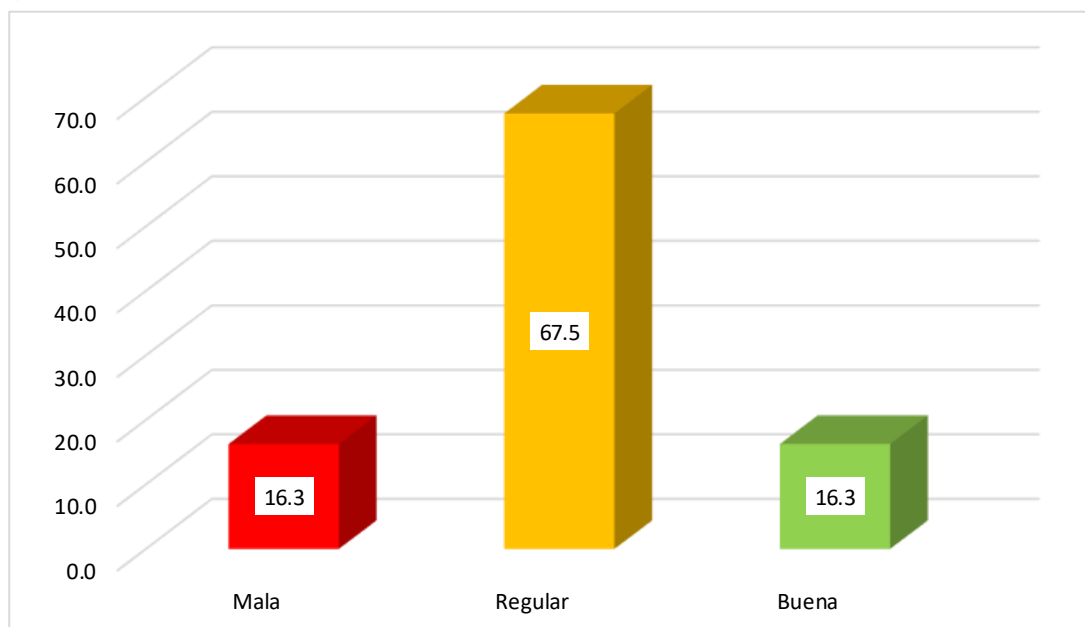
Nivel de la dimensión condiciones del entorno respecto a la eficacia que brinda la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de un gobierno local, Chiclayo

Nivel	n	%
Mala	13	16.3
Regular	54	67.5
Buena	13	16.3
Total	80	100.0

Fuente: Cuestionario.

Figura 11

Porcentaje del nivel de la dimensión condiciones del entorno respecto a la eficacia que brinda la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de un gobierno local, Chiclayo.



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 13 y Figura 11, se puede observar que el 67.5% de los encuestados califican como regular el nivel de las condiciones del entorno de la DEMUNA, pues consideran que el clima laboral que se percibe y la distribución de los recursos materiales no son los adecuados ni necesarios, sin embargo, se evidencia un empate en la calificación de malo y bueno con un 16.3% de los encuestados.