



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

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

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

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

**ASESOR:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**CHICLAYO - PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

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

## **AGRADECIMIENTO**

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

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

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

## ÍNDICE DE TABLAS

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

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

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

## RESUMEN

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

**Palabras clave:** calidad de servicio, desempeño, satisfacción.

## ABSTRACT

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

**Keywords:** quality of service, performance, satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

La capacidad de brindar información utilizando un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno, permite la comunicación natural y adecuada, las condiciones, el estado y avance de un trámite o durante la asistencia del bien. La entidad brinda el buen servicio público de una representación educada, a partir de que posee el primer trato con un individuo incluso la del bien o servicio (Ramirez, 2016).

El conocimiento principal busca en planear habilidades hacia optimizar la eficiencia del servicio, cambiando el movimiento usual y antiguo hacia admitir los cambios que se encuentran en la institución, actualmente una buena gestión administrativa beneficia los ideales para un mejor servicio en la población (Gutierrez, 2016).

Es posible que esta situación exista no solo respectivamente inspeccionada, puede facilitar un procedimiento a los males que dependen del estudio de un método de aptitud inmediata, dificulta realidades de la habilidad, la tecnología, ciencia en materia de calidad y gestión de la calidad. Los servicios están enfocados a optimizar las situaciones de existencia de la población, atendiendo sus reclamos, quejas y denuncias que cubran las perspectivas de los clientes, y vinculados a la calidad a través de un método de gestión de la calidad, lograrán con seguridad medidas correctivas al mal servicio que hoy se brinda a los clientes.

A nivel mundial, el estudio de una estrategia de exhibición evalúa la misión reguladora en diferentes naciones del mundo, por ejemplo, Estados Unidos, Gran Bretaña, Australia, Nueva Zelanda, Suecia, Finlandia, Noruega, Dinamarca, Suiza y Holanda entre otros. Presentan las ventajas de estimar la ejecución en las administraciones dadas por las regiones, expresando que ha sido ideal en la naturaleza de las administraciones otorgadas al ocupante. Asimismo, el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social, aclara que en el ámbito latinoamericano muestra una alta inclinación a lograr una comprensión de la administración gerencial dependiente de su existencia y a trabajar sus

métodos internos para preparar activos para la gestión empresarial adecuación de las administraciones al residente (Arriaga, 2012).

En el Perú, los servicios que se ofrecen en las municipalidades a sus usuarios reciben un diagnóstico desfavorable, la mala atención que reciben, la falta de contar con el personal competente, y todo esto crea una mala imagen ante la población.

Estas técnicas son ejecutadas y en la cual se crean enormes conocimientos, en diferentes asuntos alcanza ser manejado por una adecuada institución. En la totalidad de estos tiempos, la competitividad si se prueba, tampoco se acumula en cualquier término de la colocación. El propósito de esta ejecución existe soberanía con excelente método tanto al mundo, al uso de esa comprensión creada por la institución, de carácter humanitaria, y el uso propio, la cual los integrantes de la institución, logran acelerar las técnicas (Veintimilla, 2017).

La categoría de la gestión administrativa se ve referida en circunstancias complicadas, en la cual se requiere una gran recolección tanto materiales como recursos humanos, para aumentar las técnicas administradoras de gran dimensión, la orientación ocupa una categoría esencial hacia la ejecución del objeto (Velásquez, 2016).

Sin embargo, a la angustia de una mayor ternura hacia el argumento de la niñez y la figura del cambio mediante instituciones locales para la atención en defensa, desde la DEMUNA (Defensoría Municipal de la niña, del niño y del adolescente), en la vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes permanece en una alta comisión, de convenio al término de origen de los mismos o la funcionalidad, aptitud y virtud que es efectuada la habilidad a nivel local.

Por ello, se considera importante establecer la relación que existe en la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas. Para ello, el problema de investigación es

¿Cuál es la relación que existe en la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas?

La justificación social del presente proyecto existe un inmenso apoyo y de categoría, actualmente la gestión administrativa institucional es de forma segura, como mejora el contenido de conseguir consecuencias y optimizar la aptitud de la ayuda. Debe vincularse con las determinaciones colectivas y colocarlas al servicio del usuario.

La presente investigación se justifica teóricamente de base hacia ocurrencias indagaciones sobre la comisión administrativa colectiva y la aptitud. Se reflexionan que las aportaciones teóricas de este estudio logran formar notable relación a la eficacia del servicio, por lo tanto, contribuir al perfeccionamiento de la gestión colectiva y colocar para indemnizar las necesidades de los usuarios, constituyendo bases perpetuas de la formación.

Así mismo, se cuenta con una justificación práctica en donde la aptitud y la inteligencia de los usuarios existe la preferencia hacia la totalidad de las distribuciones que elaboran y brindan los servicios. La dicha de los usuarios se ve influida por otras variables, inmediatamente esté por la cortesía del trabajador, la realidad del servicio o por la limpieza que logre estar en el establecimiento o local.

El objetivo general de esta investigación es analizar la relación que existe entre la gestión administrativa y la aptitud de servicio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba - Amazonas. Además los objetivos específicos son: a) Identificar el nivel de gestión administrativa en la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas, b) Identificar el nivel de calidad de servicio al usuario, en la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas, c) Estimar la relación de la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas, d) Proponer mejoras en la gestión administrativa para

incrementar la calidad del servicio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba - Amazonas.

Y como último punto se plantea, la siguiente hipótesis general: Hi: Existe relación inmediata y reveladora entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba - Amazonas.  
Ho: No existe relación inmediata y reveladora entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba - Amazonas.

## II. MARCO TEÓRICO

Se presenta antecedentes de investigación que aportan al tema investigado, se detallan a continuación:

A nivel internacional; Cevallos (2016) analizó la jefatura de administración autorizada y su ocurrencia en los impactos y administraciones que presentaron los futuros fondos de reserva y afiliación crediticia Lamanense en 2014, con plena intención de realizar el posgrado en Administración de la Universidad Técnica del Estado de Quevedo, criado en La evaluación de la administración gerencial tenía como un examen deliberado y expresivo, y un encabezamiento particular, plan no exploratorio. La población y la prueba de 71 colegas, la inspección no fue probabilística. La habilidad que se utilizó es la reunión. La secuela del examen es el motivo que consistió en resumir y reflejar las percepciones y carencias identificadas con los ciclos de evaluación del COAC específico "Futuro Lamanense", lo que motivó la necesidad de planificar una estrategia de evaluación expositiva. Por último, el 46% del individuo no tiene relación con la apropiación jerárquica y manual de cargos; Se estableció que la inclinación de atención se hace en 83%, manejo de quejas con 76%, esta productividad en administraciones por parte del compañero en el espacio de cajeros, créditos y surtidos tiene una élite del 88%.

Además, Espinoza (2016) analizó la misión administrativa y su realidad al atraer clientes de la oficina de la CNT del cantón el empalme, Guayas período 2014 - 2015, con plena intención de realizar el posgrado en organización empresarial del territorio de la Universidad Técnica de Quevedo. En el cual hubo una metodología gráfica, correlacional, cuantitativa, plan de ensayo a modo de examen. Tenía una población de 7.535 trabajadores y 380 representantes como ejemplo, y el examen no fue probabilístico. La capacidad utilizada fue la revisión y el instrumento de encuesta. Los resultados se detallan a continuación: correspondientes a la preparación que la facultad autorizada reúne para la elaborada por los compañeros de equipo que aún se encuentran en la región del aire; El 65% de las autoridades de la CNT cantón El Empalme expresaron que no recogen la preparación según el trabajo que realizan; inesperadamente, el 35% muestra que, han conseguido, se

infiere que se debe impartir más información al personal de la CNT. Por último, el aval de los clientes genuinos de CNT cantón el empalme, se establece que el 36% de ellos manifestaron que las administraciones ofrecidas no están grabadas en piedra dependiente de la solicitud, mientras que el 27% refleja que el personal no es suficiente. para la contraprestación, además el 46% demuestra que la contraprestación es regular, la conexión entre el ciclo de administración regulatoria de adquisiciones de clientes y la clasificación de congruencia de los clientes actuales es inmediata, ya que no existe una administración autorizada adecuada, las ventas disminuyen debido a la ruptura. impresión del cliente hacia la sustancia.

Verduzco, García, Gracia, Ibarra, y Ochoa (2018) estudiaron la obligación jerárquica de los representantes de pequeñas y medianas organizaciones con el fin de preparar que influyan en los calificativos, así como igualar la confianza general y por medición del nivel. La estrategia no fue de prueba, clara, basada en valores, y el instrumento utilizado fue responsabilidad autorizada de Meyer y Allen, que se aplicó a 608 especialistas de diversos campos. Después del examen particular, los resultados mostraron un Alfa de 0.898 para el nivel absoluto. Asimismo, se descubrió que los trabajadores con un contrato extremadamente duradero tienen una calificación de responsabilidad más alta en comparación con los que tienen un contrato transitorio, al igual que los que tienen cargos administrativos. Existía obligación jerárquica según sus diversas medidas, por ejemplo, regularización, progresión y plenitud de sentimiento, los factores transitorios edad, largos tramos de trabajo y número de hijos; lo que demuestra que cuanto mayor sea el valor de estos factores y mayor el grado de responsabilidad.

A nivel nacional, Barrera y Suiza (2018), analizó la gestión administrativa y adecuación administrativa al miembro de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. Para realizar la promoción de Magister en la Universidad San Martín de Porres, creada en la ciudad de Loreto. Las estrategias utilizadas en la solicitud no son de prueba, son transversales y la configuración del examen es ilustrativa y lógica. La población está compuesta por 74 jornaleros gerenciales, con un ejemplo de 74. El creador de la exploración presenta los fines acompañantes; Se razona que la medida de control, 39% es imposible, en la progresión de la

medida. En general, para la administración gerencial y sus medidas, organización, asociación, curso y control, los trabajadores están "separados". El ejemplo de que el 74% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, es que la naturaleza de la administración se cultiva adecuadamente. Una conexión sólida no grabada en piedra entre la administración autorizada de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la naturaleza de la administración recabada por los ciudadanos, ya que se ha encontrado una conexión de 0,872 entre estos factores, valor que muestra una conexión acogedora entre ellos.

Cáceres (2018), analizó la gestión administrativa y aptitud de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018. Para realizar el grado de Magister en la Universidad César Vallejo. Los procedimientos utilizados en el examen son de plan de prueba, el modelo sin prueba, correlacional transversal. La población está compuesta por 137 personas, lo que se consideró como un ejemplo. La solicitud llegó a las determinaciones adjuntas; Existe un nivel de conexión positiva profundamente expresiva de 0.551 entre los factores administración autorizada y la naturaleza de las administraciones públicas en la Municipalidad Provincial de Ilo. Se encuentra en un nivel de relación positiva excepcionalmente grande de 0,265 entre la organización y la naturaleza de las administraciones públicas en la Municipalidad Provincial de Ilo. Se encuentra en un nivel de relación positiva de 0,527 profundamente definido entre la asociación y la naturaleza de las administraciones públicas en la Municipalidad Provincial de Ilo. Existe un nivel de relación positiva de 0,574 profundamente ilustrativo entre la administración y la naturaleza de las administraciones públicas en la Municipalidad Provincial de Ilo.

Peña (2018), analizó la gestión administrativa y la aptitud del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari, Ancash. Alcanzar el nivel de experto en la Universidad César Vallejo. Se completa en el área de Ancash. Los métodos utilizados en la solicitud son fundamentales, de nivel correlacional, creados bajo un plan sin prueba. La población es alcanzada por 2232 clientes de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari. Ancash y el ejemplo son 328 clientes. La solicitud llegó a las resoluciones adjuntas; Se llega a reconocer que existe una alta vinculación exitosa y enorme entre la ordenación de la

administración gerencial y la naturaleza de la administración del cliente en el Municipio Distrital de San Marcos, Huari - Ancash. Se expresa que existe una alta y gran conexión entre la asociación de la administración regulatoria y la naturaleza de la administración del cliente en el municipio local de San Marcos, Huari - Ancash. Se expresa que existe una conexión muy segura y enorme entre la incorporación de la administración autorizada y la naturaleza de la administración del cliente en el municipio local de San Marcos, Huari. Ancash. Realmente no se ha establecido que exista una gran conexión entre el peso de la administración autorizada y la naturaleza de la administración del cliente en la región del Municipio de San Marcos, Huari. Ancash.

La inscripción de diferente modelo de gestión administrativa plantea y accede a las instituciones tener un buen desarrollo en unas de sus áreas y de todos sus recursos para tener una capacidad de desarrollo dentro y fuera, que alcanza una técnica de distribución y todos los métodos coordinados a las medidas adoptadas por la institución, con una valoración preparatoria y absoluta de la realidad vigente, de tal representación que se conozcan todos los métodos administrativos avanzados dentro de la institución y los elementos que actúan en ellos, tanto el personal, como material. Se logra diseñar, que se efectúa para administrar una institución, mediante la dirección de un conjunto de labores, recursos y esfuerzos, su capacidad para sistematizar y dirigir las acciones en las diferentes acciones que se desenvuelve dentro de las instituciones públicas, en la cual permite informar dificultades y alcanzar los objetivos planteados (Ramírez, 2016).

Se considera que la gestión radica en ofrecer un soporte administrativo a las instituciones de las diferentes áreas, a fin de alcanzar las consecuencias seguras y con una enorme ventaja (Juran, 2018).

Se hace una progresión de condiciones generales, de ejecutar una organización implacable y convincente de manera eficiente y tardía después de algún tiempo, provoca a nivel público una progresión de ventajas para el establecimiento que son excepcionalmente enormes dependientes de componentes o normas. Su interfaz para dar una difusión más competente, la división de esta administración ha realizado una etapa regulatoria estable, pero además trabaja en coordinación

habitual con las distintas oficinas para garantizar que los diferentes ejercicios agradables se desarrollen como se espera, se basa en establecer todos los intentos que lo guían en el desempeño de las metas trazadas. En este caso, la planificación incluye establecer los términos que desea alcanzar y aquellas metas que se aplicaran para lograr (Moran, 2017).

Los procesos son utilizados por los dirigentes en alcanzar tanto los objetivos y las metas de la institución pública en un tiempo definitivo, y además la gestión establece los esfuerzos con los recursos que se acomoda, mediante habilidades administrativas por lo cual son adicionales en un desarrollo a futuro (López, 2016).

La habilidad en la planeación viene a ser el instrumento que ayuda a los administradores a desenvolver nuevas capacidades y procedimientos. Aunque también se facilita a la institución diversas cosas valiosas, tanto su mayor contribución que radica frente al cambio (Bernal, 2016).

Esto se trata de brindar una función a cada integrante que conforma la institución, para alcanzar los objetivos establecidos. Esto se refiere al plan que se toma para asignar un trabajo, como es agrupar y regularizar las actividades de forma más efectiva. Para aplicar con fuerza, toda una organización, sin interesar su dimensión solicita estos recursos de carácter humano, material, y técnico, los cuales corresponden lograr, completar, guardar y desplegar de modo correcta, de no ser así, consiguen cambiar en grandes limitantes para la elaboración de los resultados de gran utilidad que se espera lograr.

La dirección hace referencia hacia donde se conduce la entidad. Por lo que la estructura organizacional debe tener una estructura de responsabilidad mayor, para formar las mejores condiciones posibles y hacer un buen desempeño de los colaboradores en sus tareas asignadas. Para esta actividad, son indispensables las actitudes y mantener una comunicación asertiva, liderando por un buen camino y motivar constantemente al equipo de trabajo.

El registro de la razón es configurar la cosa se está terminando. Examine la actividad y es importante utilizar medidas de restauración para que la presentación sea según las estrategias, el registro también se utiliza durante el tiempo dedicado

a la consideración dinámica de una actividad para almacenar los términos expresos. En todas las causas, es factible enrolar fallas, pérdida de energía y decisiones equivocadas e incluso incitar desviaciones indeseables en los objetivos buscados. El esfuerzo de evaluación es válido, es una necesidad y una asistencia extraordinaria, posteriormente, no debe verse como algo negativo, sino como un problema o un inconveniente. (Moran, 2017).

La teoría de la planificación para la aptitud se fundamentó en la mejora de la administración de la calidad en los servicios, y consiste en proyectar, constituir y optimizar la aptitud, se viene utilizando en todas las actividades públicas de la actualidad, sin embargo, la inquietud de utilizarla a lo largo del tiempo, se podría decir que es un elemento fundamental para alcanzar nuestros objetivos esperados.

La teoría de la calidad total es la organización de origen – efecto, es tratado como la útil que es colocado para encontrar, optar y demostrar sobre los principios de diferencia de la calidad de servicios (Vargas y de Vega, 2016).

Existen diferentes puntos de vista hacia la administración de la calidad, experimentada e implementada en todo el mundo. Casi todos piensan en que el compromiso con la calidad se aplica a los esfuerzos de todas las personas en todos los aspectos, tomando en cuenta que la calidad tiene enfoque, necesita apoyo, tiene una organización amplia y reside en la solución de un problema.

Esto simboliza un beneficio razonable para la institución, además como el resultado de una mejora calidad e innovación, bien aplicada que reconoce la necesidad de transformar los servicios, para asegurar el buen resultado en un futuro.

Una vez que exista el soporte y el liderazgo para la mejora continua, se debe emplear una técnica a seguir. Este permitirá visualizar el proceso y establecer los recursos necesarios para efectuar los cambios como es la organización, conocimiento, modernización, efectividad y control.

La dimensión tangible, hace informe a la apariencia de las infraestructuras físicas en donde se proporciona el servicio, del personal, equipo utilizado, infraestructura

y sistemas de comunicación. Es así que hace referencia como un estilo de gestión moderna, que promueve la participación del personal de la institución que procura el avance continuo, se logra definir como: “Un modo de gestión que permite a las personas el ejercicio, el compromiso, la disposición, el soporte y la motivación necesaria para vigilar y optimizar, a final de que se logre satisfacer las necesidades y las posibilidades de los usuarios.”

La dimensión de la confiabilidad, en la actualidad sigue transportando de manera de confianza habitual, en el que se confía de pensar y proyectar un enfoque hacia el usuario, que impulsa cambios hacia una mejora continua, que logran efectuar el servicio de forma íntegra y metódica.

La dimensión de la capacidad de respuesta, es la habilidad y la energía para ayudar a los usuarios y facilitar una ayuda rápida.

La dimensión de la empatía, es la atención específica que brindan los servicios a los usuarios.

Para un mejor conocimiento de esta investigación se presenta los enfoques conceptuales:

Trato al usuario: Se debe alternar al usuario como la persona más importante, con cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía y puntualidad.

Necesidades de la institución pública: es el agrado que establece el final de la acción económica. Los medios que utilizan para satisfacer las necesidades humanas, que se solicita la interposición del estado u otras entidades.

Organización del personal: Es descubrir los cambios, identificar las necesidades que salen de éstos y precisar una habilidad para enfrentarlos de acuerdo con los objetivos institucionales, encaminado a facilitar conocimientos y desarrollar aptitudes consignadas a optimizar el ejercicio y la calidad que acceden a una institución alcanzar sus objetivos.

La gestión administrativa tiene un carácter general, se utiliza como base hacia la realización y potencialización de labores para desempeñar los objetivos trazados y

ayudar con la estabilidad y desarrollo de la misma, una buena gestión administrativa beneficia la adecuada dirección sistemática y la elaboración de los resultados que favorecen a la institución, de acciones vinculadas, y orientadas al beneficio de los objetivos a través del desempeño de las tradicionales de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. Además, es una causa mediante el cual la institución logra o fortalece las habilidades, las destrezas, y fortifica el manejo eficaz de los recursos, la creación, los métodos, de tal manera que benefician a un desarrollo razonable de las instituciones públicas. A través de los cambios y ajustes, el personal de trabajo es más productivo y eficaz y de esa forma se alcanzarán a poner con tranquilidad en otras actividades (Briones, 2017).

Las dimensiones a tratar en la variable de la gestión administrativa, las cuales son: planificación, organización, dirección y control.

La dimensión de la planificación, determina los espacios y el camino hacia dónde se dirige la institución, la enunciación de las consecuencias que se intentan alcanzar y las habilidades para conseguir los servicios a los usuarios.

La dimensión de la organización, se basa en el bosquejo y sociedad de las organizaciones, funciones y responsabilidades, la aplicación de técnicas a la simplificación del trabajo.

La dimensión de la dirección, consiste en la realización de todos los períodos de la causa mediante la dirección y disposición de los recursos, y el ejercicio del liderazgo de las personas.

La dimensión del control, determina los modelos para estimar los efectos logrados con el objetivo de corregir, prevenir y mejorar los buenos servicios al usuario.

La defensoría tiene como garantizar los privilegios de los niños y adolescentes. En este sentido, la capacidad social espera el giro de los hechos, cuidado y custodia de los privilegios de los niños y adolescentes que son venerados en la promulgación (Reglamento del Servicio de defensorías del niño y el adolescente, 2017).

Asimismo, el código de la juventud y la juventud construye que las Defensorías de la Niñez y la Adolescencia (DNA) se las arreglen para moverse tanto en los gobiernos vecinales, en los establecimientos abiertos, como en las asociaciones de la sociedad común. En lo que respecta a su importancia, las directrices de la administración de protección de menores y menores señalan que cualquier fundación abierta realmente querrá establecer la administración de protección de menores y jóvenes, completando una serie de necesidades. A este establecimiento se le asigna como la Fundación Ordenada, que avanza en la producción de la administración del Defensor del Niño y del Adolescente (ADN) de la que depende oficialmente (Reglamento del Servicio de defensorías del niño y el adolescente, 2017).

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP es la autoridad central en torno a la administración del Defensor del Niño y del Adolescente (DNA). Asimismo, el MIMP está enfocado en avanzar en el trabajo explicado de los ADN actuales en un espacio regional referencial, tanto a nivel de locación, área, división, entre otros, para mejorar y consumir los activos actuales de cada ADN, iniciando la administración de sistemas. Esta ocupación se pone de manifiesto a través del porte de estrategias vecinales y defensores del pueblo, unidad natural del rubro general de señoritas, jóvenes y jóvenes del MIMP (Reglamento del Servicio de defensorías del niño y el adolescente, 2017).

Los establecimientos que se desvinculan son fundaciones públicas, o asociaciones de la sociedad común, que están comunicando interés en los temas de juventud y juventud, o en la presentación de sus capacidades, avanzan en la confección de al menos un ADN y del que este o estos dependen financiera y oficialmente. De esta forma, es importante cuidar el trabajo satisfactorio del ADN con el objetivo de que tengan la opción de realizar una ayuda de calidad (Reglamento del Servicio de defensorías del niño y el adolescente, 2017).

Estos son los que ofrecen ayuda especializada para el fortalecimiento de al menos una parte del sistema público de defensores del pueblo de niños y jóvenes, en equipo con la autoridad del MIMP.

Controlar las capacidades acomodadas en el código de la niñez y la adolescencia, en el que se apoyó el manual de técnicas de atención de casos en las Defensorías de la Niñez y la Adolescencia. Este auxiliar, de relevancia pública, de ejecución fundamental, construye que la Defensoría de la Niñez y la Adolescencia (DNA) intercedan en cuestión de su seriedad a través de tres ejes:

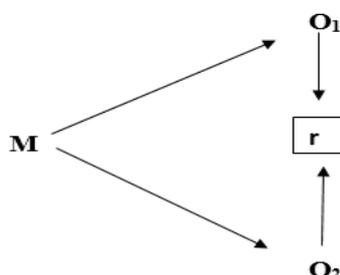
- a) **Promoción:** Es el envío de diligencias concertadas, orientadas a cambiar la perspectiva y continuidad de las personas, para lograr la exhibición de los privilegios de los jóvenes y jóvenes.
- b) **Vigilancia:** Son emprendimientos que apuntan a iluminar y activar a la población para que oculte que los especialistas hacen sus capacidades.
- c) **Atención:** Es la organización de esfuerzos encaminados a restablecer los privilegios de los jóvenes y jóvenes que han sido abusados o están en peligro de serlo.

### III. METODOLOGÍA

#### 3. 1. Tipo y diseño de investigación:

**Tipo de estudio:** El tipo fue básica, que en su intención no establece un fin práctico inmediato, se tiene como propósito desarrollar la intuición de la materia en disertación, sobre las bases de investigación de los dispositivos que lo acceden (Concytec, 2017).

**Diseño de investigación:** Corresponde a un diseño no experimental y transversal, sostiene que es aquel estudio que se lleva a cabo sin la necesidad de manipular deliberadamente las variables de estudio, estas se analizan en su hábitat natural, correlacional porque en la medida que el estudio está interesado en el límite del grado de relación existente entre dos o más variables en este caso se busca la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Demuna de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas (Hernández Fernández y Baptista, 2014)



Dónde:

M: Muestra

O1: Gestión Administrativa

O2: Calidad de servicio

r: Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

#### 3.2. Variables y operacionalización:

**Las variables que se someten al estudio son:**

**Variable independiente: Gestión administrativa**

**Definición conceptual:**

Para esta investigación se considera la administración autorizada, es un conjunto de emprendimientos y límites enfocados en el aprovechamiento de los objetivos institucionales, a través de la presentación y uso ideal del ciclo gerencial: ordenar, coordinar, coordinar y controlar (Arraíza, 2016).

**Definición operacional:**

El despacho administrativo forma aquellas labores a partir la contaduría pública efectúa hacia desempeñar con los términos y objetivos institucionales dispuestos al través de los espacios de planificación, colocación, orientación e inspección, las cuales existirán medidas mediante encuestas que serán dirigidas a los usuarios con el propósito de instituir el horizonte del cumplimiento de la GA de la MPU, para lo cual se utilizará una encuesta de 40 ítems.

**Variable dependiente: Calidad de servicio.**

**Definición conceptual:** Calidad concede que se reparan las exigencias de la sociedad, trabajadores, para lograr los objetivos que necesitan para continuar con capacidad. Adicionalmente, se percibe el esfuerzo conjunto de las personas de la junta, los concejales y las asociaciones, que se inscriben en el libro de bóveda de asociaciones de la sociedad común, por lo que se muestra en medidas, punteros, cosas, así como las estrategias de información surtido (Valenzuela, 2017).

**Definición operacional:** El comportamiento está diseñado como una administración ideal y un método de orientación introducido en las organizaciones de conducción, solo como un método de ser y existir juntos. El comportamiento en ese punto no es una progresión de cualidades que permanecen fijas, una disposición puede mejorarse.

**3.3. Población, muestra y muestreo:**

Se abordó una unidad poblacional de 63 usuarios que realizan la consulta en la Demuna de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas.

**Criterios de inclusión:** Los criterios aplicados para la inclusión de la muestra son:

- a) Los usuarios que accedan a realizar la consulta en la Demuna.
- b) La edad comprendida de los usuarios debe de ser entre los 18 y 60 años.
- c) Sin ningún cambio del conocimiento y capaces de comunicarse en español, para una mejor comprensión al momento de ser encuestados.

**Criterios de exclusión:** Los criterios aplicados para la exclusión de la muestra son:

- a) Los usuarios que accedan a realizar la consulta en la Demuna.
- b) La edad comprendida de los usuarios debe de ser entre los 18 y 60 años.

**Muestra:**

Es una proporción específica de la población propia que se logra observar en relación al problema explícito, por lo tanto, es una muestra censal, dado que está compuesto por 63 usuarios que realizan la consulta en la Demuna de la Municipalidad de Utcubamba - Amazonas.

**Muestreo:**

El muestreo que se emplea en este informe académico es no probabilístico por conveniencia porque se tendrá en cuenta al usuario que realiza la consulta en la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas.

**3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

**Técnicas de encuesta:** La encuesta será la estrategia a emplear según Hanlon y Largest (2016) mediante esta se puede lograr averiguación para calzar muchos puntos las opiniones, percepciones o conductas de una población previamente determinada. Asimismo, se obtendrá averiguación, apreciación o comportamientos de la capital. En saliente cuestión permitirá saber de buena tinta los conocimientos y asimismo poder conocer los hechos que implican la GA y la disposición de servicio al usuario en la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba - Amazonas.

**Instrumento:** el instrumento detiene la finalidad de reunir las fichas del muestreo en la tesis se aplica una encuesta, viene crear el junto de interrogantes de pacto a las variables que quiere calcular, las cuales corresponden de ser apropiadas a la dificultad e hipótesis a manifestar (Cabezas Mejía, 2018).

**Características:** La herramienta aplicada para recoger la averiguación de la evidencia en la tesis para el informe de averiguación es una encuesta, cual mide a todo voluble de la tesis y se caracteriza de la siguiente manera:

El informe diseñado y elaborado es de autoría de la garante de la preparación del actual labor, se está realizando la investigación de efectos que puedan contribuir, no se hallaron referencias, ya que es un argumento desconocido, donde las dimensiones queridas en la actual indagación no han sido estudiadas y aplicadas en otras indagaciones relacionada a la gestión administrativa, para cada ítems concerniente con la extensión conveniente es hecho cuidadosamente con el sostén de las teorías de las variables y dimensiones.

### **Validez**

**Validez del contenido:** Según Salinas Meruane (2016) indica que para afirmar la validez del contenido comprendido en la herramienta se contará con el informe de profesionales en la obstinación de estudio. Por ello, se solicitó la firmeza de los instrumentos mediante juicio de ambos expertos, dictaminando relación a la propiedad de los instrumentos; teniendo a los siguientes expertos:

- Mg. Juan Carlos Chero Zurita.
- Mg. Eddie Williams Salazar Barrios.
- Mg. Pepe Purisaca Vigil.

**Validez del criterio:** Las variables se describieron en cimiento al marcar hipotético, conjuntamente se desarrollan en el apoyo a la operación aplicación de variables en que se identificaron las dimensiones e indicadores correspondientes.

**Confiabilidad:** Las variables se describieron en la base a la moldura teórica, al mismo tiempo se desarrollan en la base a la operación aplicación de variables donde se identificaron las dimensiones e indicadores correspondientes de la DEMUNA (Quero Virla, 2016).

La fórmula del alfa de Cronbach es la siguiente:

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

Dónde:

$S_i^2$ : Es la varianza el ítem i

$S_T^2$ : Es la varianza de la suma de todos los ítems

K: Es el número de preguntas o ítems.

### **3.5. Procedimiento:**

La manera de recolección de datos se realiza a través del entendimiento de la averiguación directa, mediante la distribución y la instrumento cargo de la encuesta proporcionado, el cual contiene 40 ítems y calculan ambas variables, con la final de almacenar encuesta conforme a la gestión administrativa y calidad de oficio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas. Para lograrlo, se van a ejecutar los trámites administrativos correspondientes, emitiendo una carta al MPU, solicitando la libertad para el acceso de la garante de la responsabilidad de indagación en la forma, para lograr emplear las encuestas con la intención de lograr averiguación necesaria para la operación.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Recogido la averiguación mediante la herramienta aplicada, se procede a normalizar y tabular la afirmación en el software Excel, SPSS, procede mediante instrumento informática respondiendo a los objetivos planteados, los resultados están representados en tablas y figuras las cuales proceden ejecutar las interpretaciones e instrucciones de resultados mediante la estadística descriptiva; se utilizó la estadística para la firmeza de la hipótesis del resumen y convenio al

análisis se llega a una disputa de resultados, conclusiones y brinda las recomendaciones correspondientes.

### **3.7. Aspectos éticos:**

- Se ha informado con sabrosa prioridad mediante un documento remitido a la entidad, solicitando la facultad para la recaudación de la responsable del informe para hacer las encuestas, con el fin de que el responsable del empleo de la Municipalidad Provincial de Utcubamba tenga quito consentimiento.
- La nueva obtenida de las encuestas se maneja de forma responsable y veraz, sin la argucia o complicación de los datos y guardando la circunspección necesaria y equivalente de los resultados encontrados.
- La autora de la presente investigación aseguró que la información recabada no será manipulada de manera indebida y se conservará en total privacidad.

#### IV. RESULTADOS:

##### 4.1. Análisis descriptivo:

Con fines de profundizar en descripción de las variables de estudio, se presentan las dimensiones por variables en sus niveles (alto, medio y bajo), tal como lo sigue:

##### Variable: Gestión Administrativa

##### Dimensión: Planificar

**Tabla 1.**

Los servicios están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	14,3	14,3	14,3
	Casi nunca	19	30,2	30,2	44,4
	A veces	16	25,4	25,4	69,8
	Casi siempre	15	23,8	23,8	93,7
	Siempre	4	6,3	6,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 30.2% casi nunca considera que los servicios están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad, el 25.4% a veces, el 23.8% casi siempre, el 14.3% nunca y el 6.3% siempre.

**Tabla 2.**

*Consideras que la eficiencia de la defensoría del niño y del adolescente es la adecuada.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	7,9	7,9	7,9
	Casi nunca	28	44,4	44,4	52,4
	A veces	14	22,2	22,2	74,6
	Casi siempre	10	15,9	15,9	90,5
	Siempre	6	9,5	9,5	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 44.4% casi nunca considera que la eficiencia de la defensoría del niño y del adolescente es la adecuada, el 22.2% a veces, el 15.9% casi siempre, el 9.5% siempre y el 7.9% nunca.

**Tabla 3.**

*Conoce otra institución q brinde el mismo servicio.*

		Frecuenc	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		ia	e	válido	acumulado
Válid o	Nunca	7	11,1	11,1	11,1
	Casi nunca	20	31,7	31,7	42,9
	A veces	12	19,0	19,0	61,9
	Casi siempre	21	33,3	33,3	95,2
	Siempre	3	4,8	4,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 33.3% casi siempre conoce otra institución q brinde el mismo servicio, el 31.7% casi nunca, el 19% a veces, el 11.1% nunca y el 4.8% siempre.

**Tabla 4.**

*El servicio brindado a los usuarios está debidamente planificado.*

		Frecuenc	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		ia	e	válido	acumulado
Válid o	Nunca	9	14,3	14,3	14,3
	Casi nunca	26	41,3	41,3	55,6
	A veces	7	11,1	11,1	66,7
	Casi siempre	16	25,4	25,4	92,1
	Siempre	5	7,9	7,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 41.3% casi nunca considera que, el servicio brindado a los usuarios está debidamente planificado, el 25.4% casi siempre, el 14.3% nunca, el 11.1% a veces y el 7.9% siempre.

**Tabla 5.**

*Consideras que la defensoría del niño aplica de manera eficiente el código del niño y del adolescente.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	12,7	12,7	12,7
	Casi nunca	23	36,5	36,5	49,2
	A veces	8	12,7	12,7	61,9
	Casi siempre	22	34,9	34,9	96,8
	Siempre	2	3,2	3,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 36.5% casi nunca considera que, la defensoría del niño aplica de manera eficiente el código del niño y del adolescente, el 34.9% casi siempre, el 12.7% nunca, el 12.7% a veces y el 3.2% siempre.

### **Dimensión: Organizar**

**Tabla 6.**

*Los servicios prestados están organizados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	16,1	16,1	16,1
	Casi nunca	12	19,4	19,4	35,5
	A veces	18	29,0	29,0	64,5
	Casi siempre	19	30,6	30,6	95,2
	Siempre	4	4,8	4,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 30.6% casi siempre considera que, los servicios prestados están organizados en forma estratégica para brindar una atención adecuada, el 29% a veces, el 19.4% casi nunca, el 16.1% nunca y el 4.8% siempre.

**Tabla 7.**

*La gestión brindada en el área responde a la estructura y procesos administrativos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	14,3	14,3	14,3
	Casi nunca	21	33,3	33,3	47,6
	A veces	14	22,2	22,2	69,8
	Casi siempre	16	25,4	25,4	95,2
	Siempre	3	4,8	4,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 33.3% casi nunca considera que, la gestión brindada en el área responde a la estructura y procesos administrativos, el 25.4% casi siempre, el 22.2% a veces, el 14.3% nunca y el 4.8% siempre.

**Tabla 8.**

*Considera que la defensoría del niño y del adolescente, se encuentra organizada para brindar una atención adecuada al usuario.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	9,5	9,5	9,5
	Casi nunca	24	38,1	38,1	47,6
	A veces	9	14,3	14,3	61,9
	Casi siempre	19	30,2	30,2	92,1
	Siempre	5	7,9	7,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 38.1% casi nunca considera que, la defensoría del niño y del adolescente, se encuentra organizada para brindar una atención adecuada al usuario, el 30.2% casi siempre, el 14.3% a veces, el 9.5% nunca y el 7.9% siempre.

**Tabla 9.**

*Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente conoce sus funciones.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	12,7	12,7	12,7
	Casi nunca	22	34,9	34,9	47,6
	A veces	12	19,0	19,0	66,7
	Casi siempre	13	20,6	20,6	87,3
	Siempre	8	12,7	12,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 34.9% casi nunca considera que, el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente conoce sus funciones, el 20.6% casi siempre, el 19% a veces, el 12.7% nunca y el 12.7% siempre.

**Tabla 10.**

*El servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	7,9	7,9	7,9
	Casi nunca	20	31,7	31,7	39,7
	A veces	8	12,7	12,7	52,4
	Casi siempre	24	38,1	38,1	90,5
	Siempre	6	9,5	9,5	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 38.1% casi siempre considera que, el servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado, el 31.7% casi nunca, el 12.7% a veces, el 9.5% siempre y el 7.9% nunca.

## Dimensión: Dirección

**Tabla 11.**

*La defensoría del niño y del adolescente cuenta con una infraestructura física segura para los usuarios.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	9,5	9,5	9,5
	Casi nunca	19	30,2	30,2	39,7
	A veces	8	12,7	12,7	52,4
	Casi siempre	25	39,7	39,7	92,1
	Siempre	5	7,9	7,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 39.7% casi siempre considera que, la defensoría del niño y del adolescente cuenta con una infraestructura física segura para los usuarios, el 30.2% casi nunca, el 12.7% a veces, el 9.5% nunca y el 7.9% siempre.

**Tabla 12.**

*Considera que el personal de la defensoría del niño y del adolescente debe ser capacitado frecuentemente.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	12,7	12,7	12,7
	Casi nunca	13	20,6	20,6	33,3
	A veces	8	12,7	12,7	46,0
	Casi siempre	32	50,8	50,8	96,8
	Siempre	2	3,2	3,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 50.8% casi siempre considera que, el personal de la defensoría del niño y del adolescente debe ser capacitado frecuentemente, el 20.6% casi nunca, el 12.7% a veces, el 12.7% nunca y el 3.2% siempre.

**Tabla 13.**

*Considera como oportuna la implementación de incentivos para el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	9,5	9,5	9,5
	Casi nunca	18	28,6	28,6	38,1
	A veces	8	12,7	12,7	50,8
	Casi siempre	24	38,1	38,1	88,9
	Siempre	7	11,1	11,1	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 38.1% casi siempre considera, como oportuna la implementación de incentivos para el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente, el 28.6% casi nunca, el 12.7% a veces, el 11.1% siempre y el 9.5% nunca.

**Tabla 14.**

*La defensoría del niño y del adolescente cuenta con personal especializado para el desempeño de sus funciones.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	9,5	9,5	9,5
	Casi nunca	24	38,1	38,1	47,6
	A veces	11	17,5	17,5	65,1
	Casi siempre	14	22,2	22,2	87,3
	Siempre	8	12,7	12,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 38.1% casi nunca considera que, la defensoría del niño y del adolescente cuenta con personal especializado para el desempeño de sus funciones, el 22.2% casi siempre, el 17.5% a veces, el 12.7% siempre y el 9.5% nunca.

**Tabla 15.**

*Consideras que el trabajo en equipo es indispensable para una buena atención al usuario.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	14,3	14,3	14,3
	Casi nunca	26	41,3	41,3	55,6
	A veces	9	14,3	14,3	69,8
	Casi siempre	17	27,0	27,0	96,8
	Siempre	2	3,2	3,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 41.3% casi nunca considera que, el trabajo en equipo es indispensable para una buena atención al usuario, el 27% casi siempre, el 14.3% a veces, el 14.3% nunca y el 3.2% siempre.

### **Dimensión: Controlar**

**Tabla 16.**

*Considera que los servicios ofrecidos por la defensoría del niño y del adolescente se encuentran siempre disponibles.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	6,3	6,3	6,3
	Casi nunca	33	52,4	52,4	58,7
	A veces	15	23,8	23,8	82,5
	Casi siempre	7	11,1	11,1	93,7
	Siempre	4	6,3	6,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 52.4% casi nunca considera que, los servicios ofrecidos por la defensoría del niño y del adolescente se encuentran siempre disponibles, el 23.8% a veces, el 11.1% casi siempre, el 6.3% nunca y el 6.3% siempre.

**Tabla 17.**

*Se efectúa el seguimiento a la ejecución de los casos de la defensoría del niño y del adolescente.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	7,9	7,9	7,9
	Casi nunca	30	47,6	47,6	55,6
	A veces	7	11,1	11,1	66,7
	Casi siempre	20	31,7	31,7	98,4
	Siempre	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 47.6% casi nunca considera que, efectúa el seguimiento a la ejecución de los casos de la defensoría del niño y del adolescente, el 31.7% casi siempre, el 11.1% a veces, el 7.9% nunca y el 1.6% siempre.

**Tabla 18.**

*Considera que el personal de la defensoría del niño y del adolescente brinda un servicio de calidad al usuario.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	12,7	12,7	12,7
	Casi nunca	20	31,7	31,7	44,4
	A veces	11	17,5	17,5	61,9
	Casi siempre	17	27,0	27,0	88,9
	Siempre	7	11,1	11,1	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 31.7% casi nunca considera que, el personal de la defensoría del niño y del adolescente brinda un servicio de calidad al usuario, el 27% casi siempre, el 17.5% a veces, el 12.7% nunca y el 11.1% siempre.

**Tabla 19.**

*Consideras que el nivel de desempeño de la defensoría del niño y del adolescente es el más óptimo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	15,9	15,9	15,9
	Casi nunca	23	36,5	36,5	52,4
	A veces	6	9,5	9,5	61,9
	Casi siempre	19	30,2	30,2	92,1
	Siempre	5	7,9	7,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 36.5% casi nunca considera que, el nivel de desempeño de la defensoría del niño y del adolescente es el más óptimo, el 30.2% casi siempre, el 15.9% nunca, el 9.5% a veces y el 7.9% siempre.

**Tabla 20.**

*Los servicios brindados son de buena calidad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	17,5	17,5	17,5
	Casi nunca	14	22,2	22,2	39,7
	A veces	14	22,2	22,2	61,9
	Casi siempre	19	30,2	30,2	92,1
	Siempre	5	7,9	7,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 30.2% casi siempre considera que, los servicios brindados son de buena calidad, el 22.2% casi nunca, el 22.2% a veces, el 17.5% nunca y el 7.9% siempre.

## VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO.

### Dimensión: Tangible.

**Tabla 21.**

*Considera como eficiente el uso de los equipos tecnológicos que ayudan a dar el servicio en la defensoría del niño y del adolescente.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	17,5	17,5
	Casi nunca	16	25,4	42,9
	A veces	16	25,4	68,3
	Casi siempre	17	27,0	95,2
	Siempre	3	4,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 27% casi siempre considera como eficiente el uso de los equipos tecnológicos que ayudan a dar el servicio en la defensoría del niño y del adolescente, el 25.4% casi nunca, el 25.4% a veces, el 17.5% nunca y el 4.8% siempre.

**Tabla 22.**

*Considera que el acondicionamiento de las instalaciones es apropiado para la atención de los usuarios.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	14,3	14,3
	Casi nunca	24	38,1	52,4
	A veces	12	19,0	71,4
	Casi siempre	16	25,4	96,8
	Siempre	2	3,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 38.1% casi nunca considera que el acondicionamiento de las instalaciones es apropiado para la atención de los usuarios, el 25.4% casi siempre, el 19% a veces, el 14.3% nunca y el 3.2% siempre.

**Tabla 23.**

*Considera importante la apariencia o presentación del personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	12,7	12,7	12,7
	Casi nunca	17	27,0	27,0	39,7
	A veces	12	19,0	19,0	58,7
	Casi siempre	18	28,6	28,6	87,3
	Siempre	8	12,7	12,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 28.6% casi siempre considera importante la apariencia o presentación del personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente, el 27% casi nunca, el 19% a veces, el 12.7% nunca y el 12.7% siempre.

**Tabla 24.**

*El personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente se muestra ordenado y educado en el módulo de transparencia.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	12,7	12,7	12,7
	Casi nunca	20	31,7	31,7	44,4
	A veces	12	19,0	19,0	63,5
	Casi siempre	18	28,6	28,6	92,1
	Siempre	5	7,9	7,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 31.7% casi nunca considera que, el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente se muestra ordenado y educado en el módulo de transparencia, el 28.6% casi siempre, el 19% a veces, el 12.7% nunca y el 7.9% siempre.

**Tabla 25.**

*Cree usted que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente es competente en sus funciones.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	20,6	20,6
	Casi nunca	13	20,6	41,3
	A veces	12	19,0	60,3
	Casi siempre	19	30,2	90,5
	Siempre	6	9,5	100,0
	Total	63	100,0	100,0

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 30.2% casi siempre considera que, el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente es competente en sus funciones, el 20.6% casi nunca, el 20.6% nunca, el 19% a veces y el 9.5% siempre.

#### **Dimensión: Confiabilidad.**

**Tabla 26.**

*Considera que la información brindada por el personal de la defensoría del niño y del adolescente es precisa.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	19,0	19,0
	Casi nunca	19	30,2	49,2
	A veces	13	20,6	69,8
	Casi siempre	14	22,2	92,1
	Siempre	5	7,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 30.2% casi nunca considera que, la información brindada por el personal de la defensoría del niño y del adolescente es precisa, el 22.2% casi siempre, el 20.6% a veces, el 19% nunca y el 7.9% siempre.

**Tabla 27.**

*El trato brindado por el responsable de la defensoría del niño y del adolescente a los usuarios es cordial y respetuosa.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	17,5	17,5	17,5
Casi nunca	22	34,9	34,9	52,4
A veces	12	19,0	19,0	71,4
Válido Casi siempre	15	23,8	23,8	95,2
Siempre	3	4,8	4,8	100,0
Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 34.9% casi nunca considera que, el trato brindado por el responsable de la defensoría del niño y del adolescente a los usuarios es cordial y respetuosa, el 23.8% casi siempre, el 19% a veces, el 17.5% nunca y el 4.8% siempre.

**Tabla 28.**

*Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente le brinda confianza para la atención de sus casos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	12,7	12,7	12,7
Casi nunca	29	46,0	46,0	58,7
A veces	9	14,3	14,3	73,0
Válido Casi siempre	15	23,8	23,8	96,8
Siempre	2	3,2	3,2	100,0
Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 46% casi nunca considera que, el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente le brinda confianza para la atención de sus casos, el 23.8% casi siempre, el 14.3% a veces, el 12.7% nunca y el 3.2% siempre.

**Tabla 29.**

*Considera que la defensoría del niño y del adolescente ofrece un servicio puntual de acuerdo a sus necesidades.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	14,3	14,3	14,3
Casi nunca	24	38,1	38,1	52,4
A veces	10	15,9	15,9	68,3
Válido Casi siempre	17	27,0	27,0	95,2
Siempre	3	4,8	4,8	100,0
Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 38.1% casi nunca considera que, la defensoría del niño y del adolescente ofrece un servicio puntual de acuerdo a sus necesidades, el 27% casi siempre, el 15.9% a veces, el 14.3% nunca y el 4.8% siempre.

**Tabla 30.**

*Cuando solicita información se la brindan oportunamente.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	12,7	12,7	12,7
Casi nunca	22	34,9	34,9	47,6
A veces	13	20,6	20,6	68,3
Válido Casi siempre	14	22,2	22,2	90,5
Siempre	6	9,5	9,5	100,0
Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 34.9% casi nunca considera que, cuando solicita información se la brindan oportunamente, el 22.2% casi siempre, el 20.6% a veces, el 12.7% nunca y el 9.5% siempre.

## Dimensión: Capacidad de respuesta.

**Tabla 31.**

*Considera como eficiente los procedimientos de atención a los reclamos establecidos en la defensoría del niño y del adolescente.*

		Frecuenc ia	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	4	6,3	6,3	6,3
	Casi nunca	31	49,2	49,2	55,6
	A veces	12	19,0	19,0	74,6
	Casi siempre	13	20,6	20,6	95,2
	Siempre	3	4,8	4,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 49.2% casi nunca considera como eficiente los procedimientos de atención a los reclamos establecidos en la defensoría del niño y del adolescente, el 20.6% casi siempre, el 19% a veces, el 6.3% nunca y el 4.8% siempre.

**Tabla 32.**

*Considera que el tiempo de espera para realizar un caso es el apropiado.*

		Frecuenc ia	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	12	19,0	19,0	19,0
	Casi nunca	19	30,2	30,2	49,2
	A veces	13	20,6	20,6	69,8
	Casi siempre	14	22,2	22,2	92,1
	Siempre	5	7,9	7,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 30.2% casi nunca considera que, el tiempo de espera para realizar un caso es el apropiado, el 22.2% casi siempre, el 20.6% a veces, el 19% nunca y el 7.9% siempre.

**Tabla 33.**

*Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente tiene los conocimientos necesarios para realizar su caso.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	17,5	17,5	17,5
	Casi nunca	22	34,9	34,9	52,4
	A veces	12	19,0	19,0	71,4
	Casi siempre	15	23,8	23,8	95,2
	Siempre	3	4,8	4,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 34.9% casi nunca considera que, el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente tiene los conocimientos necesarios para realizar su caso, el 23.8% casi siempre, el 19% a veces, el 17.5% nunca y el 4.8% siempre.

**Tabla 34.**

*El personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente realiza un servicio rápido y eficiente en la atención.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	12,7	12,7	12,7
	Casi nunca	29	46,0	46,0	58,7
	A veces	9	14,3	14,3	73,0
	Casi siempre	15	23,8	23,8	96,8
	Siempre	2	3,2	3,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 46% casi nunca considera que, el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente realiza un servicio rápido y eficiente en la atención, el 23.8% casi siempre, el 14.3% a veces, el 12.7% nunca y el 3.2% siempre.

**Tabla 35.**

*Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	14,3	14,3	14,3
	Casi nunca	24	38,1	38,1	52,4
	A veces	10	15,9	15,9	68,3
	Casi siempre	17	27,0	27,0	95,2
	Siempre	3	4,8	4,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 38.1% casi nunca considera que, cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado, el 27% casi siempre, el 15.9% a veces, el 14.3% nunca y el 4.8% siempre.

#### **Dimensión: Empatía.**

**Tabla 36.**

*Considera como factor importante la amabilidad con la que se brinda el servicio en la defensoría del niño y del adolescente.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	19,0	19,0	19,0
	Casi nunca	19	30,2	30,2	49,2
	A veces	13	20,6	20,6	69,8
	Casi siempre	14	22,2	22,2	92,1
	Siempre	5	7,9	7,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 30.2% casi nunca considera como factor importante la amabilidad con la que se brinda el servicio en la defensoría del niño y del adolescente, el 22.2% casi siempre, el 20.6% a veces, el 19% nunca y el 7.9% siempre.

**Tabla 37.**

*El trabajador de la defensoría del niño y del adolescente comprende las necesidades del usuario.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	17,5	17,5	17,5
	Casi nunca	22	34,9	34,9	52,4
	A veces	12	19,0	19,0	71,4
	Casi siempre	15	23,8	23,8	95,2
	Siempre	3	4,8	4,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 34.9% casi nunca considera que, el trabajador de la defensoría del niño y del adolescente comprende las necesidades del usuario, el 23.8% casi siempre, el 19% a veces, el 17.5% nunca y el 4.8% siempre.

**Tabla 38.**

*Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente brinda un servicio de atención personalizada.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	12,7	12,7	12,7
	Casi nunca	29	46,0	46,0	58,7
	A veces	9	14,3	14,3	73,0
	Casi siempre	15	23,8	23,8	96,8
	Siempre	2	3,2	3,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 46% casi nunca considera que, el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente brinda un servicio de atención personalizada, el 23.8% casi siempre, el 14.3% a veces, el 12.7% nunca y el 3.2% siempre.

**Tabla 39.**

*Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente se preocupa por los intereses del usuario.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	14,3	14,3	14,3
	Casi nunca	24	38,1	38,1	52,4
	A veces	10	15,9	15,9	68,3
	Casi siempre	17	27,0	27,0	95,2
	Siempre	3	4,8	4,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 38.1% casi nunca considera que, el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente se preocupa por los intereses del usuario, el 27% casi siempre, el 15.9% a veces, el 14.3% nunca y el 4.8% siempre.

**Tabla 40.**

*El personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente siempre se muestra cortés y amable con todos los usuarios.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	12,7	12,7	12,7
	Casi nunca	22	34,9	34,9	47,6
	A veces	13	20,6	20,6	68,3
	Casi siempre	14	22,2	22,2	90,5
	Siempre	6	9,5	9,5	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que, del total de encuestados, el 34.9% casi nunca considera que, el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente siempre se muestra cortés y amable con todos los usuarios, el 22.2% casi siempre, el 20.6% a veces, el 12.7% nunca y el 9.5% siempre.

### Objetivo específico 1.

Identificar el nivel de gestión administrativa en la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas.

**Tabla 41.**

*Nivel de gestión administrativa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	33,3	33,3
	Medio	24	38,1	71,4
	Alto	18	28,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, mayor nivel encontrado fue el medio con un 38.1% de los encuestados, seguido de un 33.3% de nivel bajo y con un 28.6% en nivel alto.

### Objetivo específico 2.

Identificar el nivel de calidad de servicio al usuario, en la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas.

**Tabla 42.**

*Nivel de calidad de servicio al usuario*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	27	42,9	42,9
	Medio	16	25,4	68,3
	Alto	20	31,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0

De acuerdo a la tabla anterior, se verifica que, mayor nivel encontrado fue el bajo con un 42.9% de los encuestados, seguido de un 31.7% de nivel alto y con un 25.4% en nivel medio.

## 4.2. Análisis inferencial:

### Prueba de normalidad

#### Variable de gestión administrativa

Ho: La variable gestión administrativa distribuye normal.

Ha: La variable gestión administrativa no distribuye normal.

**Tabla 43.**

*Prueba de normalidad de Gestión administrativa*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,219	63	,000

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De acuerdo a la tabla anterior, se manifiesta que, la variable Gestión administrativa se encontró con valores estadísticos de 0.219 ( $0,000 < 0,000$ ); verificándose los niveles de significancia menores al 5%, con lo cual se describe que no se distribuye de forma normal.

Ho: La variable Calidad de servicio al usuario se distribuye normal.

Ha: La variable Calidad de servicio al usuario no se distribuye normal.

**Tabla 44.**

*Prueba de normalidad de Calidad de servicio al usuario*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio al usuario	,277	63	,000

Nota: resultados a partir de la aplicación de los instrumentos

De acuerdo a la tabla anterior, se manifiesta que, la variable de Calidad de servicio al usuario contó con valores estadísticos de 0.277 ( $0,000 < 0,000$ ) verificándose los niveles de significancia menores al 5%, con lo cual se describe que la variable, resulta ser de distribución no normal.

Por lo tanto, se tiene que las variables Gestión administrativa y la Calidad de servicio al usuario no se distribuyen normal, por lo cual, se deberá aplicar estadísticos no paramétricos, en este caso, la correlación Rho Spearman.

**Objetivo general:** Analizar la relación que existe entre la gestión administrativa y la aptitud de servicio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas.

H1: Existe relación inmediata y reveladora entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba - Amazonas

H0: No existe relación inmediata y reveladora entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba - Amazonas

**Tabla 45.**

Correlaciones de gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario

			NIVEL_GA	NIVEL_CS
Rho de Spearman	NIVEL_GA	Coeficiente de correlación	1,000	,399**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	63	63
	NIVEL_CS	Coeficiente de correlación	,399**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	63	63

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

**Interpretación.**

El resultado presentado muestra una significancia de 0,000 lo cual es menor al parámetro de 0,05, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula, con lo que se concluye que las variables se relacionan de manera significativa.

### Objetivo específico 3.

Estimar la relación de la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas.

Hipótesis:

H1: Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba - Amazonas

H0: No existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas

**Tabla 46.**

Correlaciones de las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario

		Calidad del servicio	
Rho de Spearman	Planificar	Coeficiente de correlación	,364**
		Sig. (bilateral)	,003
		N	63
	Organizar	Coeficiente de correlación	,312*
		Sig. (bilateral)	,013
		N	63
	Dirigir	Coeficiente de correlación	,304*
		Sig. (bilateral)	,016
		N	63
	Controlar	Coeficiente de correlación	,339**
Sig. (bilateral)		,007	
N		63	
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	
	Sig. (bilateral)	.	
	N	63	

**Interpretación:**

El resultado presentado muestra una significancia de 0,000 lo cual es menor al parámetro de 0,05, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula, con lo que se concluye que las variables se relacionan de manera significativa.

**Objetivo específico 4:**

Proponer mejoras en la gestión administrativa para incrementar la calidad del servicio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba - Amazonas.

Las mejoras a proponer son las siguientes:

- Realizar una planificación adecuada de los recursos para la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba - Amazonas.
- Desarrollar capacitaciones referidas a la gestión administrativa.
- Ejecutar programa de motivación a los colaboradores del área de atención al usuario.
- Realizar el feedback necesario para que se pueda evaluar correctamente lo planificado.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general, se manifestó que la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas, de acuerdo a los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación mayor al referido, siendo este directo y significativo. Estos hallazgos guardan relación con los obtenidos por Espinoza (2016) demostrándose que, la correlación entre el proceso de gestión administrativa de captación de clientes y la categoría de conformidad de los usuarios actuales es directa, al no existir una gestión administrativa apta, las ventas disminuyen por la defectuosa percepción del usuario hacia la entidad. Además, Barrera y Suiza (2018), Descubrió que existe una sólida conexión entre la gestión gerencial de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la naturaleza de la administración que recaudan los ciudadanos, ya que se encontró una conexión de 0,872 entre estos factores, valor que demuestra una acogedora conexión entre ellos. Esencialmente, Cáceres (2018) encontró que existe un nivel de relación positiva profundamente definida de 0.551 entre los factores gestión gerencial y naturaleza de las administraciones públicas en la Municipalidad Provincial de Ilo. Esencialmente, Peña (2018), encontró que existe una alta conexión viable y crítica entre la organización de la administración autorizada y la naturaleza de la administración del cliente en el Municipio Distrital de San Marcos, Huari - Ancash. Ello queda sustentado en la teoría en donde se demuestra que, la calidad del servicio es la organización de origen – efecto, es manejado como la herramienta que es empleado para hallar, optar y demostrar sobre los principios de diferenciación de la calidad de servicios (Vargas y de Vega, 2016). Asimismo, en cuanto a gestión administrativa, esta consiste en es el conjunto de acciones que se efectúa para administrar una institución, mediante la dirección de un conjunto de labores, recursos y esfuerzos, su capacidad para sistematizar y dirigir las acciones en las diferentes acciones que se desenvuelve dentro de las instituciones públicas, en la cual permite informar dificultades y alcanzar los objetivos planteados (Ramírez, 2016).

En cuanto al primer objetivo específico, se demostró que, el nivel de la gestión administrativa para los colaboradores del estudio referido fue medio con un

porcentaje de 38.1%. Estos resultados difieren con lo obtenido por Cáceres (2018), quien encontró que, el nivel de gestión administrativa fue bajo en un 70.8%. Detallándose en la teoría que, la gestión administrativa radica en ofrecer un soporte administrativo a las instituciones de las diferentes áreas, a fin de alcanzar las consecuencias seguras y con una enorme ventaja (Juran, 2018). Se hace una progresión de condiciones generales, de ejecutar una organización cruel y viable de manera deliberada y tardía al cabo de un tiempo, provoca a nivel público una progresión de ventajas para la fundación que son enormemente dependientes de componentes o principios. Su interfaz para dar una difusión más competente, la división de esta administración ha realizado una etapa regulatoria estable, pero además trabaja en coordinación estándar con diferentes oficinas para garantizar que los diferentes ejercicios agradables se desarrollen como se espera, se basa en establecer todos los intentos que lo guían en el desempeño de las metas trazadas. En este caso, la planificación incluye establecer los términos que desea alcanzar y aquellas metas que se aplicaran para lograr (Moran, 2017).

Para el segundo objetivo específico, se detalló que, el nivel de la calidad de servicio al usuario fue bajo en su mayoría representado por un 42.9%. Estos resultados difieren con lo obtenido por Cáceres (2018), quien encontró que, el nivel de gestión administrativa fue alto en un 54.7%. Mencionándose en la parte teórica que, existen diferentes puntos de vista hacia la administración de la calidad, experimentada e implementada en todo el mundo. Casi todos piensan en que el compromiso con la calidad se aplica a los esfuerzos de todas las personas en todos los aspectos, tomando en cuenta que la calidad tiene enfoque, necesita apoyo, tiene una organización amplia y reside en la solución de un problema (Vargas y de Vega, 2016).

Siguiendo con el objetivo tercero, se denotó que, la planificación, organización, dirección y control, se relacionaron de forma significativa y directa con la calidad de servicio al usuario en un 36.4%; 31.2%; 30.4% y 33.9%, respectivamente. Ello se apreció similar a los resultados obtenidos por Cáceres (2018), quienes encontraron que existe un nivel de conexión positiva profundamente enorme de 0.265 entre la organización y la naturaleza de las administraciones públicas en la Municipalidad Provincial de Ilo. Se encuentra en un nivel de conexión positiva de 0,527 profundamente decisivo entre la asociación y la naturaleza de las administraciones

públicas en la Municipalidad Provincial de Ilo. Existe un nivel de relación positiva de 0,574 excepcionalmente determinantes entre la administración y la naturaleza de las administraciones públicas en la Municipalidad Provincial de Ilo. Considerándose en la parte teórica que, la gestión administrativa tiene un carácter general, se utiliza como base hacia la realización y potencialización de labores para desempeñar los objetivos trazados y ayudar con la estabilidad y desarrollo de la misma, una buena gestión administrativa beneficia la adecuada dirección sistemática y la elaboración de los resultados que favorecen a la institución, de acciones vinculadas, y orientadas al beneficio de los objetivos a través del desempeño de las tradicionales de la gestión en el juicio administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. Además, es una causa mediante el cual la institución logra o fortalece las habilidades, las destrezas, y fortifica el manejo eficaz de los recursos, la creación, los métodos, de tal manera que benefician a un desarrollo razonable de las instituciones públicas. A través de los cambios y ajustes, el personal de trabajo es más productivo y eficaz y de esa forma se alcanzarán a poner con tranquilidad en otras actividades (Briones, 2017).

Para el último objetivo se establecieron como estrategias las siguientes: Realizar una planificación adecuada de los recursos para la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas; Desarrollar capacitaciones referidas a la GA; Ejecutar programa de motivación a los participantes del área de atención al usuario; y, Realizar el feedback necesario para que se pueda evaluar correctamente lo planificado. Considerándose en la parte teórica que, las instituciones organizadoras son establecimientos públicos, u organizaciones de la sociedad civil, que están manifestando interés en la problemática de la niñez y adolescencia, o en el desempeño de sus funciones, promueven la creación de una o varias DNA y de la cual esta o estas dependen económica y administrativamente. Por lo tanto, corresponden atender la adecuada labor de la DNA a fin de que estas logren desempeñar un servicio de calidad (Reglamento del Servicio de defensorías del niño y el adolescente, 2017).

## **VI. CONCLUSIONES:**

### **PRIMERA.**

La relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, la cual muestra que existe una relación positiva y estadísticamente significativa. Esto quiere decir, que la gestión administrativa determina de manera significativa la calidad de servicio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba - Amazonas.

### **SEGUNDA.**

El nivel de la gestión administrativa para los colaboradores del estudio referido fue medio con un porcentaje de 38.1% en la Municipalidad Provincial de Utcubamba - Amazonas.

### **TERCERA.**

El nivel de la calidad de servicio al usuario fue bajo en su mayoría representado por un 42.9% en la Municipalidad Provincial de Utcubamba - Amazonas.

### **CUARTA.**

La planificación, organización, dirección y control, se relacionaron de forma significativa y directa con la calidad de servicio al usuario en un 36.4%; 31.2%; 30.4% y 33.9%, respectivamente.

### **QUINTA.**

Ejecutar estrategias de realización de planificación adecuada de los recursos para la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas; Desarrollar capacitaciones referidas a la gestión administrativa; Ejecutar programa de motivación a los colaboradores del área de atención al usuario; y, Realizar el feedback necesario para que se pueda evaluar correctamente lo planificado.

## **VII. RECOMENDACIONES:**

### **PRIMERA.**

Las autoridades de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas, debe de crear nuevas estrategias para tratar de satisfacer al trabajador del área de la DEMUNA, debe de implementar programas de capacitación, equipos innovadores, una infraestructura, para mejorar las competencias y el desempeño de la calidad de servicio al usuario, y así poder encaminar un logro de nivel alto.

### **SEGUNDA.**

Debe crear las condiciones internas y externas de seguridad al trabajador del área de la DEMUNA, realizar el mantenimiento respectivo de las condiciones higiénicas de sus instalaciones, mejorar las condiciones estéticas, a través del pintado de sus paredes, implementar las condiciones necesarias de bienestar del trabajador del área, solo así podrán lograr una relación positiva y significativa entre la satisfacción del trabajador con la calidad del servicio.

### **TERCERA.**

Las autoridades deben implementar niveles óptimos de cumplimiento de trabajo, para que puedan evaluar el rendimiento y la productividad del trabajador del área de la DEMUNA, se debe de promover la práctica de las habilidades organizativas para fortalecer el liderazgo del trabajador, condición que le facilitara formar equipos de trabajo, acciones que ayudaran a lograr una relación positiva alta y significativa entre la excelencia del desempeño y la calidad de servicio.

### **CUARTO.**

Evaluar las competencias del trabajador del área de la DEMUNA, deben capacitarle en habilidades blandas con el propósito de mejorar las relaciones entre el trabajador y consecuentemente entender y atender mejor a los usuarios, acción que ayudara a levantar su autoestima, solo así podrán lograr una relación positiva entre la mejora de las competencias y calidad de servicio.

## **QUINTO.**

Implementar la propuesta de estudio referido a mejoras en la gestión administrativa para incrementar la calidad del servicio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas, estableciendo cronograma y presupuesto de las actividades propuestas.

## **VIII. PROPUESTA**

De acuerdo con los resultados logrados en la diligencia de la encuesta a los usuarios que realizan las consultas en la DEMUNA, en el estudio de los instrumentos de gestión, así como la calidad de servicio que recogen, en base a ello se presenta el método para optimizar la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario.

El actual método de progresos se basa en las nuevas tecnologías y herramientas listas hacia una mejor calidad de servicio al usuario, lo que falta es la implementación de estrategias que permitan dar un buen trato rápido y ágil a los usuarios para así satisfacerlos a todo nivel. Es necesario exigir a las organizaciones el desarrollo de nuevas técnicas en lo que es la calidad de servicio al usuario, hoy en día el usuario no busca un buen servicio, sino busca satisfacer todas sus necesidades y entre ellas está ser atendidos con respeto, amabilidad, que se sienta a gusto con el trabajador que le atiende y esto genere en el usuario el deseo de regresar al lugar donde fue atendido y de sentirse como en casa o al menos que un buen amigo le atiende y comprenda sus necesidades.

Es necesario capacitar al trabajador del área de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba - Amazonas, y pueda desarrollar en un ámbito más competitivo ya que tendrá un crecimiento laboral efectivo, y podrán llegar con mayor facilidad al usuario y atender lo que ellos pidan por parte del trabajador del área.

La capacitación y la reducción del tiempo en algunos de los trámites mejora la calidad de servicio al usuario será una herramienta más utilizada para que los usuarios sean completamente satisfechos y ayuda a optimizar el tiempo como alcanzar sus objetivos, como es de conocimiento los usuarios con una parte muy importante en cualquier entidad por lo que un usuario satisfecho hace de una entidad más rica en la calidad de servicio al usuario, y esto referirá a nuevos usuarios para que se sientan satisfechos con el servicio brindado que si bien es cierto es un servicio público esto no le quita lo importante ni la importancia que tiene el usuario como protagonista en la vida de las entidades.

Con el fin de facilitar la implementación de estas acciones de parte de los tomadores de decisión, se presentan en conjunto con las metas e indicadores, tal como se muestra:

Acciones	Metas	Indicadores
Implementar equipos tecnológicos en el área de la DEMUNA	2 equipos tecnológicos en el área	N° de equipos tecnológicos
Establecer infraestructura adecuada para la calidad de servicio al usuario	1 infraestructura adecuada para la calidad de servicio al usuario	N° de infraestructura adecuada
Implementar cursos de capacitación para el equipo de trabajo del área	2 cursos de capacitación para el equipo de trabajo del área	N° de cursos de capacitaciones

## REFERENCIAS:

- Arriaga, R. (2016). Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal. Santiago de Chile: CEPAL.
- Arrué, J. F. (2017). Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014. Loreto: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Amanqui A. (2017). "Gestión administrativa y calidad de servicio en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia – Sicuani – Cusco 2017". Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo.
- Briones, M. (2017). *Gestion Administrativa*. Buenos Aires.
- Casanova, C., & Torrealva, M. (2017). Factores de la gestión administrativa y la motivación de logro en los trabajadores de un Instituto Superior. Barranquilla, Colombia: Universidad de la Costa: Tesis de Maestría.
- Chang, J. (2016). Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos (Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala). Recuperado el 06 de Mayo de 2018, de [https://www.google.com.pe/search?q=Quetzaltenango&rlz=1C1OKWM\\_esPE771PE771&oq=Quetzaltenango&aqs=chrome..69i57j0l5.1646j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com.pe/search?q=Quetzaltenango&rlz=1C1OKWM_esPE771PE771&oq=Quetzaltenango&aqs=chrome..69i57j0l5.1646j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8)
- Cevallos. ((2016)). Obtenido de <http://ow.ly/axLb30eZSRI>.
- García, C. (2016). Calidad del servicio y la atención del servicio al usuario en la biblioteca comunal de Temuco. Temuco, Chile: Universidad de Lleida.
- Gutierrez. (2016). Obtenido de <http://www.gestioncomercialyserviciodeatencionalcliente.com>
- Huancavelica, J. (octubre de 2017). *Informe defensoriales*. lima: Nuñez. Obtenido de <http://www.defensoria.gob.pe>
- Martínez, L. (2014). Factores que intervienen en una buena calidad de servicio los usuarios de una tienda de venta de zapatos en el distrito de Los Olivos, Lima. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Moran, R. G. (2017). *Gestion Administrativa*. Lima.

- Peña. (2018). *Municipio provincial de Ilo*.
- Ramirez. (2016). *Gestion Administrativa*. Quevedo.
- Ramos, N.; Calixta, M. (2017). "Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui, 2017 (Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco, Perú). Recuperado el 06 de Mayo de 2018, de: 70 [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/408/T047\\_10173016T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/408/T047_10173016T.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Reglamento del Servicio de defensorias del niño y el adolescente*. (13 de octubre de 2017). Obtenido de <http://www.dfensoria.gob.pe>
- Rojas, J. P. (2016). Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de la municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de Lo Prado. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Román, C. (2016). Motivación y calidad del servicio en los trabajadores del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima: Universidad San Martín de Porres
- Tejada, R. (2016). Propuesta de estrategias para mejorar la administración de los recursos humanos, en la gestión de la Municipalidad Provincial de Bagua (Tesis de pregrado, Universidad de Sipán, Pimentel, Perú). Recuperado el 06 de Mayo de 2018, de: <repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2293/1/Tesis%20de%20Tejada%20Cueva%20Raquel.pdf>
- Veliz, M. y Villanueva R. (2016). Tesis calidad percibida por los usuarios externos internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia 92 para infecciones de transmisión sexual (cerits) de la disa II Lima Sur (agosto a octubre del 2011). Recuperado de <http://ow.ly/4zUU30eSRoJ>

**ANEXOS:**

**Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables**

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	La gestión administrativa tiene un carácter general, al ser portadora de acciones coherentes, y orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. Además, es un proceso mediante el cual la institución logra o fortalece las habilidades, destrezas, y consolidan el manejo eficiente de los recursos, la innovación, los procesos, de tal modo que contribuyen a un crecimiento sostenible de las instituciones públicas. (Briones, 2017)	El instrumento es la encuesta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planeación</li> <li>- Organización</li> <li>- Dirección</li> <li>- Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa actividades administrativas.</li> <li>- Proyecta actividades con actitud de prever acontecimientos variados.</li> <li>- Planifica acciones a ejecutar en cualquier actividad programada.</li> <li>- Determina equipos de trabajo en cada actividad</li> <li>- Delega funciones administrativas a los equipos de trabajo</li> <li>- Establece un nivel de autoridad y responsabilidad en los equipos de trabajo</li> <li>- Cumple las actividades programadas en su plan de trabajo</li> <li>- Conduce y reta a otros miembros a realizar las actividades programadas</li> <li>- Estimula la propia creatividad de la persona al realizar actividades.</li> <li>- Evalúa los logros de objetivos en la Demuna.</li> <li>- Establece un plan para el control</li> <li>- Comunicación e interacción para el logro de objetivos.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca.</li> <li>2. A veces.</li> <li>3. Regularmente.</li> <li>4. Casi siempre.</li> <li>5. Siempre.</li> </ol>

<p><b>CALIDAD DE SERVICIO</b></p>	<p>La calidad permite que se satisfaga las necesidades de la sociedad, trabajadores, para llegar alcanzar las metas tienen que actuar con actitud responsable. Asimismo, se observa la participación de los integrantes de la asamblea, los regidores y las organizaciones, que se encuentran registradas en el libro de registro de organizaciones de la sociedad civil, por ello se presenta en dimensiones, indicadores, ítems, así como los procesos para la recolección de datos y determinar el nivel de percepción de los integrantes de la muestra de estudio. Valenzuela (2017)</p>	<p>El instrumento es la encuesta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tangible</li> <li>- Confiabilidad</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Empatía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos modernos.</li> <li>- Condición de las instalaciones.</li> <li>- Apariencia del personal.</li> <li>- Información precisa.</li> <li>- Índice de confianza.</li> <li>- Efectividad del servicio.</li> <li>- Atención de reclamos.</li> <li>- Tiempos de espera.</li> <li>- Competencias</li> <li>- Amabilidad.</li> <li>- Comprensión de necesidades.</li> <li>- Atención personalizada.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca.</li> <li>2. A veces.</li> <li>3. Regularmente.</li> <li>4. Casi siempre.</li> <li>5. Siempre.</li> </ol>
-----------------------------------	--	---------------------------------------	--	---	---

## Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	DE POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO		
¿Qué relación existe entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario en la demuna de la Municipalidad Provincial de Utcubamba - Amazonas?	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la demuna de la Municipalidad Provincial de Utcubamba - Amazonas.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el nivel de Gestión Administrativa en la DEMUNA de la Municipalidad de Utcubamba - Amazonas.</li> <li>- Identificar el nivel de calidad de servicio al usuario, en la DEMUNA de la Municipalidad de Utcubamba - Amazonas.</li> <li>- Proponer medidas de política que mejoren el servicio de la DEMUNA, como: asignación presupuestal, personal idóneo y a tiempo completo, manejo de información estadística, acercamiento a la población y</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General</b> <b>Hi:</b> Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la DEMUNA de la Municipalidad de Utcubamba - Amazonas.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la DEMUNA de la Municipalidad de Utcubamba - Amazonas.</p>	<b>VARIABLE 1: Gestión Administrativa</b>		Fue una investigación básica en este tipo de estudio "Se analiza el objeto de estudio dentro de su propia naturaleza sin afectar ni manipular, el propósito es establecer una realidad.	No Experimental - Correlacional - Transversal. <b>No experimental</b> , dado que no se manipula el objeto del estudio respetándose las respuestas de las percepciones de los encuestado u observados seleccionados para la investigación. <b>Es correlacional</b> , en la medida que el estudio está interesado en la terminación del grado de relación existente entre dos o más variables en este caso se busca la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la Demuna de la	<p><b>Población:</b> 63</p> <p><b>Muestra:</b> 63</p>		
			<b>DIMENSIONES:</b>						
			- Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa actividades administrativas.</li> <li>- Proyecta actividades con actitud de prever acontecimientos variados.</li> <li>- Planifica acciones a ejecutar en cualquier actividad programada.</li> </ul>					
- Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determina equipos de trabajo en cada actividad</li> <li>- Delega funciones administrativas a los equipos de trabajo</li> <li>- Establece un nivel de autoridad y responsabilidad en los equipos de trabajo</li> </ul>								
- Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumple las actividades programadas en su plan de trabajo</li> <li>- Conduce y reta a otros miembros a realizar las actividades programadas</li> <li>- Estimula la propia creatividad de la persona al realizar actividades.</li> </ul>								

	participación en espacios de concertación.		- Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evalúa los logros de objetivos en la Demuna</li> <li>- Establece un plan para el control</li> <li>- Comunicación e interacción para el logro de objetivos</li> </ul>		Municipalidad de Utcubamba. <b>Es transversal</b> en la medida que la aplicación de los instrumentos se realiza en un solo momento en relación con el objetivo del estudio.	
			<b>VARIABLE 2: Calidad de Servicio</b>				
			<b>DIMENSIONES:</b>				
			- Tangible	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos modernos.</li> <li>- Condición de las instalaciones.</li> <li>- Apariencia del personal.</li> </ul>			
			- Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información precisa.</li> <li>- Índice de confianza.</li> <li>- Efectividad del servicio.</li> </ul>			
			- Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención de reclamos.</li> <li>- Tiempos de espera.</li> <li>- Competencias</li> </ul>			
- Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amabilidad.</li> <li>- Comprensión de necesidades.</li> <li>- Atención personalizada.</li> </ul>						

### ANEXO 3

#### ENCUESTA APLICADO A LOS USUARIOS

#### GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LA DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIA DE UTCUBAMBA – AMAZONAS.

**Objetivo:** La presente encuesta tiene por objetivo conocer la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Demuna de la Municipalidad Provincial de Utcubamba - Amazonas. Asimismo, tiene el carácter de ANÓNIMA y sus resultados serán RESERVADOS por lo que le solicito SINCERIDAD en sus respuestas.

Marque usted con un aspa en un solo de los cuadros de cada ítem.

1. Nunca    2. A veces    3. Regularmente    4. Casi siempre    5. Siempre.

<b>VARIABLE: Gestión Administrativa</b>						
ÍTEMS/DIMENSIONES		ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN/ PLANIFICACIÓN</b>						
1	Los servicios están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad.					
2	Consideras que la eficiencia de la defensoría del niño y del adolescente es la adecuada.					
3	Conoce otra institución q brinde el mismo servicio.					
4	El servicio brindado a los usuarios está debidamente planificado.					
5	Consideras que la defensoría del niño aplica de manera eficiente el código del niño y del adolescente.					
<b>DIMENSIÓN/ ORGANIZAR</b>						
6	Los servicios prestados están organizados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.					
7	La gestión brindada en el área responde a la estructura y procesos administrativos.					
8	Considera que la defensoría del niño y del adolescente, se encuentra organizada para brindar una atención adecuada al usuario.					
9	Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente conoce sus funciones.					
10	El servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado.					
<b>DIMENSIÓN/ DIRECCIÓN</b>						
11	La defensoría del niño y del adolescente cuenta con una infraestructura física segura para los usuarios.					
12	Considera que el personal de la defensoría del niño y del adolescente debe ser capacitado frecuentemente.					

13	Considera como oportuna la implementación de incentivos para el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente.					
14	La defensoría del niño y del adolescente cuenta con personal especializado para el desempeño de sus funciones.					
15	Consideras que el trabajo en equipo es indispensable para una buena atención al usuario.					
<b>DIMENSIÓN/ CONTROLAR</b>						
16	Considera que los servicios ofrecidos por la defensoría del niño y del adolescente se encuentran siempre disponibles.					
17	Se efectúa el seguimiento a la ejecución de los casos de la defensoría del niño y del adolescente.					
18	Considera que el personal de la defensoría del niño y del adolescente brinda un servicio de calidad al usuario.					
19	Consideras que el nivel de desempeño de la defensoría del niño y del adolescente es el más óptimo.					
20	Los servicios brindados son de buena calidad.					

Gracias por su participación.

## ENCUESTA APLICADO A LOS USUARIOS

### GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LA DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIA DE UTCUBAMBA – AMAZONAS

**Objetivo:** La presente encuesta tiene por objetivo conocer la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la Demuna de la Municipalidad Provincial de Utcubamba - Amazonas. Asimismo, tiene el carácter de ANÓNIMA y sus resultados serán RESERVADOS por lo que le solicito SINCERIDAD en sus respuestas.

Marque usted con un aspa en un solo de los cuadros de cada ítem.

1. Nunca    2. Casi nunca    3. A veces    4. Casi siempre    5. Siempre.

<b>VARIABLE: Calidad de servicio</b>										
ÍTEMS/DIMENSIONES					ESCALA					
					1	2	3	4	5	
<b>DIMENSIÓN/ TANGIBLE</b>										
1	Considera como eficiente el uso de los equipos tecnológicos que ayudan a dar el servicio en la defensoría del niño y del adolescente.									
2	Considera que el acondicionamiento de las instalaciones es apropiado para la atención de los usuarios.									
3	Considera importante la apariencia o presentación del personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente.									
4	El personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente se muestra ordenado y educado en el módulo de transparencia.									
5	Cree usted que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente es competente en sus funciones.									
<b>DIMENSIÓN/ CONFIABILIDAD</b>										
6	Considera que la información brindada por el personal de la defensoría del niño y del adolescente es precisa.									
7	El trato brindado por el responsable de la defensoría del niño y del adolescente a los usuarios es cordial y respetuosa.									
8	Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente le brinda confianza para la atención de sus casos.									
9	Considera que la defensoría del niño y del adolescente ofrece un servicio puntual de acuerdo a sus necesidades.									
10	Cuando solicita información se la brindan oportunamente.									
<b>DIMENSIÓN/ CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>										
11	Considera como eficiente los procedimientos de atención a los reclamos establecidos en la defensoría del niño y del adolescente.									

12	Considera que el tiempo de espera para realizar un caso es el apropiado.					
13	Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente tiene los conocimientos necesarios para realizar su caso.					
14	El personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente realiza un servicio rápido y eficiente en la atención.					
15	Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.					
<b>DIMENSIÓN/ EMPATIA</b>						
16	Considera como factor importante la amabilidad con la que se brinda el servicio en la defensoría del niño y del adolescente.					
17	El trabajador de la defensoría del niño y del adolescente comprende las necesidades del usuario.					
18	Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente brinda un servicio de atención personalizada.					
19	Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente se preocupa por los intereses del usuario.					
20	El personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente siempre se muestra cortés y amable con todos los usuarios.					

Gracias por su participación.

## ANEXO 4: Fichas de validación de Expertos

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>Nombre del juez:</b> Mg. Juan Carlos Chero Zurita		
<b>Grado profesional:</b>	Maestro (X) Doctor ( )	Bachiller ( )
<b>Área de Formación académica:</b>	Gestión pública (x) Administración o economía ( )	Política y gobernabilidad ( ) Otra _____ ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Educación	
<b>Institución donde labora:</b>	UCV	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

### 3. DATOS DEL INSTRUMENTO:

Nombre de la Prueba:	Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas.
Autor (a)(es):	<b>Ana Luz Maria Cornejo Villegas.</b>
Procedencia:	.....
Administración:	Por individuo.
Tiempo de aplicación:	Presencial.
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial de Utcubamba.
Significación:	.....

### 4. SOPORTE TEÓRICO:

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
<b>Gestión Administrativa</b>	Planificación	Hace referencia a los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige el área, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos, y para su mejor desarrollo, teniendo en cuenta la planificación, su organización y los resultados que desea obtener.
	Organización	Hace referencia al diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como la simplificación del trabajo.
	Dirección	Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo.
	Controlar	Se establecen los estándares de calidad de servicio, y el buen nivel de desempeño.
<b>Calidad de servicio</b>	Tangible	Consiste en equipos modernos, en la que se realiza las condiciones de las instalaciones, y con el mejor uso del desempeño del personal.
	Confiabilidad	Se establece la información precisa, a través del cual se genera confianza y efectividad del servicio.
	Capacidad de respuesta	Se basa a la atención de reclamos, el tiempo de espera y deben tener las mismas condiciones.
	Empatía	Hace referencia a la amabilidad, a la comprensión de necesidades y a la buena atención personalizada.

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento “Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas” elaborado por Ana Luz Maria Cornejo Villegas. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## INSTRUMENTO – VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- Primera dimensión: Planificación.

DIMENSIÓN	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
PLANIFICACIÓN	Los servicios están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad.	3	3	4	
	Consideras que la eficiencia de la defensoría del niño y del adolescente es la adecuada.	4	4	4	
	Conoce otra institución que brinde el mismo servicio.	3	3	3	
	El servicio brindado a los usuarios está debidamente planificado.	4	4	4	
	Consideras que la defensoría del niño aplica de manera eficiente el código del niño y del adolescente.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización

DIMENSIÓN	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización	Los servicios prestados están organizados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.	4	4	4	
	La gestión brindada en el área responde a la estructura y procesos administrativos.	4	4	4	
	Considera que la defensoría del niño y del adolescente, se encuentra organizada para brindar una atención adecuada al usuario.	4	4	4	
	Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente conoce sus funciones.	4	4	4	
	El servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección

DIMENSIÓN	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dirección	La defensoría del niño y del adolescente cuenta con una infraestructura física segura para los usuarios.	4	4	4	
	Considera que el personal de la defensoría del niño y del adolescente debe ser capacitado frecuentemente.	4	4	4	
	Considera como oportuna la implementación de incentivos para el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente.	4	4	4	

	La defensoría del niño y del adolescente cuenta con personal especializado para el desempeño de sus funciones.	4	4	4	
	Consideras que el trabajo en equipo es indispensable para una buena atención al usuario.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control

DIMENSIÓN	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control	Considera que los servicios ofrecidos por la defensoría del niño y del adolescente se encuentran siempre disponibles.	4	4	4	
	Se efectúa el seguimiento a la ejecución de los casos de la defensoría del niño y del adolescente.	4	4	4	
	Considera que el personal de la defensoría del niño y del adolescente brinda un servicio de calidad al usuario.	4	4	4	
	Consideras que el nivel de desempeño de la defensoría del niño y del adolescente es el más óptimo.	4	4	4	
	Los servicios brindados son de buena calidad.	4	4	4	

#### INSTRUMENTO - VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

- Primera dimensión: TANGIBLE

DIMENSIÓN	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
TANGIBLE	Considera como eficiente el uso de los equipos tecnológicos que ayudan a dar el servicio en la defensoría del niño y del adolescente.	4	4	4	
	Considera que el acondicionamiento de las instalaciones es apropiado para la atención de los usuarios.	4	4	4	
	Considera importante la apariencia o presentación del personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente.	4	4	4	
	El personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente se muestra ordenado y educado en el módulo de transparencia.	4	4	4	
	Cree usted que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente es competente en sus funciones.	4	4	4	

- Segunda dimensión: CONFIABILIDAD

DIMENSIÓN	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
CONFIABILIDAD	Considera que la información brindada por el personal de la defensoría del niño y del adolescente es precisa.	4	4	4	
	El trato brindado por el responsable de la defensoría del niño y del adolescente a los usuarios es cordial y respetuosa.	4	4		
	Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente le brinda confianza para la atención de sus casos.	4	4	4	
	Considera que la defensoría del niño y del adolescente ofrece un servicio puntual de acuerdo a sus necesidades.	4	4	4	
	Cuando solicita información se la brindan oportunamente.	4	4	4	

- Tercera dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA

DIMENSIONES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Considera como eficiente los procedimientos de atención a los reclamos establecidos en la defensoría del niño y del adolescente.	4	4	4	
	Considera que el tiempo de espera para realizar un caso es el apropiado.	4	4	4	
	Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente tiene los conocimientos necesarios para realizar su caso.	4	4	4	
	El personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente realiza un servicio rápido y eficiente en la atención.	4	4	4	
	Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: EMPATIA

DIMENSIONES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
EMPATIA	Considera como factor importante la amabilidad con la que se brinda el servicio en la defensoría del niño y del adolescente.	4	4	4	
	El trabajador de la defensoría del niño y del adolescente comprende las necesidades del usuario.	4	4	4	
	Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente brinda un servicio de atención personalizada.	4	4	4	
	Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente se preocupa por los intereses del usuario.	4	4	4	
	El personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente siempre se muestra cortés y amable con todos los usuarios.	4	4	4	

---

Mg. Juan Carlos Chero Zurita

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 6. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>Nombre del juez:</b> Eddie Williams Salazar Barrios		
<b>Grado profesional:</b>	Maestro (X) Doctor ( )	Bachiller ( )
<b>Área de Formación académica:</b>	Gestión pública (x) Administración o economía ( )	Política y gobernabilidad ( ) Otra _____ ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión publica	
<b>Institución donde labora:</b>	UCV	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

### 7. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

## 8. DATOS DEL INSTRUMENTO:

Nombre de la Prueba:	Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas.
Autor (a)(es):	<b>Ana Luz Maria Cornejo Villegas.</b>
Procedencia:	.....
Administración:	Por individuo.
Tiempo de aplicación:	Presencial.
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial de Utcubamba.
Significación:	.....

## 9. SOPORTE TEÓRICO:

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
<b>Gestión Administrativa</b>	Planificación	Hace referencia a los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige el área, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos, y para su mejor desarrollo, teniendo en cuenta la planificación, su organización y los resultados que desea obtener.
	Organización	Hace referencia al diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como la simplificación del trabajo.
	Dirección	Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo.
	Controlar	Se establecen los estándares de calidad de servicio, y el buen nivel de desempeño.
<b>Calidad de servicio</b>	Tangible	Consiste en equipos modernos, en la que se realiza las condiciones de las instalaciones, y con el mejor uso del desempeño del personal.
	Confiabilidad	Se establece la información precisa, a través del cual se genera confianza y efectividad del servicio.
	Capacidad de respuesta	Se basa a la atención de reclamos, el tiempo de espera y deben tener las mismas condiciones.
	Empatía	Hace referencia a la amabilidad, a la comprensión de necesidades y a la buena atención personalizada.

## 10. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento “Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas” elaborado por Ana Luz Maria Cornejo Villegas. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## INSTRUMENTO – VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA

- Primera dimensión: Planificación.

DIMENSIÓN	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
PLANIFICACIÓN	Los servicios están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad.	4	4	4	
	Consideras que la eficiencia de la defensoría del niño y del adolescente es la adecuada.	4	4	4	
	Conoce otra institución que brinde el mismo servicio.	4	4	4	
	El servicio brindado a los usuarios está debidamente planificado.	4	4	4	
	Consideras que la defensoría del niño aplica de manera eficiente el código del niño y del adolescente.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización

DIMENSIÓN	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización	Los servicios prestados están organizados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.	4	4	4	
	La gestión brindada en el área responde a la estructura y procesos administrativos.	4	4	4	
	Considera que la defensoría del niño y del adolescente, se encuentra organizada para brindar una atención adecuada al usuario.	4	4	4	
	Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente conoce sus funciones.	4	4	4	
	El servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección

DIMENSIÓN	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dirección	La defensoría del niño y del adolescente cuenta con una infraestructura física segura para los usuarios.	4	4	4	
	Considera que el personal de la defensoría del niño y del adolescente debe ser capacitado frecuentemente.	4	4	4	
	Considera como oportuna la implementación de incentivos para el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente.	4	4	4	

	La defensoría del niño y del adolescente cuenta con personal especializado para el desempeño de sus funciones.	4	4	4	
	Consideras que el trabajo en equipo es indispensable para una buena atención al usuario.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control

DIMENSIÓN	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control	Considera que los servicios ofrecidos por la defensoría del niño y del adolescente se encuentran siempre disponibles.	4	4	4	
	Se efectúa el seguimiento a la ejecución de los casos de la defensoría del niño y del adolescente.	4	4	4	
	Considera que el personal de la defensoría del niño y del adolescente brinda un servicio de calidad al usuario.	4	4	4	
	Consideras que el nivel de desempeño de la defensoría del niño y del adolescente es el más óptimo.	4	4	4	
	Los servicios brindados son de buena calidad.	4	4	4	

#### INSTRUMENTO - VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

- Primera dimensión: TANGIBLE

DIMENSIÓN	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
TANGIBLE	Considera como eficiente el uso de los equipos tecnológicos que ayudan a dar el servicio en la defensoría del niño y del adolescente.	4	4	4	
	Considera que el acondicionamiento de las instalaciones es apropiado para la atención de los usuarios.	4	4	4	
	Considera importante la apariencia o presentación del personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente.	4	4	4	
	El personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente se muestra ordenado y educado en el módulo de transparencia.	4	4	4	
	Cree usted que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente es competente en sus funciones.	4	4	4	

- Segunda dimensión: CONFIABILIDAD

DIMENSIÓN	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
CONFIABILIDAD	Considera que la información brindada por el personal de la defensoría del niño y del adolescente es precisa.	4	4	4	
	El trato brindado por el responsable de la defensoría del niño y del adolescente a los usuarios es cordial y respetuosa.	4	4		
	Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente le brinda confianza para la atención de sus casos.	4	4	4	
	Considera que la defensoría del niño y del adolescente ofrece un servicio puntual de acuerdo a sus necesidades.	4	4	4	
	Cuando solicita información se la brindan oportunamente.	4	4	4	

- Tercera dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA

DIMENSIONES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Considera como eficiente los procedimientos de atención a los reclamos establecidos en la defensoría del niño y del adolescente.	4	4	4	
	Considera que el tiempo de espera para realizar un caso es el apropiado.	4	4	4	
	Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente tiene los conocimientos necesarios para realizar su caso.	4	4	4	
	El personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente realiza un servicio rápido y eficiente en la atención.	4	4	4	
	Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: EMPATIA

DIMENSIONES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
EMPATIA	Considera como factor importante la amabilidad con la que se brinda el servicio en la defensoría del niño y del adolescente.	4	4	4	
	El trabajador de la defensoría del niño y del adolescente comprende las necesidades del usuario.	4	4	4	
	Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente brinda un servicio de atención personalizada.	4	4	4	
	Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente se preocupa por los intereses del usuario.	4	4	4	
	El personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente siempre se muestra cortés y amable con todos los usuarios.	4	4	4	

  
 \_\_\_\_\_  
 Mg. Edy Salazar

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 11. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>Nombre del juez:</b> Mg. Pepe Purisaca Vigil		
<b>Grado profesional:</b>	Maestro (X) Doctor ( )	Bachiller ( )
<b>Área de Formación académica:</b>	Gestión pública (x) Administración o economía ( )	Política y gobernabilidad ( ) Otra _____ ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Educación.	
<b>Institución donde labora:</b>	UCV	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

### 12. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

### 13. DATOS DEL INSTRUMENTO:

Nombre de la Prueba:	Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas.
Autor (a)(es):	<b>Ana Luz Maria Cornejo Villegas.</b>
Procedencia:	.....
Administración:	Por individuo.
Tiempo de aplicación:	Presencial.
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial de Utcubamba.
Significación:	.....

### 14. SOPORTE TEÓRICO:

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
<b>Gestión Administrativa</b>	Planificación	Hace referencia a los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige el área, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos, y para su mejor desarrollo, teniendo en cuenta la planificación, su organización y los resultados que desea obtener.
	Organización	Hace referencia al diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como la simplificación del trabajo.
	Dirección	Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo.
	Controlar	Se establecen los estándares de calidad de servicio, y el buen nivel de desempeño.
<b>Calidad de servicio</b>	Tangible	Consiste en equipos modernos, en la que se realiza las condiciones de las instalaciones, y con el mejor uso del desempeño del personal.
	Confiabilidad	Se establece la información precisa, a través del cual se genera confianza y efectividad del servicio.
	Capacidad de respuesta	Se basa a la atención de reclamos, el tiempo de espera y deben tener las mismas condiciones.
	Empatía	Hace referencia a la amabilidad, a la comprensión de necesidades y a la buena atención personalizada.

## 15. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento “Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas” elaborado por Ana Luz Maria Cornejo Villegas. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## INSTRUMENTO – VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- Primera dimensión: Planificación.

DIMENSIÓN	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
PLANIFICACIÓN	Los servicios están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad.	3	3	4	
	Consideras que la eficiencia de la defensoría del niño y del adolescente es la adecuada.	4	4	4	
	Conoce otra institución que brinde el mismo servicio.	3	3	3	
	El servicio brindado a los usuarios está debidamente planificado.	4	4	4	
	Consideras que la defensoría del niño aplica de manera eficiente el código del niño y del adolescente.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización

DIMENSIÓN	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización	Los servicios prestados están organizados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.	4	4	4	
	La gestión brindada en el área responde a la estructura y procesos administrativos.	4	4	4	
	Considera que la defensoría del niño y del adolescente, se encuentra organizada para brindar una atención adecuada al usuario.	4	4	4	
	Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente conoce sus funciones.	4	4	4	
	El servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección

DIMENSIÓN	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dirección	La defensoría del niño y del adolescente cuenta con una infraestructura física segura para los usuarios.	4	4	4	
	Considera que el personal de la defensoría del niño y del adolescente debe ser capacitado frecuentemente.	4	4	4	
	Considera como oportuna la implementación de incentivos para el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente.	4	4	4	

	La defensoría del niño y del adolescente cuenta con personal especializado para el desempeño de sus funciones.	4	4	4	
	Consideras que el trabajo en equipo es indispensable para una buena atención al usuario.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control

DIMENSIÓN	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control	Considera que los servicios ofrecidos por la defensoría del niño y del adolescente se encuentran siempre disponibles.	4	4	4	
	Se efectúa el seguimiento a la ejecución de los casos de la defensoría del niño y del adolescente.	4	4	4	
	Considera que el personal de la defensoría del niño y del adolescente brinda un servicio de calidad al usuario.	4	4	4	
	Consideras que el nivel de desempeño de la defensoría del niño y del adolescente es el más óptimo.	4	4	4	
	Los servicios brindados son de buena calidad.	4	4	4	

#### INSTRUMENTO - VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

- Primera dimensión: TANGIBLE

DIMENSIÓN	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
TANGIBLE	Considera como eficiente el uso de los equipos tecnológicos que ayudan a dar el servicio en la defensoría del niño y del adolescente.	4	4	4	
	Considera que el acondicionamiento de las instalaciones es apropiado para la atención de los usuarios.	4	4	4	
	Considera importante la apariencia o presentación del personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente.	4	4	4	
	El personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente se muestra ordenado y educado en el módulo de transparencia.	4	4	4	
	Cree usted que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente es competente en sus funciones.	4	4	4	

- Segunda dimensión: CONFIABILIDAD

DIMENSIÓN	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
CONFIABILIDAD	Considera que la información brindada por el personal de la defensoría del niño y del adolescente es precisa.	4	4	4	
	El trato brindado por el responsable de la defensoría del niño y del adolescente a los usuarios es cordial y respetuosa.	4	4		
	Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente le brinda confianza para la atención de sus casos.	4	4	4	
	Considera que la defensoría del niño y del adolescente ofrece un servicio puntual de acuerdo a sus necesidades.	4	4	4	
	Cuando solicita información se la brindan oportunamente.	4	4	4	

- Tercera dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA

DIMENSIONES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Considera como eficiente los procedimientos de atención a los reclamos establecidos en la defensoría del niño y del adolescente.	4	4	4	
	Considera que el tiempo de espera para realizar un caso es el apropiado.	4	4	4	
	Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente tiene los conocimientos necesarios para realizar su caso.	4	4	4	
	El personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente realiza un servicio rápido y eficiente en la atención.	4	4	4	
	Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: EMPATIA

DIMENSIONES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
EMPATIA	Considera como factor importante la amabilidad con la que se brinda el servicio en la defensoría del niño y del adolescente.	4	4	4	
	El trabajador de la defensoría del niño y del adolescente comprende las necesidades del usuario.	4	4	4	
	Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente brinda un servicio de atención personalizada.	4	4	4	
	Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente se preocupa por los intereses del usuario.	4	4	4	
	El personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente siempre se muestra cortés y amable con todos los usuarios.	4	4	4	




---

Mg. Pepe Purisaca Vigil.

## Confiabilidad de la calidad del servicio

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	20

### 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	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera como eficiente el uso de los equipos tecnológicos que ayudan a dar el servicio en la defensoría del niño y del adolescente.	51,57	169,539	-,062	,892
Considera que el acondicionamiento de las instalaciones es apropiado para la atención de los usuarios.	51,68	165,446	,083	,887
Considera importante la apariencia o presentación del personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente.	51,32	160,252	,225	,884
El personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente se muestra ordenado y educado en el módulo de transparencia.	51,46	159,123	,280	,882
Cree usted que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente es competente en sus funciones.	51,46	155,381	,364	,880

Considera que la información brindada por el personal de la defensoría del niño y del adolescente es precisa.	51,63	146,848	,687	,868
El trato brindado por el responsable de la defensoría del niño y del adolescente a los usuarios es cordial y respetuosa.	51,70	147,891	,696	,868
Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente le brinda confianza para la atención de sus casos.	51,75	151,160	,624	,871
Considera que la defensoría del niño y del adolescente ofrece un servicio puntual de acuerdo a sus necesidades.	51,63	150,203	,616	,871
Cuando solicita información se la brindan oportunamente.	51,52	155,253	,411	,878
Considera como eficiente los procedimientos de atención a los reclamos establecidos en la defensoría del niño y del adolescente.	51,65	161,618	,243	,882
Considera que el tiempo de espera para realizar un caso es el apropiado.	51,63	146,848	,687	,868
Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente tiene los conocimientos necesarios para realizar su caso.	51,70	147,891	,696	,868
El personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente realiza un servicio rápido y eficiente en la atención.	51,75	151,160	,624	,871

Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.	51,63	150,203	,616	,871
Considera como factor importante la amabilidad con la que se brinda el servicio en la defensoría del niño y del adolescente.	51,63	146,848	,687	,868
El trabajador de la defensoría del niño y del adolescente comprende las necesidades del usuario.	51,70	147,891	,696	,868
Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente brinda un servicio de atención personalizada.	51,75	151,160	,624	,871
Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente se preocupa por los intereses del usuario.	51,63	150,203	,616	,871
El personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente siempre se muestra cortés y amable con todos los usuarios.	51,52	155,253	,411	,878

---

## Confiabilidad de la gestión administrativa

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,790	20

### *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	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los servicios están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad.	54,15	102,159	,292	,785
Consideras que la eficiencia de la defensoría del niño y del adolescente es la adecuada.	54,15	100,356	,385	,780
Conoce otra institución q brinde el mismo servicio.	54,00	98,656	,457	,775
El servicio brindado a los usuarios está debidamente planificado.	54,21	97,906	,451	,775
Consideras que la defensoría del niño aplica de manera eficiente el código del niño y del adolescente.	54,13	99,852	,397	,779
Los servicios prestados están organizados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.	54,02	99,328	,417	,778
La gestión brindada en el área responde a la estructura y procesos administrativos.	54,19	102,683	,275	,786

Considera que la defensoría del niño y del adolescente, se encuentra organizada para brindar una atención adecuada al usuario.	54,03	99,933	,381	,780
Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente conoce sus funciones.	54,06	96,979	,475	,773
El servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado.	53,79	104,857	,166	,793
La defensoría del niño y del adolescente cuenta con una infraestructura física segura para los usuarios.	53,85	100,487	,351	,782
Considera que el personal de la defensoría del niño y del adolescente debe ser capacitado frecuentemente.	53,81	99,109	,423	,777
Considera como oportuna la implementación de incentivos para el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente.	53,79	98,365	,428	,777
La defensoría del niño y del adolescente cuenta con personal especializado para el desempeño de sus funciones.	54,03	100,163	,360	,781
Consideras que el trabajo en equipo es indispensable para una buena atención al usuario.	54,29	100,996	,358	,781
Considera que los servicios ofrecidos por la defensoría del niño y del adolescente se encuentran siempre disponibles.	54,31	103,987	,262	,787
Se efectúa el seguimiento a la ejecución de los casos de la defensoría del niño y del adolescente.	54,21	101,873	,347	,782

Considera que el personal de la defensoría del niño y del adolescente brinda un servicio de calidad al usuario.	54,02	99,852	,364	,781
Consideras que el nivel de desempeño de la defensoría del niño y del adolescente es el más óptimo.	54,15	100,356	,331	,783
Los servicios brindados son de buena calidad.	53,98	105,328	,137	,795

---

## ANEXO 5: Autorización de aplicación del instrumento

**CARGO**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

RECIBIDO  
TRAMITE DOCUMENTARIO  
12 AGO 2021  
Reg. Doc.: 307983 Exp. 189548  
Hora: 10:16 Folios: 01  
Firma: \_\_\_\_\_

Chiclayo 12 de julio del 2021

Señor.  
**ALAN GARCÍA PÉREZ**  
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA –  
AMAZONAS.

Presente.

Es grato dirigimos a ustedes, para expresar nuestro cordial saludo y a la vez presentar a la Bach. Ana Luz Maria Cornejo Villegas, alumna de la escuela de Posgrado del III ciclo la Maestría en Gestión Pública, de nuestra casa superior de estudios; quien desea desarrollar la aplicación de su Proyecto de Tesis; en su representada; dicho trabajo se titula: Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas.

Agradecemos anticipadamente la atención que pudieran brindar a la presente.

Expedimos la presente a solicitud del alumno.



C.C.: VAGS-DTC-EPG, Interesado (a) y Archivo.

**CAMPUS CHICLAYO**  
Carretera Chiclayo Pimentel Km. 3.5.  
Telf. (074) 480210/Anexo:6520