

UNIVERSIDAD DE HUANUCO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA



TESIS

“Evaluación de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente – DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025”

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA: Salas Rivero, Karen

ASESOR: Anibal Rivero, Rafael Antonio

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Ciencias políticas

Disciplina: Administración pública

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestra en ciencias administrativas, con mención en gestión pública

Código del Programa: P32

Tipo de Financiamiento:

- Propio (x)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 70551412

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41693326

Grado/Título: Doctor en gestión empresarial

Código ORCID: 0000-0003-1423-2737

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Polino Puente, Emerson Junior	Doctor en Ciencias de la Educación	45867323	0000-0003-2131-8547
3	Alvino Alvarez, Zenon Atilio	Maestro en gestión y negocios con mención en marketing	10578814	0009-0005-6385-9458

H



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

Escuela de Post Grado

Facultad de Ciencias Empresariales

**ACTA DE SUSTENTACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE
MAESTRA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CON MENCIÓN EN GESTIÓN
PÚBLICA**

En la ciudad de Huánuco, siendo las 9:00 horas del día 19 del mes de diciembre del año 2025, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales "San Juan Pablo II" (Aula 207-P5), en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados de Maestría y Doctorado de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- Mg. William Giovanni LINARES BERAÚN (Presidente)
- Dr. Emerson Junior POLINO PUENTE (Secretario)
- Mtro. Zenón Atilio ALVINO ÁLVAREZ (Vocal)

Nombrados mediante Resolución N° 948-2025-D-EPG-UDH, para evaluar la sustentación de la tesis intitulada "**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DEL NIÑO Y ADOLESCENTE - DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UCAYALI, DISTRITO DE CONTAMANA, 2025**" presentada por la graduanda Salas Rivero de Ramirez, Karen; para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias Administrativas con mención en Gestión Pública.

Dicho acto de sustentación, se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADA por UNANIMIDAD con el calificativo cuantitativo de 14 CATORCE y cualitativo de SUFICIENTE.

Siendo las 10:20 horas del día 19 del mes de DICIEMBRE del año 2025, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

PRESIDENTE

Mtro. William Giovanni Linares Beraún
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758
DNI: 07750878

SECRETARIO

Dr. Emerson Junior Polino Puente
Código ORCID: 0000-0003-2131-8547
DNI: 45867323

VOCAL

Mtro. Zenón Atilio Alvino Álvarez
Código ORCID: 0009-0005-6385-9458
DNI: 10578814



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: KAREN SALAS RIVERO, de la investigación titulada "EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DEL NIÑO Y ADOLESCENTE - DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UCAYALI, DISTRITO DE CONTAMANA, 2025", con asesor(a) RAFAEL ANTONIO ANÍBAL RIVERO, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 771-2024-D-EPG-DH del P. A. de MAESTRÍA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 17 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 30 de octubre de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%	18%	9%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	www.revistas.espol.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	www.clubensayos.com Fuente de Internet	1%
5	rclimatol.eu Fuente de Internet	1%
6	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687

cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

A mis hijos, fuente de motivación y razón de mis esfuerzos. A mi esposo, por su apoyo constante y confianza en mí. A mi madre, por su amor y enseñanzas invaluable. Y a mi padre, cuya presencia sigue viva en mi corazón y guía mis pasos desde el cielo. A todos ustedes, con profunda gratitud, dedico este logro.

AGRADECIMIENTO

A Dios, fuente de sabiduría y fortaleza, quien ha guiado cada paso de este camino y ha iluminado mi esfuerzo con su gracia infinita.

A mis hijos y a mi esposo, pilares fundamentales en mi vida, cuyo amor, paciencia y apoyo incondicional han sido la inspiración para seguir adelante con determinación.

A mis padres, quienes con su ejemplo de dedicación y esfuerzo sembraron en mí los valores que hoy me permiten alcanzar esta meta. A mi mamá y a mi papá, que desde el cielo continúan guiando mi sendero con su amor eterno.

A la Universidad Huánuco, institución que ha sido el escenario de mi formación académica y personal, brindándome las herramientas necesarias para crecer y aprender.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE DE TABLAS	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
INTRODUCCIÓN	IXX
CAPÍTULO I	11
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	14
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.5 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	15
CAPÍTULO II	16
MARCO TEÓRICO	16
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
2.2 BASES TEÓRICAS.....	18
2.3 HIPÓTESIS.....	23
2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	24
CAPÍTULO III	25
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	25
3.1 ENFOQUE	25
3.2 ALCANCE O NIVEL	25
3.3 DISEÑO	25
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	26
3.4.1 POBLACIÓN	26
3.4.2 MUESTRA.....	26
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS...	26
3.5.1 TÉCNICA.....	26
3.5.2 INSTRUMENTO	27

3.5.3 ASPECTOS ÉTICOS	27
CAPÍTULO IV.....	28
RESULTADOS.....	28
4.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	28
CAPÍTULO V.....	38
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	38
CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
ANEXOS	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2 Ítems de oportunidad en calidad de servicio de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana.	29
Tabla 3 Ítems de pertinencia en calidad de servicio de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana	31
Tabla 4 Ítems de confiabilidad en calidad de servicio de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana.....	32
Tabla 5 Ítems de empatía en calidad de servicio de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana.	34
Tabla 6 Ítems de eficiencia y mejora continua en calidad de servicio de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana.	36

RESUMEN

El presente estudio como objetivo evaluar la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025. La investigación fue de tipo aplicada, se empleó un diseño no experimental de corte transversal, el enfoque fue cuantitativo de nivel descriptivo. La población de estudio estuvo integrada por 100 usuarios, seleccionados a través de un muestreo de tipo censal. Para alcanzar el objetivo de investigación se empleó la técnica de la encuesta con un cuestionario estructurado como instrumento, el cual permitió la evaluación de seis dimensiones: accesibilidad, oportunidad, pertinencia, confiabilidad, empatía, eficiencia y mejora continua.

Los resultados evidencian que para la mayoría de usuarios la calidad de servicio es considerada como regular. En accesibilidad, el 90% calificó como deficiente la variedad de canales de atención y el 88% la efectividad de los medios de comunicación. En cuanto a la eficiencia, se otorgó a los mecanismos de evaluación y control una calificación regular entre el 86% y el 96%. Las demás dimensiones también se valoraron en su mayoría en términos regulares, sin alcanzar niveles altos de satisfacción.

Se concluye que el servicio proporcionado por DEMUNA cumple mínimamente con los requisitos de los usuarios, aunque existen varias limitaciones que afectan la experiencia y percepción de los ciudadanos. Se recomienda implementar un plan de mejora de calidad que incluya aumento en la capacitación del personal, la modernización de instalaciones y, además, mecanismos de evaluación continua.

Palabras clave: Evaluación de servicios públicos, calidad de servicio, gestión municipal, percepción del usuario, defensoría del niño, adolescente.

ABSTRACT

The present study aimed to evaluate the quality of service at the Municipal Ombudsman's Office for Children and Adolescents - DEMUNA of the Provincial Municipality of Ucayali, District of Contamana, 2025. The research was of an applied type, a non-experimental cross-sectional design was used, the approach was quantitative at a descriptive level. The study population consisted of 100 users, selected through a census-type sampling. To achieve the research objective, the survey technique was used with a structured questionnaire as an instrument, which allowed the evaluation of six dimensions: accessibility, timeliness, relevance, reliability, empathy, efficiency and continuous improvement.

The results show that most users consider the quality of service to be average. Regarding accessibility, 90% rated the variety of customer service channels as poor, and 88% rated the effectiveness of communication channels as poor. Regarding efficiency, the evaluation and control mechanisms were given average ratings, ranging from 86% to 96%. The other dimensions were also mostly rated average, without achieving high levels of satisfaction.

It is concluded that the service provided by DEMUNA minimally meets user requirements, although there are several limitations that affect citizens' experience and perception. It is recommended that a quality improvement plan be implemented, including increased staff training, facility modernization, and ongoing evaluation mechanisms.

Keywords: Public service evaluation, service quality, municipal management, user perception, child and adolescent advocacy.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el servicio de atención al cliente en las entidades públicas ha tenido auge como un indicador de la eficiencia institucional y garantía del goce de derechos en ciudadanos, incluso considerando sectores tan sensibles como niñez y adolescencia. En este sentido, la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (DEMUNA) de la Municipalidad Provincial de Ucayali que se encuentra en el distrito de Contamana cumple un rol esencial en la atención de casos de desprotección familiar, conciliaciones judiciales y conflictos que atentan contra los derechos fundamentales de los menores. No obstante, la falta de sistema de monitoreo y evaluación ha impedido establecer, de manera racional, los niveles de calidad con los que se prestan los servicios, lo que, sin duda, pone en riesgo la defensa efectiva de los derechos de esta población vulnerable.

La formulación del problema se centró en responder ¿Cómo es la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025? ante lo cual se formuló el siguiente objetivo evaluar la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025.

La investigación está organizada en cinco capítulos, en el capítulo I se describe el problema de investigación, se formulan las preguntas de investigación y los objetivos, así también, se desarrolla la justificación y viabilidad de la investigación. El capítulo II corresponde al marco teórico, integrado por apartados como los antecedentes de investigación, las bases teóricas y la operacionalización de la variable de estudio. En el capítulo III metodología de la investigación, se expone el diseño metodológico de la investigación, precisando el enfoque, alcance o nivel, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y los aspectos éticos. En el capítulo IV se detallan los resultados descriptivos de la investigación, e el capítulo V se expone la discusión de resultados, finalmente se establecen las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Para el estudio se optó por un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, con diseño no experimental de corte transversal. Se realizó una encuesta a 100 usuarios, utilizando un cuestionario elaborado considerando como base teórica la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad en los Servicios del Sector Público. Las fuentes de información empleadas incluyeron literatura especializada, artículos y tesis relacionadas con el tema y normativas del Estado.

Entre las principales limitaciones se tuvo la disponibilidad limitada de usuarios en horarios determinados. No obstante, la investigación logró identificar que la calidad del servicio es percibida mayoritariamente como regular, destacando deficiencias en accesibilidad, eficiencia y mecanismos de mejora continua. Las conclusiones derivadas permiten sustentar recomendaciones específicas orientadas al fortalecimiento de la gestión pública local y la mejora de los servicios de atención en favor de la niñez y adolescencia.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad, se puede evidenciar que un buen desempeño de la evaluación no solo ayuda a señalar las deficiencias en la prestación de atención y estimula al proveedor a trabajar en la mejora constante, sino que también aumenta la confianza del público en la administración y las instituciones gubernamentales. También se observa que la satisfacción del usuario está directamente relacionada con la calidad del servicio, de acuerdo con lo anteriormente citado, una mala atención puede tener un impacto negativo en el bienestar general (Armas, 2022).

En ese sentido, Izquierdo y Anastacio (2021) concuerdan en establecer que la falta de evaluación de la calidad de los servicios provistos por entidades del estado conduce a una serie de consecuencias negativas para los usuarios y la propia institución. En primer lugar, sin evaluación, es imposible identificar y subsanar los prejuicios durante la prestación de servicios, lo que puede dar lugar a un verdadero sentimiento por parte de los usuarios de que se descuida su necesidad y de que se violan sus derechos. Además, la ausencia de métodos de evaluación puede llevar a la pérdida de confianza de la sociedad en las instituciones, y esto a su vez refuerza aún más el círculo vicioso de desconfianza y falta de interés en prestar servicios. Todo ello no solo afecta a la percepción de la calidad, sino que también conduce a un uso ineficiente de los recursos públicos. Sin evaluaciones adecuadas del desempeño, las instituciones pueden continuar funcionando en el marco de enfoques ineficaces y no implementar cambios en este ámbito. En última instancia, esto puede llevar a reclamos legales y las consiguientes sentencias de ciudadanos descontento.

En ese contexto, en el Perú, las instituciones públicas presentan deficiencias importantes en términos de calidad de los servicios proporcionados. En primer lugar, existe una falta de personal con capacitación y competencias suficientes, lo que complica la interacción competente con los usuarios y lleva a tiempos de espera prolongados. En segundo lugar, la infraestructura inadecuada que está lejos de ser capaz de proporcionar

servicios de manera eficiente y accesible. Además, la baja aplicación de las tecnologías de la información y comunicación es un problema de transparencia y gestión eficiente (Culqui et al., 2021).

Bajo esa misma perspectiva Rojas y Zuñiga (2021) identifican que DEMUNA de la Municipalidad Provincial del Callao enfrenta una serie de deficiencias en el servicio de calidad. Entre los factores críticos que limitan la efectividad del servicio se incluyen la falta de personal capacitado y la escasez de recursos financieros, lo que se traduce en una mala calidad del servicio prestado a los niños y adolescentes. Además, se destaca el hecho de que DEMUNAs carece de infraestructura adecuada para operar, asimismo, la falta de comodidad y accesibilidad para los usuarios es evidente.

En este sentido, la DEMUNA del distrito de Contamana, es el principal responsable de la atención de los casos de desprotección familiar y de la resolución de conflictos a través de las conciliaciones judiciales en alimentos, régimen de visitas, y tenencia, a los que se han diseñado los servicios ofrecidos procurando proteger y garantizar el desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes. No obstante, la carencia de una evaluación sistemática de la calidad de los servicios mencionados podría resultar en la perpetuación de las deficiencias en la atención psicológica, social y legal recibida, provocando graves afectaciones al desarrollo integral de los beneficiarios y limitando la efectividad de los procesos de resolución de los conflictos familiares. Por otra parte, la falta de eficiencia de estos puede empeorar la situación de vulnerabilidad de los menores y ahondar el sentido de desconfianza de la comunidad hacia las instituciones locales, lo que dificulta la generación de espacios de diálogo para la promoción del desarrollo pacífico y de oportunidades.

En base a la problemática anterior, el presente estudio tiene como propósito evaluar la calidad de los servicios brindados por la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) en el distrito de Contamana, con la finalidad de identificar fortalezas, debilidades y áreas de mejora que permitan el desarrollo de estrategias que garanticen una atención eficaz y oportuna a los usuarios.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo es la accesibilidad como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025?
- ¿Cómo es la oportunidad como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025?
- ¿Cómo es la pertinencia como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025?
- ¿Cómo es la confiabilidad como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025?
- ¿Cómo es la empatía como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025?
- ¿Cómo es la eficiencia y mejora continua como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar cómo es la accesibilidad como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025.
- Evaluar cómo es la oportunidad como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025.
- Evaluar cómo es la pertinencia como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025.
- Evaluar cómo es la confiabilidad como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025.
- Evaluar cómo es la empatía como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025.
- Evaluar cómo es la eficiencia y mejora continua como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Desde el punto de vista teórico, la investigación se justifica en el uso de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público como base teórica que permitió definir las dimensiones e indicadores de la variable. Asimismo, en la fase de revisión bibliográfica se consultaron repositorios y bases de datos académicos reconocidas, identificando estudios previos sobre calidad de servicio en instituciones públicas y otros materiales académicos para sustentar el marco teórico.

1.4.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Los hallazgos de la presente investigación proporcionan información valiosa a la DEMUNA del Distrito Contamana para mejorar la calidad del servicio, identificar áreas críticas y diseñar estrategias de atención efectivas que, será en beneficio de la institución y sus usuarios, generando de ello, un mayor bienestar con respecto de la atención recibida, y, por ende, fortalecerá su confianza en la gestión municipal.

1.4.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La investigación se justifica metodológicamente en la aplicación de un diseño metodológico de investigación, caracterizado por el uso de un diseño no experimental con enfoque cuantitativo y alcance descriptivo; asimismo, para la obtención de datos precisos, se diseñó un cuestionario estructurado que constituye el aporte metodológico del estudio, el cual podrá ser empleado en investigación relacionadas con el tema aplicados en el ámbito de instituciones públicas.

1.5 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación fue viable ya que se dispuso de la autorización institucional y acceso a recursos financieros y materiales necesarios para su desarrollo dentro de los plazos establecidos en el cronograma de actividades.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 NIVEL INTERNACIONAL

Lloor et al. (2024) en su investigación titulada “La calidad del servicio en las entidades públicas: Una revisión literaria”. La investigación fue de tipo bibliográfica, tuvo un alcance descriptivo y de enfoque cualitativo. Como técnica se empleó el análisis documental, la población y muestra estuvo constituida por 20 publicaciones científicas seleccionadas de revistas indexadas en bases de datos reconocidas, como Scopus y Scielo. Los investigadores concluyeron que Las investigaciones analizadas han señalado que los distintos aspectos vinculados con la calidad del servicio implican la apreciación que asume el usuario respecto de la vinculación entre el desenvolvimiento y las pretensiones asociadas con el colectivo de factores que intervienen en las prestaciones, las cuales deben generar una sensación positiva considerando que constituye el lado más relevante de una entidad.

Anchundia y Aguayo (2023) en su investigación titulada “Evaluación de la Calidad de los servicios del GADM del Cantón Puerto López mediante la aplicación del modelo Servperf”, la investigación se desarrolló bajo el diseño no experimental, tuvo un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo. La población y muestra estuvo constituida por 90 usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Puerto López, se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia. Como técnica para el recogimiento de datos se empleó la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario estructurado que incluía 24 preguntas, basadas en el modelo SERVPERF. Las investigadoras concluyeron que La evaluación de la calidad del servicio al GAD Municipal de Puerto López fue efectuada precisamente con el modelo SERVPERF, la cual determina que el nivel de calidad de servicios por dimensiones es de elementos tangibles 39.24%, fiabilidad el 50.17%, capacidad de respuesta 44.12%, seguridad 46.52%, empatía 46.53% y la dimensión adicional de satisfacción al cliente 53.1%. Por lo que, se puede observar un alto grado

de percepción de calidad en la mayoría de las dimensiones, la más destacada es la satisfacción al cliente, por lo contrario, los elementos tangibles es la dimensión de más baja puntuación.

2.1.2 NIVEL NACIONAL

Astudillo (2017) en su investigación titulada “Calidad de servicio según usuarios externos de las Demuna de Los Olivos e Independencia Octubre, 2016”. La investigación fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, se desarrolló bajo el diseño no experimental de corte transversal, tuvo un alcance descriptivo y comparativo. La población y muestra estuvo constituida por 81 usuarios externos que asistieron a las instalaciones de la Demuna de Los Olivos e Independencia durante el mes de octubre de 2016, empleando un muestreo de tipo censal. Para el recogimiento de datos se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario del modelo Servperf compuesto de 22 ítems. La investigadora concluyó que La calidad de servicio percibido por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Los Olivos difiere de la calidad de servicio percibida por los usuarios externos de la Demuna del distrito de Independencia durante el mes de octubre 2016, puesto que el valor de la z se encuentra por encima del nivel crítico $z_c < - 1,96$ y el $p=0,000$ menor al $\alpha 0,05$.

2.1.3 NIVEL LOCAL

Guerra (2022) en su investigación titulada “Percepción de la calidad de servicios al usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil a través de la Oficina Registral Huánuco 2022”. La investigación fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo. La población de estudio estuvo constituida por 55986 ciudadanos de los cuales se extrajo una muestra de 366 ciudadanos. Como técnica se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigadora concluyó que el nivel de percepción de la calidad de servicios al usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022, que el 96.7% percibe a la calidad de servicio como regular y solo el 3.3% percibe como no muy bueno.

Cristancho (2021) en su investigación titulada “La calidad de servicio en la municipalidad distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de

Leoncio Prado, Departamento de Huánuco, 2021". La investigación se desarrolló bajo el diseño no experimental, fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo y alcance descriptivo. La población estuvo integrada por 283 usuarios de la cual se extrajo una muestra de 163 usuarios. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario. El investigador concluye que De la tabla N 6, se obtuvo que el 42.94% de los encuestados indican que casi nunca fueron avisados del tiempo de conclusión del servicio; en la Tabla 7 se pudo observar que el 46.63% indica que algunas veces los servidores se encontraron dispuestos a resolver sus problemas y fueron atendidos de buena forma y en la Tabla 8 se manifestó que el 47.24% casi siempre observaron que el personal cuenta con los recursos materiales para llevar a cabo su trabajo con normalidad.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 CALIDAD DE SERVICIO

La calidad de servicio es grado en que los bienes y servicios ofrecidos por instituciones públicas cumplen con las expectativas y requisitos de los clientes. Incluye aspectos como la eficiencia y mejora en la entrega del servicio, la accesibilidad, pertinencia, la oportunidad, empatía y confiabilidad del servicio, asegurando que haya una experiencia positiva en cada interacción (Norma Técnica para a Gestión de la Calidad en Servicios en el Sector Público, 2024).

2.2.2 DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

2.2.2.1 ACCESIBILIDAD

La accesibilidad relacionada con la gestión de los servicios públicos implica cuán fácil es para los ciudadanos acceder a los bienes y servicios ofrecidos por las instituciones. Incluye la presencia de una infraestructura adecuada, la provisión de información clara, así como la disponibilidad de los canales de atención para servir mejor a los usuarios (Norma Técnica para a Gestión de la Calidad en Servicios en el Sector Público, 2024).

- **INFRAESTRUCTURA**

Comprende la presencia de instalaciones físicas que proporcionan acceso fácil y efectivo a los servicios prestados a los usuarios (Santiago, 2018).

- **DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN**

Se refiere a la facilidad con la que los usuarios pueden obtener información relevante y actualizada sobre los servicios que se les ofrecen, garantizando la responsabilidad y una adecuada comunicación (Fernández et al., 2011).

- **CANALES DE ATENCIÓN**

Comprende los medios e instrumentos que permiten a los usuarios acceder de manera efectiva a los servicios proporcionados por la organización (Lovelock et al., 2004).

2.2.2.2 OPORTUNIDAD

La oportunidad en el servicio se relaciona con prestar atención y responder a los ciudadanos en el momento preciso, donde los servicios son ofrecidos y esto impacta positivamente la percepción del usuario (Norma Técnica para a Gestión de la Calidad en Servicios en el Sector Público, 2024).

- **TIEMPO DE ESPERA**

Es la cantidad de tiempo que transcurre desde el momento en que un usuario desea un servicio, hasta que ese servicio es prestado. Como consideración, el tiempo de atención es un componente fundamental del servicio general entregado; Cuanto más tiempo tenga que esperar una persona para ser atendida, mayor será la insatisfacción y la percepción negativa del servicio prestado (Cortés, 2017).

- **CUMPLIMIENTO DE PLAZOS**

Mide la capacidad de una organización para prestar servicios dentro de los plazos razonables establecidos, garantizando la eficiencia y la satisfacción del usuario (Cortés, 2017).

- **AGILIDAD EN LA GESTIÓN**

El factor en manejo agilidad se relaciona con la posibilidad que tiene la organización de atender las solicitudes y requerimientos con gusto de manera efectiva y en el menor tiempo posible (Summers, 2006).

2.2.2.3 PERTINENCIA

La pertinencia respecto a la calidad de los servicios se refiere a la coincidencia de los servicios y/o bienes proporcionados con los requisitos particularizados correspondientes de los usuarios. Esto asegura que los servicios prestados sean relevantes y apropiados para el contexto y los requisitos de los usuarios (Norma Técnica para a Gestión de la Calidad en Servicios en el Sector Público, 2024).

- **ADECUACIÓN AL SERVICIO**

Determina el nivel con el que la organización puede ofrecer servicios que satisfagan razonablemente las necesidades y expectativas de los usuarios (Carro y González, 2001).

- **APLICACIÓN DE ENFOQUES**

Mide la incorporación de enfoques que miden la aplicación real de estrategias y metodologías que garantizan que el usuario del servicio reciba atención y se satisfagan sus necesidades específicas (Heizer y Render, 2009).

- **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

Se refiere a las capacitaciones continuas que reciben los empleados para mejorar su desempeño y asegurar que los usuarios sean atendidos adecuadamente (Dessler y Valera, 2009).

2.2.2.4 CONFIABILIDAD

La confiabilidad dentro de la calidad de un servicio se enfoca en el cumplimiento de la entidad pública con las promesas y compromisos con el usuario. En otras palabras, que los ciudadanos siempre gocen de un servicio correcto, pertinente, transparente y en su debido período, generando confianza en la atención (Norma

Técnica para a Gestión de la Calidad en Servicios en el Sector Público, 2024).

- **CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS**

Representa el cumplimiento que tiene la entidad pública con los usuarios, en términos de hacer las promesas o acuerdos manifestados en un plazo determinado (Evans y Lindsay, 2008).

- **CONFIDENCIALIDAD**

Se refiere a un principio de privacidad de la información personal y privada de los usuarios, lo que significa que debe estar a salvo de las personas no autorizadas. Este aspecto es esencial en el ámbito de aplicación ya que respeta la privacidad de los usuarios y crea un sentimiento de seguridad en el que los usuarios pueden sentirse cómodos al revelar información considerada como sensible o confidencial (Carro y González, 2001).

- **TRANSPARENCIA**

Comprende la existencia y disponibilidad de información relacionada con procesos y servicios públicos, mejorando así la rendición de cuentas y la confianza de los ciudadanos (Casermeiro, 2021).

2.2.2.5 EMPATÍA

La empatía tiene que ver con la posibilidad de que el servicio pueda comprender y satisfacer las necesidades y preocupaciones de los clientes de una manera sensible y personal. En donde, dicho personal no se concreta a escuchar a los usuarios sino a ponerse en el lugar de ellos, mostrando un verdadero interés en su situación (Parasuraman et al., 1990).

- **CORDIALIDAD**

Es la habilidad del personal para interactuar de manera atractiva con los usuarios, creando así una atmósfera de confianza y respeto en el servicio (Camisón et al., 2006).

- **ATENCIÓN PERSONALIZADA**

Se trata de la capacidad de la organización de prestar asistencia en la que no sólo se tiene en cuenta el conjunto de factores asociados con una situación en particular, sino también la capacidad de proporcionar apoyo integral y enfocada a las necesidades del personal (Summers, 2006).

- **DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL**

Se puede definir como la cantidad de tiempo que el personal necesario está presente en una institución y disponible para atender a los usuarios. Este indicador no se trata únicamente de la presencia del personal, sino de la capacidad de responder al servicio requerido de manera adecuada y diligente por parte de los usuarios (Santiago, 2018).

2.2.2.6 EFICIENCIA Y MEJORA CONTINUA

Implica optimizar recursos y procesos en la prestación de servicios, con especial énfasis en el valor añadido y la mejora de la calidad del servicio, la efectividad y la satisfacción de los ciudadanos (Norma Técnica para a Gestión de la Calidad en Servicios en el Sector Público, 2024).

- **OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS**

Hace referencia a la idoneidad en la actividad y en el uso eficiente de los recursos disponibles, obteniendo en su rendimiento un óptimo y en su gasto un mínimo en la oferta de los servicios derivados de la función pública (Casermeiro, 2021).

- **EVALUACIÓN DEL SERVICIO**

Es el proceso sistemático de analizar y optimizar la calidad y efectividad de los servicios brindados a los usuarios (Evans y Lindsay, 2008).

- **SUPERVISIÓN Y CONTROL**

Se refiere al seguimiento sistemático de procesos y resultados para cumplir con los requisitos de calidad

establecidos en relación con la prestación de servicios (Evans y Lindsay, 2008).

2.3 HIPÓTESIS

Dado el alcance descriptivo de la investigación no corresponde la formulación de hipótesis.

2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición operacional	Tipo de variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Calidad de servicio	La calidad del servicio se definió operacionalmente como la percepción de los usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (DEMUNA) sobre la efectividad y eficiencia de los servicios brindados en el distrito de Contamana, evaluada a través de seis dimensiones definidas a partir del análisis de la Norma Técnica para la Gestión de a Calidad en los Servicios Públicos: accesibilidad, oportunidad, pertinencia, confiabilidad, empatía, eficiencia y mejora continua. Esta variable se medirá a través de un cuestionario estructurado que contendrá alternativas de respuesta de cinco puntos: 1. Deficiente, 2. Malo, 3. Regular, 4. Bueno y 5. Excelente. Esto permitirá la medición integral de la calidad del servicio de la DEMUNA.	Cuantitativa:	<p>Accesibilidad</p> <p>Oportunidad</p> <p>Pertinencia</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Empatía</p> <p>Eficiencia y mejora continua</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura adecuada • Disponibilidad de información • Canales de atención • Tiempo de atención • Cumplimiento de plazos • Agilidad en la gestión • Adecuación al servicio • Aplicación de enfoques • Capacitación del personal • Cumplimiento de compromisos • Confidencialidad • Transparencia • Cordialidad • Atención personalizada • Disponibilidad de personal • Optimización de recursos • Evaluación del servicio • Supervisión y control 	Cuestionario

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ENFOQUE

La investigación cuantitativa es un tipo de estudio que se basa en la recolección y análisis de datos numéricos para examinar fenómenos y establecer relaciones entre variables (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018).

Desde la perspectiva del enfoque, este estudio fue de enfoque cuantitativo ya que tuvo como objetivo medir y evaluar de forma objetiva la calidad del servicio. Al recopilar los datos de la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios de Contamana en números con encuestas y cuestionarios estructurados, se evaluaron cuantitativamente.

3.2 ALCANCE O NIVEL

La investigación de nivel descriptivo es un tipo de estudio que se enfoca en detallar y caracterizar las propiedades y perfiles de un fenómeno o situación (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018).

La investigación se fundamenta en un nivel descriptivo debido a que su objetivo fue caracterizar y determinar propiedad por propiedad el servicio exactamente ofrecido por DEMUNA, y no intervenir en las variables de estudio mencionadas.

3.3 DISEÑO

Arias (2022) manifiesta que la investigación no experimental de tipo transversal descriptivo se centra en observar y describir las características de un fenómeno o grupo sin manipular variables y el proceso de recolección de datos se lleva a cabo en un tiempo único.

Dado que el propósito de la investigación fue observar y registrar las características y las opiniones sobre el servicio prestado sin intervenir en la o manipular las condiciones experimentales y el recogimiento de información se llevó a cabo en un periodo único de tiempo, este estudio está justificado como no experimental y de tipo transversal.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 POBLACIÓN

Cruz del Castillo et al. (2014) indica que la población se define como el conjunto total de individuos o elementos que comparten características específicas y que son objeto de estudio en una investigación.

Por tanto, se ha determinado que la población está compuesta por un total de 100 usuarios mensuales, que es la suma de usuarios de los servicios de casos de riesgo de desprotección familiar y del servicio de alimentos, tenencias y régimen de visitas.

3.4.2 MUESTRA

3.4.2.1 TIPO DE MUESTREO

Vara (2015) manifiesta que una muestra probabilística es un grupo seleccionado de una población en el que cada individuo tiene una probabilidad conocida y no nula de ser elegido.

La selección probabilística de la muestra es lo que fortalece la validez no sólo en los resultados sino también en contribuir a una mejor comprensión de la calidad del servicio en la DEMUNA, para que la evaluación pueda ser más efectiva y razonada.

3.4.2.2 TAMAÑO DE MUESTRA

El tamaño de muestra se refiere al número total de individuos o elementos seleccionados de una población para participar en un estudio o investigación (Vara, 2015).

Debido al tamaño pequeño de la población, la investigación se basó en un muestreo de tipo censal o poblacional, lo que elimina o minimiza algunos errores de muestreo que pueden surgir de la selección de solo un subconjunto de la población. De esta manera, la muestra estará compuesta por 100 usuarios de la DEMUNA de Contamana.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1 TÉCNICA

La encuesta es una técnica de recolección de datos que busca obtener información de un grupo de individuos sobre sí mismos o sobre un tema específico, ya sea a través de preguntas orales o escritas (Arias, 2006).

Se empleó la técnica de encuesta en la recopilación de datos debido a su capacidad efectiva para obtener información directa y sistemática de los usuarios sobre su experiencia con el servicio.

3.5.2 INSTRUMENTO

Un cuestionario de encuesta es un instrumento estructurado que consiste en una serie de preguntas diseñadas para recopilar información específica de los encuestados (Arias, 2006).

El cuestionario permitió formular preguntas específicas que aborden diferentes aspectos de la calidad del servicio, facilitando así la obtención de datos cuantitativos de los usuarios. Los ítems de dicho instrumento estuvieron formulados a partir de la definición de las dimensiones e indicadores, producto del análisis de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

3.5.3 ASPECTOS ÉTICOS

La presente investigación se adecuó al Código de Ética para la Investigación de la Universidad de Huánuco. En este sentido, se siguieron los principios éticos y se implementarán los lineamientos de investigación propuestos según el Código de Ética para que el estudio sea de alta integridad y validez.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 1

Ítems de accesibilidad en calidad de servicio de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana

Ítems de accesibilidad	n = 100									
	Deficiente		Malo		Regular		Bueno		Excelente	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
1. ¿Cómo calificaría la facilidad de acceso a las instalaciones de la DEMUNA?	62	62,0	36	36,0	2	2,0	0	0	0	0
2. ¿Cómo calificaría la adecuación de las instalaciones físicas para recibir los servicios?	34	34,0	0	0	64	64,0	2	2,0	0	0
3. ¿Cómo evalúa la facilidad para obtener información sobre los servicios que ofrece la DEMUNA?	44	44,0	2	2,0	52	52,0	2	2,0	0	0
4. ¿Cómo calificaría la actualización y relevancia de la información proporcionada por la DEMUNA?	22	22,0	2	2,0	72	72,0	2	2,0	2	2,0
5. ¿Cómo calificaría la efectividad de los medios de comunicación utilizados por la DEMUNA para atender solicitudes?	88	88,0	4	4,0	8	8,0	0	0	0	0
6. ¿Cómo evalúa la variedad de canales disponibles para acceder a los servicios de la DEMUNA?	90	90,0	2	2,0	8	8,0	0	0	0	0

Nota. Datos recogidos a través del cuestionario de encuesta

Análisis e interpretación

Esta tabla muestra la percepción de los usuarios sobre el acceso a la DEMUNA, la adecuación de las instalaciones, la facilidad para obtener información, la actualización y relevancia de la información, así como la efectividad y variedad de medios de comunicación disponibles. Se observa una alta proporción de usuarios que califican negativamente (deficiente o malo) la facilidad de acceso (62% deficiente, 36% malo), efectividad de medios de comunicación (88% deficiente) y variedad de canales (90%

deficiente). La accesibilidad es un aspecto crítico que afecta la calidad del servicio. La dificultad para acceder a las instalaciones y la limitada disponibilidad o efectividad de canales de comunicación reducen la satisfacción de los usuarios. Se requiere mejorar la infraestructura física y modernizar o diversificar los medios para mejorar el contacto y la atención.

Tabla 2

Ítems de oportunidad en calidad de servicio de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana

Ítems de oportunidad	n = 100									
	Deficiente		Malo		Regular		Bueno		Excelente	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
7. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción respecto al tiempo que tarda la DEMUNA en atenderle?	4	4,0	0	0	66	66,0	30	30,0	0	0
8. ¿Cómo calificaría la rapidez con que los servicios solicitados son brindados por la DEMUNA?	2	2,0	0	0	68	68,0	30	30,0	0	0
9. ¿Cómo evaluaría la frecuencia con la que se cumplen los plazos establecidos para la atención de los servicios en la DEMUNA?	4	4,0	0	0	66	66,0	30	30,0	0	0
10. ¿Cómo evalúa la capacidad de la DEMUNA para proporcionar servicios en el tiempo prometido?	2	2,0	0	0	74	74,0	24	24,0	0	0
11. ¿Cómo calificaría la agilidad de la DEMUNA en la atención a sus solicitudes?	2	2,0	0	0	72	72,0	26	26,0	0	0
12. ¿Cómo calificaría la capacidad de la DEMUNA para responder rápidamente a sus requerimientos?	4	4,0	0	0	76	76,0	20	20,0	0	0

Nota. Datos recogidos a través del cuestionario de encuesta

Análisis e interpretación

Respecto a los ítems de oportunidad estas evalúan el nivel de satisfacción respecto al tiempo de atención, la rapidez con la que se brindan

los servicios solicitados, el cumplimiento de los plazos establecidos, la capacidad de la institución para proporcionar servicios en el tiempo prometido, la agilidad en la atención a solicitudes y la capacidad para responder rápidamente a los requerimientos. La mayoría de las respuestas se situaron en la categoría regular (66%-76%) y bueno (20%-30%), con bajas frecuencias de respuestas deficiente (2%-4%) y ausencias en la categoría malo y excelente.

Los resultados muestran que los usuarios perciben que la DEMUNA generalmente cumple con las expectativas básicas en cuanto a la oportunidad en la prestación de sus servicios, manifestando una valoración mayormente regular y en menor medida buena. Sin embargo, la ausencia de evaluaciones en la categoría excelente y la presencia aún de algunas percepciones en deficiente indican que existen áreas sensibles a mejorar, principalmente en reducir los tiempos de atención y aumentar la rapidez en la respuesta a las solicitudes. Esto sugiere que, aunque la atención es oportuna en términos generales, hay oportunidades para optimizar la eficiencia y hacer más ágiles los procesos para elevar la satisfacción del usuario.

Tabla 3

Ítems de pertinencia en calidad de servicio de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana

Ítems de pertinencia	n = 100									
	Deficiente		Malo		Regular		Bueno		Excelente	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
13. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción respecto al tiempo que tarda la DEMUNA en atenderle?	2	2,0	0	0	80	80,0	18	18,0	0	0
14. ¿Cómo calificaría la rapidez con que los servicios solicitados son brindados por la DEMUNA?	2	2,0	0	0	82	82,0	16	16,0	0	0
15. ¿Cómo evaluaría la frecuencia con la que se cumplen los plazos establecidos para la atención de los servicios en la DEMUNA?	2	2,0	0	0	78	78,0	20	20,0	0	0
16. ¿Cómo evalúa la capacidad de la DEMUNA para proporcionar servicios en el tiempo prometido?	4	4,0	0	0	72	72,0	24	24,0	0	0
17. ¿Cómo calificaría la agilidad de la DEMUNA en la atención a sus solicitudes?	14	14,0	0	0	56	56,0	30	30,0	0	0
18. ¿Cómo calificaría la capacidad de la DEMUNA para responder rápidamente a sus requerimientos?	46	46,0	0	0	50	50,0	4	4,0	0	0

Nota. Datos recogidos a través del cuestionario de encuesta

Análisis e interpretación

Respecto a los ítems de pertinencia, estas se refieren al tiempo de atención, rapidez en la prestación de servicios, cumplimiento de los plazos establecidos, capacidad para proporcionar servicios en el tiempo prometido, agilidad en la atención y rapidez para responder a requerimientos. Las valoraciones principales se sitúan en la categoría regular (56% - 82%), con

menor proporción en bueno (16% - 30%) y algunas respuestas en deficiente (2% y hasta 14% en un ítem). No se reportaron calificaciones excelentes.

Por lo tanto, los usuarios consideran que, en términos de pertinencia, la DEMUNA tiene un desempeño medio (regular) en la adecuación del tiempo y la velocidad para atender y responder a sus solicitudes. El predominio de valoraciones regulares evidencia que los servicios no siempre se perciben como suficientemente adecuados o eficientes en tiempo, mostrando la necesidad de mejorar agilidad y cumplimiento puntual. Destaca que el ítem sobre capacidad para responder rápidamente a requerimientos tiene un porcentaje considerable en la categoría deficiente (46%), lo cual señala un área crítica que requiere especial atención.

Tabla 4

Ítems de confiabilidad en calidad de servicio de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana

Ítems de confiabilidad	n = 100									
	Deficiente		Malo		Regular		Bueno		Excelente	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
19. ¿Cómo calificaría la frecuencia con la que la DEMUNA cumple con los compromisos asumidos en términos de atención al ciudadano?	0	0	0	0	62	62,0	36	36,0	2	2,0
20. ¿Cómo calificaría la fiabilidad de la DEMUNA para hacer promesas y cumplirlas a tiempo en la prestación del servicio?	0	0	0	0	74	74,0	26	26,0	0	0
21. ¿Cómo calificaría su nivel de seguridad en relación con la protección de su información personal por parte de la DEMUNA?	0	0	0	0	74	74,0	24	24,0	2	2,0
22. ¿Cómo evalúa el respeto a la privacidad de sus datos personales por parte del personal de la DEMUNA?	0	0	0	0	64	64,0	34	34,0	2	2,0
23. ¿Cómo calificaría la claridad de la información proporcionada sobre los procesos y servicios de la DEMUNA?	0	0	0	0	78	78,0	22	22,0	0	0
24. ¿Cómo evaluaría el nivel de transparencia de la DEMUNA en su rendición de cuentas a los ciudadanos?	0	0	0	0	76	76,0	24	24,0	0	0

Nota. Datos recogidos a través del cuestionario de encuesta

Análisis e interpretación

Respecto a los ítems de confiabilidad, esta mide aspectos como la frecuencia con la que DEMUNA cumple sus compromisos, la fiabilidad para hacer y cumplir promesas en tiempo, el nivel de seguridad en la protección de información personal, el respeto a la privacidad de los datos, la claridad de la información suministrada sobre procesos y servicios, y la transparencia en la rendición de cuentas a los ciudadanos. Las valoraciones predominantes son regular (62% - 78%) y bueno (22% - 36%), con bajas apariciones en excelente (2%) y ausencia de valoraciones deficiente o malo.

Por lo tanto, podemos afirmar que la DEMUNA es percibida como una institución que, en general, cumple de manera aceptable con la confiabilidad solicitada en la prestación del servicio. La mayoría considera que los compromisos son cumplidos con regularidad y que existe un nivel adecuado de seguridad y protección de datos personales, además de suficiente transparencia e información clara para los usuarios. Sin embargo, la escasa presencia de evaluaciones excelente indica que, si bien la confiabilidad es aceptable, hay espacio para mejoras que incrementen la percepción de seguridad, claridad y responsabilidad institucional.

Tabla 5

Ítems de empatía en calidad de servicio de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana

Ítems de empatía	n = 100									
	Deficiente		Malo		Regular		Bueno		Excelente	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
25. ¿Cómo calificaría la amabilidad y respeto de los empleados de la DEMUNA en su trato hacia su persona?	0	0	0	0	38	38,0	60	60,0	2	2,0
26. ¿Cómo evalúa la actitud del personal de la DEMUNA en la interacción con su persona?	0	0	0	0	52	52,0	46	46,0	2	2,0
27. ¿Cómo calificaría la calidad de atención a sus necesidades específicas en la DEMUNA?	0	0	0	0	72	72,0	28	28,0	0	0
28. ¿Cómo calificaría la capacidad de la DEMUNA para ofrecer un servicio adaptado a su situación personal?	0	0	0	0	74	74,0	26	26,0	0	0
29. ¿Cómo calificaría la disponibilidad del personal de la DEMUNA para atender a los usuarios cuando es necesario?	0	0	0	0	64	64,0	36	36,0	0	0
30. ¿Cómo evalúa la prontitud del personal en responder a los requerimientos de atención?	0	0	0	0	70	70,0	28	28,0	2	2,0

Nota. Datos recogidos a través del cuestionario de encuesta

Análisis e interpretación

Los ítems de empatía miden la percepción sobre factores como la amabilidad y respeto en el trato, la actitud en la interacción, la calidad de atención a necesidades específicas, la capacidad para ofrecer un servicio adaptado a situaciones personales, la disponibilidad del personal para atender cuando es necesario y la prontitud en responder a requerimientos. La mayoría de las valoraciones se concentran en regular (38% - 74%) y bueno (26% - 60%), con pocas respuestas en excelente (2%) y sin registros en deficiente o malo.

Esto significa que los usuarios perciben que el personal de la DEMUNA tiene una actitud generalmente adecuada y respetuosa, mostrando disponibilidad y una capacidad moderada para atender necesidades específicas y adaptar el servicio a situaciones particulares. Sin embargo, el predominio de evaluaciones en regular indica que, si bien el trato es aceptable, existe margen para mejorar en aspectos de empatía y atención personalizada. Por otro lado, la baja frecuencia de valoraciones excelentes sugiere que la experiencia de interacción podría ser fortalecida para promover una mayor satisfacción y cercanía con los usuarios.

Tabla 6

Ítems de eficiencia y mejora continua en calidad de servicio de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana

Ítems de eficiencia y mejora continua	n = 100									
	Deficiente		Malo		Regular		Bueno		Excelente	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
31. ¿Cómo evaluaría la eficiencia en el uso de recursos por parte de la DEMUNA en la prestación de servicios, según su experiencia como usuario?	6	6,0	0	0	94	94,0	0	0	0	0
32. ¿Cómo valorarías el desempeño general de la DEMUNA en la utilización de sus recursos disponibles, basándose en su experiencia como usuario?	4	4,0	0	0	96	96,0	0	0	0	0
33. ¿Cómo calificaría la frecuencia con la que considera que la DEMUNA evalúa la calidad de sus servicios, según su percepción como usuario?	6	6,0	0	0	94	94,0	0	0	0	0
34. ¿Cómo calificaría la eficacia de los mecanismos de retroalimentación implementados por la DEMUNA para mejorar el servicio, basándose en su experiencia como usuario?	14	14,0	0	0	86	86,0	0	0	0	0
35. ¿Cómo calificarías el rigor del seguimiento de calidad en los servicios ofrecidos por la DEMUNA, según su percepción como usuario?	6	6,0	0	0	94	94,0	0	0	0	0
36. ¿Cómo calificaría la eficacia de los mecanismos de control implementados por la DEMUNA para asegurar que se cumplan los estándares de calidad en los servicios, basándose en su experiencia como usuario?	12	12,0	0	0	88	88,0	0	0	0	0

Nota. Datos recogidos a través del cuestionario de encuesta

Análisis e interpretación

Esta tabla evalúa, desde la percepción de los usuarios, la eficiencia en el uso de recursos, el desempeño general en la utilización de los recursos disponibles, la frecuencia con que se evalúa la calidad de los servicios, la eficacia de los mecanismos de retroalimentación y control para mejorar y asegurar la calidad, así como el rigor del seguimiento de calidad en los servicios que ofrece la DEMUNA. En todos los ítems, la mayoría de los usuarios calificaron en categorías regular (alta mayoría, alrededor del 86%-96%) y deficiente fue reportado solo en porcentajes bajos (entre 4% y 14%), sin calificaciones en bueno o excelente.

Esto significa que los usuarios perciben que la DEMUNA tiene un nivel medio (regular) en cuanto a la eficiencia y mejora continua de la calidad de su servicio. El predominio de evaluaciones regulares sugiere que, aunque no se considera deficiente, el desempeño en el manejo eficiente de recursos y los procesos de evaluación y control de calidad requieren fortalecerse para alcanzar niveles superiores. La ausencia de calificaciones en categorías altas (bueno o excelente) y la presencia de algunos juicios negativos indican una oportunidad clara para implementar mejoras que hagan más efectivos y visibles los mecanismos internos de gestión y retroalimentación orientados a la mejora continua y la satisfacción del usuario.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En relación al objetivo general de la investigación: Evaluar la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025.

Los resultados muestran que la percepción general sobre la calidad del servicio en la DEMUNA de Contamana es mayormente regular, siendo un área crítica la accesibilidad y eficiencia. La mayoría de las dimensiones están lejos de alcanzar la excelencia, lo que sugiere que el servicio todavía está por debajo del nivel esperado. Similar a lo que reportó Astudillo (2017), quien encontró discrepancias significativas en la calidad del servicio percibida entre diferentes DEMUNAs, y Guerra (2022), quien concluyó que la calidad del servicio en RENIEC Huánuco era percibida como deficiente por casi todos los usuarios. Esto refuerza la observación de que las instituciones públicas parecen tener algunas deficiencias subyacentes compartidas. Una diferencia de Loor et al. (2024), quienes afirman que la calidad debe provocar un sentimiento positivo, en Contamana, ese sentimiento aún no se ha logrado. Esta investigación aporta al cuerpo de conocimiento al mostrar que, en ausencia de una evaluación sistemática, la calidad del servicio en entornos vulnerables se mantiene en niveles por debajo de lo normal sin esfuerzos proactivos de mejora.

En relación al objetivo específico 1: Evaluar cómo es la accesibilidad como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025.

Los resultados muestran que el 90% de los usuarios consideran que la variedad de canales de atención es deficiente; el 88% evalúa negativamente los medios de comunicación, mientras que el acceso básicamente accesible es considerado deficiente por el 62%. Esto ilustra una fuerte barrera para acceder a estos servicios. Este hallazgo se relaciona con los de los autores Anchundia y Aguayo (2023), donde se identificó una baja calificación en elementos tangibles y accesibilidad en el GAD de Puerto López. También coincide con Rojas y Zúñiga (2021), quienes atribuyen parte de la baja calidad

del servicio en la DEMUNA de Callao a la falta de infraestructura. La coincidencia de estos estudios con el caso de Contamana refuerza la necesidad de mejorar la infraestructura, la tecnología y los canales de acceso a servicios en la región de Contamana, que es particularmente vulnerable.

En relación al objetivo específico 2: Evaluar cómo es la oportunidad como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025.

En la oportunidad del servicio, se reportó desempeño insuficiente en todos sus indicadores, sin recibir calificaciones de excelencia, ubicándose en el rango regular (66%–76%). Aunque dentro de los plazos ofrecidos, los tiempos de atención que se emplean no permiten la percepción de un servicio ágil. Este resultado es similar al de Cristancho (2021), donde el 46,63% de usuarios manifestaron que percibían escasa voluntad eficaz por parte del personal. Contrario a esto, Anchundia y Aguayo (2023) mostraron resultados más optimistas en relación a esa disposición. Como se evidencia, la diferencia entre las investigaciones publicadas puede explicarse por el contexto institucional y presupuestario. En el caso de Contamana, los resultados de la investigación reafirman que el concepto de atención “a tiempo” no es sinónimo de gestión eficiente, lo que entorpece el aprovechamiento de la experiencia del usuario.

En relación al objetivo específico 3: Evaluar cómo es la pertinencia como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025.

Considerablemente, los usuarios tienen una preocupación promedio en la adecuación y relevancia de los servicios ofrecidos. Entre 80% y 82% se consideró que la atención al servicio y la atención se cumplió en un tiempo razonable. Asimismo, un 46% evaluó la capacidad de respuesta como deficiente. Estos datos indican que la atención brindada no siempre se ajusta a la realidad concreta del usuario. Este resultado coincide, pero sólo en parte, con Astudillo (2017) quien, al identificar diferencias de percepción de acuerdo a ubicación, evidencia que la pertinencia puede variar en que el servicio se adapta al contexto. En contraste con el estudio de Loor et al. (2024) donde se

centra en la percepción positiva del usuario, aquí se encuentra que en Contamana esa experiencia aún es muy limitada. Este hallazgo hace necesario cambiar la estrategia de capacitación y diseño de los servicios para ajustarse a las necesidades precisas de los usuarios.

En relación al objetivo específico 4: Evaluar cómo es la confiabilidad como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025.

Los resultados muestran una percepción mayormente justa (62%-78%) y buena (22%-36%) respecto al cumplimiento de compromisos, la protección de datos y la transparencia. La ausencia de calificaciones negativas refleja una base de reputación institucional sólida en este aspecto. Estos resultados están se alinean con Loor et al. (2024), quienes argumentan que la calidad se correlaciona con factores de confianza y cumplimiento. También se conecta con Guerra (2022), quien señaló la evaluación regular ampliamente percibida, lo que sugiere que la confiabilidad institucional tiende a mantenerse estable en contextos de administración pública, pero no alcanza niveles notables. Este estudio contribuye a la literatura al argumentar que, si bien puede existir confiabilidad, necesita ir acompañado de una estrategia de impacto hacia puntos de referencia definidos de excelencia.

En relación al objetivo específico 5: Evaluar cómo es la empatía como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025.

El trato del personal fue calificado como regular y bueno en la mayoría de ítems (38%-74% regular, 26%-60% bueno), con muy poco margen en casos de excelente. Esto indica una atención funcional, pero poco personalizada y empática. Este resultado coincide con Cristancho (2021) quien identificó respuestas tibias sobre la disposición del personal, y difiere con Loor et al. (2024), donde la empatía se posiciona como un elemento central en la experiencia favorable. Esta discrepancia tal vez pone de manifiesto una brecha en la sistematización de la formación del personal en habilidades blandas. Por esto, el estudio en cuestión aumenta el conocimiento

práctico al apuntar que es necesario incorporar capacitaciones en empatía y atención personalizada para el mejoramiento de los servicios públicos.

En relación al objetivo específico 6: Evaluar cómo es la eficiencia y mejora continua como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025.

Los usuarios calificarán como regular (86%-96%) el uso de los recursos, la evaluación del servicio y el seguimiento de calidad y supervisión de calidad. La completa ausencia de calificaciones en bueno o excelente y algunos porcentajes en deficiente representan una débil gestión interna. Estos hallazgos se alinean con lo que identificó Guerra (2022), quien concluyó que los usuarios no perciben una gestión sobresaliente en eficiencia. También se alinean con los de Rojas y Zúñiga (2021), quienes argumentan que la falta de financiamiento dificulta severamente cualquier intento de mejora continua. Este estudio añade evidencia de que las instituciones públicas necesitan establecer mecanismos claros y efectivos de monitoreo y retroalimentación no meramente como procedimientos administrativos, sino como auténticas estrategias para mejorar la entrega de servicios y la satisfacción del usuario.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que la calidad del servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (DEMUNA) de la Municipalidad de la Provincia de Ucayali, ubicada en el distrito de Contamana, se considera en su mayoría regular, con brechas críticas en accesibilidad y eficiencia. En cuanto a la accesibilidad, el 90% de los usuarios calificó la variedad de canales de atención como deficiente; de la misma manera, el 88% calificó de manera similar la efectividad de los canales; y el 62% la accesibilidad a las instalaciones (Ver tabla 1). En eficiencia y mejora continua, del 86% al 96% de los encuestados consideran que el uso de recursos, la evaluación de servicios y el control de calidad son regulares, mientras que hasta el 14% lo calificó como deficiente (Ver tabla 6). La mayoría de las otras dimensiones tampoco alcanzaron altos niveles de satisfacción y hubo muy pocas calificaciones de excelente. Esta situación sirve para resaltar la calidad del apoyo brindado, que es funcional pero limitado. Por lo tanto, se reafirma la necesidad de mejorar la gestión pública con formas más proactivas de proporcionar servicios más oportunos, de más fácil acceso y centrados en el usuario.
2. Se concluye que la accesibilidad al servicio proporcionado por la DEMUNA en el distrito de Contamana es baja y plantea un problema considerable para los usuarios. Los hallazgos indican que el 90% considera que la variedad de canales de atención es deficiente, y el 88% califica de manera negativa la efectividad de los servicios de comunicación institucional (ver tabla 1). Además, el 62% considera que el acceso físico a las instalaciones es inadecuado. Esta información sugiere la presencia de barreras tanto estructurales como comunicacionales que impiden una interacción efectiva entre la población y el servicio. Algunos usuarios reconocen la existencia de información; sin embargo, la mayoría se siente insatisfecho con la facilidad de acceso a la información y los medios proporcionados para obtener el servicio. Por lo tanto, se concluye que existe una necesidad crítica de mejorar la infraestructura, la

tecnología y el apoyo al servicio para ofrecer un servicio receptivo, justo, inclusivo y adaptado a las condiciones sociales y geográficas en el distrito de Contamana.

3. Se concluye que el servicio en la DEMUNA en Contamana tiene una tendencia aceptable en su nivel de oportunidad, aunque puede mejorarse mucho más. Los usuarios calificaron la mayoría de ítems como regulares, con porcentajes que se mueven entre el 66% y el 76% en indicadores como el tiempo de atención, rapidez y cumplimiento de plazos dentro de las metas establecidas (Ver tabla 2). Aunque existe un cumplimiento relativo de los tiempos, aún se evidencia falta de agilidad y proactividad. La falta de valoraciones en la categoría excelente sumado a algunos porcentajes en deficiente evidencia que el servicio, en este caso, no cuenta con procedimientos que permitan dar respuestas inmediatas a las solicitudes de la población. De esa manera, se evidencia que, aunque los tiempos no son excesivos, la experiencia del usuario se encuentra sumida en lentitud y burocracia que disminuyen la eficiencia. Es indispensable mejorar la administración operativa para cambiar la percepción de velocidad y efectividad en la atención brindada.
4. Se concluye que la relevancia del servicio proporcionado por la DEMUNA de Contamana es considerada regular por la mayoría de los usuarios, lo que muestra que el servicio se ofrece, pero no atiende suficientemente a las demandas específicas de la población. Entre el 80% y el 82% de los encuestados calificaron la adecuación del servicio y el cumplimiento de tiempos en el rango regular, el 46% calificó la capacidad de responder puntualmente a los requerimientos como deficiente (ver tabla 3). Estos resultados demuestran que el servicio que se está ofreciendo, no siempre tiene sentido en términos del contexto particular ni proporciona soluciones adecuadas. La falta de enfoque personalizado y adaptabilidad, disminuye la efectividad del servicio. En consecuencia, es necesario mejorar la capacitación del personal, así como mejorar la forma en que se adaptan los servicios y su relevancia para que aborden de manera más precisa los

desafíos reales que enfrentan los usuarios en situaciones de vulnerabilidad.

5. Se concluye que la confiabilidad del servicio prestado por la DEMUNA de Contamana es percibida como aceptable, aun cuando no llega a niveles sobresalientes. La gran parte de los usuarios califico como regular (62% a 78%) el cumplimiento de los compromisos, la protección de datos y la transparencia, mientras que un 22% a 36% lo evaluó como bueno, y solamente el 2% lo califico como excelente (Ver tabla 4). En esta dimensión no se reportaron evaluaciones negativas, lo cual evidencia que existe una base institucional relativamente sólida en cuanto a confianza y cumplimiento. Sin embargo, el bajo nivel de calificaciones altas refleja que los procesos y el manejo de la información aún necesitan ser fortalecidos. Se concluye que, para mejorar la percepción de confiabilidad, los compromisos de servicio deben ser fortalecidos y los procesos deben seguir siendo transparentes en cada interacción con el usuario.

6. La empatía en el servicio de DEMUNA en Contamana se considera adecuada, aunque existen carencias por mejorar en cuanto a la atención personalizada y calidez en el trato. La mayoría de los encuestados calificó los ítems como regulares (38%-74%) y bueno (26%-60%) con una baja proporción en la categoría de excelente (2%) (ver Tabla 5). Esto sugiere que el personal demuestra una interacción educada y respetuosa, mostrando, sin embargo, un mínimo ajuste emocional y sensibilidad hacia las sutilezas de cada caso. Esto sugiere que el personal posee un trato respetuoso y cortés, aunque su comprensión emocional y flexibilidad de adaptación a los detalles de cada situación es muy limitada. La falta de atención personalizada y la disponibilidad limitada durante ciertos períodos tienen un efecto negativo en la experiencia del usuario. Por lo tanto, es esencial promover la capacitación avanzada del personal especializado en habilidades blandas, atención personalizada y estrategias de comunicación efectivas para garantizar un servicio más confiable y emocionalmente receptivo que cumpla con las expectativas de los usuarios del servicio.

7. Se concluye que la dimensión de eficiencia y mejora continua en el servicio de la DEMUNA de Contamana presenta una gestión limitada, principalmente por carecer de mecanismos de control y evaluación del servicio. De los resultados obtenidos, entre el 86% y 96% de los usuarios calificaron como regular la eficiencia en el uso de recursos, la evaluación del servicio y los mecanismos de control; además, hasta un 14% los considero deficientes (Ver tabla 6). No hubo valoraciones en las categorías de bueno o excelente. Este hallazgo muestra que la institución no tiene procesos sistemáticos de retroalimentación y supervisión que permitan la mejora continua del servicio. Se concluye que no existe un proceso claro para la planificación, monitoreo, evaluación del rendimiento u optimización del uso de recursos. Solo de esta manera se puede lograr una gestión orientada a resultados en la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al coordinador de la DEMUNA en el distrito de Contamana implementar un plan integral de mejora de la calidad del servicio, priorizando la accesibilidad y eficiencia, dado que estas dimensiones fueron calificadas de manera negativa por la mayoría de usuarios. El plan debe incluir la modernización de infraestructura, diversificación de canales de atención, optimización de procesos internos y monitoreo permanente de la calidad percibida. Asimismo, se sugiere realizar el requerimiento de la implementación de una oficina técnica de calidad que realice evaluaciones sistemáticas y promueva acciones correctivas. Esta unidad también debe fomentar una cultura organizacional centrada en el usuario, asegurando que cada servicio esté orientado a la satisfacción y atención efectiva de la población en situación de vulnerabilidad, especialmente niños, niñas y adolescentes.
2. Se recomienda al coordinador de la DEMUNA en el distrito de Contamana mejorar el acceso añadiendo más canales digitales y físicos, como atención en línea, chat institucional y señalización adecuada dentro de las oficinas. Además, es crucial mejorar la infraestructura de las instalaciones proporcionando acceso inclusivo y espacios cómodos para usuarios con diferentes necesidades. Tal mejora debe tener en cuenta el contexto geográfico y las restricciones tecnológicas del distrito. Además, se recomienda llevar a cabo campañas informativas continuas a través de radio y medios comunitarios para dirigirse a áreas rurales o remotas. Como última recomendación, se sugiere realizar encuestas periódicas para evaluar la percepción de accesibilidad y basar sus conclusiones en los resultados obtenidos.
3. Se recomienda al coordinador de la DEMUNA en el distrito de Contamana rediseñar los procedimientos internos de prestación de servicios en la DEMUNA, con el objetivo de reducir los tiempos de espera y responder más rápidamente a las solicitudes. Para esto, es necesaria la implementación de un sistema de gestión por procesos con indicadores de oportunidad, que contenga la capacidad de medir el tiempo

transcurrido con precisión, desde el registro de una solicitud hasta su atención. También se recomienda capacitar al personal en técnicas de priorización de casos y atención ágil y efectiva sin comprometer la calidad general del servicio. Además, para una mejor organización y flujo en la prestación de servicios, se puede implementar un sistema de citas para atención previa y selectiva.

4. Se recomienda al coordinador de la DEMUNA en el distrito de Contamana afianzar la pertinencia del servicio mediante la aplicación de un enfoque diferenciado que atienda las características sociales, culturales y familiares de los usuarios. Esto conlleva la formación del personal en atención personalizada y la mejora de los protocolos de intervención para que estas acciones sean efectivas en cada caso particular. Del mismo modo, es necesario crear un sistema de evaluación de pertinencia que diagnostique el nivel en que el servicio, efectivamente, responda a las necesidades que demandan los ciudadanos. También se sugiere involucrar a los usuarios en acciones de retroalimentación y mejora de procesos, con el objetivo de diseñar servicios que respondan mejor a sus deseos.
5. Se recomienda al coordinador de la DEMUNA en el distrito de Contamana fortalecer la confianza dentro de la institución reforzando los mecanismos de transparencia, rendición de cuentas y la protección de la información. Es vital sistematizar los protocolos de supervisión de usuarios, asegurar que las personas cumplan con los plazos y hacer la información presentada al usuario más comprensible. Para mejorar la confidencialidad, la institución debería establecer un sistema seguro de gestión de documentos y proporcionar capacitación sobre el manejo ético de la información sensible. Además, debe haber sistemas claros y accesibles para la rendición de cuentas, como informes regulares que se ponen a disposición del público en general.
6. Se recomienda al coordinador de la DEMUNA en el distrito de Contamana implemente un programa continuo de capacitación en habilidades

blandas, específicamente en empatía, comunicación efectiva y trato humano. Los resultados indican que, a pesar de que el trato es adecuado, hay un nivel de personalización muy bajo en la atención. Por tal razón, es muy importante que el personal adquiera competencias emocionales que les permitan entender los problemas y ofrecer respuestas adecuadas ya tiempo. De igual manera, es necesario evaluar el clima organizacional y la satisfacción del usuario con conceptos emocionales para medir el nivel de empatía que se ha percibido. Incorporar Agregar testimonios o comentarios de retroalimentación de usuarios mejorará esta dimensión.

7. Se recomienda al coordinador de la DEMUNA en el distrito de Contamana la institucionalización de un sistema de mejora continua documentado que contemple indicadores de eficiencia, retroalimentación y supervisión interna. Un alto porcentaje de los encuestados catalogó como regulares los procesos asociados al manejo de recursos y seguimiento de la calidad, lo que evidencia la necesidad de establecer un sistema estructurado de evaluación. Además, se sugiere la realización de auditorías internas periódicas y la creación de espacios de evaluación de resultados, donde el personal tenga la oportunidad de presentar propuestas de cambio. Asimismo, se sugiere la digitalización de los procesos administrativos para optimizar recursos, tiempo y automatizar tareas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anchundia, M. (2023). Evaluación de la Calidad de los servicios del GADM del Cantón Puerto López mediante la aplicación del modelo Servperf. *Compendium: Cuadernos De Economía y Administración*, 10(2), 118-141. Obtenido de: <https://doi.org/10.46677/compendium.v10i2.1207>
- Arias Gonzales, J., Holgado, Tisoc., Tafur Pittman, T., y Vásquez Pauca, M. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis. Editorial INUDI. Obtenido de: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Arias, F. G. (2006). *El proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme.
- Armas Vallejos, G. D. J. (2022). La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque pls-sem, aplicado a las municipalidades de Costa Rica. *Apuntes De Economía Y Sociedad*, 3(1), 07–24. Obtenido de: <https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14286>
- Astudillo Diaz, J. (2017). *Calidad de servicio según usuarios externos de las Demuna de Los Olivos e Independencia Octubre, 2016*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo] Universidad César Vallejo Repositorio Institucional Digital. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8805>
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación S.A
- Carro Paz, R. y González Gómez, D. (2000). *Administración de la Calidad Total*. McGraw Hill
- Casermeiro de Goytia, M. (2021). *La Calidad en los Servicio Públicos*. Gobierno de la Provincia de Salta

- Cortez, J. M. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad: ISO 9001:2015*. Editorial ICB.
- Cristancho Ariza, Z. (2021). *La calidad de servicio en la municipalidad distrital de Mariano Dámaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco] Repositorio Institucional Universidad de Huánuco. Obtenido de: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3202>
- Cruz del Castillo, C., Olivares Orozco, S y Gonzales García, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Culqui Lozada, M. M., Cieza Pérez, M. A., Puican Rodríguez, M. V. H., & Callao Alarcón, D. M. (2021). La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12842-12858. Obtenido de: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1287
- Dessler, G. y Varela R. A. (2011). *Administración de recursos humanos*. Pearson Educación.
- Evans, J. R. y Lindsay W. M. (2008). *Administración y Control de Calidad*. CENGAGE Learning.
- Fernández Akiko, D., Llamas Alonso, M., Martínez López, F. y Martínez Ruíz, M. (2011). *Comunicación e Imagen Corporativa*. Editorial UOC.
- Guerra Flores, Z. (2022). Percepción de la calidad de servicios al usuario en el registro nacional de identificación y estado civil a través de la Oficina Registral Huánuco 2022. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco] Repositorio Institucional Universidad de Huánuco. Obtenido de: <http://repositorio.udh.edu.pe/20.500.14257/4357>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2018). *metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
- Izquierdo Espinoza, J. y Anastacio Vallejos, C. (2021). Calidad de servicio en instituciones públicas y privadas: revisión sistemática.

TZHOECOEN, 13(2), 84-93. Obtenido de:
<https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>

Keizer, J. y Render, B. (2009). *Principios de Administración de Operaciones*. 7^{ma} Ed. Pearson Educación.

Loor Zambrano, RA, Alarcón Díaz, O., Oviedo Oviedo, NM, Muñiz Sánchez, PJ, Bravo Decimavilla, RR, & Gonzales Vásquez, C. (2024). La calidad del servicio en las entidades públicas: Una revisión literaria. *Revista de Climatología* 24, 1489 - 1494. Obtenido de:
<https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.1489-1494>

Loverook, C., Reynoso, J., D'Andrea G. y Huete, L. (2004). *Administración de servicios*. Pearson Educación.

Parasuraman, Zeithaml, V. y A. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Ediciones Díaz de Santos S.A.

Pimienta Prieto, J. H. y De la Orden Hoz, A. (2017). *metodología de la investigación*. Pearson.

Presidencia del Consejo de ministros. (2024). Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
<https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/86213e80426c50778a6eaa5c7522d565/resoluci%c3%93n+de+secretar%c3%8da+de+gesti%c3%93n+p%c3%9ablica+n%c2%b0+007-2024-pcm sgp.pdf?mod=ajperes&cacheid=86213e80426c50778a6eaa5c7522d565>

Rojas Beloglio, K. y Zuñiga Gonzales, J. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción del ciudadano de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial del Callao año 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo] Universidad César Vallejo Repositorio Institucional Digital. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81378>

Santiago, H. (2018). *Herramientas para la Gestión de Calidad*. Editorial Círculo Rojo.

Summers, D. C, (2006). *Administración de la Calidad*. Pearson.

Vara Horna, A. A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Editorial MACRO.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACION

Salas Rivero K. (2025). "Evaluación de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025" (tesis de postgrado, Universidad de Huanuco). Repositorio institucional UDH.
url: <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “Evaluación de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025”

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>Problema general: PG: ¿Cómo es la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025?</p>	<p>Objetivo General: OG: Evaluar la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025.</p>		<p>X₁: Accesibilidad</p> <p>X₂: Oportunidad</p>	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>PE₁: ¿Cómo es la accesibilidad como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025?</p> <p>PE₂: ¿Cómo es la oportunidad como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025?</p> <p>PE₃: ¿Cómo es la pertinencia como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>OE₁: Evaluar cómo es la accesibilidad como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025.</p> <p>OE₂: Evaluar cómo es la oportunidad como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025.</p> <p>OE₃: Evaluar cómo es la pertinencia como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del</p>	<p>X: Calidad de servicio</p>	<p>X₃: Pertinencia</p> <p>X₄: Confiabilidad</p> <p>X₅: Empatía</p> <p>X₆: Eficiencia y mejora continua</p>	<p>Diseño: No experimental de tipo transversal</p> <p>Población: 100 usuarios</p> <p>Muestra: 100 usuarios</p> <p>Muestreo: Censal</p> <p>Técnica: Encuesta</p>

<p>Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025?</p> <p>PE4: ¿Cómo es la confiabilidad como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025?</p> <p>PE5: ¿Cómo es la empatía como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025?</p> <p>PE6: ¿Cómo es la eficiencia y mejora continua como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025?</p>	<p>Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025.</p> <p>OE4: Evaluar cómo es la confiabilidad como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025.</p> <p>OE5: Evaluar cómo es la empatía como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025.</p> <p>OE6: Evaluar cómo es la eficiencia y mejora continua como dimensión de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025.</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p>
---	---	---



ANEXO 2



CUESTIONARIO

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS USUARIOS DE LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DEL NIÑO Y ADOLESCENTE - DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UCAYALI, DISTRITO DE CONTAMANA

ESTIMADO USUARIO:

Se está desarrollando un trabajo de investigación titulado “Evaluación de la calidad de servicio en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Ucayali, Distrito de Contamana, 2025”, en tal sentido al encontrarse la investigación en la fase de trabajo de campo para el recojo de datos, solicitamos tenga la amabilidad de responder el siguiente cuestionario; manifestándole que las respuestas son estrictamente anónimas y el uso de la información es de carácter académico.

Instrucciones:

Marque con una “X” la respuesta que considere más cercana a su posición, según corresponda en cada ítem.

Respuesta	Valoración
Deficiente	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Excelente	5

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Accesibilidad					
1	¿Cómo calificaría la facilidad de acceso a las instalaciones de la DEMUNA?					
2	¿Cómo calificaría la adecuación de las instalaciones físicas para recibir los servicios?					
3	¿Cómo evalúa la facilidad para obtener información sobre los servicios que ofrece la DEMUNA?					
4	¿Cómo calificaría la actualización y relevancia de la información proporcionada por la DEMUNA?					

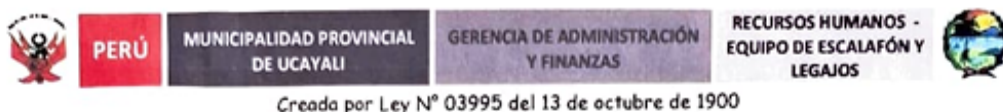
5	¿Cómo calificaría la efectividad de los medios de comunicación utilizados por la DEMUNA para atender solicitudes?					
6	¿Cómo evalúa la variedad de canales disponibles para acceder a los servicios de la DEMUNA?					
Dimensión: Oportunidad						
7	¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción respecto al tiempo que tarda la DEMUNA en atenderle?					
8	¿Cómo calificaría la rapidez con que los servicios solicitados son brindados por la DEMUNA?					
9	¿Cómo evaluaría la frecuencia con la que se cumplen los plazos establecidos para la atención de los servicios en la DEMUNA?					
10	¿Cómo evalúa la capacidad de la DEMUNA para proporcionar servicios en el tiempo prometido?					
11	¿Cómo calificaría la agilidad de la DEMUNA en la atención a sus solicitudes?					
12	¿Cómo calificaría la capacidad de la DEMUNA para responder rápidamente a sus requerimientos?					
Dimensión: Pertinencia						
13	¿Cómo evaluaría la capacidad de la DEMUNA para satisfacer sus necesidades y expectativas?					
14	¿Cómo evalúa la relevancia de los servicios proporcionados por la DEMUNA en relación a tus requerimientos específicos?					
15	¿Cómo calificaría la efectividad del proceso de atención de la DEMUNA en la satisfacción de sus necesidades?					
16	¿Cómo calificarías la aplicación de estrategias que utiliza la DEMUNA en la atención al usuario?					
17	¿Cómo calificaría la capacitación del personal de la DEMUNA para atender sus requerimientos, según su experiencia como usuario?					
18	¿Cómo evalúa la amabilidad y profesionalismo del personal de la DEMUNA en la atención que recibe?					
Dimensión: Confiabilidad						
19	¿Cómo calificaría la frecuencia con la que la DEMUNA cumple con los compromisos asumidos en términos de atención al ciudadano?					
20	¿Cómo calificaría la fiabilidad de la DEMUNA para hacer promesas y cumplirlas a tiempo en la prestación del servicio?					
21	¿Cómo calificaría su nivel de seguridad en relación con la protección de su información personal por parte de la DEMUNA?					
22	¿Cómo evalúa el respeto a la privacidad de sus datos personales por parte del personal de la DEMUNA?					

23	¿Cómo calificaría la claridad de la información proporcionada sobre los procesos y servicios de la DEMUNA?					
24	¿Cómo evaluaría el nivel de transparencia de la DEMUNA en su rendición de cuentas a los ciudadanos?					
Dimensión: Empatía						
25	¿Cómo calificaría la amabilidad y respeto de los empleados de la DEMUNA en su trato hacia su persona?					
26	¿Cómo evalúa la actitud del personal de la DEMUNA en la interacción con su persona?					
27	¿Cómo calificaría la calidad de atención a sus necesidades específicas en la DEMUNA?					
28	¿Cómo calificaría la capacidad de la DEMUNA para ofrecer un servicio adaptado a su situación personal?					
29	¿Cómo calificaría la disponibilidad del personal de la DEMUNA para atender a los usuarios cuando es necesario?					
30	¿Cómo evalúa la prontitud del personal en responder a los requerimientos de atención?					
Dimensión: Eficiencia y Mejora Continua						
31	¿Cómo evaluaría la eficiencia en el uso de recursos por parte de la DEMUNA en la prestación de servicios, según su experiencia como usuario?					
32	¿Cómo valorarías el desempeño general de la DEMUNA en la utilización de sus recursos disponibles, basándose en su experiencia como usuario?					
33	¿Cómo calificaría la frecuencia con la que considera que la DEMUNA evalúa la calidad de sus servicios, según su percepción como usuario?					
34	¿Cómo calificaría la eficacia de los mecanismos de retroalimentación implementados por la DEMUNA para mejorar el servicio, basándose en su experiencia como usuario?					
35	¿Cómo calificarías el rigor del seguimiento de calidad en los servicios ofrecidos por la DEMUNA, según su percepción como usuario?					
36	¿Cómo calificaría la eficacia de los mecanismos de control implementados por la DEMUNA para asegurar que se cumplan los estándares de calidad en los servicios, basándose en su experiencia como usuario?					

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO 3

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



Creada por Ley N° 03995 del 13 de octubre de 1900

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la Consolidación de nuestra Independencia, y de la Conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN

Yo, **MANUEL RUIZ TUESTA**, identificado con DNI N° 05933001, Jefe del Área de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Ucajali, con R.U.C. N° 20147142197, ubicada en la ciudad de Contamana;

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A doña: **KAREN SALAS RIVERO DE RAMIREZ**, identificada con DNI N° 70551412, egresado en la **Maestría en Ciencias Administrativas con Mención en Gestión Pública**, para realizar toda actividad en relación a lo indicado, y pueda desarrollar su Trabajo de Investigación de **Tesis**, denominado: "EVALUACIÓN DE CALIDAD SE SERVICIO EN LA DEFENSORIA MUNICIPAL DEL NIÑO Y ADOLESCENTE – DEMUNA", en la Municipalidad Provincial de Ucajali.

Contamana, 27 de diciembre de 2024.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UCAYALI
CONTAMANÁ
Abog. MANUEL RUIZ TUESTA
JEFE DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS



03.01.2025

ANEXO 4
EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

