



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y procesos de conciliación para la  
atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Gracey Coronado, Billy Angelo ([orcid.org/0000-0002-5730-414X](https://orcid.org/0000-0002-5730-414X))

**ASESORES:**

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino ([orcid.org/0000-0002-4645-4134](https://orcid.org/0000-0002-4645-4134))

Mg. Pacherras Ruiz, Angélica Yolanda ([orcid.org/0000-0003-4942-9724](https://orcid.org/0000-0003-4942-9724))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la  
educación en todos sus niveles

LIMA - PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A Dios por siempre estar presente en todas mis oraciones y no dejarme desamparado en el transcurso de mi vida.

A mi Madre Nancy Coronado Cueto, por su Amor, bendiciones y apoyo incondicional en todos mis metas y proyectos.

A mi Padre y mi familia por darme los alientos a seguir adelante y seguir con mis estudios de postgrado.

A la Licenciada Xiomara Pantoja Rojas, quien me brindó su apoyo y soporte en el desarrollo de la presente tesis, la cual tiene mi respeto y predilección.

Gracey Coronado Billy Angelo.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo, por ser parte de mi desarrollo profesional en posgrado.

A mi asesor el Dr. Johnny Silvino Rojas Mori, por su constante asesoramiento para el desarrollo de la presente tesis.

Gracey Coronado Billy Angelo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT.....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>12</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Métodos.....	18
3.7. Aspectos éticos .....	19
<b>IV.RESULTADOS .....</b>	<b>20</b>
<b>V.DISCUSIÓN .....</b>	<b>30</b>
<b>VI.CONCLUSIONES .....</b>	<b>36</b>
<b>VII.RECOMENDACIONES .....</b>	<b>37</b>
REFERENCIAS .....	38
ANEXOS .....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Validación del instrumento por especialistas .....	17
Tabla 2. Intervalo de interpretación del Alpha de Cronbach .....	17
Tabla 3. Resultados del Alpha de Cronbach .....	18
Tabla 4. Prueba de Contingencia de la Hipótesis General.....	20
Tabla 5 Prueba de Normalidad de la Hipótesis General .....	21
Tabla 6. Prueba de Spearman de la Hipótesis General .....	21
Tabla 7. Prueba de contingencia de la Hipótesis específica 1 .....	23
Tabla 8. Prueba de Normalidad de la Hipótesis específica 1 .....	23
Tabla 9. Prueba de Pearson de la Hipótesis específica 1 .....	24
Tabla 10. Prueba de Contingencia de la Hipótesis específica 2 .....	25
Tabla 11. Prueba de Normalidad de la Hipótesis específica 2.....	25
Tabla 12. Prueba de Pearson de la de la Hipótesis específica 2 .....	26
Tabla 13. Prueba de Contingencia de la Hipótesis específica 3 .....	27
Tabla 14. Prueba de Normalidad de la Hipótesis específica 3.....	28
Tabla 15. Prueba de Spearman de la Hipótesis específica 3.....	28

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y los procesos de conciliación de la Demuna en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo del año 2023. De investigación básica, descriptiva correlacional, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal- correlacional, muestra de 50 usuarios, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario con 40 ítems que presenta 8 dimensiones y sus ítems: Coordinación, Distribución, Previsión, Imparcialidad, Confidencialidad, Celeridad, Neutralidad y Veracidad. Los resultados de esta investigación revelaron que existe una correlación positiva  $r=0.892$  entre la gestión administrativa y los procesos de conciliación, siendo esta relación significativa. Probando las hipótesis general y específicas con probabilidad del 95% de confianza donde existe una adecuada gestión administrativa que se refleja en una buena conciliación para la atención de menores, además existe una adecuada gestión administrativa que se refleja en una buena conciliación para la atención de menores de los procesos relacionados a los alimentos, aparte existe una adecuada gestión administrativa en una buena conciliación para el caso de los procesos del régimen de visitas y finalmente que existe una adecuada gestión administrativa que se refleja en una buena conciliación para el caso de los procesos de tenencia.

**Palabras Clave:** Demuna, gestión administrativa, conciliación, menores, alimentos.

## ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between administrative management and the conciliation processes of the Demuna in the Provincial Municipality of Chanchamayo in the year 2023. Basic research, descriptive correlational, with a quantitative approach, non-experimental, cross-correlational design, sample From 50 users, the survey technique was obtained and as an instrument a questionnaire with 40 elements that presents 8 dimensions and its elements: Coordination, Distribution, Forecasting, Impartiality, Confidentiality, Speed, Neutrality and Veracity. The results of this research revealed that there is a positive correlation  $r=0.892$  between administrative management and conciliation processes, this relationship being significant. Testing the general and specific hypotheses with a probability of 95% confidence where there is an adequate administrative management that is reflected in a good conciliation for the attention of minors, in addition there is an adequate administrative management that is reflected in a good conciliation for the attention of minors. of the processes related to food, apart from there is an adequate administrative management in a good conciliation in the case of the processes of the visitation regime and finally that there is an adequate administrative management that is reflected in a good conciliation in the case of the processes of tenure.

**Keywords:** Demuna, administrative management, conciliation, minors, food.

## I. INTRODUCCIÓN

La investigación se encuentra enfocada en la gestión administrativa a favor del desarrollo en la entidad pública teniendo a bien salvaguardar los derechos de dicho menores mediante Demuna, ya que han existido la conciliación para la atención de los menores, ello consiste en poder llegar al acuerdo entre las partes del proceso, en este sentido en específico las partes del proceso son la Madre y Padre del menor hijo, dicho fin del servidor o funcionario público que trabaja dentro de la entidad Demuna, es de poder salvaguardar los derechos de dicho menor, que se dio realizando una correspondiente gestión administrativa mediante diversos procedimientos para arribar a un acuerdo y realizar el acta de conciliación, lo general en la mayoría de casos no se llega arribar el mencionado acta de conciliación a favor del menor de edad por diversas discrepancias (Achig, S. 2019).

Surge la problemática, ya que el servidor público en la mayoría de casos piensa y trabaja de forma burocrática en la Demuna, sin darse cuenta que dicha oficina trasciende al ámbito del sentir humano, es decir el servicio enfocado a las necesidades de dichos menores de edad de la correspondiente jurisdicción de la entidad Demuna, ya que estas tienen como finalidad salvaguardar los derechos del menor de edad, llegar al sentir como concientización de los padres progenitores de familia para poder arribar a un acuerdo a favor de sus menores hijos, donde generalmente los padres vienen con problemas personales de igual manera con problemas emocionales hacia su ex pareja, cabe mencionar que este sentido da repercusión de estos problemas hacía su menor progenitor, originándoles daños tanto irreversibles, ya que vulnera sus derechos fundamentales, como la alimentación, vestimenta, recreación, educación entre otros, puesto que en la mayoría del personal administrativo de dicha entidad no ha de tener la capacidad y el sentir humano para poder llevar un proceso conciliatorio adecuado y lo realiza solamente por cumplir el trámite burocrático, de enfoque cuantitativa, que analizaron su debida problemática, en relación a la carencia de la gestión administrativa lo que se dio a Demuna por no darse el correspondiente proceso de conciliación de

menores, el cual sirvió para lograr que dicho estado mediante la gestión municipal elabore la debida priorización a los menores como sus derechos de ellos arribando mediante una debida gestión administrativa la correspondiente atención de los procesos de conciliación para la atención de menores, en el cual tenemos la posibilidad de verlo de manera presente y de forma coyuntural (Acuña, E. 2020).

De tal forma, a Grado Nacional; los chicos, chicas y jóvenes, han de pasar por distintas vulneraciones, los cuales se combaten en su debido desarrollo, debido a que no tienen la posibilidad de saciar sus necesidades simples, que vienen a entender sus alimentos, enseñanza, vestimenta, salud, entre otros, los cuales al no ser satisfechos provocan un mal irreparable hacia el menor de edad, los cuales tienen la posibilidad de ser complacidas por medio de los procesos de conciliación de menores empero por los inconvenientes de los progenitores no llegan a un debido consenso o por desconocimiento no acuden a la Demuna, para ofrecer la debida orientación y solución por medio de dichos procesos conciliatorios, pues esta fase hacia los menores de edad tendrían que ser los más reconfortantes a lo largo del Desarrollo de su proceso de formación, enseñanza, hasta llevar a cabo su mayor parte de edad, lo que no se da por dichos debidos obstáculos de los progenitores y el desconocimiento poblacional a poder llegar a una solución por medio de los procesos de conciliación, los cuales complacen de forma instantánea, económica y eficaz, lo que por falta de la administración administrativa, nos tenemos la posibilidad de pudimos encontrar en el déficit como ausencia de parte del Estado, es de este sentido que dichas autoridades generalmente da la espalda y no han de tomar en consideración las primordiales y principales necesidades en la que corresponde administración administrativa en el proceso de conciliación de menores que se conducen a cabo en la Demuna (Guzmán, K. 2019).

En este sentido que corresponde al nivel Local; Provincia de Chanchamayo, La Merced, en el que se prueba los procesos de conciliación no poseen tanto alcance poblacional por el desconocimiento de que dichos procesos son idóneos para la paz poblacional, dando una solución inmediata, instantánea y eficaz, en tal sentido evadir los procesos judiciales y tener más acogida por la población del distrito de

Chanchamayo, la Merced y no ofrecer afectación a los chicos, chicas y jóvenes, en este sentido lo cual motiva el proceso de hacer conciliación en la DEMUNA es que este ha de darse una prioridad por el caso de vulnerabilidad de los chicos, chicas y jóvenes, en tal sentido debido a que los papás generalmente no acudía a los procesos de conciliación por dicho desconocimiento e inconvenientes anteriores de los progenitores que lo exteriorizaban por medio de la transgresión de los derechos primordiales de chicos, chicas y adolescente, en tal sentido además ha de mencionarse la carencia de instrucción que han de tener los papás, pues en la mayor parte de veces son papás a corta edad, además se puede expresar la violencia entre los progenitores que da diferentes efectos negativos al menor de edad, pues este es un componente que ha de influir en el núcleo familiar y el Desarrollo del menor (Rodríguez, B.2018).

Por lo tanto esta problemática se daba por la cuestión de la misma administración institucional, que gracias a su forma de gestión y total desconocimiento de las debidas políticas sociales locales, los cuales son articuladas a lo nacional no posibilita una atención positiva, los cuales no priorizan dando disponibilidad presupuestal, como las debidas condiciones por medio de las implementaciones adecuadas de las oficinas de Demuna para ofrecer una que corresponde atención a la población de Chanchamayo, la Merced, de esta manera tenemos nuestra correspondiente formulación del problema, dicho en este sentido nuestro problema general ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa en los procesos de conciliación para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023?; en relación a los problemas específicos se formuló las siguientes preguntas ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa en procesos de conciliación de pensión de alimentos para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023?; ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa en procesos de conciliación de régimen de visitas para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023? y ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa en procesos de conciliación por tenencia para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023?

De tal manera mencionamos la justificación de nuestra debida investigación por lo cual hacemos mención de la correspondiente justificación teórica, en tal sentido esta investigación se da mencionando las definiciones como conceptos de dicha gestión administrativa de los procesos de conciliación para la atención de menores que tiene relación con la Demuna. En el mismo camino se da a conocer la justificación metodológica, que cabe mencionar las aplicaciones sobre dicho metodo científico, como recalcando los métodos, normas y técnicas que se establecieron para dar la correspondiente investigación de forma adecuada, puesto que se dio gracias a la labor meticulosa de diversas lecturas, fuentes web, tesis, artículos, entre otros que conllevan una relación directa con la investigación.

De esta manera se tiene que señalar que dicha contribución se ha podido elaborar gracias a los diversos criterios jurídicos como prácticos para dar a conocer la correspondiente gestión administrativa en los procesos de conciliación a favor de los menores y de esta manera dar un adecuado servicio para la atención de los casos, ya que el fin de este es poder salvaguardar los derechos fundamentales del menor, el cual se lleva a cabo por parte del trabajador de la entidad pública que mediante su desempeño y sentir humano arriba a un acuerdo con las partes del proceso y de esta manera poder llegar al fin de elaborar el acta de conciliación, y mediante esta gestión administrativa poder evitar la carga procesal de los juzgados, dar a conocer que el acta de conciliación tiene el mismo valor que una sentencia judicial teniendo el carácter de título ejecutivo, el cual se da de forma rápida, confidencial y de forma gratuita, garantizando de esta manera los derechos del menor alimentista.

Puesto en este sentido se menciona nuestro propósito universal, determinar la relación entre la gestión administrativa y los procesos de conciliación para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023. De esta manera se formuló los siguientes objetivos tales; determinar la relación entre la gestión administrativa en procesos de conciliación de pensión de alimentos para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023; determinar la relación entre la gestión

administrativa en procesos de conciliación de régimen de visitas para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023; determinar la relación entre la gestión administrativa en procesos de conciliación para tenencia para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023.

Finalmente esta investigación formuló como hipótesis general, que la gestión administrativa se relaciona positivamente en procesos de conciliación para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023. Respecto a las hipótesis específicas se planteó que la gestión administrativa se relaciona en procesos de conciliación de pensión de alimentos para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023; de tal manera mencionar que la relación entre la gestión administrativa se relaciona en procesos de conciliación de régimen de visitas para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023; además la relación entre la gestión administrativa se relaciona en procesos de conciliación para tenencia para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Mediante el ámbito internacional se ha encontrado la debida investigación de Agüero (2020), por lo cual nos ha de mencionar en su respectivo estudio del proceso conciliatorio mediante la debida mediación el cual se abarca de manera obligatoria en el adecuado proceso civil en lo abarcado a su respectivo y debido acceso hacía la justicia que se dio en Rioja, directamente en el plano de Argentina el cual nos da a entender que se ha dado un fortalecimiento como establecimiento a una paz gracias al acceso de la justicia, en este sentido en el plano metodológico participativo a de concluir como una instrumentación jurídica que se da de gran altitud para la debida resolución de conflicto, el cual ha podido darse y ser reconocido por cada legislación a nivel mundial, para darse en los dispositivos que son de autocomposición procesal.

La "ONU", mediante dichos códigos de los derechos del Infante ha de enseñar debidamente en el inciso 2 del Art. 3; las naciones con el pacto, buscaron resguardar, derechos del infante, esto apoya que se tomaron elecciones favorables, para su cuidado. El Artículo 27, del Código del infante, niña y joven, el cual menciona que es un plan global de atención dirigido al infante y al joven el cual lo constituye un grupo de instituciones privadas y públicas que organizan, plantean, ejecutan, posteriormente evalúan los servicios brindados en beneficio a los derechos de los chicos y jóvenes, el cual nos rememora que la totalidad del servicio brindado resalta la atención del bienestar físico y psíquico ya que es esencial para el desarrollo completo e intentando encontrar su paz (Quintana, M., & Chica, M. 2018).

Refiere en su investigación que en Chile existe la posibilidad de evidenciar que es un mal irreparable que se dio en forma social, lo que se viene intentando con los procesos conciliatorios por medio del sistema de visitas, tenencia y alimentos del menor de edad, el cual viene a darse por el crecimiento poblacional y así mismo por el desconocimiento de estos procesos, el cual estos casos vienen incrementándose, dándose así una más grande vulneración a sus derechos, no siendo está una solución, en este sentido de esta forma con los escasos esfuerzos de las autoridades para el control de este síntoma social, el cual va cada vez con mayor incidencia debido al bajo grado de enseñanza que se da a sus ciudadanos

(Arriagada, R. 2018).

La cual también sustentando a nivel internacional; lo podemos enmarcar lo que menciona en Argentina, señalando que dichas defensorías de los menores, el cual dan conclusión mediante su respectiva investigación que los llamados procesos conciliatorios que de arriban de manera extrajudicial, si no son llevados adecuadamente originan una desprotección total hacia el beneficiado, ya que sino origina un estado total de desprotección al menor, dando en este sentido el abandono total al pequeño ser de derechos, conocido comúnmente como abandono infantil, esto mismo por las repercusiones de sus problemas de los progenitores, sin ser conscientes de sus deber como padres, en tal sentido exhortan a dar el seguimiento de los casos arribados mediante conciliación para poder salvaguardar los derechos del menor, niña niño y adolescente (Huaraca, S. & Jimenez, J. 2019).

Por otro lado, Guillén, Gutierrez, Losantos y Andrade (2020). En este sentido mediante 25 consejos que se encuentra en zonas urbanas como en ámbitos rurales, además indicando las 30 agrupaciones que son focales, a de poder señalarse el muestreo de una totalidad 675 adolescentes, en este sentido la debida aplicación de las respectivas encuestas como de dicho cuestionario, puesto que estos han de concluir que dichos adolescentes han de resultar que estas no existan puestos que no da certeza de la confiabilidad en dichas instituciones que son determinadas directamente por la entidad de la niñez y adolescencia, en este sentido dando una violación a los derechos fundamentales del menor o infantil, por la atención ineficiente dado que no se da la recepción de las citas o si se dan estas son en tiempos pasados, es por ello que se tiene que mencionar que se necesita una adecuada capacitación como orientación al personal para no originar las afectaciones de los menores y en tal sentido brindar un servicio de calidad.

Cabe resaltar Ravetllat, I. (2019) en su respectiva tesis de los NNA victimizados en estado de abandono y desprotección de los hogares miguel nagone, dando a conocer; que se tiene dicho reconocimiento sobre los acontecimientos por el abandono como del desdén que se dieron por los progenitores de dichos hogares, en dicho sentido se menciona que da por concluido mediante entrevistas semiestructuradas que los infantes que son victimizados, son dados por las causas de los padres que vivieron dichas circunstancias.

Asimismo, Rodríguez A. (2019). Nos hace mención de dar a conocer los objetivos de la garantías sobre el respectivo principio del interés del infante como del joven, en este sentido dicho fin da la concreción de las labores que se han dado mediante métodos que estos son de forma de hipótesis, como de manera deductiva y en tal sentido como los pertinentes inductivas, es por ello que se menciona que esta técnica se da por la mencionada recopilación que da por el informe de una respectiva observancia como la indagación. Es por ello que se tiene muestras , puesto que han de constituir 380 ciudadanos, en este sentido ellos son dados por las encuestas los cuales pudieron arrojar 57%, dicho de esta manera se consideró una normativa que regula la protección de los infantes priorizando los derechos de los menores. El 68% han de ser de aplicación efectiva ya que estos derechos son garantizados en la consagración de las normas ya dadas puesto que esta se relaciona por dicha protección hacia los hijos que han de tener dicha alienación parental, es de esta manera que se tiene que concluir afirmativamente por la constatación de la existencia como poder mencionar el de España y el de Brasil, puesto que estas tienen una regulación de un síndrome el cual denominado de alie, que esta se refiere a dichas normas de su nación que se dan por actos de violencia o por maltrato que dicho progenitor puede practicas contra su infante, el cual provoca que este no tenga la tenencia del menor e inclusive quitando la patria potestad de este.

Finalmente, Vernaza, S. (2019). Da a conocer como referente el poder estudiar dicho factor comunicacional que han de llegar por la influencia sobre dicha calidad de la vida hacia los infantes puesto que en nigeria – trinidad, el adecuado desarrollo como el referente del cambio hacia el sector infantil , da a conocer la situación del riesgo como el referente del aporte Áreas infantil S.O.S. que da mención al estudio de forma mixta de manera experimental , el cual tiene como muestreo de 200 personas, dando la utilización de cuestionarios y fichas de entrevistas para su respectiva recopilación de datos, es por ello que este resulta dando la muestra de 63% sobre los ciudadanos puesto que se respondió por la dicha eficacia como situación del correspondiente riesgo, dado que la experimentación ha de constar de los infantes bebés como los adolescentes, dando mayor negativa de dicho entorno vital, puesto que este 23% de dicha dependencia que se ha dado por inculcado por el hogar , de esta manera mediante

el 14% de vida por la situación que se presenta por el riesgo que se experimentó de los infantes y adolescentes por la obstaculización que se da por el futuro.

A nivel nacional contamos con varias investigaciones que nos sirven de sustento como base para nuestro trabajo de investigación es el autor Palacios (2019) Donde se llegó a la conclusión sobre la importancia de fortalecer los métodos del fondo Demuna, eso involucra prepararlos, actualizarlos, organizarse y articular. Por otro lado, se consideró la investigación de Guzmán, K. (2019) Donde concluye el nivel de ejecución de los servicios proporcionados en Demuna en el municipio de Lareno obtiene un modelo regulado que tiene un efecto de 55.3%, por lo cual los residentes admiten que la prestación no se proporciona tal cual debiera ser brindado, también mediante el criterio de dichos aspectos de servicio hacia Demuna por el cual se determina la regularidad en términos de aceptación, adaptación, condición, accesibilidad por último disponibilidad la cual excede el cincuenta por ciento del déficit. En este sentido, la intervención “CCONNA” para la mejora del mantenimiento en Demuna para que los usuarios reciban un servicio adecuado, disfrutando de su Derechos.

Asimismo, Palacios, J. (2019). Concluye que se halla un valor grande de vínculo entre las herramientas de Demuna, la planificación laboral y la protección menor, y es importante y positivo en la mejora del derecho del infante y los jóvenes. También verificamos en dicha recopilación de la información del manual organizacional de Demuna, la tabla de tejidos internos y los medios de gestión, y ha mejorado la defensa del derecho de los infantes como de jóvenes.

De tal manera Camarena (2018), en su investigación en relación a los procesos conciliatorios y su influencia en el aumento de procesos de alimentos concluye que, a través de la un proceso conciliatorio, se salvaguarda a las niños, niñas y adolescentes, y cabe resaltar que la conciliación por alimentos, se reduce a un plazo razonable, donde se brinda la atención oportuna y eficaz a los usuarios, pero cabe señalar que al momento de la ejecución del acta de conciliación existe un ochenta por ciento de ellos, que no acatan los puntos celebrados en la conciliación.

Cabe resaltar Martínez, L. (2018). Llegó a la conclusión de que es posible juzgar la primacía de la prestación proporcionados por los gobiernos de la ciudad de Tinguíña. Las relaciones directas sobre los componentes específicos de los trabajadores y la complacencia del usuario ocurren de la misma manera que los recursos humanos y la confiabilidad para los servicios proporcionados por los gobiernos locales. La recopilación de datos aplicados a los beneficiarios, los cuales aparecen con frecuencia en la entidad indica la importancia del tamaño del servicio administrado por los trabajadores.

Finalmente Sumac, A. y Lozano, E. (2018) indica que las pautas de amparo se corresponden con el rendimiento de la asistencia de la demencia y tienen la relación significativa; Además, los resultados de las guías encuestadas se reciben en relación con la misión de amparo, fomento y supervisión, la cual se enfrentan a los funcionarios de los defensores locales del infante y el adolescente, en el que una relación con las pautas de protección y, por lo tanto, una conexión significativa a través de las competencias de las instituciones de los empleados en la provincia de Huamanga.

Cabe señalar las siguientes definiciones, de acuerdo con López, M. (2016) la coordinación es parte del bienestar físico, pues la fortaleza, el peso corporal, entre otras características y junto con la coordinación se complementan para formar el bienestar físico. Por otro lado en su libro mercadotécnica Fischer L. y Espejo J. (2004), explican que la distribución trata sobre diferentes procesos entre las cuales toma en cuenta variables como el embalaje, el almacenar bienes, y el transporte. Además San Martín, L. (2006), agrega que la previsión es evitar que algo ocurra, siempre velando por tomar las precauciones necesarias y seguir los métodos adecuados a fin de conseguir el resultado previsto y los avances estimados. También Aguilo, J. (2009), indica que la imparcialidad se puede entender como el accionar de una persona que actúa sin prejuicios ni preferencias previas, y al decidir lo hace en base a argumentos sólidos y objetivos que le permitan tomar la decisión más acertada sin pensar en el beneficio de nadie. Así mismo Meo, A. (2010), resalta que la confidencialidad se puede entender como el anonimato o la reserva, donde la persona tiene un nivel de discreción alto y considerable de

acuerdo a la seriedad de la situación, por lo que su identidad se mantiene en reserva o al menos sus datos más importantes que pudieran causarle algún perjuicio de ser revelados. Finalmente García, A. (2019), precisa que la celeridad se entiende como la premura y evitar la demora para lo importante, el no hacer caer en dilación algo ni prolongarlo más de lo que manda la normativa de acuerdo a los plazos vigentes.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación:

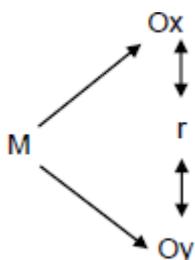
La investigación fue de tipo aplicada, ya que el estudio está centrado en determinar a través del conocimiento científico, las necesidades específicas y establecer soluciones (CONCYTEC 2018).

##### 3.1.2. Diseño de investigación:

Se tiene que mencionar que el debido diseño fue no experimental el cual fue elaborado por un “corte transversal y correlacional”; Hernández et al. (2018)

En tal sentido se tiene que mencionar que esta fue una investigación que permitió recopilar información, el cual se ha dado mediante las encuestas, los cuales fueron realizadas a la población involucrada quienes trabajan en una municipalidad de Chanchamayo, puesto que ello se da por el propósito de dar a conocer una debida correspondencia que se ha de tener entre las dos presentes variables de la investigación.

En este sentido ya fue determinado dichas relaciones, el cual es la gestión administrativa (x) con los procesos de conciliación para la atención de menores (y), de esta manera se da por visualizar el correspondiente esquema que es el siguiente:



Dónde:

M : Muestra.

- Ox : Gestión administrativa.
- Oy : Procesos de conciliación para la atención de menores.
- R : Relación entre variables.

### 3.2. Variables y operacionalización

#### - Variable 1: Gestión administrativa.

- **Definición conceptual:** Cabe mencionar que se da en una institución que tiene como objetivo emplear los bienes utilizables de una forma más eficaz posible para lograr la finalidad que se ha establecido en dicho tiempo. Ramírez et al., (2017).
- **Definición operacional:** Ramírez et al., (2017).nos hace mención que dicha gestión administrativa ha sido el conjunto de correspondientes tareas como de actividades las cuales fueron coordinadas de tal manera las cuales contribuyen para poder manejar de forma ideal dichos medios que son poseedores de una debida organización. En tal sentido ello se ha dado con la finalidad de conseguir los objetivos y lograr resultados destacable.
- **Indicadores:** Para la presente investigación presenta indicadores que han sido relacionados a la variable gestión administrativa.
- **Escala de medición:** Likert.

#### - Variable 2: Procesos de conciliación para la atención de menores.

- **Definición conceptual:** Fase por la cual las partes de un proceso dan a conocer sus puntos controvertidos y un tercero imparcial a favor del derecho de los infantes, da por priorizar llegar a un acuerdo entre las partes y que se ejecuta y plasma en un acta, a favor del menor la cual salvaguarda sus derechos. Antonio et al., (s/f)

- **Definición operacional:** Es un medio por el cual evita la carga procesal en los juzgados, ya que por esta se da una solución inmediata económica y confidencial, la cual se da por el conflicto de dos partes las cuales son los progenitores, por el cual el funcionario o servidor público que tiene la calidad de defensor de los menores da solución a lo mencionado, plasmando un acto ejecutivo donde se prioriza alimentos, tenencia y régimen de visita.
- **Indicadores:** Los indicadores para la presente investigación han sido relacionados a la variable Procesos de conciliación para la atención de menores, las cuales han sido dadas por su dimensión.
- **Escala de medición:** Likert.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**3.3.1. Población:** Ha sido constituida por un grupo de personas, objetos, cosas o acontecimientos notorios con tipologías análogas en las cuales se va a ejecutar, y han sido comprendidas por 100 personas usuarios de Demuna de la municipalidad Provincial de Chanchamayo.

- **Criterio de inclusión** Se tiene que señalar que se ha tenido como correspondiente punto de vista de inclusión a todos los casos que no fueron descuidados y los cuales han de haber concluido con una determinación en la debida gestión administrativa en los correspondientes procesos de conciliación a favor de los menores.
- **Criterio de exclusión:** En tal sentido se tiene que mencionar que fueron excluidas todas aquellas personas o usuarios las cuales han abandonado el proceso que fue iniciado en la Demuna.

**3.3.2. Muestra** Hernández et al., (2018) menciona que es una parte o subgrupo de determinada población del lugar del estudio en tal sentido se da sobre recolección de datos que ya fueron dados, en este sentido se da previamente el cual ha de delimitar con exactitud,

además esta deberá ser relevante para la investigación.

De tal manera mencionar a la muestra, Moya R. (2019) que este se da por la explicación que es dicha de esta manera de una parte o subconjunto el cual queda por representada a la población.

Es por ello que tenemos que especificar que se tiene en cuenta que para la investigación la muestra es de 50 usuarios, resultado obtenido aplicando la fórmula siguiente:

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

N= 50.25

Dónde:

N= 100

p= 50

q= 50

z= 1.96 Nivel de confianza 95%

e= 9.8

**3.3.3. Muestreo:** Se da mención a Hernández et al. (2018), dado a conocer que es de manera intencional o no probabilístico, en dicho sentido la muestra son no probabilísticas, es por ello que también son llamadas muestras dirigidas, porque han de suponer en respectivo procedimiento de selección que este es orientado por las debidas características de la correspondiente investigación, es en este sentido que dicho criterio es estadístico de mención generalizada; Se tiene que señalar que además dicho muestreo no probabilístico ha tenido que ser utilizado en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas. De esta manera, se da unas características que son de la investigación las cuales se dan por la elección de correspondientes elementos que han de ser dependientes sobre la probabilidad las cuales sino son de causas de

forma relacionado al estudio.

Asimismo Levine, Krehbiel y Berenson (2018) señalan que el muestreo es no probabilístico por ende los componentes son seleccionados sin que se sepa la probabilidad de ello.

**3.3.4. Unidad de análisis:** Lo comprende cada usuario o población que lleve una gestión administrativa en su proceso de conciliación a favor de los menores que se da en la municipalidad provincial de Chanchamayo.

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

Según Alfaro (2011), la encuesta lo define como “una técnica dirigida a recolectar información de diferentes personas donde su sentir atrae al investigador”. Así mismo cabe mencionar que el recojo de datos será de manera individual. (Arias y Covino, 2021, p. 81).

El instrumento empleado fue el cuestionario que tiene como objetivo valorar la gestión administrativa y los procesos de conciliación, el cual consistía en un conjunto de ítems mostrados mediante enunciado y será implementado a dicha muestra de investigación (Pineda, Alvarado y Canales, 1994).

El instrumento está compuesto por 40 ítems con un total de 8 dimensiones respectivamente: Coordinación (7), Distribución (8), Previsión (5), Imparcialidad (4), Confidencialidad (4), Celeridad (4), Neutralidad (4) y Veracidad (4); con evaluación del 1 al 5 en cada contestación: que parte desde nunca hasta siempre; con categoría de 40 al 92: Malo, 93 al 146: Regular, 147 al 200: Bueno.

Cabe señalar que un instrumento debe poseer requisitos principales como: Validez, confiabilidad y objetividad; Hernández et al. (2018). La Validez del instrumento fue mediante evaluación de juicios de tres expertos donde se sustentó la medición de las variables gestión administrativa y procesos de conciliación; en este proceso se verificó la adecuación y congruencia de las variables, e indicadores.

**Tabla 1***Validación del instrumento por especialistas*

Expertos	Decisión
Mg. Santiago Ñaña, Elvis Percy	Aplicable
Mg. Campos Gonzales, Marco Antonio	Aplicable
Mg. Córdova Quispe, Santiago	Aplicable

Nota: Elaboración propia.

La Confiabilidad fue determinada por la medición del índice de consistencia, la cual es necesaria para verificar si el instrumento puede ser suministrado, si el valor está por debajo 0.60 significaría que presenta un cambio en su variabilidad heterogénea en todos sus ítems por lo que podría conllevarnos a equivocaciones. En este sentido se verifico la confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach, donde se obtuvo el siguiente resultado. En base al análisis estadístico de la prueba piloto, aplicando la siguiente fórmula:

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

**Tabla 2***Intervalo de interpretación del Alpha de Cronbach*

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0; 0,5[	Inaceptable
[0,5 ; 0,6[	Pobre
[0,6 ; 0,7[	Débil
[0,7 ; 0,8[	Aceptable
[0,8 ; 0,9[	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

**Tabla 3**

*Resultados del Alpha de Cronbach*

<b>Análisis Estadístico</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,900	40

*Elaboración: Propia.*

El resultado de confiabilidad obtenido lo ubica en el intervalo 0.900, de esta manera el instrumento si admite la recopilación de información confiable. Finalmente se determina que el instrumento utilizado para el estudio “Gestión administrativa y Procesos de conciliación para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo 2023” es confiable.

### **3.5. Procedimiento**

Se obtuvo los datos de información requeridos para la investigación, el instrumento, que los expertos vienen correctamente, y finalmente dijeron que los cuestionarios se usaron para cada variable y dimensión. Luego, a la etapa de limpieza, codificación y vaciado, datos extraídos y finalmente lleva a cabo el procesamiento y cambia al análisis de datos. Para mostrar la presentación y demostración de los resultados que se lograron durante el examen, se aplicaron previamente los cuestionarios, instrumentos con los que se podía recopilar la información. No sin el primer detallado del propósito de los cuestionarios si se generaron dudas en este punto para lograr el propósito de cuestionarios e investigaciones en general.

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

Posterior al recojo de la información mediante cuestionarios, se realizó el procesamiento de la información utilizando el programa Excel 2019, que permitió un análisis descriptivo de los datos recibidos. Posteriormente, el software SPSS versión 26 que utilizó para realizar el Análisis estadístico más avanzado y verificar las hipótesis cultivadas en estudiar. Los resultados se presentarán como un

porcentaje y frecuencias, Así como tablas de visualización. Además se utilizará para verificar la relación entre variables para las cuales se utilizarán las estadísticas de correlación correspondientes, dado el resultado de la prueba para la normalidad.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se basó mediante regulaciones de investigación actuales proporcionadas por la Universidad de César Vallejo, siempre respetando la propiedad intelectual, citándolas y refiriéndose a ellas de acuerdo con qué estándares establecidos de las normas APA 7ma Edición. Además, lo que demostró Álvarez (2018) que indica que para las investigaciones científicas se considerará y debe basarse en dos puntos principales, que son autonomía, porque en este estudio los participantes interactuaron voluntariamente, garantizando su integridad y la seguridad de sus datos.

## IV. RESULTADOS

En base a los análisis estadísticos SPSS se obtiene los siguientes resultados:

### 4.1. HIPÓTESIS GENERAL

HG: La gestión administrativa se relacionó positivamente en procesos de conciliación para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023.

H0: La gestión administrativa no se relacionó positivamente en procesos de conciliación para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023.

### SIGNIFICANCIA

$\alpha$  = Error tipo I

“Probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando esta es verdadera”

$\alpha=5\%=5/100=0.05$

### HIPÓTESIS ESTADÍSTICA

H0: Las variables No tienen relación

HG: Las variables Si tiene relación

### DATOS

**Tabla 4**

Contingencia HG

<b>Tabla cruzada Gestión Administrativa*Conciliación</b>						
Tipo de conciliación: Total						
Recuento						
		Conciliación				Total
		2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre	
Gestión Administrativa	2 Casi nunca	0	1	1	0	2
	3 A veces	1	2	5	0	8
	4 Casi siempre	0	0	37	0	37
	5 Siempre	0	0	2	1	3
Total		1	3	45	1	50

Podemos observar que una adecuada gestión administrativa se refleja en una buena conciliación.

#### PRUEBA DE NORMALIDAD

**Tabla 5**

Normalidad HG

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0,186	50	0,000	0,889	50	0,000
Conciliación	0,124	50	0,052	0,895	50	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como Sig (probabilidad de prueba) es cero y es menor que la significancia se dice que no tienen distribución normal, por lo tanto aplica una prueba no paramétrica de Spearman.

#### ESTADÍSTICO DE PRUEBA

**Tabla 6**

Prueba de Spearman HG

<b>Correlaciones</b>					
		Gestión administrativa		Conciliación	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	de 1,000	0,429**	
		Sig. (bilateral)	.	0,002	
		N	50	50	
	Conciliación	Coeficiente de correlación	de 0,429**	1,000	
		Sig. (bilateral)	0,002	.	

	N	50	50
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Siendo Sig (probabilidad de la prueba)=0.002 y es menor a la significancia  $\alpha=0.05$  se rechaza la hipótesis nula y acepta la Hipótesis alterna.

## CONCLUSIÓN

La muestra presentaron evidencias para afirmar que la gestión administrativa se relaciona positivamente en procesos de conciliación para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023. Con un nivel de confianza del 95%.

## 4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

HE1: La relación entre la gestión administrativa se relaciona en procesos de conciliación de pensión de alimentos para la atención de menores en una DEMUNA, Chanchamayo, 2023.

H0: La relación entre la gestión administrativa no se relaciona en procesos de conciliación de pensión de alimentos para la atención de menores en una DEMUNA, Chanchamayo, 2023.

## SIGNIFICANCIA

$\alpha$  = Error tipo I

“Probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando esta es verdadera”  
=5%=5/100=0.05

## HIPÓTESIS ESTADÍSTICA

H0: Las variables No tienen relación

HE1: Las variables Si tiene relación

## DATOS

**Tabla 7**

Tabla de contingencia HE1

<b>Tabla cruzada Gestión Administrativa*Conciliación</b>				
Recuento				
		Conciliación		Total
		4 Casi siempre	5 Siempre	
Gestión Administrativa	4 Casi siempre	17	0	17
	5 Siempre	2	1	3
Total		19	1	20

Podemos observar que una adecuada gestión administrativa se refleja en una buena conciliación para el caso de los procesos relacionados a la pensión de alimentos.

**PRUEBA DE NORMALIDAD****Tabla N°8**

Normalidad HE1

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0,106	20	0,200*	0,968	20	0,716
Conciliación	0,182	20	0,080	0,939	20	0,225

Como Sig (probabilidad de prueba) es mayor que la significancia  $\alpha = 0.05$  se dice que si tienen distribución normal, por lo tanto aplica una prueba paramétrica de PEARSON

## ESTADÍSTICO DE PRUEBA

**Tabla 9**

Prueba de Pearson HE1

<b>Correlaciones</b>			
		Gestión administrativa	Conciliación
Gestión administrativa	Correlación de	1	0,650**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		0,002
	N	20	20
Conciliación	Correlación de	0,650**	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	0,002	
	N	20	20

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

Siendo Sig (probabilidad de la prueba) = 0.002 y es menor a la significancia  $\alpha=0.05$  se rechaza la hipótesis nula y acepta la Hipótesis alterna.

### CONCLUSIÓN

La muestra presentaron evidencias para afirmar que la relación entre la gestión administrativa se relaciona en procesos de conciliación de pensión de alimentos para la atención de menores en una DEMUNA, Chanchamayo, 2023. Con un nivel de confianza del 95%.

### 4.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

HE2: La relación entre la gestión administrativa se relaciona en procesos de conciliación de régimen de visitas para la atención de menores en una DEMUNA, Chanchamayo, 2023.

H0: La relación entre la gestión administrativa NO se relaciona en procesos de conciliación de régimen de visitas para la atención de menores en una DEMUNA, Chanchamayo, 2023.

## SIGNIFICANCIA

$\alpha$  = Error tipo I

“Probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando esta es verdadera”

$\alpha=5\%=5/100=0.05$

## HIPÓTESIS ESTADÍSTICA

H0: Las variables no tienen relación.

HE2: Las variables tienen relación.

## DATOS

**Tabla 10**

Contingencia HE2

<b>Tabla cruzada Gestión Administrativa*Conciliación</b>			
Recuento			
		Conciliación	
		4 Casi siempre	Total
Gestión Administrativa	3 A veces	1	1
	4 Casi siempre	14	14
Total		15	15

Podemos observar que una adecuada gestión administrativa se refleja en una buena conciliación para el caso de los procesos relacionados al régimen de visitas.

## PRUEBA DE NORMALIDAD

**Tabla 11**

Normalidad HE2

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0,206	15	0,086	0,948	15	0,498
Conciliación	0,154	15	0,200 *	0,899	15	0,091

Como Sig (probabilidad de prueba) es mayor que la significancia  $\alpha = 0.05$  se dice que si tienen distribución normal, por lo tanto aplica una prueba paramétrica de PEARSON.

#### ESTADÍSTICO DE PRUEBA

**Tabla 12**

Prueba de Pearson HE2

<b>Correlaciones</b>			
		Gestión Administrativa	Conciliación
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	0,565*
	Sig. (bilateral)		0,028
	N	15	15
Conciliación	Correlación de Pearson	0,565*	1
	Sig. (bilateral)	0,028	
	N	15	15
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).			

Siendo Sig (probabilidad de la prueba) = 0.028 y es menor a la significancia  $\alpha = 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y acepta la Hipótesis alterna.

#### CONCLUSIÓN

La muestra presentaron evidencias para afirmar que la relación entre la gestión administrativa se relaciona en procesos de conciliación de régimen de visitas para la atención de menores en una DEMUNA, Chanchamayo, 2023. Con un nivel de confianza del 95%.

#### 4.4. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

La relación entre la gestión administrativa se relaciona en procesos de conciliación de Tenencia para la atención de menores en una DEMUNA, Chanchamayo, 2023.

H0: La relación entre la gestión administrativa NO se relaciona en procesos de conciliación de Tenencia para la atención de menores en una DEMUNA, Chanchamayo, 2023.

### SIGNIFICANCIA

$\alpha$  = Error tipo I

“Probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando esta es verdadera”

$\alpha=5\%=5/100=0.05$

### HIPÓTESIS ESTADÍSTICA

H0: Las variables no tienen relación

HE3: Las variables tienen relación

### DATOS

**Tabla 13**

Tabla de contingencia H3

<b>Tabla cruzada Gestión Administrativa*Conciliación</b>					
Recuento					
		Conciliación			Total
		2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	
Gestión Administrativa	2 Casi nunca	0	1	1	2
	3 A veces	1	2	4	7
	4 Casi siempre	0	0	6	6
Total		1	3	11	15

Podemos observar que una adecuada gestión administrativa se refleja en una buena conciliación para el caso de los procesos relacionados a la tenencia.

### PRUEBA DE NORMALIDAD

**Tabla 14**

Normalidad HE3

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0,160	15	0,200*	0,952	15	0,549
Conciliación	0,186	15	0,174	0,862	15	0,026
*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.						
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Como en el caso de gestión administrativa Sig (probabilidad de prueba)=0.549 es mayor que la significancia  $\alpha = 0.05$  se dice que si tienen distribución normal, sin embargo para el caso de los datos de conciliación el Sig= 0.026 es menor que 0.05 por lo que no tiene distribución normal; por lo tanto aplica una prueba no paramétrica de SPEARMAN

**ESTADÍSTICO DE PRUEBA****Tabla 15**

Prueba de Spearman HE3

<b>Correlaciones</b>					
			Gestión administrativa	Conciliación	
Rho de Spearman	de Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,595*	
		Sig. (bilateral)	.	0,019	
		N	15	15	
	de Conciliación	Coeficiente de correlación	0,595*	1,000	
		Sig. (bilateral)	0,019	.	
		N	15	15	

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Siendo Sig (probabilidad de la prueba) = 0.019 y es menor a la significancia  $\alpha=0.05$  se rechaza la hipótesis nula y acepta la Hipótesis alterna

#### CONCLUSIÓN

La muestra presentaron evidencias para afirmar que la relación entre la gestión administrativa se relaciona en procesos de conciliación de tenencia para la atención de menores en una DEMUNA, Chanchamayo, 2023. Con un nivel de confianza del 95%.

## V. DISCUSIÓN

Entre la gestión administrativa y procesos de conciliación para la atención de menores en la Demuna se realizó la prueba de normalidad donde se obtuvo  $r=0.892$  correlación positiva, lo que resalta la relación significativa entre las variables en mención.

Según Agüero, (2020), los resultados de su investigación donde los procesos conciliatorios muestran una debida mediación y que se abarca obligatoriamente en el adecuado proceso civil; esto quiere decir que contrastando esto con nuestra investigación desarrollada, cabe resaltar que los procesos de conciliación son un acto de mediación, y que las personas recurren como primer medio para un adecuado proceso.

Por otro lado según Guillén et al., (2020), contradicen el resultado de nuestra investigación, dando a conocer que la atención ineficiente dado que no se da la recepción de las citas o si se dan estas son en tiempos pasados, es por ello que se tiene que mencionar que se necesita una adecuada capacitación como orientación al personal para no originar las afectaciones de los menores y en tal sentido brindar un servicio de calidad.

Así mismo, cabe indicar que Ravetllat (2019), sustenta la importancia de procesos de conciliación como un factor que previene hechos de abandono y desprotección de los menores.

Así también lo sustenta Palacios (2019), que en su investigación resalta la importancia de los métodos del fondo de Demuna, esto involucra a la gestión administrativa, tal como en nuestra investigación y reflejando esto.

En un análisis comparativo con lo que sustenta Camarena (2018) Ya que en dicha investigación resalta que el proceso conciliatorio se celebra con las condiciones y gestión administrativa, pero que no se cumple los acuerdos conciliatorios con respecto a la pensión de alimentos, a diferencia de la investigación realizada por mi persona solo se ha tomado en cuenta la gestión administrativa y procesos de conciliación, más no el cumplimiento de esta, que me parece un punto resaltante a considerar como producto de la investigación.

Con respecto al objetivo específico 1, el cual fue precisar la relación entre la gestión administrativa y procesos de conciliación de pensión de alimentos para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023. Se obtuvo como resultado de

dicho procesamiento y análisis de información; existiendo una relación significativa entre las variables, cabe señalar que para existir un proceso de conciliación de pensión de alimentos se requiere de una buena gestión administrativa que conduzca de manera efectiva el logro de esta.

Así como coincide con la investigación de Arias(2019), donde resalta la importancia de una adecuada y oportuna gestión administrativa en un proceso de conciliación de pensión de alimentos destacando así la primacía del interés superior del niño, niña y adolescente. Cabe señalar que el uso adecuado de la gestión administrativa comprende la utilización idónea de los bienes y recursos el cual contribuye de forma fructífera de los procesos conciliatorios de las pensiones de alimentos. El monto pecuniario de los alimentos, se da mediante una cuantía económica, el cual origina una problemática entre las partes del proceso, siendo este un tema controversial, el cual es solucionada durante el transcurso de dicho proceso conciliatorio, es un mecanismo extrajudicial de solución de conflictos, que es considerada una posibilidad más rápida, expedito y económicamente más viable, pues a diferencia de un proceso judicial que requiere de recursos económicos cuantiosos, la mediación es una alternativa rápida y eficaz, asequible que permite el ahorro recursos y tiempo.

Con respecto al objetivo específico 2, si existe una relación significativa entre la gestión administrativa y procesos de conciliación de régimen de visitas para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023. Tal como coincide Maldonado (2017), en su tesis, en la que concluye que la satisfacción del usuario se da por una eficaz y oportuna gestión administrativa con respecto a la conciliación extrajudicial. Teniendo en cuenta que la gestión administrativa es fundamental puesto que el servidor público o funcionario tiene que tener las condiciones adecuadas como bienes muebles además de tener la experiencia para la elaboración de dicho acto jurídico, el cual tiene calidad de título ejecutivo, es por ello que la conciliación de régimen de visita es fundamental ya que ahí se protege y salvaguarda la figura paterna y materna a favor del menor puesto que dicho progenitor que no tenga la tenencia; mediante este proceso de conciliación de régimen de visita le da la potestad al progenitor para que este pueda convivir y tener tiempo de calidad con su menor, teniendo en cuenta que es de suma importancia la relación parental ya que ello contribuirá al desarrollo integral del niño,

niña y/o adolescente.

Además sobre el objetivo específico 3, si existe una relación de determinar la relación entre la gestión administrativa y procesos de conciliación por tenencia para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023. Ya que dicha gestión administrativa al contar con los profesionales como los bienes muebles como una mesa conciliatoria se puede dar un pertinente manejo a dicho proceso conciliatorio y poder persuadir a las partes para que se otorgue la tenencia al padre o madre que tenga las mejores condiciones para la crianza y desarrollo del menor, y la otra parte acceda otorgar dicha tenencia en beneficio de dicho menor, dicho proceso conciliatorio de tenencia conlleva que el menor sea criado por uno de los padres el cual tiene que velar por sus interés y derechos fundamentales los cuales consisten, en la educación, alimentación, salud, vestimenta, recreación, habitación entre otros.

Tal como coincide Zamora (2018), en su análisis del proceso de tenencia, informe final, donde el autor resalta la necesidad de hacer prevalecer los derechos de los niños, niñas y adolescentes frente a los derechos del padre y madre, prevaleciendo así el derecho que le asiste a los menores, el hecho del respeto a su integridad física y psíquica, su desarrollo equilibrado y vivir en un ambiente donde goce de bienestar y equilibrio donde cuente con el soporte para su desarrollo.

La gestión administrativa para dicho proceso conciliatorio se da la relación puesto que el servidor o funcionario público, mediante técnica conciliatorias debe tener la habilidad para poder llevar a cabo dicho proceso conciliatorio a favor del menor, ya que tiene que evaluar a ambas partes para que uno de ellos pueda tener la tenencia del menor, ya que este punto es controversial ya que la mayoría de los padres quiere tener la tenencia de su hijo, teniendo en cuenta que lo que debe primar son los derechos del menor y no la de los padres, ya que se tiene que determinar cuál de los progenitores puede dar las mejores condiciones para su desarrollo, es por esto que la gestión administrativa es importante durante este proceso conciliatorio, debiendo darse de manera óptima e inmediata, ya que dicho proceso tiene como tiempo estimado un par de horas, el cual tiene relevancia jurídica, ya que para realizar dicha gestión administrativa se tiene que contar con ambos padres del menor, un conciliador y además del abogado verificador para

dar la legalidad de dicho acto jurídico que se da mediante la gestión administrativa dentro de la institución Demuna. Puesto que el tema de tenencia es un derecho el cual es atribuido a los padres que ejercen la patria potestad recayendo tanto en hijos que están dentro del matrimonio o hijos extramatrimoniales, porque es una institución que está siendo reglada por el derecho de la familia, que tiene como objetivo principal, que los padres al ya no tener una relación como pareja no dejen desamparados al menor y todo lo contrario puedan salvaguardar la figura paterna como materna y reducir el impacto psicológico que causa muchas veces la separación o ruptura de la relación de los progenitores.

Para la primera hipótesis específica, la relación entre la gestión administrativa se relaciona en procesos de conciliación de pensión de alimentos para la atención de menores en una DEMUNA, Chanchamayo, 2023, esto se evidenció en los resultados obtenidos que una adecuada gestión administrativa se refleja en una buena conciliación para el caso de los procesos relacionados a la pensión de alimentos.

Para la segunda hipótesis específica, la relación entre la gestión administrativa se relaciona en procesos de conciliación de régimen de visitas para la atención de menores en una DEMUNA, Chanchamayo, 2023, esto nos arroja como resultado donde podemos observar que una adecuada gestión administrativa se refleja en una buena conciliación para el caso de los procesos relacionados al régimen de visitas.

Aquello no coincide con Guzmán (2019), quien refleja que el nivel de ejecución de los servicios proporcionados en una Demuna los residentes admiten que la prestación no se proporciona tal cual debiera ser brindado y esto podría poner en riesgo de desprotección a los menores.

Para la tercera hipótesis específica, La relación entre la gestión administrativa se relaciona en procesos de conciliación de Tenencia para la atención de menores en una DEMUNA, Chanchamayo, 2023, donde podemos observar que una adecuada gestión administrativa se refleja en una buena conciliación para el caso de los procesos relacionados a la tenencia.

Coincide con esto Vernaza (2019). Quien da a conocer en su investigación como

referente el poder estudiar dicho factor comunicacional que han de llegar por la influencia sobre dicha calidad de la vida hacia los infantes, esto quiere decir la importancia de los menores tengan una convivencia con padre y madre, ya sea su situación particular, el menor necesita interactuar con ambos para su desarrollo integral, destacando la relevancia de una tenencia.

La gestión administrativa y los procesos de conciliación tanto en temas de alimentos, régimen de vista y tenencia realizada en la Demuna, evitan la carga procesal en los juzgados especializados en familia o juzgado de paz letrado, puesto que la Demuna es un ente rector el cual tiene el deber y derecho salvaguardar los derechos fundamentales de los menores en su jurisdicción o ámbito territorial ya que mediante la conciliación se da el ya conocido MARCS el cual es el mecanismo que se da de forma alternativa de una debida solución de dicho conflicto, es ahí viene a tallar las conciliaciones extrajudiciales practicadas en Demuna, ya que esta es económica, rápida y confidencial, puesto que al decir económico los padres del menor no gastan ningún monto económico para realizar dicho trámite ya que está regulada por la gestión administrativa que se da por el convenio que se tiene con el MIMP (Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables), el cual hace prevalecer el derecho fundamental del menor, el cual se encuentra regulado en nuestra constitución de 1993; ya que Demuna al ser una entidad pública tiene que resguardar el interés superior del niño, el cual se aplica en todo tipo de entidad este debido interés superior del niño, que tiene como significado dar el trámite de forma inmediata para resguardar los derechos fundamentales del menor.

Por otro lado, salta el tema de que la gestión administrativa en los procesos de conciliación en Demuna, se debe dar en las condiciones adecuadas mediante la logística que consiste en recursos bienes y servicios profesionales, situación que viene dándose de manera deficiente en dicha entidad, cabe señalar que otro punto a profundizar a partir de esta investigación sería las funciones y desempeño de los profesionales que son parte del equipo multidisciplinario de Demuna, y qué importancia tiene ello en un proceso de conciliación, recordemos que dicho proceso debe ser realizado por un profesional que cumpla el perfil establecido por el MIMP,

además del perfil psicológico que debería cumplir dicho profesional con la finalidad que puedan proporcionar una eficaz servicio con calidad humana y profesional a los usuarios, además de contar con la confidencialidad de los manejos de casos ya que eso sería otro aspecto a investigar, ya que posterior a una proceso de conciliación continua el seguimiento del cumplimiento del acta de conciliación.

Finalmente es llamativa la poca importancia que se le viene dando a nivel de investigaciones centrados en este tema de Demuna, siendo en muchos distritos y provincias una sub gerencia o área que no están siendo bien lideradas y buscando ayudar a los usuarios , más solo piensan en su beneficio personal o social, confundiendo así el verdadero objetivo de Demuna, la falta de ética, confidencialidad , prudencia y profesionalismo de sus responsables también influyen en la calidad de servicio que se brinda a los usuarios, y por ende en los futuros usuarios, ya que la experiencia de un buen servicio que haya recibido un usuario provocará un efecto multiplicador en los demás futuros usuarios, pero sucede lo mismo cuando el servicio es deficiente y fuera de tiempo sin cumplir los objetivo y/o cubrir la necesidad del usuario frente a sus caso

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Con un nivel de 95% de confianza se probó que, existe relación significativa entre la gestión administrativa y procesos de conciliación para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023.

**Segunda:** Existe una significativa relación entre la gestión administrativa y procesos de conciliación de pensión de alimentos para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023.

**Tercera:** Se verificó un 95% de confianza en la relación entre la gestión administrativa y procesos de conciliación de régimen de visitas para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023.

**Cuarta:** Se probó un nivel de confianza muy alto, la cual indica que existe relación significativa entre la gestión administrativa se relaciona en procesos de conciliación de tenencia para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023.

**Quinta:** Se obtuvo una importante valoración de parte de los usuarios con respecto a los procesos conciliatorios que se brindan en Demuna, a través de la encuesta que se implementó en la tesis. Ya que ello resalta la efectividad de su atención de dicha entidad pública.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Que se elaboré un informe de la situación tanto de infraestructura y bienes de la oficina de Demuna Chanchamayo, con la finalidad de que se solicite, se supervise y se vele por el cumplimiento del plan presupuestal de la oficina, y de esta manera se pueda tener los bienes e inmuebles necesarios para brindar una atención oportuna e inmediata a los casos de conciliación y otros que brinden los especialistas o equipo multidisciplinario.

**Segunda:** Que se continúe brindando los servicios profesionales por parte del equipo multidisciplinario de Demuna Chanchamayo (Abogados, Psicóloga, apoyo administrativo, defensores – conciliadores).

**Tercera:** Que se fortalezca la atención de casos de conciliación, cumpliendo y respetando los protocolos de atención de Demuna Chanchamayo.

**Cuarta:** La Municipalidad Provincial de Chanchamayo, involucre otros programas que posee, con la finalidad que Demuna pueda promocionarse y dar a conocer sus servicios a la comunidad Chanchamayina, así mismo realizar una evaluación mensual con respecto a los casos de conciliación atendidos, para así identificar las debilidades y resultados óptimos, con el propósito de brindar un servicio de calidad a la población usuaria.

**Quinta:** Que en las diferentes Demunas, se aplique el instrumento elaborado en esta investigación, con la intención de poder evaluar la gestión administrativa y los procesos de conciliación, ya que hoy en la actualidad los procesos de conciliación vienen a ser una problemática que no en todas las Demunas se viene atendiendo de manera efectiva, ni mucho menos está siendo vista como prioridad para resguardar los derechos del niño, niña y adolescente.

## REFERENCIAS

Achig, S. (2019). *La excesiva dilación en los procesos administrativos y judiciales de la adopción de niñas, niños y adolescentes que se lleva a cabo en el MIES del Distrito Metropolitano de Quito año 2017*. [Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador]. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/17714/1/T-UCE-0013-JUR-147.pdf>

Acuña, E. (2020). *Estructuración de la personalidad en niños y niñas abandonados por sus progenitores*. *Revista jurista Peruano*. Recuperado de: <https://www.proquest.com/docview/2466043383/A32100A96BEF40F6PQ/3?accountid=37408>

Antonio, S., Gálvez, R., & El, I. (s/f). Salvador Antonio Romero Gálvez. Cejamerica.org. Recuperado de <https://cejamerica.org/wp-content/uploads/2020/09/27conciliacionperu.pdf>

Agüero, E.E. (2020). *Obligatory prejudicial mediation of the civil procedure and access to justice in the province of La Rioja*. *Journal of Procedural Law*, Master in Procedural Law, National University of La Rioja, Province of La Rioja, Republic Argentina. Recuperado de: <https://revistaelectronica.unlar.edu.ar/index.php/amdpp/index>

Amasifuen L., (2019). *Incumplimiento de las actas de conciliación evidenciadas en la no disminución de la carga procesal en relación a los procesos de alimentos tramitados en el Primer Juzgado de Paz Letrado Tarapoto año 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36356/Amasifuen\\_TLK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36356/Amasifuen_TLK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Arboleda-Lopez, A. P., Ramírez-Arango, C., Mancipe-Vanegas, G. S., Garcés-Giraldo, L. F. y Arboleda -Cardona, S. (2018). La conciliación virtual extrajudicial en Derecho; reflexiones frente a la ética. *Justicia*, 23(34), 372–384. <https://doi.org/10.17081/just.23.34.2897>

Arias, C. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en las MYPE del sector servicios - rubro hoteles de 3 estrellas del Distrito de Piura, 2015. *In Crescendo*, 10(1), 215-221. [https://doi.org/10.21895/incres\\_2019.v10n1.13](https://doi.org/10.21895/incres_2019.v10n1.13)

Arriagada, R. (2018). Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: una propuesta metodológica. *CEPAL*. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/5582>

Astudillo, J. (2017). *Calidad de servicio según usuarios externos de las Demuna de Los Olivos e Independencia octubre, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8805>

Belchoir, H. (2018). Social Work practices and the ecological sustainability of socially vulnerable communities. *Sustainability*, v. 10, p. 1312. Doi: <http://dx.doi.org/10.3390/su10051312>

Bustamante U., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-40. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>

Camarena M., (2018). *La conciliación extrajudicial y su incidencia en la carga procesal en materia de alimentos en los juzgados de paz letrados en el distrito judicial de Huánuco- 216*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco. [Tesis de

licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional Universidad de Huánuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/894/CAMARENA%20MIRANDA%2C%20Manuel%20Cirilo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chumbe, B. (2020) *Análisis de atención y calidad de servicio de la Demuna en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín-2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58363/Chumbe\\_TBA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58363/Chumbe_TBA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Conciliation procedures in the system of alternative dispute resolution in civil proceedings. (n.d.). *Cyberleninka.Ru*. Retrieved May 14, 2023, from <https://cyberleninka.ru/article/n/conciliation-procedures-in-the-system-of-alternative-dispute-resolution-in-civil-proceedings/viewer>

CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica-* Reglamento RENACYT. [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

Cusi A, (2020). *Derecho de Alimentos*. Recuperado de: <https://andrescusi.blogspot.com/2020/01/el-derecho-de-alimentos-andrescusi.html>.

Defensoría de la niñez (2019). *Defensoría de la niñez Chile estudio de opinión niñas, niños, adolescentes, rol de organismos del Estado*". Recuperado de: <https://www.defensorianinez.cl/wpcontent/uploads/2020/05/Presentacio%CC%81n-de-resultados-Estudio-Opini%C3%B3n-de-NNA-VF.pdf>

Effectiveness of mediation and conciliation in extrajudicial services as an effective means in resolution of disputes. (n.d.). *Com.Br*. Retrieved May 14,

2023,

from

<https://sevenpublicacoes.com.br/index.php/editora/article/view/107/112>

González, M. G. (2019). El Sistema de Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia: Un Desafío en Construcción. *Cuestión Urbana*. <https://publicaciones.sociales.uba.ar/index.php/cuestionurbana/article/view/5323/4381>

Guillén, N., Gutiérrez, P., Losantos, M., & Andrade, C. (2020). Análisis de las 41 percepciones y preocupaciones de adolescentes con relación a la violencia infantil. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología*, 18(1), 185-213. <http://www.scielo.org.bo/scielo.php>

Guio, A. C., Gordon, D., & Marlier, E. (2012). Measuring material deprivation in the EU: Indicators for the whole population and child-specific indicators. *Office for Official Publications of the European Community*. <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/3888793/5853037/KS-RA-12-018-EN.PDF>

Guzmán, K. (2019). *Servicios de la DEMUNA en la participación del Consejo Consultivo de Niñas, Niños y Adolescentes del Distrito de Laredo, Provincia de Trujillo - 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37495?localeattribute=en>

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (s/f). Unam.mx. Recuperado de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Home - manager - the british journal of administrative management. (2021).  
Manager - the british journal of administrative management -; *manager - the  
british journal of administrative management.* <https://tbjam.org/>

Huaraca, Y. Jimenez, J. (2019) *Propuesta de protocolo para la restitución de  
derechos de niñas, niños, y adolescentes (NNA) en situación de trabajo infantil:  
caso Carabayllo.* [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico].  
Repositorio institucional Universidad del Pacífico.  
[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2511/Yennifer\\_Teis\\_maestria\\_20\\_19.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2511/Yennifer_Teis_maestria_20_19.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Institutiones administraciones - journal of administrative sciences.  
(2022). *Administrative science.com*, 2(2). <https://administrativescience.com/index.php/instadm/issue/view/5>

Literature review on access to labour justice: Labour Courts in Europe and Latin  
America. (n.d.). ilo.org. Retrieved May 14, 2023, from  
<https://www.ilo.org/legacy/english/intserv/working-papers/wp006/index.html>

Litigation and Enforcement in Colombia: Overview. (n.d.). Reuters. Retrieved  
May 14, 2023, from  
[http://uk.practicallaw.thomsonreuters.com/w-0101549?transitionType=Default&contextData=\(sc.Default\)&firstPage=true](http://uk.practicallaw.thomsonreuters.com/w-0101549?transitionType=Default&contextData=(sc.Default)&firstPage=true)

Liu Y, Sulaimani M, Henning J, (2020). *“The Significance of Parental Involvement in  
the Development in Infancy”.*

Lozano, E., & Sumac, A. (2018). *Políticas de protección y desempeño de las  
Defensorías Municipales del Niño, Niña y Adolescente. Huamanga.* [Tesis

de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional Universidad César Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27054/lozano\\_re.pdf?sequece=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27054/lozano_re.pdf?sequece=1&isAllowed=y)

Maldonado, E. (2017). Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario en la Demuna de la Municipalidad Distrital de San Antonio, Huarochirí, Lima - 2016 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima, Perú). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6553>

Martínez, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguina, Ica 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29416?locale-attribute=es>

Meza, A. y Carrasquilla, I. (2021). Análisis de las partes, apoderados y límites de la agencia oficiosa en la conciliación extrajudicial en Colombia. *Revista Republicana*, 31(31), 191–209. <https://doi.org/10.21017/rev.repub.2021.v31.a113>

Montalvo, S., Estrada, E., y Mamani, H. (2020). Quality of service and user satisfaction at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*. Lima Perú. Recuperado de: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>

Ore R., (2019). *Factores que determinan el incremento de actas Conciliatorias con falta de acuerdo en la Conciliación extrajudicial en la jurisdicción de Huancavelica – 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio institucional Universidad Nacional de Huancavelica. <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3578882b-3432-4aaf-8735-7d7b213fa3d8/content>

Palacio, J. (2019). *Los instrumentos de gestión de las Demunas y la mejora en la protección integral de los derechos de los niños y adolescentes en Lima Metropolitana*. Lima. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio institucional Universidad Nacional Federico Villareal. [http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3537/UNFV\\_PALACIOS\\_O\\_BREGON\\_JOSE\\_ANTONIO\\_DOCTORADO\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3537/UNFV_PALACIOS_O_BREGON_JOSE_ANTONIO_DOCTORADO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Peirano, C. (2019). Un marco de referencia para las políticas de niñez y adolescencia en América Latina y el Caribe. *CTS: Revista iberoamericana de ciencia, tecnología y sociedad*, 14(42), 153-172. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7411626>

Peralva, A., De Assis, B., Barreto, E. C., De Barros, M., & Monteiro De Barros Junior, E. (2015). *Conciliation and mediation - general aspects in the code of civil procedure*. . <https://doi.org/10.17115/2358-8411/v5n1a8>

Purwanti, A (2017). *The fulfillment of comprehensive child's rights to health in child development agency (lpka) of karang asem, bali*. <https://jurnal.uns.ac.id/yustisia/article/view/11498/10224>

Quintana, M., & Chica, M. (2018). *Mapping of Legislation and Policies on Children and Adolescents Participation in Decision-Making in Latin America and the Caribbean*. Nicaragua: Save the Children. <http://pasc-lac.org/wpcontent/uploads/2019/01/Mapping-Legislation-and-and-Policies-in-LACChildren-participation-in-decision-making-Nov-2018.pdf>

Ramírez, Ch. (2019). *La Conciliación Extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia en el Distrito de Tarapoto*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional Universidad César Vallejo.

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39675>

Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Ravetllat, I. (2019). El defensor de los derechos de la niñez en Chile: Hacia un verdadero garante de su interés superior. *Estudios Constitucionales*, 1(15), 255-306. Recuperado de:

[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S071852002017000100009&lng=es&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S071852002017000100009&lng=es&nrm=iso)

Rodríguez, B. (2019). *Sistema de protección de la niñez y adolescencia: un análisis de situación en el Ecuador (Producto 4 y 5)*. Ecuador: UNICEF.

[https://www.unicef.org/ecuador/media/3786/file/Ecuador\\_Diagnostico\\_SNDPIN\\_A%20\\_1.pdf.pdf](https://www.unicef.org/ecuador/media/3786/file/Ecuador_Diagnostico_SNDPIN_A%20_1.pdf.pdf)

Rodríguez, R. (2018). *Avances y retos en el caso la defensoría municipal de la niña, niño y adolescente del distrito de carabaylo*. [Tesis de Maestría, Universidad Pontífice Católica del Perú]. Recuperado de:

<https://core.ac.uk/reader/232120769>

Salazar, R., y Colque, H. (2020). The effectiveness of the conciliations in the “Colque Valdivia” Extrajudicial Conciliation Center. *Qualitas Investigaciones*. 6(1). Recuperado de:

<https://revistas.qualitasin.com/index.php/qualitasin/article/view/30>

Singh, A. K. (2016). Conciliation: An Extra - Judicial Means of Disputes Settlement. *Indian Journal of Applied Research*, 5 Issue 6.

<https://www.worldwidejournals.com/paripex/article/conciliation-an-extra-judicial-means-of-disputes-settlement/Mjk4NTM=?is=1&b1=25&k=7>

Smirnov, D. A., & Strus, K. A. (2023.). *Features of the competence- based approach in legal education*. [http://www.lifesciencesite.com/ljsj/life1112s/152\\_26476life1112s14\\_7\\_03\\_707.pdf](http://www.lifesciencesite.com/ljsj/life1112s/152_26476life1112s14_7_03_707.pdf)

Sumac, A., & Lozano, E. (2018). *Políticas de protección y desempeño de las Defensorías Municipales del Niño, Niña y Adolescentes, Huamanga 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27054?locale-attribute=en>

UNICEF. —Fact Sheet: A summary of the rights under the Convention on the Rights of the Child. [http://www.unicef.org/spanish/crc/images/Rights\\_overview.pdf](http://www.unicef.org/spanish/crc/images/Rights_overview.pdf).

Yusko, I. M. (2021). Common and distinctive features of judicial and extrajudicial mediation in disputes concerning appeals against decisions, actions or omissions of subjects of power. *Problems of Legality*, 152, 79–86. <https://doi.org/10.21564/2414-990x.152.224139>

Zamora, D. M. (2018). Análisis del proceso de tenencia, respecto de los criterios técnicos jurídicos orientados por el síndrome de alienación parental y el interés superior del niño y adolescente, en base al expediente N° 190-2009-1° JF. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1111>

Zhumayeva, M. S., Kassenova, A. Z., Zhailin, G. A., Tlegenova, F. A., & Akhmetov, Z. M. (2022). Conciliation procedures in civil proceedings: Comparative legal aspect. *Conflict Resolution Quarterly*, 40(1), 61–74. <https://doi.org/10.1002/crq.21343>

## ANEXOS

### ANEXO 1: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable Independiente:</b> Gestión administrativa.	El área de una organización que busca utilizar y aprovechar los recursos disponibles de la manera más eficiente posible para conseguir los objetivos que se hayan planteado en un periodo de tiempo determinado (Kholer, 2019).	La variable de estudio será operacionalizada en razón de las dimensiones: coordinación, distribución y previsión las cuales serán valoradas a partir de la aplicación del instrumento correspondiente.	<b>COORDINACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• integrar las funciones independientes.</li> <li>• Unir las cosas en una relación armoniosa.</li> <li>• Diseñados para crear y ejecutar tareas específicas.</li> <li>• Actividades de los individuos que forman parte de una empresa.</li> </ul>	<b>ORDINAL</b>
			<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se encarga de movilizar la cantidad de recursos necesarios.</li> <li>• Fin de cubrir las necesidades de logística en los tiempos y lugares precisos.</li> <li>• Permite el traslado de los productos finales.</li> </ul>	

			<b>PREVISIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinan los principales cursos de acción que nos permitirán realizar los objetivos.</li> <li>• Predicción realizada mediante el estudio de datos históricos y patrones pasados.</li> <li>• Proceso administrativo donde se diagnostica a través de datos relevantes del pasado y del presente.</li> </ul>	
<b>Variable Dependiente:</b>  Procesos de conciliación para la atención de menores.	Proceso por el cual dos o más partes recurren a un tercero neutral para que promueva el diálogo y ayude a las partes encontrar solución a sus controversias (Roaplicasty, 2020).	La variable de estudio será operacionalizada en razón de las dimensiones: imparcialidad, confidencialidad, neutralidad, celeridad, veracidad, las cuales serán valoradas a partir de la aplicación del instrumento correspondiente.	<b>IMPARCIALIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carácter igualitario para todos.</li> <li>• Emisión de juicios abstraídos de las particularidades.</li> <li>• Toma de decisiones en razón de criterios objetivos.</li> <li>• Autonomía en el pronunciamiento de sentencia.</li> </ul>	<b>ORDINAL</b>
			<b>CONFIDENCIALIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección del acto conciliatorio.</li> <li>• Consentimiento informado.</li> <li>• Comunicación a pares implicados.</li> <li>• Descripción de información confidencial.</li> </ul>	
			<b>CELERIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución sin dilaciones del acto conciliatorio.</li> <li>• Respeto de los plazos establecidos.</li> <li>• Prescindir de acciones innecesarias.</li> <li>• Agilidad del acto resolutivo.</li> </ul>	

			<b>NEUTRALIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conflicto de intereses.</li><li>• Dictamen jurídico sobre la base de la ley.</li><li>• Intervención alejada de las opciones en conflicto.</li><li>• Participación objetiva en el acto conciliatorio.</li></ul>
			<b>VERACIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afectación del sentido de los hechos.</li><li>• Presunción de veracidad.</li><li>• Admisión de prueba en contrario.</li><li>• Autenticidad de alegatos.</li></ul>

## ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PROCESOS DE CONCILIACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE MENORES EN UNA DEMUNA CHANCHAMAYO, 2023

Estimado colaborador (a) el presente instrumento tiene por finalidad recoger información sobre la gestión administrativa y los procesos de conciliación para la atención de menores en la Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente DEMUNA de Chanchamayo. Por lo cual le agradecería responda con objetividad.

**Instrucciones:** A continuación, encontrará una serie de ítems, marque con un aspa (X) en el recuadro que corresponda según su nivel de aceptación, Sus respuestas tienen la escala de valoración:

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

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: COORDINACIÓN</b>						
1	En DEMUNA reciben casos que permiten integrar las funciones independientes					
2	En DEMUNA derivan casos para su trámite y atención correspondiente					
3	En DEMUNA se cuenta con los ambientes y materiales necesarios para unir las cosas en una relación armoniosa					
4	En DEMUNA se cuenta con los profesionales necesarios para unir las cosas en una relación armoniosa					
5	En DEMUNA se brinda servicio especializado para Niños, Niñas y Adolescentes diseñados para crear y ejecutar tareas específicas					
6	DEMUNA cuenta con el equipo multidisciplinario para las actividades en general					
7	El personal de DEMUNA realizan actividades al servicio del usuario					
<b>DIMENSIÓN 2: DISTRIBUCIÓN</b>						
8	DEMUNA cuenta con los ambientes y recursos necesarios para la adecuada atención					
9	DEMUNA cuenta con diversos profesionales para la atención de los casos					
10	DEMUNA brinda servicio especializado al usuario de acuerdo a sus necesidades					
11	En DEMUNA se cuenta con un soporte logístico hasta el término del caso					
12	En DEMUNA se brinda atención mediante asesorías especializadas					
13	En DEMUNA se cuenta con materiales que facilita la atención al usuario					
14	DEMUNA cuenta con base datos físicos como virtuales de los expedientes o documentación de forma estrictamente confidencial					
15	En DEMUNA se brinda atención a los casos en los tiempos					

	y lugares precisos.					
<b>DIMENSIÓN 3: PREVISIÓN</b>						
16	En DEMUNA se realizan un conjunto de acciones de acuerdo al caso, que nos permitirá realizar los objetivos.					
17	En DEMUNA se cuenta con recepción de casos el cual da antecedente de la acción a realizar					
18	DEMUNA realiza seguimiento de sus casos					
19	DEMUNA cuenta con un registro diario de sus atenciones					
20	DEMUNA determina acciones enfocadas en objetivos de acuerdo a l caso					
<b>PROCESOS DE CONCILIACIÓN</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: IMPARCIALIDAD</b>						
21	En la conciliación se brinda un trato igualitario a todos					
22	Se dan juicios considerando los caracteres individuales de las partes					
23	Se toman decisiones a razón de criterios objetivos					
24	El conciliador ejerce autonomía, en el proceso de una conciliación					
<b>DIMENSIÓN 2: CONFIDENCIALIDAD</b>						
25	El acto conciliatorio es de carácter reservado y privado					
26	Para realizar el acto de conciliación, se tiene en cuenta el consentimiento informado de la familia					
27	Los resultados del acto conciliatorio se comunican a ambas partes					
28	Se informa a terceros sobre el acto conciliatorio realizado					
<b>DIMENSIÓN 3: CELERIDAD</b>						
29	El acto conciliatorio se realiza sin demora					
30	El acto conciliatorio se realiza respetando los plazos establecidos					
31	Se evita acciones innecesarias en el acto conciliatorio					
32	Existe agilidad del acto resolutorio de conciliación					
<b>DIMENSIÓN 4: NEUTRALIDAD</b>						
33	La conciliación toma en cuenta el conflicto de intereses					
34	Se realiza actos jurídicos sobre base de la Ley					
35	En una conciliación ambas partes intervienen en la resolución de los conflictos					
36	La conciliación se desarrolla de manera honesta					
<b>DIMENSIÓN 5: VERACIDAD</b>						
37	El acto conciliatorio impacta la realidad del sentido de los hechos					
38	Durante la conciliación se asume la presunción de veracidad					
39	En el proceso de conciliación se admite la prueba contraria					
40	El proceso de conciliación toma en cuenta la autenticidad de los alegatos					

### **ANEXO 3: MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Título de la investigación: Gestión administrativa y procesos de conciliación para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023.

Investigador: BILLY ANGELO GRACEY CORONADO

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada Gestión administrativa y procesos de conciliación para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023. Cuyo objetivo de la investigación es determinar la relación entre la gestión administrativa y los procesos de conciliación de la presente Institución en mención Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y en el permiso de la institución.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Este cuestionario o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 50 minutos y se realizará en el ambiente de la Institución, cabe mencionar que las respuestas marcadas serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación y no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

#### **Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador BILLY ANGELO GRACE CORONADO [billygraceycoronado@gmail.com](mailto:billygraceycoronado@gmail.com) y Docente Asesor JOHNNY SILVINO ROJAS MORI email: [jsrojasm12@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jsrojasm12@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos del encuestado: ..... \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos del investigador: ..... \_\_\_\_\_

Fecha: .....



#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PROCESOS DE CONCILIACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE MENORES EN UNA DEMUNA CHANCHAMAYO, 2023 elaborado por BILLY ANGELO GRACEY CORONADO en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

		ser incluido.
--	--	---------------

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### **Instrumento que mide la variable 01: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

#### **Definición de la variable:**

El área de una organización que busca utilizar y aprovechar los recursos disponibles de la manera más eficiente posible para conseguir los objetivos que se hayan planteado en un periodo de tiempo determinado. (Kholer, 2019).

#### **Dimensión 1: Coordinación**

##### Definición de la dimensión:

Es ligar, unir, armonizar todos los actos y todos los esfuerzos colectivos. (Fayol, 2020)

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Integrar las funciones independientes	1. En DEMUNA reciben casos que permiten integrar las funciones independientes	4	4	4	
Unir las cosas en una relación armoniosa.	2. En DEMUNA derivan casos para su trámite y atención correspondiente	4	4	4	
Diseñados para crear y ejecutar tareas específicas.	3. En DEMUNA se cuenta con los ambientes y materiales necesarios para unir las cosas en una relación armoniosa	4	4	4	
Actividades de los individuos que forman parte de una empresa.	4. En DEMUNA se cuenta con los profesionales necesarios para unir las cosas en una relación armoniosa	4	4	4	
	5. En DEMUNA se brinda servicio especializado para Niños, Niñas y Adolescentes diseñados para crear y ejecutar tareas específicas	4	4	4	
	6. DEMUNA cuenta con el equipo multidisciplinario para las actividades en general	4	4	4	
	7. El personal de DEMUNA realizan actividades al servicio del usuario	4	4	4	

## Dimensión 2: Distribución

### Definición de la dimensión:

Conjunto de actividades que tienen por naturaleza técnica como administrativa que se cierra en un círculo el cual permite la satisfacción de necesidades del usuario, mediante la entrega de los servicios que se solicitan. Andrade (2007)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se encarga de movilizar la cantidad de recursos necesarios.	8. DEMUNA cuenta con los ambientes y recursos necesarios para la adecuada atención	4	4	4	
Fin de cubrir las necesidades de logística en los tiempos y lugares precisos.	9. DEMUNA cuenta con diversos profesionales para la atención de los casos	4	4	4	
Permite el traslado de los productos finales.	10. DEMUNA brinda servicio especializado al usuario de acuerdo a sus necesidades	4	4	4	
Actividades de los individuos que forman parte de una empresa.	11. En DEMUNA se cuenta con un soporte logístico hasta el término del caso	4	4	4	

Permite el traslado de los productos finales.	12. En DEMUNA se brinda atención mediante asesorías especializada	4	4	4	
Se encarga de movilizar la cantidad de recursos necesarios.	13. En DEMUNA se cuenta con materiales que facilita la atención al usuario	4	4	4	
Permite el traslado de los productos finales. Permite el traslado de los productos finales.	14. DEMUNA cuenta con base datos físicos como virtuales de los expedientes o documentación de forma estrictamente confidencial	4	4	4	
Fin de cubrir las necesidades de logística en los tiempos y lugares precisos.	15. En DEMUNA se brinda atención a los casos en los tiempos y lugares precisos.	4	4	4	

### Dimensión 3: Previsión

Definición de la dimensión:

Es aquel elemento de la gestión administrativa que se basa en condiciones a futura de una empresa, el cual tiene que encontrarse dándose relevancia en investigaciones técnicas que determinen los principales cursos de acción, para permitir realizar su debido objetivo de la empresa. Reyes (2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Determinan los principales cursos de acción que nos permitirán realizar los objetivos.	16.En DEMUNA se realizan un conjunto de acciones de acuerdo al caso, que nos permitirá realizar los objetivos.	4	4	4	
Predicción realizada mediante el estudio de datos históricos y patrones pasados.	17.En DEMUNA se cuenta con recepción de casos el cual da antecedente de la acción a realizar	4	4	4	
Proceso administrativo donde se diagnostica a través de datos relevantes del pasado y del presente.	18.DEMUNA realiza seguimiento de sus casos	4	4	4	

Determinan los principales cursos de acción que nos permitirán realizar los objetivos.	19.DEMUNA cuenta con un registro diario de sus atenciones	4	4	4	
Predicción realizada mediante el estudio de datos históricos y patrones pasados.	20.DEMUNA determina acciones enfocadas en objetivos de acuerdo al caso	4	4	4	



Firma: \_\_\_\_\_  
Nombre completo: SANTIAGO ÑAÑA ELVIS PERCY  
DNI: 40377989

## Instrumento que mide la variable 02: PROCESOS DE CONCILIACIÓN

### Definición de la variable:

El área de una organización que busca utilizar y aprovechar los recursos disponibles de la manera más eficiente posible para conseguir los objetivos que se hayan planteado en un periodo de tiempo determinado. (Kholer, 2019).

### Dimensión 1: Imparcialidad

Definición de la dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Carácter igualitario para todos.	21.En la conciliación se brinda un trato igualitario a todos	4	4	4	
Emisión de juicios abstraídos de las particularidades.	22.Se dan juicios considerando los caracteres individuales de las partes	4	4	4	

Toma de decisiones en razón de criterios objetivos.	23.Se toman decisiones a razón de criterios objetivos	4	4	4	
Autonomía en el pronunciamiento de sentencia	24.El conciliador ejerce autonomía, en el proceso de una conciliación	4	4	4	

Constituye una de las dimensiones de la conciliación para la atención de menores en el marco de la investigación, por la cual los defensores accionan sin discriminación alguna, menos favoritismo hacia las partes que participan en el proceso. (Fuentes, 2015)

## Dimensión 2: Confidencialidad

### Definición de la dimensión:

Implica que el procedimiento conciliatorio es privado y no puede ser revelado a terceros que nada tienen que ver con las negociaciones, es decir la obligación de no contar a nadie lo que conoce de sus usuarios. (Arboleda y Garcés, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Protección del acto conciliatorio.	25.El acto conciliatorio es de carácter reservado y privado	4	4	4	
Consentimiento informado.	26.Para realizar el acto de conciliación, se tiene en cuenta el consentimiento informado de la familia	4	4	4	
Comunicación a pares implicados.	27.Los resultados del acto conciliatorio se comunican a ambas partes	4	4	4	
Descripción de información confidencial.	28.Se informa a terceros sobre el acto conciliatorio realizado	4	4	4	

### Dimensión 3: Celeridad

Definición de la dimensión:

Tiene como propósito fundamental que todo acto se ejecute sin dilaciones, en el cual se respeten los plazos establecidos en el cuerpo normativo, según como se hayan precisado, tratando de no realizar acciones innecesarias que se encuentren orientadas a retrasar los trámites (Arboleda y Garcés, 2019)

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ejecución sin dilaciones del acto conciliatorio.	29.El acto conciliatorio se realiza sin demora	4	4	4	
Respeto de los plazos establecidos.	30.El acto conciliatorio se realiza respetando los plazos establecidos	4	4	4	
Prescindir de acciones innecesarias.	31.Se evita acciones innecesarias en el acto conciliatorio	4	4	4	
Agilidad del acto resolutivo	32.Existe agilidad del acto resolutivo de conciliación	4	4	4	

#### Dimensión 4: Neutralidad

Definición de la dimensión:

Conlleva a que el conciliador tendría que abstenerse, de conocer los casos en los que intervienen seres humanos asociados a él o al contexto de la familia, a los trabajadores del establecimiento de conciliación o en los que interaccionan las partes con quienes haya parentesco (Fuentes, 2015)

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conflicto de intereses.	33.El acto conciliatorio se realiza sin demora	4	4	4	
Dictamen jurídico sobre la base de la ley.	34.El acto conciliatorio se realiza respetando los plazos establecidos	4	4	4	
Intervención alejada de las opciones en conflicto.	35.Se evita acciones innecesarias en el acto conciliatorio	4	4	4	
Participación objetiva en el acto conciliatorio.	36.Existe agilidad del acto resolutorio de conciliación	4	4	4	

## Dimensión 5: Veracidad

Definición de la dimensión:

Conlleva a que el conciliador tendría que abstenerse, de conocer los casos en los que intervienen seres humanos asociados a él o al contexto de la familia, a los trabajadores del establecimiento de conciliación o en los que interaccionan las partes con quienes haya parentesco (Fuentes, 2015)

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Afectación del sentido de los hechos.	37.El acto conciliatorio impacta la realidad del sentido de los hechos	4	4	4	
Presunción de veracidad.	38.Durante la conciliación se asume la presunción de veracidad	4	4	4	
Admisión de prueba en contrario.	39.En el proceso de conciliación se admite la prueba contraria	4	4	4	
Autenticidad de alegatos.	40.l proceso de conciliación toma en cuenta la autenticidad de los alegatos	4	4	4	



Firma: \_\_\_\_\_  
Nombre completo: SANTIAGO NAÑA ELVIS PERCY  
DNI: 40377989

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS  
DE JUICIO DE EXPERTOS**

**Validador N° 01**



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

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

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
SANTIAGO ÑAÑA, ELVIS PERCY DNI 40377989	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 21/06/21 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
SANTIAGO ÑAÑA, ELVIS PERCY DNI 40377989	<b>BACHILLER EN CONTABILIDAD Y FINANZAS</b> Fecha de diploma: 13/11/17 Modalidad de estudios: A DISTANCIA Fecha matrícula: 07/04/2011 Fecha egreso: 11/09/2017	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES <i>PERU</i>



#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PROCESOS DE CONCILIACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE MENORES EN UNA DEMUNA CHANCHAMAYO, 2023 elaborado por BILLY ANGELO GRACEY CORONADO en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

		ser incluido.
--	--	---------------

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### **Instrumento que mide la variable 01: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

#### **Definición de la variable:**

El área de una organización que busca utilizar y aprovechar los recursos disponibles de la manera más eficiente posible para conseguir los objetivos que se hayan planteado en un periodo de tiempo determinado. (Kholer, 2019).

#### **Dimensión 1: Coordinación**

##### **Definición de la dimensión:**

Es ligar, unir, armonizar todos los actos y todos los esfuerzos colectivos. (Fayol, 2020)

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Integrar las funciones independientes .	1.En DEMUNA reciben casos que permiten integrar las funciones independientes	4	4	4	
Unir las cosas en una relación armoniosa.	2. En DEMUNA derivan casos para su trámite y atención correspondiente	4	4	4	
Diseñados para crear y ejecutar tareas específicas.	3. En DEMUNA se cuenta con los ambientes y materiales necesarios para unir las cosas en una relación armoniosa	4	4	4	
Actividades de los individuos que forman parte de una empresa.	4. En DEMUNA se cuenta con los profesionales necesarios para unir las cosas en una relación armoniosa	4	4	4	
	5. En DEMUNA se brinda servicio especializado para Niños, Niñas y Adolescentes diseñados para crear y ejecutar tareas específicas	4	4	4	
	6. DEMUNA cuenta con el equipo multidisciplinario para las actividades en general	4	4	4	
	7. El personal de DEMUNA realizan actividades al servicio del usuario	4	4	4	

## Dimensión 2: Distribución

### Definición de la dimensión:

Conjunto de actividades que tienen por naturaleza técnica como administrativa que se cierra en un círculo el cual permite la satisfacción de necesidades del usuario, mediante la entrega de los servicios que se solicitan. Andrade (2007)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se encarga de movilizar la cantidad de recursos necesarios.	8. DEMUNA cuenta con los ambientes y recursos necesarios para la adecuada atención	4	4	4	
Fin de cubrir las necesidades de logística en los tiempos y lugares precisos.	9. DEMUNA cuenta con diversos profesionales para la atención de los casos	4	4	4	
Permite el traslado de los productos finales.	10. DEMUNA brinda servicio especializado al usuario de acuerdo a sus necesidades	4	4	4	
Actividades de los individuos que forman parte de una empresa.	11. En DEMUNA se cuenta con un soporte logístico hasta el término del caso	4	4	4	

	12. En DEMUNA se brinda atención mediante asesorías especializada	4	4	4	
	13. En DEMUNA se cuenta con materiales que facilita la atención al usuario	4	4	4	
	14. DEMUNA cuenta con base datos físicos como virtuales de los expedientes o documentación de forma estrictamente confidencial	4	4	4	
	15. En DEMUNA se brinda atención a los casos en los tiempos y lugares precisos.	4	4	4	

### Dimensión 3: Previsión

Definición de la dimensión:

Es aquel elemento de la gestión administrativa que se basa en condiciones a futura de una empresa, el cual tiene que encontrarse dándose relevancia en investigaciones técnicas que determinen los principales cursos de acción, para permitir realizar su debido objetivo de la empresa. Reyes (2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Determinan los principales cursos de acción que nos permitirán realizar los objetivos.	16.En DEMUNA se realizan un conjunto de acciones de acuerdo al caso, que nos permitirá realizar los objetivos.	4	4	4	
Predicción realizada mediante el estudio de datos históricos y patrones pasados.	17.En DEMUNA se cuenta con recepción de casos el cual da antecedente de la acción a realizar	4	4	4	
Proceso administrativo donde se diagnostica a través de datos relevantes del pasado y del presente.	18.DEMUNA realiza seguimiento de sus casos	4	4	4	

Determinan los principales cursos de acción que nos permitirán realizar los objetivos.	19.DEMUNA cuenta con un registro diario de sus atenciones	4	4	4	
Predicción realizada mediante el estudio de datos históricos y patrones pasados.	20.DEMUNA determina acciones enfocadas en objetivos de acuerdo al caso	4	4	4	



Firma: \_\_\_\_\_  
Nombre completo: CAMPOS GONZALES MARCO ANTONIO.  
DNI: 20579992.

## Instrumento que mide la variable 02: PROCESOS DE CONCILIACIÓN

### Definición de la variable:

El área de una organización que busca utilizar y aprovechar los recursos disponibles de la manera más eficiente posible para conseguir los objetivos que se hayan planteado en un periodo de tiempo determinado. (Kholer, 2019).

### Dimensión 1: Imparcialidad

Definición de la dimensión:

Constituye una de las dimensiones de la conciliación para la atención de menores en el marco de la investigación, por la cual los defensores accionan sin discriminación alguna, menos favoritismo hacia las partes que participan en el proceso. (Fuentes, 2015)

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Carácter igualitario para todos.	21.En la conciliación se brinda un trato igualitario a todos	4	4	4	
Emisión de juicios abstraídos de las particularidades.	22.Se dan juicios considerando los caracteres individuales de las partes	4	4	4	

Toma de decisiones en razón de criterios objetivos.	23.Se toman decisiones a razón de criterios objetivos	4	4	4	
Autonomía en el pronunciamiento de sentencia	24.El conciliador ejerce autonomía, en el proceso de una conciliación	4	4	4	

## Dimensión 2: Confidencialidad

### Definición de la dimensión:

Implica que el procedimiento conciliatorio es privado y no puede ser revelado a terceros que nada tienen que ver con las negociaciones, es decir la obligación de no contar a nadie lo que conoce de sus usuarios. (Arboleda y Garcés, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Protección del acto conciliatorio.	25.El acto conciliatorio es de carácter reservado y privado	4	4	4	
Consentimiento informado.	26.Para realizar el acto de conciliación, se tiene en cuenta el consentimiento informado de la familia	4	4	4	
Comunicación a pares implicados.	27.Los resultados del acto conciliatorio se comunican a ambas partes	4	4	4	
Descripción de información confidencial.	28.Se informa a terceros sobre el acto conciliatorio realizado	4	4	4	

### Dimensión 3: Celeridad

Definición de la dimensión:

Tiene como propósito fundamental que todo acto se ejecute sin dilaciones, en el cual se respeten los plazos establecidos en el cuerpo normativo, según como se hayan precisado, tratando de no realizar acciones innecesarias que se encuentren orientadas a retrasar los trámites (Arboleda y Garcés, 2019)

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ejecución sin dilaciones del acto conciliatorio.	29.El acto conciliatorio se realiza sin demora	4	4	4	
Respeto de los plazos establecidos.	30.El acto conciliatorio se realiza respetando los plazos establecidos	4	4	4	
Prescindir de acciones innecesarias.	31.Se evita acciones innecesarias en el acto conciliatorio	4	4	4	
Agilidad del acto resolutivo	32.Existe agilidad del acto resolutivo de conciliación	4	4	4	

#### Dimensión 4: Neutralidad

##### Definición de la dimensión:

Conlleva a que el conciliador tendría que abstenerse, de conocer los casos en los que intervienen seres humanos asociados a él o al contexto de la familia, a los trabajadores del establecimiento de conciliación o en los que interaccionan las partes con quienes haya parentesco (Fuentes, 2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conflicto de intereses.	33.El acto conciliatorio se realiza sin demora	4	4	4	
Dictamen jurídico sobre la base de la ley.	34.El acto conciliatorio se realiza respetando los plazos establecidos	4	4	4	
Intervención alejada de las opciones en conflicto.	35.Se evita acciones innecesarias en el acto conciliatorio	4	4	4	
Participación objetiva en el acto conciliatorio.	36.Existe agilidad del acto resolutorio de conciliación	4	4	4	

## Dimensión 5: Veracidad

Definición de la dimensión:

Conlleva a que el conciliador tendría que abstenerse, de conocer los casos en los que intervienen seres humanos asociados a él o al contexto de la familia, a los trabajadores del establecimiento de conciliación o en los que interaccionan las partes con quienes haya parentesco (Fuentes, 2015)

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Afectación del sentido de los hechos.	37.El acto conciliatorio impacta la realidad del sentido de los hechos	4	4	4	
Presunción de veracidad.	38.Durante la conciliación se asume la presunción de veracidad	4	4	4	
Admisión de prueba en contrario.	39.En el proceso de conciliación se admite la prueba contraria	4	4	4	
Autenticidad de alegatos.	40.El proceso de conciliación toma en cuenta la autenticidad de los alegatos	4	4	4	



Firma: \_\_\_\_\_

Nombre completo: CAMPOS GONZALES MARCO ANTONIO.

DNI: 20579992.



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CAMPOS GONZALES, MARCO ANTONIO DNI 20579992	<b>GRADO DE MAGISTER EN GESTION PUBLICA PARA ELDESARROLLO SOCIAL</b> Fecha de diploma: 27/05/15 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <b>PERU</b>
CAMPOS GONZALES, MARCO ANTONIO DNI 20579992	<b>BACHILLER EN ECONOMIA Y NEGOCIOS</b> Fecha de diploma: 26/03/2001 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <b>PERU</b>
CAMPOS GONZALES, MARCO ANTONIO DNI 20579992	<b>ECONOMISTA</b> Fecha de diploma: 18/01/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <b>PERU</b>
CAMPOS GONZALES, MARCO ANTONIO DNI 20579992	<b>BACHILLER EN HUMANIDADES CON MENCION EN LINGUISTICA Y LITERATURA</b> Fecha de diploma: 24/07/1991 <b>MENCION EN LINGUISTICA HISPANICA</b> Fecha de diploma: 05/08/1992 Modalidad de estudios: -	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <b>PERU</b>
CAMPOS GONZALES, MARCO ANTONIO DNI 20579992	<b>BACHILLER EN HUMANIDADES LINGÜÍSTICA Y LITERATURA</b> Fecha de diploma: 24/07/1991 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <b>PERU</b>
CAMPOS GONZALES, MARCO ANTONIO DNI 20579992	<b>LICENCIADO EN LINGUISTICA Y LITERATURA LINGÜÍSTICA HISPANA</b> Fecha de diploma: 05/08/1992 Modalidad de estudios: -	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <b>PERU</b>
CAMPOS GONZALES, MARCO ANTONIO DNI 20579992	<b>BACHILLER EN ECONOMIA</b> Fecha de diploma: 26/03/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <b>PERU</b>

about:blank

1/2

5/5/23, 21:56

about:blank

Graduado	Grado o Título	Institución
	Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	

### Datos generales del Juez N° 3:

<b>Nombre del juez:</b>	Córdova Quispe Santiago
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social (X) Educativa ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Municipalidad Provincial de Satipo, Municipalidad Distrital de Koviriani
<b>Institución donde labora:</b>	Municipalidad Provincial de Chanchamayo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Gestión administrativa y procesos de conciliación para la atención de menores
<b>Autor (a):</b>	Billy Angelo Gracey Coronado
<b>Objetivo:</b>	Evaluar la validez del instrumento de recolección de datos
<b>Administración:</b>	Billy Angelo Gracey Coronado
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Municipalidad Provincial de Chanchamayo - Demuna
<b>Dimensiones:</b>	8
<b>Confiabilidad:</b>	$\alpha$ de cronbrach 0.900
<b>Escala:</b>	D1 - 5
<b>Niveles o rango:</b>	No aplicable, aplicable después de corregir, Aplicable
<b>Cantidad de ítems:</b>	40
<b>Tiempo de aplicación:</b>	50 minutos

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PROCESOS DE CONCILIACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE MENORES EN UNA DEMUNA CHANCHAMAYO, 2023 elaborado por BILLY ANGELO GRACEY CORONADO en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### **Instrumento que mide la variable 01: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

#### **Definición de la variable:**

El área de una organización que busca utilizar y aprovechar los recursos disponibles de la manera más eficiente posible para conseguir los objetivos que se hayan planteado en un periodo de tiempo determinado. (Kholer, 2019).

#### **Dimensión 1: Coordinación**

##### Definición de la dimensión:

Es ligar, unir, armonizar todos los actos y todos los esfuerzos colectivos. (Fayol, 2020)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Integrar las funciones independientes	1. En DEMUNA reciben casos que permiten integrar las funciones independientes	4	4	4	
Unir las cosas en una relación armoniosa.	2. En DEMUNA derivan casos para su trámite y atención correspondiente	4	4	4	
Diseñados para crear y ejecutar tareas específicas.	3. En DEMUNA se cuenta con los ambientes y materiales necesarios para unir las cosas en una relación armoniosa	4	4	4	
Actividades de los individuos que forman parte de una empresa.	4. En DEMUNA se cuenta con los profesionales necesarios para unir las cosas en una relación armoniosa	4	4	4	
	5. En DEMUNA se brinda servicio especializado para Niños, Niñas y Adolescentes diseñados para crear y ejecutar tareas específicas	4	4	4	
	6. DEMUNA cuenta con el equipo multidisciplinario para las actividades en general	4	4	4	
	7. El personal de DEMUNA realizan actividades al servicio del usuario	4	4	4	

## Dimensión 2: Distribución

Definición de la dimensión:

Conjunto de actividades que tienen por naturaleza técnica como administrativa que se cierra en un círculo el cual permite la satisfacción de necesidades del usuario, mediante la entrega de los servicios que se solicitan. Andrade (2007)

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se encarga de movilizar la cantidad de recursos necesarios.	8. DEMUNA cuenta con los ambientes y recursos necesarios para la adecuada atención	4	4	4	
Fin de cubrir las necesidades de logística en los tiempos y lugares precisos.	9. DEMUNA cuenta con diversos profesionales para la atención de los casos	4	4	4	
Permite el traslado de los productos finales.	10. DEMUNA brinda servicio especializado al usuario de acuerdo a sus necesidades	4	4	4	
Actividades de los individuos que forman parte de una empresa.	11. En DEMUNA se cuenta con un soporte logístico hasta el término del caso	4	4	4	

	12. En DEMUNA se brinda atención mediante asesorías especializada	4	4	4	
	13. En DEMUNA se cuenta con materiales que facilita la atención al usuario	4	4	4	
	14. DEMUNA cuenta con base datos físicos como virtuales de los expedientes o documentación de forma estrictamente confidencial	4	4	4	
	15. En DEMUNA se brinda atención a los casos en los tiempos y lugares precisos.	4	4	4	

### Dimensión 3: Previsión

Definición de la dimensión:

Es aquel elemento de la gestión administrativa que se basa en condiciones a futura de una empresa, el cual tiene que encontrarse dándose relevancia en investigaciones técnicas que determinen los principales cursos de acción, para permitir realizar su debido objetivo de la empresa. Reyes (2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Determinan los principales cursos de acción que nos permitirán realizar los objetivos.	16.En DEMUNA se realizan un conjunto de acciones de acuerdo al caso, que nos permitirá realizar los objetivos.	4	4	4	
Predicción realizada mediante el estudio de datos históricos y patrones pasados.	17.En DEMUNA se cuenta con recepción de casos el cual da antecedente de la acción a realizar	4	4	4	
Proceso administrativo donde se diagnostica a través de datos relevantes del pasado y del presente.	18.DEMUNA realiza seguimiento de sus casos	4	4	4	

Determinan los principales cursos de acción que nos permitirán realizar los objetivos.	19.DEMUNA cuenta con un registro diario de sus atenciones	4	4	4	
Predicción realizada mediante el estudio de datos históricos y patrones pasados.	20.DEMUNA determina acciones enfocadas en objetivos de acuerdo al caso	4	4	4	



Firma: \_\_\_\_\_

Nombre completo: CORDOVA QUISPE SANTIAGO.

DNI: 20960354.

## Instrumento que mide la variable 02: PROCESOS DE CONCILIACIÓN

### Definición de la variable:

El área de una organización que busca utilizar y aprovechar los recursos disponibles de la manera más eficiente posible para conseguir los objetivos que se hayan planteado en un periodo de tiempo determinado. (Kholer, 2019).

### Dimensión 1: Imparcialidad

Definición de la dimensión:

Constituye una de las dimensiones de la conciliación para la atención de menores en el marco de la investigación, por la cual los defensores accionan sin discriminación alguna, menos favoritismo hacia las partes que participan en el proceso. (Fuentes, 2015)

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Carácter igualitario para todos.	21.En la conciliación se brinda un trato igualitario a todos	4	4	4	
Emisión de juicios abstraídos de las particularidades.	22.Se dan juicios considerando los caracteres individuales de las partes	4	4	4	

Toma de decisiones en razón de criterios objetivos.	23.Se toman decisiones a razón de criterios objetivos	4	4	4	
Autonomía en el pronunciamiento de sentencia	24.El conciliador ejerce autonomía, en el proceso de una conciliación	4	4	4	

## Dimensión 2: Confidencialidad

Definición de la dimensión:

Implica que el procedimiento conciliatorio es privado y no puede ser revelado a terceros que nada tienen que ver con las negociaciones, es decir la obligación de no contar a nadie lo que conoce de sus usuarios. (Arboleda y Garcés, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Protección del acto conciliatorio.	25.El acto conciliatorio es de carácter reservado y privado	4	4	4	
Consentimiento informado.	26.Para realizar el acto de conciliación, se tiene en cuenta el consentimiento informado de la familia	4	4	4	
Comunicación a pares implicados.	27.Los resultados del acto conciliatorio se comunican a ambas partes	4	4	4	
Descripción de información confidencial.	28.Se informa a terceros sobre el acto conciliatorio realizado	4	4	4	

**Dimensión 3: Celeridad**

Definición de la dimensión:

Tiene como propósito fundamental que todo acto se ejecute sin dilaciones, en el cual se respeten los plazos establecidos en el cuerpo normativo, según como se hayan precisado, tratando de no realizar acciones innecesarias que se encuentren orientadas a retrasar los trámites (Arboleda y Garcés, 2019)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ejecución sin dilaciones del acto conciliatorio.	29.El acto conciliatorio se realiza sin demora	4	4	4	
Respeto de los plazos establecidos.	30.El acto conciliatorio se realiza respetando los plazos establecidos	4	4	4	
Prescindir de acciones innecesarias.	31.Se evita acciones innecesarias en el acto conciliatorio	4	4	4	
Agilidad del acto resolutivo	32.Existe agilidad del acto resolutivo de conciliación	4	4	4	

#### **Dimensión 4: Neutralidad**

##### Definición de la dimensión:

Conlleva a que el conciliador tendría que abstenerse, de conocer los casos en los que intervienen seres humanos asociados a él o al contexto de la familia, a los trabajadores del establecimiento de conciliación o en los que interaccionan las partes con quienes haya parentesco (Fuentes, 2015)

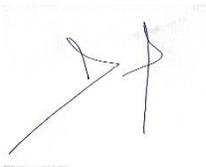
<b>Indicadores</b>	<b>Item</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Conflicto de intereses.	33.El acto conciliatorio se realiza sin demora	4	4	4	
Dictamen jurídico sobre la base de la ley.	34.El acto conciliatorio se realiza respetando los plazos establecidos	4	4	4	
Intervención alejada de las opciones en conflicto.	35.Se evita acciones innecesarias en el acto conciliatorio	4	4	4	
Participación objetiva en el acto conciliatorio.	36.Existe agilidad del acto resolutorio de conciliación	4	4	4	

### Dimensión 5: Veracidad

Definición de la dimensión:

Conlleva a que el conciliador tendría que abstenerse, de conocer los casos en los que intervienen seres humanos asociados a él o al contexto de la familia, a los trabajadores del establecimiento de conciliación o en los que interaccionan las partes con quienes haya parentesco (Fuentes, 2015)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Afectación del sentido de los hechos.	37.El acto conciliatorio impacta la realidad del sentido de los hechos	4	4	4	
Presunción de veracidad.	38.Durante la conciliación se asume la presunción de veracidad	4	4	4	
Admisión de prueba en contrario.	39.En el proceso de conciliación se admite la prueba contraria	4	4	4	
Autenticidad de alegatos.	40.l proceso de conciliación toma en cuenta la autenticidad de los alegatos	4	4	4	



Firma: \_\_\_\_\_

Nombre completo: CORDOVA QUISPE SANTIAGO.

DNI: 20960354

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CORDOVA QUISPE, SANTIAGO DNI 20960354	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 27/05/22 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL  <i>TIPO:</i>  • <b>DUPLICADO</b>  Fecha matrícula: 01/10/2014 Fecha egreso: 04/09/2016	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <b>PERU</b>
CORDOVA QUISPE, SANTIAGO DNI 20960354	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 27/05/22 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL  Fecha matrícula: 01/10/2014 Fecha egreso: 04/09/2016	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <b>PERU</b>
CORDOVA QUISPE, SANTIAGO DNI 20960354	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</b>  Fecha de diploma: 10/03/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES <b>PERU</b>
CORDOVA QUISPE, SANTIAGO DNI 20960354	<b>BACHILLER EN ADMINISTRACION Y SISTEMAS</b>  Fecha de diploma: 19/10/2009 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES <b>PERU</b>

## ANEXO 6: MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>TÍTULO:</b> Gestión administrativa y procesos de conciliación para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo – 2023.						
<b>AUTOR:</b> Billy Angelo Gracey Coronado						
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>			
<p><b>General:</b></p> <p>¿Cómo es la relación entre la gestión administrativa y los procesos de conciliación para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023?</p> <p><b>Específicas</b></p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa en procesos de conciliación de pensión de alimentos para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023?</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y los procesos de conciliación para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023.</p> <p><b>Específicas</b></p> <p>1. Determinar la relación entre la gestión administrativa en procesos de conciliación de pensión de alimentos para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023.</p>	<p><b>General:</b></p> <p>La gestión administrativa se relaciona positivamente en procesos de conciliación para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023.</p> <p><b>Específicas</b></p> <p>1. La relación entre la gestión administrativa se relaciona en procesos de conciliación de pensión de alimentos para la atención de menores en una DEMUNA, Chanchamayo, 2023.</p>	<b>Variable 1: Gestión administrativa</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles/rangos</b>
			D1: Coordinación.	<p>-Integrar las funciones independientes.</p> <p>-Unir las cosas en una relación armoniosa.</p> <p>-Diseñados para crear y ejecutar tareas específicas.</p> <p>-Actividades de los individuos que</p>	1,2,3,4,5,6,7	40 AL 92: Malo

<p>2. ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa en procesos de conciliación de régimen de visitas para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa en procesos de conciliación para tenencia para la atención de menores en una Demuna A, Chanchamayo, 2023?</p>	<p>2. Determinar la relación entre la gestión administrativa en procesos de conciliación de régimen de visitas para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023.</p> <p>3. Determinar la relación entre la gestión administrativa en procesos de conciliación para tenencia para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023.</p>	<p>2. La relación entre la gestión administrativa se relaciona en procesos de conciliación de régimen de visitas para la atención de menores en una DEMUNA, Chanchamayo, 2023.</p> <p>3. La relación entre la gestión administrativa se relaciona en procesos de conciliación para tenencia para la atención de menores en una DEMUNA, Chanchamayo, 2023.</p>	<p>D2: Distribución</p> <p>D3: Previsión</p>	<p>forman parte de una empresa.</p> <p>-Se encarga de movilizar la cantidad de recursos necesarios.</p> <p>-Fin de cubrir las necesidades de logística en los tiempos y lugares precisos.</p> <p>-Permite el traslado de los productos finales.</p> <p>-Determinan los principales cursos de acción que nos</p>	<p>8,9,10,11,12, 13,14,15</p>	<p>93 al 146: Regular</p> <p>147 al 200: Bueno</p>
---	---	---	--	---	-------------------------------	--

				<p>permitirán realizar los objetivos.</p> <p>-Predicción realizada mediante el estudio de datos históricos y patrones pasados.</p> <p>-Proceso administrativo donde se diagnostica a través de datos relevantes del pasado y del presente.</p>	16,17,18,19, 20	
<b>Variable 2: PROCESOS DE CONCILIACIÓN PARA LA ATENCIÓN DEMENORES</b>						
			D1: Imparcialidad	-Carácter igualitario para todos.	21,22,23,24	40 AL 92: Malo

				<p>-Emisión de juicios abstraídos de las particularidades.</p> <p>-Toma de decisiones en razón de criterios objetivos.</p> <p>-Autonomía en el pronunciamiento de sentencia.</p> <p>-Protección del acto conciliatorio.</p> <p>-Consentimiento informado.</p> <p>-Comunicación a pares implicados.</p>	<p>25,26,27,28</p>	<p>93 al146: Regular</p> <p>147 al 200: Bueno</p>
--	--	--	--	--	--------------------	---

D2: Confidencialidad

				<p>-Descripción de información confidencial.</p> <p>-Ejecución sin dilaciones del acto conciliatorio.</p> <p>-Respeto de los plazos establecidos.</p> <p>-Prescindir de acciones innecesarias.</p> <p>-Agilidad del acto resolutivo.</p> <p>-Conflicto de intereses.</p> <p>-Dictamen jurídico sobre la base de la ley.</p>	<p>40 AL 92: Malo</p> <p>93 al 146: Regular</p> <p>147 al 200: Bueno</p>
			D3: Celeridad	29,30,31,32	
			D4: Neutralidad		

			D5: Veracidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Intervención alejada de las opciones en conflicto.</li> <li>-Participación objetiva en el acto conciliatorio.</li> <li>-Afectación del sentido de los hechos.</li> <li>-Presunción de veracidad.</li> <li>-Admisión de prueba en contrario.</li> <li>-Autenticidad de alegatos.</li> </ul>	<p>33,34,35,36</p> <p>37,38,39,40</p>	
--	--	--	---------------	--	---------------------------------------	--

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial
<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal - correlacional</p>	<p><b>Población:</b> Usuarios atendidos en la Defensoría Municipal del niño niña y adolescente (Demuna) de Chanchamayo.</p> <p><b>Muestra:</b> Constituido por 50 usuarios de Demuna de la Municipalidad de Chanchamayo</p> <p><b>Muestreo</b> No probabilístico</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p>De la V1: Gestión administrativa Nro. Ítems:20</p> <p>De la V2: Procesos de conciliación para la atención de menores Nro. Ítems:20</p> <p>Total de Ítems: 40</p>	<p><b>Descriptiva:</b> Uso del programa SPSS para describir tablas y figuras.</p> <p><b>Inferencial:</b> Uso del programa SPSS para contrastar las hipótesis.</p>

## ANEXO 7: CONFIABILIDAD

Instrumento: Cuestionario de gestión administrativa y procesos de conciliación

Variable 1: Gestión Administrativa

Variable 2: Proceso de conciliación

Número de ítems (preguntas): 40

Muestra piloto: 20 administrativos

Escala Likert:

**Nunca (1)**

**Casi nunca (2)**

**A veces (3)**

**Casi siempre (4)**

**Siempre (5)**

Se aplica el modelo:

Preguntas: 40 ítems.

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

El análisis se desarrolló con el software SPSS, siguiendo los siguientes pasos:

### Implementación de variables (40)

	Nombre	Tipo	Anchura	D...	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	
1	Pregunta_1	Númérico	8	0	En DEMUNA recepcionan casos que permiten inte...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Ent
2	Pregunta_2	Númérico	8	0	En DEMUNA derivan casos para su trámite y atenc...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Ent
3	Pregunta_3	Númérico	8	0	En DEMUNA se cuenta con los ambientes y mate...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Ent
4	Pregunta_4	Númérico	8	0	En DEMUNA se cuenta con los profesionales nec...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Ent
5	Pregunta_5	Númérico	8	0	En DEMUNA se brinda servicio especializado para ...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Ent
6	Pregunta_6	Númérico	8	0	DEMUNA cuenta con el equipo multidisciplinario pa...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Ent
7	Pregunta_7	Númérico	8	0	El personal de DEMUNA realizan actividades al ser...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Ent
8	Pregunta_8	Númérico	8	0	DEMUNA cuenta con los ambientes y recursos ne...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Ent
9	Pregunta_9	Númérico	8	0	DEMUNA cuenta con diversos profesionales para l...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Ent
10	Pregunta_10	Númérico	8	0	DEMUNA brinda servicio especializado al usuario ...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Ent
11	Pregunta_11	Númérico	8	0	En DEMUNA se cuenta con un soporte logístico ha...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Ent
12	Pregunta_12	Númérico	8	0	En DEMUNA se brinda atención mediante asesoría...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Ent
13	Pregunta_13	Númérico	8	0	En DEMUNA se cuenta con materiales que facilita l...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Ent
14	Pregunta_14	Númérico	8	0	DEMUNA cuenta con base datos físicos como o virtu...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Ent
15	Pregunta_15	Númérico	8	0	En DEMUNA se brinda atención a los casos en los ...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Ent
16	Pregunta_16	Númérico	8	0	En DEMUNA se realiza un conjunto de acciones ...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Ent
17	Pregunta_17	Númérico	8	0	En DEMUNA se cuenta con recepción de casos el ...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Ent
18	Pregunta_18	Númérico	8	0	DEMUNA realiza seguimiento de sus casos	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Ent
19	Pregunta_19	Númérico	8	0	DEMUNA cuenta con un registro diario de sus aten...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Ent
20	Pregunta_20	Númérico	8	0	DEMUNA determina acciones enfocadas en objeti...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Ent
21	Pregunta_21	Númérico	8	0	En la conciliación se brinda un trato igualitario a tod...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Ent
22	Pregunta_22	Númérico	8	0	Se dan juicios considerando los caracteres individu...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Ent
23	Pregunta_23	Númérico	8	0	Se toman decisiones a razón de criterios objetivos	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Ent

### Ingreso de datos numéricos (20 registros)

	Pregunta_1	Pregunta_2	Pregunta_3	Pregunta_4	Pregunta_5	Pregunta_6	Pregunta_7	Pregunta_8	Pregunta_9	Pregunta_10	Pregunta_11
1	4	4	4	5	5	4	4	5	5		
2	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	
3	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	
6	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	
7	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	
8	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	
9	4	4	3	5	3	4	5	4	5	5	
10	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	
11	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	
12	4	5	3	5	3	5	5	4	4	5	
13	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
14	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	
15	5	4	3	4	3	4	4	3	5	4	
16	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	
17	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	
18	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	
19	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	
20	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
21											
22											

### Ingreso de datos categóricos (20 registros)

IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 40 de 40 variables

	Pregunta_1	Pregunta_2	Pregunta_3	Pregunta_4	Pregunta_5	Pregunta_6	Pregunta_7	Pregunta_8	Pregunta_9	Pregunta_10	Pregunta_11
1	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	
2	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	
3	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	
6	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	
7	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	
8	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	
9	4	4	3	5	3	4	5	4	5	5	
10	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	
11	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	
12	4	5	3	5	3	5	5	4	4	5	
13	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
14	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	
15	5	4	3	4	3	4	4	3	5	4	
16	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	
17	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	
18	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	
19	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	
20	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
21											
22											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

## Análisis de Confiabilidad politómica

Ingreso al menú:

IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 40 de 40 variables

	Pregunta_1	Pregunta_2	Pregunta_3	Pregunta_4	Pregunta_5	Pregunta_6	Pregunta_7	Pregunta_8	Pregunta_9	Pregunta_10	Pregunta_11
1	Casi siempre										
2	Casi siempre										
3	Casi siempre										
4	Casi siempre										
5	Casi siempre										
6	Casi siempre										
7	Casi siempre										
8	Casi siempre										
9	Casi siempre										
10	Casi siempre										
11	Casi siempre										
12	Casi siempre										
13	Casi siempre										
14	Casi siempre										
15	Casi siempre										
16	Casi siempre										
17	Casi siempre										
18	Casi siempre										
19	Casi siempre										
20	Casi siempre										
21											
22											

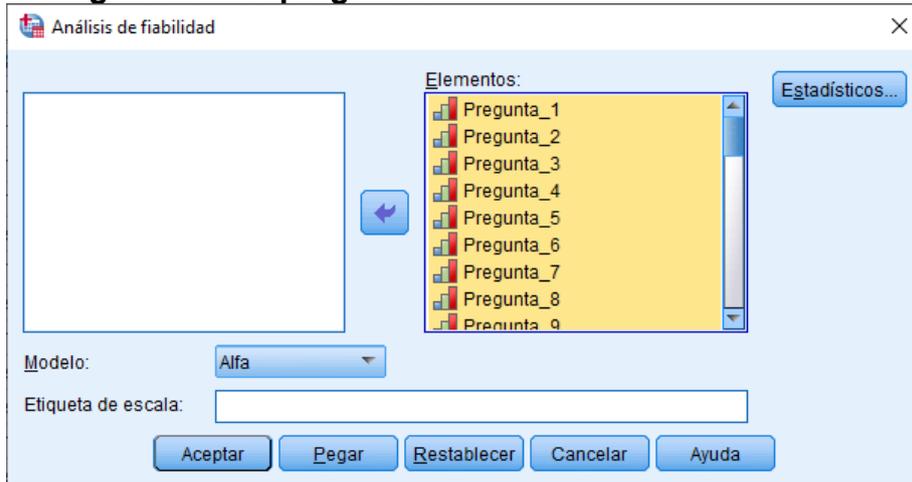
Vista de datos Vista de variables

Analisis de fiabilidad...

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

4:50 p. m. 6/05/2023

## Configuración de preguntas:



## Resultados

Resumen data procesada:

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

N : Es el número de los participantes de la aplicación del piloto

\* a: denota que todos los datos han sido correctamente procesados (0 excluidos)

## Resumen de confiabilidad

**Tabla 3**

*Resultados del Alpha de Cronbach*

<b>Análisis Estadístico</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,900	40

N elementos: Se refieren a 40 ítems o preguntas del instrumento

## Evaluación de los resultados

De acuerdo con la categorización siguiente:

<b>Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach</b>	<b>Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados</b>
[0 ; 0,5[	Inaceptable
[0,5 ; 0,6[	Pobre
[0,6 ; 0,7[	Débil
[0,7 ; 0,8[	Aceptable
[0,8 ; 0,9[	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

El valor de alfa de Cronbach

$\alpha = 0.90$

Correspondería a una excelente confiabilidad, por lo que se recomienda la aplicación del instrumento a todos los elementos de la muestra.

## ANEXO 8: PRUEBA DE NORMALIDAD

### A.PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 5

Normalidad HG

<i>Pruebas de normalidad</i>						
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0,186	50	0,000	0,889	50	0,000
Conciliación	0,124	50	0,052	0,895	50	0,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Como Sig (probabilidad de prueba) es cero y es menor que la significancia se dice que no tienen distribución normal, por lo tanto aplica una prueba no paramétrica de Spearman.

### B.PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla N°8

Normalidad HE1

<i>Pruebas de normalidad</i>						
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0,106	20	0,200*	0,968	20	0,716
Conciliación	0,182	20	0,080	0,939	20	0,225

Como Sig (probabilidad de prueba) es mayor que la significancia  $\alpha = 0.05$  se dice que si tienen distribución normal, por lo tanto aplica una prueba paramétrica de PEARSON

## C.PRUEBA DE NORMALIDAD

**Tabla 11**

Normalidad HE2

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0,206	15	0,086	0,948	15	0,498
Conciliación	0,154	15	0,200 *	0,899	15	0,091

Como Sig (probabilidad de prueba) es mayor que la significancia  $\alpha = 0.05$  se dice que si tienen distribución normal, por lo tanto aplica una prueba paramétrica de PEARSON.

## D.PRUEBA DE NORMALIDAD

**Tabla 14**

Normalidad HE3

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0,160	15	0,200*	0,952	15	0,549
Conciliación	0,186	15	0,174	0,862	15	0,026

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como en el caso de gestión administrativa Sig (probabilidad de prueba)=0.549 es mayor que la significancia  $\alpha = 0.05$  se dice que si tienen distribución normal, sin embargo para el caso de los datos de conciliación el Sig= 0.026 es menor que 0.05 por lo que no tiene distribución normal; por lo tanto aplica una prueba no paramétrica de SPEARMAN

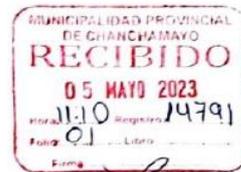
# ANEXOS OPCIONALES



Lima, 4 de mayo de 2023

Carta P. 0081-2023-UCV-EPG-SP

Abg.  
HERMENEGILDO NAVARRO CASTRO  
ALCALDE  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **GRACEY CORONADO BILLY ANGELO**; identificado(a) con DNI/CE N° 70996314 y código de matrícula N° 6700206621; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2023-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PROCESOS DE CONCILIACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE MENORES EN UNA DEMUNA, CHANCHAMAYO, 2023

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

*Adonice*  
25/05/23



*[Signature]*

**MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo



Somos la Universidad de los que quieren salir adelante.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO  
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN  
Exp N° *Pro N° 2066*  
Fecha: *07/05/23*  
Hora: *11:10*  
Paso A: *Señalada*  
Informar  Opinión   
Atención  V°B°   
Coordinar  Archivar   
Otros: *Atención*  
*de parte del*  
*Alcalde*





Municipalidad Provincial de Chanchamayo  
 DEMUNA REGISTRO N° 12031  
 DEFENSORIA MUNICIPAL DEL NIÑO, NIÑA Y ADOLESCENTE  
 "Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



**INFORME N° 063-2023-DEMUNA-GDS/MPCH**

03.

A : LIC. MILTON FERNANDO PANTOJA PANTOJA  
 GERENTE DE ADMINISTRACIÓN

ASUNTO : SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE TRABAJO  
 DE INVESTIGACIÓN.

REF. : CARTA P.0081-2023-UCV-EPG-SP

FECHA : La Merced, 30 de mayo del 2023

Tengo el agrado de dirigirme a Usted a fin de saludarlo cordialmente a nombre de la oficina de DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo, el mismo que informo lo siguiente.

**ANTECEDENTES:**

Que, mediante CARTA P.0081-2023-UCV-EPG-SP, de fecha 05 de mayo del 2023, la MBA. RUTH ANGELICA CHICANA BECERRA; coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales Universidad Cesar Vallejo, solicita facilitar el acceso al estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que representa.

**CONCLUSIONES:**

En tal sentido esta oficina de DEMUNA, visto la documentación y la autorización del Alcalde Hermenegildo Navarro Castro para la facilidad en desarrollo del trabajo de investigación que lleva como título GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PROCESO DE CONCILIACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE MENORES EN UNA DEMUNA, CHANCHAMAYO, 2023, a favor del estudiante del PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA GRACEY CORONADO BILLY ANGELO, por lo que se remite dicho documento para su trámite y fines que sean conveniente,

Asimismo, el alcalde deberá firmar la autorización que se adjunta al presente.

Es todo cuanto informo a usted, para su conocimiento y fines pertinentes.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO  
 GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

Exp N° .....  
 Fecha: .....  
 Hora: .....  
 Paso A: Social

Informar  Opinión   
 Atención  V'B\*   
 Coordinar  doct. ANGEL CONDOR MUÑOZ  
 Otros: Gerente de Desarrollo Social

Gerente de Desarrollo Social  
Gerente de Desarrollo Social  
Gerente de Desarrollo Social

Atentamente,  
  
 ABG. ESTHER V. GARCIA DIAZ  
 RESPONSABLE DE DEMUNA

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO  
 GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN  
**RECIBIDO**  
 30 / MAY / 2023  
 N° Exp 19471  
 Hora 4:17 Folio 03  
 Firma

Gobierno del Pueblo!



## MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO

### GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Gobierno del Pueblo!

#### INFORME N° 0277-2023-G.ADM/MPCH

A : Abog. ESTHER V. GARCIA DIAZ  
Responsable de DEMUNA

ASUNTO : BRINDAR FACILIDADES PARA EL DESARROLLO DE ENCUESTAS Y OTROS CON FINES DE ESTUDIO , A FAVOR DEL Sr. BILLY ANGELO GRACEY CORONADO

C.c. : Lic. MIGUEL A. CONDOR MUÑOZ  
Gerente de Desarrollo Social

REFERENCIA : INFORME N° 063-2023-DEMUNA-GDS/MPCH

FECHA : Chanchamayo, 31 de mayo de 2023



Mediante el presente es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, asimismo mencionarle lo siguiente;

#### I. ANTECEDENTE:

- 1.1. Que, mediante Carta N° 081-2023-UCV-EPG-SP, de fecha 05.05.2023, suscrito por la MBA. Ruth Angelica Chicana Becerra / Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales - Universidad Cesar Vallejo, mediante el cual solicita la aceptación y/o facilitación de su representada, para el desarrollo del trabajo de investigación (tesis) titulado "Gestión Administrativa y Procesos de Conciliación para la atención de menores en una DEMUNA, Chanchamayo, 2023".

#### II. CONSIDERANDO:

- 2.1. Que, los artículos 194° y 195° de la Constitución Política del Perú, modificados por las Leyes N° 27680 y N° 30305 Ley de Reforma Constitucional señalan que las municipalidades provinciales y distritales son órganos de gobierno local, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y modificatorias, señala que la autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico.
- 2.2. Que, mediante Informe N° 063-2023-DEMUNA-GDS/MPCH, de fecha 30.05.2023, la Abog. Esther V. García Díaz / Responsable de DEMUNA, remite la Carta N° 081-2023-UCV-EPG-SP, a efectos de dar la viabilidad a favor del recurrente, para el otorgamiento de autorización y/o permiso de realizar las actividades de encuestas, y otros con relación al trabajo de investigación.

#### III. CONCLUSION

- 3.1. En consecuencia, estando conforme a los fundamentos expuestos, y mérito a lo expuesto en el Informe N° 063-2023-DEMUNA-GDS/MPCH en referencia a la Carta N° 081-2023-UCV-EPG-SP, se informa que es viable la aceptación y/o autorización a favor del Sr. BILLY ANGELO GRACEY CORONADO, con la finalidad que pueda realizar la encuesta y otros relacionados al objeto de estudio e investigación de su (tesis) titulado "Gestión Administrativa y Procesos de Conciliación para la atención de menores en una DEMUNA, Chanchamayo, 2023". En ese sentido sírvase a facilitar el acceso al recurrente, a fin de que pueda desarrollar las actividades correspondientes dentro del contexto.

Es todo por cuanto informo para conocimiento y demás fines.

Ate/ntamente,

Lic. Adm. MILTON FERNANDO PANTOJA PANTOJA  
GERENTE DE ADMINISTRACION

Calle Callao N° 245 - Centro Cívico - Frente al parque de la Integración  
La Merced - Chanchamayo

GERENCIA DE ADMINISTRACION



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO  
GERENCIA DE ADMINISTRACION  
La Merced Chanchamayo-Junín-Perú  
Jr. Callo No 245 La Merced Teléfono 531141-43-44 Anexo 17

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

La Merced, 31 de mayo de 2023

**CARTA N° 078-2023/GADM/MPCH**

SEÑOR (ES)

BILLY ANGELO GRACEY CORONADO

**Presente.** -

**Asunto: SE HACE DE CONOCIMIENTO LA AUTORIZACION Y/O ACEPTACION DE ENCUESTAS Y OTROS, CON FINES DE ESTUDIO**

**Ref. :** Carta N° 0081-2023-UCV-EPG-SP  
Registro N° 14791

Es grato dirigirme a Usted, para saludarlo a nombre de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo, con la finalidad de comunicarle lo siguiente:

Que, mediante Carta N° 081-2023-UCV-EPG-SP, de fecha 05.05.2023, suscrito por la MBA. Ruth Angelica Chicana Becerra / Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales - Universidad Cesar Vallejo, mediante el cual solicita la aceptación y/o facilitación de su representada, para el desarrollo del trabajo de Investigación (tesis) titulado "Gestión Administrativa y Procesos de Conciliación para la atención de menores en una DEMUNA, Chanchamayo, 2023".

Visto el Informe N° 063-2023-DEMUNA-GDS/MPCH, de fecha 30.05.2023, suscrito por la Abog. Esther V. García Díaz / Responsable de DEMUNA, SE **HACE DE CONOCIMIENTO**, la emisión de la aceptación y/o autorización a efectos de que pueda realizar la encuesta y otros relacionados al objeto de estudio e investigación de su (tesis) titulado "Gestión Administrativa y Procesos de Conciliación para la atención de menores en una DEMUNA, Chanchamayo, 2023".

Me despido, no sin antes expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO  
Lic. Adm. RAMÓN FERNANDO PANTOJA PANTOJA  
GERENTE DE ADMINISTRACION

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

Datos Generales

Municipalidad Provincial de Chanchamayo.	Ruc: 20146663461
Alcalde de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo.	
Nombre del Titular o Representante legal: Alcalde.	
Nombres y Apellidos: Hermenegildo Navarro Castro.	DNI: 45277278.

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión administrativa y procesos de conciliación para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023.	
Nombre del Programa Académico:  PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos: Billy Angelo Gracey Coronado.	DNI: 70996314

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

Lugar y Fecha: Chanchamayo, 26 de Mayo del 2023.

Firma: \_\_\_\_\_



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO  
ABG. HERMENEGILDO NAVARRO CASTRO  
ALCALDE

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

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



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ROJAS MORI JOHNNY SILVINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión administrativa y procesos de conciliación para la atención de menores en una Demuna, Chanchamayo, 2023.", cuyo autor es GRACEY CORONADO BILLY ANGELO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 28 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROJAS MORI JOHNNY SILVINO <b>DNI:</b> 16720055 <b>ORCID:</b> 0000-0002-4645-4134	Firmado electrónicamente por: JSROJASM12 el 06- 08-2023 18:07:54

Código documento Trilce: TRI - 0626256