



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Conciliación extrajudicial y satisfacción de los usuarios en la  
Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente, DEMUNA,  
Túcume, Lambayeque, 2019**

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

**AUTORA:**

Baldera Chapoñán, Liliana Medalit (ORCID: 0000-0003-1341-7801)

**ASESORA:**

Mg. Heredia Llatas, Flor Delicia (ORCID: 0000-0001-6260-9960)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mi esposo, hija, padres y hermanos, quienes son mi inspiración y fortaleza para seguir superándome y cumplir mis metas.

Liliana Medalit Baldera Chapoñan

## **Agradecimiento**

A Jehová y Jesucristo, por otorgarme salud y entendimiento para culminar con satisfacción mis objetivos propuestos. A Irene Ballena Alcántara, por motivarme a concluir este proyecto a pesar de las adversidades. A mi asesora Flor Delicia Heredia Llatas, por su colaboración en el desarrollo de la Tesis.

Liliana Medalit Baldera Chapoñan

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	i
Agradecimiento .....	ii
Resumen .....	v
Abstract .....	vi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS .....	42

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Distribución de la población según características sociales</i> .....	18
Tabla 2. <i>Nivel de conciliación extrajudicial en la DEMUNA, Túcume, Lambayeque, 2019.</i> .....	19
Tabla 3. <i>Nivel de conciliación extrajudicial en la DEMUNA de Túcume, Lambayeque, 2019, según dimensiones.</i> .....	19
Tabla 4. <i>Nivel de satisfacción de los usuarios en la DEMUNA, Túcume, Lambayeque, 2019.</i> .....	20
Tabla 5. <i>Nivel de satisfacción de los usuarios en la DEMUNA, Túcume, Lambayeque, 2019, según dimensiones.</i> .....	20
Tabla 6. <i>Prueba de hipótesis</i> .....	21

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar el nivel de relación que existe entre la conciliación extrajudicial y la satisfacción de los usuarios en la Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente, DEMUNA, Túcume, Lambayeque, 2019. El abordaje de la tesis corresponde a un estudio básico, con diseño no experimental correlacional. Se recurrió a un grupo representativo de estudio, integrado por 25 usuarios a quienes se les aplicó un cuestionario constituido por 40 ítems, cuya validez se determinó mediante juicio de expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, alrededor de 0,886, estableciendo un alto nivel de fiabilidad. Los resultados implican un conjunto de análisis de las variables, dimensiones e indicadores que reflejan el nivel de relación existente. Después del procedimiento se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados, concluyendo que se requiere fortalecer el nivel de la conciliación extrajudicial y la satisfacción de los usuarios de la DEMUNA, Túcume, Lambayeque.

**Palabras clave:** Conciliación extrajudicial, satisfacción, usuarios

### **Abstract.**

The general objective of this research work is to determine the level of relationship that exists between out-of-court conciliation and user satisfaction in the Municipal Defender's Office of the Child and Adolescent, DEMUNA, Tucume, Lambayeque, 2019. The approach to the thesis corresponds to a basic study, with correlational non-experimental design. A representative study group, consisting of 25 collaborators to whom they were applied, was used a questionnaire consisting of 40 items, the validity of which was determined by expert judgement and reliability through the Cronbach Alpha, around 0.886, establishing a high level of reliability. The results involve a set of analyses of variables, dimensions and indicators that reflect the existing relationship level. After the procedure, the results were analyzed, interpreted and discussed, concluding that it is necessary to strengthen the level of out-of-court conciliation and user satisfaction of DEMUNA, Túcume, Lambayeque.

**Keywords:** Reconciliation, out-of-court, satisfaction, users