



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión municipal en el servicio de la defensoría del niño y
adolescente Municipalidad De Chincha Baja, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Silvera Vargas Jahiro Luis (ORCID: 0000-0002-9353-8170)

ASESORA:

Dra. Zevallos Delgado Karen del Pilar (ORCID: 0000-0003-2374-98x)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a mi padre que me acompaña desde el cielo, quien me enseñó que el mejor conocimiento que se puede tener es el que se aprende por sí mismo. También está dedicado a mi madre, quien me enseñó que incluso la tarea más grande se puede lograr si se hace un paso a la vez.

Agradecimiento

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por todas sus bendiciones, también a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, sin embargo, merecen reconocimiento especial mi esposa Silvia y mi hija Liliam que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi postgrado y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

Asimismo, agradezco infinitamente a mis Hermanos que con sus palabras me hacían sentir orgulloso de lo que soy y de lo que les puedo enseñar. Ojalá algún día yo me convierta en esa fuerza para que puedan seguir avanzando en su camino.

Índice de contenido

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variable y operacionalización de variables	19
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimiento	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	46
ANEXOS	53

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Distribución de Frecuencias y porcentajes de la variable gestión municipal de los usuarios de la Municipalidad de Chincha baja, 2021.	25
Tabla 2	Distribución de Frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable gestión municipal.	25
Tabla 3	Distribución de Frecuencias y porcentajes de la variable servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad de Chincha baja, 2021.	26
Tabla 4	Distribución de Frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable servicio de defensoría de la Municipalidad de Chincha baja, 2021.	27
Tabla 5	Prueba de bondad de ajuste de la gestión municipal en el servicio de defensoría de la Municipalidad de Chincha baja, 2021.	27
Tabla 6	Prueba de variabilidad de gestión municipal por influencia en el servicio de defensoría de la Municipalidad de Chincha baja, 2021.	28
Tabla 7	Estimación de parámetros para la prueba de influencia de la variable gestión municipal en el variable servicio de la defensoría de la Municipalidad de Chincha baja, 2021.	28
Tabla 8	Prueba de bondad de ajuste de la gestión municipal en el proceso de acción preliminar de la Municipalidad de Chincha baja, 2021.	29
Tabla 9	Prueba de variabilidad de gestión municipal por influencia en el proceso de acción preliminar defensoría de la Municipalidad de Chincha baja, 2021	29
Tabla 10	Estimación de parámetros para la prueba de influencia de la variable gestión municipal en indicador acción preliminar de la Municipalidad de Chincha baja, 2021.	30
Tabla 11	Prueba de bondad de ajuste de la gestión municipal en el proceso de recepción defensoría de la Municipalidad de Chincha baja, 2021.	31
Tabla 12	Prueba de variabilidad de gestión municipal por influencia en el proceso de recepción defensoría de la Municipalidad de Chincha baja, 2021	31
Tabla 13	Estimación de parámetros para la prueba de influencia de la variable gestión municipal en el indicador de recepción.	32
Tabla 14	Prueba de bondad de ajuste de la gestión municipal en el proceso de calificación defensoría de la Municipalidad de Chincha baja, 2021	33

Tabla 15	Prueba de variabilidad de gestión municipal por influencia en el proceso de calificación defensoría de la Municipalidad de Chincha baja, 2021	33
Tabla 16	Estimación de parámetros para la prueba de influencia de la variable gestión municipal en el indicador de calificación.	34
Tabla 17	Prueba de bondad de ajuste de la gestión municipal en el proceso de ejecución defensoría de la Municipalidad de Chincha baja, 2021.	35
Tabla 18	Prueba de variabilidad de gestión municipal por influencia en el proceso de ejecución defensoría de la Municipalidad de Chincha baja, 2021	35
Tabla 19	Estimación de parámetros para la prueba de influencia de la variable gestión municipal en el indicador de ejecución.	36
Tabla 20	Prueba de bondad de ajuste de la gestión municipal en el proceso de cumplimiento defensoría de la Municipalidad de Chincha baja, 2021.	37
Tabla 21	Prueba de variabilidad de gestión municipal por influencia en el proceso de cumplimiento defensoría de la Municipalidad de Chincha baja, 2021	37
Tabla 22	Estimación de parámetros para la prueba de influencia de la variable gestión municipal en el indicador de verificación del cumplimiento.	38

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de gestión municipal	94
Figura 2. Niveles de las dimensiones de la gestión municipal	94
Figura 3. Niveles del servicio de la defensoría	95
Figura 4. Niveles de las dimensiones del servicio de defensoría	95

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar si la gestión municipal influye en el servicio de la defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chincha Baja, 2021. El tipo de estudio fue aplicado, enfoque cuantitativo, nivel explicativo, método hipotético-deductivo, diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvo integrado por 103 usuarios. La técnica de recojo de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados registraron que, la gestión municipal fue calificado en un nivel moderado de 70%. Con respecto al servicio de defensoría fue calificado en un nivel medio de 52%. Concluye que, la gestión municipal influye significativamente en el servicio de defensoría de niño y adolescente en la Municipalidad de Chincha Baja.

Esto fue deliberadamente determinado el modelo de regresión ordinal, donde se observó que hubo significancia en la variable gestión municipal, resaltando solo la categoría deficiente. Esto indica que, hay evidencia para rechazar la hipótesis nula y contrastar la hipótesis de investigación. Asimismo, se aprecia que el servicio de la DEMUNA influye en 2 niveles. En este sentido, la influencia es mayoritaria indicándose así, que la variable independiente es determinante para el servicio de defensoría.

Palabras clave: gestión, municipal, servicio, planificación

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine if municipal management influences the child and adolescent ombudsman service Municipality of Chincha Baja, 2021. The type of study was applied, quantitative approach, explanatory level, hypothetical-deductive method, non-experimental design cross section. The population and sample consisted of 103 users. The information gathering technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The results showed that the municipal management was rated at a moderate level of 70%. Regarding the advocacy service, it was rated at an average level of 52%. It concludes that municipal management significantly influences the defense service for children and adolescents in the Municipality of Chincha Baja.

This was deliberately determined by the ordinal regression model, where it is found that there was significance in the variable municipal management, highlighting only the deficient category. This indicates that there is evidence to reject the null hypothesis and contrast the research hypothesis. Likewise, it is appreciated that the DEMUNA service influences on 2 levels. In this sense, the influence is majority, indicating that the independent variable is decisive for the defense service.

Keywords: management, municipal, service, planning

I. INTRODUCCIÓN

Este estudio por desarrollarse tuvo como punto de motivación profundizar y analizar la problemática que se presenta actualmente como objeto de búsqueda en la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA); de la Municipalidad de Chincha, con respecto a los procesos del servicio, el cual no se está brindando de acuerdo a los modelos internacionales que involucra la disponibilidad, aceptabilidad, accesibilidad y calidad. Asimismo, es relativamente importante considerar que el estado de emergencia que se registra a nivel mundial por la COVID-19 hace que se generen mayores dificultades en los procedimientos de atención de los casos, teniendo como primer proceso a la acción preliminar donde los informantes muestran una baja conformidad. Según se tiene a Valencia (2018) quien sustenta que el proceso de servicio en la ciudad de Ecuador es sorprendente, ya que, encontró que de un 100%, el 46,03% de los usuarios indican estar totalmente conforme con el interés que se presta para resolver problemas en relación a los casos de vulneración de derechos; donde el 39,07% de los encuestados han afirmado estar de acuerdo con la recepción y calificación que abarca el servicio. Citado por (López, 2020). Por su parte, Matta (2018), representante de Colombia encontró que, el 65% de la población encuestada, el proceso del servicio de la Defensa Pública es calificada como totalmente mala, siendo percibido de forma notable en el proceso de acción preliminar, recepción y calificación; así mismo, para el 27% en la sede de Defensa Pública estos procesos que comprende el servicio es calificado moderado dando a conocer que el proceso de verificación no cumplen con lo establecido según los reglamentos institucionales. Citado por (López, 2020).

En ese sentido, en el ámbito nacional considerando la coyuntura actual del COVID-19, se afirma que no existe un sistema de gestión de calidad de procesos que comprende el servicio de la DEMUNA (Tapia, 2016), a ello se suman otros factores como por ejemplo: los recursos económicos insuficientes con los que cuentan y que poco o nada hace el Estado; pero, no sólo es eso, sino que la gestión municipal en el país se ha convertido en una burocracia tradicional, tornándose en un problema social que en muchas ocasiones terminan estallando

en conflictos sociales; a pesar de que en la Carta Magna (Constitución Política del Perú), se encuentra la argumentación donde pone de manifiesto que tanto el Estado como la comunidad tienen el deber de proteger especialmente al niño, niña y adolescente (Art. 4 de la Constitución Política del Perú 1993, citado por Rioja, 2020). En otras palabras, es un problema palpable de nuestra realidad que las entidades públicas especialmente las municipalidades no cuentan con la preparación necesaria y las condiciones requeridas como para poder competir de forma correcta y adecuada con las empresas privadas.

Ubicándose en la Municipalidad de Chicha baja, encontramos al área de la DEMUNA que tiene como finalidad de restituir y promocionar los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Asimismo, en esta área solo se registra a un profesional responsable que desarrolla múltiples funciones como trabajo social, psicológico y actividades legales, esto hace entender que la entidad pública no dispone de otros profesionales que brinden una asistencia inmediata a la mencionada área, haciendo que la abogada de profesión no pueda abarcar con todas las actividades que son designadas a su persona, pues esto hace que se determinen deficiencias en los procesos que comprende el servicio. Asimismo, es importante considerar que la coyuntura de la COVID-19 hace que el desarrollo de actividades muestre mayores dificultades por la salud pública, donde los informantes se exponen al riesgo de poder contagiarse al presentar sus casos en las oficinas de la Defensoría. De acuerdo a la acción preliminar que abarca el servicio de defensoría, suelen registrarse casos donde los informantes encuentran las oficinas cerradas; motivo a que algunas personas al haber acudido por primera vez ya no vuelven al área de la DEMUNA haciendo que la responsable deje la oficina y realice visitas domiciliarias para cotejar los datos pertinentes, limitándose así la disponibilidad de atención para otras personas que se haya vulnerado sus derechos generando una baja percepción del servicio comunitario. En cuando al proceso de recepción de los casos tales como: desprotección, violación sexual, notificación de abandono, violencia familiar); solo lo que le compete a la DEMUNA lo coge y lo demás deriva a la Policía Nacional del Perú (PNP), Gobernación, etc., haciendo que las personas se sientan rechazados. Por otra parte, en el proceso de atención no se registran profesionales en psicología que puedan dar una asistencia a las personas que se encuentre en un estado de crisis con una

atención especializada, dando a conocer que el área solo dispone de un abogado que realiza múltiples funciones generando una sobre carga en sus actividades, pues en esta parte se observa el alto desinterés de la municipalidad.

El área de defensoría carece del equipo multidisciplinario que debería estar conformado por un trabajador social y psicólogo para ver la situación socio familiar de los niños. Además, se carece de movilidad para abordar casos urgentes, se registran una alta desactualización de los materiales de difusión y no se cuenta con un área de niños siendo una debilidad para el servicio.

En cuanto a la gestión municipal no se registra un presupuesto para DEMUNA, donde solo en el 2019 llegó a registrarse un ingreso de S/ 1,000,00. De igual manera, en el año 2020 y 2021 no se ha logrado recibir ningún recurso económico en beneficio del área para el cumplimiento de las metas. Pues todo esto, hace que el servicio decline de forma notable y no sea el esperado por los usuarios externos generando suspicacias. Pues a pesar de la realización de gestiones que se han desarrollado con el área de Recursos Humanos en relación al presupuesto y contrato de personal para el área no se ha tenido una respuesta positiva.

En relación a la descrito, se planteará el siguiente problema general: ¿De qué manera influye la gestión municipal en el servicio de la defensoría del niño y adolescentes Municipalidad De Chincha Baja, 2021? Los problemas específicos será los siguientes: ¿De qué manera la Gestión municipal influye en la acción preliminar del servicio de la defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chincha Baja, 2021?; ¿De qué manera la Gestión municipal influye en la recepción del servicio de la defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chincha Baja, 2021?; ¿De qué manera la Gestión municipal influye en la calificación del servicio de la defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chincha Baja, 2021?; ¿De qué manera la Gestión municipal influye en la ejecución del servicio de la defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chincha Baja, 2021?; ¿De qué manera la Gestión municipal influye en la verificación de cumplimiento del servicio de la defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chincha Baja, 2021?

Paralelamente, al haber presentado los problemas de investigación se procedió con la justificación de estudio. Asimismo, la investigación se justificó por conveniencia debido a que se pudo identificar el comportamiento en relación a las variables de estudio haciendo referencia a la realidad que determina cada en su estado natural; pues de esta forma con los resultados que se presenten se llegó a establecer posibles recomendaciones a la entidad pública para regular las deficiencias internas como son los procesos de servicio y la gestión municipal. Seguidamente, presentó un valor teórico dando lugar a la generación de conocimiento, pues se tomó en cuenta el uso fuentes de información que establezcan confiabilidad para su evaluación. Asimismo, determinó un aporte al campo de la investigación enfocado a la estructuración de un marco teórico, que es de utilidad para ampliar una mayor idea referente a esta problemática que se desarrolló en la Municipalidad. Además, el presente estudio se justificó de manera práctica, el cual trajo un beneficio directo para los pobladores de la localidad identificando los principales problemas y brindando una posible solución. Por otra parte, tuvo una justificación social, esto hace referencia que las demás entidades del sector público que registren problemas similares puedan tomar nuevas medidas de gestión para mejorar los procesos de servicio de la defensoría del niño y adolescente que se desarrollen en su espacio geográfico. Adicional a ello, sumó una ayuda directa a los demás investigadores que perciben las mismas deficiencias. Por último, el estudio determinó como aspecto final una utilidad metodológica, pues esto corresponde a la creación y aplicación de técnicas de recojo de datos y el cumplimiento de las precisiones que regula la Universidad.

Como objetivo general se planteó lo siguiente. Determinar si la gestión municipal influye en el servicio de la defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chincha Baja, 2021. Los objetivos específicos fueron: Determinar si la gestión municipal influye en la acción preliminar del servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chincha Baja, 2021; Determinar si la gestión municipal influye en la recepción del servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chincha Baja, 2021; Determinar si la gestión municipal influye en la calificación del servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chincha Baja, 2021; Determinar si la gestión municipal influye en la ejecución del servicio de la

defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chincha Baja, 2021; Determinar si la gestión municipal influye en la verificación del servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chincha Baja, 2021

Para finalizar, se presentó la hipótesis general: La Gestión municipal influye significativamente en el servicio de la defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chincha Baja, 2021. Se tuvo como hipótesis específicas: La Gestión municipal influye significativamente en la acción preliminar del servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chincha Baja, 2021; La gestión municipal influye significativamente en la recepción del servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chincha Baja, 2021; La gestión municipal influye significativamente en la calificación del servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chincha Baja, 2021; La gestión municipal influye significativamente en la ejecución del servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chincha Baja, 2021; La gestión municipal influye significativamente en la verificación de cumplimiento del servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chincha Baja, 2021

II. MARCO TEÓRICO

En el presente apartado, se muestran los antecedentes de estudio, recalcando que no se consiguió información a nivel internacional y aunque se encontraron solamente de una variable no fueron los pertinentes para la presente investigación. En este sentido, se procedió a exponer los trabajos previos a nivel nacional, iniciando por Huallpa (2018) Responsabilidad social de la gestión municipal y la implementación de recomendaciones del servicio relacionado: verificación del cumplimiento de la ley 27806 (Artículo científico) Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua. En el aspecto metodológico fue de enfoque cuantitativo, nivel explicativo, corte transversal y diseño no experimental. Se determinó la participación de 72 usuarios, el instrumento de recojo de datos fue el cuestionario. Concluye que, existe una influencia significativa entre la responsabilidad del municipio y la implementación de recomendaciones, esto fue validado con la prueba estadística de pseudo con un R cuadrado de 0,951. Asimismo, las dimensiones de transparencia, rendición de cuentas y principio de legalidad en influyeron en un 0,914.

Gonzales (2017) en su investigación Incidencia de los servicios de DEMUNA de los gobiernos locales de Acomayo y Acos de la provincia de Acomayo – Cusco en la reducción de la violencia y en ser considerados como referentes en la protección de derechos de los niños, niñas y adolescentes (Tesis de Maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. El enfoque de estudio fue cuantitativo, nivel explicativo. Asimismo, tuvieron la participación de 68 estudiantes como unidad de estudio. La técnica de recojo de información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados resaltaron que: la municipalidad no brinda mayor importancia y no contribuye al 100% en los casos de registran por concepto de vulneración de derechos de los niños y adolescentes dentro de la DEMUNA, donde solo 25% indico que sus casos presentados fueron atendidos de manera correcta. Asimismo, los padres de familia afirman en un 97.5% que los niños y adolescentes tiene derechos y deben ser respetados; donde solo el 2.5% no sabe no opina. Concluye que, la gestión deficiente de los gobiernos locales refleja problemas en el servicio de la DEMUNA, incidiendo de manera significativa en los procesos de atención.

Ríos (2020) en su investigación Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2020 (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. El método de estudio fue deductivo, tipo básico y con un enfoque cuantitativo. Tuvo la participación de 83 usuarios como población y muestra. Como técnica de recojo de datos fue la encuesta y el instrumento correspondió al cuestionario. Los resultados resaltaron que, existe relación entre las variables donde el coeficiente de correlación fue 0,432 considerándose como una relación positiva alta. Asimismo, el sig. Bilateral fue de 0.000% según la prueba de Pearson. Concluye que, mientras más eficiencia se muestre en la gestión municipal, los procesos de atención de la entidad pública reflejarán resultados positivos.

Palacios (2019) en su investigación titulada 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 (Tesis doctoral) Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Perú. El tipo de estudio fue básico, diseño no experimental, nivel correlacional. La población y muestra estuvo conformado por 96 participantes. La encuesta fue la técnica de recojo de datos. Los resultados determinaron que: el 63% de los participantes indicaron estar totalmente de acuerdo que se genere una protección integral a los niños y a los adolescentes. De igual manera, el 54% menciona que las obligaciones en promoción de la DEMUNA deben mejorar. Concluye que: existe relación significativa entre las variables de estudio, siendo comprobado a través del coeficiente de correlación de Pearson 0,900; y un sig. Bilateral de 000%; aceptando la hipótesis de investigación.

Asimismo, Casiano y Cueva (2019) en su investigación Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019 (Artículo científico) Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Perú. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y correlacional. Estuvo conformada por una población y muestra de 132 participantes. La encuesta fue la técnica de recojo de datos y el instrumento el cuestionario. Los resultados demostraron que, la percepción fue negativa en un 30,99% entre las personas dando a conocer que el

servicio público determina niveles muy bajos cuando se refiere a la limpieza, remodelar las calles de la ciudad, reparación de las veredas, etc. Concluye que, existe deficiencias cada proceso público principalmente en la gestión municipal, asimismo esto fue validado con la prueba inferencial Chi-cuadrado y la aplicación del test exacto de Fisher con un sig. Bilateral de 0,000.

Pinchi (2018) en su investigación titulada Gestión municipal y calidad del servicio de la Municipalidad del distrito de Manantay, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali 2017. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa, Perú. En el aspecto metodológico el tipo de estudio fue descriptivo correlacional, diseño transversal. Lo población y muestra consideró la participación de 85 usuarios. Se tomó como técnica de recojo de datos a la encuesta. Los resultados determinaron que: el nivel de gestión fue alto en un 65.88%; con respecto a los componentes de planeación y organización fueron los más eficientes a diferencia de la dirección y control. Concluye que: existe relación negativa entre la gestión municipal y calidad de servicio donde el coeficiente de correlación fue -0,046; por otra parte, el sig. Bilateral fue 0,679.

Culqui (2016) en la investigación titulada La DEMUNA municipal provincial de Chiclayo y el interés superior del niño (Tesis de Maestría) Universidad Señor de Sipán, Pimentel. El enfoque de estudio fue cuantitativo, descriptivo – explicativo y causal. Tuvo la participación de 15 funcionarios como población y muestra. La técnica de recojo de información fue la encuesta y el instrumento cuestionario. Los resultados indicaron que: los intereses del niño se ven totalmente afectados por las conciliaciones extrajudiciales que se desarrollan en la Municipalidad de Chiclayo, que a la vez esta no tiene carácter ejecutivo, sugiriendo que establezca una mayor atención por parte de las autoridades. Asimismo, el 52% dieron a conocer que existe deficiencias en los procesos internos de atención en la respectiva área debiéndose cumplir con las normas establecidas. Concluye que: existe relación significativa entre las variables, viéndose comprobado por el coeficiente de pseudo: 0,652; sig. Bilateral de 000%. En este sentido resuelve que, mientras más eficiencia se muestre en la DEMUNA se registrará mayor interés en resolver los problemas de vulneración de los niños y adolescentes.

Además, Valencia (2017) Gestión municipal y desarrollo local en el distrito de Chavín de Huantar, 2017 (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú. Dentro de la metodología el diseño fue no experimental, nivel correlacional y de temporalidad transversal. Se vio integrado por setenta y cinco participantes como población y muestra. Como técnica de recojo de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados responden que, el nivel de gestión fue alto en un 97%. No obstante, el desarrollo correspondió a un nivel bajo de 87,2%. Concluye que, existe relación significativa entre la gestión municipal y desarrollo en la localidad de Chavín, siendo comprobado con la aplicación de la prueba estadística no paramétrica Rho Spearman donde el sig. Bilateral obtenido fue 0,000 menor al margen de error del 5%. Además, el grado de correlación fue positiva considerable de 0,985.

Por otra parte, Guzmán (2019) en su investigación Servicio 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 Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. En el aspecto metodológico el tipo de estudio fue no experimental, diseño correlacional y método aplicado. Estuvo conformado por 38 participantes, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados demostraron que, el servicio fue regular en un 55.3% y la participación fue deficiente el 71.1%. Concluye que, existe una relación significativa entre los servicios de la DEMUNA en la participación del consejo consultivo, asimismo esta afirmación fue contrastada con la prueba inferencial Tau-b de Kendall registrando un coeficiente de 0,897 y un p-valor de 0,000.

De igual manera, Álvarez (2018) Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipal de Santa Anita Lima 2017 (Tesis doctoral) Universidad Cesar Vallejo, Lima. El diseño de estudio correspondió a no experimental. La población y muestra estuvo constituida por 384 participantes. La técnica e instrumento fue representado por la encuesta y cuestionario. Los resultados determinaron que, los componentes normatividad, administración, compromiso organizacional y seguridad ciudadana registraron un esta regular entre el 29,4% y 55,7% respectivamente. Con respecto a la atención también fue percibido de forma regular en un 59,9%. Concluye que, la gestión influye de

manera significativa en la atención, asimismo esto fue comprobado con la prueba estadística Chi-cuadrado donde el sig. Bilateral obtenido fue 0,000.

Perales (2018) en su investigación Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018 (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú. Como metodología de estudio correspondió a un diseño no experimental, nivel descriptivo. La población y muestra se vio conformado por 50 participantes, como técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados dieron a conocer que: la gestión municipal muestra deficiente en el planeamiento de actividades haciendo que parte administrativa no se realicen las actividades de acuerdo al lineamiento interno, dando lugar a que los usuarios lo califiquen como inadecuado en un 65%; asimismo los proceso que abarca el servicio público fue bajo en un 45%. Concluye que: las variables se relación de manera significativa reflejándose con el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho Spearman de 0,8366 y un sig. Bilateral de 000%.

Vega (2016) en su investigación Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad Distrital de Chugay, año 2016 (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Trujillo, Perú. La metodología estuvo conformada por un diseño no experimental, transversal, la unidad de estudio se vio representado por 18 directivos. Como técnica de recojo de datos fue el análisis documental y como instrumento una guía de análisis. Los resultados resaltan que: existe una debilidad en el área de recursos humanos limitando el desarrollo de los procesos administrativos, pues esto hace que los usuarios determinen que la gestión municipal sea deficiente en un 63%, donde sugiere que se capaciten a los colaboradores. De igual forma, el servicio público que se percibe que muy bajo. Concluye que: existe relación entre las variables siendo comprobado por la prueba de Chi-cuadrado donde el coeficiente fue 0,845.

Después de haber presentado los trabajos previos, se procedió a contextualizar las variables de estudio gestión Municipal, siendo originaria en las comunidades agrarias Ayllus (Periodo incaico) donde los municipios en el Perú comenzaron a establecer una organización estatal. Los incas en ese entonces concibieron al Estado como un órgano clasificador de trabajo con la determinación de privilegios y beneficios. Seguidamente, durante el periodo colonial, ejerce sus

funciones de acuerdo al modelo español, donde el 1535 se realiza nombramiento de alcaldes y regidores donde se dio comienzo a la vida institucional que se distinguía por ser democrática en la ciudad de Lima. De acuerdo a la constitución de 1823 en base al artículo 138°, se dictamina que en todas las poblaciones habrá municipalidades, con la finalidad de velar por la salud pública, seguridad, entre otros (Salas, 2016).

Seguidamente, la definición de la gestión municipal corresponde a una labor compartida que tiene como propósito mejorar la situación cultural, económica, social y ciudadana de una amplia población, buscando establecer un equilibrio donde la política sea totalmente viable y la administración de los recursos determinen eficiencia. La presente se sustenta por el proceso de administrar y planificar los fondos públicos municipales de forma óptima, considerando como resultado final el desarrollo de todo el espacio geográfico (localidad) (Parras, 2016). Paralelamente, Molina et al (2016) considera a la gestión municipal como conjunto de actividades impulsadas desde un gobierno local, pues tiene como principal característica el hecho de tener la facultad de administrar los recursos tangibles e intangibles (físico, humanos y técnicos) y brindar una mayor respuesta al apuro que determina una localidad y concretar eficientemente políticas que se orienten al desarrollo.

De igual manera, López (2020) entiende a la gestión municipal a la labor del gobierno y su competencia de conducir los recursos que se encuentran disponibles. Además, se registran limitantes en la gestión administrativa que suelen detener el desarrollo local, siendo muy determinante motivo a que existe mayor intervención de personal calificado, utilización de las redes y la innovación. Por último, Álvarez y Delgado (2020) lo definen como el área de mayor nivel y responsabilidad, pues se enfoca principalmente a la parte administrativa y tiene como obligación de dirigir las actividades operativas, financieras, etc., así como promover la ejecución de obras de impacto público y prestar servicios de acuerdo a las necesidades que determine la población.

De acuerdo a la postura de Parras (2016) presenta los siguientes principios en la gestión municipal: a) establecer eficiencia en su calidad de gestión, principalmente en la búsqueda de un correcto desarrollo y esto sea transferido a

la ciudadanía a través de los servicios públicos tomando en cuenta el indicador de calidad; b) impulsar el desarrollo local haciendo uso de la participación ciudadana, reconociéndolo como un conjunto actividades que genera una iniciativa para hacer conocimiento de las necesidades públicas; c) juicio estratégico, busca la competencia de poder anticiparte ante posibles acontecimientos, asimismo este visualiza su destino y lo construye; d) genera democracia, pues esto hace que se presente el nivel de confianza en la gestión de los municipios; e) establecer una mayor participación de las personas quienes forman parte de la localidad considerado como un elemento esencial; f) generar información municipal de forma activa tanto en las plataformas virtuales y de manera presencial.

Para evaluar la gestión municipal se consideró el aporte teórico de Parras (2016) quien describe las siguientes dimensiones: planificación municipal. Tiene la propiedad de esclarecer las acciones que deberá desarrollarse tomando en cuenta además los instrumentos necesarios para lograr su propósito, asimismo dentro de este proceso se establecen tiempos para su ejecución y responsables. Cuando la presente se regula a través de resultados, se llega un punto de determinar una relación directa entre los servicios y bienes que se utilizan y se producen. Además, la planificación integral que abarca este componente suele desarrollarse de manera interna y externa con la participación de los órganos públicos existentes, contribuyendo a que se pueda alinear el presupuesto y los objetivos institucionales. En sentido está conformado por tres procesos: a) función prospectiva. Se orienta a proveer y construir el futuro de todo un territorio; b) función de coordinación y ejecución. Responde a la coordinación de todas las decisiones y actos que realiza el gobierno local y todos los participantes que intervienen en el municipio bajo tomando en cuenta la responsabilidad compartida y compromiso; c) función de evaluación y control. Suele ser aplicable para reconocer el nivel el cumplimiento de las acciones que se emprendieron (Parras, 2016).

Por otra parte, se tiene como segunda dimensión al Presupuesto municipal, pues este corresponde a uno más de los procesos que ayudan a los colaboradores del área de finanzas del municipio orientándose al manejo de presupuesto, es de esta forma que se puede organizar eficientemente todas las

actividades considerándose como base lo que se encuentra regulado en el marco legal en la misma municipalidad. Asimismo, es importante mantener una capacidad financiera para la ejecución de actividades en beneficio de la ciudadanía. En esta área se toman en cuenta las normas del sistema de control interno siendo un mecanismo importante que destaca por sus beneficios siendo el de más impacto para la gestión financiera (Parras, 2016)

Como tercera dimensión, se presenta a las compras y contrataciones, aquí las municipalidades determinan una serie de objetivos teniendo como prioridad asegurar el desarrollo de su comunidad, administrar los espacios públicos como son los rurales y urbanos e incluyendo la prestación de servicios buscando la calidad en la atención. Para que los objetivos lleguen a cumplirse según lo establecido, la gestión de bienes y servicios debe contener elementos importantes como es el cumplimiento normativo, eficiencia, transparencia, satisfacción del servicio, pues de esta forma se podrá satisfacer las necesidades que representa una acertada gestión municipal. El implementar las normas de carácter político y cumplirlas dentro de este proceso brinda una alta garantía cuando nos referimos a la transparencia, principalmente en la ejecución de gastos públicos, aquí es donde se busca generar valor y desarrollo sostenible para un espacio geográfico (Parras, 2016).

Con respecto a la segunda variable, la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente – DEMUNA, lo define como un servicio que abarca una serie de procesos integrados dentro del Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y el Adolescente, que se desarrolla en los gobiernos del sector público, tiene sus orígenes de creación con la Ley N° 26102 estipulada en el Capítulo III del Código de los Niños y Adolescentes de 1992. Definiendo a la defensoría del niño y adolescentes, como parte del sistema de atención integral en las administraciones gubernamentales y los establecimientos públicos y privados, su fin proteger los derechos que el código registra. Siendo esta ratificada con la Ley N° 27337, por la entidad superior el Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano (2015) (PROMUDEH) en el año 2000, que actualmente se encuentra vigente. Por otra parte, en cuanto a definición tiene como propósito colaborar en los derechos de adolescentes, niños y niñas considerándose la vigilancia, promoción y la defensa

que ellos necesitan. Actualmente, esta área es determinada como la más grande que se registra en todo el país, es por este motivo que es importante que se fortalezca el servicio que se viene brindando; ya que todo esto dará una mejor asistencia a los niños donde cada uno podrá a temprana edad ejercer sus derechos, trayendo como beneficio el crecimiento en su potencial y sus competencias (LEY N° 27337, 2000).

El servicio de la DEMUNA se encuentra relacionada con la ley orgánica de Municipalidades N° 27972 (2012); donde instituye en el párrafo 84° las Municipalidades deben establecer y efectuar el Servicio de Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente – DEMUNA, de acuerdo a Ley en materia de protección. Asimismo, el objetivo que persigue la DEMUNA, se basa principalmente en ofrecer una atención de calidad, donde se pueda establecer a un defensor con las competencias necesarias enfocándose a orientar y atender según el caso que se registre, asumiendo como habilidad de intromisión y sobre todo la asistencia integral que compromete una participación sobre agentes de riesgo que por lo general no facilitan el desempeño de los niños, niñas y adolescentes. (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2015)

Además, disponer de recursos económicos para la vigilancia de los casos y su promoción en el ejercicio de los derechos. De esta manera, los incentivos que se perciben hacen que la DEMUNA determine disponibilidad de recursos para poder hacer efectivo sus servicios al público objetivo que registra institucionalmente. Pues de esta manera, se llega a cumplir con las metas en beneficio a la comunidad haciendo referencia a primera vista a las familias vulnerables de bajos recursos (Villafana, Torres, & Almeyda, 2016).

Según el Decreto Supremo N° 005-2019 MIMP (2019) indica que los principios del servicio de defensoría de la niña, niño y adolescente son los siguiente: a) **Legalidad**. Debe desempeñarse de acuerdo a lo que establece la norma, pues esto compromete sus competencias, facultad y función para poder otorgar un servicio totalmente correcto; b) **Interés superior del niño**. Debe determinar la garantía de los derechos, pues la presente es considerada como factor determinante para establecer medidas y decisiones que beneficien al usuario; c) **Niño/a y adolescente como sujeto de derecho**. Son los principales

representantes y beneficiarios a responsabilidad del servicio de defensoría, son sometidos a un proceso de análisis para identificar su caso y brindar la solución inmediata; d) **Participación**. Los beneficiarios tienen la facultad de intervenir en los asuntos que le competan. Los participantes que están a cargo del servicio, son los que garantizan una respuesta, información y presentar una opinión; e). **Especialidad**. Determinan las actividades de prevenir, atender y vigilar los derechos de los usuarios, ayudando al caso de los mismos, siendo prioridad otorgar una seguridad integral; f) **Gratuidad**. Tiene la particularidad de ser gratuito, esto quiere decir que los usuarios en general no tendrán la necesidad de realizar alguna amonestación por el servicio que está percibiendo;

Asimismo, se tiene; g) **Confidencialidad de la información**. Toda información que se perciba del usuario que presente su caso será totalmente confidencial, esto quiere decir los datos recolectados por el especialista en el servicio no lo podrá compartir con ninguna persona ajena a la situación que se registre en el tiempo real resaltando la privacidad para que en el proceso no se presente contingencias innecesarias que limite su resolución; h) **Imparcialidad**. El trato es igual para todos no hay mayor beneficio para uno en específico, pues el reglamento interno hace referencia y especifica todo este apartado; i) **Impulso de oficio**. Dentro de este principio se termina una obligación de poder actuar en función a las necesidades que determine el usuario, considerando a primera vista sus facultades para responder el hecho que registra vulneración de los derechos (Decreto Supremo n° 005-2019-MIMP, 2019).

Cuando se refiere a la intervención de la DNA, esta tiene como habilidad otorgar una asistencia integral, el mismo que también puede definirse como conjunto de actividades que se dirigen a establecer una protección a los usuarios externos, desempeñándose de acuerdo a la causalidad que hace que limite el desarrollo de sus derechos. La atención integral recae a lo siguiente: a) reducir o suprimir los factores intervinientes que afectan el ejercer los derechos de los usuarios; b) generar y establecer competencias en los usuarios, asimismo orientar la exigencia en cuanto a sus derechos; c) reintegro de los derechos que son vulnerados por personas ajenas a su realidad.

Con respecto a las pautas de atención, la intervención solo se hizo efectivo para asunto que solo involucren a menores de edad como son niños, niñas y adolescentes, pues en el siguiente apartado se realizan varias precisiones: a) Para establecer una acción deliberadamente efectiva, la DNA debe sostener un acoplamiento con una serie de organizaciones del SNAINA, que suelen simbolizar a la toda la comunidad, actualizando los datos sobre los representantes según las derivaciones que se suelen efectuar, a fin de ejecutar procesos de atención que faciliten una atención de calidad a favor de los niños, niñas y adolescentes que determina vulneración de sus derechos; b) Asimismo, de acuerdo a los hechos que se describan por el informante, el defensor tendrá que averiguar de todos los hechos que han hecho que esta situación se produzca y que determine un efecto negativo en el derecho de los solicitantes; c) Los formatos que repercuten en la atención de los posibles casos deben contener información totalmente clara y sobre todo objetiva, restringiendo adjetivos que cuestionen los aspectos de imparcialidad de quienes forman parte de este servicio.

Para evaluar los procesos del servicio de la defensoría del niño y adolescente se tomó en cuenta el sustento teórico de la LEY N° 27337, (2000), quien menciona las siguientes dimensiones: acción preliminar. En este proceso, es donde el usuario suele apersonarse a las oficinas de la defensoría a hacer conocimiento de su situación, sobre el cual el personal que determina la recepción del caso da el visto bueno si existe vulneración de derechos; de no ser así, el responsable de área tendrá la facultad de dar por concluida a primera vista la atención. Por otra parte, es importante añadir de no existir riesgo o amenaza alguna en los derechos, se tendrá la necesidad de brindar información y serán registrados en los formatos respectivos para que en efecto se concluya la respectiva atención de la DNA. El registro de información determina aspectos importantes que hace referencia a lo siguiente: correlación del número que fue atendido; día (fecha); nombre y apellidos completos por parte de los usuarios, número del DNI, dirección de vivienda, número telefónico del informante. Paralelamente, la segunda dimensión es la recepción, es donde se realiza el registro de toda la información pertinente donde se detalla de forma explícita todos los hechos que se relacionan al caso del solicitante, además se tiene que consignar la firmas como requisito fundamental. En el posible caso de que el

informante no quiere firmar, solo será suficiente la firma del responsable de área de defensoría, generando la constancia de tal caso. Además, si el informante no sepa cómo debe firmar, se verá la necesidad de su huella digital

Paralelamente se tiene a la dimensión calificación, aquí es donde se realiza la evaluación de la persona afectada en relación a los hechos que se describieron en su momento y se establece las acciones del caso para determinar una asistencia integral, además esta actividad estuvo consignando en el formato n°11 Ficha de Seguimiento ejecución de acciones dispuestas, verificación de cumplimiento. El tiempo de calificación tiene como límite 24 horas después que se haya recibido el caso pertinente. Si se evidencia de forma clara el daño ocasionado a la víctima, el responsable que aborda el caso dispondrá de manera automática la acción que mejor se ajuste para la atención, sin prolongar el tiempo y sin necesidad de contrastar el caso. Cuando se requiera de mayor investigación de los casos y siempre estos no tendrán un efecto complejo como falta o delitos, la calificación no podrá ser mayor a siete días hábiles contabilizándose después la fecha que se realizó la recepción, para ello se deberá incurrir a los medios de calificación (LEY N° 27337, 2000).

Como cuarta dimensión se presenta a la ejecución, en esta fase se suele ejecutar las acciones por parte del defensor según lo que se obtuvo en el proceso de calificación. Asimismo, estas acciones son las siguientes: a) asesoramiento; b) conciliación extrajudicial; c) denuncias; d) atención especializada; e) ayuda tutelar; etc., Por último, se tiene a la dimensión de verificación de cumplimiento, el cual se ve presentando por un conjunto de acciones que ejecuta la defensora, con el siguiente propósito: a) realizar el registro y verificación del avance del proceso de atención; b) monitorear del avance y el cumplimiento de lo suscrito como acuerdo en las actas que se conciliaron; c) monitoreo y verificación de los acuerdo que se pactaron con los informantes; y d) realización de los ajustes en cuanto a estrategias para el logro de los resultados previsto y en el motivo de que no se esté cumpliendo, se deberá recomendar soluciones según sea el caso (LEY N° 27337, 2000).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de estudio fue aplicado, teniendo como finalidad generar conocimiento a fin de poder determinar las características y el estado de cada una de las variables, pues de tal forma se llegó a analizar y comparar con la realidad actual del lugar de estudio (Gallardo, 2017). Por su parte, Lozada (2014) menciona que este tipo de investigación se enfoca esencialmente en producir conocimiento y pueda ser puesta en práctica a través del tiempo. De esta manera, se tiene propósito analizar e identificar la problemática enfocada en la Municipalidad De Chincha Baja.

Enfoque

Fue cuantitativo, el cual se caracteriza por poseer estrategias de recopilar y procesar datos numéricos haciendo uso de los medios estadísticos para contrastar la hipótesis de investigación (Fidahic, Nujic, & Runjic, 2020). Asimismo, estuvo enmarcado por el análisis independiente de cada variable para llegar a un resultado general (Apike, 2017)

El nivel fue explicativo, es un estudio donde se plantea las relaciones de causalidad; es decir causa y efecto, esto responde a que la estadística no es suficiente para responder los objetivos de investigación. (Mohammad & Barliana, 2017) En este sentido se tuvo que hacer uso de otros criterios de causalidad para llegar a una conclusión (Boru, 2018).

Método

Fue hipotético deductivo, el cual corresponde a una estrategia de razonabilidad que se enmarcó a determinar las conclusiones lógicas tomando en cuenta un conjunto de principios. En este sentido, este método parte del pensamiento genérico al particular (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Diseño de Investigación

El diseño fue no experimental, comprende a que no hubo manipulación y control de las variables en estudio, dando lugar solo a un análisis observacional, de manera que los datos que se analizaron reflejo el estado natural del fenómeno a investigar (Valderrama, 2018). La temporalidad de la investigación fue de corte transversal, esto indica que la medición se realizó solo en una sola ocasión (Rodríguez y Mendivelso, 2018). Asimismo, Curtis, Comiskey y Dempsey (2016) indican que el estudio transaccional se oriental al enfoque observacional donde la unidad de estudio es un conjunto predefinido para obtener las características y establecer posibles conclusiones.

3.2. Variable y operacionalización de variables

V1: Gestión municipal

Definición conceptual: conjunto de actividades impulsadas desde un gobierno local, pues tiene como principal característica el hecho de tener la facultad de administrar los recursos tangibles e intangibles (físico, humanos y técnicos) y brindar una mayor respuesta al apuro que determina una localidad y concretar eficientemente políticas que se orienten al desarrollo (Parras, 2016)

Definición operacional:

La gestión municipal, se evaluará por medio del aporte teórico de Parras, quien menciona las siguientes dimensiones: planificación municipal, presupuesto municipal, compras y contrataciones.

Indicadores:

Dimensión. Planificación municipal, teniendo como indicadores: a) función prospectiva; b) función de coordinación y ejecución; c) función de evaluación y control

Dimensión. Presupuesto municipal, teniendo como indicadores: a) manejo de presupuesto; b) Nivel de capacidad financiera

Dimensión. Compras y contrataciones, teniendo como indicadores: a) cumplimiento normativo; b) eficiencia; c) transparencia; d) satisfacción del servicio

Escala e índices: Ordinal

Escala Likert de cinco posiciones (desde 0 = “nunca” hasta 5 “siempre”)

Niveles y rangos: Deficiente: 27 – 62; Moderado: 63 – 69; Eficiente: 99 – 135

V2: Servicio de la defensoría del niño y adolescente

Definición conceptual: es un servicio que abarca procedimientos que está integrado dentro del Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y el Adolescente, que se desarrolla en los gobiernos del sector público, que se basa principalmente en ofrecer una atención de calidad, donde se pueda establecer a un defensor con las competencias necesarias enfocándose a orientar y atender según el caso que se registre, asumiendo como habilidad de intromisión y sobre todo la asistencia integral que compromete una participación sobre agentes de riesgo (LEY N° 27337, 2000).

Definición operacional:

Para evaluar la segunda variable se tomará en cuenta la guía para la atención de casos en el servicio de defensoría del niño y adolescente presentado por la LEY N° 27337, (2000)., quien menciona las siguientes dimensiones: acción preliminar, recepción, calificación, ejecución y verificación de cumplimiento.

Indicadores:

Dimensión: Acción preliminar, teniendo como indicadores: a) Registro de información de casos

Dimensión: Recepción, teniendo como indicadores: a) Verificar la vulneración de derechos; b) Consignación de firmas del informante; c) Nivel de atención integral

Dimensión: Calificación, teniendo como indicadores: a) Plazos de calificación del caso; b) Medios de calificación

Dimensión: Ejecución, teniendo como indicadores: a) acciones de atención

Dimensión: Verificación de cumplimiento, teniendo como indicadores: a) registro y verificación de los procesos de atención; b) monitoreo de los acuerdos suscritos; c) mecanismos de verificación.

Escala e índices: Ordinal

Escala Likert de cinco posiciones (desde 0 = “muy deficiente” hasta 5 “muy eficiente”

Niveles y rangos: Mala: 30 – 36; Regular: 70 – 109; Buena: 110 – 150

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La unidad de estudio estuvo representada por 103 usuarios registrado y atendidos en el área de defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chincha Baja. Según lo dispuesto por Ñaupas (2018) indica que la población se enfoca a la totalidad de los participantes, que presentan características que permitirán responder el propósito de estudio.

Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión: todos los casos donde el defensor o defensora llegó a determinar que se vulneran los derechos niños y adolescentes.

Exclusión: los casos que carecieron de fundamento, donde el defensor dio por concluida la atención.

Muestra

La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población que suma 103 casos. Asimismo, Carrasco (2018) menciona que la muestra es considerada como una proporción referencial de la unidad de estudio (población), que reúne especificaciones necesarias para responder los objetivos de investigación.

Muestreo

En el presente estudio no se empleó muestreo, en este sentido la muestra seleccionada se originó de acuerdo al criterio del investigador (Bernal, 2016).

Unidad de análisis

De acuerdo al análisis realizado, el presente estudio se vio conformada por 103 casos que se registraron en el área de defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chincha Baja

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recojo de datos se vio representado por la encuesta, que suele utilizar una serie de procesos estandarizados mediante el cual se recopila y se puede analizar la información de los casos que fue objeto de estudio. (Trigueros, 2017). Asimismo, se buscó conocer las características que más predominan

dentro de la problemática haciendo uso de la observación directa y la percepción de los participantes. Según Gauchi (2017) la encuesta facilita su aplicación masiva, el cual puede ser extendido a poblaciones muchas extensas según la realidad que se presente.

Según Escofet et al (2016) el cuestionario responde a un procedimiento científico que es empleado de manera frecuente en las ciencias sociales, que consiste en un conjunto de preguntas que son elaboradas de forma sistemática y sobre todo de manera cuidadosa, tomando en cuenta aspectos determinantes que puedan responder el propósito de investigación.

El instrumento de recojo de datos fue el cuestionario, viéndose conformado por un listado de preguntas que se elaboraron de acuerdo a las dimensiones e indicadores, es así donde cada ítem estuvo planteado en función a la escala de respuesta de tipo Likert.

Por otra parte, la variable servicio de la defensoría del niño y adolescente, tiene como autor a Silvera Vargas, Jahiro Luis. Asimismo, el cuestionario determinó una escala Likert.

Validez

Para la validez de los instrumentos de acuerdo a la coyuntura COVID-19, su evaluación de originó a través de un correo que fue enviado a los tres especialistas (expertos), donde se llegó a precisar la revisión total de los instrumentos por cada variable, tomando en cuenta los siguientes criterios: pertinencia, relevancia y claridad. En este sentido los resultados de la validez de los instrumentos dieron a conocer que existe suficiencia, teniendo luz verde para la aplicación a la totalidad de la muestra de estudio (Galicia y Balderrama, 2017).

Según Connell et al, (2018) indica que la validez de cada instrumento determinó un puntaje y firma por cada experto, donde dio a conocer que se cumplen con los criterios establecidos y pueda ser utilizado en el proceso de investigación.

Confiabilidad

Según Hernández, Llorens, & Rodríguez, (2016), estuvo conformado por el alfa de cronbach, siendo aplicable para la variable gestión municipal y servicio de la defensoría del niño y adolescente, teniendo la finalidad de identificar el grado de confianza que presentan cada una de las respuestas por parte de la unidad de estudio, obteniendo el siguiente resultado para la primera variable 0,871. En cuanto a la segunda variable el alfa de cronbach responde a 0,841. De igual manera Rodríguez y Reguant (2020) menciona que la fiabilidad responde a la consistencia y precisiones de la medición del instrumento a partir puntuaciones que se realizan por un grupo determinado de individuos. Asimismo, la prueba piloto estuvo siendo aplicable a 20 participantes como unidad de estudio.

3.5. Procedimiento

Como primer proceso, se determinó una coordinación previa con el gerente de la Municipalidad a fin de poder acceder a la entidad y poder ejecutar la presente investigación, haciendo conocimiento del propósito y solicitando el permiso respectivo. Por consiguiente, al responsable de área de defensoría de niño y adolescente se le informo del objetivo que se persigue para su participación activa y sobre todo voluntaria. Para la aplicación de los instrumentos de recojo de datos se realizará una breve explicación a los participantes (casos atendidos); es así donde se elaboraron cuestionarios virtuales para que cada usuario puede responder los ítems de cada variable, pues esto fue viable porque se contó con información interna del área donde se registran los datos de cada uno, es así donde da a entender que toda la información que se recopile solo fue utilizada para fines de investigación y tuvo un tratamiento confidencial, buscando a partir de ello identificar los principales problemas que se presentan en el lugar de estudio para establecer sugerencias correctivas. De esta manera, se dio a conocer el comportamiento de las variables, sin la necesidad de intervenir o tener control sobre ellas, buscando establecer de qué manera influye la gestión municipal en el servicio de área de defensoría de niño y adolescente; pues todo esto es el camino a seguir donde se desarrolló una serie de actividades para alcanzar un fin específico (Pulido, 2015)

3.6. Método de análisis de datos

La información que se llegó a obtener con la aplicación de los instrumentos de recojo de datos, fueron almacenados en el sistema integral Microsoft Excel, generándose de esta forma la base de datos correspondiente para su tratamiento, pues una vez distribuidas y sobre todo ordenadas, permitió obtener los resultados en tabla de frecuencias y los porcentajes respectivos viéndose reflejado en la tabla y figuras. (Carrie, 2007). Seguidamente, para contrastar la hipótesis de investigación se aplicó la prueba inferencial de regresión lógica ordinal, donde se analizó el nivel influencia de la gestión municipal con el servicio de defensoría; tomando en cuenta que ambas variables son cuantitativas ordinales (Herbas, 2018)

3.7. Aspectos éticos

La investigación a realizar, fue desarrollado de manera exclusiva considerando los principios éticos, donde se empleó la participación de personas como unidades de estudio, buscando de esta forma establecer un mejor futuro para estos. Es importante considerar como un hecho grave, el no hacer conocimiento del interés de su intervención, retener información, ocultar y sobre todo el falsificar los datos. De igual manera, se empleó la confidencialidad y el anonimato respectivo de cada uno. Según lo dispuesto por el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación (2017) es relevante hacer entender a la unidad de estudio (muestra) del objetivo que se persigue y de los beneficios que trae consigo la investigación, donde se respetó su decisión de participar en la búsqueda de reducir los problemas que se presentan. De igual manera, lo tomó en cuenta las precisiones de las Normas APA Sexta Edición reduciendo el índice de similitud (plagio) (Espinoza, 2019)

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Gestión municipal

Según corresponde a la tabla 1, se observa que la gestión municipal fue percibida en un nivel moderado de 70% por 72 usuarios que registra la municipalidad De Chincha Baja, 21% lo calificaron como deficiente y solo el 9% de manera eficiente viéndose representado por 9 participantes en el proceso de investigación.

Tabla 1

Distribución de Frecuencias y porcentajes de la variable gestión municipal de los usuarios de la Municipalidad de Chincha baja, 2021.

		Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	27-62	22	21%
	Moderado	63-98	72	70%
	Eficiente	99-135	9	9%
	Total		103	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad de Chincha Baja

4.1.2. Resultados descriptivos de las dimensiones de gestión municipal

Tabla2

Distribución de Frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable gestión municipal.

Dimensiones	Niveles	Baremo	f	%	
Planificación municipal.	Deficiente	9	20	26	25%
	Moderado	21	32	47	46%
	Eficiente	33	45	30	29%
Presupuesto municipal	Deficiente	6	13	24	23%
	Moderado	14	21	49	48%
	Eficiente	22	30	30	29%
Compras y contrataciones	Deficiente	12	27	29	28%
	Moderado	28	43	73	71%
	Eficiente	44	60	1	1%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad de Chincha Baja

En relación a lo observado en la tabla N° 2, acerca de los niveles de gestión municipal en todas sus dimensiones, el porcentaje que predomina es el nivel moderado, teniendo a compras y contrataciones con un mayor indicador del 71%; seguidamente presupuesto municipal en un 48% y finalmente a la planificación municipal en 46%

4.1.3. Servicio de la defensoría del niño y adolescente

Tabla 3

Distribución de Frecuencias y porcentajes de la variable servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad de Chincha baja, 2021.

		Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	30-69	31	30%
	Medio	70-109	54	52%
	Alto	110-150	18	17%
	Total		103	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad de Chincha Baja

En la tabla, se refleja que el 52% de los usuarios que se registraron en el servicio de defensoría en la municipalidad De Chincha Baja indicaron que el servicio es de nivel medio, el 30% de los participantes lo calificaron como bajo y la diferencia que responde a 17%

4.1.4. Resultados descriptivos de las dimensiones de servicio de defensoría

De acuerdo a la tabla N°4, se observa que las dimensiones del servicio de defensoría reflejaron un nivel bajo el cual predominó entre las demás calificaciones, asimismo el proceso de ejecución registró un porcentaje de 46%, seguidamente recepción presento un resultado de 42%. Por otra parte, acción preliminar respondió un nivel medio de 37%, donde solo el proceso de verificación incurrió a un indicador positivo de 38%. En este sentido, cado resaltar que del 100% de los participantes la calificación más representativa fue de nivel medio.

Tabla4

Distribución de Frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable servicio de defensoría de la Municipalidad de Chincha baja, 2021.

Dimensiones	Niveles	Baremo	f	%
Acción preliminar	Bajo	3 6	37	36%
	Medio	7 10	38	37%
	Alto	11 15	28	27%
Recepción	Bajo	9 20	43	42%
	Medio	21 32	28	27%
	Alto	33 45	32	31%
Calificación	Bajo	6 13	34	33%
	Medio	14 21	32	31%
	Alto	22 30	37	36%
Ejecución	Bajo	3 6	47	46%
	Medio	7 10	30	29%
	Alto	11 15	26	25%
Verificación de cumplimiento	Bajo	9 20	38	37%
	Medio	21 32	26	25%
	Alto	33 45	39	38%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad de Chincha Baja

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1. Bondad de ajuste

Tabla5

Prueba de bondad de ajuste de la gestión municipal en el servicio de defensoría de la Municipalidad de Chincha baja, 2021.

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,940	2	,625
Desvianza	1,598	2	,450

Nota: Aplicación del modelo "Pearson desvianza"

Según los resultados que presentan en la tabla N° 5, que responde a la prueba de bondad de ajuste de la gestión municipal en el servicio de defensoría se observa que la significancia fue mayor al margen de error 0.5, se contrasta que el modelo no se ajusta a los datos de análisis.

4.2.2. Prueba de variabilidad

Tabla 6

Prueba de variabilidad de gestión municipal por influencia en el servicio de defensoría de la Municipalidad de Chincha baja, 2021.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,242
Nagelkerke	,304
McFadden	,175

Nota: Función de enlace: logit variabilidad de Pseudo R cuadrado

En relación a la tabla N°6 se observa el resultado de la prueba de variabilidad de Pseudo R cuadrado, el cual refleja básicamente la dependencia porcentual de la gestión municipal en el servicio de defensoría, en donde el resultado de coeficiente de Nagelkerke, indica que el servicio de defensoría depende en un 30.4% de la gestión; esto indica que el 69.6% corresponde a otros factores distintos a la gestión municipal.

Prueba de hipótesis.

De acuerdo a la prueba de regresión ordinal, se observa que hubo significancia en la variable gestión municipal, resaltando solo la categoría deficiente (1) ($p=0.000$). Esto indica que, hay evidencia para rechazar la hipótesis nula y contrastar la hipótesis de investigación: H_1 La Gestión municipal influye significativamente en el servicio de la defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chincha Baja, 2021. Asimismo, se aprecia que el servicio de la DEMUNA influye en 2 niveles: 1=baja ($p: 0.000$) y 2=medio ($p: 0.000$). En este sentido, la influencia es mayoritaria indicándose así, que la variable independiente es determinante para el servicio de defensoría de la Municipalidad.

Tabla7

Estimación de parámetros para la prueba de influencia de la variable gestión municipal en el variable servicio de la defensoría de la Municipalidad de Chincha baja, 2021.

		Desv.				Intervalo de confianza al 95%		
		Estimación	Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[G-M = 1.00]	-3.837	0.748	26.334	1	0.000	-5.302	-2.371
	[G_M= 2.00]	0.881	0.507	3.017	1	0.082	-0.113	1.875
Ubicación	[SD=1.00]	-3.791	0.822	21.299	1	0.000	-5.402	-2.181
	[SD=2.00]	-1.831	0.707	6.701	1	0.010	-3.217	-0.445
	[SD=3.00]	0 ^a			0			

Nota: Resultados de la aplicación de la prueba regresión ordinal

4.2.4. Gestión municipal en la acción preliminar

Tabla8

Prueba de bondad de ajuste de la gestión municipal en el proceso de acción preliminar de la Municipalidad de Chincha baja, 2021.

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	2,179	2	,336
Desvianza	3,189	2	,203

Nota: Aplicación del modelo "Pearson desvianza"

En relación a la prueba de bondad de ajuste, se observa que la significancia obtenida fue mayor a 0.05 (5%) margen de error, esto resuelve que el modelo no se ajusta a los datos de análisis.

Tabla 9

Prueba de variabilidad de gestión municipal por influencia en el proceso de acción preliminar defensoría de la Municipalidad de Chincha baja, 2021

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,234
Nagelkerke	,294
McFadden	,168

Nota: Función de enlace: logit variabilidad de Pseudo R cuadrado

Según los datos de la prueba de Pseudo R cuadrado, indica que el proceso de acción preliminar depende de un 29.4% (Nagelkerke) de la gestión municipal, esto hace referencia de 70.6% corresponde a otros factores distintos al nivel de gestión.

Prueba de hipótesis específica

En relación a la prueba de regresión ordinal, se identifica que hubo significancia en la variable gestión municipal, resaltando a la categoría deficiente (1) ($p_1=0.000$) y moderado (2) ($p_2=0.006$). Esto resuelve que, hay evidencia para rechazar la hipótesis nula y contrastar la hipótesis de investigación: H_1 La Gestión municipal influye significativamente en la acción preliminar del servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chincha Baja, 2021. Asimismo, se aprecia que el proceso de acción preliminar influye en 2 niveles: 1=baja ($p: 0.000$) y 2=medio ($p: 0.015$). En este sentido, la influencia es mayoritaria indicándose así, que la variable independiente es determinante para el proceso de acción preliminar del servicio de defensoría de la Municipalidad.

Tabla10

Estimación de parámetros para la prueba de influencia de la variable gestión municipal en indicador acción preliminar de la Municipalidad de Chincha baja, 2021.

		Desv.		Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
	Estimación	Error	Límite inferior				Límite superior	
Umbral	[GM = 1.00]	-3.629	0.719	25.489	1	0.000	-5.038	-2.220
	[GM = 2.00]	1.182	0.434	7.440	1	0.006	0.333	2.032
Ubicación	[AP=1.00]	-3.381	0.780	18.791	1	0.000	-4.909	-1.852
	[AP=2.00]	-1.746	0.720	5.889	1	0.015	-3.157	-0.336
	[AP=3.00]	0 ^a			0			

Nota: Resultados de la aplicación de la prueba regresión ordinal

4.2.5. Gestión municipal en la recepción

Tabla11

Prueba de bondad de ajuste de la gestión municipal en el proceso de recepción defensoría de la Municipalidad de Chincha baja, 2021.

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,598	2	,742
Desvianza	,603	2	,740

Nota: Aplicación del modelo "Pearson desvianza"

De acuerdo a la significancia obtenido en la prueba de bondad de ajuste, se evidencia que el modelo no se ajusta a los datos de análisis, esto resuelve a que el sig fue mayor a 0.05 margen de error.

Tabla12

Prueba de variabilidad de gestión municipal por influencia en el proceso de recepción defensoría de la Municipalidad de Chincha baja, 2021

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,018
Nagelkerke	,023
McFadden	,012

Nota: Función de enlace: logit variabilidad de Pseudo R cuadrado

Con respecto a la presente tabla Pseudo R cuadrado, se evidencia según los resultados de Nagelkerke que el proceso de recepción se ve influenciado en un 2.3% por la gestión municipal, esto indica que existen otros factores que influyen en la ejecución de este proceso de servicio de la DEMUNA.

Prueba de hipótesis específica

De acuerdo a la prueba de regresión ordinal, se observa que hubo significancia en la variable gestión municipal, resaltando a la categoría deficiente (1) ($p=0.000$) y moderado (2) ($p=0.000$). No obstante, se aprecia que el proceso de recepción no influye en 2 niveles: 1=baja ($p: 0.368$) y 2=medio ($p: 0.675$). Esto indica que, hay evidencia para rechazar la hipótesis de investigación y aceptar la hipótesis nula: H_0 La Gestión municipal no influye significativamente en el servicio de la

defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chincha Baja, 2021. En este sentido, la influencia no es mayoritaria indicándose así, que la variable independiente no es determinante para el proceso de recepción del servicio de defensoría de la Municipalidad.

Tabla13

Estimación de parámetros para la prueba de influencia de la variable gestión municipal en el indicador de recepción.

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[GMI = 1.00]	-1.458	0.410	12.654	1	0.000	-2.261	-0.655
	[GM = 2.00]	2.252	0.470	22.962	1	0.000	1.331	3.173
Ubicación	[R=1.00]	-0.455	0.506	0.809	1	0.368	-1.446	0.536
	[R=2.00]	0.240	0.572	0.176	1	0.675	-0.881	1.361
	[R=3.00]	0 ^a			0			

Nota: Resultados de la aplicación de la prueba regresión ordinal

4.2.6. Gestión municipal en la calificación

Tabla14

Prueba de bondad de ajuste de la gestión municipal en el proceso de calificación defensoría de la Municipalidad de Chincha baja, 2021.

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,931	2	,628
Desvianza	1,263	2	,532

Nota: Aplicación del modelo "Pearson desvianza"

Se evidencia en la presente tabla de prueba de bondad que, el modelo no se ajusta a los datos de análisis, esto fue debido a que la significancia obtenida fue mayor a 0.05 (5%) margen de error.

Tabla15

Prueba de variabilidad de gestión municipal por influencia en el proceso de calificación defensoría de la Municipalidad de Chincha baja, 2021

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,221
Nagelkerke	,278
McFadden	,158

Nota: Función de enlace: logit variabilidad de Pseudo R cuadrado

De acuerdo a la presente tabla Pseudo R cuadrado, se evidencia según los resultados de Nagelkerke que el proceso de calificación se ve influenciado en un 27.8% por la gestión municipal, esto indica que existen otros factores además de la gestión que influyen en la calificación de este proceso de servicio de la DEMUNA.

Prueba de hipótesis específica

De acuerdo a la prueba de regresión ordinal, se identifica que hubo significancia en la variable gestión municipal, resaltando a la categoría deficiente (1) ($p_1=0.000$) y moderado (2) ($p_2=0.006$). Esto resuelve que, hay evidencia para rechazar la hipótesis nula y contrastar la hipótesis de investigación: H_1 La gestión municipal influye significativamente en la calificación del servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chincha Baja, 2021. Asimismo, se aprecia que el proceso de aplicación influye en 2 niveles: 1=baja ($p: 0.000$) y 2=medio ($p: 0.015$). En este sentido, la influencia es mayoritaria indicándose así, que la variable independiente es determinante para el proceso de aplicación del servicio de defensoría de la Municipalidad.

Tabla 16

Estimación de parámetros para la prueba de influencia de la variable gestión municipal en el indicador de calificación.

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[GM = 1.00]	-3.309	0.656	25.416	1	0.000	-4.595	-2.023
	[GM = 2.00]	1.411	0.400	12.468	1	0.000	0.628	2.194
Ubicación	[C=1.00]	-3.097	0.730	18.007	1	0.000	-4.528	-1.667
	[C=2.00]	-1.720	0.708	5.907	1	0.015	-3.108	-0.333
	[C=3.00]	0 ^a			0			

Nota: Resultados de la aplicación de la prueba regresión ordinal

4.2.7. Gestión municipal en la ejecución

Tabla17

Prueba de bondad de ajuste de la gestión municipal en el proceso de ejecución defensoría de la Municipalidad de Chincha baja, 2021.

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	4,544	2	,103
Desvianza	4,082	2	,130

Nota: Aplicación del modelo "Pearson desvianza"

Según la prueba inferencial bondad de ajuste, el modelo no se ajusta a los datos se análisis, resultado responde a que la significancia que se obtuvo fue mayor a 0.05 margen de error.

Tabla18

Prueba de variabilidad de gestión municipal por influencia en el proceso de ejecución defensoría de la Municipalidad de Chincha baja, 2021

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,218
Nagelkerke	,274
McFadden	,155

Nota: Función de enlace: logit variabilidad de Pseudo R cuadrado

Según la tabla Pseudo R cuadrado, se identifica según los resultados de Nagelkerke que el proceso de ejecución se ve influenciado en un 27.4% por la gestión municipal, esto indica que existen otros factores además de la gestión que influyen en la calificación de este proceso de servicio de defensoría.

Prueba de hipótesis específica

De acuerdo a la prueba de regresión ordinal, se identifica que hubo significancia en la variable gestión municipal, resaltando a la categoría deficiente (1) ($p_1=0.000$) y moderado (2) ($p_2=0.013$). Esto resuelve que, hay evidencia para rechazar la hipótesis nula y contrastar la hipótesis de investigación: H_1 . La gestión municipal influye significativamente en la ejecución del servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chincha Baja, 2021. Asimismo, se aprecia que el proceso de ejecución influye en 2 niveles: 1=baja ($p: 0.000$) y 2=medio ($p: 0.023$). En este sentido, la influencia es mayoritaria indicándose así, que la variable independiente es determinante para el proceso de ejecución del servicio de defensoría de la Municipalidad.

Tabla 19

Estimación de parámetros para la prueba de influencia de la variable gestión municipal en el indicador de ejecución.

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[GM = 1.00]	-3.683	0.737	24.986	1	0.000	-5.127	-2.239
	[GM = 2.00]	1.101	0.442	6.210	1	0.013	0.235	1.966
Ubicación	[E=1.00]	-3.219	0.778	17.097	1	0.000	-4.745	-1.693
	[E=2.00]	-1.709	0.752	5.161	1	0.023	-3.183	-0.234
	[E=3.00]	0 ^a			0			

Nota: Resultados de la aplicación de la prueba regresión ordinal

4.2.7. Gestión municipal en la verificación de cumplimiento

Tabla20

Prueba de bondad de ajuste de la gestión municipal en el proceso de cumplimiento defensoría de la Municipalidad de Chincha baja, 2021.

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1,202	2	,548
Desvianza	1,586	2	,453

Nota: Aplicación del modelo "Pearson desvianza"

De los datos obtenido de la prueba inferencial bondad de ajuste, el modelo no se ajusta a los datos se análisis, resultado responde a que la significancia que se obtuvo fue mayor a 0.05 margen de error.

Tabla21

Prueba de variabilidad de gestión municipal por influencia en el proceso de cumplimiento defensoría de la Municipalidad de Chincha baja, 2021

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,279
Nagelkerke	,351
McFadden	,206

Nota: Función de enlace: logit variabilidad de Pseudo R cuadrado

Según la tabla Pseudo R cuadrado, se identifica según los resultados de Nagelkerke que el proceso de cumplimiento se ve influenciado en un 35.1% por la gestión municipal, esto indica que existen otros factores además de la gestión que influyen en el cumplimiento de este proceso de servicio de defensoría.

Prueba de hipótesis específica

De acuerdo a la prueba de regresión ordinal, se identifica que hubo significancia en la variable gestión municipal, resaltando a la categoría deficiente (1) ($p_1=0.000$) y moderado (2) ($p_2=0.001$). Esto resuelve que, hay evidencia para rechazar la hipótesis nula y contrastar la hipótesis de investigación: H_1 . La gestión municipal influye significativamente en la verificación de cumplimiento del servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chincha Baja, 2021. Asimismo, se aprecia que el proceso de verificación de cumplimiento influye en 2 niveles: 1=baja ($p: 0.000$) y 2=medio ($p: 0.005$). En este sentido, la influencia es mayoritaria indicándose así, que la variable independiente es determinante para el proceso de verificación de cumplimiento de defensoría de la Municipalidad.

Tabla 22

Estimación de parámetros para la prueba de influencia de la variable gestión municipal en el indicador de verificación del cumplimiento.

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[GM = 1.00]	-4.399	1.041	17.869	1	0.000	-6.439	-2.359
	[GM = 2.00]	1.265	0.382	10.949	1	0.001	0.516	2.014
Ubicación	[VC=1.00]	-4.092	1.081	14.328	1	0.000	-6.210	-1.973
	[VC=2.00]	-3.032	1.091	7.727	1	0.005	-5.170	-0.894
	[VC=3.00]	0 ^a			0			

Nota: Resultados de la aplicación de la prueba regresión ordinal

V. DISCUSIÓN

En cuanto a la discusión de los resultados, que se sustentan a la información obtenida a través de los instrumentos que tuvieron como propósito determinar la influencia entre la gestión municipal y el servicio de defensoría del niño y adolescente en la Municipalidad de Chíncha Baja, los mismo que fueron contrastados con los antecedentes (trabajos previos), teoría y estableciendo el análisis de comparación entre los resultados de cada estudio. Los cuales se caracterizan en relación a los objetivos específicos y general que se citan en la presente investigación.

De acuerdo al primer objetivo específico, se determinó que, hubo influencia significancia en la variable gestión municipal y el servicio de defensoría, esto resuelve que, hubo evidencia para rechazar la hipótesis nula y contrastar la hipótesis de investigación. En este sentido, la influencia fue mayoritaria indicándose así, que la variable independiente es determinante para el proceso de acción preliminar del servicio de defensoría de la Municipalidad. Este resultado de contrastan con lo encontrado por Gonzales (2017), quien es sus resultados llegó a la misma conclusión. El gobierno local no registra un nivel de gestión eficiente repercutiendo en el proceso de registro de los casos que se presentan en la DEMUNA, pues el gran número de usuarios están disconforme con el nivel de gestión y responsabilidad que asumen, pues hasta la fecha las familias indican que el encargado del área no brinda respuesta a los casos de vulneración de derechos. En este sentido, estos resultados compaginan con lo presentado en la Municipalidad de Chíncha Baja, donde se viene identificando problemas en el en proceso de acción preliminar influyendo en la atención. De igual forma, Perales (2018) dio a conocer que; la gestión municipal influye de forma significativa en el servicio público a causa de que no se presenta aun correcto planeamiento a nivel de gestión Municipal.

Con respecto al segundo objetivo específico, se evidenció que la gestión municipal no influye de forma significativa en el proceso de recepción, indicándose así, que la variable independiente no es determinante para el proceso de

recepción del servicio de defensoría de la Municipalidad. Este resultado se relacionan con lo encontrado por Casiano y Cueva (2019) quienes dieron a conocer que, existe un alto nivel de percepción negativa en el proceso de recepción parte del usuario frente al servicio público que ofrece el gobierno local, es así donde hace mayor referencia a la gestión municipal, el cual identifica que existe una dependencia alta para obtener resultados eficiente en la gestión de recursos que debería ser ejecutados de manera correcta analizando las necesidades que registra la comunidad, asimismo los pobladores indican que los procesos de atención del ente público no refleja estándares de calidad. En cuanto a los resultados inferenciales, demuestra que la gestión municipal influye significativamente en los servicios públicos. De igual manera, Vega (2016) indica que los procesos de gestión de una municipalidad influyen significativamente en la administración de los recursos humanos, es así donde los usuarios califican al gobierno distrital como deficiente, motivo a que los colaboradores no presentan las competencias profesionales en asumir responsabilidades en relación a sus funciones.

En relación al tercer objetivo específico, se determinó que existe influencia significancia entre la variable gestión municipal en el proceso de calificación del servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chincha Baja, 2021. En este sentido, se indicó que, la variable independiente es determinante para el proceso de aplicación del servicio de defensoría de la Municipalidad. Este resultado es distinto a lo encontrado por Pinchi (2018) quien concluye que la gestión municipal no influye de manera significativa con los servicios públicos, asimismo, las dimensiones de planear, organizar, dirigir y controlar registraron indicadores positivos, esto fue motivo a que las autoridades realizan efectivamente sus funciones y cumplen sus objetivos y metas institucionales. Por su parte, Huallpa (2018) refiere que existe dependencia entre la responsabilidad del municipio y los servicios públicos, esto fue resuelto a partir, asimismo, las dimensiones de transparencia, rendición de cuentas y principio de legalidad en influyeron en de forma significa en los resultados. En este sentido, existe diferentes posturas donde la gestión municipal no es un factor determinante

en el desarrollo de actividades al servicio público, por lo contrario otros lo evidencian dentro de las instituciones.

De acuerdo al cuarto objetivo específico, se determinó que la gestión municipal influye en la ejecución del servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chíncha Baja, 2021. Es así donde se comprobó que, la variable independiente es determinante para el proceso de ejecución del servicio de defensoría de la Municipalidad. Estos resultados se contrastan con lo encontrado por Culqui (2016) quien concluye que, la gestión es determinante en los procesos ejecución del servicio del niño y adolescente desarrollando en los gobiernos regionales de Chiclayo, así mismo, se registra deficiencias en los procesos interno debiéndose cumplir con las normas establecidas. De igual manera, Álvarez (2018), refiere que, la gestión influye de manera significativa en la atención, dando lugar que el proceso de planeación es un indicador que interrumpe la eficiencia los procesos de ejecución a fin de obtener resultados satisfactorios.

En relación al quinto objetivo específico, se determinó que la variable gestión municipal influye significativamente en la verificación de cumplimiento del servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chíncha Baja, 2021. Esto resuelve que, la variable independiente es determinante para el proceso de verificación de cumplimiento de defensoría de la Municipalidad. Estos resultados se relacionan con lo encontrado por, Valencia (2017) quien concluye que, la gestión municipal es un factor determinante para el cumplimiento de indicadores de crecimiento tanto en el servicio público como en su mismo desarrollo, esto indica que existe dependencia entre las variables. Asimismo, Guzmán (2019) dio a conocer que el servicio de la DEMUNA dentro de su consultorio registra deficiencias principalmente en el cumplimiento del servicio, esto se genera a causa de la gestión que se desarrolla y por carecer de recursos e instrumentos para brindar una correcta atención al usuario.

De acuerdo al objetivo general, se determinó que la variable gestión municipal influye significativamente en el servicio de la defensoría del niño y

adolescente Municipalidad De Chincha Baja, 2021. Esto resuelve que, la variable independiente es determinante para el servicio de defensoría de la Municipalidad. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Ríos (2020) quien señala que, existe una alta influencia entre las variables gestión municipal y servicio al ciudadano, de igual manera se registró deficiencias en cuanto al planeamiento de las actividades internas incidiendo en la atención de los usuarios a responsabilidad de los colaboradores. Por su parte, Palacios (2019) resalta que existe una alta protección de los derechos de los niños y adolescentes en un 63%, además las promociones que se realizan en la DEMUNA deben establecerse mejoras motivo a que no se ha logrado alcanzar la eficiencia esperada en los servicios de defensoría, pues esto se origina básicamente a que existe algunos usuarios que no muestran conformidad en las respuestas que perciben en relación a los casos que se presentan dentro de los establecimientos, donde en su gran mayoría no suelen ingresar a recepción por carecer de base y fundamentos correspondientes. No obstante, cabe resaltar que, en contraste con la investigación presentada a los usuarios de la Municipalidad de Chicha Baja, estos resultados se relacionan de forma significativa, motivo a que se ha logrado identificar que existe dependencia entre las variables de estudio.

VI. CONCLUSIONES

Después de haber realizado el análisis respectivo a los resultados que se obtuvieron sobre la influencia significativa de la gestión municipal en el servicio de defensoría de niño y adolescente en la Municipalidad de Chicha Baja, se concluyó lo siguiente:

Primera: Se demuestra que la gestión municipal influye significativamente en el servicio de defensoría de niño y adolescente en la Municipalidad de Chicha Baja. Esto fue deliberadamente determinado con la prueba de regresión ordinal, donde se observó que hubo significancia en las variables de investigación, resaltando que, la variable independiente es determinante para el servicio de defensoría de la Municipalidad de Chicha Baja.

Segunda: Concluye que, la gestión municipal influye significativamente en el proceso de acción preliminar del servicio de defensoría. Esto resultó a la aplicación de la prueba de regresión ordinal, donde se determinó que hubo significancia en las variables, resaltando a la variable independiente es determinante para el proceso de acción preliminar del servicio de defensoría de la Municipalidad de Chicha Baja.

Tercero: Se identificó que la gestión municipal no influye significativamente en el proceso de recepción del servicio de defensoría, siendo contrastado con los datos obtenidos de la prueba de regresión ordinal, donde se observó que no hubo significancia en las variables, resaltando que, la variable independiente no es determinante para el proceso de recepción del servicio de defensoría de la Municipalidad de Chicha Baja.

Cuarto: Concluye que, existe influencia significativa entre la gestión municipal y el proceso de calificación, siendo contrastado con el valor obtenido de la prueba de regresión ordinal, se identifica que hubo significancia en

la variable gestión municipal. Esto resuelve que, la variable independiente es determinante para el proceso de aplicación del servicio de defensoría de la Municipalidad de Chicha Baja.

Quinto: Se establece que la gestión municipal influye significativamente en el proceso de ejecución del servicio de defensoría, viéndose reflejado a través de los datos de la prueba de regresión ordinal. Esto resuelve que, la variable independiente es determinante para el proceso de ejecución del servicio de defensoría de la Municipalidad de Chicha Baja.

Sexto: Concluye que, existe influencia significativa entre la gestión municipal el proceso de verificación del cumplimiento en el servicio de defensoría, esto resuelve a través de la prueba inferencial regresión ordinal, donde hubo significancia en las variables. En este sentido se comprueba que, que la variable independiente es determinante para el proceso de verificación de cumplimiento de defensoría de la Municipalidad de Chicha Baja.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero: Al alcalde del Distrito de Chíncha Baja, contribuir a la mejoría del servicio de la DEMUNA el cual debe estar condicionado para atender de manera adecuada e inmediata a través de un equipo multidisciplinario, este proceso debe ser constante y exclusiva. Para desarrollar acciones para que la DEMUNA se posicione a nivel distrital como especialista en niñez, y lograre un acercamiento vinculante a la población objetivo, como parte de una gestión basada en brindar servicio de calidad.
- Segunda: Al alcalde y áreas afines evaluar el servicio y atención del personal de forma periódica tales como el logro de metas y resultados trazados por el área, para si mantener un estándar de servicio al momento de registrar un caso para su abordaje. Así mismo se debe tener un diagnostico situacional de la población usuaria (database de usuarios registrados e identificados) del distrito, de esta manera se dará prioridad a las actividades fundamentales que están dentro de los planes multianuales.
- Tercero: El servicio de DEMUNA como ente encargado de proteger a las poblaciones vulnerables, y encargado de dar solución a los conflictos en materia familiar, en forma gratuita, sin embargo, una forma de proteger a las poblaciones vulnerables para restituir los derechos inherentes, la DEMUNA debe contar con un ambiente idóneo para proteger a las poblaciones vulnerables (área niños, instalaciones apropiados y acondicionado), afectada por el derecho transgredido.
- Cuarto: Al alcalde y áreas afines evaluar el servicio y atención del personal de forma periódica tales como el logro de metas y resultados trazados por el área, así el cumplimiento de plazos en los casos que se atienden, tendrán la debida diligencia, de esta manera se dará prioridad a las personas y su abordaje inmediato; así mismo las actividades

fundamentales que están dentro de los planes multianuales para su cumplimiento.

Quinto: A las autoridades del Distrito de Chincha baja, mantener el modelo de gestión por resultados enmarcado bajo lineamientos de la modernización del estado, su importancia radica en el bienestar de la población en base a sus necesidades básicas, el servicio de la defensoría para el caso de la municipalidad de chincha baja, indica la responsable que cuentan con presupuesto en un rango de S/. 2000.00 anuales, esta cantidad no permitiría cumplir con actividades promocionales a favor de los NNAs, así mismo no hay evidencia en el banco de proyectos de INVIERTE.PE un proyecto formulado para la mejoría del servicio, atención u otros afines en materia bienestar de la niñez en el distrito.

Sexto: A la Dirección de Sistemas Locales y Defensorías – DSLD - MIMP: Realizar acciones de seguimiento sobre el cumplimiento de los lineamientos de funcionamiento del servicio de DEMUNA a nivel del equipo técnico multidisciplinario, plan operativo de actividades, enmarcadas de la directiva de sello municipal y del Plan de Incentivos.

REFERENCIAS

- Álvarez, L. (2017). *Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipal de Santa Anita Lima 2017*. (Tesis doctoral) Universidad Cesar Vallejo, Lima.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19489/%c3%81lvarez_YLL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alvarez, N., & Delgado, J. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 995.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.133
- Apiké, O. (2017). Quantitative research methods a synopsis approach. *Arabian J Bus Manag Review (Kuwait Chapter)*, 6(10), 40-47. doi:10.12816/0040336
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Bogota, Colombia: Pearson.
- Boru, T. (2018). Charper Five research desing and methodology. 1-41.
doi:10.13140 / RG.2.2.21467.62242
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Carrie, W. (2007). Research Methods. *Journal of Business & Economic Research*, 5(3), 1-8.
- Casiano, D., & Cueva, E. (2019). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(2), 157.
<http://dx.doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>
- Connell, J., Carlton, J., Grundy, A., Taylor, E., Keetharuth, A. D., Ricketts, T., & Brazier, J. (2018). The importance of content and face validity in instrument development: lessons learnt from service users when developing the Recovering Quality of Life measure (ReQoL). *Quality of Life Resarch*, 27(7), 1893-1902. <https://sci-hub.tw/10.1007/s11136-018-1847-y>

- Culqui, S. (2016). *La DEMUNA municipal provincial de Chiclayo y el interés superior del niño*. Pimentel, Perú: (Tesis de grado) Universidad Seños de Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5712/Culqui%20Pacaya,%20Susana%20Esther.pdf?sequence=1>
- Curtis, E. A., Comiskey, C., & Dempsey, O. (2016). Importance and use of correlational research. *Nurse Researcher*, 23(6), 20–25. <https://scihub.tw/10.7748/nr.2016.e1382>
- Decreto legislativo n°26102. (1992). *Aprueban el Código de los Niños y Adolescentes*. Ministerio de Justicia.
<https://docs.peru.justia.com/federales/decretos-leyes/26102-dec-28-1992.pdf>
- Decreto Supremo n° 005-2019-MIMP. (2019). *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Servicio de las Defensorías de la Niña, Niño y Adolescente*. Lima - Perú: El Peruano.
- Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación. (2017). *Política de ética, bioética e integridad científica*. Bogotá, Colombia.
<https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/noticias/politica-etica.pdf>
- Escofet, A., Folgueiras, P., Luna, E., & Palau, B. (2016). Elaboración y validación de un cuestionario para la valoración de proyectos de aprendizaje - servicio. *Consejo Mexicano de Investigación Educativa*, 21(70), 929-949.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v21n70/1405-6666-rmie-21-70-00929.pdf>
- Espinoza, D. (2019). Consideraciones éticas en el proceso de una publicación científica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(3), 226-230.
<https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2019.04.001>
- Fidahic, M., Nujic, D., & Runjic, R. (2020). Research methodology and characteristics of journal articles with original data, preprint articles and

- registered clinical trial protocols about COVID-19. *BMC Medical Research Methodology*, 20(161), 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12874-020-01047-2>
- Galicia, L., & Balderrama, E. R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *apertura*, 9(2), 42-53. <http://www.scielo.org.mx/pdf/apertura/v9n2/2007-1094-apertura-9-02-00042.pdf>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación. Manual Autoformativo Interactivo*. Huancayo - Perú: Universidad Continental.
- Gauchi, V. (2017). Estudios de los métodos de investigación y técnicas de recolección de datos utilizados en bibliotecología y ciencia de la información. *Revista Española de Documentación Científica*, 40(2). <http://dx.doi.org/10.3989/redc.2017.2.1333>
- Gonzales, M. (2017). *Incidencia de los servicios de DEMUNA de los gobiernos locales de Acomayo y Acos de la provincia de Acomayo – Cusco en la reducción de la violencia y en ser considerados como referentes en la protección de derechos de los niños, niñas y adolescentes*. Lima, Perú: (Tesis de grado) Pontificia Universidad Católica del Perú. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8465/GONZALES_ZAMBRANO_INCIDENCIA_DE_LOS_SERVICIOS_DE%20DEMUNA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guzmán, K. (2018). *Servicio de la DEMUNA en la participación del Consejo Consultivo de Niñas, Niños y Adolescentes del Distrito de Laredo, Provincia de Trujillo – 2018*. (Tesis de posgrado) Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37495/guzman_ik.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Herbas, B. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revistas perspectivas*(42), 124-160. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&nrm=iso

- Hernández, C. I., Llorens, S., & Rodríguez, A. (2016). Validación de la escala UWES-9 en profesionales de la salud en México. *Pensamiento Psicológico*, 14(2), 89-100. <https://www.redalyc.org/pdf/801/80146474007.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de investigación*. México D.F: McGrawHill Educación. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huallpa, P. (2018). Responsabilidad social de la gestión municipal y la implementación de recomendaciones del servicio relacionado: verificación del cumplimiento de la ley 27806. *Revista Ciencia y Tecnología*, 4, 167-175. <http://dx.doi.org/10.37260/rctd.v4i0.132>
- LEY N° 27337. (2000). *Ley N° 27337.- Aprueba el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes*. Lima, Perú: El Congreso de la República.
- Ley n°27972. (2012). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Lima: Sistema Peruano de Información Jurídica. https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf
- Lopez, D. (2020). La gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. *Desafíos*, 11(1), 25-31. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- López, F. (2020). Quality management and user satisfaction of free legal assistance centers Lima. *Revista Universidad San Martín de Porres - Gobierno y Gestión Pública*, Vol. 7(Núm. 2). <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/articloe/view/177/232>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2014). *Guía para la atención de casos en el servicio de defensoría del niño y del adolescente* (Primera edición ed.). Lima - Perú: Dirección de Sistemas Locales y Defensoria.
- Mohammad, A., & Barliana, S. (2017). The use of quantitative research method and statistical data analysis in dissertation: an evaluation study.

International Journal of Education, 10(1), 46-52. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.17509/ije.v10i1.5566>

Molina, F., Gonzales, I., Álvarez, M., & Méndez, N. (2016). Obstáculos producto de gestión municipal que frenan el uso del conocimiento en el desarrollo local. *Retos de la Dirección*, 10(2), 108-120. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552016000200007

Ñaupas, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la tesis*. Bogota - Colombia: Ediciones de la U.

Palacios, O. (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, Perú: (Tesis doctoral) Universidad Nacional Federico Villareal. http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3537/UNFV_PALACIOS_OBREGON_JOSE_ANTONIO_DOCTORADO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parras, M. (2016). *Manual de Gestión Municipal*. Santo Domingo: Asistencia Técnica Internacional del Programa de Apoyo a la Sociedad Civil y Autoridades Locales (PASCAL). <https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/Manual-2016.pdf>

Perales, M. (2018). *Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018*. Perú: (Tesis de grado) Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38126/perales_hm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pinchi, K. (2018). *Gestión municipal y calidad del servicio de la Municipalidad del distrito de Manantay, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali 2017*. Pucallpa, Perú: (Tesis de grado) Universidad Nacional de Ucayali. <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4012/000003539T-ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: método y técnicas de investigación científica. *Red de Revistas científicas de América Latina*, 31(11), 1137-1156. <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>
- Rioja, A. (2020). *Constitución Política del Perú 1993*. Lima - Perú: Jurista Editores E.I.R.L. Recuperado el 20 de abril de 2021
- Ríos, P. (2020). *Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2020*. Olivos: (Tesis de grado) Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47547/Fabi%3%a1n_RPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Tópicos en investigación clínica*, 21(3), 141-146. https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3_MRodriguez_et_al.pdf
- Salas, A. (2016). *El municipio en el Perú*. Lima - Perú.
- Tapia, M. (2016). The intellectual capital elemental factor for the quality of services and satisfaction of users of the provincial Municipality of Puno. *Revista Comunicación - Scielo*, Vol. 7(Núm. 1), pp. 1-11. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n1/a01v7n1.pdf>
- Trigueros, R. (2017). Qualitative and quantitative research Instruments . *Research tools*, 1-16.
- Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyecto de investigación científica*. Lima - Perú: Editorial San Marcos.
- Valencia, C. (2017). *Gestión municipal y desarrollo local en el distrito de Chavín de Huantar, 2017*. (Tesis de grado) Universidad Cesar Vallejo, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14687/Valencia_PCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vega, Y. (2016). *Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad Distrital de Chugay, año 2016*. Trujillo, Perú: (Tesis de grado) Universidad Nacional de Trujillo. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8527/brice%c3%b1ovega_yalene.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villafana, G., Torres, A., & Almeyda, D. (2016). *Fortalecimiento de condiciones para una atención de calidad en la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente - DEMUNA*. Lima - Perú: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA TESIS

Título: “Gestión municipal en el servicio de la defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chinchá Baja. 2021”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos	
<p>Problema general ¿De qué manera influye la gestión municipal en el servicio de la defensoría del niño y adolescentes Municipalidad De Chinchá Baja, 2021?</p> <p>Problemas específicos: P.E. ¿De qué manera la Gestión municipal influye en la acción preliminar del servicio de la defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chinchá Baja, 2021? P.E. P.G. ¿De qué manera la Gestión municipal influye en la recepción del servicio de la defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chinchá Baja, 2021? P.E. P.G. ¿De qué manera la Gestión municipal influye en la calificación del servicio de la defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chinchá Baja, 2021? P.E. P.G. ¿De qué manera la Gestión municipal influye en la ejecución del servicio de la defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chinchá Baja, 2021? P.E. P.G. ¿De qué manera la Gestión municipal influye en la verificación de cumplimiento del servicio de la defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chinchá Baja, 2021?</p>	<p>Objetivo general O.G. Determinar si la gestión municipal influye en el servicio de la defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chinchá Baja, 2021.</p> <p>Objetivos específicos O.E. Determinar si la gestión municipal influye en la acción preliminar del servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chinchá Baja, 2021. O.E. Determinar si la gestión municipal influye en la recepción del servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chinchá Baja, 2021 O.E. Determinar si la gestión municipal influye en la calificación del servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chinchá Baja, 2021 O.E. Determinar si la gestión municipal influye en la ejecución del servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chinchá Baja, 2021 O.E. Determinar si la gestión municipal influye en la verificación del servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chinchá Baja, 2021</p>	<p>Hipótesis general HG. La Gestión municipal influye significativamente en el servicio de la defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chinchá Baja, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas HE La Gestión municipal influye significativamente en la acción preliminar del servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chinchá Baja, 2021 HE La gestión municipal influye significativamente en la recepción del servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chinchá Baja, 2021 H.E. La gestión municipal influye significativamente en la calificación del servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chinchá Baja, 2021 HE La gestión municipal influye significativamente en la ejecución del servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chinchá Baja, 2021 HE La gestión municipal influye significativamente en la verificación de cumplimiento del servicio de la defensoría del niño y adolescente de la Municipalidad De Chinchá Baja, 2021</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>	
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones		
Tipo: Aplicado Enfoque: Cuantitativo Nivel: Explicativo Diseño: no experimental	<p>Población La unidad de estudio estará representada por 103 casos registrado y atendidos en el área de defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chinchá Baja.</p> <p>Muestra Estará conformada por 103 casos registrado en la defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chinchá Baja.</p>	Variables	Dimensiones	
		Gestión municipal	Planificación municipal	
			Presupuesto municipales	
			Compras y contrataciones	
		Servicio de la defensoría del niño y adolescente	Acción preliminar	
			Recepción	
			Calificación	
Ejecución				
Verificación de cumplimiento				

ANEXO 2: MATRIZ OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala e índices	Niveles y rangos
Gestión municipal	Conjunto de actividades impulsadas desde un gobierno local, pues tiene como principal característica el hecho de tener la facultad de administrar los recursos tangibles e intangibles (físico, humanos y técnicos) y brindar una mayor respuesta al apuro que determina una localidad y concretar eficientemente políticas que se orienten al desarrollo (Parras, 2016, p. 113).	La gestión municipal, se evaluará por medio del aporte teórico de Parras, quien menciona las siguientes dimensiones: planificación municipal, presupuesto municipal, compras y contrataciones.	Planificación municipal.	Función prospectiva	1-9	Escala: Ordinal Escala Likert de cinco posiciones (desde 0 = "nunca" hasta 5 "siempre")	Deficiente: 27-62 Moderado: 63-98 Eficiente: 99-135
				Función de coordinación y ejecución			
				Función de evaluación y control			
			Presupuesto municipal	Manejo de presupuesto	10-15		
				Nivel de capacidad financiera			
			Compras y contrataciones	Cumplimiento normativo	16-27		
Eficiencia							
Transparencia							
Servicio de la defensoría del niño y adolescente	Es un servicio que abarca una serie de procesos integrado dentro del Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y el Adolescente, que se desarrolla en los gobiernos del sector público, que se basa principalmente en ofrecer una atención de calidad, donde se pueda establecer a un defensor con las competencias necesarias enfocándose a orientar y atender según el caso que se registre, asumiendo como habilidad de intromisión y sobre todo la asistencia integral que compromete una participación sobre agentes de riesgo (LEY N° 27337, 2000)	Para evaluar la segunda variable se tomará en cuenta la guía para la atención de casos en el servicio de defensoría del niño y adolescente presentado por la LEY N° 27337, (2000) quien menciona las siguientes dimensiones: acción preliminar, recepción, calificación, ejecución y verificación de cumplimiento.	Acción preliminar	Registro de información	1-3	Ordinal Escala Likert de cinco posiciones (desde 0 = "deficiente" hasta 5 "eficiente")	Mala: 30-69 Regular: 70-109 Buena: 110-150
			Recepción	Verificar la vulneración de derechos	4-12		
				Consignación de firmas del informante			
				Nivel de atención integral			
			Calificación	Plazos de calificación del caso	13-18		
				Medios de calificación			
			Ejecución	Acciones de atención	19-21		
			Verificación de cumplimiento	Registro y verificación de los procesos de atención	22-30		
				Monitoreo de los acuerdos suscritos			
				Mecanismos de verificación			

ANEXO 3: FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTOS

Ficha técnica de instrumentos sobre la Gestión Municipal

Nombre del instrumento	:	Encuesta sobre Gestión Municipal
Autor y año	:	Silvera Vargas, Jahiro Luis, 2021
Universo de estudio	:	Municipalidad De Chincha Baja
Nivel de confianza	:	0.948
Margen de error	:	0.05
Tamaño muestral	:	100 usuarios de la Municipalidad de Chica Baja
Tipo de técnica	:	Encuesta
Tipo de instrumento	:	Cuestionario
Contenido	:	Consta de 1 variable, 3 dimensiones y 27 ítem
Fecha de trabajo de campo	:	2021
Escala de medición	:	Ordinal
Tiempo utilizado	:	15 minutos
Puntuación	:	Nuca=1, Casi nunca=2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5

ANEXO 4: FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTOS

Ficha técnica de instrumentos sobre el Servicio de la defensoría del niño y adolescente

Nombre del instrumento	:	Encuesta sobre Servicio de la defensoría del niño y adolescente
Autor y año	:	Silvera Vargas, Jahiro Luis, 2021
Universo de estudio	:	Municipalidad De Chincha Baja
Nivel de confianza	:	0.948
Margen de error	:	0.05
Tamaño muestral	:	100 usuarios de la Municipalidad de Chica Baja
Tipo de técnica	:	Encuesta
Tipo de instrumento	:	Cuestionario
Contenido	:	Consta de 1 variable, 5 dimensiones y 30 ítem
Fecha de trabajo de campo	:	2021
Escala de medición	:	Ordinal
Tiempo utilizado	:	15 minutos
Puntuación	:	Muy deficiente (1); Deficiente (2);Regular (3); Eficiente; (4); Muy eficiente (5)

ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA DE RECOLECCIÓN DE DATOS



Título de la investigación: Gestión municipal en el servicio de la defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chincha Baja, 2021.

Objetivo de la investigación: determinar si la gestión municipal influye en el servicio de la defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chincha Baja, 2021.

Dirigido a: 103 usuarios atendidos por la defensoría del niño y adolescente.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por favor lea esta información cuidadosamente antes de decidir su participación en el estudio:

Beneficios: Mediante su participación, contribuirá al conocimiento general sobre la gestión municipal en el servicio de la defensoría de niño y adolescente, lo cual es relevante para obtener mejores resultados que permitan tomar mejores decisiones en cuanto al cumplimiento del servicio.

Confidencialidad: Toda opinión o información que Ud. nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital al que sólo tendrá acceso el investigador. Los datos sólo serán usados para la presente investigación.

Participación voluntaria: Su participación es completamente voluntaria. Se puede retirar del estudio en el momento que estime conveniente. Para ello, basta que cierre u abandone la página web con el cuestionario.

Contacto: Si usted tiene alguna consulta o preocupación respecto a sus derechos como participante de este estudio, puede contactar con el autor de esta investigación, profesor(a) Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar, al siguiente email: jsilverav@ucvvirtual.edu.pe

¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor haga clic en el botón respectivo:

ACEPTO PARTICIPAR (usuario es dirigido al cuestionario)
NO ACEPTO (usuario es redirigido al final del cuestionario)

ANEXO 6: FORMULARIO GOOGLE PARA APLICACIÓN DE CUESTIONARIO.


Cuestionario sobre gestión municipal

Muy buen día, el cuestionario tiene como objetivo conocer su percepción acerca de la gestión municipal, se sugiere responder de manera objetiva cada pregunta para que los resultados que lleguen a obtener permitan tomar mejores decisiones en búsqueda de establecer una mejora. De esta manera se establece las escalas de respuesta:

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

Fecha de aplicación *

Fecha

dd/mm/aaaa 

Edad *

Tu respuesta

sexo *

Mujer

Hombre

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeO4d_O3lxzjUz2uOUxLzIsEzuk7UdRDoQSfBvGf8za8bPr1A/viewform

ANEXO 7: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



Cuestionario sobre gestión municipal

Muy buen día, el cuestionario tiene como objetivo conocer su percepción acerca de la gestión municipal, se sugiere responder de manera objetiva cada pregunta para que los resultados que lleguen a obtener permitan tomar mejores decisiones en búsqueda de establecer una mejora. De esta manera se establece las escalas de respuesta:

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

Planificación municipal		Opciones de respuesta				
N°	Función prospectiva	1	2	3	4	5
01	Se establecen propuestas de gestión para mejorar los procesos de servicio en el área de la DEMUNA					
02	Percibe usted si la municipalidad analiza las propuestas que se orientan al área de la DEMUNA antes de ser ejecutadas					
03	Con que frecuencia cree usted que se cumplen las propuestas de mejora para el área de la DEMUNA.					
N°	Función de coordinación y ejecución	1	2	3	4	5
04	Percibe usted que existe una correcta coordinación municipal principalmente en los procesos de atención del área de la DEMUNA					
05	Percibe usted compromiso y responsabilidad compartida entre la municipalidad y los trabajadores de la DEMUNA					
06	Se registran funciones claras y precisar para el responsable de área de la DEMUNA.					
N°	Función de evaluación y control	1	2	3	4	5
07	Percibe usted que la municipalidad evalúa el cumplimiento de los procedimientos de atención de la DEMUNA.					
08	Percibe usted que la municipalidad designa a un responsable para el control de las actividades que se desarrollan en la DEMUNA					
09	Se planifican acciones de control para evaluar el desempeño del responsable de área de la DEMUNA.					

Presupuesto municipal		Opciones de respuesta				
N°	Manejo de presupuesto	1	2	3	4	5
10	Percibe usted que la municipalidad establece un manejo eficiente del presupuesto a fin de brindar un mayor soporte en Infraestructura y procesos de atención en el área de la DEMUNA					
11	Percibe usted si la municipalidad asigna un presupuesto al área de defensoría del niños y adolescente para la promoción respectiva de sus actividades					
12	Percibe usted si el presupuesto planificado para el área de la DEMUNA es ejecutado en su totalidad.					
N°	Nivel de capacidad financiera	1	2	3	4	5
13	Percibe usted que la municipalidad posee un nivel de capacidad financiera para ejecutar actividades en beneficio de la DEMUNA.					
14	La municipalidad prioriza en mejorar la capacidad financiera para ejecutar actividades en beneficio de la ciudadanía					
15	La municipalidad toma medidas correctivas al no registrar capacidad financiera.					
Compras y contrataciones		Opciones de respuesta				
N°	Cumplimiento normativo	1	2	3	4	5
16	Percibe que la municipalidad cumple con los lineamiento normativos en la adquisición de bienes y contratación de servicios para el área de la DEMUNA					
17	Percibe usted que la Municipalidad al realizar compras de recursos para el área de la DEMUNA se rige por la normativa vigente.					
18	Percibe usted que las normas que aplican la Municipalidad en beneficio del área de la DEMUNA es el correcto.					
N°	Eficiencia	1	2	3	4	5
19	Percibe que la municipalidad muestra eficiencia en los servicio y contrataciones principalmente para el área de la DEMUNA.					
20	Percibe usted que la municipalidad tiene como principio la eficiencia en la ejecución de actividades para la DEMUNA.					
21	Percibe usted que contratación de servicios profesionales para la DEMUNA son eficientes.					
N°	Transparencia	1	2	3	4	5
22	Percibe que la municipalidad es transparente en cuanto a la compras y contrataciones que ejecutan.					
23	La Municipalidad prioriza la transparencia en la ejecución de procesos en el servicio de la DEMUNA.					
24	La Municipalidad al contratar servicios profesionales para el área de la DEMUNA muestra transparencia.					
N°	Satisfacción del servicio	1	2	3	4	5

25	Percibe usted que la municipalidad establece un servicio adecuado frente a las necesidades de cada ciudadanos.					
26	Los servicios municipales cumplen las expectativas de los ciudadanos					
27	Siente satisfacción por los servicios que percibe de la DEMUNA.					

Cuestionario sobre servicio de defensoría del niño y adolescente

Muy buen día, el cuestionario tiene como objetivo conocer su percepción acerca del servicio de defensoría del niño y adolescente, se sugiere responder de manera objetiva cada pregunta para que los resultados que lleguen a obtener permitan tomar mejores decisiones en búsqueda de establecer una mejora. De esta manera se establece las escalas de respuesta:

Muy deficiente (1)	Deficiente (2)	Regular (3)	Eficiente (4)	Muy eficiente (5)
-------------------------------	-----------------------	--------------------	----------------------	------------------------------

Acción preliminar		Opciones de respuesta				
N°	Registro de información	1	2	3	4	5
01	Como califica usted al responsable área en el proceso de determinar si el hecho presentado involucra la vulneración de derechos					
02	Como considera usted la información que recibe del responsable de área de la DEMUNA en función a su caso.					
03	Como califica el proceso de registro de información del informante.					
Recepción		Opciones de respuesta				
N°	Verificar la vulneración de derechos	1	2	3	4	5
04	Como califica usted el proceso de investigación para comprobar la existencia de la vulneración de derechos.					
05	Considera usted eficiente el proceso que ejecuta el responsable de área para verificar si existen otras situaciones que vulneren los derechos del informante					
06	Como califica usted el proceso de recepción en el área de la DEMUNA.					
N°	Consignación de firmas del informante	1	2	3	4	5
07	Como califica usted el proceso de recepción que abarca la consignación de firmas del informante y del defensor.					
08	Que tan eficiente es la orientación que recibe por el responsable de área a cerca de la consignación de firmas de acuerdo al caso presentado.					
09	Como califica usted las competencias profesionales del defensor en el proceso de recepción					

N°	Nivel de atención integral					
10	Considera eficiente la atención que brinda la DENUMA en el proceso de recepción.					
11	Las medidas y recursos que se aplican en el proceso de recepción son eficientes.					
12	Percibe usted que el responsable de área muestra interés en atender su caso.					
Calificación		Opciones de respuesta				
N°	Plazos de calificación del caso	1	2	3	4	5
13	Como percibe usted los plazos de calificación que se estipulan en el área de la DEMUNA.					
14	Considera usted eficiente la acción que toma el responsable de área al evidenciar la vulneración de los derechos del informante.					
15	Como califica usted el proceso de calificación que presenta la DEMUNA					
N°	Medios de calificación	1	2	3	4	5
16	Como califica usted las reuniones que se establecen con las partes involucradas según el caso presentado.					
17	Como califica a los especialistas que conforman el proceso de calificación del servicio de la DEMUNA					
18	Como percibe usted los medios de calificación utilizadas por la DEMUNA					
Ejecución		Opciones de respuesta				
N°	Acciones de atención					
19	Cómo calificaría usted a las acciones de atención que se desarrollan en el proceso de ejecución, apelando a su experiencia personal					
20	Percibe eficiencia en los mecanismos de atención que se aplican en el área de la DEMUNA.					
21	Como califica usted el proceso de ejecución en la DEMUNA					
Verificación de cumplimiento		Opciones de respuesta				
N°	Registro y verificación de los procesos de atención	1	2	3	4	5
22	Como percibe el registro de los avances del procedimiento de atención.					
23	Como califica usted el proceso de verificación que ejecuta la DEMUNA					
24	Como califica usted la atención que obtiene del defensor en el proceso de verificación.					
N°	Monitoreo de los acuerdos suscritos	1	2	3	4	5
25	Como califica el monitoreo del avance de las obligaciones que se logran a favor de los niños y adolescentes					
26	Como califica usted el cumplimiento de los acuerdos que se suscriben dentro de la DEMUNA					
27	Considera usted eficiente la responsabilidad que asumen la DEMUNA dentro de este proceso					
N°	Mecanismos de verificación	1	2	3	4	5
28	Considera eficiente la aplicación de mecanismos de verificación por parte de la DEMUNA.					

29	Como califica usted la ejecución de las visitas periódicas por parte de los defensores					
30	Como califica usted los mecanismos que posee la DEMUNA en relación al proceso de verificación de cumplimiento.					

ANEXO 8: CONFIABILIDAD

Fiabilidad de la variable gestión municipal

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,948	27

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	63,8000	482,905	0,355	0,949
Ítem 2	63,8000	481,537	0,453	0,948
Ítem 3	63,7500	467,566	0,600	0,947
Ítem 4	64,0500	475,839	0,653	0,946
Ítem 5	63,9500	459,313	0,834	0,944
Ítem 6	64,2000	479,642	0,589	0,947
Ítem 7	64,1000	466,621	0,704	0,946
Ítem 8	63,9000	463,779	0,642	0,946
Ítem 9	64,0000	459,789	0,827	0,944
Ítem 10	64,0000	459,579	0,714	0,945
Ítem 11	63,6500	461,187	0,678	0,946
Ítem 12	63,8000	482,905	0,355	0,949
Ítem 13	63,8000	481,537	0,453	0,948
Ítem 14	63,7500	467,566	0,600	0,947
Ítem 15	64,0500	475,839	0,653	0,946
Ítem 16	63,9500	459,313	0,834	0,944
Ítem 17	64,2000	479,642	0,589	0,947
Ítem 18	64,1000	466,621	0,704	0,946
Ítem 19	63,8000	482,905	0,355	0,949
Ítem 20	63,8000	481,537	0,453	0,948
Ítem 21	63,7500	467,566	0,600	0,947
Ítem 22	64,0500	475,839	0,653	0,946
Ítem 23	63,9500	459,313	0,834	0,944
Ítem 24	64,2000	479,642	0,589	0,947
Ítem 25	64,1000	466,621	0,704	0,946
Ítem 26	63,9000	463,779	0,642	0,946
Ítem 27	64,0000	459,789	0,827	0,944

Fiabilidad

Variable servicio de defensoría del niño y adolescente

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,948	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	72,9500	462,155	0,877	0,943
Ítem 2	73,0000	468,737	0,788	0,944
Ítem 3	72,8500	467,713	0,826	0,943
Ítem 4	73,0000	464,842	0,886	0,943
Ítem 5	72,5500	490,576	0,506	0,947
Ítem 6	73,4500	485,524	0,667	0,945
Ítem 7	72,4000	501,095	0,305	0,948
Ítem 8	72,4500	491,313	0,397	0,948
Ítem 9	73,1500	487,818	0,497	0,947
Ítem 10	72,4000	500,989	0,254	0,949
Ítem 11	72,9500	462,155	0,877	0,943
Ítem 12	73,0000	468,737	0,788	0,944
Ítem 13	72,8500	467,713	0,826	0,943
Ítem 14	73,0000	464,842	0,886	0,943
Ítem 15	72,5500	490,576	0,506	0,947
Ítem 16	73,4500	485,524	0,667	0,945
Ítem 17	72,9500	462,155	0,877	0,943
Ítem 18	73,0000	468,737	0,788	0,944
Ítem 19	72,8500	467,713	0,826	0,943
Ítem 20	73,0000	464,842	0,886	0,943
Ítem 21	72,5500	490,576	0,506	0,947
Ítem 22	73,4500	485,524	0,667	0,945
Ítem 23	72,4000	501,095	0,305	0,948
Ítem 24	72,4500	491,313	0,397	0,948
Ítem 25	73,1500	487,818	0,497	0,947
Ítem 26	72,4000	500,989	0,254	0,949
Ítem 27	72,8000	505,011	0,293	0,948
Ítem 28	72,7500	526,092	-0,255	0,952
Ítem 29	72,6500	490,239	0,553	0,946
Ítem 30	72,7500	504,513	0,339	0,948

ANEXO 9: VALIDÉZ DE LOS INSTRUMENTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita).....

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, aula 09, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión municipal en el servicio de la defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chincha Baja. 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma:

Nombre completo: Silvera Vargas, Jahiro Luis

DNI:45023168

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Gestión municipal

Es el conjunto de actividades impulsadas desde un gobierno local, pues tiene como principal característica el hecho de tener la facultad de administrar los recursos tangibles e intangibles (físico, humanos y técnicos) y brindar una mayor respuesta al apuro que determina una localidad y concretar eficientemente políticas que se orienten al desarrollo (Parras, 2016, p. 113).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Planificación municipal. Tiene la propiedad de esclarecer las acciones que deberá desarrollarse tomando en cuenta además los instrumentos necesarios para lograr su propósito, asimismo dentro de este proceso se establecen tiempos para su ejecución y responsables. Cuando la presente se regula a través de resultados, se llega un punto de determinar una relación directa entre los servicios y bienes que se utilizan y se producen. Además, la planificación integral que abarca este componente suele desarrollarse de manera interna y externa con la participación de los órganos públicos existentes, contribuyendo a que se pueda alinear el presupuesto y los objetivos institucionales. En sentido está conformado por tres procesos: a) función prospectiva. Se orienta a proveer y construir el futuro de todo un territorio; b) función de coordinación y ejecución. Responde a la coordinación de todas las decisiones y actos que realiza el gobierno local y todos los participantes que intervienen en el municipio bajo tomando en cuenta la responsabilidad compartida y compromiso; c) función de evaluación y control. Suele ser aplicable para reconocer el nivel el cumplimiento de las acciones que se emprendieron (Parras, 2016, p. 32).

Dimensión 2

Presupuesto municipal, pues este corresponde a uno más de los procesos que ayudan a los colaboradores del área de finanzas del municipio orientándose al manejo de presupuesto, es de esta forma que se puede organizar eficientemente todas las actividades considerándose como base lo que se encuentra regulado en el marco legal en la misma municipalidad. Asimismo, es importante mantener una capacidad financiera para la ejecución de actividades en beneficio de la ciudadanía. En esta área se toman en cuenta las normas del sistema de control interno siendo un mecanismo

importante que destaca por sus beneficios siendo el de más impacto para la gestión financiera (Parras, 2016, p. 44)

Dimensión 3

Compras y contrataciones, aquí las municipalidades determinan una serie de objetivos teniendo como prioridad asegurar el desarrollo de su comunidad, administrar los espacios públicos como son los rurales y urbanos e incluyendo la prestación de servicios buscando la calidad en la atención. Para que los objetivos lleguen a cumplirse según lo establecido, la gestión de bienes y servicios debe contener elementos importantes como es el cumplimiento normativo, eficiencia, transparencia, satisfacción del servicio, pues de esta forma se podrá satisfacer las necesidades que representa una acertada gestión municipal. El implementar las normas de carácter político y cumplirlas dentro de este proceso brinda una alta garantía cuando nos referimos a la transparencia, principalmente en la ejecución de gastos públicos, aquí es donde se busca generar valor y desarrollo sostenible para un espacio geográfico (Parras, 2016, p. 61).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión municipal

El instrumento de recojo de datos será el cuestionario, viéndose conformado por un listado de preguntas que se elaborarán de acuerdo a las dimensiones e indicadores, es así donde cada ítem estará planteado en función a la escala de respuesta de tipo Likert, siendo: nunca (1); casi nunca (2); a veces (3); casi siempre (4) y siempre (5) para ambas variables en estudio. En consecuencia, la gestión municipal estará calificada en 3 niveles y rango que corresponde a: Deficiente (27-62); Moderado (63-98); Eficiente (99 - 135).

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Planificación municipal	- Función prospectiva. - Función de coordinación y ejecución. - Función de evaluación y control	1-9	Deficiente: 27-62 Moderado: 63-98 Eficiente: 99-135
Presupuesto municipal	- Manejo de presupuesto - Nivel de capacidad financiera	10-15	
Compras y contrataciones	- Cumplimiento normativo - Eficiencia - Transparencia - Satisfacción del servicio	16-27	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MUNICIPAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1. Planificación municipal								
1	Se establecen propuestas de gestión para mejorar los procesos de servicio en el área de la DEMUNA.	X		X		X		
2	Percibe usted si la municipalidad analiza las propuestas que se orientan al área de la DEMUNA a mas de ser ejecutadas.	X		X		X		
3	Con que frecuencia cree usted que se cumplen las propuestas de mejora para el área de la DEMUNA.	X		X		X		
4	Percibe usted que existe una correcta coordinación municipal principalmente en los procesos de atención del área de la DEMUNA.	X		X		X		
5	Percibe usted compromiso y responsabilidad compartida entre la municipalidad y los trabajadores de la DEMUNA.	X		X		X		
6	Se registran funciones claras y precisas para el responsable de área de la DEMUNA.	X		X		X		
7	Percibe usted que la municipalidad evalúa el cumplimiento de los procedimientos de atención de la DEMUNA.	X		X		X		
8	Percibe usted que la municipalidad designa a un responsable para el control de las actividades que se desarrollan en la DEMUNA.	X		X		X		
9	Se planifican acciones de control para evaluar el desempeño del responsable de área de la DEMUNA.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2. Presupuesto municipal								
10	Percibe usted que la municipalidad establece un manejo eficiente del presupuesto a fin de brindar un mayor soporte en Infraestructura y procesos de atención en el área de la DEMUNA.	X		X		X		
11	Percibe usted si la municipalidad asigna un presupuesto al área de defensoría del niño y adolescente para la promoción respectiva de sus actividades.	X		X		X		
12	Percibe usted si el presupuesto planificado para el área de la DEMUNA es ejecutado en su totalidad.	X		X		X		
13	Percibe usted que la municipalidad posee un nivel de capacidad financiera para ejecutar actividades en beneficio de la DEMUNA.	X		X		X		
14	La municipalidad prioriza en mejorar la capacidad financiera para ejecutar actividades en beneficio de la ciudadanía.	X		X		X		
15	La municipalidad toma medidas correctivas al no registrar capacidad financiera.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3. Compras y contrataciones								
16	Percibe que la municipalidad cumple con los lineamientos normativos en la adquisición de bienes y contratación de servicios para el área de la DEMUNA.	X		X		X		
17	Percibe usted que la Municipalidad al realizar compras de recursos para el área de la DEMUNA se rige por la normativa vigente.	X		X		X		



18	Permite saber que las normas que aplican la Municipalidad en beneficio del área de la DEMUNIA es el correcto.	X		X		X	
19	Permite que la municipalidad muestre eficiencia en los servicios y contrataciones principalmente para el área de la DEMUNIA.	X		X		X	
20	Permite saber que la municipalidad tiene como principio la eficiencia en la ejecución de actividades para la DEMUNIA.	X		X		X	
21	Permite saber que el contrato de servicios profesionales para la DEMUNIA son eficientes.	X		X		X	
22	Permite que la municipalidad es transparente en cuanto a la compra y contrataciones que ejecuta.	X		X		X	
23	La Municipalidad prioriza la contratación en la ejecución de procesos en el servicio de la DEMUNIA.	X		X		X	
24	La Municipalidad al contratar servicios privados para el área de la DEMUNIA muestra transparencia.	X		X		X	
25	Permite saber que la municipalidad establece un servicio adecuado frente a las necesidades de otros ciudadanos.	X		X		X	
26	Los servicios municipales cumplen las expectativas de los ciudadanos.	X		X		X	
27	Existe satisfacción con los servicios que presta de la DEMUNIA.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Ph. Dr. Salazar García, Jerry DNI: 02794821

Especialidad del validador: Doctor, Docente de Gestión, Administración y Marketing en Doctorados y Maestrías, UNE

¹Perfil: B. En su momento al concepto técnico formulado.

²Referencia: B. En su momento al concepto técnico formulado.

³Comentario: B. En su momento al concepto técnico formulado.

⁴Nota: B. En su momento al concepto técnico formulado.

Firma del Experto Informante

30 de mayo de 2021



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MUNICIPAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1. Planificación municipal								
1	Se establecen propuestas de gestión para mejorar los procesos de servicio en el área de la DEMUNA.	✓		✓		✓		
2	Percibe usted si la municipalidad analiza las propuestas que se orientan al área de la DEMUNA a mas de ser ejecutadas.	✓		✓		✓		
3	Con que frecuencia cree usted que se cumplen las propuestas de mejora para el área de la DEMUNA.	✓		✓		✓		
4	Percibe usted que existe una correcta coordinación municipal principalmente en los procesos de atención del área de la DEMUNA.	✓		✓		✓		
5	Percibe usted compromiso y responsabilidad compartida entre la municipalidad y los trabajadores de la DEMUNA.	✓		✓		✓		
6	Se registran funciones claras y precisas para el responsable de área de la DEMUNA.	✓		✓		✓		
7	Percibe usted que la municipalidad evalúa el cumplimiento de los procedimientos de atención de la DEMUNA.	✓		✓		✓		
8	Percibe usted que la municipalidad designa a un responsable para el control de las actividades que se desarrollan en la DEMUNA.	✓		✓		✓		
9	Se planifican acciones de control para evaluar el desempeño del responsable de área de la DEMUNA.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2. Presupuesto municipal								
10	Percibe usted que la municipalidad establece un manejo eficiente del presupuesto a fin de brindar un mayor soporte en Infraestructura y procesos de atención en el área de la DEMUNA.	✓		✓		✓		
11	Percibe usted si la municipalidad asigna un presupuesto al área de defensoría del niño y adolescente para la promoción respectiva de sus actividades.	✓		✓		✓		
12	Percibe usted si el presupuesto planificado para el área de la DEMUNA es ejecutado en su totalidad.	✓		✓		✓		
13	Percibe usted que la municipalidad posee un nivel de capacidad financiera para ejecutar actividades en beneficio de la DEMUNA.	✓		✓		✓		
14	La municipalidad prioriza en mejorar la capacidad financiera para ejecutar actividades en beneficio de la ciudadanía.	✓		✓		✓		
15	La municipalidad toma medidas correctivas al no registrar capacidad financiera.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3. Compras y contrataciones								
16	Percibe que la municipalidad cumple con los lineamientos normativos en la adquisición de bienes y contratación de servicios para el área de la DEMUNA.	✓		✓		✓		
17	Percibe usted que la Municipalidad al realizar compras de recursos para el área de la DEMUNA se rige por la normativa vigente.	✓		✓		✓		



18	Percibe usted que las normas que aplican la Municipalidad en beneficio del área de la DEMUNA es el correcto.	✓		✓		✓	
19	Percibe que la municipalidad muestra eficiencia en los servicios y contrataciones principalmente para el área de la DEMUNA.	✓		✓		✓	
20	Percibe usted que la municipalidad tiene como principio la eficiencia en la ejecución de actividades para la DEMUNA.	✓		✓		✓	
21	Percibe usted que contratación de servicios profesionales para la DEMUNA son correctos.	✓		✓		✓	
22	Percibe que la municipalidad es transparente en cuanto a la compras y contrataciones que ejecutan.	✓		✓		✓	
23	La Municipalidad prioriza la transparencia en la ejecución de procesos en el servicio de la DEMUNA.	✓		✓		✓	
24	La Municipalidad al contratar servicios profesionales para el área de la DEMUNA muestra transparencia.	✓		✓		✓	
25	Percibe usted que la municipalidad establece un servicio adecuado frente a las necesidades de cada ciudadanos.	✓		✓		✓	
26	Los servicios municipales cumplen las expectativas de los ciudadanos	✓		✓		✓	
27	Siente satisfacción por los servicios que percibe de la DEMUNA.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: GONZALES LOPEZ MARTHA ROCÍO DNI: 00196942

Especialidad del validador: Doctora, Docente de Gestión en la Universidad Norbert Wiener y de la Universidad Federico Villarreal, Miembro de Jurado de Sustentación de Tesis

Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se evidencia una dificultad alguna al enunciado del ítem, en concepto, aspecto u otro.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando un ítem planteado, con suficiencia para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante
30 de mayo de 2021



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MUNICIPAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1. Planificación municipal								
1	Se establecen propuestas de gestión para mejorar los procesos de servicio en el área de la DEMUNA.	x		x		x		
2	Percibe usted si la municipalidad analiza las propuestas que se orientan al área de la DEMUNA a más de ser ejecutadas.	x		x		x		
3	Con qué frecuencia cree usted que se cumplen las propuestas de mejora para el área de la DEMUNA.	x		x		x		
4	Percibe usted que existe una correcta coordinación municipal principalmente en los procesos de atención del área de la DEMUNA.	x		x		x		
5	Percibe usted compromiso y responsabilidad compartida entre la municipalidad y los trabajadores de la DEMUNA.	x		x		x		
6	Se registran funciones claras y precisas para el responsable de área de la DEMUNA.	x		x		x		
7	Percibe usted que la municipalidad evalúa el cumplimiento de los procedimientos de atención de la DEMUNA.	x		x		x		
8	Percibe usted que la municipalidad designa a un responsable para el control de las actividades que se desarrollan en la DEMUNA.	x		x		x		
9	Se planifican acciones de control para evaluar el desempeño del responsable de área de la DEMUNA.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2. Presupuesto municipal								
10	Percibe usted que la municipalidad establece un manejo eficiente del presupuesto a fin de brindar un mayor soporte en Infraestructura y procesos de atención en el área de la DEMUNA.	x		x		x		
11	Percibe usted si la municipalidad asigna un presupuesto al área de defensoría del niño y adolescente para la promoción respectiva de sus actividades.	x		x		x		
12	Percibe usted si el presupuesto planificado para el área de la DEMUNA es ejecutado en su totalidad.	x		x		x		
13	Percibe usted que la municipalidad posee un nivel de capacidad financiera para ejecutar actividades en beneficio de la DEMUNA.	x		x		x		
14	La municipalidad prioriza en mejorar la capacidad financiera para ejecutar actividades en beneficio de la ciudadanía.	x		x		x		
15	La municipalidad toma medidas correctivas al no registrar capacidad financiera.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3. Compras y contrataciones								
16	Percibe que la municipalidad cumple con los lineamientos normativos en la adquisición de bienes y contratación de servicios para el área de la DEMUNA.	x		x		x		
17	Percibe usted que la Municipalidad al realizar compras de recursos para el área de la DEMUNA se rige por la normativa vigente.	x		x		x		



16	Percibe usted que las normas que aplican la Municipalidad en beneficio del área de la DEMUNA es el correcto.	x		x		x	
18	Percibe que la municipalidad muestra eficiencia en los servicios y contrataciones principalmente para el área de la DEMUNA.	x		x		x	
20	Percibe usted que la municipalidad tiene como prioridad la eficiencia en la ejecución de solicitudes para la DEMUNA.	x		x		x	
21	Percibe usted que con relación de servicios profesionales para la DEMUNA son eficientes.	x		x		x	
22	Percibe que la municipalidad es transparente en cuanto a la compras y contrataciones que ejecutan.	x		x		x	
23	La Municipalidad prioriza la transparencia en la ejecución de procesos en el servicio de la DEMUNA.	x		x		x	
24	La Municipalidad al contratar servicios profesionales para el área de la DEMUNA muestra transparencia.	x		x		x	
25	Percibe usted que la municipalidad establece un servicio adecuado frente a las necesidades de cada ciudadanos.	x		x		x	
26	Los servicios municipales cumplen las expectativas de los ciudadanos	x		x		x	
27	Siente satisfacción por los servicios que percibe de la DEMUNA.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Acosta Montedoro Marcos Walter DNI: 07008061

Especialidad del validador: Magister, Docente Universitario de Gestión Pública y General de Maestría y Pregrado, Investigador Científico, Experto en Redacción de Documentos de Información Científica

1)Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2)Relevancia: El ítem es apropiado por su representación al componente o dimensión específica del constructo.

3)Claridad: Se entiende sin dificultad alguna al enunciado del ítem, sus cambios, acortos y diéresis.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

30 de mayo de 2021

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita).....

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, aula 09, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión municipal en el servicio de la defensoría del niño y adolescente Municipalidad De Chincha Baja. 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma:

Nombre completo:

Silvera Vargas, Jahiro Luis

DNI:45023168

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Servicio de la defensoría del niño y adolescente

Es un servicio del Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y el Adolescente, que se desarrolla en los gobiernos del sector público, que se basa principalmente en ofrecer una atención de calidad, donde se pueda establecer a un defensor con las competencias necesarias enfocándose a orientar y atender según el caso que se registre, asumiendo como habilidad de intromisión y sobre todo la asistencia integral que compromete una participación sobre agentes de riesgo (Decreto Supremo N° 005-2019-MIMP, 2019)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Acción preliminar. En este proceso, es donde el usuario suele apersonarse a las oficinas de la defensoría a hacer conocimiento de su situación, sobre el cual el personal que determina la recepción del caso da el visto bueno si existe vulneración de derechos; de no ser así, el responsable de área tendrá la facultad de dar por concluida a primera vista la atención. Por otra parte, es importante añadir de no existir riesgo o amenaza alguna en los derechos, se tendrá la necesidad de brindar información y serán registrados en los formatos respectivos para que en efecto se concluya la respectiva atención de la DNA. El registro de información determina aspectos importantes que hace referencia a lo siguiente: correlación del número que fue atendido; día (fecha); nombre y apellidos completos por parte de los usuarios, número del DNI, dirección de vivienda, número telefónico del usuario (Decreto Supremo N° 005-2019-MIMP, 2019)

Dimensión 2

Recepción: es donde se realiza el registro de toda la información pertinente donde se detalla de forma explícita todos los hechos que se relacionan al caso del solicitante, además se tiene que consignar la firmas como requisito fundamental. En el posible caso de que el usuario no quiere firmar, solo será suficiente la firma del responsable de área de defensoría, generando la constancia de tal caso. Además, si el usuario no sepa cómo debe firmar, se verá la necesidad de su huella digital (Decreto Supremo N° 005-2019-MIMP, 2019)

Dimensión 3

Calificación: aquí es donde se realiza la evaluación de la persona afectada en relación a los hechos que se describieron en su momento y se establece las acciones del caso para determinar una asistencia integral, además esta actividad se estará consignando en el formato n°11 Ficha de Seguimiento ejecución de acciones dispuestas, verificación de cumplimiento. El tiempo de calificación tiene como límite 24 horas después que se haya recibido el caso pertinente. Si se evidencia de forma clara el daño ocasionado a la víctima, el responsable que aborda el caso dispondrá de manera automática la acción que mejor se ajuste para la atención, sin prolongar el tiempo y sin necesidad de contrastar el caso (Decreto Supremo N° 005-2019-MIMP, 2019).

Dimensión 4

Ejecución: en esta fase se suele ejecutar las acciones por parte del defensor según lo que se obtuvo en el proceso de calificación. Asimismo, estas acciones son las siguientes: a) asesoramiento; b) conciliación extrajudicial; c) denuncias; d) atención especializada; e) ayuda tutelar; etc. (Decreto Supremo N° 005-2019-MIMP, 2019).

Dimensión 5

Verificación de cumplimiento: se ve presentando por un conjunto de acciones que ejecuta la defensora, con el siguiente propósito: a) realizar el registro y verificación del avance del proceso de atención; b) monitorear del avance y el cumplimiento de lo suscrito como acuerdo en las actas que se conciliaron; c) monitoreo y verificación de los acuerdo que se pactaron con los informantes; y d) realización de los ajustes en cuanto a estrategias para el logro de los resultados previsto y en el motivo de que no se esté cumpliendo, se deberá recomendar soluciones según sea el caso (Decreto Supremo N° 005-2019-MIMP, 2019)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Servicio de la defensoría del niño y adolescente

El instrumento de recojo de datos será el cuestionario, viéndose conformado por un listado de preguntas que se elaborarán de acuerdo a las dimensiones e indicadores, es así donde cada ítem estará planteado en función a la escala de respuesta de tipo Likert de: Muy deficiente (1); Deficiente (2); Regular (3); Eficiente (4); Muy eficiente (5). Teniendo una calificación y rango de: mala (1) (r = 30 – 36); regular (2) (r = 70 – 109) y buena (3) (r= 110 – 150)

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Acción preliminar	- Registro de información	1-3	Mala: 30 - 69 Regular: 70 - 109 Buena: 110 - 150
Recepción	- Verificar la vulneración de derechos - Consignación de firmas del informante - Nivel de atención integral	4-12	
Calificación	- Plazos de calificación del caso - Medios de calificación	13-18	
Ejecución	- Acciones de atención	19-21	
Verificación de cumplimiento	- Registro y verificación de los procesos de atención - Monitoreo de los acuerdos suscritos - Mecanismos de verificación	22-30	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SERVICIO DE LA DEFENSORÍA DEL NIÑO Y ADOLESCENTE

N°	DIMENSIONES ítems	Pertinencia		Relevancia		Cleridad		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1. Acción preliminar							
1	Cómo califica usted al responsable de área en el proceso de determinar si el hecho presentado involucra a vulneración de derechos.	X		X		X		
2	Cómo considera usted la información que recibe de responsable de área de la DEMUNA en función a su caso.	X		X		X		
3	Cómo califica el proceso de registro de información del informante.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. Recepción	X		X		X		
4	Cómo califica usted el proceso de investigación para comprobar la existencia de la vulneración de derechos.	X		X		X		
5	Cómo califica el proceso que ejecuta el responsable de área para verificar si existen otras situaciones que vulneren los derechos del usuario.	X		X		X		
6	Cómo califica usted el proceso de recepción en el área de la DEMUNA.	X		X		X		
7	Cómo califica usted el proceso de recepción que abarca la consignación de firmas del informante y del defensor.	X		X		X		
8	La orientación que recibe por el responsable de área a cerca de la consignación de firmas de acuerdo al caso presentado como lo calificaría.	X		X		X		
9	Cómo califica usted las competencias profesionales del defensor en el proceso de recepción	X		X		X		
10	Cómo considera la atención que brinda la DEMUNA en el proceso de recepción.	X		X		X		
11	Las medidas y recursos que se aplican en el proceso de recepción son suficientes.	X		X		X		
12	Percibe usted que el responsable de área muestra interés en atender su caso.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Calificación	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Cómo percibe usted los plazos de calificación que se estipulan en el área de la DEMUNA.	X		X		X		
14	Cómo considera usted la acción que toma el responsable de área al evidenciar la vulneración de los derechos del usuario.	X		X		X		
15	Cómo califica usted el proceso de calificación que presenta la DEMUNA	X		X		X		
16	Cómo califica usted las reuniones que se establecen con las partes involucradas según el caso presentado.	X		X		X		
17	Cómo califica a los especialistas que conforman el proceso de calificación del servicio de la DEMUNA	X		X		X		
18	Cómo percibe usted los medios de calificación utilizadas por la DEMUNA	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Ejecución	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
19	Cómo calificaría usted a las acciones de atención que se desarrollan en el proceso de ejecución, apelando a su experiencia personal	X		X		X		
20	Cómo califica los mecanismos de atención que se aplican en el área de la DEMUNA	X		X		X		
21	Cómo califica usted el proceso de ejecución en la DEMUNA	X		X		X		



DIMENSION 5 Verificación de cumplimiento		X		X	X	
22	Cómo percibe el registro de las acciones de procedimiento de atención	X		X	X	
23	Cómo califica usted el proceso de verificación que ejecuta la DLEMUNSA	X		X	X	
24	Cómo califica usted el sistema que utiliza la DLEMUNSA en el proceso de verificación	X		X	X	
25	Cómo califica al monitor del avance de las obligaciones que se logran a favor de las Vfas y académicos	X		X	X	
26	Cómo califica usted el cumplimiento de las acciones que se suscriben contra de la DLEMUNSA	X		X	X	
27	Cómo califica usted la capacidad que brinda la DLEMUNSA para dar seguimiento a casos	X		X	X	
28	Cómo percibe usted la aplicación de mecanismos de verificación por parte de la DLEMUNSA	X		X	X	
29	Cómo califica usted el ajuste de las vfas periódicas por parte de las oficinas	X		X	X	
30	Cómo califica usted los mecanismos que posee la DLEMUNSA en relación al proceso de verificación de cumplimiento	X		X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Ph Dr. Salazar Garcés Jenry DNI: 02794021

Especialidad del validador: Doctor, Docente de Gestión, Administración y Marketing en Doctorados y Maestrías, UNE

Firma del Experto Informante

¹Período de BIR correspondiente al concepto técnico formulado.

²Observación: El ítem se ejecuta por parte de la DLEMUNSA en coordinación con la oficina de atención al estudiante.

³Observación: Se ejecuta en coordinación con la oficina de atención al estudiante, la oficina de apoyo y control.

⁴Nota de referencia: Se ejecuta en coordinación con la oficina de atención al estudiante y la oficina de apoyo y control.

30 de mayo de 2021



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SERVICIO DE LA DEFENSORÍA DEL NIÑO Y ADOLESCENTE

N°	DIMENSIONES ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSION 1. Acción preliminar							
1	Cómo califica usted al responsable de área en el proceso de determinar si el hecho presentado involucra a vulneración de derechos.	✓		✓		✓		
2	Cómo considera usted la información que recibe de responsable de área de la DEMUNA en función a su caso.	✓		✓		✓		
3	Cómo califica el proceso de registro de información del informante.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. Recepción							
4	Cómo califica usted el proceso de investigación para comprobar la existencia de la vulneración de derechos.	✓		✓		✓		
5	Cómo califica el proceso que ejecuta el responsable de área para verificar si existen otras situaciones que vulneren los derechos del usuario.	✓		✓		✓		
6	Cómo califica usted el proceso de recepción en el área de la DEMUNA.	✓		✓		✓		
7	Cómo califica usted el proceso de recepción que abarca la consignación de firmas del informante y del defensor.	✓		✓		✓		
8	La orientación que recibe por el responsable de área a cerca de la consignación de firmas de acuerdo al caso presentado como lo calificaría.	✓		✓		✓		
9	Cómo califica usted las competencias profesionales del defensor en el proceso de recepción	✓		✓		✓		
10	Cómo considera la atención que brinda la DEMUNA en el proceso de recepción.	✓		✓		✓		
11	La medidas y recursos que se aplican en el proceso de recepción son suficientes.	✓		✓		✓		
12	Percibe usted que el responsable de área muestra interés en atender su caso.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 Calificación	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Cómo percibe usted los plazos de calificación que se estipulan en el área de la DEMUNA.	✓		✓		✓		
14	Cómo considera usted la acción que toma el responsable de área al evidenciar la vulneración de los derechos del usuario.	✓		✓		✓		
15	Cómo califica usted el proceso de calificación que presenta la DEMUNA	✓		✓		✓		
16	Cómo califica usted las reuniones que se establecen con las partes involucradas según el caso presentado.	✓		✓		✓		
17	Cómo califica a los especialistas que conforman el proceso de calificación del servicio de la DEMUNA	✓		✓		✓		
18	Cómo percibe usted los medios de calificación utilizadas por la DEMUNA	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4 Ejecución	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
19	Cómo calificaría usted a las acciones de atención que se desarrollan en el proceso de ejecución, apelando a su experiencia personal	✓		✓		✓		



20	Cómo califica los mecanismos de atención que se aplican en el área de la DEMUNA	✓		✓	✓		
21	Cómo califica usted el proceso de educación en la DEMUNA	✓		✓	✓		
DIMENSIÓN 5 Verificación de cumplimiento		✓		✓	✓		
22	Cómo percibe a regular de los avances de procedimiento de atención	✓		✓	✓		
23	Cómo califica usted el proceso de verificación que ejecuta la DEMUNA	✓		✓	✓		
24	Cómo califica usted la atención que el área de defensa en el proceso de verificación	✓		✓	✓		
25	Cómo califica el monitoreo del avance de las obligaciones que se le genera favor de las niñas y adolescentes	✓		✓	✓		
26	Cómo califica usted el cumplimiento de los acuerdos que se suscriben dentro de la DEMUNA	✓		✓	✓		
27	Considera usted eficaz la responsabilidad que asumen la DEMUNA dentro de este proceso	✓		✓	✓		
28	Cómo percibe usted la aplicación de mecanismos de verificación por parte de la DEMUNA	✓		✓	✓		
29	Cómo califica usted la ejecución de las visitas periódicas por parte de los defensores	✓		✓	✓		
30	Cómo califica usted los mecanismos que posee la DEMUNA en relación al proceso de verificación de cumplimiento.	✓		✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: GONZALES LOLI, MARTHA ROCÍO DNI: 08196942

Especialidad del validador: Doctora, Docente de Gestión en la Universidad Norbert Wiener y de la Universidad Federico Villarreal, Miembro de Jurado de Sustentación de Tesis

1) Para eliminar: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

2) Para agregar: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del curso/cada.

3) Cuando: Se encuentra sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es concreto, exacto y directo.

Nota: Si la suficiencia se dice sobre el ítem cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante
20 de mayo de 2021



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SERVICIO DE LA DEFENSORÍA DEL NIÑO Y ADOLESCENTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1. Acción preliminar							
1	Cómo califica usted al responsable de área en el proceso de determinar si el hecho presentado involucra la vulneración de derechos.	x		x		x		
2	Cómo considera usted la información que recibe del responsable de área de la DEMUNA en función a su caso.	x		x		x		
3	Cómo califica el proceso de registro de información del informante.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2. Recepción							
4	Cómo califica usted el proceso de investigación para comprobar la existencia de la vulneración de derechos.	x		x		x		
5	Cómo califica el proceso que ejecuta el responsable de área para verificar si existen otras situaciones que vulneren los derechos del usuario.	x		x		x		
6	Cómo califica usted el proceso de recepción en el área de la DEMUNA.	x		x		x		
7	Cómo califica usted el proceso de recepción que abarca la consignación de firmas del informante y del defensor.	x		x		x		
8	La orientación que recibe por el responsable de área a cerca de la consignación de firmas de acuerdo al caso presentado como lo calificaría.	x		x		x		
9	Cómo califica usted las competencias profesionales del defensor en el proceso de recepción	x		x		x		
10	Cómo considera la atención que brinda la DEMUNA en el proceso de recepción.	x		x		x		
11	Las medidas y recursos que se aplican en el proceso de recepción son suficientes.	x		x		x		
12	Percibe usted que el responsable de área muestra interés en atender su caso.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3 Calificación	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Cómo percibe usted los plazos de calificación que se estipulan en el área de la DEMUNA.	x		x		x		
14	Cómo considera usted la acción que toma el responsable de área al evidenciar la vulneración de los derechos del usuario.	x		x		x		
15	Cómo califica usted el proceso de calificación que presenta la DEMUNA	x		x		x		
16	Cómo califica usted las reuniones que se establecen con las partes involucradas según el caso presentado.	x		x		x		
17	Cómo califica a los especialistas que conforman el proceso de calificación del servicio de la DEMUNA	x		x		x		
18	Cómo percibe usted los medios de calificación utilizadas por la DEMUNA	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4 Ejecución	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
19	Cómo calificaría usted a las acciones de atención que se desarrollan en el proceso de ejecución, apelando a su experiencia personal	x		x		x		
20	Cómo califica los mecanismos de atención que se aplican en el área de la DEMUNA	x		x		x		
21	Cómo califica usted el proceso de ejecución en la DEMUNA	x		x		x		



DIMENSIÓN 5 Verificación de cumplimiento		X		X	X	
22	Cómo percibe el registro de las acciones de procedimiento de atención	X		X	X	
23	Como califica usted el proceso de verificación que ejecuta la DEMUNSA	X		X	X	
24	Cómo califica usted la atención que ofrece la oficina en el proceso de verificación	X		X	X	
25	Como califica al monitor del avance de las obligaciones que se logran a favor de las víhas y académicos	X		X	X	
26	Como califica usted el cumplimiento de las acciones que se susciben dentro de la DEMUNSA	X		X	X	
27	Como califica usted la eficacia de la supervisión que ejerce la DEMUNSA de los servicios a sus usuarios	X		X	X	
28	Cómo percibe usted la aplicación de mecanismos de verificación por parte de la DEMUNSA	X		X	X	
29	Como califica usted la ejecución de las víhas periódicas por parte de los profesores	X		X	X	
30	Como califica usted los mecanismos que posee la DEMUNSA en relación al proceso de verificación de cumplimiento.	X		X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: **Acosta Montedoro Marcos Walter DNI: 07008061**

Especialidad del validador: **Magister, Docente Universitario de Gestión Pública y General de Maestría y Pregrado, Investigador Científico, Experto en Redacción de Documentos de Información Científica**

(Suficiencia: El ítem corresponde al concepto técnico formalista)

(Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del instrumento)

(Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, su contexto, alcance y diseño)

Nota: Suficiencia, se dice suficiente cuando no tiene planteados con suficiencia para medir la dimensión

Firma del experto Informante

30 de mayo de 2021

ANEXO 10: BASE DE DATOS VARIABLE GESTION MUNICIPAL

N°	PLANIFICACIÓN MUNICIPAL									PRESUPUESTO MUNICIPAL						COMPRAS Y CONTRATACIONES							TOTAL	D1	D2	D3					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22					P23	P23	P25	P26	P27
1	5	4	5	2	5	5	2	5	3	5	1	5	5	2	5	2	4	2	5	2	5	2	4	2	5	2	96	36	23	37	
2	4	4	4	2	4	3	2	3	1	2	2	2	4	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	73	27	16	30
3	4	5	3	2	3	3	2	4	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	4	1	2	3	3	3	3	4	1	80	29	18	33
4	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	36	11	10	15
5	4	4	4	2	3	2	1	2	1	4	1	2	3	2	3	3	2	1	4	2	2	3	3	2	1	4	2	67	23	15	29
6	5	5	5	3	5	5	3	5	2	5	1	5	4	3	4	3	3	2	5	2	3	4	3	3	2	5	2	97	38	22	37
7	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	1	3	3	1	4	2	4	3	3	2	1	4	2	4	3	3	2	72	23	16	33
8	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	1	1	3	2	1	2	2	1	1	3	2	1	44	14	10	20
9	3	5	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	85	28	22	35
10	3	3	3	2	5	3	3	3	2	4	2	3	3	3	5	3	4	1	4	1	3	5	3	4	1	4	1	81	27	20	34
11	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	71	23	18	30
12	3	3	3	1	3	3	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	1	65	22	15	28
13	3	4	3	1	3	3	2	5	2	4	2	3	4	1	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2	3	2	73	26	17	30
14	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	41	15	8	18
15	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	55	19	11	25
16	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	55	19	12	24
17	5	5	5	2	5	5	2	4	2	4	2	5	5	2	5	3	4	2	5	3	2	5	3	4	2	5	3	99	35	23	41
18	2	2	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	1	2	2	2	3	3	4	1	70	25	15	30
19	5	5	5	3	5	5	3	4	2	5	2	3	5	2	4	3	5	3	3	3	2	4	3	5	3	3	3	98	37	21	40
20	5	5	5	2	4	5	3	4	2	5	3	5	5	2	4	3	5	2	5	2	2	4	3	5	2	5	2	99	35	24	40
21	5	4	5	1	4	5	2	5	3	5	3	4	5	3	4	3	4	2	5	2	3	4	3	4	2	5	2	97	34	24	39
22	4	3	2	2	3	3	3	2	1	3	1	3	2	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	1	2	1	64	23	15	26
23	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	65	20	16	29
24	5	4	5	2	5	5	3	4	2	5	2	4	5	3	5	2	5	3	4	2	3	5	2	5	3	4	2	99	35	24	40
25	4	4	4	3	3	4	2	5	3	3	3	4	3	2	3	1	3	2	4	3	2	3	1	3	2	4	3	81	32	18	31
26	5	4	3	3	5	5	2	5	2	5	3	5	5	2	5	1	5	3	5	1	2	5	1	5	3	5	1	96	34	25	37
27	3	3	4	3	4	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	2	4	2	3	3	1	3	2	4	2	75	28	17	30
28	3	4	4	2	4	2	3	4	1	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	1	3	4	2	3	2	4	1	77	27	19	31
29	4	2	4	2	4	4	1	3	1	4	1	4	3	2	4	2	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	75	25	18	32
30	2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	68	20	18	30
31	4	5	5	2	4	5	2	5	3	5	3	5	5	2	5	2	4	2	5	1	2	5	2	4	2	5	1	95	35	25	35
32	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	63	22	14	27
33	4	5	4	2	5	5	1	5	3	4	3	5	5	2	5	2	4	3	4	3	2	5	2	4	3	4	3	97	34	24	39
34	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	65	23	14	28
35	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	3	51	19	12	20
36	5	5	4	3	5	5	2	5	2	4	1	5	4	3	5	3	5	3	4	2	3	5	3	5	3	4	2	100	36	22	42
37	5	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	3	4	2	4	3	3	2	3	4	2	4	3	3	2	96	37	24	35
38	4	3	4	2	4	3	2	4	2	3	2	3	4	2	2	1	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	2	72	28	16	28
39	4	5	3	3	5	5	2	5	2	5	2	4	5	2	5	3	5	3	4	2	2	5	3	5	3	4	2	98	34	23	41
40	5	5	5	1	5	5	1	5	1	5	3	5	5	2	4	2	5	3	4	3	2	4	2	5	3	4	3	97	33	24	40
41	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	50	14	13	23
42	3	3	3	3	2	3	2	4	2	2	2	4	3	2	4	1	4	3	2	1	2	4	1	4	3	2	1	70	25	17	28
43	4	4	3	2	2	4	2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	69	25	17	27
44	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	42	13	10	19
45	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	67	20	17	30
46	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	1	2	1	3	1	2	40	12	8	20
47	3	2	3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	64	22	13	29
48	3	3	4	2	2	3	1	4	2	2	2	2	3	1	2	1	3	2	3	3	1	2	1	3	2	3	3	63	24	12	27
49	3	4	2	2	3	3	2	4	3	3	2	4	4	1	3	2	2	4	1	1	3	2	2	2	4	1	69	26	17	26	
50	4	5	5	3	5	4	2	5	3	5	3	4	4	3	5	2	4	2	5	2	3	5	2	4	2	5	2	98	36	24	38

51	5	5	4	3	5	3	2	5	3	5	2	5	5	2	5	1	5	3	5	2	2	5	1	5	3	5	2	98	35	24	39	
52	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	2	3	1	3	1	2	2	2	3	1	3	1	2	47	13	10	24	
53	5	5	4	1	5	5	3	5	2	5	2	4	5	2	5	2	5	3	5	3	2	5	2	5	3	5	3	101	35	23	43	
54	4	4	4	1	2	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	1	3	2	73	27	18	28	
55	5	5	5	2	5	3	2	5	3	5	2	4	5	2	4	2	5	3	5	2	2	4	2	5	3	5	2	97	35	22	40	
56	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	64	25	14	25
57	3	3	3	2	4	4	3	4	1	4	2	3	4	2	3	2	3	3	4	1	2	3	2	3	3	4	1	76	27	18	31	
58	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	1	2	3	1	2	2	1	1	3	3	1	2	2	1	1	3	48	15	11	22	
59	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	45	11	11	23
60	3	4	3	2	4	4	2	4	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	76	28	16	32	
61	4	5	4	3	4	5	3	5	3	5	2	5	5	2	5	3	5	3	3	2	2	2	5	3	5	3	3	2	99	36	24	39
62	2	2	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	49	14	11	24	
63	3	5	3	3	4	4	1	3	2	4	1	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	78	28	17	33
64	3	3	4	2	3	4	2	2	2	2	3	4	4	1	3	2	4	3	2	2	1	3	2	4	3	2	2	72	25	17	30	
65	3	3	4	2	4	2	2	4	2	3	2	4	3	2	4	2	4	1	3	2	2	4	2	4	1	3	2	74	26	18	30	
66	5	5	5	3	5	5	2	5	1	5	1	4	5	3	5	2	4	3	5	3	3	5	2	4	3	5	3	101	36	23	42	
67	3	3	4	2	3	4	3	4	2	3	2	3	2	1	4	2	3	2	4	2	1	4	2	3	2	4	2	74	28	15	31	
68	3	4	4	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	4	1	3	2	3	2	2	4	1	3	2	71	27	15	29	
69	5	3	5	2	5	5	2	5	3	4	2	5	5	3	5	1	5	2	5	2	3	5	1	5	2	5	2	97	35	24	38	
70	1	1	1	2	1	2	3	1	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	40	15	8	17	
71	3	4	3	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	70	26	14	30	
72	2	2	1	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	62	20	13	29
73	2	1	1	3	2	2	3	1	3	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	42	18	9	15	
74	4	3	4	1	3	2	2	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	1	4	2	2	3	2	3	1	4	2	68	24	15	29	
75	5	5	3	2	4	5	2	5	1	4	2	5	5	3	4	3	5	3	5	3	3	4	3	5	3	5	3	100	32	23	45	
76	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	2	65	20	15	30	
77	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	35	12	7	16	
78	4	4	3	3	2	4	2	2	2	4	2	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	70	26	19	25	
79	3	4	3	2	4	4	1	4	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	4	3	3	2	1	2	1	4	3	70	28	15	27	
80	4	2	2	3	4	2	3	4	1	3	3	3	4	2	4	2	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	74	25	19	30	
81	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	3	2	3	2	3	3	1	3	2	62	20	13	29	
82	4	4	3	1	3	3	1	4	2	4	2	4	3	2	4	1	4	3	3	2	2	4	1	4	3	3	2	76	25	19	32	
83	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	3	3	2	1	1	2	1	3	47	16	10	21	
84	3	3	4	1	3	3	2	3	1	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	66	23	14	29	
85	1	2	1	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	41	14	7	20	
86	5	5	5	3	4	5	3	5	1	4	2	5	5	2	5	2	4	2	5	2	2	5	2	4	2	5	2	96	36	23	37	
87	5	4	3	2	4	3	3	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	78	29	16	33	
88	5	5	5	3	4	5	2	5	3	5	2	5	5	2	5	2	5	2	4	1	2	5	2	5	2	4	1	96	37	24	35	
89	4	5	4	3	5	5	1	5	2	5	3	5	4	3	5	3	5	1	5	1	3	5	3	5	1	5	1	97	34	25	38	
90	5	5	5	2	5	4	3	3	3	4	2	5	5	2	4	3	5	2	5	2	2	4	3	5	2	5	2	97	35	22	40	
91	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	3	1	2	3	4	3	2	3	1	2	3	4	3	69	22	16	31	
92	4	4	3	3	5	5	3	5	2	5	1	4	5	2	5	3	5	2	5	3	2	5	3	5	2	5	3	99	34	22	43	
93	3	5	5	3	5	4	2	5	2	5	1	5	5	2	5	2	5	2	5	3	2	5	2	5	2	5	3	98	34	23	41	
94	3	5	5	2	5	5	3	5	2	5	3	4	5	2	5	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	3	3	96	35	24	37	
95	5	5	4	2	5	5	2	5	2	4	3	5	5	3	5	1	5	2	5	2	3	5	1	5	2	5	2	98	35	25	38	
96	4	3	3	2	4	3	1	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	71	27	15	29	
97	3	4	3	2	4	3	2	4	1	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	72	26	15	31	
98	2	2	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	1	3	2	4	2	4	2	1	3	2	4	2	4	2	68	22	14	32	
99	2	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	58	20	11	27	
100	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	3	2	2	3	3	1	70	27	16	27	
101	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	55	18	12	25
102	5	4	5	3	4	5	3	5	2	4	2	5	5	2	3	2	5	3	5	3	2	3	2	5	3	5	3	98	36	21	41	
103	4	4	4	2	4	3	2	4	2	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3	2	2	2	4	3	4	2	3	2	83	29	20	34

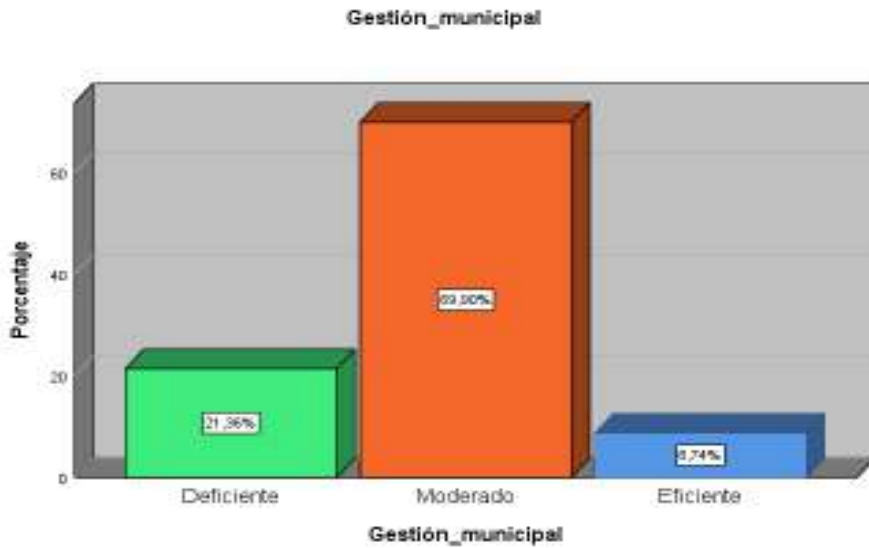
ANEXO 11: BASE DE DATOS VARIABLE DEMUNA.

N°	ACCIÓN PRELIMINAR			RECEPCIÓN									CALIFICACIÓN						EJECUCIÓN			VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO										TOTAL	D1	D2	D3	D4	D5
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30							
1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	101	10	33	20	11	27	
2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	88	4	34	18	9	23		
3	2	2	4	4	4	2	2	5	5	3	2	2	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107	8	29	24	10	36		
4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	4	3	3	2	3	4	1	3	3	4	5	4	4	4	3	90	7	22	19	8	34		
5	5	4	3	5	3	5	4	3	3	5	5	4	3	2	3	3	3	3	5	3	5	4	3	2	3	2	2	5	4	108	12	37	17	13	29		
6	2	5	2	5	2	2	2	2	2	4	2	5	3	3	2	3	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	78	9	26	15	10	18		
7	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	5	3	4	5	3	3	1	4	5	3	4	3	4	3	4	99	8	24	25	7	35		
8	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2	4	4	4	3	3	4	3	69	6	14	15	5	29		
9	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	68	12	21	14	5	16		
10	5	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102	10	31	25	9	27			
11	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	1	5	3	3	4	4	4	3	4	93	12	28	14	5	34		
12	1	2	2	4	3	4	3	3	3	1	3	2	2	1	4	4	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	73	5	26	16	5	21		
13	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	4	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	78	7	35	18	4	14		
14	2	1	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	91	5	33	19	9	25		
15	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	4	4	4	3	4	4	1	2	1	3	2	3	1	3	2	3	3	79	8	21	23	4	23		
16	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	52	3	22	15	3	9		
17	2	2	5	2	2	2	2	2	2	4	2	4	3	3	3	2	2	2	3	2	5	5	4	5	4	4	5	5	3	98	9	24	15	10	40		
18	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	4	4	4	4	4	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	65	5	15	24	6	15		
19	4	4	5	1	1	1	2	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	4	3	4	4	4	5	3	4	88	13	19	15	6	35		
20	2	3	4	2	2	3	2	2	5	3	4	5	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	5	5	3	4	5	5	5	101	9	28	17	6	41		
21	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	2	5	4	5	4	4	5	4	5	4	131	15	39	28	10	39		
22	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	44	5	12	10	4	13		
23	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	69	8	24	12	8	17		
24	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4	5	4	2	1	2	5	5	5	4	4	5	5	4	119	13	32	27	5	42		
25	3	2	2	3	3	3	3	4	1	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	1	2	2	1	2	1	2	2	2	65	7	23	11	9	15		
26	3	5	5	3	3	5	2	2	2	3	4	4	5	5	5	3	5	5	2	2	1	5	5	4	4	3	4	4	5	110	13	26	27	5	39		
27	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	4	3	5	4	4	4	5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	5	4	96	8	20	26	6	36		
28	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	76	8	26	12	4	26		
29	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	4	1	2	2	1	2	2	2	2	2	66	7	22	11	9	17		
30	4	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	5	5	3	4	4	4	5	2	2	2	5	3	3	5	4	5	3	4	98	13	17	25	6	37		
31	2	2	3	2	2	3	2	2	2	5	3	5	5	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	3	5	3	5	5	4	107	7	26	23	14	37		
32	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	38	4	11	8	3	12		
33	4	5	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3	5	3	5	4	5	4	3	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	109	13	22	26	11	37		
34	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	40	8	9	9	3	11			
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	35	3	9	6	8	9			
36	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	117	8	26	27	15	41		
37	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	5	3	5	5	5	4	5	4	2	2	2	5	4	4	4	5	3	5	5	106	6	26	28	6	40		
38	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	70	8	37	9	5	11		
39	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	5	4	5	3	5	3	3	5	5	3	5	5	4	3	5	4	5	96	5	16	25	13	37		
40	2	2	4	3	3	2	2	3	2	5	2	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	112	8	26	26	13	39		
41	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	57	8	17	10	6	16		
42	2	1	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	60	5	21	11	7	16		
43	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	5	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	98	5	17	23	13	40		
44	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	53	8	25	7	3	10			
45	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	3	5	5	3	5	3	92	4	16	22	14	36		
46	2	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	83	8	39	13	5	18			
47	2	2	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	3	2	1	2	2	3	88	7	40	15	7	19			
48	2	2	2	5	4	3	3	5	4	3	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	3	3	5	4	3	4	5	3	110	6	34	25	12	33			
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	3	9	6	3	9			
50	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	5	4	3	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3	103	12	17	24	13	37		
51	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	136	11	43	25	14	43			
52	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	54	6	15	12	4	17		

53	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	3	5	4	5	5	138	15	40	29	14	40
54	2	2	2	4	4	4	5	5	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	82	6	35	13	6	22	
55	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	122	13	29	27	14	39
56	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32	3	10	6	4	9	
57	2	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	73	6	38	10	6	13	
58	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1	2	2	1	2	72	6	33	12	6	15	
59	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	52	4	18	8	6	16	
60	1	2	2	4	5	5	4	5	4	5	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	68	5	35	10	5	13	
61	3	5	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	4	5	3	5	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	103	11	17	24	14	37	
62	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	68	7	19	15	6	21	
63	2	2	2	4	5	4	4	5	4	4	4	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	75	6	39	10	5	15	
64	2	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	75	6	37	11	6	15	
65	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	62	6	19	12	5	20	
66	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	140	15	40	30	15	40	
67	1	1	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	58	3	37	6	3	9	
68	4	4	5	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	4	5	4	4	5	4	5	3	5	3	4	4	4	5	106	13	19	25	12	37	
69	5	5	5	2	2	2	2	2	2	3	1	2	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	115	15	18	28	13	41	
70	2	1	1	3	3	4	4	5	5	4	5	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	63	4	36	7	4	12	
71	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	42	5	13	8	5	11	
72	2	2	2	3	4	4	5	5	5	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	81	6	34	14	6	21	
73	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	40	3	13	7	3	14	
74	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	68	7	20	14	6	21	
75	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	114	11	34	23	12	34	
76	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	70	9	16	16	7	22	
77	2	1	3	3	4	4	4	4	5	4	4	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	74	6	34	11	6	17	
78	2	2	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	95	7	33	17	9	29	
79	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	79	9	20	17	8	25	
80	3	4	2	4	4	4	2	5	3	4	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	93	9	33	17	9	25	
81	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	54	4	23	9	6	12	
82	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	102	9	36	18	9	30	
83	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	54	6	15	12	5	16	
84	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	72	7	19	14	8	24	
85	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	42	4	12	9	4	13	
86	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	98	12	19	22	12	33	
87	4	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	82	10	19	18	9	26	
88	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	3	5	130	12	38	27	13	40	
89	5	4	5	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	111	14	17	26	15	39	
90	4	4	4	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	5	3	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	3	100	12	16	23	10	39	
91	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	75	8	20	16	8	23	
92	4	5	4	2	2	2	2	1	2	2	2	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	3	107	13	18	25	15	36	
93	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	132	12	43	23	14	40	
94	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	1	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	113	13	17	27	15	41	
95	3	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	3	3	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	128	12	41	23	14	38	
96	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	97	9	34	18	8	28	
97	2	4	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	73	9	15	17	8	24	
98	5	3	4	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	88	12	16	21	9	30	
99	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	42	5	13	8	5	11	
100	2	4	3	2	1	2	1	1	2	1	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	75	9	16	18	8	24	
101	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	38	4	10	9	3	12	
102	5	3	4	3	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	5	5	5	3	118	12	35	24	10	37	
103	3	2	2	2	2	4	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	4	4	3	2	3	84	7	27	15	8	27	

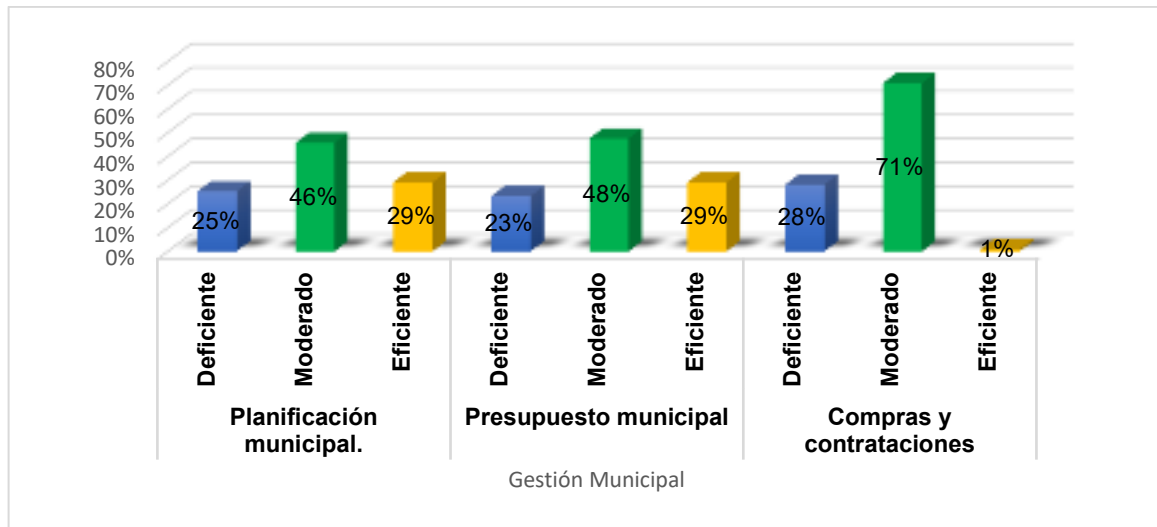
ANEXO RESULTADOS

Figura 1. Niveles de gestión municipal



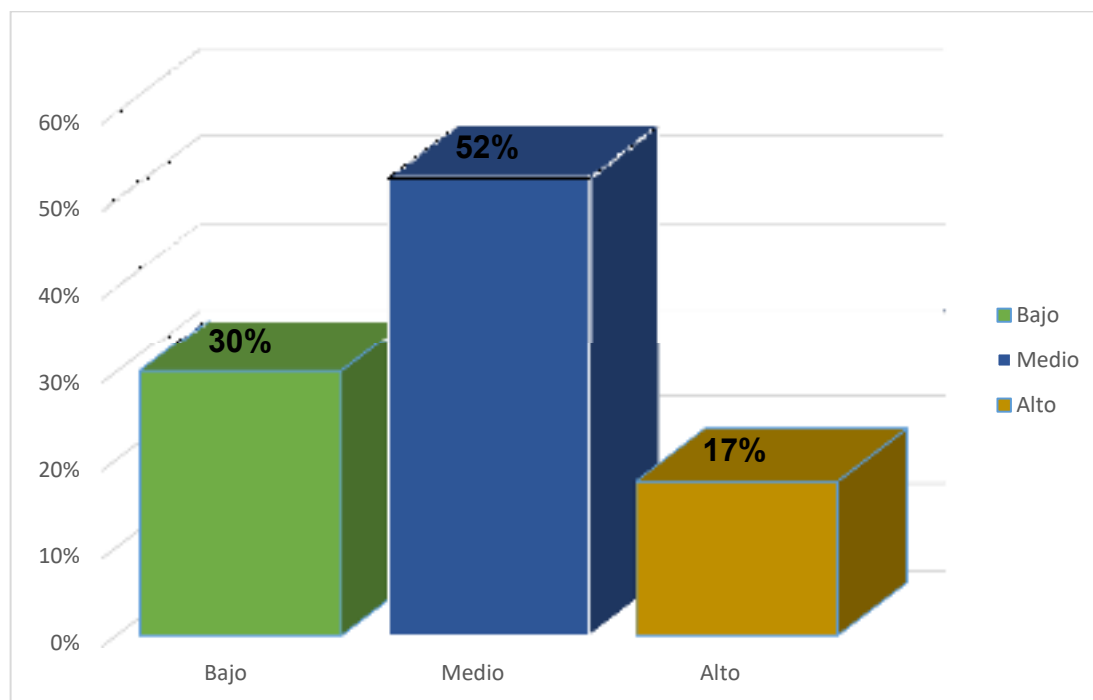
Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad de Chincha Baja

Figura 2. Niveles de las dimensiones de la gestión municipal



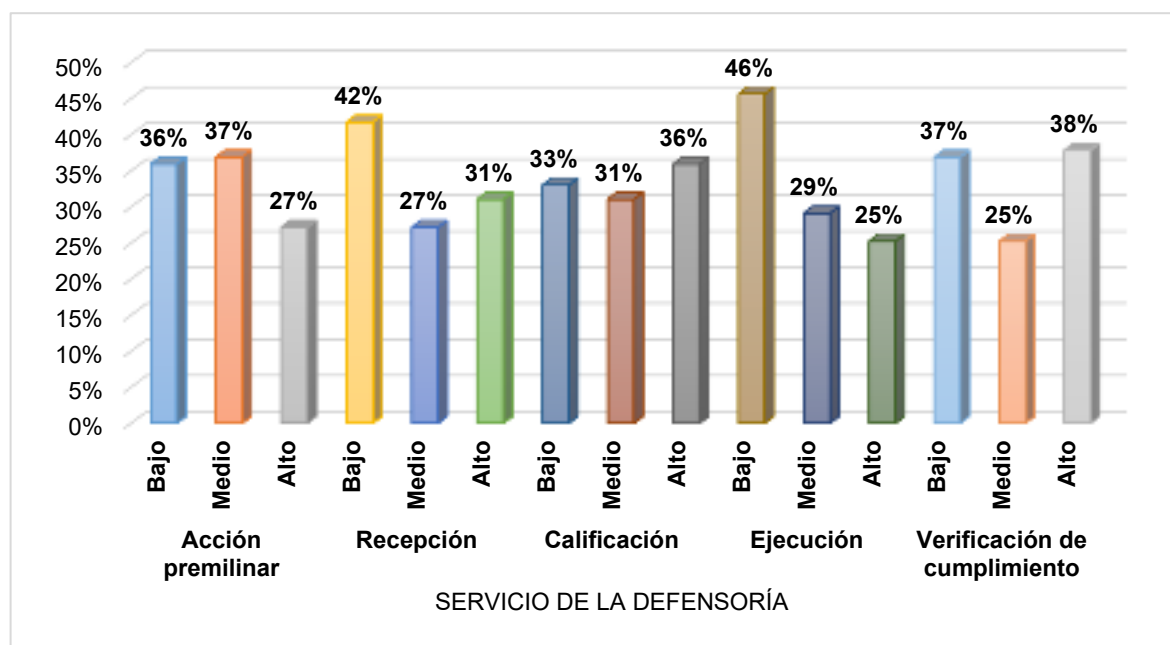
Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad de Chincha Baja

Figura 3. Niveles del servicio de la defensoría



Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad de Chincha Baja

Figura 4. Niveles de las dimensiones del servicio de defensoría



Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad de Chincha Baja