



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la
atención en la DEMUNA de la municipalidad distrital de Pinto**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Torres Delgado, Brilly Lizbett (ORCID: 0000-0003-0309-1879)

ASESORA:

Dra. Cotrina Cabrera, María Elena (ORCID: 0000-0003-0289-1786)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reformas y Modernización del Estado.

CHICLAYO - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico mi tesis, a mi hija Amy Madison Villanueva Torres de 6 años que es la luz de mi vida, a mi papá Epifanio Torres Narvajo y mi mamá Maria Reyes Delgado Fernandez por impulsarme en seguir estudiando y mejorar día a día. A mis queridos hermanos que los quiero mucho.

Agradecimiento

Agradezco a Dios bendecirme con una linda y gran familia, por sus bendiciones que derrama cada día. A los docentes que en el transcurso del proceso de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo que gracias a sus conocimientos nos han impulsado a seguir investigando y estudiando. A las usuarias del servicio de DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo que amablemente, contribuyeron en la elaboración de esta tesis.

Índice de contenidos

Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos.....	IV
Índice de tablas.....	V
Índice de figuras	V
Resumen	VI
Abstract.....	VII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1.Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2.Población, muestra y muestreo	11
3.3.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	11
3.4.Procedimientos.....	12
3.6.Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN	18
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad.....	11
Tabla 2 Nivel de atención en la Demuna de Pinto Recodo.....	14
Tabla 3 Nivel de la dimensión 1 función de la Demuna	16
Tabla 4 Nivel de la dimensión 2 personal de la Demuna	17

Índice de figuras

Figura 1 Diseño de modelo propositivo	10
Figura 2 Total de la agrupación de la Variable dependiente atención	15
Figura 3 Nivel de la dimensión 1 función de la Demuna.....	16
Figura 4 Nivel de la dimensión 2 personal de la Demuna	17

Resumen

En cuanto a la presente tesis busca proponer un programa de capacitación al personal de Demuna en la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo en temas de alimentos, régimen de visitas y tenencia el cual es desarrollado en todos los gobiernos locales el cual entre sus funciones tenemos garantizar que el talento humano el cual busque la protección de niños niñas y adolescente, el tipo de diseño que utilizo es descriptivo. El tipo de investigación que utilizaremos básica descriptiva simple puesto que busca proponer y cuantitativa 15 usuarias del servicio de origen de la comunidad nativa de kichwas a las cuales se les aplico los cuestionarios; los resultados de la variable dependiente para medir el nivel de confiabilidad es de 0,775 con el alfa de Cronbach, en cuanto al resultado total del nivel de atención de Demuna es de 46.6 % manifestaron que existe deficiencia con la finalidad de mejorar la calidad de atención del servicio a través de un programa de capacitaciones que fomente las capacitaciones de manera trimestral el instrumento utilizado fue mediante recolección de datos SPSS versión 25 y excel.

Palabras clave: DEMUNA, servicio de atención, niñas, niños, adolescentes,

Abstract

Regarding this thesis, it seeks to propose a training program for Demuna staff in the District Municipality of Pinto Recodo on food, visitation and tenure issues, which is developed in all local governments, which among its functions we have to guarantee that human talent which seeks the protection of children and adolescents, the type of design I use is descriptive. The type of research that we will use is basic descriptive, simple, since it seeks to propose and quantitative 15 users of the service of origin of the native community of Kichwas to whom the questionnaires were applied; The results of the dependent variable to measure the level of reliability is 0.775 with Cronbach's alpha, as for the total result of Demuna's level of care is 46.6%, they stated that there is a deficiency in order to improve the quality of care of the patient. service through a training program that encourages training quarterly. The instrument used was through data collection SPSS version 25 and excel.

Keywords: Demuna, care service, girls, boys and adolescents.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se propone la mejora del servicio y atención de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, es un servicio que brinda la atención en temas de alimentos, régimen de visitas y tenencia a través de los gobiernos locales de acuerdo a lo estipulado en la Ley Orgánica desde 1997, con la finalidad de proteger y promover sus derechos dentro de su jurisdicción perteneciente a la región San Martín.

Los NNA están considerado dentro de los sectores con mayor vulnerabilidad por las circunstancias en las que suelen estar expuestos dentro de su familia, comunidad y entorno en la que lo rodean. Es necesario por ende el estado, comunidad y la familia deben proteger y tener especial consideración en la atención del caso en concordancia Convención de los Derechos que respaldan a los Niños a nivel internacional la cual hace mención “Los Estados que forman parte de la presente convención se encuentran comprometidos en garantizar que el niño este protegido creando medidas apropiadas para evitar toda forma de que menoscabo la integridad física y emocional del menor”. (Convención sobre los derechos del niño, 2021).

A nivel de Latinoamérica he considerado un país por su realidad problemática de Paraguay se relaciona en cuanto a los derechos que tienen los NNA, el cual busca una defensa que prepondere y garantice el principal interés superior del NNA con el fin de crear una nueva institución con autonomía que busque la defensa de los derechos humanos de la niñez dado que el departamento de niñez y adolescencia de la defensoría del pueblo no solo se enfoca en defender los derechos de los NNA donde abarca más factores en sus diferentes contextos sociales y culturales; sin embargo una institución autónoma buscaría enfocar y garantizar un servicio de calidad con eficiencia en la atención. (Ravetllat, & Patricia, S. M. 2019).

En Perú los NNA conforman una de los sectores más débil por lo que el estado debe de garantizar su protección en todos los diferentes niveles de gobierno; por ende, se creó la Ley N° 27337.- Aprueba el Nuevo Código de los NNA, la cual hace mención que el estado a través del Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y al Adolescente busca el desarrollo acciones que busquen promover la protección de NNA a través del desarrollo de instituciones públicas como privadas.

En la región de San Martín, mediante Resolución de Alcaldía N°492-2014-A/MPSM, se realizó la designación en el área de DEMUNA como conciliador extrajudicial, con la finalidad

de legalizar las actas de conciliación emitidas por la DEMUNA de Tarapoto las cuales tienen carácter de en título ejecutivo en temas de tenencia, alimentos, régimen de visita.

A nivel local la entidad encargada de asumir la responsabilidad de velar por el interés superior NNA está a cargo de la Defensoría del NNA – DEMUNA la cual está regulada mediante ley N° 27337.- Aprueban el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes mediante, en su art 42 hace mención sobre promover y proteger los derechos de NNA , así también hace mención que es un servicio gratuito el cual tiene como función intervenir temas alimentos, tenencia y régimen de visita y promover la filiación para el reconocimiento del menor.

En cuanto a la Demuna de Pinto Recodo existe una problemática en el servicio de atención y protección de los derechos de NNA dado que no se encuentra acreditada por que no cuentan con el personal necesario para que realicen las atenciones de cada caso en temas alimentos, régimen visitas, tenencia y atiende en casos de riesgo y desprotección.

A partir de la realidad problemática de la presente investigación se ha considerado formular el siguiente problema, ¿Qué características tendrá la propuesta del Programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo?

En manera de justificación podemos decir que el presente proyecto de investigación busca analizar los componentes de investigación en tres niveles social, legal y científico. En el aspecto social, el alcance del presente proyecto de investigación busca brindar un buen servicio de atención de manera eficiente en la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo la cual actualmente no se encuentra acreditada.

En el aspecto legal, la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo no se encuentra acreditada para poder intervenir en temas de tenencia alimentos y régimen de visita; como segundo punto se busca que este acreditada en Riesgo y desprotección en concordancia con la D.S N° 001-2018-MIMP, así puedan brindar una calidad de servicio y atención e intervenir en casos en los que NNA no tengan cuidados parentales o que estén en riesgo de poder perderlos siempre y cuando los casos se susciten dentro de la jurisdicción de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo.

En el aspecto científico, se ha considerado que el proceso investigación científica se realiza de manera cuantitativa a través de encuestas es así que se está considerando el proceso de proyección NNA.

Como hipótesis de la presente tesis es proponer un programa de capacitación de mejora de calidad de atención de la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo dado que el nivel de atención tiene deficiencias que pueden mejorar.

En cuanto al objetivo central o general consideramos el siguiente: Proponer un programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo. Sin embargo en cuando hacemos referencia a objetivos específicos hemos considerado tres puntos entre las cuales esta como objetivo específico uno identificar el nivel de atención de la Demuna de la Municipalidad distrital de Pinto Recodo; como objetivo específico dos Planificar y desarrollar un programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo y como último objetivo específico Validar el programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a la elaboración de la presente tesis se está teniendo en cuenta trabajos previos que se han realizado en torno de la problemática presentada. El objetivo es exponer las teorías, fundamentos y dimensiones que se han realizado en torno a la investigación de la importancia de los derechos de NNA a nivel local.

Cárdenas Puente, T., Muñoz Recodo?, D., & Sánchez Ortega, J. A. (2021), hace mención de una forma de acelerar la atención a los usuarios a través de audiencias públicas con el fin de mejorar la atención en el acceso de la justicia; en lo que respecta a la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo se busca lograr garantizar el mejor acceso a la justicia en temas de alimentos, tenencia y régimen de visita que se presentan en el distrito más grande de la Provincia de Lamas.

Guzmán Leyva, M. (2019), La presente tesis se desarrolla con el objetivo de determinar las causas por las cuales los usuarios del servicio abandonaban el proceso en la DEMUNA es así que se tomó como punto de inicio el Consejo Consultivo de Niñas, Niños y Adolescentes del Distrito de Laredo, Provincia de Trujillo – 2018. En cuanto al tipo de estudio realizado es no experimental, en cuanto a la muestra realizada a la población tenemos que está conformada por 15 participantes, de los cuales está conformada responsables del área de DEMUNA,

García Vela, T. (2019); en la presente tesis se busca determinar cuáles son los factores por los cuales se realizó el abandono del servicio de DEMUNA en cuanto al desarrollo de la investigación se realizó Demuna Santa Clara Ate, en cuanto al tipo de diseño que se tornó en cuenta en el proceso de investigación es no experimental transversal y enfoque es cuantitativo los cuales se van a poder medir en porcentajes de una población específica con el fin de sacar la muestra conformada por 20 casos. Para determinar causas del abandono de procesos seguidos por los usuarios y se concluye que los factores repercuten en el factor asociado al abandono del servicio en temas de alimentos, tenencia y régimen de visita.

Chacón Cantos, J. (2018); hace mención de la gestión de calidad el cual está constituido por un conjunto de herramientas el cual tiene como fin brindar una mejor calidad de servicio enfocado con el único objetivo de incrementar el nivel de satisfacción; en el caso de la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo no se encuentra acreditada por lo que le falta reunir una serie de requisitos para que se pueda solicitar la acreditación de

acuerdo al artículo 46 del Código de los Niños y Adolescentes, el cual refiere que en cuanto a las instituciones públicas locales que prestan y solicitarán su inscripción ante el PROMUDEH. En la presente Demuna no hay personal capacitado que brinde una atención rápida y oportuna en atención de casos que involucren NNA en casos de tenencia, alimentos y régimen de visita por lo que en la presente investigación se busca un compromiso por parte de la autoridad máxima de la municipalidad el cual está representada por el alcalde para realizar la implementación. En cuanto a la teoría que hace referencia el autor en mención busca lograr una evolución hacia la mejora de calidad por lo que se ha considerado la presente teoría de gestión de calidad.

Lo que busca la calidad de servicio de acuerdo a CHACON, J., & RUGEL, S. (2018), es satisfacer al usuario y como consecuencia se produce la fidelidad del servicio, pero para ello es necesario que se mantenga la calidad del servicio lo que asegura un impacto productivo a la atención del público objetivo a nivel local e internacional.

Lozano Rojas, E. & Sumac Navarro, A. (2018); en la presente tesis hace referencia sobre el aumento de casos de NNA en situación de calle que se realizó en Huamanga dicha investigación se realizó de manera cuantitativa. De acuerdo al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables las Demunas deben de resolver casos de riesgo de desprotección familiar en casos que involucren NNA con la finalidad de defender y promover el ejercicio de sus derechos de manera gratuita, especializada dado que involucran más de un profesional las cuales están constituidas por un abogado, psicólogo y trabajador social las que en conjunto evalúan y determinan la situación de cada menor de 18 años que resulte involucrado. La acreditación de las Demuna en riesgo y desprotección sirven para mejorar la gestión local en la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo con la intención de mejorar calidad de servicio y prevenir hechos que pongan en riesgo leve, moderado y grave a NNA.

En cuanto a las variables se ha considerado como variable independiente buscan la mejora de la calidad de servicio de la DEMUNA, a través de capacidad de servicio con la que cuenta ahora considerando aspectos importantes de las dimensiones de: calidad de servicio, atención de casos, incentivos al personal, capacitaciones.

Calidad de servicio: Ramos Farroñan, E & Mogollón García, F & Santur Manuel, L. & Cherre Morán, I (2019). “en cuanto al modelo Servperf el cual hace mención a la mejora del servicio a través de estrategias factibles que mejoren la atención”; en lo que respecta a la

Demuna haciendo reaccion con la teoria se trata de mostrar empatia, confianza y seguridad que solucionaran el problema inicial dado que dicho personal esta en contacto directo con los usuarios.

En lo referente a teoría de calidad servicio de acuerdo a Castañeda Vasquez, Y. (2018), nos menciona entre unas de sus conclusiones que de acuerdo a la investigación concluyo que esperar lo consideran inadecuado así también es importante que el personal de atención brinde el servicio tengan empatía lo que es considerado como habilidades blandas que deben de contar el personal.

Atención de casos: De acuerdo a Ramírez, C. P. C. (2020), en lo referente a atención de casos es importante implementar estrategias con el fin de implementar el radio de acción de manera constante siendo necesario implementar al personal de atención de manera obligatoria y no optativo lo que como resultado se obtiene una mejor calidad de servicio.

De Acuerdo a Gob_pe. (2020, Sep 23). En cuanto a la atención de casos de la municipalidad Local tenemos se debe de garantizar la atención integral y especializada de los servicios a beneficio de la comunidad por lo que en el caso de la defensorías de Cuzco se suspendió la atención por un problema de infección del Covid 19 , por lo que la Defensoría del Pueblo insto a las autoridades municipales optar por otras medidas de atención siempre y cuando no sean vulnerados ni perjudicados los NNA beneficiarios de la Demuna por lo que de acuerdo a ley se aprobó Resolución Ministerial N° 096-2020-MIMP el cual tiene como fin garantizar la atención NNA en el contexto de la pandemia de la Covid – 19 de acuerdo a la normativa vigente. Por lo que no solo se debe garantizar que la Demuna esté debidamente acreditada si no que él se debe brindar una atención sea presencial, remota o mixta siempre y cuando cumpla con el servicio.

En cuanto a los gob_pe. (2020, Oct 13) roles o funciones del gobierno local es promover y defender los derechos de NNA en conformidad con las normas nacionales; Ofrece atención gratuita y confidencial desde la entidad.

Cuando el incentivo se realizar en el contexto de cumplimiento de metas que se realicen en el área de DEMUNA como una revalorización de la buena calidad de atención que exista en el área por el personal de atención.

Capacitación o atención al personal: De la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo en temas de Derechos NNA, Funciones del Personal y Derivación de casos los cuales van a beneficiar en la atención empática de cada caso y en cuanto a las mejoras de atención de casos aumentando el nivel de calidad en la atención de casos.

En cuanto a los derechos de NNA en Uruguay de acuerdo a BOSCH, Á. C. (2021), en lo referente a Disciplinar con violencia a los NNA los estados que conforman el Comité de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas solicitan una adecuación sobre sus normativas por lo que se fomenta variación a nivel cultural.

En cuanto a la otra variables se ha considerado como variable dependiente la atención en la Demuna en el desempeño de sus funciones implica realizar una atención oportuna al usuario del servicio el cual se está de limitante en un periodo de tiempo del año 2021 el cual se realiza en función a las funciones que realizan y la atención recibida Chiavenato, I. (2013).

Los NNA están considerado dentro de los sectores con mayor vulnerabilidad por las circunstancias en las que suelen estar expuestos dentro de su familia, comunidad y entorno en la que lo rodean. Es necesario por ende el estado, comunidad y la familia deben proteger y tener especial consideración en la atención del caso en concordancia Convención de los Derechos que respaldan a los Niños a nivel internacional la cual hace mención “Los Estados que forman parte de la presente convención se encuentran comprometidos en garantizar que el niño este protegido creando medidas apropiadas para evitar toda forma de que menoscabo la integridad física y emocional del menor”. (Convención sobre los derechos del niño,2021).

Como variable dependiente de atención de la Demuna se ha considerado 2 dimensiones las cuales hemos tenido en consideración a Anderson, J. (2020), menciona que los cuidados parentales a los NNA son asumidos por los padres en primera instancia si no los hubiera estaría a cargo del familiar más cercano sin embargo la Demuna también puede atender casos de riesgo y desprotección de acuerdo al decreto legislativo 1297. (2018) el cual tiene como objetivo la atención y protección integral en NNA que no cuentan con cuidados parentales que estén en riesgo de perderlos.

Funciones de la DEMUNA: en cuanto a la funciones de la DEMUNA se puede entender que son 3 realizar conciliaciones extrajudiciales en temas de tenencia, régimen de visita y alimentos, así también promover la filiación extramatrimonial.

Huayhuarina Chiclla, E. E. (2019). Como función de la Demuna tenemos busca prevenir la vulnerabilidad de derechos inherentes a los NNA sin embargo de acuerdo a la conclusión se menciona que los padres se sienten en su mayoría obligados y presionados de participar en este proceso de conciliación lo que configura un desconocimiento de las funciones de la Demuna.

Personal de Demuna: Chiavenato, I. (2013). En cuanto a la selección del personal de Demuna consiste en seleccionar al personal más idóneo para ocupar el puesto o haciendo uso de talento humano de los mismos trabajadores con el fin de aumentar el desempeño y eficiencia del personal de Demuna conjunto actual de manera coordinada, así también están conformados por un abogado para resolver en el ámbito legal, psicólogo para las intervenciones y atenciones de psicología, un trabajador social el cual se desempeña en labor de apoyo.

La atención al usuario constituye la importancia de brindar apoyo, ayuda y asesoría e información de manera empática y asertiva en lo mejor posible las cuales conforman un conjunto de estrategias con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de manera interna por parte de los trabajadores y de manera externa por parte de los usuarios del servicio. Chiavenato, I. (2013). Una buena selección del personal que va asumir el cargo dentro de la Demuna sirve para evaluar los conocimientos y aptitudes con los que cuenta para la atención de casos.

En cuanto a la Jurisdicción de la Demuna solo abarca todo el distrito de Pinto Recodo lo que también contamos son las comunidades nativas e indígenas con las que no solo se necesita un traductor.

Cuando hacemos referencia a la satisfacción que tiene la persona que utiliza el servicio nos intuye analizar cuál es el nivel de atención que se brindó en la Demuna y si es que se logró absolver sus dudas, saber cómo mejorar la capacidad de servicio y ponerlo en práctica de manera permanente buscando la satisfacción del principal interés del NNA.

En el presente programa de capacitación al personal de Demuna La presente investigación se propone la mejora del servicio y atención de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, es un servicio que brinda la atención en temas de alimentos, régimen de visitas y tenencia a través de los gobiernos locales de acuerdo a lo estipulado en

la Ley Orgánica desde 1997, con la finalidad de proteger y promover sus derechos dentro de su jurisdicción perteneciente a la región San Martín.

En lo que respecta a una buena gestión de calidad busca brindar satisfacción al usuario del servicio a través de un esquema de mejora debe estar diseñada teniendo en cuenta un estándar técnico procedimental en búsqueda de la excelencia donde no solo se cumple con la función si no mantener una buena sostenibilidad de servicio el éxito de la función del servicio de acuerdo a Chaco y Rugel 2018.

Cuando hacemos referencia al talento humano de acuerdo Flores (2017), nos menciona en la investigación realizada en el sur del Perú en los años 2015 y 2016, de acuerdo a la evaluación los usuarios del servicio de transporte mencionaron que lo que faltaba del personal es buen trato, cortesía y que se solucionen el problema. Plan de control simultáneo para Propuesta de *Programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna en la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo*”.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

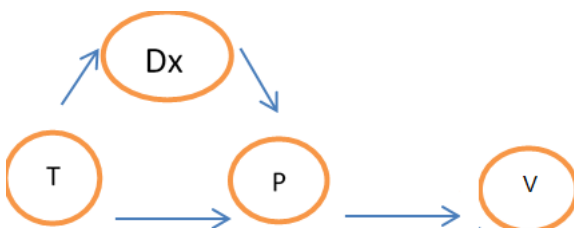
En cuanto a la presente investigación es de tipo básica dado que el fin es proponer un programa de capacitación en busca de mejorar la calidad de servicio de la Demuna, en cuanto al tipo de investigación se fundamenta en el proceso de desarrollo el cual se basa en satisfacer las necesidades de los usuarios, el cual aumenta el crecimiento de manera progresiva. (Ortiz, L. E. M., Sánchez, L. M. C., Ferrer, N. J. L., & Angulo, R. C. C. 2020).

El enfoque del presente proyecto de investigación es cuantitativa - descriptivo con propuesta; se ha tomado en cuenta la posición de (Rodríguez Moya, E. 2019), hace referencia sobre la investigación de manera cuantitativa en el presente proyecto tiene como fin apoyarse en la sociedad el cual es el público objetivo a través de experiencias y observaciones que se harán al servicio de la Demuna.

Por tanto, el diseño es propositivo, no experimental y con propuesta, donde queda representado de la siguiente manera:

Figura 1

Diseño de modelo propositivo.



Fuente: Elaboración propia.

Leyenda N° 1:

D x: Atención en la Demuna

T: Revisión teórica.

P: Programa de capacitación de mejora calidad de servicio.

V: Validación de contenido del resultado de las encuestas.

3.2. Población, muestra y muestreo

Población: son personas que forman parte de un espacio, las cuales permiten que sean contadas de manera cuantitativamente dentro del proceso de una investigación, la cual busca interpretar y analizar el resultado. En cuanto al proyecto de investigación se tomará en consideración 15 usuarias del servicio de la Demuna de la Municipalidad de Pinto Recodo realizaos en el año 2020. En cuanto al instrumento que se tomará en cuenta para el presente proyecto será la ficha de apreciación y la técnica será la apreciación.

Muestra: Para el presente proyecto de investigación se tomará en cuenta una muestra de al menos 15 usuarias igual al número de la población del servicio de la Demuna de la Municipalidad de Pinto Recodo realizaos en el periodo 2021.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En cuanto a las técnicas de recolección de datos que se utilizaron en este informe de tesis es la encuesta y como instrumento el cuestionario (Anexo 2), la cual está conformada por 20 preguntas, que dimensiones respondió, que respondieron a las dimensiones tales.

con el fin de determinar la realidad problemática el cual se aplicaron a través de cuestionarios anónimos, la confiabilidad se realizó a través del alfa de 15 usuarios del servicio obteniendo el siguiente resultado.

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad.

Alfa	de	N°	de
Cronbach		elementos	
.775		20	

Fuente: Resultado del cuestionario.

En lo referente a la técnica de gabinete se realizó mediante el fichaje bibliográfico el cual permite procesar la información de la introducción y el marco teórico del presente proyecto de investigación.

3.4. Procedimientos

En relación a la problemática en la que se fundamentó el informe de investigación de tomo en cuenta la revisión de la bibliografía, el cual permitió procesar y organizar la información recabada el cual nos permitió realizar de manera progresiva los instrumentos en el caso del cuestionario N° 1. Se coordinó verbalmente con Responsable de Demuna con el fin de realizar la ejecución del proceso de recolección manual de datos.

3.5. Método de análisis de datos

En lo referente al análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva simple en la elaboración de tablas y gráficos estadísticos. En cuanto a este proceso se recolecta la información recabada en la aplicación del cuestionario el cual se desarrolló teniendo en cuenta el Alfa de Cronbach una relación con la variable dependiente y se utilizó programas específicos en Excel que permitan procesa el resultado dela información recabada a través de la utilización del programa de recolección de datos SPSS versión 25, además se utilizó el software Excel

3.6. Aspectos éticos

En cuanto a la información recabada de diferentes autores de a tenido en cuenta citarlos de acuerdo a APA séptima edición con el fin de realizar una investigación adecuada. De la misma manera se realizó respetando las diferentes normativas de la Universidad Particular César Vallejo establecidas para la realización y ejecución del proyecto o trabajo de investigación en el nivel de Postgrado, así también se está solicitado el consentimiento informado de Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, protegiendo en todo momento la información brindada las cuales han permitido el análisis e interpretación de los resultados y el arribo de las conclusiones.

Cuando hacemos mención a la confidencialidad de acuerdo a Nayiber, F. P. (2021), en el arbitraje menciona que si es propicia que se vaya eliminando dado que presentan muchas inquietudes entre las más relevantes el interés público y transparente en lo que respecta a arbitrajes internacionales de inversiones donde es de interés público; en cuanto al arbitraje comercial internacional sigue siendo confidencial por lo que muchas veces se considera actuaciones injustas entre las cuales ambas partes se ofrecen para futuras disputas.

En cuanto a teorías de responsabilidad de los usuarios del servicio de acuerdo a Juan Diego, A. M. (2021), sobre la coherencia interna se permite afirmar que la responsabilidad por lo que es un básico concepto clásico subjetiva de la culpa.

En cuanto teorías de voluntariedad de acuerdo a Rávago, D. P. (2020), nos hace referencia de la disposición de pensamiento moral por lo que la persona es moralmente responsable por lo que concluye que la voluntariedad nos otorga poder para decir sobre nosotros mismos.

IV. RESULTADOS

En la presente investigación es resultado de haber aplicado y procesado el instrumento de recolección e información a través de la encuesta la cual va permitir saber el nivel de en el cual se encuentra el área de Demuna, dicho proceso fue desarrollado con ayuda del software SPSS versión 25 el cual llegaron a los siguientes resultados.

En la Tabla 2 y figura 2, se observa la mayoría se ubica en el nivel regular 53.3 %, sin embargo, existe un 46.6 % que se encuentra en el nivel bajo lo que indica problema en la dimensión 1 y la dimensión 2; lo que en términos globales de dimensiones nos permite observar en qué nivel se encuentra la calidad de servicio de la Demuna y la atención de la Demuna para poder saber en que punto es necesario realizar una mejora en cuanto a la calidad de atención de la Demuna la cual permita que los usuarios accedan a un servicio que este de acuerdo a las necesidades y particularidades de cada caso.

Tabla 2

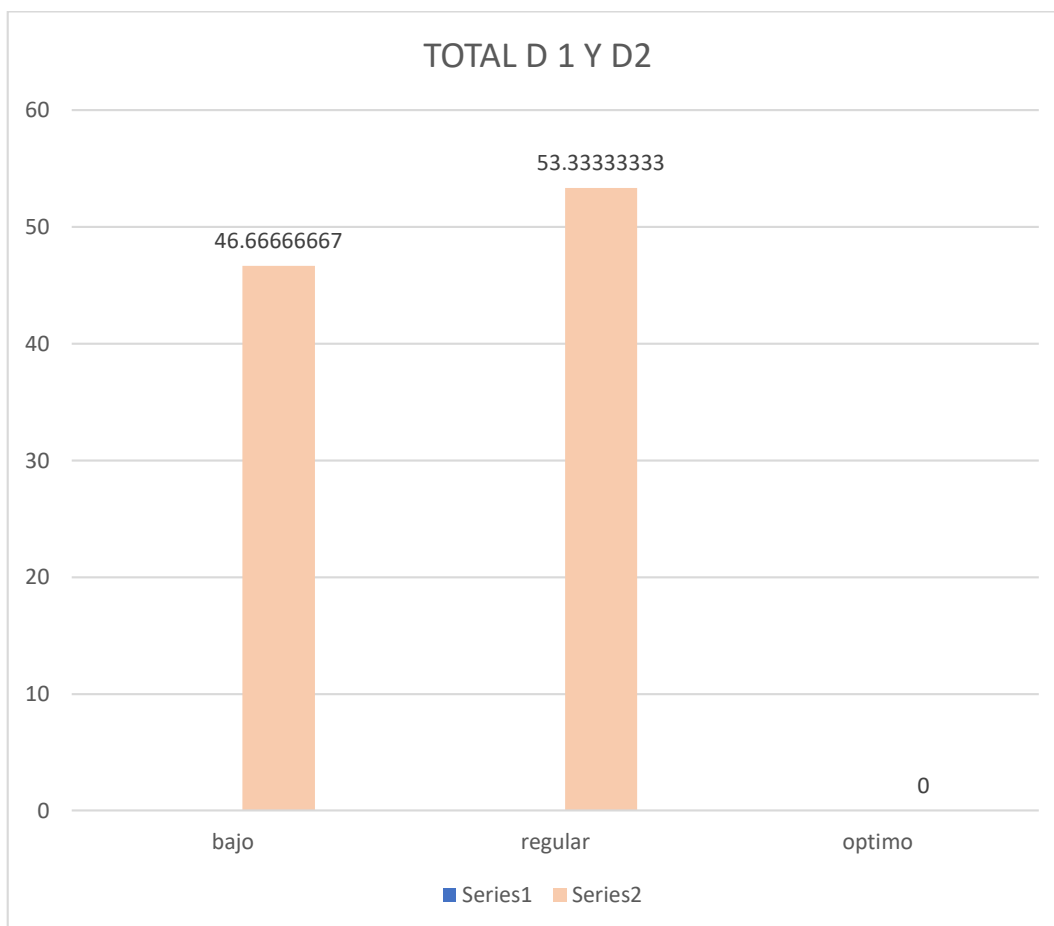
Nivel de atención en la Demuna de Pinto Recodo.

V. D.	Frecuencia	%
Bajo	7	46.66666667
Regular	8	53.33333333
Optimo	0	0
total	15	100

Fuente: Aplicación de cuestionario sobre atención de la Demuna.

Figura 2

Total, de la agrupación de la Variable dependiente atención.



Fuente: Aplicación de cuestionario sobre atención de la Demuna.

En lo referente tabla 3 y figura 3, se observa la mayoría se ubica en el nivel regular 66.7 %, sin embargo, existe un 13.3% y un porcentaje de 20% que se encuentra en el nivel óptimo lo que refleja un problema en la función de la Demuna en cuanto al nivel de satisfacción del servicio especializado y gratuito el cual es parte del Sistema Nacional de Atención Integral el cual se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo donde busca resguardar y revalorizar el bienestar de NNA dentro del distrito considerando el difícil acceso por su ubicación geográfica.

Tabla 3

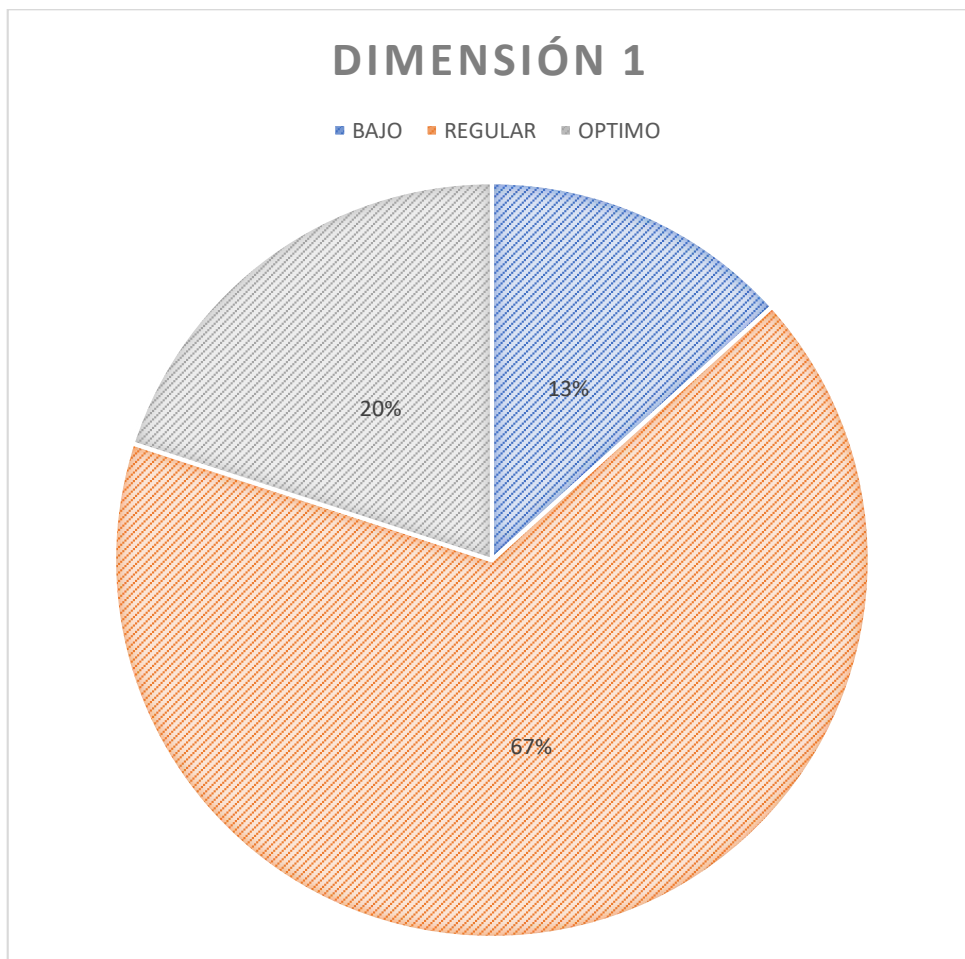
Nivel de la dimensión 1 función de la Demuna.

DIMENSIÓN 1		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	13.3	13.3	13.3
	Regular	10	66.7	66.7	80.0
	Optimo	3	20.0	20.0	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de cuestionario sobre atención de la Demuna.

Figura 3

Nivel de la dimensión 1 función de la Demuna.



Fuente: Aplicación de cuestionario sobre atención de la Demuna.

En cuanto a la tabla N° 4 y figura 4 el cual es resultado de la Dimensión N° 2 referente al personal de Demuna se puede observar que producto de la encuesta se logró determinar que un 100% no se les brindo atención por el personal adecuado dado que en la DEMUNA no está completa falta un abogado, psicóloga, trabajador social y personal administrativo o de apoyo para que logre acreditarse y poder realizar conciliaciones en temas de alimentos , tenencia y régimen de visita tal como lo estipula el Código de NNA y lograr así la protección vigilancia y promoción de los derechos fundamentales básicos. Por lo cuales dicho cuestionario se evidencia las carencias del personal en el proceso de atención y la necesidad del servicio.

Tabla 4

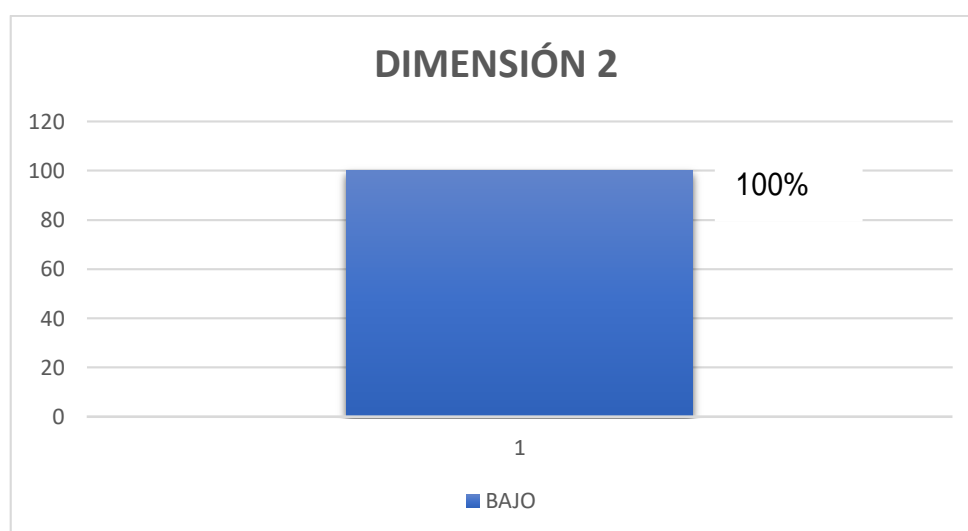
Nivel de la dimensión 2 personal de la Demuna.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	100.0	100.0	100.0

Fuente: Aplicación de cuestionario sobre atención de la Demuna.

Figura 4

Nivel de la dimensión 2 personal de la Demuna.



Fuente: Aplicación de cuestionario sobre atención de la Demuna.

V. DISCUSIÓN

Después de un análisis de investigación se ha determinado que para mejorar la atención de la Demuna se debe de proponer un programa para mejora de calidad de servicio, en cuanto a la Demuna los más resaltantes es que se pueda reconocer e intervenir cuando los NNA se encuentren vulnerados o menoscabados sus derechos buscando siempre en cada intervención el interés superior del NNA en los diferentes temas de alimentos, régimen de visita y tenencia; en cuanto a la intervención de la Demuna también puede prevenir situaciones que pongan en riesgo a NNA en cuanto a las derivaciones de casos.

En la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo el área de Demuna está constituido solo por un personal el cual se involucra en todo el proceso de atención, pero no se cuenta con abogado psicólogo y trabajador social, sin embargo, realiza el proceso de vigilar y proteger a los NNA

La Municipalidad Distrital de Pinto Recodo tiene como objetivo general o central tenemos que lo que se busca a través de esta tesis es proponer un programa en referente a la calidad de servicio en beneficio de los NNA que pueden que estén en riesgo o desprotección familiar y derivarlos a las entidades correspondientes para la atención de los casos con el fin de resguardar el interés superior del niño. En lo referente a niños en situación de calle de acuerdo a Lozano y Sumac (2018) mencionan que el aumento de casos está relacionado al desconocimiento de sus derechos por los niños niñas y adolescentes y personas que están a cargo de dichos menores; sin embargo menciona que la implementación y ejecución de políticas tiene un nivel bajo en el desempeño que realiza las Demuna.

En este sentido la presente investigación de tesis plantea proponer un programa de capacitación que permita mejorar la atención de la Demuna a través de un cronograma trimestral el cual permia mejorar el nivel de calidad de atención de acuerdo a García Vela, Tereza M. (2019), nos menciona que los usuarios del servicio de Demuna suele abandonar o desistir con el proceso de conciliación por factores sociales , económicos y la escasa influencia de los derechos de los NNA a los padres, tutores o curadores de los menores lo que como consecuencia se da el abandono de la ayuda que le pueden proporcionar en la Demuna.

En lo que respecta a la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo es un distrito con una población de 10,663 habitantes donde la presente investigación de tesis se enfocó a comunidades nativas kichwas donde he considerado a 15 usuarias del servicio que viven a 2 a 3 horas del Distrito de Pinto Recodo por lo que una de las causas más frecuentes del abandono es la distancia la cual es un limitante a ejercer los derechos de NNA.

En lo referente a calidad de servicio de acuerdo a Chacón Cantos, J. (2018), busca satisfacer al usuario a través de la eficiencia de manera permanente a implementando un enfoque de sistematizado y estandarizado lo que conlleva a la fidelidad del usuario la cual debe de ser continua o permanente, la calidad también implica innovación en búsqueda de una renovación el cual conlleva al éxito del servicio en este caso la Demuna.

La presente tesis se desarrolla en el contexto de plantear y determinar el nivel de calidad de servicio de atención en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo la cual fue desarrollada mediante cuestionario con ayuda del software SPSS versión 25 el cual arrojó un resultado de que en cuanto a la variable dependiente en cuanto a la atención de la Demuna existe un 46.6% el cual muestra que existe una necesidad de mejora de atención de la Demuna a través de sus funciones y el talento humano que existe en la Demuna.

En cuanto a los resultados concuerdan con Chumbe Torres, B. A. (2021), en la importancia de satisfacer en la atención al usuario influye en la fiabilidad por lo que a través de sus dimensiones se logró establecer la necesidad de mejora de calidad de atención en la Demuna la Municipalidad provincial de Rioja no fue la adecuada en ese entonces con el fin de promover y proteger los derechos de NNA la cual está considerada en la ley orgánica de municipalidades.

En cuanto a la tesis de investigación se busca proponer un programa de mejora de calidad de servicio el cual deba de implementar un taller para fortalecer la atención de la Demuna de manera trimestral dado que el personal de la Demuna es rotado cada cierto tiempo los diferentes tipos de régimen laboral que están inmersos.

En lo que respecta a la población se ha considerado a usuarias del servicio de Demuna de comunidades nativas Kichwa donde la distancia y el poco conocimiento sobre los derechos de NNA son necesarios para garantizar el interés superior del menor, en cuanto

una de las dificultades que se presentan esta la distancia del local de Demuna y el domicilio del usuario de servicio por lo que es una zona rural poco transitada.

De acuerdo a Vashishth, A., Prasad, M., Shenoy, P., & Mohnot, J. (2021), nos menciona que la calidad de servicio es producto de una organización sistemática donde influyen diferentes teorías las cuales buscan lograr avanzar en áreas que impliquen la calidad de servicio de atención al usuario en los distintos enfoques.

En cuanto a teorías de calidad de servicio nos menciona Azzari, V., Emerson, W. M., & Fábio Moraes, d. C. (2021), que es importante la percepción que tienen los usuarios y la relación que tienen entre cliente y proveedores las cuales pueden favorecer en distintas áreas de marketing y servicio la cual beneficiaría la medición de la necesidad del servicio basándonos en estudios explicativos y teorías generales las cuales son útiles para identificar atributos y factores que influyen en el desempeño del servicio donde también es importante el desempeño de los profesionales que se desempeñen en cada área.

De acuerdo a Malagón Medina, A. (2018), nos menciona que entre uno de los criterios y análisis donde se pudo identificar que el factores de que impidan mejorar el proceso de calidad de servicio es identificar cada caso y ejecutarlo de manera individual aumentando el nivel de gestión que se proyecta cada entidad donde su fin es alcanzar el éxito a través de diferentes teorías de integración, en relación a la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo lo que busca es que cada personal sea capacitado , pero la presente propuesta de mejora de calidad de atención de la Demuna busca que el personal de la Demuna sea capacitado de manera trimestral para que el nivel de calidad de atención sea óptimo.

En lo referente a teorías de integración de sistemas García Vela, Tereza M. (2019), nos menciona que unas de las causas que la usuaria renuncie o abandone la ayuda que brinda la Demuna es que las usuarias pertenecen al nivel económico de clase baja y que viven en zonas de poco acceso por lo cual las usuarias no pueden ir a ser el seguimiento de su proceso de conciliación casos de tenencia, alimentos y régimen de visita a favor de los NNA que se encuentren en riesgo y desprotección.

En lo que respecta a calidad de servicio de acuerdo a Suen-Ho Hsu, Sen-Tien Her, Jia-Jeng Hou. (2021), nos menciona que es un factor importante y relevante para el éxito de una organización en una empresa por lo que SERVQUAL es el utilizado en búsqueda de resultados en los últimos tres o cuatro décadas. En lo que respecta a la calidad de servicio menciona que no se dependientes entre sí , sino más bien interdependientes por lo que

dependen de algo para poder cumplir con el propósito, como segundo punto menciona que para lograr la calidad de servicio es importante también hacer un análisis transversal y longitudinal del proceso de mejora del servicio de atención donde el público objetivo sea el consumidor o usuario del servicio brindándoles satisfacción al usuario y seguridad en el proceso de atención.

Sin embargo, de acuerdo a Feng-Que Pei, Dong-Bo, L., Yi-Fei, T., & He, F. (2017), nos menciona que para mejorar la calidad de servicio de atención dependerá mucho del tipo de personas a la cual es el público objetivo donde busque mejorar la escasa confiabilidad a través de forma cualitativa y cuantitativa en búsqueda del proceso de mejora de servicio.

En la presente teoría busca mejorar la calidad de atención al usuario del servicio teniendo en cuenta el público objetivo en este caso las usuarias del servicio de Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto recodo donde una de las dificultades es que quedan a 2 a 3 horas de distancia para precisar el proceso de atención al usuario.

Otro punto de desacuerdo es que en proceso de pandemia del covid-19 donde hace más difícil el proceso de atención es proteger al personal de Demuna y a las usuarias en tema de salud donde la población debe estar vacunada, en cuanto a la Población de Pinto Recodo hay una buena aceptación de la vacuna contra el covid – 19, sin embargo por el difícil acceso no se ha logrado vacunar a la totalidad de la población en casos de NNA es necesario que como Demuna a través del Gobierno Local se impulse el proceso de vacunación y el control de niño sano que deben de recibir los menores dado que es un derecho constitucional enmarcado en el art 2 del Constitución Política del Perú; como Demuna también se trabaja en el proceso de prevención y protección de la violencia contra NNA en el entorno familiar social y local.

Sobre la dimensión del función del personal; el 66.7 con respecto a la muestra indica que se ubica en el nivel regular por lo que se puede entender que el personal de Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo en el periodo 2021 se encuentra en un nivel regular, sin embargo existe un 13.3% considerado como nivel bajo lo que demuestra una diferencia marcada de distinción de la función de la Demuna por lo que podemos concluir que la función del personal esta que falta en la atención al usuario del servicio de Demuna lo que quiere decir que per personal de atención de la Demuna explicó sobre los temas de tenencia, alimentos y régimen de visita que se pueden conciliar y sobre el proceso de conciliación.

En relación a la Defensoría del niño niña y adolescente tenemos que de acuerdo a Nadybska, O., Fedotova, H., Shcherbyna, S., Chornous, Y., & Basysta, I. (2020), nos menciona que en Ucrania y los países extranjeros el principal problema es la necesidad de resguardo y protección del estado de los NNA que no cuentan con cuidados parentales donde proponen la adopción de acuerdo a la Convención de los Derechos del Niño por lo que se busca implementar a nivel nacional de Ucrania destacan Noruega, Finlandia y Croacia se consideran un estados de protección a NNA donde toman en consideración los derechos de NNA donde los consideran como una parte de la población más vulnerable y el futuro de la sociedad que conforman la nación como un sector en sí, donde cada estado que conforman los gobiernos internaciones de las que son miembros donde su principal objetivo es la protección de niños.

En Ucrania existe el parlamento el cual está a cargo de velar por el bienestar e interés superior del menor donde se utiliza como modelos las experiencias vertidas de Noruega, Filandia, Croacia y varios países extranjeros el cual les sirven como base y modelo para mejorar en temas de bienestar y seguridad de los NNA.

En cuanto a la salvaguarda de la protección de los niños de acuerdo a Afrooz, K. J., & Sloth-Nielsen, J. (2020), nos menciona que existe una gran índice de explotación y abuso sexual las cuales pueden buscar ayuda a través de las ONG las cuales son financiadas por donantes, así también se consideró que las entidades no estatales tienen obligación indirecta en la protección de los derechos de los NNA basados como actividades humanitarias en relación a los tratados de la Convención de los Derechos del Niño el cual nos menciona que sugiere una reforma y mejora de los estándares de protección infantil y supervisión de las entidades del estado en salvaguarda del interés superior del niño motivados por compromisos donde en menos de 10 años para el 2030 dado que actualmente el mundo está luchando contra el Covid – 19 donde no se debe de descuidar los derechos del niños porque de lo contrario se convertiría en una crisis dado que los niños son el futuro de la sociedad y del estado.

En lo que respecta a la convención de los derechos niño nos menciona que de acuerdo a Isaac Ravetllat Ballesté, & Claudia Patricia, S. M. (2019), que todos los estado que son parte están en la obligación de optar medidas en favor de los derechos de la niñez, por ende es importante que implementen políticas naciones en resguardo y protección del interés superior del niño por lo que cada estado es un órgano autónomo e independiente en la ejecución de sus leyes nacionales dentro de su jurisdicción.

En cuanto a la dimensión personal de Demuna tenemos un resultado del 100% de la muestra indica que el talento humano de la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo no es el adecuado para realizar el proceso de atención y seguimientos de casos es bajo o deficiente por lo que se busca a través de la presente tesis es proponer un programa de capacitación al personal de manera trimestral con el fin de que se mejore la atención del personal.

En cuanto al personal de Demuna nos menciona Leidy Marcela, L. M., Romero Parra M., y Salcedo Lara. (2019), nos menciona que una forma de fortalecer el talento humano en la gestión pública el cual hace mención a un conjunto de procesos en búsqueda de una mejor organización donde buscan mejorar la calidad de atención del personal que se desempeña en cada área donde se desarrollan, gestionan y obtienen resultados de manera organizacional y coordinada donde también sirve para mejorar el ambiente laboral donde se desempeñan, garantizar el logro de metas. En lo referente a la atención de la Demuna nos menciona Guzmán Leyva, Br. Karla Miluska. (2019), que los servicios de atención de Demuna es importante que conozcan la guía de atención y las normativas vigentes en pro del resguardo y protección de los derechos del NNA y la importancia de renovar a los líderes del CCONNAS dando oportunidad a nuevos líderes.

Lo que busca la presente tesis mediante sus objetivos es proponer programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo la cual puede ser respaldada mediante un programa de capacitación al personal la cual se puede desarrollar de manera trimestral durante todo el fin es que se pueda tener en cuenta a qué tipo de población se está dirigiendo solo así se lograra mejorar la calidad de servicio de atención.

Es necesario plantear un proceso de mejora de atención de servicio en la Demuna a través de una propuesta de programa de mejora de atención del servicio la cual se puede desarrollar de manera trimestral el cual tenga como finalidad brindar una mejor atención a los usuarios del servicio pero también es importante tener presente que para realizar una mejora en la atención debemos de ver quién es el público objetivo cuáles son sus características y el nivel de educación que tienen con la finalidad de poder adecuarse a las necesidades que se puedan presentar en el trascurso de la atención como puede ser el idioma , distancia y la carencia de transporte fluido.

VI. CONCLUSIONES

1. La Municipalidad Distrital de Pinto Recodo a través del área de Demuna se debe implementar un programa de capacitación al talento humano sobre calidad de servicio para mejorar la atención.
2. Se ha podido determinar mediante cuestionario que el nivel de atención de la Demuna se encuentra en un 46.6% lo que da a entender que hay una debilidad en lo que respecta al personal de Demuna por lo que se debe gestionar a través de talento humano la selección del personal.
3. Se ha propuesto un programa que está diseñado y planificado y desarrollar un programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo.
4. Es necesario validar el programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo la cual beneficiaria en la satisfacción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

Se puede recomendar a las autoridades de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo:

5. Que la implementar un programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención se debe tener en cuenta a que publico usuario está dirigido el servicio de atención con la finalidad de poder llegar a satisfacer al usuario brindándoles seguridad en el proceso de conciliación en la Demuna.
6. Para poder mejorar el 46.6% de debilidad que se encuentra se debe realizar una correcta selección del talento humano que estará a cargo del servicio de atención con el objetivo de satisfacer al usuario y garantizar el interés superior del niño.
7. Se recomienda que la planificación y desarrollo un programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo sea teniendo en cuenta la realidad de cada zona por su difícil acceso y transporte.
8. La necesidad de validar el programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo con el fin de mejorar en las debilidades y cambiarlas por fortalezas que van a ayudar en el proceso de atención de calidad.

REFERENCIAS

- Abad Arenas, E. (2021). Revisión del acogimiento a la luz de las modificaciones legislativas en materia de protección del interés superior del menor en España. *Revista de Derecho Privado* (0123-4366), 40, 173–200. Recuperado de: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=147386416&lang=es&site=eds-live>.
- Leidy Marcela Romero Parra Mireys, Salcedo Lara. (2019). Estrategias para fortalecer el proceso de gestión del talento humano en una entidad pública. *Signos*, 11(2), 99-117. <http://dx.doi.org/10.15332/24631140.5084>.
- Ravetllat Ballesté, I. & Claudia Patricia, S. M. (2019). Los derechos humanos de la infancia y la adolescencia en Paraguay: Hacia un defensor adjunto para la niñez que vele por su interés superior. *Revista De Derecho Privado*, 37, 57-84. Recuperado de: <https://search.proquest.com/scholarly-journals/los-derechos-humanos-de-la-infancia-y/docview/2249428104/se-2?accountid=37408>.
- El congreso de la república. (2000, 2 de agosto). Ley N^a 27337. Código de Niños Niñas y Adolescentes. Diario oficial el peruano. Recuperado de: <https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dga/nuevo-codigo-ninos-adolescentes.pdf>.
- UNICEF. (1989, 20 de noviembre). Convención sobre los derechos del niño. Recuperado de: <https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>.
- MIMP y MINJUSDH. (2018, 8 de febrero). Aprueban Reglamento del D. Leg. N^o 1297, Decreto Legislativo para la Protección de las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos. Diario Oficial el peruano. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/mimp/normas-legales/272231-001-2018-mimp>.
- Lozano Rojas, E. & Sumac Navarro, A. (2018). Políticas de protección y desempeño de las Defensorías Municipales del Niño, Niña y Adolescente. Huamanga 2018. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27054>.
- Guzmán Leyva, Br. Karla Miluska. (2019). Servicios De La DEMUNA En La Participación Del Consejo Consultivo De Niñas, Niños Y Adolescentes Del Distrito De Laredo,

- Provincia De Trujillo – 2018. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37495/guzman_lk.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- García Vela, Tereza M. (2019). "Factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - DEMUNA de Santa Clara, Ate – 2019". Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3234749>.
- Rodríguez Moya, E. (2019). La Hermenéutica Gadameriana Como Síntesis Entre El Enfoque Cuantitativo Y Cualitativo en La Investigación Social. *Limite*, 14, 1–9. Recuperado de: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=66dea710-c9a9-4458-881d-8a351b377852%40sdc-v-sessmgr03>
- Ramos Farroñan, E & Mogollón García, F & Santur Manuel, L. & Cherre Morán, I (2019). "El modelo servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa". Recuperao de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43493>.
- Gob_pe. (2020, Sep 23). Defensoría del pueblo: Urge garantizar funcionamiento de defensorías municipales de la niñez en cusco. CE Noticias Financieras <https://www.proquest.com/wire-feeds/defensoría-del-pueblo-urge-garantizar/docview/2446037813/se-2?accountid=37408>.
- Chiavenato, I. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc GrawHill. Recuperado de: <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0447.%20Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos.%208a.%20%20ed..pdf>
- Ortiz, L. E. M., Sánchez, L. M. C., Ferrer, N. J. L., & Angulo, R. C. C. (2020). Desarrollo y crecimiento económico: Análisis teórico desde un enfoque cuantitativo. *Revista de ciencias sociales*, 26(1), 233-253. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7384417>.
- Chumbe Torres, B. A. (2021). Análisis de atención y calidad de servicio de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín - 2020. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_330ad83aa0971f448c4c2c016d317b12/Description

- MIMP. (2014). MANUAL DEL CURSO BÁSICO Para la formación de integrantes del Servicio de Defensoría del Niño y del Adolescente. Pag 1 – 131. https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgna/Lectura_7_Manual_del_curso_basico_DNA.pdf.
- MIMP. (marzo, 2019). Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Servicio de las Defensorías de la Niña, Niño y Adolescente DECRETO SUPREMO N° 005-2019-MIMP. (1-9 pag). <https://www.gob.pe/institucion/mimp/normas-legales/266367-005-2019-mimp>.
- MIMP. (junio, 2018). Aprueban Reglamento de la Ley N° 30466, Ley que establece parámetros y garantías procesales para la consideración primordial del interés superior del niño - DECRETO SUPREMO N° 002-2018-MIMP. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-reglamento-de-la-ley-n-30466-ley-que-establece-pa-decreto-supremo-n-002-2018-mimp-1654825-3/>.
- Huisa Mamani, L. J. (2018). Vulneración del Derecho Alimentario Debido a la Inejecución del Acta de Conciliación por Incumplimiento de las Formalidades Previstas en el Artículo 2° de la Ley N° 27007, Demuna de la Municipalidad Provincial de Melgar – Puno, Año 2011 al 2013. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsoai&AN=edsoai.on1086155585&lang=es&site=eds-live>.
- gob_pe. (2020, Oct 13). DEMUNA - PANGO. CE Noticias Financieras Retrieved from <https://www.proquest.com/wire-feeds/demuna-pangoa/docview/2451082606/se-2?accountid=37408>.
- Nohelia Josefina Romero Velásquez. (2019). Actitudes violentas en niños de etapa inicial: Reto para la defensoría escolar. *Negotium*, 15(43) <https://www.proquest.com/scholarly-journals/actitudes-violentas-en-niños-de-etapa-inicial/docview/2425896522/se-2?accountid=37408>.
- Rosane Teresinha, C. P., & Dorz, S. D. (2018). Los límites y las posibilidades de las políticas públicas de prevención del trabajo doméstico de niñas en brasil. *Prolegomenos*, 21(42), 11-31. <http://dx.doi.org/10.18359/prole.2798>.

<https://www.proquest.com/docview/2573029681/6B1D9E6C22104D93PQ/18?accountid=37408#:~:text=Ortega-Senet%2C%20M,fcphys.2448492xe.2021.243.69889.>

Ortega-Senet, M., Fernández, V. P. G., & Durán, F. B. (2021). Análisis del Enfoque de Derechos de un proyecto piloto de intervención con niños, niñas y adolescentes en el contexto de crisis nacional de la red de protección de derechos de la niñez en Chile. *Revista Mexicana De Ciencias Políticas y Sociales*, 66(243), 109-140. <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2021.243.6988.>

Moreno Acero, I. D., Nancy, M. M., Álvarez, J. H., Lina París Silva, & Claudia Giovana Venegas Rodríguez. (2019). Prácticas educativas familiares de un grupo de madres adolescentes del Distrito de Buenaventura, Colombia. *Investigación & Desarrollo*, 27(1), 50-86. <http://dx.doi.org/10.14482/i&d.v27i1.10473.>

Nohelia Josefina Romero Velásquez. (2019). Actitudes violentas en niños de etapa inicial: Reto para la defensoría escolar. *Negotium*, 15(43) <https://www.proquest.com/scholarly-journals/actitudes-violentas-en-niños-de-etapa-inicial/docview/2425896522/se-2?accountid=37408.>

Nayiber, F. P. (2021). Confidencialidad, privacidad y transparencia en el arbitraje internacional. *Revista De Derecho Privado*, 40, 465-494. <http://dx.doi.org/10.18601/01234366.n40.16.>

Juan Diego, A. M. (2021). Causalidad e imputación. La coherencia interna de la teoría de la imputación objetiva en la responsabilidad civil. *Revista De Derecho Privado*, 41, 321-353. <http://dx.doi.org/10.18601/01234366.n41.11.>

Rávago, D. P. (2020). Teoría aristotélica de la responsabilidad moral. *Estudios de Filosofía*, 18, 37-55. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/estudiosdefilosofia/article/view/23037.>

CHACON, J., & RUGEL, S. (2018). Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Revista espacios*, 39(50). <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html.>

Castañeda Vasquez, Y. F. (2019). Calidad de Servicios para Mejorar la Satisfacción del Cliente en el Restaurante “El Cantaro”, Lambayeque 2017. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5984.>

- Ramirez, C. P. C. (2020). Transversalizando la perspectiva de género en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales: el proyecto de la Unidad de Género, la erradicación de la violencia de género y la ruta hacia la igualdad sustantiva. *Revista Mexicana De Ciencias Políticas y Sociales*, 65(240), 233-259. <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2020.240.76629>.
- Becker, H. (2019). Mozart, el asesinato y los límites del sentido común: cómo construir teoría a partir de casos. Siglo XXI Editores. <https://books.google.es/books?id=4m3ADwAAQBAJ&lpg=PT7&ots=m5gBnufgwI&dq=teoria%20de%20atencion%20de%20casos&lr&hl=es&pg=PT7#v=onepage&q=teoria%20de%20atencion%20de%20casos&f=false>.
- BOSCH, Á. C. (2021). Disciplinar Con Violencia a Niños Y Niñas. Elaboración E Implementación De Una Política Pública en Uruguay: Análisis De Actores. OPERA - Observatorio de Políticas, Ejecución y Resultados de La Administración Pública, 29, 163–180. <https://doi.org/10.18601/16578651.n29.09>.
- Morgana de Fátima, A. M., Kaplan, C. V., & Sipes, M. L. (2018). Paths and evaluation practices in special education: experiences in Brazil and Argentina. *Proposições*, 29(1), 20-36. <http://dx.doi.org/10.1590/1980-6248-2017-0116>.
- Huayhuarina Chiclla, E. E. (2019). Análisis de la Estrategia de Prevención y Promoción Frente a la Violencia Familiar y Violencia Contra la Mujer con Énfasis en la Población de Varones, Implementada por el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual en los Centros Emergencia Mujer de los Distritos de Surco y la Molina (Order No. 27655533). Available from ProQuest Central. (2412335577). <https://www.proquest.com/dissertations-theses/análisis-de-la-estrategia-prevención-y-promoción/docview/2412335577/se-2?accountid=37408>.
- Vuri, D. (2018). Joint custody law and mothers' labor market outcomes: evidence from the USA. *Journal of Population Economics*, 31(4), 1203-1237. <http://dx.doi.org/10.1007/s00148-017-0680-x>.
- Dremova, K. (2020). Conciliatory Justice in Modern Russia. *Journal of Advanced Research in Law and Economics*, 11(1), 19-25. [http://dx.doi.org/10.14505/jarle.v11.1\(47\).03](http://dx.doi.org/10.14505/jarle.v11.1(47).03).

- Azzari, V., Emerson, W. M., & Fábio Moraes, d. C. (2021). Accounting services quality: a systematic literature review and bibliometric analysis. *Asian Journal of Accounting Research*, 6(1), 80-94. <http://dx.doi.org/10.1108/AJAR-07-2020-0056>.
- Vashishth, A., Prasad, M., Shenoy, P., & Mohnot, J. (2021). Taking Stock and Moving Forward: A Case for Organizational Theories in Service Quality Research. *Services Marketing Quarterly*, 42(3-4), 208-233. <http://dx.doi.org/10.1080/15332969.2021.1976552>.
- Chacón Cantos, J. (2018), "Review Article. Theories, Models and Systems of Quality Management | Artículo de Revision. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad." https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/openurl?institution=51UCV_INST&vid=51UCV_INST:UCV&date=2018&artnum=&aulast=Chac%C3%B3n%20Cantos&issue=50&isbn=&spage=&title=Espacios&auinit=J.&atitle=Review%20article.%20Theories,%20models%20and%20systems%20of%20quality%20management%20%7C%20Art%C3%ADculo%20de%20Revisi%C3%B3n.%20Teor%C3%ADas,%20modelos%20y%20sistemas%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad&aufirst=J.&volume=39&%3Fsid=Elsevier:Scopus&pages=&auinit1=J&issn=07981015&_service_type=getFullTxt&epage=&id=doi.
- Chan, I. L. (2019). 'If He Hits Me, Is That Love? I Don't Think So': An Ethnographic Investigation of the Multi-level Influences Shaping Indigenous Women's Decision-making Around Intimate Partner Violence in the Rural Peruvian Andes (Order No. 13425898). Available from ProQuest Central. (2293038902). <https://www.proquest.com/dissertations-theses/if-he-hits-me-is-that-love-i-don-t-think-so/docview/2293038902/se-2?accountid=37408> .
- Anderson, J. (2020). What is care and what is not caring? The challenges of cultural diversity. *Cuadernos De Relaciones Laborales*, 38(2), 35-325. <http://dx.doi.org/10.5209/crla.70892> .
- Tsuen-Ho Hsu, Sen-Tien Her, & Jia-Jeng Hou. (2021). Developing Universally Applicable Service Quality Assessment Model Based on the Theory of Consumption Values, and Using Fuzzy Linguistic Preference Relations to Empirically Test Three Industries. *Mathematics*, 9(20), 2608. <http://dx.doi.org/10.3390/math9202608>.

- Feng-Que Pei, Dong-Bo, L., Yi-Fei, T., & He, F. (2017). Process service quality evaluation based on Dempster-Shafer theory and support vector machine. *PLoS One*, 12(12)<http://dx.doi.org/10.1371/journal.pone.0189189>.
- Nadybska, O., Fedotova, H., Shcherbyna, S., Chornous, Y., & Basysta, I. (2020). CHILDREN'S RIGHTS OMBUDSMAN: EXPERIENCE OF UKRAINE AND FOREIGN COUNTRIES. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*, 23(2), 1-6. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/childrens-rights-ombudsman-experience-ukraine/docview/2424655650/se-2?accountid=37408>.
- Afrooz, K. J., & Sloth-Nielsen, J. (2020). Safeguarding Children in the Developing World—Beyond Intra-Organisational Policy and Self-Regulation. *Social Sciences*, 9(6), 98. <http://dx.doi.org/10.3390/socsci9060098>.
- Chen, S., Fan-Yun Pai, & Yeh, T. (2020). Using the Importance–Satisfaction Model and Service Quality Performance Matrix to Improve Long-Term Care Service Quality in Taiwan. *Applied Sciences*, 10(1), 85. <http://dx.doi.org/10.3390/app10010085>.
- Daniella, B. (2020). Parallel lines? Childhood discourses emphasized by the children's rights movement and the emerging field of children's rights studies. *Childhood*, 27(2), 173-187. <http://dx.doi.org/10.1177/0907568219896610>.
- Lee-Koo, K. (2019). The Universal Declaration of Human Rights at 70: children's rights. *Australian Journal of International Affairs*, 73(4), 326-330. <http://dx.doi.org/10.1080/10357718.2019.1631251>
- McKerchar, C., Lacey, C., Abel, G., & Signal, L. (2021). Ensuring the right to food for indigenous children: a case study of stakeholder perspectives on policy options to ensure the rights of tamariki Māori to healthy food. *International Journal for Equity in Health*, 20, 1-13. <http://dx.doi.org/10.1186/s12939-021-01407-4>.
- Barbara, B. W., & Woodhouse, C. F. (2018). Children's Rights and the Politics of Food: Big Food Versus Little People. *Family Court Review*, 56(2), 287-307. <http://dx.doi.org/10.1111/fcre.12348>.
- Martin, D. E. (2018). Grandparent Visitation Rights. *American Journal of Family Law*, 32(1), 1-4. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/grandparent-visitation-rights/docview/2008908895/se-2?accountid=37408>.

Petrovic, S. (2017). Civil Procedural Law Effects Of The Contract On Out Of Court Settlement. Varazdin Development and Entrepreneurship Agency (VADEA). <https://www.proquest.com/docview/2071304903/D15B15E6B87E4311PQ/2?accountid=37408>.

ANEXOS

ANEXO N° 1 Matriz de operacionalización de variables

Título de la tesis: Programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo.

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VI: Programa de capacitación sobre servicio	En cuanto a la mejora de calidad del servicio busca mejorar el nivel de atención en Demuna buscando cual es la capacidad de atención y proponer un proceso de mejora. Chacón Cantos, J. (2018).	Es la variable independiente permite la mejora de la calidad de servicio de la DEMUNA, a través de capacidad de servicio; considerando aspectos importantes de las dimensiones de: calidad de servicio, atención de casos, incentivos al personal,	Calidad de servicio	Horario de atención	ORDINAL Nunca (1) Casi Nunca (2) Siempre (3)
				En tiempos de covid-19	
				Selección de Personal	
			Atención de casos	Distancia para el seguimientos de casos	
				Traslado del personal de Demuna	
			Capacitación al personal	Derechos NNA	
				Funciones del Personal	
				Derivación de casos	

		desarrollo de personas, supervisión. (Corsi, 2010, P 39).			
VD: ATENCIÓN DEMUNA	El desempeño de atención en área de Demuna implica realizar una atención oportuna al usuario del servicio el cual se está de limitando en un periodo de tiempo del año 2020 el cual se realiza en función a las funciones que realizan y la atención recibida Chiavenato, I. (2013).	Es la variable dependiente de estudio y es medido a través de 4 dimensiones que son: Funciones de Demuna, personal de Demuna. (Corsi, 2010, .P 39).	Funciones de DEMUNA	Tenencia	
				Alimento	
				Régimen de visita	
			PERSONAL DE DEMUNA	Abogado	
				Psicólogo	
	Trabajador social				

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

En cuanto al instrumento de recolección de datos se ha tenido en cuenta la variable dependiente por ser un proyecto de investigación de tipo propositiva la cual fue aplicada con los usuarios del servicio de Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo.

Cuestionario: Atención en la Demuna

Código

Edad _____

Sexo _____

A continuación, responda al cuestionario con la finalidad determinar el nivel de atención que tiene la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo. Marcar con sinceridad de acuerdo a como crea conveniente. Tenga en cuenta la escala presente:

0= Nunca

1= Casi siempre

2= Siempre

N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN		
		NUNCA (0)	CASI SIEMPRE (1)	SIEMPRE (2)
1	¿se le brindo información sobre la importancia de la tenencia?			
2	¿solicitaste información en temas de tenencia?			
3	¿se te brindo una información adecuada en temas de tenencia?			
4	¿la atención de la Demuna la consideran adecuada en temas de alimentos?			
5	¿Con que frecuencia solicitaste información en temas de alimentos?			
6	¿se te brindo una información adecuada en temas de alimentos?			
7	¿solicitaste información en temas de régimen de visita?			
8	¿se te brindo una información adecuada en temas de régimen de visita?			
9	¿se le brindo orientación en temas de régimen de visita?			
10	¿la Demuna cuenta con un abogado?			
11	¿el abogado brindo una buena atención en temas de alimentos?			

12	¿el abogado brindo una buena atención en temas de régimen de visita?			
13	¿el abogado brindo una buena atención en temas de tenencia?			
14	¿la Demuna cuenta con un psicólogo?			
15	¿el psicólogo de la Demuna brinda orientación en los casos?			
16	¿el psicólogo hace seguimientos de los casos en NNA?			
17	¿el personal de Demuna brindo información en temas de riesgo y desprotección?			
18	¿el personal de Demuna atendió casos de riesgo y desprotección?			
19	¿ el área de Demuna cuenta con un trabajador social?			
20	¿con que frecuencia el trabajador social hace seguimiento de casos?			

Anexo 3: Valides de instrumento



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
V.D.: ATENCIÓN	Funciones de la Demuna	Tenencia	¿se le brindo información sobre la importancia de la tenencia?	X		X		X		X				
			¿solicitaste información en temas de tenencia?	X		X		X		X				
			¿se te brindo una información adecuada en temas de tenencia?	X		X		X		X				
		Alimentos	¿la atención de la Demuna la consideran adecuada en temas de alimentos?	X		X		X		X				
			¿Con que frecuencia solicitaste información en temas de alimentos?	X		X		X		X				
			¿se te brindo una información adecuada en temas de alimentos?	X		X		X		X				
	Régimen de visita	¿ solicitaste información en temas de régimen de visita?	X		X		X		X					
		¿se te brindo una información adecuada en temas de régimen de visita?	X		X		X		X					
		¿se le brindo orientación en temas de régimen de visita?	X		X		X		X					
	Atención	Abogado	¿la Demuna cuenta con un abogado?	X		X		X		X				
			¿el abogado brindo una buena atención en temas de alimentos?	X		X		X		X				
			¿el abogado brindo una buena atención en temas de régimen de visita?	X		X		X		X				
		Psicólogo	¿el abogado brindo una buena atención en temas de tenencia?	X		X		X		X				
			¿la Demuna cuenta con un psicólogo?	X		X		X		X				
			¿el psicólogo de la Demuna brinda orientación en los casos?	X		X		X		X				
Trabajador social		¿el psicólogo hace seguimientos de los casos en NNA?	X		X		X		X					
		¿el personal de Demuna brindo información en temas de riesgo y desprotección?	X		X		X		X					
		¿el personal de Demuna atendió casos de riesgo y desprotección?	X		X		X		X					
		¿ el área de Demuna cuenta con un trabajador social?	X		X		X		X					
		¿con que frecuencia el trabajador social hace seguimiento de casos?	X		X		X		X					

Mag. Odalis Yannina Pintado Flores

Firma del experto

EXPERTO EVALUADO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta

3. TESISISTA:

Abogada, Brilly Lizbett Torres Delgado.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 3. de noviembre de 2021.



Firma/DNI

Mag. Odalis Yannina Pintado Flores

DNI N ° 43844838

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
V.D.: ATENCIÓN	Funciones de la Demuna	Tenencia	¿se le brindo información sobre la importancia de la tenencia?	x		x		x		x			
			¿solicitaste información en temas de tenencia?	x		x		x		x			
			¿se te brindo una información adecuada en temas de tenencia?	x		x		x		x			
		Alimentos	¿la atención de la Demuna la consideran adecuada en temas de alimentos?	x		x		x		x			
			¿Con que frecuencia solicitaste información en temas de alimentos?	x		x		x		x			
			¿se te brindo una información adecuada en temas de alimentos?	x		x		x		x			
		Régimen de visita	¿ solicitaste información en temas de régimen de visita?	x		x		x		x			
			¿se te brindo una información adecuada en temas de régimen de visita?	x		x		x		x			
			¿se le brindo orientación en temas de régimen de visita?	x		x		x		x			
	Atención	Abogado	¿la Demuna cuenta con un abogado?	x		x		x		x			
			¿el abogado brindo una buena atención en temas de alimentos?	x		x		x		x			
			¿el abogado brindo una buena atención en temas de régimen de visita?	x		x		x		x			
		Psicólogo	¿el abogado brindo una buena atención en temas de tenencia?	x		x		x		x			
			¿la Demuna cuenta con un psicólogo?	x		x		x		x			
			¿el psicólogo de la Demuna brinda orientación en los casos?	x		x		x		x			
			¿el psicólogo hace seguimientos de los casos en NNA?	x		x		x		x			
		Trabajador social	¿el personal de demuna brindo información en temas de riesgo y desprotección?	x		x		x		x			
			¿el personal de Demuna atendió casos de riesgo y desprotección?	x		x		x		x			
			¿ el área de Demuna cuenta con un trabajador social?	x		x		x		x			
			¿con que frecuencia el trabajador social hace seguimiento de casos?	x		x		x		x			

Grado y Nombre del Experto: **Dr. LUIS MONTENEGRO CAMACHO**

Firma del experto



EXPERTO EVALUADO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta

3. TESISTA:

Abogada, Brilly Lizbett Torres Delgado.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 03 de noviembre de 2021



Dr. LUIS MONTENEGRO CAMACHO
EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
V.D.: ATENCIÓN	Funciones de la Demuna	Tenencia	¿se le brindo información sobre la importancia de la tenencia?	X		X		X		X			
			¿solicitaste información en temas de tenencia?	X		X		X		X			
			¿se te brindo una información adecuada en temas de tenencia?	X		X		X		X			
		Alimentos	¿la atención de la Demuna la consideran adecuada en temas de alimentos?	X		X		X		X			
			¿Con que frecuencia solicitaste información en temas de alimentos?	X		X		X		X			
			¿se te brindo una información adecuada en temas de alimentos?	X		X		X		X			
	Régimen de visita	¿ solicitaste información en temas de régimen de visita?	X		X		X		X				
		¿se te brindo una información adecuada en temas de régimen de visita?	X		X		X		X				
		¿se le brindo orientación en temas de régimen de visita?	X		X		X		X				
	Atención	Abogado	¿la Demuna cuenta con un abogado?	X		X		X		X			
			¿el abogado brindo una buena atención en temas de alimentos?	X		X		X		X			
			¿el abogado brindo una buena atención en temas de régimen de visita?	X		X		X		X			
		Psicólogo	¿el abogado brindo una buena atención en temas de tenencia?	X		X		X		X			
			¿la Demuna cuenta con un psicólogo?	X		X		X		X			
			¿el psicólogo de la Demuna brinda orientación en los casos?	X		X		X		X			
		Trabajador social	¿el psicólogo hace seguimientos de los casos en NNA?	X		X		X		X			
			¿el personal de demuna brindo información en temas de riesgo y desprotección?	X		X		X		X			
			¿el personal de Demuna atendió casos de riesgo y desprotección?	X		X		X		X			
¿ el área de Demuna cuenta con un trabajador social?	X			X		X		X					
		¿con que frecuencia el trabajador social hace seguimiento de casos?	X		X		X		X				

Grado y Nombre del Experto: **Dr. LUIS ARTURO MONTENEGRO CAMACHO**

Firma del experto



Luis Arturo Montenegro Camacho
 LIC. ESTADÍSTICA
 M.C. INVESTIGACIÓN
 M.C. DOCENCIA
 COESPE 292

EXPERTO EVALUADO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta

3. TESISTA:

Abogada, Brilly Lizbett Torres Delgado.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de noviembre de 2021



Luis Arturo Montenegro Camacho
LIC. ESTADÍSTICA
MG. INVESTIGACION
DPL EDUCACIÓN
COESPE 292

Dr. LUIS ARTURO MONTENEGRO CAMACHO
EXPERTO

Anexo 4: Validez y confiabilidad del producto

Alfa	de	N°	de
Cronbach		elementos	
.775		20	

Fuente: Cuestionario Calidad de servicio.

TOTAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	7	1	6.7	6.7	6.7
	8	1	6.7	6.7	13.3
	9	3	20.0	20.0	33.3
	11	1	6.7	6.7	40.0
	13	1	6.7	6.7	46.7
	14	2	13.3	13.3	60.0
	15	1	6.7	6.7	66.7
	16	1	6.7	6.7	73.3
	18	2	13.3	13.3	86.7
	19	1	6.7	6.7	93.3
	20	1	6.7	6.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación de cuestionario sobre atención de la Demuna.

El instrumento es válido, porque las correlaciones de Personas son mayores a 18 años verificado con el análisis de la varianza (Moda) con la prueba F siendo altamente significativa ($p < 0.01$).

El instrumento es confiable, siendo la consistencia interna alfa de Cronbach $> 0,75$.

Anexo 5: Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20531202962
Municipalidad Distrital de Pinto Recodo	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI: 43214465
Pepe Antonio Ferronstante	

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Programa de Capacitación sobre Calidad de Servicio para mejorar la atención en la atención de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo.	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI: 48151637.
Bryly Luzbett Torres Delgado	

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

Lugar y Fecha: Pinto Recodo

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

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

Anexo 6: Matriz de consistencia



MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la tesis: Programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo.

TÍTULO: Mejora de Calidad de servicio y atención en la DEMUNA de la Municipalidad distrital de Pinto Recodo.						
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE/NIVEL (ALCANCE)/ DISEÑO	TÉCNICA/INSTRUMENTO
PROBLEMA PRINCIPAL:	OBJETIVO PRINCIPAL:	<p><i>La capacitación que se brinde al personal del área de DEMUNA mejorará el servicio en esta área de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo.</i></p>	<p>V.I :</p> <p>calidad de servicio</p>	<p>UNIDAD DE ANÁLISIS: 15 usuarias del servicio de Demuna de la Municipalidad de Pinto Recodo.</p>	<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>NIVEL: Básico</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>Descriptiva Propositiva</p>	TÉCNICA/INSTRUMENTO:
<p>¿Qué características tendrá la propuesta del Programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo?.</p>	<p><i>Proponer un Programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna en la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo.</i></p>			<p>POBLACIÓN: 15 usuarias del servicio de Demuna de la Municipalidad de Pinto Recodo.</p>		<p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Guía de Encuesta</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:		<p>V.D:</p> <p>atención en la Demuna</p>	<p>MUESTRA/CENSO: 15 usuarias del servicio de Demuna de la Municipalidad de Pinto Recodo.</p>		MÉTODOS DE ANÁLISIS DE INVESTIGACIÓN:
<p>¿Cómo identificar el nivel de atención en la Demuna en la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo</p>	<p><i>1. Identificar el nivel de atención en la Demuna en la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo .</i></p>			<p>Estadística descriptiva y el paquete estadístico SPSS</p>		



<p>¿Cómo Planificar y elaborar un Programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna en la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo</p>	<p><i>Planificar y elaborar un Programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna en la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo</i></p>					
<p>¿Cómo Validar un Programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna en la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo</p>	<p><i>Validar un Programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna en la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo</i></p>					

Anexo 7: Resultados

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	1	1	1	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0
4	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
5	2	1	2	0	2	2	2	1	0	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0
6	2	1	1	0	1	2	1	1	1	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
7	1	2	2	1	2	1	2	2	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0
8	2	1	0	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	2	2	2	1	1	2	2	2	0	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0
10	1	1	1	2	2	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
11	2	1	0	0	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	2	1	1	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	2	1	1	1	1	2	2	1	0	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0
14	1	1	1	1	2	2	2	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
15	1	2	1	0	1	0	2	1	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0

ANEXOS 8: Propuesta

I. Introducción

En el presente programa de capacitación al personal de Demuna La presente investigación se propone la mejora del servicio y atención de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo, es un servicio que brinda la atención en temas de alimentos, régimen de visitas y tenencia a través de los gobiernos locales de acuerdo a lo estipulado en la Ley Orgánica desde 1997, con la finalidad de proteger y promover sus derechos dentro de su jurisdicción perteneciente a la región San Martín.

Los NNA están considerado dentro de los sectores con mayor vulnerabilidad por las circunstancias en las que suelen estar expuestos dentro de su familia, comunidad y entorno en la que lo rodean. Es necesario por ende el estado, comunidad y la familia deben proteger y tener especial consideración en la atención del caso en concordancia Convención de los Derechos que respaldan a los Niños a nivel internacional la cual hace mención “Los Estados que forman parte de la presente convención se encuentran comprometidos en garantizar que el niño este protegido creando medidas apropiadas para evitar toda forma de que menoscabo la integridad física y emocional del menor”. (Convención sobre los derechos del niño,2021).

I. Objetivo general

Proponer un Programa de capacitación de calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna en la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo.

II. Fundamentación

2.1. Teoría

En lo que respecta a una buena gestión de calidad busca brinda satisfacción al usuario del servicio a través de un esquema de mejora debe estar diseñada teniendo en cuenta un estándar técnico procedimental en búsqueda de la excelencia donde no solo se cumplir con la función si no mantener una buena sostenibilidad de servicio el éxito de la función del servicio de acuerdo a Chaco y Rugel 2018.

Cuando hacemos referencia al talento humano de acuerdo Flores (2017), nos menciona en la investigación realizada en el sur del Perú en los años 2015 y 2016, de

acuerdo a la evaluación los usuarios del servicio de transporte mencionaron que lo que faltaba del personal es buen trato, cortesía y que se solucionen el problema.

2.2. Base Legal

- Constitución Política del Perú.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Ley 27337 – Código de los Niños y Adolescentes.
- Decreto Supremo N° 003- 2010 – MIMDES.
- Ley 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley 26872 – Ley de Conciliación Extrajudicial.
- Ley 27007 – Ley que faculta a las Defensorías del Niño y el Adolescentes a realizar Conciliaciones extrajudiciales con Título de ejecución.
- Decreto Legislativo N°1297
- Decreto Supremo N° 001-2018-MIMP – Reglamento del D. Legislativo N° 1297.
- Decreto de Urgencia N° 001-2020 que modifica el D. Legislativo N° 1297.
- Decreto Legislativo N° 1377 – Decreto que fortalece la protección integral de niñas, niños y adolescentes.
- Decreto Supremo N° 005-2019-MIMP – Reglamento del Servicio de las Defensorías de la Niña, Niño y Adolescentes.

2.3. Población y Muestra.

La población está conformada por 15 usuarios del servicio de Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo y sus diferentes comunidades nativas pertenecientes a pueblos indígenas Kichwa.

2.4. Estrategias

Plan de control simultaneo para Propuesta de *Programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna en la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo*”.



Taller para calidad de servicio

- En cuanto al taller de calidad de servicio busca que el personal de Demuna pueda actuar en tiempos de Covid - 19, insercion del talento humano al area de Demuna con talentos basicos como empatia y tolerancia.



Taller para atención de casos

- en lo que respecta a la atencion de casos a travez del fortalecimiento de las capacitaciones y la difucion de derechos con el fin de evitar castigos fisicos y humillantes de NNA a pesar de la distancia para poder hacer seguimientos de casos y e trnaslado del personal.



Taller para orientacion al personal

- Orientacion en conceptos basicos de derechos de nna, funcion del personal de Demuna y como ultimo áso la derivacion de casos.

2.5. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

TALLERES	CONSISTEN	DESARROLLO
Taller de calidad de servicio	En tiempos de covid-19	Mejorar la calidad de servicio en tiempos de covid-19 teniendo en cuenta la Habilidades blandas en todo el personal de Demuna.
	Talento humano	
	Habilidades blandas	
Atención de casos	Seguimientos de casos	El desarrollo consiste en el desarrollo de seguimientos de casos y traslado del personal para poder brindar una atención completa.
	Traslado del personal	

Orientación al personal	Derechos NNA	El desarrollo de este taller va consistir en brindar información sobre los derechos de NNA , función del personal del área de Demuna y derivación de casos cuando corresponda a las autoridades competentes.
	Función del personal	
	Derivación de casos	

Anexo 8: Validación de propuesta

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN SOBRE CALIDAD DE SERVICIO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN EN LA DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PINTO RECODO.

Yo, **Odalis Yannina Pintado Flores**, identificado con DNI N° 43844838, con Grado Académico de **Magister en Gestión Pública** en la Universidad Cesar Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° 495421:

Hago constar que he leído y revisado el **Programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Gestión Pública** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Resumen, introducción, marco teórico, metodología, resultados, discusión, conclusión, recomendación, referencias, anexos.

La propuesta corresponde a la tesis: "**Programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo**".

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

OBSERVACIONES:.....
.....

Chiclayo, 21 de diciembre de 2021.

Mg. **Odalís Yannina Pintado Flores** Código de registro de Sunedu: 495421,
Centro de labores: Estrategia Rural de Pinto Recodo – Ministerio de la Mujer y
Poblaciones vulnerables N° de celular: 945237670



Mg. Odalís Yannina Pintado Flores
DNI. 43844838
EXPERTO



FICHA DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN SOBRE CALIDAD DE SERVICIO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN EN LA DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PINTO RECODO.

Yo, **Luis Montenegro Camacho**, identificado con DNI N° 16672474, con Grado Académico de **Doctor en Administración de la Educación** en la Universidad Cesar Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° **495524**:

Hago constar que he leído y revisado el **Programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Gestión Pública** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Resumen, introducción, marco teórico, metodología, resultados, discusión, conclusión, recomendación, referencias, anexos.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo”**.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

OBSERVACIONES:.....
.....

Chiclayo, 19 de diciembre de 2021.

Dr. Luis Montenegro Camacho Código de registro de Sunedu: 495524 Centro de labores: UCV N° de celular: 949531920

Dr. Luis Montenegro Camacho
DNI. 16672474
EXPERTO

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN SOBRE CALIDAD DE SERVICIO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN EN LA DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PINTO RECODO**

Yo, Luis Arturo Montenegro Camacho, identificado con DNI N° 16641200, con Grado Académico de DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION de la Universidad Cesar Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° 0495460.

Hago constar que he leído y revisado el **Programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Gestión Pública** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Resumen, introducción, marco teórico, metodología, resultados, discusión, conclusión, recomendación, referencias, anexos.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Pinto Recodo”**.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

OBSERVACIONES:.....
.....

Chiclayo, 19 de diciembre del 2021.

Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho Código de registro de Sunedu: 495460 Centro de UCV N° de celular: 979599638



Luis Arturo Montenegro Camacho
ESTADÍSTICA
REG. INVESTIGACION
EXP. 495460/2021
COD. SUNEDU

Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho
DNI. 16641200
EXPERTO