



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión pública y satisfacción de los usuarios en la defensoría
Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo- 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTORA:

Panduro Hoyos Sara Aurora (ORCID: 0000-0002-6234-0030)

ASESORA:

Dra. Caján Villanueva, Marina (ORCID: 0000-0002-1559-4556)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reformas y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi hija Emily Criss, que es motor y motivo que me inspira a seguir superándome día a día.

Sara Aurora

Agradecimiento

A todas las madres que respondieron las preguntas del instrumento, cuya información se plasma en la presente investigación, a ellos mi agradecimiento inconmensurable.

A quienes me brindaron su apoyo para procesar la información estadística de la presente investigación.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	I
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. MARCO TEÓRICO.....	05
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variable y operacionalización.....	16
3.3. Población: muestra, muestreo y unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	17
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Métodos de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	41

Índice de tablas

Tabla 1.	Juicio de expertos.....	18
Tabla 2	Nivel de la gestión pública de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente en La Banda de Shilcayo, 2021.....	21
Tabla 3.	Nivel de satisfacción de los usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente en La Banda de Shilcayo, 2021.....	22
Tabla 4	Relación de las dimensiones de la gestión pública y la satisfacción de usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de La Banda de Shilcayo, 2021.....	23
Tabla 5	Relación de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios, La Banda de Shilcayo, 2021 de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente.....	24

Índice de figuras

Figura 01	Dispersión entre variables.....	25
-----------	---------------------------------	----

Resumen

La investigación definió como objetivo, determinar la existencia de relación significativa alta de las variables gestión pública y la satisfacción de usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de La Banda de Shilcayo-2021, siendo del tipo básica, de diseño no experimental, descriptivo y correlacional, teniendo como población a 77 personas que solicitaron los servicios de la DEMUNA y una muestra de 50 personas, siendo la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, donde los resultados muestran que el nivel de gestión pública es regular con 84.0% de valoración, y sus dimensiones rol de promoción y rol preventivo asumen valores de regular de 84.0% y 86.0% respectivamente; y el nivel de satisfacción de los usuarios es regular con 82.0% de valoración, y sus dimensiones interpersonales y técnicas asumen valores de regular de 86.0% y 82.0% respectivamente. Se concluye que, existe relación significativa alta de las variables gestión pública y la satisfacción de usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de La Banda de Shilcayo, 2020, donde el valor R de Pearson es igual a 0.908 y el $R^2=0.8284$

Palabras claves: Gestión pública, usuarios, derechos del niño

Abstract

The research defined as an objective, to determine the existence of a significant high relationship of the variables public management and the satisfaction of users of the Municipal Ombudsman for Children and Adolescents of the Shilcayo Band, 2020, being of the basic type, non-experimental design, descriptive and correlational, having as a population 77 people who requested the services of the DEMUNA and a sample of 50 people, being the survey technique and the questionnaire instrument, where the results show that the level of public management is regular with 84.0% of valuation, and its promotion role and preventive role dimensions assume regular values of 84.0% and 86.0% respectively; and the level of user satisfaction is regular with 82.0% valuation, and its interpersonal and technical dimensions assume regular values of 86.0% and 82.0% respectively. It is concluded that there is a high significant relationship between the variables public management and user satisfaction of the Municipal Ombudsman for Children and Adolescents of the Shilcayo Band, 2020, where the Pearson R value is equal to 0.908 and the $R^2 = 0.8284$

Keywords: Public management, users, children's rights

I. INTRODUCCIÓN

Estado como garante de derechos de niños y adolescentes en función a la Constitución y las normas internacionales está obligado a implementar políticas públicas que busquen la protección y promoción no sólo desde el punto de vista de los derechos humanos, sino también como un enfoque de inclusión social, por tanto es de relevancia conocer sus impactos desde el enfoque de una gestión pública que acerque el servicio público al ciudadano el rol de la DEMUNA, que significa Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente que brinda el servicio de atención al menor, desde los gobiernos locales, que actualmente se advierte que existe poco presupuesto y capacidad logística para cumplir con su función y Gonzales (2018) esgrime que, es la poca dotación presupuestal y logística para cumplimiento de sus funciones, aun cuando se considera en un 75,2% que es importante proteger a la niñez en especial frente a la violencia, y los casos de violencia en seno familiar tiene como víctima directa o indirecta en más del 90% de los casos al menor, donde la dificultad de implementar políticas públicas para la niñez no son temas legales, sino la definición de lineamientos para dotar de mayores presupuestos

En este marco, en la esfera nacional, desde el año 1990 que se aprueba ratificar la Convención Internacional de los Derechos del Niño y por tanto conformante de la legislación nacional se han dado procesos para el desarrollo de la defensa del niño y los adolescentes como parte de los lineamientos de intervenciones en todos los estamentos de gobierno, y a los estamentos locales se les asignó mediante las DEMUNAS, donde la vulneración de derechos de los menores continúan a la fecha siendo un problema no resuelto, como son derechos de paternidad, agresiones físicas y psicológicas, pensión alimenticia, régimen de visitas, abusos contra su sexualidad, explotación laboral; y según Save Children (2015) el 86% de los niños en el ámbito nacional han padecido alguna vulneración de estos derechos, donde los índices en la selva rural llega al 92.0%, datos que son subestimados en las estadísticas oficiales, pues muchos de estos casos no se denuncian, siendo por tanto evidente la relevancia del estudio de la función de la DEMUNA para tener el conocimiento de la calidad prestacional que ofertan y la satisfacción de sus usuarios.

Es así, que las funciones de la DEMUNA, es intervenir en la atención de los menores en casos de estado de abandono, ejercicio inadecuado o incumplimiento de los deberes de los padres en perjuicio de los mismos, debiendo trabajar articuladamente con la Dirección de Investigación Tutelar del MIMP, Ministerio Público y Poder Judicial. En la región San Martín, dentro de sus distritos se ubica la Municipalidad del distrito de La Banda de Shilcayo y por ende cuenta con el servicio de Demuna en la que registran a los usuarios en la Ficha de Recepción, para luego ser derivados de acuerdo a la materia al Juzgado de Familia que puede ser: Alimentos, Conciliación, Tenencia, Régimen de Visitas, Filiación, Conciliación sobre normas de comportamientos y casos de Violencia Familiar, así como también pueden ser derivados a la Comisaría del distrito de La Banda de Shilcayo, sección Familia y /o Ministerio Público de su Jurisdicción. Así mismo, dicha institución cuenta con un coordinador, un asistente y tres psicólogos que se encuentran ejecutando su SECIGRA, condiciones que no le permiten tener una adecuada dotación logística para tener una suficiente capacidad de respuesta ante la demanda requerida.

Según el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MMPV (2021) de las 78 municipalidades solo tiene funcionando su DEMUNA en 58 de ellas, habiendo atendido en el año 2019 un total de 2 312 casos siendo más de la mitad de los casos alimentos y violencia familiar. Teniendo en cuenta que la intervención de la acotada institución, como servicio al niño y adolescente, es una herramienta clave para detectar casos que no son denunciados, y para realizar visitas domiciliarias a las usuarias de acuerdo al marco del seguimiento a los planes individuales dispuestos por la Dirección de Investigación Tutelar (DIT), Ministerio Público o Poder Judicial, el mismo que permite vigilar que los niños y adolescentes se reinserten en familias que faciliten su protección, todo ello, requiere el despliegue de acciones en el que se necesitan recursos económicos y que superan el presupuestos asignados actualmente en las DEMUNAS.

En el caso específico de la DEMUNA de La Banda de Shilcayo, que atiende mayoritariamente casos en donde se vulneran los derechos de los menores, como son los casos de omisión a la asistencia familiar, filiación, violencia física y psicológica, sin embargo, las condiciones donde los abogados y psicólogos desarrollan sus labores para brindar los servicios solicitados no son las adecuadas, tanto en número de profesionales, como en capacidad logística y operativa para hacer el seguimiento de los casos, los cuales en los escenarios actuales constituyen una condición que como política pública de Estado no cumple con los estándares internacionales de los programas sociales para la defensa de los niños, condiciones que afecta directamente a los niños y las madres que son las principales afectadas.

En este escenario, se plantea el **problema general** ¿Cuál es la relación de la gestión pública y satisfacción de los usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo - 2020?; y como **problemas específicos**, a) ¿Cuál es el nivel de la gestión pública?; b) ¿Cuál es nivel de satisfacción de los usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo - 2020?; ¿Cuál es la relación de las dimensiones de la gestión pública y satisfacción de los usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescentes, La Banda de Shilcayo- 2020?.

Así, la investigación se justifica desde la conveniencia, porque las DEMUNAS siendo instancias de la estructura organizacional municipal, los resultados son convenientes para quienes participan de su gestión, porque tienen elementos para mejorar sus intervenciones a favor de los niños y niñas como población vulnerable, disminuyendo así los riesgos que sus derechos sean vulnerado. Por su relevancia social, las políticas sociales que impulsa el Estado a favor de los niños y niñas tiene una alta significancia social, debido a que cualquier afectación de sus derechos puede generar traumas en su proyecto de vida, por tanto evidenciarlos tiende a generar mayor compromiso de la ciudadanía y el Estado para su atención oportuna; desde la teoría se justifica porque contribuye a generar conocimiento de la gestión de la DEMUNA y su actuación en la

defensa de los niños y adolescentes y con ellos incrementar el conocimiento relacionados con las políticas públicas.

Por su implicancia práctica el estudio planteado facilita conocer cómo se lleva a cabo la gestión de la DEMUNA y los criterios de satisfacción de los usuarios y a partir de ello ser fuente para el desarrollo de acciones de sensibilización, cambios de paradigmas y/o incorporación de comportamientos acordes con la defensa en favor de la niñez y el adolescente, Consecuentemente el aporte metodológico, la validación de los instrumentos y su aplicación nos permitió demostrar que es factible para el estudio de la gestión de las variable en estudio.

Así el **objetivo general** de la investigación es, Determinar la relación de la gestión pública y Satisfacción de los usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo-2020 y **los objetivos específicos**; a) Identificar el nivel de la gestión pública, b) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo-2020; c) Establecer la relación de las dimensiones de la gestión pública y satisfacción de los usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo-2020.

La hipótesis general: H_1 : Existe relación significativa de la pública; y como hipótesis específicas: a) El nivel de la gestión pública, es bueno; b) El nivel de satisfacción de los usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo- 2020, es bueno; c) Existe relación significativa de las dimensiones de la gestión pública y satisfacción de los usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo- 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Empezamos presentando los antecedentes de la investigación, así a nivel internacional tenemos a Lagos & Luco (2021) tipo cualitativo, nivel descriptivo, la con una población de 48 directivos de programas de protección de infantes de Chile y la muestra del tipo censal, la técnica la entrevista y aplicando el cuestionario como instrumento, concluye que los profesionales que participan de los programas destinados a la infancia reconocen la importancia de tener a esta población exentos de todo de vulneración de sus derechos, pero los resultados indican que mayoritariamente tienen un perfil que no es consciente del rol que han asumido, donde las competencias actitudinales que en ellos se aprecia es del adulto céntrico, poniendo el niño como medio para cumplir su trabajo, más no para la promoción de sus derechos, haciendo que su accionar sea muchos veces legalistas y no vinculados al fomento de la autoestima, el desarrollo integral del niño y su forma de integración con su entorno.

Otra investigación en la planteada por Sola & Campos (2019), tipo cualitativo, de diseño fenomenológico, siendo la población los directores de los programas de defensa de derechos del niño, los participantes 18 directores, la técnica el focus group y el instrumento la guía de preguntas, concluye que una de las razones por las que los niños desempeñan un rol secundario es que las políticas no los considera como actores sociales de relevancia, no tiene canales y oportunidades para expresar sus ideas y por lo general son discriminados, por tanto el discurso del Estado chileno es opuesto a lo que propone la Convención de los Derechos del Niño. Otra de palpar es que las veedurías para el seguimiento de las políticas públicas a favor de los niños y los programas de acompañamiento para prevenir la violencia contra este grupo poblacional, solo representa el 0.04% del total de los programas sociales que tiene el Estado.

Ahora presentamos a Rozo & Vargas (2018), tipo cualitativo, nivel explicativo, diseño no experimental, la técnica la observación y el instrumento el estudio de casos, la población y muestra 28 políticas públicas a favor de la infancia en

Bogotá, se concluye que, se indica que estas poco a poco van incorporando las nuevas consideraciones del abordaje del tema niño, es decir como sujeto de derechos, con inquietudes y anhelos desde los elementos de interculturalidad, género y condición social, sin embargo el alcance de estos lineamientos de intervención aún siguen siendo muy ciudadano, no engloba las periferias de la ciudad, donde realmente está el cinturón de pobreza y por lo general donde se aprecia niveles de mayor vulnerabilidad de los niños, por lo que existe una probabilidad alta que los resultados a nivel macro no sean efectivos por la baja cobertura que tienen.

Una cuarta investigación es la ejecutada por Gaitán (2018), tipo básica, diseño no experimental, nivel descriptivo, la población 112 profesionales de programas a favor de la niñez de Bogotá, la muestra de 78 profesionales, siendo la encuesta y el cuestionario la técnica y el instrumento respectivamente, concluye que la concepción que los niños tienen los niños de sus derechos en su mayoría solo está ligado a derechos básicos como la comida y la vivienda, no sobre la integralidad de su ser para mostrarse como una persona con vivencias frente al mundo adulto, y en este escenarios los programas de atención y garantías de los derechos del niño, necesitan tener un enfoque de “deconstrucción” del paradigma creado para explicitar los derechos de los niños para efectuar una “reconstrucción” de su esencia primigenia; y esta labor debería ser asignadas a los municipios como eslabón del Estado más próximo al ciudadano, centrando su accionar no solo a recibir denuncias, sino a ser un ente que promueva y prevenga la integridad de los niños y niñas.

También tenemos a Graziano & Grinberg (2021) tipo cualitativo, nivel descriptivo, la población 28 profesionales de ayuda social a favor de la infancia, y muestra censal, donde la encuesta fue la técnica y el instrumento el cuestionario, en sus conclusiones explica que la pandemia tuvo también un impactó en las entidades que ejecutan acciones de promoción y salvaguarda de derechos de los niños, evidenciándose en fueron reducidos la cantidad de trabajadores que ejecutaban estas labores, y las restricciones de movilidad y

el distanciamiento social ha impedido el contacto con ellos, lo que trajo como consecuencia que se incremente el número de casos de violencia no denunciados, dando lugar a una acumulación de reclamos y conflictos donde el más afectado siempre es y será el niño.

A nivel nacional encontramos a Gargarella, (2017), tipo cualitativo, nivel descriptivo, diseño fenomenológico, la población 12 asesores judiciales de la Corte Suprema, la muestra con igual número, la técnica el grupo focal y el instrumento la guía del grupo focal, en donde una conclusión que arriba es que, las defensorías del niño que se han implementado en las municipalidades, solo tienen acciones reactivas a la vulneración del derecho, es decir sus metas y objetivos son cuantos casos se atienden, cuando en realidad la meta debería ser cuantos casos menos existen como producto de acciones preventivo promocionales de la defensa de los derechos, de la educación en las escuelas y la familia.

También se ubica a Sokolich (2020) tipo básica, diseño no experimental, nivel explicativo, la población y muestra la normativa sobre los derechos del niño, la técnica la revisión documental y el registro de casos el instrumento, concluye que la dación del D.L. 1377 que reconoce que ante la presunción de paternidad tiene un elemento de favorecimiento al niño, en tanto no puede soslayarse la identidad, y esto va acorde con lo consagrado en artículo 8° de la Convención del Niño. El rol que asume las DEMUNAS para actuar como un ente conciliador en los temas de filiación y posterior reconocimiento de la paternidad, conjuntamente con los juzgados de familia, se constituyen en instancias valederas de gran relevancia para el cumplimiento de este derecho a favor de los niños, razón por la que las políticas presupuestales deben ser más agresivas para asignar recursos a estas instancias a fin de tener una mejor calidad de sus intervenciones.

Ahora detallamos el artículo científico de Aguilar, et. al (2018) tipo básico, diseño descriptivo, la unidad muestral las políticas públicas para la primera infancia desde el enfoque preventivo del derecho, la técnica la observación y

el instrumento la ficha de registro, concluye que, las disposiciones detalladas en la Constitución están alineados con los tratados y convenios internacionales, donde por ejemplo indica que corresponde en primer lugar a la familia brindar asistencia y protección a los niños y niñas, agregando que los derechos que le asiste a esta población tienen prevalencia sobre los demás. Las DEMUNAS, fueron creadas en el marco de generar conciencia ciudadana sobre los derechos del niño, y su rol principal no debe ser atender denuncias, que de hecho está bien, sino que debe centrarse a desarrollar una cultura de prevención del delito, es decir generar cambios de paradigmas para que el niño tenga la libertad de crecer en un ambiente de paz y dotado de derechos como la salud, educación.

Otra es la investigación de García (2018) tipo cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo, teniendo como población 342 denuncias presentadas ante la DEMUNA en un distrito de Lima y la población igual a 78 denuncias, las conclusiones indican que es la madre del niño quien es la persona que mayoritariamente quien presenta la denuncia, siendo el caso de alimentos los de mayor ocurrencia. En un porcentaje de 36% luego de interpuesta la denuncia, quien denuncia abandona el caso y desiste de seguir, siendo estas personas mayoritariamente la madre y su perfil está asociado al nivel educativo bajo que tienen. Sin embargo se evidencia que el rol de la DEMUNA ante hechos que puedan ser causal de un delito, aun cuando abandona el caso se observa que cumple con comunicar el hecho al Juzgado de Familia, cumpliendo así lo tipificado en Código del Niño y del Adolescente de Perú y con lo mencionado con la Convención sobre los Derechos del Niño

Ahora detallamos a Rodríguez (2018) tipo básica, diseño no experimental, nivel descriptivo, teniendo como población y muestra a 72 niños del programa de participación del niño de la DEMUNA de Carabayllo, la técnica la observación y el instrumento la guía de observación, donde concluye que, el trabajo desarrollado por la DEMUNA en Carabayllo, demuestra que su labor con los niños y niñas está centrado a generar aprendizajes una mejor autoestima, como son la expresión libre de ideas, la oralidad en público,

aprender a ayudar a otros niños, planteamiento de soluciones a la problemática en la comunidad o el colegio, desarrollo de habilidades artísticas, entre otras, experiencias que se contraponen al enfoque proteccionista adulto centrista, demostrando que los niños y niñas pueden ayudarse entre ellos e incluso a los adultos, constituyendo esto una labor de la DEMUNA bajo un concepto de participación con protagonismo de la infancia y adolescencia.

Por último, presentamos a Palacios (2020) tipo básica, diseño descriptivo, nivel no experimental, la población 42 instrumentos de gestión que aplican las DEMUNA en su rol de protección integral de los derechos de la niñez en Lima Metropolitana, y la muestra de igual número, la técnica la revisión documental y el instrumento la ficha de revisión, en sus conclusiones detalla que se evidencia una correlación muy alta y de significancia positiva entre los instrumentos de gestión de las DEMUNA con el rol de protección de derechos de los niños y adolescentes. Las DEMUNA que tiene implementado un manual organizacional para el desarrollo de sus funciones, así como protocolos de intervención son aquellos que mejores resultados de su accionar tienen y por tanto un mejor desempeño a favor de los derechos del niño y adolescente. La satisfacción expresada por los usuarios logra valores de 96% en aquellas DEMUNA que cuentan con instrumentos de gestión, comparado con aquellos no los tienen que logran valores de satisfacción de 66% en promedio.

Ahora presentamos la base conceptual de las variables en estudio, variable Gestión de la DEMUNA, donde empezamos definiendo que la DEMUNA es un ente municipal creado con el objeto de brindar protección y promocionar los derechos de los niños y adolescentes en todo el territorio de la nación (Páez, 2016) y por tanto la gestión está encaminada a cumplir su rol asignado por Ley a partir de implementar los procesos de la administración y los lineamientos de intervención plasmados en los diferentes planes y programas a favor de los niños (Chunga). Gestionar una entidad de defensa de derechos del niño debe estar orientada a contribuir a desarrollar políticas públicas que

den prioridad al principio protector del fin superior del niño, fundamentado en el marco del fortalecimiento de la gobernabilidad de las naciones (Contreras, Paulsen y Gómez, 2018) la cual se debe una vinculación estrecha con los programas de la sociedad civil y con la construcción de una cultura de derechos donde se involucre también a la familia (Duran, 2017). Otra acepción es la dada por Espinoza & Klausen (2017) que definen como aquellas intervenciones públicas de una entidad dotada de facultades para garantizar que los derechos de los niños no se vulneren y cuando esto ocurre ser fuente de acción para efectuar las denuncias ante los fueros de la justicia de la familia.

Por su parte Guio, Gordon & Marlier (2017) añaden que las instituciones que velan por las garantías de los derechos de los niños y adolescentes, cimentan su accionar en los principios y valores que consagra la Declaratoria Universal de los Derechos Humanos y en los tratados y convenios que protegen a la mujer, la familia, los niños y los grupos vulnerables, y Lanford & Kirkebo (2019) que establece que su funcionabilidad busca que la colectividad en general interiorice que los niños como personas humanas tienen las mismas condiciones del derecho que se le otorga a los adultos, pero a su vez los niños adoptan un especial reconocimiento en función de estado y riesgos de vulnerabilidad y por tanto sus necesidades son diferentes en asistencia y atención, rol que debe ser asumido por las entidades de promoción que tiene el Estado. Finalmente el concepto del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerable – MIMPV (2012) que define como, conjunto de procesos que desarrolla la DEMUNA con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los derechos fundamentales de los niños y los adolescentes.

Las teorías que sustentan la gestión de la DEMUNA se mencionan en primer lugar a la teoría de la discriminación positiva, donde Pereyra (2020) indica que se sustenta en que el Estado ante condiciones de desequilibrio de los roles entre grupos poblaciones, implementa acciones diferenciadas a favor de un grupo determinado con la finalidad de equipar este desequilibrio y que la política pública le brinde una atención preferente. Otra es la teoría de la

continuidad de las política de Estado, donde Wernahm (2016) indica que una vez logrado la incorporación de un derecho esta no puede ser retirada, salvo por aquella que la mejore o demuestre mayor eficiencia, y en caso de las políticas hacia la niñez, al colocarlos como titulares de derechos le otorga una condición adicional del interés superior del niño como factor o lineamiento primordial para tomar decisiones, lo que implica que se desconozcan a los otros grupos sus derechos. Una tercera teoría es la asignación preferente de recursos, donde Ravellat (2017) indica que no puede existir una intervención preferente a favor de un grupo vulnerable, sino se priorizan las intervenciones mediante la asignación de recursos que permita implementarlas y sobre ello definir elementos de calidad y oportunidad de los programas sociales que se ofertan a favor de los niños.

Las dimensiones que conforman la variable gestión de la DEMUNA están sustentadas en las funciones que tiene y se las agrupa en rol promocional y rol preventivo. El rol promocional es el desarrollo de intervenciones planificadas y organizadas que se orientan al cambio de los enfoques del pensar y actuar de los ciudadanos teniendo como eje guía los derechos de los niños, con el propósito de lograr que cumplan los estándares de calidad del derecho exigido por la Constitución, las leyes y los acuerdos internacionales (UNICEF, 2018). Siendo una instancia pública la DEMUNA, estas acciones según Save Children (2016) para que tengan una verdadera eficacia debe formar parte de los planes operativos de la entidad, en donde se fijan metas, pero a la vez se asignan los recursos. Según el MMPV (2016) el rol promocional de la DEMUNA se mide por el impulso de campañas de difusión de derechos del niño, para lo cual puede emplear cualquier medio de comunicación local y debe tener un enfoque de interculturalidad, y segmentado hacia los públicos objetivos que pueden ser los niños, los adultos, comunicadores sociales, etc. Una segunda forma de medir es el desarrollo de diagnósticos de los derechos del niño, es decir conocer el estado de vulnerabilidad de los niños de la localidad y sobre establecer un mapa de riesgos y criterios de intervención diferenciada.

También corresponde medir las campañas promocionales del fortalecimiento de la familia, en donde se debe buscar que quienes integran la familia sobre la base de los lazos que los une, reconozcan los derechos de los niños, sus alcances y los beneficios que ello trae. También se tiene la realización de campañas de paternidad responsable, las que se pueden efectuar en grupos o individualmente, especialmente para la comprensión del derecho a la asistencia alimentaria que tiene el menor, los derechos de filiación, y la erradicación de la violencia en contra del menor, estos porque las principales denuncias que se abordan en las DEMUNAS están referidas a estos tres casos (MMPV (2016))

El rol preventivo, que son las actuaciones destinadas a prevenir que las acciones de vulneración del derecho que tiene el niño una vez ocurrida cese, pero a la vez se impulsen acciones para que quienes han ocasionado el daño asimilen que su accionar está causando vulneración de un derecho inherente al niño, sea cual fuere su condición. (UNICEF, 2018). En ese sentido el MMPV (2016) indica que el rol preventivo de la DEMUNA se evalúa por las actuaciones en situaciones conflictivas de los derechos del niño, como puede ser el actuar ante la no matrícula del niño en la escuela, o ante el trabajo infantil o la existencia de violencia en la familia, y partir de ello generar las actuaciones de conciliaciones para prevenir el abuso de derechos contra el niño, como ocurre en los casos de filiación por ejemplo; o desarrollar actuaciones de impulso a procesos judiciales cuando se toma conocimiento de un hecho que puede ser considerado como delito, como ocurre en el caso de la violencia familiar.

Para la variable satisfacción de usuarios, es definida por Duke (2015) como aquella estimación de naturaleza subjetiva mediante el cual se genera un grado de fiabilidad y confianza hacia un servicio, en que puede cambiar en función del escenario sobre el cual se está efectuando la estimación; sin embargo Liebel (2015) en los servicios públicos, donde algunas entidades tienen facultades exclusivas y por tanto la única alternativa del servicio, la satisfacción está definida sobre las estimaciones comparativas con otras

ofertas privadas similares con ofertas del servicio que están detallados en los planes de las entidades. Belchor (2018) indica que la satisfacción del usuario se configura a partir de una experiencia que se deriva de las expectativas, los factores sociales, culturales, sociológicos y de las formas como está organizada la institución para atender los casos donde se busca el acceso a la justicia o la defensa de los derechos de las personas. Rodríguez (2018). Hace mención que la satisfacción de los usuarios en los servicios asociados a la justicia tiene 4 componentes que son la valoración de la información; las expectativas personales de los usuarios; la variedad de otras experiencias en la utilización de servicios similares; y las comunicaciones externas de los stakeholders del servicio.

Las teorías que fundamentan la satisfacción de los usuarios, así Berna, (2014), explica la teoría de las actuaciones personales, donde la relación usuario con aquellos que brindan el servicio está fundamentado en identificar procesos y comportamientos y a partir de ellos describir valoraciones sobre la superación de la expectativa de calidad esperada, es decir no sólo es un tema de orden técnico, sino de cómo se relaciona durante el proceso de atención. Otra teoría es la teoría del incidente crítico, donde Galdo (2016) fundamenta que la satisfacción sobre la resolución del problema motivo para solicitar el servicio, al que se denomina factor crítico, siendo una actividad humana verificable, el usuario está en capacidad y con suficiencia para efectuar inferencias o predicciones del servicio recibido, siendo por consiguiente el incidente crítico el factor que perjudica o favorece la finalidad del servicio. Una tercera teoría es la planteada por Temes y Mengibar (2014) es la teoría psicológica, que hace la interacción de los patrones culturales, sociológicos y estado de ánimo de quien recibe el servicio, no siendo igual por ejemplo la valoración de un servicio de salud de parte de una persona que siempre ha vivido en la esfera de la medicina occidental con aquella que ha tenido interacción con la medicina tradicional, natural o alternativa.

Las dimensiones que conforman la satisfacción del usuario según Torres y Galdo (2016) se pueden agrupar en factores interpersonales y técnicas. En lo

relacionado a los factores interpersonales, está referido a todos los elementos que lleva a cabo la persona quien brinda el servicio que son valorados de acuerdo a la forma de interrelacionarse con el usuario. La forma de medición puede ser medido a través del trato que recibe el usuario durante la atención, en donde no exista ningún criterio de discriminación o condición que tienda a excluirlo de la atención. Un segundo atributo que se evalúa es la amabilidad de la atención, es decir la calidez de la atención, la misma que debe generar empatía con el usuario. Otro indicador es la comunicación comprensible e inclusiva, es decir el empleo de un lenguaje sin tecnicismos y teniendo criterios de inclusión. Otro es la confidencialidad de la información, es decir que el tema tratado no sea divulgado o fuente de conversaciones en otras instancias que puedan perjudicar los valores y la integridad del niño.

La dimensión técnica, puede ser evaluada por la información de procesos legales a seguir, es decir una vez conocido el hecho por la entidad, la capacidad para informar al usuario los próximos pasos a seguir. Un segundo indicador es la capacidad para la deliberación de los problemas que se pone de conocimiento de la entidad, es decir el profesionalismo con que se actúa para dar solución al tema. También se evalúa el cumplimiento de los protocolos de atención, es decir lo que detallan las directivas de atención y su cumplimiento. Se tiene además el criterio de privacidad de los ambientes, es decir que permita que el diálogo usuario-servidor público sea entre ambos y que no participen terceras personas o sea escuchada por otras personas. Finalmente se tiene la capacidad para desarrollar las acciones conciliatorias cuando estas proceden de acuerdo a ley o el impulso y seguimiento de casos en el poder judicial cuando se trata de delitos.

III. METODOLOGÍA:

3.1. Tipo y diseño de investigación

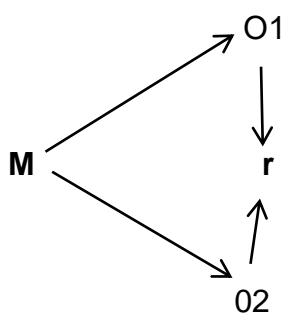
Tipo de estudio:

El estudio fue de tipo básica, según Concytec (2016), es aquella donde la investigación está orientada a la obtención de conocimiento nuevo de forma sistemática, siendo el objeto el incrementar el conocimiento de una realidad donde se desarrolla el estudio.

Diseño de investigación

Fue no experimental, descriptivo y correlacional, donde Saldaña (2015) explica que esto se debe a que no se manipularon las variables, es decir los hechos fueron observados tal cual como ocurrieron en la realidad. Es descriptivo, debido a que las variables se describieron sobre cada uno de los atributos o indicadores que están detallados en la operacionalización de la variable. Es correlacional debido a que la afirmación de la hipótesis se efectuó empleando una prueba estadística de correlación.

Siendo el esquema el siguiente:



Dónde:

M: Muestra

O1: Gestión pública

O2: Satisfacción del servicio

R: Relación de variables de estudio.

3.2 Variables y Operacionalización:

Variable independiente: Gestión pública.

Variable independiente: Satisfacción del servicio.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población:

La población estuvo comprendida por 77 personas que solicitaron los servicios de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo durante el año 2020, según información proporcionada por esta entidad.

- **Criterios de inclusión:**

Se tuvo como criterio de inclusión aquellos casos que no fueron abandonados y concluyeron con una determinación de la acción efectuada por la DEMUNA.

- **Criterios de exclusión:**

Fueron excluidos aquellas personas que abandonaron el proceso iniciado en la DEMUNA.

Unidad de análisis:

Un ciudadano que solicitó los servicios de la DEMUNA.

Muestra:

La muestra fue calculada de forma probabilística y esta al aplicar la fórmula estadística a la población arroja un valor de 50 personas.

Muestreo:

Se aplicó el muestreo aleatorio simple.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica

Se aplicó la técnica de la encuesta, la cual Little (2013) lo define como aquella que permite obtener información de atributos o cualidades de un fenómeno o población en estudio, los cuales se definen de forma previa, condición que delimita el instrumento.

Instrumento

En nuestro caso fue el cuestionario, para lo cual se elaboraron dos cuestionarios una para cada variable, donde para la variable Gestión pública, esta se elaboró sobre la base de los contenidos expresados por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016), conteniendo un total de 9 preguntas, los que se distribuyeron a razón de 05 preguntas para la dimensión Rol promocional y 04 preguntas para la dimensión Rol preventivo. La escala de medición fue: 1=Muy malo, 2=Malo, 3=Regular, 4=Bueno y 5=Muy bueno

Para la variable Satisfacción del usuario esta se elaboró sobre la base de los contenidos expresados por Duke (2015) y contiene un total de 12 preguntas, los que se distribuyeron a razón de 06 preguntas para dimensión interpersonal y 06 preguntas para la dimensión técnica. La escala de medición fue: 1=Muy malo, 2=Malo, 3=Regular, 4=Bueno y 5=Muy bueno

Validez

La validez estuvo expresada por el Juicio de Expertos, donde tres profesionales brindaron opinión de aplicabilidad de los instrumentos valorando los criterios de pertinencia, relevancia y claridad de cada uno de los ítems que conforma los cuestionarios. Es válido el instrumento en la medida que los tres expertos indiquen su conformidad de la aplicación.

Los resultados de las validaciones son:

Tabla 1.*Juicio de expertos*

Variable	N.º	Especialista o experto	Validez promedio	Opinión del especialista
Variable 1: Gestión Pública	1	Metodólogo	4.5	De aplicación favorable
	2	Especialista	4.6	De aplicación favorable
	3	Especialista	4.5	De aplicación favorable
Variable 2: Satisfacción de los usuarios	1	Metodólogo	4.5	De aplicación favorable
	2	Especialista	4.6	De aplicación favorable
	3	Especialista	4.6	De aplicación favorable

Fuente: Fichas de validación

Confiabilidad

Este se efectuó bajo el criterio del estadístico del alfa de Cronbach, el mismo que mide el grado de consistencia de los valores de una encuesta cuyas respuestas presentan una escala de más de 2 elementos. El resultado de este estadístico oscila entre 0 y 1, y se esperaba un valor igual o mayor a 0.7 para considerar la confiabilidad de los datos de las encuestas. Los resultados se expresan a continuación:

Para la variable: Gestión Pública

	N	%
Válidos	50	100,0
Casos Excluidos	0	0,0
Total	50	100,0

Estadísticas de confiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de componentes
0,8912	8

Para la variable: Satisfacción de usuarios

		N	%
	válidos	50	100,0
Casos	Excluidos	0	0,0
	Total	50	100,0

Estadísticas de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de componentes
0,9014	12

Teniendo valores del alfa de Cronbach para la variable Gestión pública de 0,8912 y para la variable Satisfacción de usuarios de 0.9014, los cuales son mayores a 0.7 en ambos casos, se concluye que la confiabilidad de los instrumentos es alta.

3.5 Procedimiento

Se solicitó el permiso a la institución, en este caso a la DEMUNA de La Banda de Shilcayo, y así poder ubicar a cada una de las personas de la muestra para aplicar el cuestionario, para lo cual se efectuaron visitas de campo para llevar el trabajo. Luego se procesaron los datos, se elaboró el informe de tesis y posteriormente su presentación a la universidad proceder a su sustentación.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos que procedieron de campo fueron tabulados en una tabla de doble entrada, empleando para ello el sistema informático SPSS V. 25, y según los objetivos que persigue la investigación estos fueron procesados para los objetivos descriptivos, calculándose la ocurrencia de los indicadores sobre la escala de Likert definida en los instrumentos, los que luego basados en la técnica de agrupación de frecuencias, se distribuirán estos valores en tres escalas que son malo, medio, bueno, cuyos resultados son expresados en tablas y gráficos de frecuencia según corresponda.

Para los objetivos de correlación, los datos tabulados se sometieron a una prueba de normalidad, empleando el estadístico de prueba de Kolmogorov – Smirnov, pues según lo indicado por Little (2013) esta se aplica para datos que vienen de muestras iguales o mayores a 50 personas, en donde la prueba no correspondió a una curva normal, determinándose que el estadístico de correlación a aplicar es el rho de Spearman.

3.7 Aspecto ético

La investigación se ha centrado en los principios éticos del informe Belmont, entre ellos de la **Autonomía**, al solicitar el consentimiento informado a los participantes, y la autorización escrita sobre su aceptación a dicho estudio de investigación. la **Beneficencia**, donde se procuró que los investigadores participen con la finalidad de aportar información, siendo así se brindó información, asegurando y garantizando a los participantes que la información que proporcionen no sea utilizada en su contra o usarla contraria a los fines académicos. **Respeto a la dignidad humana**, en el entendido a decidir voluntariamente si participaban en la investigación, sin el riesgo de represalias o a un trato prejudicado. **Justicia**, los participantes recibieron un trato con justicia, equitativo y a la privacidad, antes, durante y después de su participación.

IV. RESULTADOS

4.1. Identificar el nivel de la gestión Pública

Tabla 1

Nivel de la gestión pública de Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo-2020

Dimensiones / Variable	Niveles	Intervalo	N°	%
Rol promocional	Malo	4 - 9	5	10.0%
	Regular	9 - 14	42	84.0%
	Bueno	15-20	3	6.0%
	Total		50	100.0%
Rol Preventivo	Malo	4 - 9	3	6.0%
	Regular	9 - 14	43	86.0%
	Bueno	15-20	4	8.0%
	Total		50	100.0%
Gestión pública	Malo	8 - 18	4	8.0%
	Regular	19 - 29	42	84.0%
	Bueno	30 -40	4	8.0%
	Total		50	100.0%

Fuente: Encuestas a usuarios de la Demuna de La Banda de Shilcayo.

Interpretación:

En la tabla 1, se observa las apreciaciones de los usuarios de la Demuna respecto a la variable gestión pública y sus dimensiones, constatando que en promedio para la variable, el 84.0% de los encuestados (42) califican como regular, un 8.0% (04) afirman que es mala e igual valor obtiene bueno. Es decir, las acciones de la gestión pública que desarrolla la Demuna desarrollan de manera regular.

Los valores de sus dimensiones se constatan para la dimensión Rol promocional que en promedio el 84.0% de los encuestados (42) califican como regular, un 10.0% (04) afirman que es mala y un 6.0% (03) como bueno; para la dimensión Rol preventivo en promedio el 86.0% de los encuestados (43) califican como regular, un 6.0% (03) afirman que es mala y un 8.0% (04) como bueno; es decir, las acciones de la gestión pública que desarrolla la Demuna desde sus dimensiones que lo conforman se ejecuta manera regular.

4.2. Nivel de satisfacción de los usuarios de Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo-2020

Tabla 2

Nivel de satisfacción de los usuarios de Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo-2020

Dimensiones / Variable	Niveles	Intervalo	N°	%
Interpersonales	Malo	6 - 13	2	4.0%
	Regular	14 - 22	43	86.0%
	Bueno	23 - 30	5	10.0%
	Total		50	100.0%
Técnicas	Malo	6 - 13	5	10.0%
	Regular	14 - 22	41	82.0%
	Bueno	23 - 30	4	8.0%
	Total		50	100.0%
Satisfacción del usuario	Malo	12 - 28	4	8.0%
	Regular	28 - 44	41	82.0%
	Bueno	45 - 60	5	10.0%
	Total		50	100.0%

Fuente: Encuestas a usuarios de la Demuna de La Banda de Shilcayo

Interpretación:

En la tabla 2, se observa las percepciones sobre la variable satisfacción de los usuarios y sus dimensiones, constatando que en promedio para la variable el 82.0% de los encuestados (41) califican como regular, un 8.0% (04) afirman que es mala y un 10% (5) lo califican como bueno. Es decir, la satisfacción de los usuarios de la Demuna es calificada como regular.

Los valores de sus dimensiones se constatan para la dimensión Interpersonales que en promedio el 86.0% de los encuestados (43) califican como regular, un 4.0% (02) afirman que es mala y un 10.0% (05) como bueno; para la dimensión Rol preventivo en promedio el 82.0% de los encuestados (41) califican como regular, un 10.0% (05) afirman que es mala y un 8.0% (04) como bueno; es decir, la satisfacción

de los usuarios de la Demuna desde sus dimensiones que lo conforman son valorados como regular.

4.3. Relación de las dimensiones de la gestión Pública y satisfacción de los usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo-2020

Tabla 3

Relación de las dimensiones de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo, 2020.

		Satisfacción de usuario
	R de Pearson	0,902
D1: Rol promocional	Significancia bilateral	0,000
	N	50
	R de Pearson	0,928
D2: Rol preventivo	Significancia bilateral	,00
	N	50
	R de Pearson	1.0
V2: Satisfacción del usuario	Significancia bilateral	0,000
	N	50

Fuente: Encuestas a usuarios de la Demuna de La Banda de Shilcayo

Interpretación:

En la tabla 3 se muestra la relación de las dimensiones de la gestión pública y la satisfacción de usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de La Banda de Shilcayo, 2021, donde de forma previa al haberse identificado que los valores de la muestra recogida con el cuestionario corresponden a una curva normal, es decir los puntos equidistantes de la media de ambas variables son similares estadísticamente, se definió aplicar la prueba de R de Pearson.

El valor del estadístico de esta prueba es de 0.902 para la dimensión Rol promocional y de 0.928 para la dimensión Rol preventivo al ser comparados ambos con la variable satisfacción del usuario respectivamente, con una significancia bilateral de 0.000, lo que nos

indica que existe una correlación de tendencia positiva en un nivel muy alto.

4.4. Relación de la gestión Pública y Satisfacción de los usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo-2020

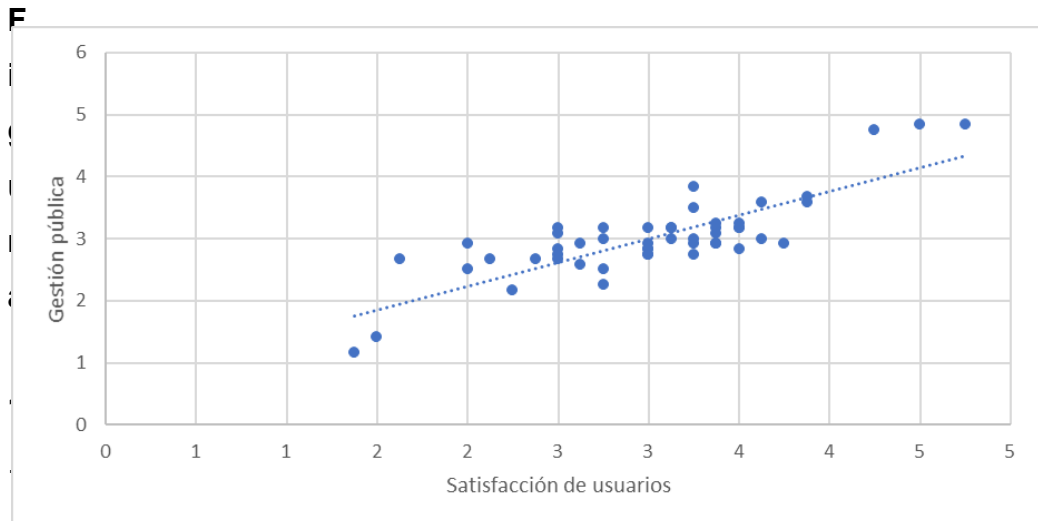
Tabla 4

Relación de la gestión pública y la satisfacción de usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente.

		Gestión pública	Satisfacción de usuarios
Gestión Pública	R de Pearson	1	0,908
	Significancia bilateral		0,000
	N		50
	R de Pearson	0,908	
Satisfacción De usuarios	Significancia bilateral	0,000	
	N	50	

Fuente: Encuestas a usuarios de la Demuna de La Banda de Shilcayo

En la tabla 4 se muestra la relación de las variables gestión pública y la satisfacción de usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo- 2020, donde de forma previa al haberse identificado que los valores de la muestra recogida con el cuestionario corresponden a una curva normal, es decir los puntos equidistantes de la media de ambas variables son similares estadísticamente, se definió aplicar la prueba de R de Pearson, donde el valor es igual 0.908, con una significancia bilateral de 0.000, lo que nos indica que existe una correlación de tendencia positiva en un nivel muy alto.



Dispersión de los valores de las variables gestión pública y satisfacción de los usuarios

Fuente: Encuestas a usuarios de la Demuna de La Banda de Shilcayo

Interpretación:

La Figura 1 nos muestra que la dispersión de los puntos en la recta de correlación es bastante homogénea en función de su cercanía a la recta, sin embargo existe corroborando así la relación directa entre variables, a la vez los puntos presentan una aglomeración en las intersecciones cercanas a la puntuación media, lo que corrobora lo señalado en cuanto al nivel medio de ocurrencia de las variables. A su vez el coeficiente de determinación $R^2 = 0.8244$, que implica que un 8244% de los elementos que constituyen la satisfacción de usuarios, dependen de los componentes de la gestión pública, en este caso de lo referido a la Demuna de La Banda de Shilcayo.

V. DISCUSIÓN

Los resultados de la relación entre las variables nos muestran la existencia de relación significativa de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo, 2020, habiendo sido determinada mediante el R de Pearson cuyo valor calculado fue de 0.908, lo que nos conlleva a determinar que la relación tiene tendencia positiva y de una valoración muy alta, y esto complementado con el valor del $R^2=0.8244$, lo que indica que la satisfacción del usuario es directamente proporcional a los resultados de la gestión pública en un 82.44%, donde esta relación no necesariamente ocurre porque ambas variables tengan un nivel de logro elevados, sino que estos presentan valores similares en todas las escalas evaluadas, por tanto si los elementos de la gestión pública de la DEMUNA mejoraría en el cumplimiento de sus funciones el impacto sobre la satisfacción de los usuarios sería mucho mejor que el evidenciado en el presente estudio. y al haberse definido como hipótesis general, H_i : Existe relación significativa de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo, 2020, esta proposición es aceptada.

Teniendo esta condición de relación de las variables, se puede inferir que las acciones de la gestión pública al ser un mecanismo mediante el cual se implementan las políticas públicas, en este caso lo referido a la gestión que efectúa la Demuna como una entidad de promoción y defensa de los derechos del niño tendrá una incidencia directa en los criterios valorativos que determinan la satisfacción de los usuarios, pues son ellos quienes en primera instancia al ser los receptores del servicio los que emiten un juicio de valor, indicando así desde la perspectiva cuando bien se ejecutan las prestaciones, y en el caso de los niños al ser una población altamente vulnerable en sus derechos, el Estado le debe brindar una protección adecuada, afirmación que se complementa con lo afirmado por Pereyra (2020) quien sustenta, que el Estado ante condiciones de desequilibrio de los roles entre grupos poblacionales, implementa acciones diferenciadas a favor

de un grupo determinado con la finalidad de equipar este desequilibrio y que la política pública le brinde una atención preferente.

Así mismo, desde un enfoque teórico de la gestión de instituciones que velan por los derechos de los más vulnerables, lograr niveles de relación entre la gestión pública que ejecutan y la satisfacción de los usuarios que ocurre no por la adecuada ejecución de sus funciones sino porque ambas variables muestran la misma tendencia, no indica que cualquier intervención de priorizar las falencias observadas en la investigación, no sólo para tener niveles de satisfacción elevados, sino para consagrar al niño como sujeto de derechos, el mismo que se complementa con lo afirmado por Lanford & Kirkebo (2019) que establece que su funcionabilidad busca que la colectividad en general interiorice que los niños como personas humanas tienen las mismas condiciones del derecho que se le otorga a los adultos, pero a su vez los niños adoptan un especial reconocimiento en función de estado y riesgos de vulnerabilidad y por tanto sus necesidades son diferentes en asistencia y atención, rol que debe ser asumido por las entidades de promoción que tiene el Estado

En lo concerniente a los resultados del nivel de la gestión pública de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo- 2020, los resultados muestran que desde la perspectiva de los usuarios lo valoran en nivel regular en un 84%, y bueno sólo para el 8%, lo que desde nuestra perspectiva que una población considere como regular un servicio está próximo a tener resultados óptimos, pues normalmente los servicios públicos siempre al ser comparados con otros servicios en el campo privado, o porque al no cobrarse una tarifa por el servicio no se valora en su verdadera magnitud, siendo este valor más alto que el identificado por Guzmán (2019) que afirma que gestión de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial El Dorado tiene una valoración del 67% como regular, debido principalmente a las carencias logísticas y de personal para efectuar su labor, y al haberse definido la hipótesis específica 1, H_1 : El nivel de la gestión pública de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo- 2020,

es bueno; los resultados nos indican que es proposición es rechazada, determinando que está en un nivel regular.

Las Demunas como una instancia de la gestión municipal, al tener resultados para su rol promocional de 84% como regular y un escaso 8% como bueno, y para su rol preventivo un valor de 86% como regular y también un escaso 8% como malo, nos indican que los factores como las campañas para difundir los derechos de los niños, las actuaciones para resolver situaciones conflictivas o actuaciones de conciliación o de impulso de acciones procesales judiciales, si bien se ejecutan, estas no logran tener una valoración alta en ningún caso, esto por lo general asociado a carencias del tipo logístico, siendo esto complementado por lo dicho por Sola & Campos (2019) que afirman, que las veedurías para el seguimiento de las políticas públicas a favor de los niños y los programas de acompañamiento para prevenir la violencia contra este grupo poblacional, solo representa el 0.04% del total de los programas sociales que tiene el Estado

El abordar los temas de poblaciones vulnerables desde la perspectiva de la actuación pública, implica no solo abordar el tema mediante la consecución de metas de eficacia de la intervención, es decir cuánto hago de lo programado, sino que esta debe ser cuánto logro equipar los derechos de los excluidos frente al total poblacional, y en este caso, cuanto se disminuye la prevalencia de vulneración de sus derechos, y que para estudio realizado al tener un valor de logro de las intervenciones de la gestión pública que efectúa la Demuna en un nivel regular, los objetivos de impacto de la intervención no se vienen cumpliendo a cabalidad, siendo esto complementado por Pereyra (2020) que indica que, el rol de las Demunas se sustenta en que el Estado ante condiciones de desequilibrio de los roles entre grupos poblaciones, implementa acciones diferenciadas a favor de los niños con la finalidad de equipar este desequilibrio y que la política pública le brinde una atención preferente,

Para los elementos de satisfacción los usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo-2020, los resultados muestran que desde la perspectiva de quienes acudieron a solicitar los servicios de esta dependencia municipal, lo valoran en un nivel regular con 82%, y un escaso 10% lo valora como bueno y un 8% como malo, valores que difieren de lo observado por Palacios (2020) quien dice, la satisfacción expresada por los usuarios logra valores de 96% en aquellas DEMUNA que cuentan con instrumentos de gestión, comparado con aquellos no los tienen que logran valores de satisfacción de 66% en promedio, es decir los elementos procedimentales y organizacionales para dotar de los elementos para su operatividad garantizan en gran parte la calidad de los servicios y la satisfacción de quienes los reciben.

En la gestión pública se parte de una premisa, que las actuaciones se implementan siempre que tenga asignado un presupuesto, y que este debe tener un correlato con los planes operativos y estratégicos, en donde se definen las prioridades de intervención en función de los recursos disponibles, por consiguiente al tener valores de satisfacción de los usuarios de regular en aproximadamente 8 de cada 10 usuarios en la DEMUNA de La Banda de Shilcayo, es que no se cumplen los elementos de la planificación o simplemente la programación presupuestal de los planes operativos no toman en cuenta la magnitud de este problema para una asignación mayor de recursos, afirmaciones que complementamos con la teoría es la asignación preferente de recursos, detallada Ravellat (2017) que indica que no puede existir una intervención preferente a favor de un grupo vulnerable sino se priorizan las intervenciones mediante la asignación de recursos que permita implementarlas y sobre ello definir elementos de calidad y oportunidad de los programas sociales que se ofertan a favor de los niños; en el caso específico de la DEMUNA esto no viene cumpliéndose.

La satisfacción del usuario desde los componentes interpersonales que la conforman, como el trato recibido, la amabilidad de la atención, la capacidad de escucha, entre otros; así como los componentes técnicos como la

información brindada de procesos legales a seguir, la capacidad para deliberar los problemas o el cumplimiento de los protocolos de atención, a la luz de los resultados no se cumplen en niveles satisfactorios, y al haberse planteado la hipótesis específica 2, H₂: El nivel de satisfacción de los usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo- 2020, es bueno, los resultados nos permiten rechazar esta proposición, afirmando que se encuentra en un nivel regular.

En lo específico a las condiciones interpersonales aproximadamente 8 de cada 10 usuarios al indicar que esta está en un nivel regular, expresa que el personal de la Demuna, presenta ciertas falencias para ofertar una atención con calidez profesional, por tanto es un punto que como política de intervención de la entidad debe ser mejorada, siendo estas consideraciones muy similares a lo expresado por Lagos & Luco (2021) que dice, los profesionales que participan de los programas destinados a la infancia reconocen la importancia de tener a esta población exentos de todo de vulneración de sus derechos, pero los resultados indican que mayoritariamente tienen un perfil que no es consciente del rol que han asumido, donde las competencias actitudinales que en ellos se aprecia es del adulto céntrico, poniendo el niño como medio para cumplir su trabajo, más no para la promoción de sus derechos.

Si bien se dice que los servicios públicos, muchas veces al no tener un costo por la prestación recibida, la población usuaria no valora plenamente la acción recibida, o muchas veces subestima lo recibido basado sobre otras experiencias negativas de otros servicios o si se compara con servicios positivos recibidos, y en este caso una condición técnica de la satisfacción en la calidad del servicio está referida a que se le brinde la solución al problema planteado, sin embargo esta condición no siempre depende en todos sus condicionantes solamente a la Demuna, sino de otros actores como la Fiscalía y el Poder Judicial, pudiendo afirmar que esta condición hace muchas veces que no se tengan valoraciones altas de los servicios recibidos, siendo esto complementa con Torres y Galdo (2016) quien dice,

que la satisfacción sobre la resolución del problema motivo para solicitar el servicio, al que se denomina factor crítico, siendo una actividad humana verificable, el usuario está en capacidad y con suficiencia para efectuar inferencias o predicciones del servicio recibido, siendo por consiguiente el incidente crítico el factor que perjudica o favorece la finalidad del servicio.

Para los valores de los resultados de la relación significativa de las dimensiones de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente ,La Banda de Shilcayo -2020, siendo esta de valoración directa alta, nos demuestra que las variables al ser analizadas la correspondencia de reciprocidad de sus resultados de forma separada para cada una de sus dimensiones muestran la misma tendencia, por tanto cualquier intervención necesita ser abordada de forma integral y no por compartimentos estancos, y habiéndose establecido la hipótesis específica 3, H₃: Existe relación significativa de las dimensiones de la gestión pública y la satisfacción de los usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo, 2020, los resultados nos permiten aceptar esta aseveración de la hipótesis.

El abordaje del tema de los derechos del niño, no solo implica que las políticas públicas estén definidas, sino que además se necesita que estas estén dotadas de presupuestos acordes con las necesidades, a la que se debe sumar el contar con personal comprometido con la acción, que sientan que cada acto que vulnere a un niño se lo están haciendo a uno de los suyos, en donde se pase de los discursos y foros públicos, a la acción concreta, afirmaciones que complementamos con lo afirmado por Gonzales (2018) que dice, es la poca dotación presupuestal y logística para cumplimiento de sus funciones una limitante, aun cuando la población considera en un 75,2% que es importante proteger a la niñez en especial frente a la violencia.

VI. CONCLUSIONES

El estudio realizado concluye lo siguiente:

- 6.1. Existe relación de las variables gestión pública y la satisfacción de usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo -2020, donde el valor R de Pearson es igual a 0.908 y el $R^2=0.8284$, siendo significativa alta
- 6.2. El nivel de gestión pública que efectúa la Defensoría del Niño y del Adolescente de La Banda de Shilcayo es regular con 84.0% de valoración, y sus dimensiones rol de promoción y rol preventivo asumen valores de regular de 84.0% y 86.0% respectivamente
- 6.3. El nivel de satisfacción de los usuarios de la Defensoría del Niño y del Adolescente, La Banda de Shilcayo es regular con 82.0% de valoración, y sus dimensiones interpersonales y técnicas asumen valores de regular de 86.0% y 82.0% respectivamente.
- 6.4. Existe una relación directa de las dimensiones de la gestión pública y la satisfacción de usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo-2020, donde los valores del R de Pearson son de 0.902 para la dimensión Rol promocional y de 0.928 para la dimensión Rol preventivo, con un nivel de significancia igual 0.00

VII. RECOMENDACIONES

El estudio realizado recomienda lo siguiente:

- 7.1. A las autoridades de la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, a implementar un plan de promoción de la acción de la DEMUNA, fundamentada en el rol municipal para prevenir sus derechos como parte de la gobernanza social, como parte de los programas presupuestales que ejecuta.
- 7.2. Al responsable de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de La Banda de Shilcayo, a establecer un plan de monitoreo y seguimiento de las acciones que realiza, priorizando indicadores de eficiencia de la intervención que permita visibilizar los logros alcanzados
- 7.3. Al responsable de la Defensoría del Niño y del Adolescente de La Banda de Shilcayo a implementar un buzón de sugerencias que permita retroalimentar los procesos implementados en pro de alcanzar una satisfacción en cada acción que ejecutan.
- 7.4. A las autoridades de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, a desarrollar campañas masivas entre sus vecinos de valoración y respeto de los derechos del niño, con participación de las organizaciones de la sociedad civil.

REFERENCIAS

- Aguilar, A. J., Ortiz, W., Arévalo, J. F., Carrillo, D. N. (2018). *Política pública para la primera infancia: alcances desde su gestión educativa*. Revista Espacios Vol. 39, N° 52). <http://www.revistaespacios.com/a18v39n52/a18v39n52p37.pdf>
- Barna, A. (2012). *Convención Internacional de los Derechos del Niño. Hacia un abordaje desacralizador*. Kairos, Revista de Temas Sociales, 16 (29), 1-19 <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/convencion-internacional-de-los-derechos-del-nino-hacia-un-abordaje-desacralizador.pdf>
- Belchoir, H. (2018). *Social Work practices and the ecological sustainability of socially vulnerable communities*. Sustainability, v. 10, p. 1312, 2018. Doi: <http://dx.doi.org/10.3390/su10051312>
- Bernui, P. (2014). *Concepto, naturaleza del derecho del niño y adolescente*. Revista Jurídica Docentia et Investigatio, Vol. 16 - N° 2, 49-68. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/derecho/article/download/11156/10038/39129>
- Bustelo, E. (2012). *Notas sobre infancia y teoría: un enfoque latinoamericano*. Salud Colectiva, 8(3), 287-298. <https://doi.org/10.1590/S1851-82652012000400006>
- Campoy, I. (2017). *Legal analysis of article 17 of the Convention of the Rights of Persons with Disabilities*. The Age of Human Rights Journal, 9, 116-141. <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/TAHRJ/article/view/3699>
- Cely, D. (2018). *Análisis de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos*. Salud Soc. Uptc. 2015; 2(1):pp. 42-47 https://revistas.uptc.edu.co/index.php/salud_sociedad/article/view/3978
- Chunga, F. (2016). *Comentario al código de los niños y adolescentes la infracción penal y los derechos humanos*. Lima: Editorial Grijley. https://issuu.com/lizardoordaz/docs/comentario_al_codigo_de_los_ni_os_y
- CONCYTEC (2016). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica* - Reglamento RENACYT.

https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

- Contreras, L., Paulsen, C., & Gómez, E. (2018). *Graves vulneraciones de derechos en la infancia y adolescencia: variables de funcionamiento familiar*. *Universitas Psychologica*, 17(3), 1-13. <https://doi.org/10.11144/javeriana.upsy17-3.gvdi>
- Decreto Supremo Decreto N° 008-2021-MIMP. *Aprueba la Política Nacional Multisectorial para las Niñas, Niños y Adolescentes al 2030* (24 de junio de 2021). *Diario Oficial El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-la-politica-nacional-multisector-decreto-supremo-no-008-2021-mimp-1966624-1/>
- Defensoría del Pueblo (2018). *Informe Defensorial N° 164 - ¡Fortalezcamos las Demuna! Defendiendo los derechos de los niños, niñas y adolescentes*. Lima. Perú: Defensoría del Pueblo. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/Informe-Defensorial-164-Fortalezcamos-las-Demuna.pdf>
- Defensoría del Pueblo (2021). *Serie Informes Especiales n.° 009-2021-DP sobre la supervisión de la atención integral en niñas y adolescentes embarazadas producto de violación sexual, en establecimientos de salud*. HI Lima. Peru. Defensoría del Pueblo. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2021/07/INFORME-DE-ATENCI%C3%93N-EMBARAZO-EN-NI%C3%91AS-Y-ADOLESCENTES-DP-UNFPA-PER%C3%9A.pdf>
- Duque, E. (2015). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Madrid. España. Ediciones Innovar
- Durán, E. (2017). *Derechos de niños y niñas: del discurso a la política local*. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(2), 879-891 <http://revistaumanizales.cinde.org.co/rlicsnj/index.php/Revista-Latinoamericana/article/view/2465>
- Espinoza, J., & Klasen, S. (2017). *Gender and multidimensional poverty in Nicaragua: An individual-based approach*. Georg-August-Universität Göttingen; Courant Research Centre-Poverty; Equity and Growth (CRC-PEG). <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/85263/>

- Gaitán, L. (2018). *Los derechos humanos de los niños: ciudadanía más allá de las "3Ps"*. *Sociedad e Infancias*, v. 2, p. 17-37. <http://dx.doi.org/10.5209/SOCI.59491>
- Galdo, J. (2016). *¿Por qué es importante considerar la calidad de los programas sociales en el Perú?* Lima: Grade. <http://www.grade.org.pe/upload/publicaciones/archivo/download/pubs/boletin11.pdf>
- García, T. M. (2018). *Factores asociados al abandono de las Defensorías del Niño, Niña y el Adolescente – DEMUNA Santa Clara, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40890/Garc%C3%ADa_VTM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gargarella, R. (2017). *Pensar sobre la democracia, discutir sobre los derechos del niño*. *Revista NUSO* N° 267. <https://nuso.org/articulo/pensar-sobre-la-democracia-discutir-sobre-los-derechos/>
- Gomez, J. M. (2012). *Evaluación de la calidad de Programas de Servicios Sociales*. Retrieved from <https://hera.ugr.es/tesisugr/2162107x.pdf>
- Gonzales, M. Y. (2018). *Incidencia de los servicios de DEMUNA de los gobiernos locales de Acomayo y Acos de la provincia de Acomayo-Cusco en la reducción de la violencia y en ser considerados como referentes en la protección de derechos de los niños, niñas y adolescentes. Propuesta de medidas de política que garanticen un servicio eficaz y eficiente que contribuya en la reducción de la violencia contra la niñez*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima] https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8465/GONZALES_ZAMBRANO_INCIDENCIA_DE_LOS_SERVICIOS_DE%20DEMUNA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Graziano, F. & Grinberg, J. (2021). *La administración de la infancia y la adolescencia hoy: Etnografiando acciones estatales orientadas a la protección y vigilancia de niñas, niños y adolescentes*. *Cuadernos de Antropología Social*, N° 53. <http://dx.doi.10.34096/cas.i53.8629>
- Guio, A. C., Gordon, D., & Marlier, E. (2012). *Measuring material deprivation in the EU: Indicators for the whole population and child-specific indicators*. Office

for Official Publications of the European Communit.
<https://ec.europa.eu/eurostat/documents/3888793/5853037/KS-RA-12-018-EN.PDF>

- Guzmán, G. S. (2019). *Gestión de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente – DEMUNA en la violencia familiar en el distrito de San José de Sisa, El Dorado, 2019* [Tesis de maestría Universidad César Vallejo, Tarapoto]
- Lagos, B. & Luco, R. P. (2021). *Cumplimiento de derechos infantiles en Chile: evaluación de profesionales de programas públicos*. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, vol.19 no.1. <https://doi.org/10.11600/rlcsnj.19.1.4224>
- Langford, M., & Kirkebo, T. (2019). *Children's rights' indexes: Measuring Norway's performance*. En M. Langford, M. Skivenes, & K. Harald Søvig (Eds.), *Children's Rights in Norway: An Implementation Paradox?* (pp. 42-104). Universitetsforlaget. <https://doi.org/10.18261/9788215031415-2019-03>
- Ley 26518. *Ley del Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y el Adolescente* (24 julio 1995). Diario Oficial El Peruano. <https://docs.peru.justia.com/federales/leyes/26518-aug-4-1995.pdf>
- Ley N° 27337, *Código de los Niños y Adolescentes* (21 julio de 2000) Diario Oficial El Peruano. <https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dga/nuevo-codigo-ninos-adolescentes.pdf>
- Ley N° 27972, *Ley Orgánica de Municipalidades* (27 marzo de 2003). Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/ru/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/229447-27972>
- Liebel, M. (2015) *Sobre el interés superior de los niños y la evolución de las facultades*. Anales de la Cátedra Francisco Suárez, 49, p. 43-61, 2015. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/acfs/article/download/3277/3305/>
- Little, T. (2013). *The Oxford Handbook of Quantitative Methods*, Vol. 1: Foundations. Oxford University Press. <https://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199934874.001.0001/oxfordhb-9780199934874>
- Magistris, G. (2016). *El gobierno de la infancia en la era de los derechos. Prácticas locales de "protección y restitución de derechos de Niños, Niñas y*

Adolescentes” en dos municipios del conurbano bonaerense [tesis de doctorado, Universidad de Buenos Aires, Argentina]
https://www.academia.edu/30185564/Tesis_de_Doctorado_EL_GOBIERNO_DE_LA_INFANCIA_EN_LA_ERA_DE_LOS_DERECHOS

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MMPV (2016). *Guía para el cumplimiento de la meta 44 del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal 2016- “Fortalecimiento de condiciones para una atención de calidad en la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente – DEMUNA*. Lima: Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/municipalidades_pmm_pi/guia_cumplimiento_metas_44.pdf

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MMPV (2021). *Directorio de Demuna operativas*. Lima. Perú.
<https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/dgna/dna/directorio/index.php>

OCDE (2018). *Poor children in rich countries: why we need policy measures”*. *Public Policy Note on Child Welfare*. Paris: OCDE Publishing.
<http://www.oecd.org/els/family/Poor-children-in-rich-countries-Policy-brief-2018.pdf>

Páez, G. C. (2016). *La problemática de la defensa de los derechos del niño y del adolescente en la DEMUNA de la provincia de Huaylas en relación a la búsqueda del bienestar subjetivo*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima]
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7488>

Palacios, J. A. (2020). *Los instrumentos de gestión de las Demunas y la mejora en la protección integral de los derechos de los niños y adolescentes en Lima Metropolitana* [Tesis doctoral, Universidad Federico Villareal, Lima]
https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3537/UNFV_PALACIOS_OBREGON_JOSE_ANTONIO_DOCTORADO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pereyra, E. J. (2020). *Proyectos de gobierno y desarrollo de institucionalidad juvenil: intensidades y tensiones del vínculo en Argentina (1989-2015)*. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 18(1), 1-31. <https://doi.org/10.11600/1692715x.18108>

- Ravetllat, I. (2017). *El defensor de los derechos de la niñez en Chile: Hacia un verdadero garante de su interés superior*. Estudios Constitucionales, año 15, v. 1, p. 255-306, 2017.
- Resolución Legislativa 25278. *Aprueban la “Convención sobre los Derechos del Niño”*. (22 noviembre de 1990). Diario Oficial El Peruano. http://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgfc/diff/iiv/sistemauniversal_onu/4_ResolucionLegislativa_25278_CDN.pdf
- Rodríguez, B. (2018). *Sistema de protección de la niñez y adolescencia: un análisis de situación en el Ecuador (Producto 4 y 5)*. Ecuador: UNICEF. https://www.unicef.org/ecuador/media/3786/file/Ecuador_Diagnostico_SNDPINA%20_1.pdf.pdf
- Rodríguez, R. (2018). *Avances y retos en el caso la Defensoría Municipal de la Niña, Niño y Adolescente del distrito de Carabayllo* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.] https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15184/Rodríguez_Ru%3%adguez_Ru%3%adz_Avances_retos_caso1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rozo, N. & Vargas, Z. (2018). *Análisis de la Política Pública de Infancia y Adolescencia, 2011-2021, en Bogotá, D. C.*, Colombia. *Desafíos*, 30(2), 279-314. <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/desafios/a.5325>
- Saldaña, J. (2015). *Fundamentals of qualitative research*. USA: Oxford University Press Inc. <https://global.oup.com/academic/product/fundamentals-of-qualitative-research-9780199737956>
- Saldarriaga, V. (2018). *Las políticas públicas de protección infantil: Una mirada a las DEMUNA*. Lima: Niños del Milenio; Young Lives. <https://www.grade.org.pe/publicaciones/1073-las-politicas-publicas-de-proteccion-infantil-una-mirada-a-las-demuna/>
- Save Children (2016). *Calidad de los servicios de protección de los derechos de la niñez y adolescencia frente a la violencia en el Perú*. Lima: Save the Children International. <https://www.savethechildren.org.pe/wp-content/uploads/2020/08/Libro-Calidad-de-los-servicios.pdf>
- Sokolich, M.I. (2020). *Retos del Estado Peruano como garante de los derechos humanos de la infancia: el derecho a la identidad de las niñas, niños y*

- adolescentes a propósito del Decreto Legislativo 1377 Lumen*, vol. 14, N° 1.
<https://doi.org/10.33539/lumen.2018.v14n1.1203>
- Sola, S., & Campos, N. A. (2019). *Discurso estatal chileno en la protección de los derechos de niños(as) y jóvenes*. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 17(1), 105-124.
<https://doi.org/10.11600/1692715x.17106>
- Szabo, G. & Edwards, J. (2021). *World Report on Girls 2020. Executive Summary*. London, United Kingdom: Save the Children International.
https://resourcecentre.savethechildren.net/node/18201/pdf/global_girlhood_report_exec_summary_spanish.pdf
- Temes, J y Mengibar, M. (2014). *Gestión de la calidad del servicio* (5ta. Edición) . Editorial Mc Graw Hill. España.
- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. *Compendium*, vol. 18, núm. 35,
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- UNICEF (2018). *UNICEF's Global Social Protection Programme Framework*. NY.USA. <https://www.unicef.org/media/61026/file/UNICEF-social-protection-programme-framework-exec-summary.pdf>
- Wernahm, M. (2016). *Mapping the Global Goals for Sustainable Development and the Convention on the Rights of the Child*. UNICEF, 2016. Disponible en:
https://www.crin.org/sites/default/files/sdg-crc_mapping_unicef.pdf

Anexos

Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión Pública	Conjunto de procesos que desarrolla la DEMUNA con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los derechos fundamentales de los niños y los adolescentes (MIMPV, 2012).	Valoración de la gestión de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, desde el cumplimiento de su rol promocional y rol preventivo, medido mediante una encuesta desde la perspectiva de los usuarios.	Rol promocional	<ul style="list-style-type: none"> - Campañas para difundir derechos. - Aplicación de diagnósticos de los derechos del niño. - Campañas promocionales del fortalecimiento de la familia. - Campañas de la paternidad responsable en relación a los niños y adolescentes. 	Ordinal
			Rol preventivo	<ul style="list-style-type: none"> - Actuaciones en situaciones conflictivas de los derechos del niño y adolescente - Actuaciones de conciliaciones para prevenir abuso de derechos contra el niño y el adolescente. - Actuaciones de impulso a procesos judiciales en relación a derechos de los niños y los adolescentes. - Impulso de ordenanzas municipales a favor del niño y del adolescente. 	Ordinal

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
satisfacción de usuario	Estimación de naturaleza subjetiva mediante el cual se genera un grado de fiabilidad y confianza hacia un servicio, en que puede cambiar en función del escenario sobre el cual se está efectuando la estimación; sin embargo (Duke, 2015).	Valoración de la satisfacción del usuario de los servicios que brinda la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, desde los elementos interpersonales y técnicos del servicio brindado, medidos mediante una encuesta.	Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> - Trato recibido. - Amabilidad de la atención. - Comunicación comprensible e inclusiva. - Confidencialidad de la información. - Interés por las necesidades de afecto y comprensión. - Capacidad de escucha y respuesta a inquietudes. 	Ordinal
			Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> - Información de procesos legales a seguir. - Capacidad para la deliberación de los problemas. - Cumplimiento de los protocolos de atención - Privacidad de los ambientes. - Desarrollo de acciones conciliatorias. - Impulso y seguimiento de casos en poder judicial. 	Ordinal

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión Pública

Datos generales:

N° de cuestionario: 01 Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer la gestión de la DEMUNA en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo y la satisfacción de los usuarios.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

Ítem	Dimensión / Indicador	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Indicador					
1	¿Cómo valora las campañas para difundir derechos de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
2	¿Cómo valora la aplicación de diagnósticos de los derechos del niño de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
3	¿Cómo valora las campañas promocionales del fortalecimiento de la familia de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
4	¿Cómo valora las actuaciones en situaciones conflictivas de los derechos del niño y adolescente de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					

Dimensión: Rol preventivo						
5	¿Cómo valora las actuaciones de conciliaciones para prevenir abuso de derechos contra el niño y el adolescente de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
6	¿Cómo valora las actuaciones de impulso a procesos judiciales en relación a derechos de los niños y los adolescentes de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
7	¿Cómo valora el impulso de ordenanzas municipales a favor del niño y del adolescente de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
8	¿Cómo valora el cumplimiento de las ordenanzas municipales a favor del niño y del adolescente de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Satisfacción de los usuarios en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo-2020.

Datos generales:

N° de cuestionario: 01 Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer la gestión de la DEMUNA en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo y la satisfacción de los usuarios.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

ítem	Dimensión / Indicador	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Interpersonal					
1	¿Cómo valora el trato recibido en la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
2	¿Cómo valora la amabilidad de la atención en la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
3	¿Cómo valora la comunicación comprensible e inclusiva en la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
4	¿Cómo valora la confidencialidad de la información en la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
5	¿Cómo valora el interés por las necesidades de afecto y comprensión en la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					

6	¿Cómo valora la capacidad de escucha y respuesta a inquietudes en la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
	Dimensión: Técnica					
7	¿Cómo valora la información de procesos legales a seguir en la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
8	¿Cómo valora la capacidad para la deliberación de los problemas en la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
9	¿Cómo valora el cumplimiento de los protocolos de atención en la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
10	¿Cómo valora la privacidad de los ambientes en la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
11	¿Cómo valora el desarrollo de acciones conciliatorias en la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
12	¿Cómo valora el impulso y seguimiento de casos en poder judicial en la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					

Banda de Shilcayo 29 de octubre de 2021

Mg. Abel Rodríguez Quipusco

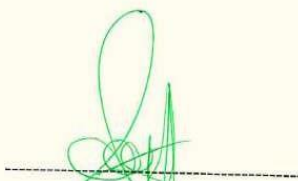
Asunto: Evaluación de cuestionario y Fuente de Datos

Sirva la presente para expresarles mi cordial saludo e informarles que estoy elaborando mi tesis titulada: "**Gestión Pública y Satisfacción de los usuarios en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo-2021**", a fin de optar el grado de: Maestro en Gestión Pública.

Ante tal situación, para efectos del tratamiento de la información en nuestra investigación con enfoque cuantitativo se ha desarrollado dos instrumentos: La Guía de Análisis de fuente documental y Guía de cuestionario, por tal razón **SOLICITO**, tenga a bien realizar la validación de los instrumentos de investigación antes mencionado que adjunto, para cubrir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,

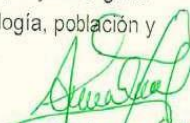


Sara Aurora Panduro Hoyos

DNI No 06795945

Adjunto:

- Título de la investigación
- Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra).
- Cuadro de operatividad de variables.
- Instrumento


Mg. Abel Rodríguez Quipusco
F: 29-10-2021
H: 15:10

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Abel Ramírez Quipusco
 Institución donde labora : Ministerio Público
 Especialidad : Maestro en Derecho Penal y Procesal Penal
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión Pública
 Autor (s) del instrumento (s) : Panduro Hoyos Sara Aurora

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Ejecutar la aplicación del documento

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6



Abel Rodríguez Quipusco

Maestro en Derecho Penal y Procesal Penal

Tarapoto, 29 de octubre del 2021

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Abel Ramirez Quipusco
 Institución donde labora : Ministerio Público
 Especialidad : Maestro en Derecho Penal y Procesal Penal
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción de los Usuarios en la Defensoría Municipal del niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo -2021.
 Autor (s) del instrumento (s): Sara Aurora Panduro Hoyos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Ejecutar la Aplicación del documento

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6



Abel Rodríguez Quipusco

Maestro en Derecho Penal y Procesal Penal

Tarapoto, 29 de octubre del 2021

Banda de Shilcayo 29 de octubre de 2021

Mg. Jaime Salvador Rodríguez Rodas

Asunto: Evaluación de cuestionario y Fuente de Datos

Sirva la presente para expresarles mi cordial saludo e informarles que estoy elaborando mi tesis titulada: "**Gestión Pública y Satisfacción de los usuarios en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo-2021**", a fin de optar el grado de: Maestro en Gestión Pública.

Ante tal situación, para efectos del tratamiento de la información en nuestra investigación con enfoque cuantitativo se ha desarrollado dos instrumentos: La Guía de Análisis de fuente documental y Guía de cuestionario, por tal razón **SOLICITO**, tenga a bien realizar la validación de los instrumentos de investigación antes mencionado que adjunto, para cubrir con el requisito de "Juicio de expertos".


Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,


Sara Aurora Panduro Hoyos
DNI No 06795945

Adjunto:

- Título de la investigación
- Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra).
- Cuadro de operatividad de variables.
- Instrumento


Mg. Jaime S. Rodríguez Rodas
F: 29-10-2021.
H: 11:10

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Jaime Salvador Rodríguez Rodas

Institución donde labora : Ministerio Público

Especialidad : Maestro en Derecho con mención en Derecho Penal y Procesal Penal

Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión Pública

Autor (s) del instrumento (s): Sara Aurora Panduro Hoyos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Ejecutar la aplicación del documento

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 01 de noviembre del 2021



Jaime Salvador Rodríguez Rodas

Maestro en Derecho

especialización en Derecho Penal y Procesal



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Jaime Salvador Rodríguez Rodas

Institución donde labora : Ministerio Público

Especialidad : Maestro en Derecho con mención en Derecho Penal y Procesal Penal

Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción de los usuarios en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo-2021

Autor (s) del instrumento (s): Sara Aurora Panduro Hoyos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Ejecutar la aplicación del instrumento

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 01 de Noviembre del 2021

Jaime Salvador Rodríguez Rodas

Maestro en Derecho

Especialidad en Derecho Penal y Procesal

Banda de Shilcayo 29 de octubre de 2021

Mg. Víctor Fernando Panduro Hoyos

Asunto: Evaluación de cuestionario y Fuente de Datos

Sirva la presente para expresarles mi cordial saludo e informarles que estoy elaborando mi tesis titulada: "**Gestión Pública y Satisfacción de los usuarios en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo-2021**", a fin de optar el grado de: Maestro en Gestión Pública.

Ante tal situación, para efectos del tratamiento de la información en nuestra investigación con enfoque cuantitativo se ha desarrollado dos instrumentos: La Guía de Análisis de fuente documental y Guía de cuestionario, por tal razón **SOLICITO**, tenga a bien realizar la validación de los instrumentos de investigación antes mencionado que adjunto, para cubrir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.


Atentamente,



Sara Aurora Panduro Hoyos
DNI No 06795945

Adjunto:

- Título de la investigación
- Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra).
- Cuadro de operatividad de variables.
- Instrumento


Recibido
01/11/2021
10.00 am

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Víctor Fernando Panduro Hoyos

Institución donde labora : I.E No 0243 "José Alexander Rengifo Gonzales"-Aucararca

Especialidad : Magister en Gestión Pública.

Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión Pública

Autor (s) del instrumento (s): Sara Aurora Panduro Hoyos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Ejecutar la aplicación del documento

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5



Tarapoto, 02 de noviembre del 2021

 Víctor Fernando Panduro Hoyos
 Magister en Gestión Pública

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Víctor Fernando Panduro Hoyos
 Institución donde labora : I.E No 0243 "José Alexander Rengifo Gonzales"-Aucararca
 Especialidad : Magister en Gestión Pública.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción de los usuarios en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo - 2021
 Autor (s) del instrumento (s): Sara Aurora Panduro Hoyos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

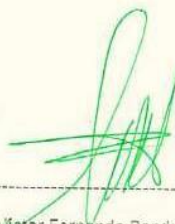
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL		45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Ejecutar la aplicación del documento

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5



Tarapoto, 02 de noviembre del 2021

 Víctor Fernando Panduro Hoyos
 Magister en Gestión Pública

Constancia de autorización



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de
Independencia"

Banda de Shilcayo, 19 de octubre de 2021

CARTA N° 001-2021

Señor:

Ing. José Augusto Del Águila García

Alcalde Distrital de la Municipalidad del Distrito de la Banda de Shilcayo.

Jr. Yurimaguas Nro 340-Distrito de la Banda de Shilcayo - San Martín

ASUNTO: Solicita autorización para aplicar investigación y publicación de la identidad en los resultados del estudio

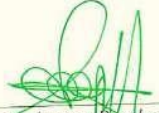
Por medio de la presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y a su vez hacer de su conocimiento que, soy la Abogada. Sara Aurora Panduro Hoyos, identificada con DNI 06795945 y con domicilio en el Jirón 1ero de Mayo Nro 950 Distrito de Morales Provincia y Departamento de San Martín, estudiante del III ciclo, aula "A5" del programa de estudio de Maestría en Gestión Pública de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Estoy realizando mi investigación titulada: "Gestión de Defensoría Municipal del Niño y Adolescente -Demuna y Satisfacción usuarios, Banda de Shilcayo 2020", bajo el asesoramiento de la Dra. Marina Caján Villanueva. Para ello, necesita aplicar los instrumentos de su investigación. En tal sentido, **solicito autorización para que aplique mi investigación en la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente "DEMUNA"**, institución que usted dirige, también **solicito autorización de su Institución para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones** que se tendrá cuando termine la tesis; así mismo, me brinde las facilidades adicionales que necesite.

Cabe mencionar que, la autorización para que aplique mi investigación lo debe redactar bajo el tipo documento que considere. En el caso de la **autorización de su organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones**, lo debe hacer firmando el formato oficial que solicita la UCV (adjunto al presente).

Concedora de su gesto de apoyo, no dudo que la presente tenga la aceptación esperada.

Atentamente


Abg. Sara Aurora Panduro Hoyos
Maestrante de Posgrado de la UCV-Tarapoto
DNI. N.º 06795945

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO	
MESA DE PARTES	
Recibido Expediente N°	10332
Fecha	21-10-21 Hora: 12:49
N° Folio	
FIRMA	

Adjunto uno de los documentos que debe firmar (Formato oficial de la UCV).

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres".
"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

La Banda de Shilcayo, 18 de octubre del 2021.

Oficio N° 04-2021-SAPH-DEMUNA

SEÑORA :Ps. Carla Amor del Águila Guerrero.

JEFA DE LA DIVISIÓN DEMUNA-SIAN-OMAPED- DEL DISTRITO DE LA BANDA DE SHILCAYO.

Asunto : Solicita información, respecto a los casos registrado durante el período 2020.

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, a fin de saludarle cordialmente y en mi condición de discente de Post Grado - Maestría en Gestión Pública de la Universidad Privada " César Vallejo" me encuentro desarrollando el proyecto de tesis titulado " **GESTIÓN DE LA DEMUNA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL DISTRITO DE LA BANDA DE SHILCAYO PERIODO 2020**, el mismo que para cumplir con mis objetivos generales y específicos en necesario contar con información específica respecto a los siguientes documentos que respaldarán el proyecto en mención , por lo que **SOLICITO** a usted y de ser el caso ordene a quien corresponda, se me permita acceder en forma documentada la cantidad de casos registrados durante el año 2020, es decir entre derivados al Juzgado de Familia, alimentos, conciliación, tenencia, régimen de visita, filiación, Conciliación sobre normas de comportamientos, casos de violencia familiar. Siendo dicha información muy importante para la presente investigación.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente:


Sara Aurora Panduro Hoyos
DNI N° 06795945.
Discente
-Maestría en Gestión Pública.



12.31 am

19-10-21

Base de datos

N°	Variable: Gestión pública								Variable: Satisfacción del usuario												
	Rol promocional				Rol Preventivo				Interpersonal						Técnica						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
1	2	1	3	2	4	2	1	1	3	2	1	4	3	2	2	1	2	2	2	2	
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2
3	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
4	2	2	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	1	1	1	2	2	2	3	
5	3	1	3	4	4	4	4	2	3	3	2	4	3	1	1	1	3	3	3	2	
6	3	1	3	3	4	4	1	1	4	3	2	5	4	2	1	2	3	3	3	2	
7	2	1	2	2	2	2	1	1	3	3	2	4	4	2	1	2	3	3	3	2	
8	3	1	3	3	4	4	1	1	4	3	2	5	3	2	1	2	3	3	3	2	
9	3	2	2	3	4	4	2	2	3	2	1	4	3	2	1	1	3	3	3	2	
10	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
11	3	2	3	3	4	4	2	2	3	3	2	4	4	2	1	1	3	3	3	4	
12	3	2	3	4	4	4	2	2	4	3	2	5	4	2	1	1	3	3	3	5	
13	3	1	3	2	2	2	1	1	3	3	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	
14	2	2	3	3	2	2	1	1	4	3	2	5	4	1	1	1	3	3	3	5	
15	3	2	3	3	4	4	1	2	3	2	2	5	4	2	1	2	2	2	3	2	
16	3	2	3	4	4	4	2	2	4	3	2	4	3	2	1	2	3	3	3	4	
17	3	2	3	4	4	4	2	2	3	3	1	5	4	3	1	2	2	2	2	4	
18	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	1	2	3	3	3	3	
19	3	1	3	4	4	4	1	1	3	3	2	4	4	3	1	2	3	3	3	4	
20	3	1	4	4	4	4	1	1	4	3	1	4	3	2	1	2	3	3	3	5	
21	3	2	3	4	4	4	1	1	3	3	2	4	3	1	1	2	3	3	3	4	
22	3	1	3	4	3	3	1	1	3	2	2	4	3	1	1	2	3	3	3	5	
23	3	1	3	3	3	3	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	3	3	3	2	
24	3	1	3	3	3	3	1	1	3	3	2	5	4	1	1	2	3	2	3	4	
25	2	1	2	3	3	3	1	1	3	3	2	4	4	2	1	2	3	2	3	5	
26	2	1	3	4	4	4	1	1	3	3	2	3	4	3	1	1	2	3	3	5	
27	3	1	4	4	4	4	1	1	3	3	2	4	4	3	1	1	2	3	2	5	
28	3	1	3	3	3	3	1	1	4	3	1	3	4	2	1	1	3	2	3	5	
29	3	1	4	4	4	4	1	1	3	2	2	4	3	2	1	2	3	3	3	4	
30	3	2	3	4	3	4	1	1	4	3	1	3	3	2	1	1	3	3	3	5	
31	3	1	4	4	4	4	1	1	3	3	2	4	3	2	1	2	2	2	2	5	
32	3	2	3	3	4	3	1	1	3	2	2	4	3	2	1	1	3	3	3	4	
33	3	2	4	4	4	4	1	1	3	3	2	5	3	2	1	2	3	3	3	4	
34	3	2	4	4	4	4	1	1	4	3	1	4	3	3	1	2	3	3	3	5	
35	3	1	3	4	4	4	1	1	3	2	2	4	3	2	1	1	2	2	2	4	
36	3	2	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	2	1	2	3	2	2	5	
37	3	2	4	4	4	4	1	1	4	3	2	4	3	2	1	2	2	3	3	4	
38	3	1	4	4	4	4	1	1	3	3	1	5	4	2	1	2	2	3	2	4	
39	3	1	4	4	4	4	1	1	3	2	2	3	4	3	1	1	3	2	2	4	
40	3	1	4	4	4	4	1	1	4	3	2	4	4	1	1	2	3	2	2	5	
41	3	1	3	3	3	3	1	1	3	3	1	4	3	2	1	1	3	3	3	5	
42	2	1	3	4	3	4	1	1	3	3	2	4	3	2	1	1	3	3	3	4	
43	3	1	3	4	3	3	1	1	4	3	2	4	3	2	1	2	2	2	2	4	
44	3	2	3	4	4	3	1	1	3	3	2	5	3	2	1	1	3	3	3	4	
45	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3	2	1	1	3	3	3	4	
46	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	3	3	3	2	
47	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	
48	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	4	3	2	1	2	3	3	3	4	
49	3	1	2	2	2	2	1	1	3	3	2	4	4	2	1	2	3	3	3	2	
50	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	
51	3	2	3	4	4	4	1	1	3	3	2	4	4	3	1	1	3	3	3	4	
52	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	2	
53	3	2	3	4	4	4	1	1	3	3	2	4	4	2	1	1	3	2	3	4	
54	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	3	1	1	3	3	3	2	

Autorización de la institución



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20142659299
Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Jose Reategui Vega	DNI: 04157608

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
"Gestión de Defensoría Municipal del Niño y Adolescente -Demuna y Satisfacción usuarios, Banda de Shilcayo 2020"
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública
Autor: Nombres y Apellidos : Panduro Hoyos Sara Aurora

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:

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.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20142659299
Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo	
Nombre del Titular o Representante legal: Gerente Municipal	
Nombres y Apellidos:	DNI:
José Reátegui Vega	01157608

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación
Gestión Pública y Satisfacción de los usuarios en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, La Banda de Shilcayo -2020
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública
Autor: Nombres y Apellidos Panduro Hoyos Sara Aurora

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:

Firma: _____
(Titular o Representante legal de la Institución)

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO
Ing. José Reátegui Vega
Gerente Municipal



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO
Jr. Yurimaguas N°340 - Telf. 52 2568



ORDENANZA MUNICIPAL N° 015-2019-MDBSH

La Banda de Shilcayo, 15 de Julio del 2019



EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO

POR CUANTO:

El Concejo Municipal de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, en Sesión Ordinaria N° 13, de fecha 11 de julio del 2019;



VISTO:

En Sesión Ordinaria de fecha 11 de Julio 2019, habiéndose tratado el Informe N° 280 -2019-GM/MDBSH de fecha 09 de Julio del año 2019; referente a la aprobación del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo; y,



CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, se aprueba los lineamientos de Organización del Estado, conforme a su tipo, competencias y funciones, a efectos de que se organicen de la mejor manera a fin de responder a las necesidades públicas en beneficio de la ciudadanía;



Que, las municipalidades son los órganos del gobierno local, promotores del desarrollo económico y social, con personería de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines; y gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; conforme a lo previsto en la Constitución Política del Estado y los artículos pertinentes de la Ley 27972-Ley Orgánica de Municipalidades;

Que, de conformidad con lo establecido por el artículo 26° de la Ley N° 27972 –Ley Orgánica de Municipalidades, la administración municipal adopta una estructura gerencial, sustentándose en principios de programación, dirección, ejecución y control concurrente y posterior. Se rige por los mandatos de legalidad, economía, transparencia, simplicidad, eficacia, eficiencia, participación y seguridad ciudadana, y por los contenidos en la Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General;



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO

Jr. Yurimaguas N° 340 - Telf. 52 2568



Que, las ordenanzas municipales en materia de su competencia, son las normas de carácter general de mayor jerarquía en la estructura legislativa municipal; por medio de las cuales se aprueba la organización interna, la regulación, administración y supervisión de los servicios públicos y las materias en las que la municipalidad tiene competencia;



Que, mediante Ordenanza N° 010-2018-MDBSH de fecha 21 de Mayo del año 2018, el ex Alcalde de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, firmó la actualización de la Estructura Orgánica de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, la misma que no describe ni hace mención de la Estructura Orgánica propuesta en la citada Ordenanza; así como el Reglamento de Organización y Funciones no tiene fecha de aprobación; por consiguiente se consideran Nulos de Pleno Derecho la aprobación de los mencionados documentos;



Que, estando a lo expuesto y de conformidad con lo establecido en los numerales 3) y 8) del artículo 9º) y el artículo 40º) de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, el Concejo Municipal de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, aprobó por UNANIMIDAD la siguiente Ordenanza:



"ORDENANZA MUNICIPAL QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (ROF) Y LA ESTRUCTURA ORGANICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO 2019".



ARTICULO PRIMERO: APROBAR el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo que consta de seis (06) Títulos, ciento sesenta y tres (163) Artículos, Cuatro (04) Disposiciones Complementarias, tres (03) Disposiciones Transitorias, dos (02) Disposiciones Finales, los mismos que forman parte integrante de la presente ordenanza.

ARTICULO SEGUNDO: APROBAR la nueva Estructura Orgánica de La Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, conforme al siguiente detalle:

ORGANOS DE GOBIERNO DE LA MUNICIPALIDAD

1. Concejo Municipal
2. Alcaldía



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO

Jr. Yurimaguas N°340 - Telf. 52 2568



ORGANO CONSULTIVOS DE LA MUNICIPALIDAD

1. Comisiones Permanentes de Regidores



ORGANOS DE COORDINACION Y CONCERTACION

1. Comité de Coordinación Local Distrital
2. Comité de Vigilancia Ciudadana
3. Comité de Defensa Civil
4. Comité de Seguridad Ciudadana
5. Comité de Administración del Programa Vaso de Leche
6. Comité de Delegados Vecinales y Comunales
7. Comité de Participación Juvenil
8. Comité de Gestión Ambiental



ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

1. Oficina de Control Interno



ORGANO DE DEFENSA JUDICIAL

1. Oficina de Procuraduría Pública

ORGANO DE DIRECCION MUNICIPAL

1. Gerencia Municipal

ORGANOS DE ASESORAMIENTO

1. Oficina de Asesoría Jurídica
2. Oficina de Planeamiento y Presupuesto
 - Unidad de Presupuesto y Racionalización
 - Unidad de Planeamiento y Estadística
 - Unidad de Programación Multianual de Inversiones (OPMI).



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO

Jr. Yurimaguas N°340 - Telf. 52 2568



ORGANOS DE APOYO DE LA MUNICIPALIDAD

1. Oficina de Secretaría General

- Unidad de Asistencia al Concejo Municipal
- Unidad de Atención al Ciudadano
- Unidad de Trámite Documentario y Archivo
- Unidad de Imagen Institucional y Relaciones Públicas
- Unidad de Informática y sistemas.



2. Oficina de Cooperación Internacional



3. Gerencia de Administración y Finanzas

- Oficina de Abastecimientos y Almacenes
- Oficina de Recursos Humanos
- Oficina de Contabilidad y Patrimonio
- Oficina de Tesorería y Caja.



4. Gerencia de Administración Tributaria

- Oficina de Registro y Orientación al Contribuyente
- Unidad de Cobranza Tributaria
- Unidad de Fiscalización Tributaria
- Unidad de Ejecución Coactiva

ORGANOS DE LINEA DE LA MUNICIPALIDAD

1. Gerencia de Desarrollo Económico y Ambiente

- División de Limpieza Pública, Parques y Jardines
- División de Mercados
- División de Ambiente y Fiscalización
- División de Desarrollo Económico, Turismo, Proyectos Productivos y Ambientales
- División de Promoción de la Inversión Privada y Comercio.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO
Jr. Yurimaguas N°340 - Telf. 52 2568



2. Gerencia de Desarrollo Urbano y Catastro

División de Planeamiento y Control Urbano
División de Catastro y Titulación
División de Habilitaciones Urbanas y Edificaciones.



3. Gerencia de Obras.

División de Estudio de Pre inversión y Ejecución de Obras
División de Área Técnica Municipal de Agua y Saneamiento.
División de Maquinaria



4. Gerencia de Seguridad Ciudadana, Transito y Fiscalización.

División de Seguridad Ciudadana, Serenazgo y Policía Municipal.
División de Transito, Transporte y Seguridad Vial
División de Defensa Civil y Gestión de Riesgo de Desastre.
División de Fiscalización



5. Gerencia de Desarrollo Social

División de Registro Civil
División del Programa del Vaso de Leche y ULE.
División de la DEMUNA, OMAPED y CIAM
División de Participación Juvenil
División de Educación, Cultura, Deporte y Recreación
División de la Mujer, Promoción de la Salud y Poblaciones Vulnerables.

ORGANOS DESCONCENTRADOS DE LA MUNICIPALIDAD

Municipalidad de Centro Poblado "Las Palmas"
Agencias Municipales
Juntas Vecinales y Comunales.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO

Jr. Yurimaguas N° 340 - Telf. 52 2568



ARTICULO TERCERO: DEJAR SIN EFECTO los alcances de la Ordenanza N°010-2018-MDBSH, de fecha 21 de mayo del año 2018, por lo expuesto en el considerando N° 04 de la presente Ordenanza Municipal.



ARTICULO CUARTO: LA IMPLEMENTACION del Cuadro de Asignación de Personal-CAP, será en **los recursos de los recursos presupuestales** y en forma anual.



ARTICULO QUINTO: DISPONER la publicación del texto aprobatorio de la presente Ordenanza Municipal en la página Web de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo y en el diario de mayor circulación en la región y en el portal del Estado Peruano, por parte de la Secretaria de Gobierno Digital, de la Presidencia del Consejo de Ministros; dejando sin efecto todas las disposiciones municipales que se opongan a la presente.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO

José Augusto Del Aguila Garcia
ALCALDE