



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

LA INVESTIGACIÓN TUTELAR DEL MINISTERIO DE LA MUJER, Y SU
INFLUENCIA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LOS NNA'S EN
PRESUNTO ESTADO DE ABANDONO

**Línea de investigación:
Gestión empresarial e inclusión social**

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Administración

Autora

Pachas De La Cruz, María Luisa

Asesor

Bazán Briceño, José Luis

ORCID: 0000-0001-8604-3260

Jurado

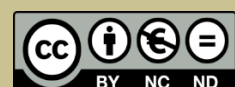
Ochoa Paredes, Filiberto Fernando

Collazos Paucar, Edwin

Rojas García, José Domingo

Lima - Perú

2025





Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**LA INVESTIGACIÓN TUTELAR DEL MINISTERIO DE LA MUJER, Y SU
INFLUENCIA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LOS NNA'S
EN PRESUNTO ESTADO DE ABANDONO**

Línea de investigación

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de:

Maestra en Administración

Autor:

Pachas De La Cruz, María Luisa

Asesor:

Bazán Briceño José Luis

ORCID: 0000-0001-8604-3260

Jurado:

Ochoa Paredes, Filiberto Fernando

Collazos Paucar, Edwin

Rojas García, José Domingo

Lima – Perú

2025

DEDICATORIA

A Dios por darme la fuerza para poder cumplir mis objetivos.

A mis padres por ser mi ejemplo de lucha constante.

RECONOCIMIENTO

Mi especial agradecimiento para los distinguidos Miembros del Jurado:

Dr. Ochoa Paredes, Filiberto Fernando

Dr. Collazos Paucar, Edwin

Dr. Rojas García, José Domingo

Por su criterio objetivo en la evaluación de este trabajo de investigación.

Asimismo, mi agradecimiento para mi asesor:

Mg. Bazán Briceño José Luis

Por las sugerencias recibidas para el mejoramiento de este trabajo.

Muchas gracias para todos.

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| RESUMEN | i |
| ABSTRACT..... | ii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| 1.1.Planteamiento del problema..... | 2 |
| 1.2.Descripción del problema | 3 |
| 1.3.Formulación del problema | 5 |
| 1.3.1. Problema general | 5 |
| 1.3.2. Problemas específicos..... | 5 |
| 1.4.Antecedentes..... | 6 |
| 1.4.1. Antecedentes Internacionales..... | 8 |
| 1.4.2. Antecedentes Nacionales | 9 |
| 1.5.Justificación e importancia de la investigación | 11 |
| 1.6.Limitaciones de la investigación..... | 12 |
| 1.7.Objetivos..... | 13 |
| 1.7.1. Objetivo general..... | 13 |
| 1.7.2. Objetivos específicos | 13 |
| 1.8.Hipótesis | 14 |
| 1.8.1. Hipótesis general..... | 14 |
| 1.8.2. Hipótesis específicas..... | 14 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 16 |

| | |
|--|----|
| 2.1. Marco conceptual..... | 16 |
| 2.2. Aspectos de responsabilidad social y medio ambiental..... | 28 |
| III. MÉTODO | 29 |
| 3.1. Tipo de investigación..... | 29 |
| 3.2. Población y muestra..... | 29 |
| 3.3. Operacionalización de variables | 30 |
| 3.4. Instrumentos..... | 32 |
| 3.5. Procedimientos..... | 32 |
| 3.6. Análisis de datos | 33 |
| IV. RESULTADOS..... | 34 |
| V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 43 |
| VI. CONCLUSIONES | 45 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 46 |
| VIII. REFERENCIAS..... | 47 |
| IX. ANEXOS | 55 |
| Anexo A: Matriz de Consistencia | 55 |
| Anexo B. Instrumento de recolección de datos..... | 57 |
| Anexo C. Ficha de validación de Instrumento por juicio de expertos | 59 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Cuadro de Asignación de Personal de la UIT– MIMPV de Lima..... | 30 |
| Tabla 2 Operacionalización de variables | 31 |
| Tabla 3. Confiabilidad de Instrumento | 32 |
| Tabla 4. Correlaciones de la gestión de La Gestión de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer y el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA’S en presunto estado de abandono..... | 34 |
| Tabla 5. Correlaciones de la Gestión de los Procedimientos de Tramitación Administrativa y el servicio de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes en presunto estado de Abandono..... | 35 |
| Tabla 6. Correlaciones de la Gestión del Procesamiento Informático de los Expedientes de Casos y el servicio de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes en presunto estado de Abandono. | 36 |
| Tabla 7. Correlaciones de la Gestión de los recursos operativos y tecnológicos y el servicio de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes en presunto estado de Abandono. | 37 |
| Tabla 8. Correlaciones de la Gestión de Sistema Funcional para el manejo de los recursos materiales, humanos, técnicos y el servicio de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes en presunto estado de Abandono. | 38 |
| Tabla 9. Gestión de Personal y el servicio de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes en presunto estado de Abandono..... | 39 |
| Tabla 10. Las dimensiones respecto a la Investigación Tutelar del ministerio de la mujer. ... | 40 |
| Tabla 11. Dimensiones respecto al servicio de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes en presunto estado de Abandono..... | 42 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 Flujo del macro proceso del servicio de investigación tutelar | 20 |
| Figura 2 Organización de la dirección de investigación tutelar..... | 21 |
| Figura 4. Proceso de presunto estado de abandono. | 25 |
| Figura 5. Grafica de barras respecto a la frecuencia de consideración respecto a la Investigación Tutelar del ministerio de la mujer. | 41 |
| Figura 6. Frecuencia de consideración respecto al servicio de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes en presunto estado de Abandono. | 42 |

RESUMEN

El **objetivo** de la presente investigación es hallar la influencia de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer en el servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono, con el propósito de analizar y fomentar un modelo de gestión administrativa. Este trabajo de investigación utiliza las dimensiones de la gestión para poder aplicarlos de manera correcta en la administración de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer. La **metodología** elegida para la recolección de datos fue la entrevista personal a 29 especialistas que se desempeñen en el procedimiento de investigación titular de la DIT. El cuestionario presenta un modelo de escala de Likert, brindando al encuestado la facilidad de poder graduar su opinión ante afirmaciones complejas. El diseño de la presente tesis es el no experimental de tipo descriptiva-correlacional. Realizada la contrastación de la hipótesis, se obtuvo que la Gestión de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer influye significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono. Esto se debe a la relación que tiene la gestión administrativa con el mejoramiento del servicio de atención integral. Además, se determinó que las estrategias de gestión administrativa más utilizada por los especialistas son la Gestión de los recursos operativos y tecnológicos.

Palabras clave: Gestión administrativa, estrategias de gestión, gestión de los recursos.

ABSTRACT

The purpose of the present investigation is to find the influence of the Directorate of Tutelary Research of the Ministry of Women in the service of comprehensive attention to children and adolescents in an alleged state of abandonment, with the purpose of analyzing and promoting an administrative management model. This research work uses the dimensions of management to apply them correctly in the administration of the Directorate of Tutelary Research of the Ministry of Women. The methodology chosen for the data collection was a personal interview with 29 specialists who work in the DIT's research procedure. The questionnaire presents a Likert scale model, giving the respondent the ease of being able to grade his opinion before complex statements. The design of this thesis is the non-experimental descriptive-correlational type. Once the hypothesis was tested, it was obtained that the Management of the Directorate of Tutelary Research of the Ministry of Women has a significant influence on the improvement of the integral attention service to children and adolescents in an alleged state of abandonment. This is due to the relationship that administrative management has with the improvement of the integral care service. In addition, it was determined that the most used administrative management strategies by specialists are the management of operational and technological resources.

Key words: Administrative management, management strategies, management of resources.

I. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Investigación Tutelar tiene como objetivo restituir los derechos de la niña, niño o adolescente en presunto estado de abandono, priorizando el de vivir en una familia, teniendo en consideración el interés superior del niño, se encuentra conformado por profesionales especializados en las áreas de derecho, trabajo social y psicología, quienes son los encargados de evaluar los casos que son materia de investigación tutelar tiene las siguientes funciones:

- Diseñar y proponer las políticas y estrategias para el desarrollo del procedimiento de Investigación Tutelar en la vía administrativa.
- Velar por el cumplimiento del Código de los Niños y Adolescentes, los Convenios suscritos y la normatividad en general en materia de Investigación Tutelar.
- Proponer la normatividad complementaria y/o modificatoria que fuera pertinente en materia de Investigación Tutelar.
- Dirigir del Procedimiento de Investigación Tutelar de acuerdo al Código de los Niños y Adolescentes y otras normas conexas.
- Wilmer
- Llevar el Registro de Procedimientos de Investigación Tutelar.
- Informar y orientar a la ciudadanía respecto de los alcances y actuaciones del Procedimiento de Investigación Tutelar, así como de los programas y entidades públicas o privadas que brindan atención a las niñas, niños y adolescentes en situación de presunto abandono.

El presente trabajo determina y explica la influencia de la Administración de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer en el servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

1.1. Planteamiento del problema

Los esfuerzos de gestión que viene realizando el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), son cada vez más importantes y decisivos para ofrecer servicios de calidad que permitan garantizar una atención y protección integral de manera efectiva a los Niños, Niñas y Adolescentes en estado de abandono; pero que por determinados problemas de falta de una gestión administrativa más eficiente y efectiva, y de limitaciones en cuanto a procedimientos y acciones diligenciales - administrativas más eficaces, como la carencia de manuales procedimentales que permitan orientar al Personal Administrativo en efectuar un servicio de alta calidad, y de no haberse consolidado hasta el momento, una ejecución más eficiente y acelerable de los trámites administrativos en la atención a los NNA's en presunto estado de abandono; lo que han venido generando la ocurrencia de ciertos problemas negativos que impiden finalmente que los servicios de protección integral no se lleguen a brindar al 100% requerido en atención a los NNA's en abandono.

Haciendo la descripción de problemas específicos identificados en torno a las limitaciones que se tienen en el actual servicio de protección integral a los NNA's en presunto estado de abandono, a partir de la calidad de ejecución del procedimiento administrativo de tramitación y atención por parte de la Dirección de Investigación Tutelar del MIMP y de sus Unidades Desconcentradas, cabe señalar de manera concreta los siguientes:

La falta de ejecución de un procedimiento administrativo más eficiente y efectivo en la tramitación de expedientes y desarrollo de diligencias, dificulta alcanzar un nivel adecuado en la calidad de los servicios de atención a los NNA's en situación de abandono; teniéndose que todavía se mantiene una fuerte cultura administrativa burocratizada en los procedimientos y trámites administrativos que se deben realizar tanto por los equipos de atención y servicio de la Dirección de Investigación Tutelar – MIMP y más sobretodo en sus Unidades

Desconcentradas; y que asimismo por las limitaciones de recursos operativos – administrativos que son insuficientes, y la carencia de un sistema de procesamiento más contundente, se tienden a generar demoras y retrasos en el desarrollo de las investigaciones administrativas que deben determinar si los NNA's presentados ante la Dirección, se encuentran en estado de abandono o no, para efectos de dictaminarse la medida de protección que corresponda; generándose a la vez en modo subsecuente, que no se priorice en los derechos de interés superior de los niños y adolescentes en abandono, en cuanto que puedan tener la acogida requerida, en modo inmediato en un centro de atención en que pueda recibir el tratamiento requerido en forma oportuna y digna acorde a su edad, o de asegurarse inmediatamente en ser colocados o reinsertados en sus familias parentales más cercanas o en familias adoptantes para asegurarse que puedan tener la protección bajo un entorno familiar seguro.

1.2. Descripción del problema

Los problemas persistentes de limitaciones administrativas y de insuficiencia en los recursos necesarios, también dificultan que los servicios de protección integral de la Dirección de Investigación Tutelar, no se lleguen a ofrecer en la calidad exigida, pese a haberse realizado ciertas mejoras en el modelo de atención administrativa, de implementarse un sistema de registro de NNA's, de haberse promovido más la desconcentración de Unidades de Investigación Tutelar, y hasta de tenerse la implementación de un sistema informático para agilizar el procesamiento y archivamiento automático de los expedientes administrativos sobre casos en proceso de investigación tutelar, y de aquellos expedientes con determinación de la medida de tutela administrativa o de protección que se haya dictaminado respectivamente; siendo que a pesar de dichos avances, pero aún predominan dificultades o debilidades constantes en la gestión de procesamiento de expedientes y en la calidad del servicio tramitador realizado por los equipos de atención, en cuanto que en la Dirección de Investigación Tutelar, aún se tienen problemas de insuficiente número de recursos o equipos informáticos, que impide

facilitar la ejecución del sistema informático para el procesamiento automatizado de los expedientes, donde los operarios tanto de los servicios de atención y de los equipos de evaluación, no llegan a disponer de los módulos informáticos necesarios para poderse realizar respectivamente la tramitación y un procesamiento más oportuno de los expedientes de casos y de poder resolverse la carga procesal que frecuentemente se presenta; y que ello incide en que la mayoría de los especialistas de servicio de evaluación opten por realizar una evaluación y procesamiento manual de los casos de expedientes; no existiendo una adecuada gestión distributiva en la asignación de las cantidades de expedientes que se deben procesar por cada especialista; por lo que a causa de la limitación de los recursos informáticos que no permiten extender el uso del sistema informático entre todos los especialistas de atención y evaluación, ocasiona consecuentemente que se mantenga una alta sobrecarga procesal de expedientes no resueltos, y asimismo en cuanto al problema de un sistema de trámite documentario no acorde a las necesidades de la DIT, en que se requiere de una tramitación más eficiente de los casos de NNA'S que necesitan de un servicio más oportuno para determinar la medida de protección que corresponda.

De que la falta de una adecuada gestión sobre el Personal Especializado en los equipos de atención y de evaluación de casos de la Dirección de Investigación Tutelar – MIMP, a causa de que constantemente se encuentran sometidos a los problemas de rotación laboral, y de no venir promoviéndose el mantenimiento requerido de los especialistas más competentes; ha venido dando por efecto negativo de que permanentemente no se disponga del Personal requerido que pueda hacer más efectivos los servicios de atención y evaluación de casos de NNA's en presunto estado de abandono; y por lo cual actualmente, como refieren Romero y Watson (2015), “es limitado el número de profesionales de la Dirección de Investigación Tutelar del MIMP, dedicados a la evaluación de los casos y cumplimiento de acciones destinadas a la reinserción familiar” (p. 33); siendo un problema crítico la falta de gestión y

mantenimiento de los especialistas requeridos, en el número necesario y para efectos de que puedan aportar significativamente en mejorar constantemente los procedimientos de evaluación administrativa para una oportuna declaración final de los NNA'S en situación de abandono, y de poder determinarse sobre la forma o medida de protección que deban recibir en sí.

Se tiene de esta manera que existen todavía limitaciones y ciertos problemas en la gestión del sistema administrativo - funcional de la DIT – MIMP, en que todavía no se efectúa una gestión administrativa efectiva sobre los recursos humanos, operativos y técnicos que se disponen, y que al ser a la vez dichos recursos, limitados en sí; no se ha venido asegurando la efectividad requerida en la ejecución de los servicios de atención y protección integral para niños y adolescentes en situación de abandono, no llegándose a priorizar al máximo como debería ser, en cuanto a garantizarse sus derechos bajo el principio del interés superior, en cuanto de que estos NNA's puedan ejercer en forma oportuna e inmediata sus derechos a tener una familia estable y recibir la protección adecuada para su crecimiento y desarrollo personal.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo la Gestión de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, influye en el mejoramiento del Servicio de Atención Integral a los NNA'S en presunto estado de abandono?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cómo la gestión de los procedimientos de tramitación administrativa, influirá en el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono?

- ¿Cómo la gestión del procesamiento informático de los expedientes de casos, influirá en el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono?
- ¿Cómo la gestión de los recursos operativos y tecnológicos, influirá en el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono?
- ¿Cómo la gestión de un sistema funcional adecuado en el manejo de los recursos materiales, humanos y técnicos; influirá en el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono?
- ¿Cómo la gestión sobre el Personal Especialista, influirá en el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono?

1.4. Antecedentes

La necesidad permanente de una mayor gestión efectiva en la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, ha venido siendo de exigencia permanente para poderse simplificar los trámites administrativos y poder ejecutarse un enfoque de procesos óptimos como eficientes, que conlleven al mejoramiento requerido del servicio de atención integral a los NNA's en presunto estado de abandono; frente al problema permanente de menores de edad abandonados que deben pasar mayor tiempo en los centros de albergue del Ministerio, y que por ciertos retrasos administrativos o trabas burocráticas todavía existentes, aún no hayan llegado a ser adoptados por familias sustitutas o de poder garantizarse su normal crecimiento y desarrollo personal en un ambiente familiar seguro y adecuado para sus expectativas de bienestar y cuidado, a causa de que un gran porcentaje de estos menores todavía no han sido declarados judicialmente en estado de abandono.

Es importante considerar los grandes esfuerzos y logros que la gestión de la Dirección de Investigación Tutelar del MIMP, ha venido consiguiendo desde el año 2012, en los aspectos de simplificación de trámites administrativos y de mejoramiento en los servicios de receptación, tratamiento, investigación y atención integral de niños en estado de abandono, hasta el aseguramiento de su colocación en familias sustitutas, o de fomentarse procesos administrativos más eficientes y efectivos para un mayor incremento significativo de las medidas de reinserción familiar, de protección tutelar y hasta de promoverse en forma más facilitable posteriormente las adopciones de estos menores en situación desfavorable. Al respecto cabe resaltar sobre los mejoramientos aportados por la gestión de la DIT – MIMP en relación con la gestión y ejecución de los procedimientos de servicio de atención e investigación tutelar, para efectos de contribuirse hacia la determinación más inmediata y eficaz de niños, niñas y adolescentes en situación de estado de abandono; teniéndose así la promulgación del Reglamento del Servicio de Investigación Tutelar dado por Decreto Supremo N° 005-2016-MIMP del 20 de julio del 2016, por lo cual se regula el trámite procedimental a efectuarse al respecto por las Unidades Competentes de Investigación Tutelar priorizando siempre en una mejor atención y ejecución de los procesos y trámites administrativos en torno al servicio de investigación tutelar propiamente dicho, de la ejecución de las Etapas de actuación de las unidades de investigación tutelar, así como en cuanto a la ejecución del Procedimiento Administrativo de Investigación Tutelar contemplando las Diligencias e Informes de Atención Integral a NNA's, y en torno a las actividades procedimentales de ejecución de los servicios de investigación a efectuarse para recaudarse los medios justificatorios y probatorios sobre la situación del menor y alegarse finalmente su declaración en estado de abandono, hasta culminarse el proceso de investigación con la tramitología de impulso tutelar respectivo de remitirse el expediente del menor declarado en abandono, a remitirse a la Dirección General de Adopciones para que ejerza sus competencias

correspondientes, en pro de asegurarse el bienestar del menor abandonado, para que sea adoptado en una familia sustituta que garantice su desarrollo y crecimiento personal.

De esta forma se puede destacar sobre las prioridades en que ha venido enfatizando la DIT – MIMP para mejorar continuamente los procedimientos administrativos de servicio de investigación tutelar sobre menores en presunto estado de abandono; basándose en la implementación del enfoque por procesos en función de la simplificación de trámites administrativos y la celeridad en las gestiones administrativas de las Unidades de Investigación Tutelar para un ejercicio efectivo y eficiente de los procesos y servicios competentes, eliminándose para ello trámites y trabas burocráticas excesivas al respecto.

1.4.1. Antecedentes Internacionales

Pineda (2014) en su tesis de Investigación titulada “Factores que influyen en la institucionalización de los niños, niñas y adolescentes en situación de abandono, en edades de 13 a 17 años, ubicados en los hogares de cuidado y protección de la asociación BUCKNER Guatemala, municipio de Mixco.”. Presentada ante la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar. La autora en la presente investigación tiene como objetivo identificar los factores que provocan la institucionalización de los NNA en edades de 13 a 17 años, ubicados en los hogares de cuidado y protección de la Asociación BUCKNER Guatemala, municipio de Mixco. Se utilizó una metodología de tipo cualitativa en donde se tomó en cuenta los factores socioeconómicos y familiares, y la muestra fue de 20 adolescentes. Se concluyó que los factores familiares y ambientales comienzan a actuar desde antes del nacimiento del niño. También que el Estado debe implementar planes de desinstitucionalización, e implementar programas enfocados a trabajar en la reintegración familiar y cuando sea procedente en la adopción. En el caso de la reintegración familiar es imprescindible contar con programas de apoyo a los padres en el ejercicio adecuado del rol

parental. Dichos procesos deben realizarse con valoraciones técnicas sobre las capacidades reales de la familia para fortalecer el vínculo con el niño, facilitando programas de acompañamiento social y psicológico orientados a la promoción de la preservación familiar.

Pineda (2014) en su tesis de Investigación titulada “Efectos que provoca la institucionalización en adolescentes que se encuentran en proceso jurídico en el hogar niño de la demanda en su desarrollo psicosocial”. Presentada ante la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar. La autora en la presente investigación tiene como objetivo establecer los efectos que provoca la institucionalización en adolescentes que se encuentran en proceso jurídico y por convenio familiar en el Hogar Niño de la Demanda, en su desarrollo psicosocial. Se utilizó una metodología de tipo cualitativa, la muestra a utilizar fue de 6 adolescentes a los cuales se les aplicó una encuesta. Con esto se concluyó que el acogimiento de adolescentes en entidades privadas de abrigo y protección se ha convertido en los últimos años en una forma de apoyo para las familias que viven en pobreza y extrema pobreza y al mismo tiempo para proteger a aquellos adolescentes que por distintas agresiones realizadas en el entorno familiar han tenido que ser rescatados y separados de su familia con el fin de restituirles sus derechos violentados.

1.4.2. Antecedentes Nacionales

Mendoza (2014) en su tesis de Investigación titulada “Factores de riesgo que influyen en la situación de abandono en los niños y niñas, usuarios de la defensoría del niño y el adolescente “señor de los milagros” del sector Manuel Arévalo, distrito la Esperanza – Provincia De Trujillo, en el año 2014.”. Presentada ante la Universidad Nacional de Trujillo. La autora en la presente investigación tiene como objetivo Analizar cuáles son los factores de riesgo que influyen en la situación de abandono en los niños y niñas, usuarios de la Defensoría del Niño y el Adolescente “Señor de los Milagros”. Sector Manuel Arévalo, Distrito de La Esperanza – Provincia de Trujillo, en el año 2014. Se utilizó una metodología de Investigación

Descriptiva y se emplearon los siguientes métodos como: descriptivo, inductivo-deductivo, estadístico, analítico. Finalmente se concluye que con la investigación realizada los resultados obtenidos evidencian que los factores de riesgo como: el comportamiento abusivo por parte de los padres o tutores como pauta de aprendizaje, la privación afectiva por parte de los padres o tutores hacia el niño, y la deficiente situación económica familiar; influyen en la situación de abandono en los niños y niñas, usuarios de la Defensoría del Niño y el Adolescente “Señor de los Milagros”.

Pintado y Rodríguez (2014) en su tesis de investigación titulada “Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en la empresa de servicios Chan Chan S.A. en la ciudad de Trujillo”. Presentada ante la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego. Las autoras en la presente investigación tienen como objetivo demostrar la viabilidad de la propuesta de mejora sustentada con fundamento teórico que demuestre el incremento en la eficiencia en el servicio de atención al cliente en la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. en la Ciudad de Trujillo. La muestra está definida por 83 personas naturales y por 169 empresas corporativas que envían y recogen encomiendas desde la ciudad de Trujillo a otro destino dentro del territorio nacional a las cuales se le encuestó, y se concluyó que las necesidades de mejora se encuentran en los procesos de recojo, envíos, distribución y almacenaje de mercadería. Así mismo un porcentaje considerable de cliente manifiesta que no existe tecnología que apoye a la calidad del servicio de atención al cliente.

Durand (2015) en su tesis de investigación titulada “Propuesta de mejora de procesos en el área de servicio técnico de una empresa de venta de equipos médicos”. Presentada ante la Facultad de Ingeniería de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

La autora en la presente investigación tiene como objetivo optimizar los procesos dentro del área de Servicio Técnico, analizando los procesos operativos y administrativos que

afectan el rendimiento del proceso de mantenimiento. Se utilizó una metodología basado en el uso de técnicas, entre las cuales están: el análisis de la cadena de Valor, Análisis FODA, para el diagnóstico el Diagrama Causa-Efecto y Diagrama de Pareto para el análisis del Diagrama de Flujo de Procesos. Finalmente se concluyó que, al implementar una mejora de procesos mediante la planificación, claridad en los procedimientos y responsabilidades, se evitara una pérdida de S. / 444529,89 anual, generado por el retraso en servicios de mantenimientos expresados en penalidades y multas. También se mejora la calidad del servicio a un 90% de acuerdo a las encuestas realizadas, ya que el incremento del nivel de cumplimiento en los mantenimientos generará el aumento en la satisfacción del cliente.

1.5. Justificación e importancia de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

En cuanto que se profundizará sobre los conceptos principales de la investigación titular del ministerio de la mujer y el servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono; con el propósito de obtener un conocimiento acerca de los principios y naturaleza de las variables de interés que pueda ser utilizado para una adecuada Gestión de los Procedimientos de Tramitación, Eficiencia de Procesos, y la Simplificación de trámites administrativos.

1.5.2. Justificación práctica

Se abordará el planteamiento de las medidas y acciones necesarias para poderse consolidar el mejoramiento esperado en la ejecución del procedimiento administrativo de atención integral a los NNA's en estado de abandono, implicando el mejoramiento exigido desde el servicio de recepción y atención del caso, hasta la evaluación y dictaminación final de la medida de protección que corresponda; a fin de que se pueda asegurar el desarrollo ejecutable de un procedimiento eficiente y oportuno que promueva y garantice el ofrecimiento de servicios de calidad en materia de atención y protección integral a los NNA's en abandono;

resultando necesario en formularse las acciones principales que promuevan la verdadera ejecución de un sistema de gestión que resuelva los expedientes en forma oportuna y acelerable, y a la vez de que se pueda llevar a cabo una gestión óptima en el manejo y distribución de los recursos humanos y técnicos – operativos necesarios para refortalecerse la capacidad de tratamiento y resolución de los casos de expedientes, y se puedan finalmente reducir los tiempos de procesamiento de casos y la emisión de las medidas de protección para los menores de edad que se encuentren en estado de abandono plenamente comprobado, priorizándose en asegurar sus derechos esenciales a tener una familia y de ser protegidos en su dignidad y desarrollo personal.

1.5.3. Justificación metodológica

Se tiene que en la presente investigación a efectuarse, también se procederá a ejecutar metodológicamente una actividad de investigación de tipo aplicada y explicativa, en que se pueda plantear de manera profundizada y altamente especializada las medidas y propuestas que contribuyan a mejorar la calidad y capacidad de eficiencia y efectividad de los procedimientos en torno a los servicios de protección integral a brindarse a los NNA's en abandono; y de esa manera poderse conseguir los cambios exigidos en el mejoramiento del servicio de atención de casos, y en el procesamiento como evaluación de los mismos para asegurarse finalmente la dictaminación de las medidas de protección.

1.6. Limitaciones de la investigación

1.6.1. Limitaciones bibliográficas

La bibliografía para la presente investigación es escasa en casos nacionales, lo que generó que no se encuentre muchos trabajos en la que se aplique la influencia de la justicia juvenil restaurativa en la reinserción social de los adolescentes infractores en conflicto con la ley penal.

1.6.2. Limitación teórica

La ausencia moderada de trabajos de antecedentes relacionados al tema de investigación en facultades de pre grado y post grado de las principales universidades del país.

1.6.3. Limitación económica

El limitado financiamiento económico para la adquisición de los materiales necesarios para la investigación.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar sobre la influencia que tiene la Gestión de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, con respecto al mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

1.7.2. Objetivos específicos

- Explicar sobre la influencia que tendrá la gestión de los procedimientos de tramitación administrativa, con respecto al mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.
- Explicar sobre la influencia que tendrá la gestión eficiente del procesamiento informático de los expedientes de casos, con respecto al mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.
- Explicar sobre la influencia que tendrá la gestión de los recursos operativos y tecnológicos, con respecto al mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.
- Explicar sobre la influencia que tendrá la gestión de un sistema funcional adecuado en el manejo de los recursos materiales, humanos y técnicos; con respecto al

mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

- Explicar sobre la influencia que tendrá la gestión adecuada del Personal Especialista, con respecto al mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

La Gestión de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, influirá significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

1.8.2. Hipótesis específicas

- La gestión de los procedimientos de tramitación administrativa, influirá significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.
- La gestión eficiente del procesamiento informático de los expedientes de casos, influirá significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.
- La gestión de los recursos operativos y tecnológicos, influirá significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.
- La gestión de un sistema funcional adecuado en el manejo de los recursos materiales, humanos y técnicos; influirá significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

- La gestión adecuada del Personal Especialista, influirá significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco conceptual

2.1.1. *Teorías generales sobre el tema*

2.1.1.1. Teoría del Enfoque basado en Procesos. Trasciende así que la Gestión de Procesos debe consistir en el conjunto de actividades o acciones determinantes que permitan hacer más eficientes y eficaces los procesos, y en cuanto a consolidarse un sistema de procedimiento administrativo sistematizado y efectivo que promueva constantemente el mejoramiento y perfeccionamiento de los procesos y trámites administrativos, mediante las actividades y programas de monitoreo de calidad, a efectos de que los procesos puedan ser mejorados in situ, durante el mismo desarrollo ejecutable del procedimiento funcional - operativo de la organización o entidad; implicando así finalmente la aplicación de sistemas basados en procesos de todas las actividades, programas y proyectos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones entre estos procesos, así como su gestión y monitoreo, para poderse conllevar al desarrollo de procesos acelerables, oportunos y eficientes, sin problemas de retrasos o trabas burocráticas que pueden ralentizar el procedimiento administrativo de trámites y servicios.

Esto implica que cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar entradas en salidas puede considerarse como un proceso. Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo la salida de un proceso forma directamente la entrada del siguiente proceso. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en procesos". La aplicación de un sistema de procesos dentro de la

organización, junto con la identificación e interacciones entre estos procesos, así como su gestión puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

2.1.1.2. Teoría del Mejoramiento Continuo en la Gestión de Procesos. Se trata de una teoría derivada del Principio de Gestión de la Calidad, según los criterios y aportes técnicos de las Normas ISO sobre el sistema de Gestión de Calidad para procesos, y específicamente tratado bajo el enfoque basado de procesos; pero sobretodo fundamentado en modo más estratégico a través del método japonés del Kaizen o del Mejoramiento Continuo hacia la máxima calidad total de los procesos y servicios en toda organización; involucrando propiamente el mejoramiento permanente de los procesos y procedimientos de desarrollo, que se lleven a cabo dentro de una entidad y/o empresa, para poderse brindar finalmente servicios óptimos y de alta calidad en tiempo oportuno, y que pueda satisfacerse finalmente las necesidades de demanda de los usuarios, a efectos de que puedan recibir los servicios requeridos en forma oportuna y efectiva, y de realizarse los trámites administrativos de manera acelerable y sin retrasos ni trabas burocráticas.

Para la autora Ríos (2009) que sostiene sobre la Gestión de Calidad en las organizaciones públicas, a partir del método de mejoramiento continuo; resalta que "basándose en el principio de que la mejora continua en los pequeños y simples detalles de las actividades desarrolladas, tomando unos pequeños minutos de tiempo en ellos, en mejorar el proceso o procedimiento en forma permanente, pueden solucionar grandes cuellos de botella con el consecuente ahorro de grandes sumas de dinero; siendo por lo tanto, la teoría de mejora continua más sencilla y efectiva en su aplicación; en que la implementación de muchas mejoras pequeñas colectivamente generan un gran beneficio a los procesos y a la Gestión en sí, en consecuencia la función de la administración debe estar direccionada en realizar esfuerzos

constantes para proporcionar mejores productos y servicios de mayor calidad, en el menor tiempo y a precios más bajos” (p. 2).

Conforme al concepto señalado, se tiene que es propicio y decisivo que en todas las entidades u organizaciones públicas del Estado, se aplique el método de Kaizen en relación principalmente con el mejoramiento de la calidad de eficacia y eficiencia de los procesos administrativos, que puedan ser mejorados constantemente hasta consolidarse en procedimientos óptimos que aseguren finalmente una mejor calidad de los servicios a brindarse en forma oportuna y agilizable a los ciudadanos usuarios que recurren frecuentemente a las entidades públicas para realizar trámites y solicitar los servicios que correspondan; eliminándose asimismo cualquier traba u obstáculo burocrático que retrase la ejecución de los procesos.

Un aspecto esencial en la ejecución del método Kaizen para el mejoramiento y perfeccionamiento continuo de la efectividad en los procesos que se desarrollan en una organización pública; es en cuanto a la simplificación de los procedimientos de trámites administrativos, que significa efectuarse un estudio y análisis detallado de todos los procesos tramitadores que se realizan en torno a los servicios que brinda la entidad pública respectiva, y a partir de la identificación de trámites excesivos y trabas burocráticas, se puedan llevar a cabo las actividades requeridas de monitoreo para la eliminación de las trabas, y de hacerse más eficientes los trámites para su ejecución oportuna y rápida; todo ello a partir de hacerse más óptimos y agilizables cada proceso, actividad y tarea administrativa, con la finalidad de conllevarse integralmente a la ejecución de procedimientos administrativos que puedan asegurar en brindarse servicios de calidad, con valor agregado, y sobre todo que sean ofrecidos de manera rápida y atendándose plenamente los requerimientos de los ciudadanos que acuden a los servicios públicos de tramitación y atención administrativa de las instituciones estatales.

2.1.1.3. Teoría de la Calidad de Servicio. Se trata en sí de la calidad orientada en el enfoque resultante en que se debe brindar todo servicio público a ofrecerse por la organización o institución del Estado; teniendo en cuenta que “la calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios” (Domínguez, 2006, p. 47); lo que indica acerca del valor esencial de desarrollo de la calidad de servicio en torno a los elementos de mejoramiento continuo y de ejecución del sistema de calidad que asegure plenamente el ofrecimiento de servicios con alta efectividad, eficiencia y con valor agregado, que puedan satisfacer los requerimientos y necesidades de los usuarios ciudadanos.

Por su parte, Ávila (2011) sostiene que la Gestión de la Calidad de Servicio, viene a consistir en “el conjunto de actividades que las entidades públicas como privadas, deben determinar cómo política de calidad, con objetivos y responsabilidades proporcionados de forma consistente, que permitan asegurar y consolidar una calidad de servicio superior a la de la competencia, y que satisfaga los requerimientos de servicio de los clientes – usuarios. La Gestión de la calidad de servicio implica el establecimiento adecuado del proceso administrativo: la planificación de la calidad, la organización de la calidad, la dirección, el control de la calidad y la mejora de la calidad. La clave reside en igualar o superar las expectativas de los clientes - usuarios en cuanto a calidad de servicio, que se forman en torno a la calidad de atención que se brindan por las organizaciones estatales o privadas. Los clientes - usuarios quienes son los únicos que pueden emitir estas valoraciones, comparan el servicio percibido con sus expectativas de servicio, es decir si la percepción de calidad del servicio del personal y de los procesos es inferior a las expectativas de los usuarios, perderán interés en recurrir a las entidades sean públicas o privadas; mientras si se alcanza o supera, estarán dispuestos a frecuentarlas” (p. 3).

De esta manera en base al concepto señalado, la Gestión de Calidad del Servicio contempla la ejecución de un plan estratégico integrado que incida y fomente al máximo, el mejoramiento continuo en cada elemento esencial para el ofrecimiento final de servicios de alta calidad; contemplando así en mejorarse constantemente la eficiencia y eficacia de los procesos y trámites administrativos, simplificándolos y eliminándose las trabas burocráticas excesivas, y que a la vez se cuente con el Personal idóneo y debidamente capacitado, para llegar a brindar los servicios requeridos, satisfaciendo las necesidades de requerimiento de los clientes – usuarios; comprendiendo asimismo un manejo eficaz y eficiente de los recursos operativos y tecnológicos disponibles para asegurarse en elevar la competitividad de los servicios.

2.1.1.4. Investigación Tutelar del ministerio de la mujer. Según Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP, 2016), La investigación tutelar es el procedimiento administrativo mediante el cual se investiga si un niño, niña o adolescente se encuentra en presunto estado de abandono, de acreditarse esta situación, se dicta medida de protección correspondiente. En lima, el ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables se encarga de la dirección de investigación tutelar de los niños y en provincias, las unidades de investigación tutelar desconcentradas (Cusco, Arequipa y Huancayo).

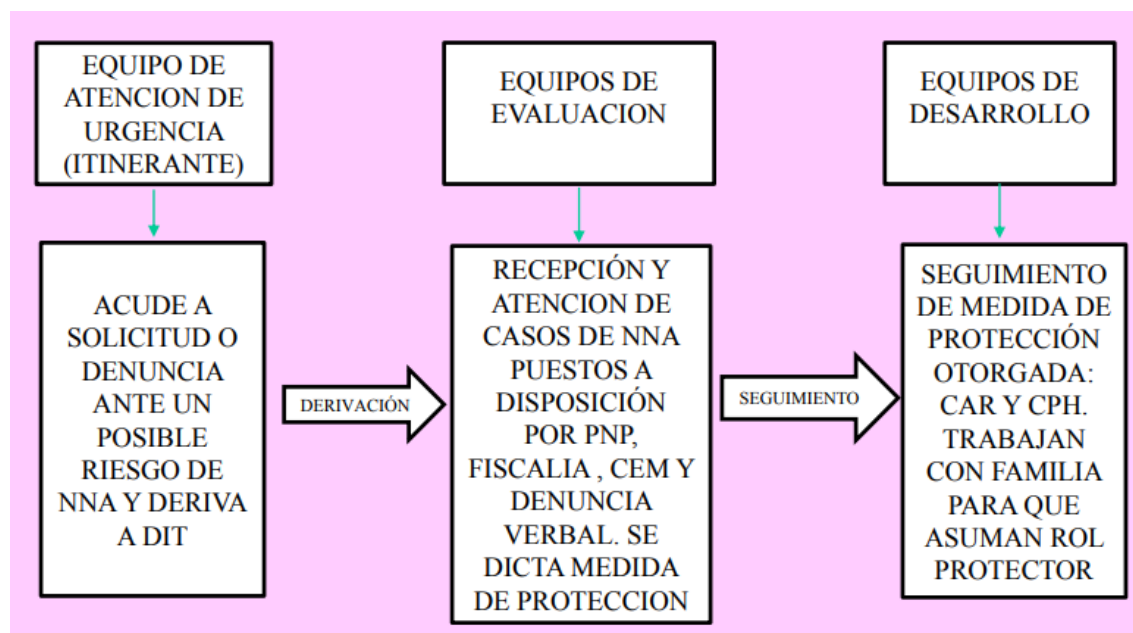
Figura 1

Flujo del macro proceso del servicio de investigación tutelar



Figura 2

Organización de la dirección de investigación tutelar



2.1.1.5. Gestión de los Procedimientos de Tramitación Administrativa. En el caso de la DIT – MIMP, debe efectuarse por parte de los equipos multidisciplinarios, el procedimiento de atención integral a los NNA's en presunto estado de abandono, considerándose las fases o etapas de recepción de los casos, atención, evaluación de expedientes, y desarrollo de las acciones de protección integral; teniendo cada etapa las diligencias y trámites administrativos correspondientes, que se deben realizar en modo inmediato y efectivo, para finalmente garantizarse un servicio de atención eficaz para que los menores de edad en abandono, puedan recibir la protección requerida.

Según MIMP (2016): Artículo 17.- De las funciones de la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano

La Oficina de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano tiene las siguientes funciones: a. Proporcionar una eficaz y oportuna atención y orientación a los ciudadanos que demandan un servicio del MIMP. b. Formular y proponer los estándares, procedimientos y

directivas para la regulación de los procesos de atención a los ciudadanos, gestión de los documentos y archivos, uso de la biblioteca y supervisar su cumplimiento reportando a la Secretaría General. (*)

(*) Literal modificado por el Art. 1 del Decreto Supremo N° 002-2015-MIMP, publicada el 12 de mayo de 2015, cuyo texto es el siguiente: “b. Formular y proponer los estándares, procedimientos y directivas para la regulación de los procesos de atención a los ciudadanos, gestión de los documentos y archivos, uso del Centro de Documentación y supervisar su cumplimiento reportando a la Secretaría General.” c. Organizar, conducir, ejecutar y evaluar, el proceso de trámite documentario, la gestión de los archivos, el servicio de biblioteca y la provisión de información y orientación al ciudadano, aplicando, según sea el caso, las normas emanadas del Archivo General de la Nación y las directivas, planes y procedimientos establecidos por el Ministerio. (p. 12)

2.1.1.6. Gestión del Procesamiento Informático de los Expedientes de Casos

Si bien en el caso de la DIT – MIMP se cuenta actualmente con un sistema de procesamiento informático de los expedientes de casos sobre NNA's en abandono, mediante el cual se procede a realizar la digitalización y escaneo de los expedientes, a efectos de ser administrados para su actualización y consulta automatizada, como de estar debidamente almacenados en una base de datos; pero las limitaciones en recursos operativos - informáticos dificultan que dicho sistema se aplique por todos los especialistas que operan en la DIT, y que aún la mayoría de este Personal siga prefiriendo aplicar el sistema manual de análisis y evaluación de expedientes, teniéndose así que todavía se debe procesar una alta carga de expedientes aún no resueltos, y que el sistema implementado no haya venido dando la solución requerida en la atención y reducción de la carga de expedientes que se tiene en el área de investigación tutelar, no dándose la cobertura requerida en el procesamiento de los expedientes.

2.1.1.7. Gestión de los recursos operativos y tecnológicos. En el caso de la DIT – MIMP, al tener como un problema constante la insuficiencia de recursos operativos – informáticos, ello impide que se realice una gestión adecuada de tales recursos, que al ser muy limitados, resulta finalmente que el sistema de gestión de expedientes y los trámites no sean efectivos hasta el momento, y que todavía se mantenga en el área de investigación tutelar una alta carga de expedientes de casos no resueltos, y que el Personal de los Equipos Multidisciplinarios tengan que realizar procedimientos manuales y básicos para la evaluación de los expedientes, cuando el sistema informático de procesamiento aún es limitado y no tiene el alcance requerido para todos los especialistas que laboran en el área referida.

2.1.1.8. Gestión de Sistema Funcional para el manejo de los recursos materiales, humanos y técnicos. En el caso de la DIT-MIMP, la falta de un sistema de gestión operativa – funcional sobre el manejo y distribución de los recursos materiales, operativos y humanos, dificulta constantemente en conocer sobre la real limitación que se tiene en dicha área del MIMP, sobre los recursos tecnológicos que se necesitan para todo el Personal Especialista de los Equipos Multidisciplinarios, a efectos de que puedan mejorar en la ejecución de los procesos y trámites en forma oportuna e inmediata, y de poderse consolidar un sistema informático que tenga la cobertura total en todo el área; teniéndose así que hasta el momento la entidad ministerial no haya podido dar la solución definitiva al insuficiente número de recursos informáticos, y de que la plataforma tecnológica que se tiene actualmente, también presenta limitaciones, no teniendo el uso requerido por la gran mayoría del Personal en servicio.

2.1.1.9. Gestión de Personal. En la DIT – MIMP, permanentemente se ha tenido el problema de la falta de una adecuada gestión del Personal Especializado que conforman los equipos multidisciplinarios para la atención y evaluación de casos de NNA's en estado de abandono; dado que predomina constantemente la aplicación de las medidas de rotación

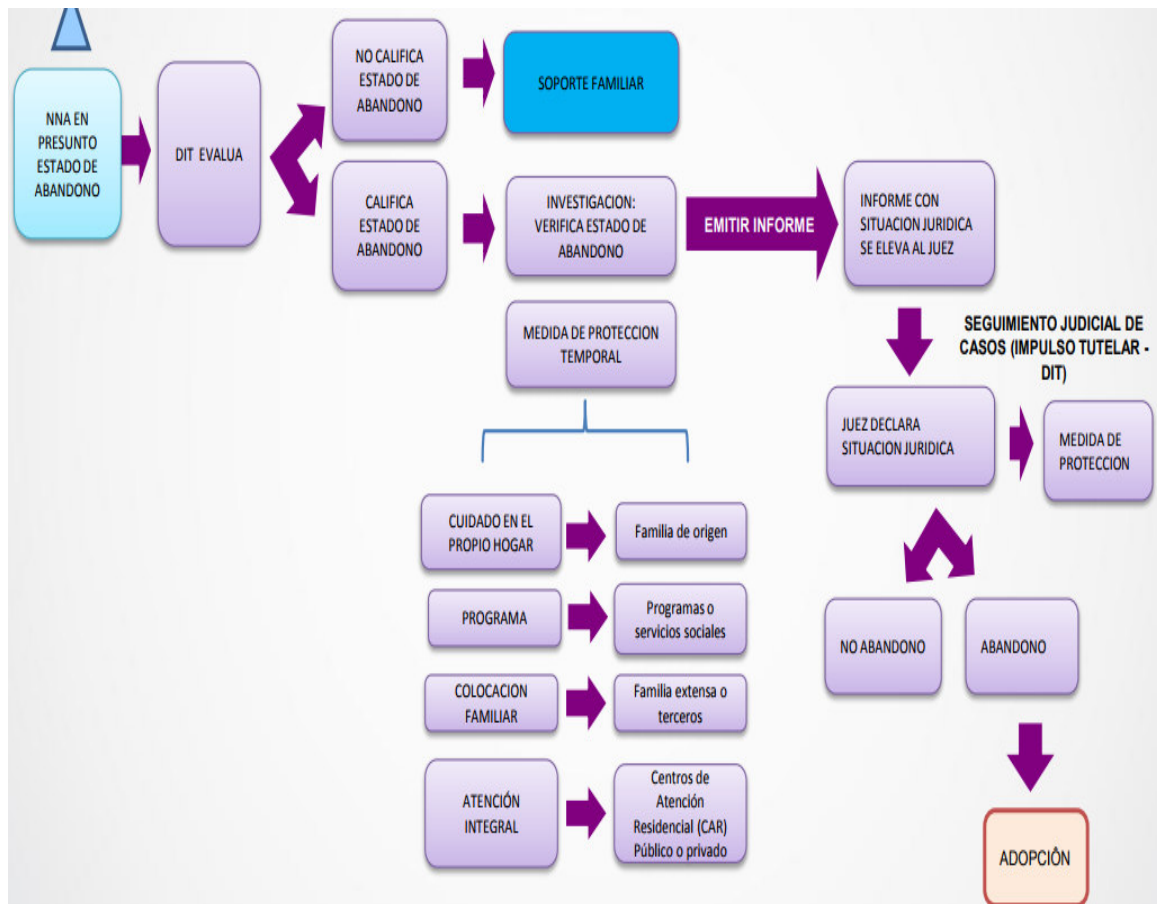
laboral, por lo que no se llega a mantener a los especialistas más competentes que puedan asegurar en brindar servicios más efectivos y en la ejecución de procedimientos como trámites más oportunos y eficientes. De esta manera, se tiene la problemática actual del escaso número de personal especializado en los equipos de análisis y evaluación de expedientes sobre casos de NNA's en abandono; resultando que al tenerse un limitado número de especialistas, no se pueda dar la atención requerida en el procesamiento y la evaluación sobre los expedientes aún por resolver.

2.1.1.10. Servicio de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes en presunto estado de Abandono. La Atención Integral de niñas, niños y adolescentes, se define como el conjunto de intervenciones del Estado para la protección integral de NNA, actuando sobre todas las causas que limitan el ejercicio de sus derechos. (DGNNA, 2013)

El Mejoramiento del Servicio de Atención Integral a NNA's en estado de abandono, consiste plenamente en cuanto a poderse asegurar y garantizar el mejoramiento consolidado de los servicios de atención y protección integral a brindarse finalmente a los menores de edad en abandono; implicando propiamente en mejorarse la eficiencia de ejecución de las diligencias, trámites y procesos administrativos en cada etapa o fase del procedimiento de atención integral, desde la etapa de recepción de casos, y en lo que corresponde a las etapas de atención y evaluación de expedientes de casos, hasta llegarse finalmente con el desarrollo efectivo de las acciones de seguimiento y cumplimiento de las medidas de protección que se dictaminen para los menores en abandono.

El estado de abandono es cuando los padres o responsables han dejado de cumplir con sus obligaciones y responsabilidades generando situaciones de riesgo en niñas, niños y/o adolescentes. (MIMP, 2016)

Figura 3
Proceso de presunto estado de abandono.



2.1.1.11. Eficiencia de Procesos. La eficiencia de procesos garantiza que en cada etapa de desarrollo del procedimiento de atención integral de la DIT – MIMP, se lleven a cabo las diligencias procedimentales necesarias en forma efectiva y determinante para que finalmente se puedan ofrecer servicios de protección favorables y enfocados a priorizar los derechos de los NNA’s en abandono, para que puedan recibir la protección familiar requerida o recibir el servicio asistencial que la entidad ministerial garantice a dichos menores de edad.

Los procesos son la “materia prima” de la apuesta que las organizaciones hacen cuando deciden gestionarse según principios de Calidad total. (Rabanal y Sánchez, 2014)

Cohen y Franco (1992) definen la eficiencia como “la relación entre costos y productos obtenidos”. Lockheed y Hanushek (1988) señalan que “un sistema eficiente obtiene más productos con un determinado conjunto de recursos, insumos o logra niveles comparables de productos con menos insumos, manteniendo a lo demás igual”. Según Mokate (1999) la eficiencia como el grado en que se cumplen los objetivos de una iniciativa al menor costo posible.

2.1.1.12. Simplificación de trámites administrativos. Según Sistema de Gestión Pública (SGP, 2016) la simplificación administrativa tiene por objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que generan el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública. La Simplificación Administrativa, entonces, representa una de las principales acciones que debe ser implementada por las entidades públicas para orientar y optimizar la prestación de los servicios que brinda el Estado, lo cual se logra con el uso adecuado del marco normativo y las herramientas (guías metodológicas y sistemas informáticos) de simplificación y determinación de costos; así como, el manual para mejorar la atención a la ciudadanía que la Secretaría de Gestión Pública pone a disposición.

Según el Decreto Legislativo N° 1246:

Artículo 6.- Facilidades para efectuar el pago de derechos administrativos

Las entidades de la Administración Pública suscriben convenios con instituciones financieras bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP para facilitar el pago de los derechos de tramitación de los procedimientos administrativos en sus oficinas, a través de las plataformas digitales de sus clientes o de las propias entidades públicas.

El Banco de la Nación implementa el pago en línea de todos los procedimientos administrativos y tasas que recauda.

El Ministerio de Economía y Finanzas, a través de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público, establece la normatividad complementaria que sea necesaria para la adecuada implementación de lo establecido en el presente artículo.

Según el Decreto Legislativo N° 1310:

Artículo 1.- Objeto El presente Decreto Legislativo tiene por objeto dictar medidas adicionales de simplificación administrativa.

Artículo 2.- Análisis de Calidad Regulatoria de procedimientos administrativos Las entidades del Poder Ejecutivo deben realizar un Análisis de Calidad Regulatoria de todas las disposiciones normativas de alcance general, a excepción de las contenidas en leyes o normas con rango de ley, que establezcan procedimientos administrativos, a fin de identificar, reducir y/o eliminar aquellos que resulten innecesarios, injustificados, desproporcionados, redundantes o no se encuentren adecuados a la Ley del Procedimiento Administrativo General o a las normas con rango de ley que les sirven de sustento. El requisito también es exigible a las disposiciones que reglamenten trámites creados en leyes o normas de rango de ley.

2.1.1.13. Calidad del Servicio de Atención. La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción”. (Deming, 1989)

Otro autor como Horovitz (1991) describe los principios de la calidad de servicio, que pueden resumirse de la siguiente manera:

- a. El cliente es quien juzga la calidad del servicio.
- b. El cliente impone qué nivel de excelencia debe alcanzar el servicio

- c. La empresa debe trazarse metas para lograr sus objetivos, obtener beneficios y poder destacarse.
- d. La empresa debe tomar en cuenta las expectativas del cliente.
- e. Las empresas pueden definir normas precisas para lograr la calidad en el servicio.
- f. La excelencia significa cero defectos y para ello requiere de una disciplina y un esfuerzo constante.

La calidad de servicio percibida puede ser definida como el juicio del consumidor sobre la superioridad o excelencia del producto, mientras el valor percibido es la evaluación general de la utilidad de un servicio basado en percepciones de lo que se recibe y lo que se entrega (Zeithaml, 1988).

2.2. Aspectos de responsabilidad social y medio ambiental

La Dirección de Investigación Tutelar tiene como objetivo restituir los derechos de la niña, niño o adolescente en presunto estado de abandono, priorizando el de vivir en una familia, teniendo en consideración el interés superior del niño, se encuentra conformado por profesionales especializados en las áreas de derecho, trabajo social y psicología, quienes son los encargados de evaluar los casos que son materia de investigación tutelar.

El presente trabajo determina y explica la influencia de la Administración de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer en el servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Según Hernández et al. (2010) la investigación se basa en un enfoque cuantitativo debido a que las variables de interés son objetivamente medibles. El tipo de investigación es descriptiva- correlacional ya que se describen y detallan a profundidad los indicadores de cada variable, por otro lado, presenta correlación porque se busca hallar una relación entre ambas variables, es decir un grado de asociación entre ellas.

Tam et al. (2008) afirman que una investigación es de tipo descriptiva cuando o se pretende conocer actitudes y situaciones por medio del detalle de acciones, procesos, personas y cosas relacionadas al campo de la investigación

La presente tesis presenta un diseño de investigación no experimental-transversal. Según Sánchez (2011) para que el diseño sea no experimental no debe haber ningún tipo de manipulación del factor causal de las variables con el fin de obtener un resultado específico, además Morán y Alvarado (2010) sostiene que una investigación de corte transversal es aquella en la que se recolecta la información en un momento único en el tiempo.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población consistirá en el total de Especialistas que se desempeñen en el procedimiento de investigación titular en el Ministerio de la Mujer.

3.2.2. Muestra

Utilizando el método de muestreo estadístico la muestra tiene un valor de 29 miembros de la Unidad de Investigación Titular categorizados como se muestra a continuación:

Tabla 1

Cuadro de Asignación de Personal de la UIT– MIMPV de Lima

| Especialistas según Función | Cantidad |
|------------------------------------|-----------------|
| Asistentes Sociales | 7 |
| Psicólogos | 12 |
| Abogados | 8 |
| Recepcionadores Call Center | 2 |
| Total | 29 |

3.3. Operacionalización de variables

Variable Independiente: Gestión de Dirección de Investigación Tutelar - MIMP

Indicadores.

- Gestión de los Procedimientos de Tramitación Administrativa
- Gestión del Procesamiento Informático de los Expedientes de Casos
- Gestión de los recursos operativos y tecnológicos
- Gestión de Sistema Funcional para el manejo de los recursos materiales, humanos y técnicos
- Gestión de Personal

Variable Dependiente: Mejoramiento del Servicio de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes en presunto estado de Abandono

Indicadores.

- Eficiencia de Procesos
- Simplificación de trámites administrativos
- Calidad del Servicio de Atención

Tabla 2

Operacionalización de variables

| VARIABLE | INDICADORES | ÍTEMS | NIVELES Y RANGOS |
|--|--|-------|----------------------------------|
| X: Investigación tutelar del ministerio de la mujer | Gestión de los Procedimientos de Tramitación Administrativa | 1-10 | (1) totalmente desacuerdo |
| | Gestión del Procesamiento Informático de los Expedientes de Casos | | (2) desacuerdo |
| | Gestión de los recursos operativos y tecnológicos | | (3) ni de acuerdo, ni desacuerdo |
| | Gestión de Sistema Funcional para el manejo de los recursos materiales, humanos y técnicos | | (4) totalmente acuerdo |
| | Gestión de Personal | | (5) acuerdo |
| Y: Servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono | Eficiencia de Procesos | 11-13 | |
| | Simplificación de trámites administrativos | | |
| | Calidad del Servicio de Atención | | |

3.4. Instrumentos

Con el fin de recolectar los datos para la prueba de la hipótesis en la presente investigación, se formuló un cuestionario específico de manera que se puedan medir las variables y su grado de asociación entre ellas, dicho cuestionario presenta la escala Likert.

Se probó la confiabilidad del instrumento de recolección de datos mediante una prueba piloto con una muestra de 5 profesionales expertos en el tema que pasaron a evaluar 13 ítems que poseían una escala de 1-5. Esta prueba piloto arrojó un alfa de Cronbach igual a 0,778 lo cual supone una buena confiabilidad del instrumento.

Tabla 3

Confiabilidad de Instrumento

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,778 | ,779 | 13 |

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Procedimientos

Utilizando la base de datos se aplicó el programa estadístico SSPS 21.0 y Excel 2013 donde se procederá al análisis estadístico para obtener los siguientes resultados:

- Se procedió a describir los datos de cada variable a estudiar calculando el promedio, la varianza, la desviación estándar y el error estándar.
- Luego se calculó el resultado promedio de las dimensiones según los indicadores expuestos en cada ítem.

- Para la correlación entre dos variables se utilizó la correlación r de Spearman, para determinar si existe influencia significativa de las dimensiones con las variables.
- Finalmente se interpretaron los resultados según el sigma obtenido y dichas hipótesis se complementarán con las preguntas que no trabajan con la escala Likert.

3.6. Análisis de datos

El análisis de datos se basó en función a tablas y graficas obtenidos del procesamiento de datos y los resultados son analizados y comparados con otras investigaciones.

IV. RESULTADOS

4.1. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: La Gestión de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, no influye significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

Ha: La Gestión de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, influye significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

Tabla 4

Correlaciones de la gestión de La Gestión de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer y el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

| | | servicio de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes en presunto estado de Abandono | |
|----------|------------------|---|--------|
| Rho de | Investigación | Coefficiente de | ,772** |
| Spearman | Tutelar del | correlación | |
| | ministerio de la | Sig. (bilateral) | ,003 |
| | mujer | N | 29 |

Interpretación: según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis general se ha obtenido que el coeficiente de Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.772, una significancia de 0.03 que es menor al parámetro teórico que es 0.05 lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: La Gestión de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, influye significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

Hipótesis secundarias

a. Hipótesis específica 1

Ho: La gestión de los procedimientos de tramitación administrativa, no influye significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

Ha: La gestión de los procedimientos de tramitación administrativa, influye significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

Tabla 5

Correlaciones de la Gestión de los Procedimientos de Tramitación Administrativa y el servicio de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes en presunto estado de Abandono.

| | | servicio de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes en presunto estado de Abandono | |
|----------|-------------------|---|--------|
| Rho de | Gestión de los | Coeficiente de | ,603** |
| Spearman | Procedimientos de | correlación | |
| | Tramitación | Sig. (bilateral) | ,001 |
| | Administrativa | N | 29 |

De acuerdo a los resultados obtenidos el coeficiente de Spearman tiene un valor de 0.603. Así mismo, el valor p calculado es igual a de 0.001 menor al valor p teórico (0.05). Expresado lo anterior, se puede afirmar que existe prueba estadística suficiente para afirmar lo siguiente: La gestión de los procedimientos de tramitación administrativa, influye significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

b. Hipótesis específica 2

Ho: La gestión eficiente del procesamiento informático de los expedientes de casos, no influye significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

Ha: La gestión eficiente del procesamiento informático de los expedientes de casos, influye significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

Tabla 6

Correlaciones de la Gestión del Procesamiento Informático de los Expedientes de Casos y el servicio de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes en presunto estado de Abandono.

| | | servicio de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes en presunto estado de Abandono | |
|-----------------|---|--|--------|
| Rho de Spearman | Gestión del Procesamiento Informático de los Expedientes de Casos | Coefficiente de correlación | ,771** |
| | | Sig. (bilateral) | ,002 |
| | | N | 29 |

De acuerdo a los resultados obtenidos el coeficiente de Spearman tiene un valor de 0.771. Así mismo, el valor p calculado es igual a de 0.02 menor al valor p teórico (0.05). Expresado lo anterior, se puede afirmar que existe prueba estadística suficiente para afirmar lo siguiente: La gestión eficiente del procesamiento informático de los expedientes de casos, influye significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono. El aseguramiento de la calidad influye significativamente en la producción de la compañía minera Sierra Central S.A.C

c. Hipótesis específica 3

Ho: La gestión de los recursos operativos y tecnológicos, no influye significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

Ha: La gestión de los recursos operativos y tecnológicos, influye significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

Tabla 7

Correlaciones de la Gestión de los recursos operativos y tecnológicos y el servicio de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes en presunto estado de Abandono.

| | | servicio de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes en presunto estado de Abandono | |
|-----------------|---|--|--------|
| Rho de Spearman | Gestión de los recursos operativos y tecnológicos | Coefficiente de correlación | ,785** |
| | | Sig. (bilateral) | ,036 |
| | | N | 29 |

De acuerdo a los resultados obtenidos el coeficiente de Spearman tiene un valor de 0.785. Así mismo, el valor p calculado es igual a de 0.036 menor al valor p teórico (0.05). Expresado lo anterior, se puede afirmar que existe prueba estadística suficiente para afirmar lo siguiente: La gestión de los recursos operativos y tecnológicos, influye significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

d. Hipótesis específica 4

Ho: La gestión de un sistema funcional adecuado en el manejo de los recursos materiales, humanos y técnicos; no influye significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

Ha: La gestión de un sistema funcional adecuado en el manejo de los recursos materiales, humanos y técnicos; influye significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

Tabla 8

Correlaciones de la Gestión de Sistema Funcional para el manejo de los recursos materiales, humanos, técnicos y el servicio de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes en presunto estado de Abandono.

| | | servicio de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes en presunto estado de Abandono | |
|-----------------|--|--|--------|
| Rho de Spearman | Gestión de Sistema Funcional para el manejo de los recursos materiales, humanos y técnicos | Coefficiente de correlación | ,801** |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 |
| | | N | 29 |

De acuerdo a los resultados obtenidos el coeficiente de Spearman tiene un valor de 0.801. Así mismo, el valor p calculado es igual a 0.001 menor al valor p teórico (0.05). Expresado lo anterior, se puede afirmar que existe prueba estadística suficiente para afirmar lo siguiente: La gestión de un sistema funcional adecuado en el manejo de los recursos materiales, humanos y técnicos; influye significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

e. Hipótesis específica 5

Ho: La gestión adecuada del Personal Especialista, no influye significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

Ha: La gestión adecuada del Personal Especialista, influye significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

Tabla 9

Gestión de Personal y el servicio de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes en presunto estado de Abandono.

| | | servicio de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes en presunto estado de Abandono | |
|-----------------|---------------------|--|--------|
| Rho de Spearman | Gestión de Personal | Coeficiente de correlación | ,747** |
| | | Sig. (bilateral) | ,003 |
| | | N | 29 |

De acuerdo a los resultados obtenidos el coeficiente de Spearman tiene un valor de 0.747. Así mismo, el valor p calculado es igual a 0.003 menor al valor p teórico (0.05). Expresado lo anterior, se puede afirmar que existe prueba estadística suficiente para afirmar lo siguiente: La gestión adecuada del Personal Especialista, influye significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

4.2. Análisis e interpretación

Se analizó cuál de los conceptos es más aplicado o conocido por los especialistas ligados Investigación Tutelar del ministerio de la mujer y se aprecia que en un 37,9 % Gestión de los recursos operativos y tecnológicos es el concepto que sobresale sobre los demás.

Tabla 10

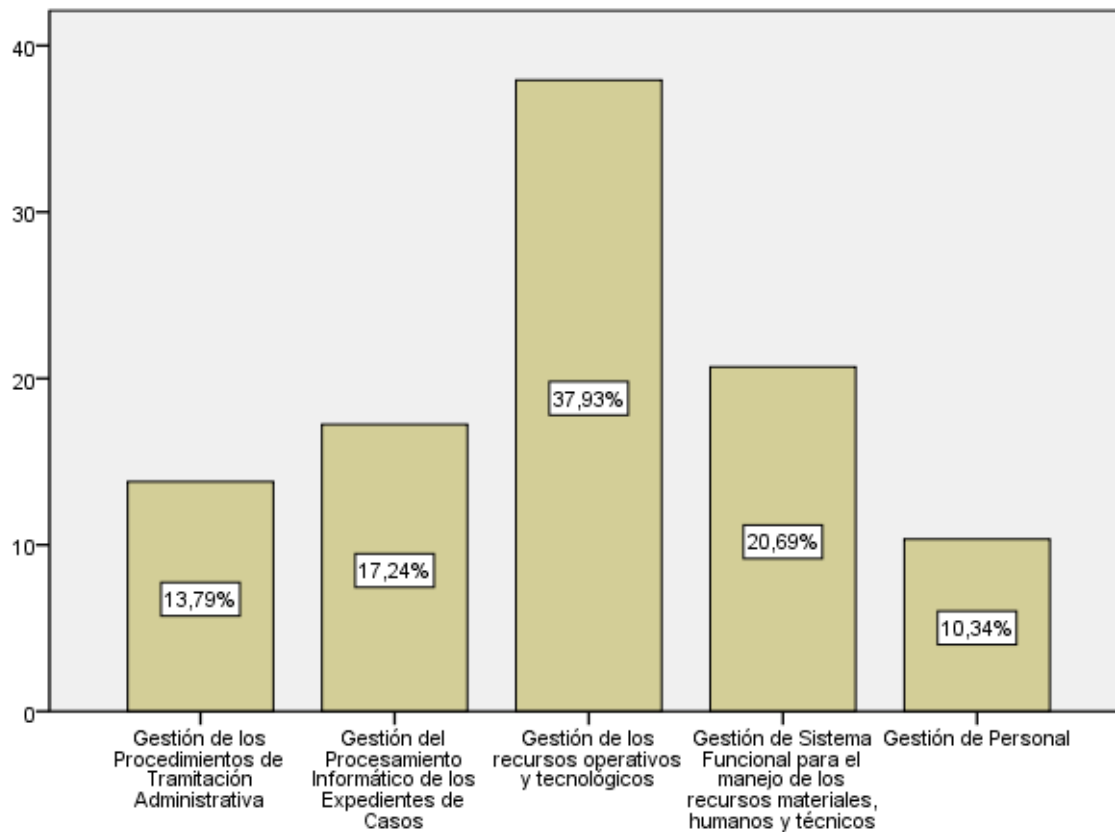
Las dimensiones respecto a la Investigación Tutelar del ministerio de la mujer.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Gestión de los Procedimientos de Tramitación Administrativa | 4 | 13,8 | 13,8 | 13,8 |
| | Gestión del Procesamiento Informático de los Expedientes de Casos | 5 | 17,2 | 17,2 | 31,0 |
| | Gestión de los recursos operativos y tecnológicos | 11 | 37,9 | 37,9 | 69,0 |
| | Gestión de Sistema Funcional para el manejo de los recursos materiales, humanos y técnicos | 6 | 20,7 | 20,7 | 89,7 |
| | Gestión de Personal | 3 | 10,3 | 10,3 | 100,0 |
| | Total | 29 | 100,0 | 100,0 | |

Se puede apreciar además que los otros conceptos que son Gestión de Sistema Funcional para el manejo de los recursos materiales, humanos y técnicos y Gestión del Procesamiento Informático de los Expedientes de Casos podrían generar una ventaja comparativa sobre los demás competidores.

Figura 4

Grafica de barras respecto a la frecuencia de consideración respecto a la Investigación Tutelar del ministerio de la mujer.



Además, se analizó cuál de las dimensiones genera un efecto en el servicio de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes en presunto estado de Abandono, como resultado en la tabla y figura se obtuvo que con un 37,9% la eficiencia de los procesos sea la dimensión que sobresale.

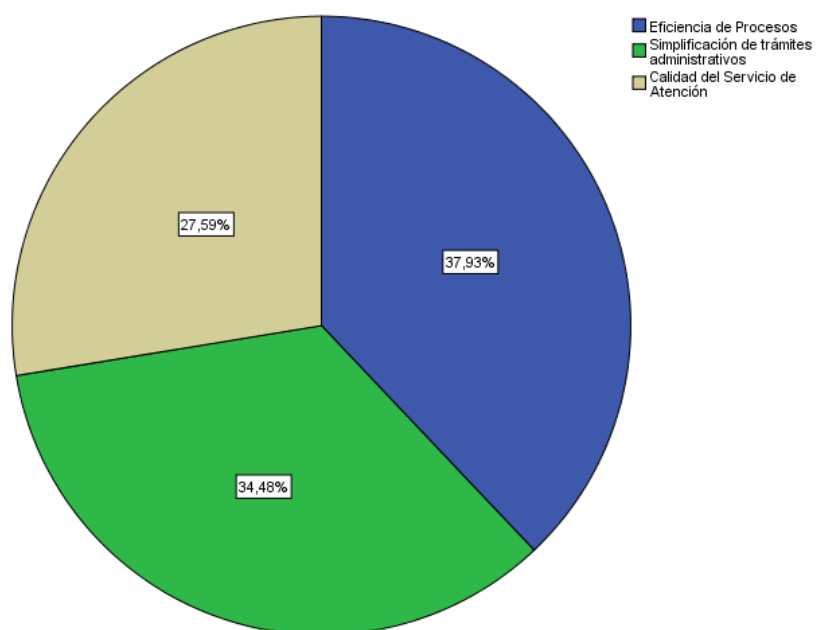
Tabla 11

Dimensiones respecto al servicio de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes en presunto estado de Abandono.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Eficiencia de Procesos | 11 | 37,9 | 37,9 | 37,9 |
| Simplificación de trámites administrativos | 10 | 34,5 | 34,5 | 72,4 |
| Calidad del Servicio de Atención | 8 | 27,6 | 27,6 | 100,0 |
| Total | 29 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 5

Frecuencia de consideración respecto al servicio de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes en presunto estado de Abandono.



V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Pineda (2014) sostiene que La atención de los niños debe ser de forma integral, atendiendo en forma diferenciada los casos, enfocando sus esfuerzos en la atención a la familia biológica o ampliada. La investigación debe permitir establecer no solamente el origen del niño y los factores de vulnerabilidad, sino también la atención que necesita tanto social, psicológica y medica en plazos razonables. De acuerdo con estos en la presente investigación se establece que para brindar un servicio de atención integral a niños, niñas y adolescentes en estado de abandono, la eficiencia de los procesos (37,9%) es la dimensión más importante según los especialistas.

En la presente investigación para tener un mejor direccionamiento y orden, la gestión de los recursos operativos y tecnológicos (37,9%)son la dimensión más importante de la Dirección de investigación tutelar del Ministerio de la mujer, según los especialistas.

Pintado y Rodríguez (2014)sostiene que en cuanto a la determinación de los factores que influyen en el servicio de atención se pudieron identificar: falta de conocimiento de las buenas prácticas de la logística por parte de los colaboradores, diseños incorrecto de los procesos de atención al cliente, que aún se realiza facturación con máquinas de escribir, mala distribución del espacio de almacenaje y tránsito vehicular, deficiente atención con el cliente corporativo, mala atención telefónica y por ultimo desorden para atender los pedidos. De acuerdo a la presente investigación para brindar un servicio de atención integral a niños, niñas y adolescentes en estado de abandono, la eficiencia de los procesos (37,9%) es la dimensión más importante según los especialistas, seguida por la simplificación de trámites administrativos (34,5% y la calidad del servicio de atención (27,6%).

Durand (2015) Planificar, programar y controlar cada proceso permitirá que la empresa pueda enfocarse directamente en estrategias, La mejora continua en el servicio evitara las

ineficiencias en las actividades, ya que las actividades estarán integradas mediante la planificación, programación y control. De acuerdo a la presente investigación para el desarrollo de una mejora continua y un servicio de atención de calidad la dimensión más importante es la eficiencia de los procesos (37,9%) es la dimensión más importante según los especialistas, seguida por la simplificación de trámites administrativos (34,5% y la calidad del servicio de atención (27,6%).

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La Gestión de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, influye significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono. Tomando en cuenta el factor más influyente la gestión de los recursos operativos y tecnológicos.
- 6.2. La gestión de los procedimientos de tramitación administrativa, influye significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono. Tomando en cuenta el factor más influyente la gestión de los recursos operativos y tecnológicos.
- 6.3. La gestión eficiente del procesamiento informático de los expedientes de casos, influye significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono. Tomando en cuenta el factor más influyente la gestión de los recursos operativos y tecnológicos.
- 6.4. La gestión de los recursos operativos y tecnológicos, influye significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono. Tomando en cuenta el factor más influyente la gestión de los recursos operativos y tecnológicos.
- 6.5. La gestión de un sistema funcional adecuado en el manejo de los recursos materiales, humanos y técnicos; influye significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono. Tomando en cuenta el factor más influyente la gestión de los recursos operativos y tecnológicos.
- 6.6. La gestión adecuada del Personal Especialista, influye significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono. Tomando en cuenta el factor más influyente la gestión de los recursos operativos y tecnológicos.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Considerar la gestión de la Dirección De Investigación Tutelar Del Ministerio De La Mujer. Para un mejor desarrollo del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.
- 7.2. Considerar desarrollar la gestión de los procedimientos de tramitación administrativa de la Dirección De Investigación Tutelar Del Ministerio De La Mujer. Para un mejor desarrollo del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.
- 7.3. Considerar desarrollar la gestión del procesamiento informático de los expedientes de casos de la Dirección De Investigación Tutelar Del Ministerio De La Mujer. Para un mejor desarrollo del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.
- 7.4. Considerar la gestión de los recursos operativos y tecnológicos de la Dirección De Investigación Tutelar Del Ministerio De La Mujer. Para un mejor desarrollo del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.
- 7.5. Considerar la gestión de un sistema funcional adecuado en el manejo de los recursos materiales, humanos y técnicos de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer. Para un mejor desarrollo del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.
- 7.6. Considerar la gestión adecuada del personal especialista de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer. Para un mejor desarrollo del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.

VIII. REFERENCIAS

- Ameghino, C. (2009). El interés superior del niño en el marco de la convención internacional sobre los derechos del niño y funciones normativas del interés superior del niño. *Revista de Análisis Especializada de Jurisprudencia*, (30), 39-50.
<http://www.uss.edu.pe/uss/RevistasVirtuales/ssias/ssias2/pdf/AmeghinoBautistaCarmenZoraida.pdf>
- Andrade, M. (2010). *Análisis de la rotación de personal y elaboración de una propuesta para su optimización en la pasamanería S.A. de la ciudad de Cuenca en el 2019*. [Tesis de grado]. Repositorio Institucional Universidad Politécnica Salesiana.
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/562/12/UPS-CT001844.pdf>.
- Ávila, H. (2010). *Metodología de la investigación aplicada a los negocios*. Servigraf San Pablo
- Barrera, S. (2014). *La doctrina de la situación irregular a la doctrina de la protección integral en el Perú. El caso de los hogares del Inabif*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/3651/Barrera_ds.pdf?sequence=1
- Castro, E. (2013). *El acogimiento familiar frente a la desprotección familiar*. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1829/CEFAM-castro.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Cohen, E. y Rolando, F. (1992). *Evaluación de proyectos sociales*. Siglo Veintiuno.

Decreto Legislativo N° 1246. (2016). Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa. Diario Oficial El Peruano. Lima, Perú.

Decreto Legislativo N° 1310. (2016). Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa. Diario Oficial El Peruano. Lima, Perú.

Decreto Supremo N. ° 011-2005- MIMDES. (2006). Reglamento de los capítulos IX y X del título II del libro cuarto del código de los niños y adolescentes, modificados por ley N. ° 28330. Diario Oficial El Peruano. Perú, Lima.

Decreto Supremo N° 003-2012-MIMP. (2012). Aprueban el reglamento de Organización y Funciones del MIMP. Diario Oficial El Peruano. Perú, Lima.

Decreto Supremo N° 005-2016-MIMP. (2016). Reglamento del Servicio de Investigación Tutelar. Diario Oficial El Peruano. Perú, Lima.

Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis*. Ediciones Díaz de Santos.

Dirección de Investigación Tutelar [DIT]. (2016). La protección integral en la atención de niñas, niños y adolescentes en presunto estado de abandono. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

http://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgna/congreso/expo_Julia_Cribillero.pdf

Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes [DGNNA]. (2013). Niñas, niños y adolescentes en presunto estado de abandono. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

http://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgna/congreso/expo_MariadelC_Santiago.pdf

Domínguez, H. (2006). *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente*. Edit. ECOE ediciones.

Durand, S. (2015). *Propuesta de mejora de procesos en el área de servicio técnico de una empresa de venta de equipos médicos*. [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio UPC.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/581757>

Fuentes, G., y Flores, F. (2016). La indigencia de adultos mayores como consecuencia del abandono en el Estado de México. *Papeles de Población*, 22(87), 161-181.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-74252016000100161

García, P. (2012). *Coordinación e implantación de estrategias en la continuidad de cuidados*. [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio de la Universidad Complutense de Madrid.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/581757>.

Gonzales, M. (2013). *La doctrina de la protección integral de los derechos del niño y adolescente y la aplicación de la remisión en los casos de adolescentes en conflicto con la ley penal en el distrito judicial de Lima Norte 2010–2011* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio RENATI – SUNEDU.
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/16CBACBAD587B6EE05257E6E0077A630/\\$FILE/gonzales_bm.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/16CBACBAD587B6EE05257E6E0077A630/$FILE/gonzales_bm.pdf)
Grijalva, G. (2014). *Modelo tulnover*. México. Recuperado de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/20755/Capitulo2.pdf>

Guanín, A., y Andrago, M. (2015). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Militar* [Tesis de

licenciatura, Escuela Politécnica Nacional, Ecuador]. Repositorio Digital EPN.
<https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/10592/1/CD-6270.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5.^a ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Horovitz, J. (1991). *La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente*. McGraw-Hill. Interamericana de España S.A.

Jaramillo, L. (2015). *Intervención psicosocial orientada a prevenir y sensibilizar a las familias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) de Pitalito Huila, que llevaron proceso administrativo de restablecimiento de derechos (PARD) por maltrato por negligencia, durante el año 2014* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD]. Repositorio UNAD.
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/3401>

Kaizen. (2015). *Principios para la gestión de la calidad*. Grupo Kaizen.
<http://www.grupokaizen.com/sig/sig01.php>

Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP. (2012). Diario Oficial El Peruano. Perú, Lima.

Ley N.º 27337. Aprueba el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes. (2000). Diario Oficial El Peruano. Lima, Perú.

Ley N.º 28330. Ley que modificó diversos artículos del Nuevo Código de los Niños y Adolescentes. (2004). Diario Oficial El Peruano. Perú, Lima.

Ley N.º 29174. Ley General de Centros de Atención Residencial de niños, niñas y adolescentes. (2013). Diario Oficial El Peruano. Perú, Lima.

Ley N.º 30162. Ley que establece que el acogimiento familiar. (2014). Diario Oficial El Peruano. Perú, Lima.

Ley N.º 30709. Ley que prohíbe la discriminación remunerativa entre varones y mujeres. (27 de diciembre de 2017). https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/ADLP/Normas_Legales/30709-LEY.pdf

Lockheed, M., y Hanushek, E. (1988). Improving educational efficiency in developing countries: What do we know? *International Journal of Educational Development*, 18(1).

López, R. (2013). Interés superior de los niños y niñas: definición y contenido. *Revista Latinoamericana en Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 13(1), 53. <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v13n1/v13n1a02.pdf>

Mendoza, K. (2014). *Factores de riesgo que influyen en la situación de abandono en los niños y niñas, usuarios de la defensoría del niño y el adolescente “Señor de los Milagros” del sector Manuel Arévalo, distrito La Esperanza – provincia de Trujillo, en el año 2014*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo].

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP]. (2016). Procedimiento de investigación tutelar en los casos de mendicidad infantil (pp. 2–5). http://www.mimp.gob.pe/yachay/files/dit_281014.pdf

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP]. (2016). Reglamento de organización y funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP. <http://www.mimp.gob.pe/files/transparencia/rof/rof-mimp.pdf>

Ministerio Público – Fiscalía de la Nación. (2006). Manual de procedimientos de las fiscalías de familia en función a la Ley N° 28330. Lima, Perú.

Mokate, K. (1999). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿qué queremos decir?* CEPAL.

http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf

Morales, P. (1999). *Introducción a la psicología de la salud*. Ediciones Paidós.

Morán, G. y Alvarado, D. (2010). *Métodos de investigación* (1.ª ed.). Pearson Educación.

Morlachetti, A. (2013). El sistema de protección integral.

<http://www.leyderechosinfancia.mx/wp-content/uploads/2015/03/Sistemas-de-Proteccion.pdf>

Pérez, Y. (2010). *La atención integral a mujeres víctimas de violencia sexual, un compromiso interinstitucional en la ciudad de Bogotá D.C.* Pontificia Universidad Javeriana.
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/politica/tesis361.pdf>

Pineda, L. (2014). *Factores que influyen en la institucionalización de los niños, niñas y adolescentes en situación de abandono, en edades de 13 a 17 años, ubicados en los hogares de cuidado y protección de la Asociación BUCKNER Guatemala, municipio de Mixco*. [Tesis de maestría, Universidad Rafael Landívar] Repositorio de la Universidad Rafael Landívar.

Pineda, M. (2014). *Efectos que provoca la institucionalización en adolescentes que se encuentran en proceso jurídico en el hogar Niño de la Demanda en su desarrollo psicosocial*. [Tesis de maestría, Universidad Rafael Landívar] Repositorio de la Universidad Rafael Landívar.

- Pintado, M., y Rodríguez, A. (2014). *Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en la empresa de servicios Chan Chan S.A. en la ciudad de Trujillo*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Universidad Privada Antenor Orrego.
- Portales, C., Araiza, Z., y Velarde, E. (2001). *La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista*. Coahuila. Recuperado de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/15_PF601_Satisfacci__n_Laboral_y_Rotaci__n_de__Personal.pdf
- Rabanal, J., y Sánchez, M. (2014). *Mejora en el proceso de atención de cola de servicio al cliente a través de una aplicación para supermercados*. [Trabajo de grado, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP. <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/1062>
- Real Academia Española. (2017). *Ejecución*. En *Diccionario de la lengua española* (23.^a ed.). [https://dle.rae.es/ejecución](https://dle.rae.es/ejecucion)
- Ríos, A. (2009). *Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública. Actualidad Gubernamental*, (11). [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7a0d92b8b03202ba05257c310078b24d/\\$file/11_24_sehuuhaniofcfjxiulzdfpgjgixmcqfhxzbfpnpquenczzc.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7a0d92b8b03202ba05257c310078b24d/$file/11_24_sehuuhaniofcfjxiulzdfpgjgixmcqfhxzbfpnpquenczzc.pdf)
- Rodríguez, P. (2010). *La atención integral centrada en la persona*. Teléfono de la Esperanza. <http://www.telefonodelaesperanza.org/imgs/1970.pdf>

- Romero, A. y Watson, A. (2015). *Monitoreo de la sociedad civil sobre el cumplimiento de las recomendaciones del estudio mundial de violencia contra las niñas, niños y adolescentes en el Perú.*
- Sánchez, S. (2011). *La cuarta vía* (1.^a ed.). CEDEPRIM - Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Sistema de Gestión Pública [SGP]. (2016). Simplificación administrativa. <http://sgp.pcm.gob.pe/simplificacion-administrativa/>
- Sokolich, M. (2013). *La aplicación del principio del interés superior del niño por el sistema judicial peruano.* Universidad de San Martín de Porres. <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1083/1/5.pdf>
- Tam, J., Vera, G., y Oliveros, R. (2008). Tipos, métodos y estrategias de investigación. *Pensamiento y Acción*, 5, 145-154..
- Tapia, G. (2009). Un enfoque sobre la investigación tutelar administrativa y el sistema único e integral de atención a niños, niñas y adolescentes en situación de abandono. Academia de la Magistratura.
- Zeithaml, V. (1988). Consumer perceptions of price, quality and value: a means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22.

IX. ANEXOS

Anexo A: Matriz de Consistencia

| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables | Metodología |
|--|---|---|---|---|
| <p>Problema Principal</p> <p>¿Cómo la Gestión de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, influye en el mejoramiento del Servicio de Atención Integral a los NNA'S en presunto estado de abandono?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo la gestión de los procedimientos de tramitación administrativa, influirá en el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono?</p> <p>¿Cómo la gestión del procesamiento informático de los expedientes de casos, influirá en el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono?</p> | <p>Objetivo Principal</p> <p>Determinar sobre la influencia que tiene la Gestión de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, con respecto al mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Explicar sobre la influencia que tendrá la gestión de los procedimientos de tramitación administrativa, con respecto al mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.</p> <p>Explicar sobre la influencia que tendrá la gestión eficiente del procesamiento informático de los expedientes de casos, con respecto al mejoramiento del servicio de</p> | <p>Hipótesis Principal</p> <p>La Gestión de la Dirección de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer, influirá significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>La gestión de los procedimientos de tramitación administrativa, influirá significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.</p> <p>La gestión eficiente del procesamiento informático de los expedientes de casos, influirá significativamente sobre el</p> | <p>Variable Independiente: Investigación Tutelar del ministerio de la mujer</p> <p>Indicadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de los Procedimientos de Tramitación Administrativa - Gestión del Procesamiento Informático de los Expedientes de Casos - Gestión de los recursos operativos y tecnológicos - Gestión de Sistema Funcional para el manejo de los recursos materiales, humanos y técnicos - Gestión de Personal | <p>1. Tipo y nivel de la investigación</p> <p>a. Tipo Explicativo</p> <p>b. Nivel Descriptivo, Explicativo Correlacional.</p> <p>2. Diseño Investigación No Experimental-Transversal.</p> <p>3. Población La población consistirá en el total de Especialistas que se desempeñen en el procedimiento de investigación titular de la DIT del Ministerio de la Mujer y de Poblaciones Vulnerables, en la Región de Lima.</p> <p>Muestra Mediante técnica de</p> |

| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables | Metodología |
|--|--|--|---|---|
| <p>¿Cómo la gestión de los recursos operativos y tecnológicos, influirá en el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono?</p> <p>¿Cómo la gestión de un sistema funcional adecuado en el manejo de los recursos materiales, humanos y técnicos; influirá en el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono?</p> <p>¿Cómo la gestión sobre el Personal Especialista, influirá en el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono?</p> | <p>atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.</p> <p>Explicar sobre la influencia que tendrá la gestión de los recursos operativos y tecnológicos, con respecto al mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.</p> <p>Explicar sobre la influencia que tendrá la gestión de un sistema funcional adecuado en el manejo de los recursos materiales, humanos y técnicos; con respecto al mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.</p> <p>Explicar sobre la influencia que tendrá la gestión adecuada del Personal Especialista, con respecto al mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.</p> | <p>mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.</p> <p>La gestión de los recursos operativos y tecnológicos, influirá significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.</p> <p>La gestión de un sistema funcional adecuado en el manejo de los recursos materiales, humanos y técnicos; influirá significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.</p> <p>La gestión adecuada del Personal Especialista, influirá significativamente sobre el mejoramiento del servicio de atención integral a los NNA'S en presunto estado de abandono.</p> | <p>Variable Dependiente: Servicio de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes en presunto estado de Abandono</p> <p>Indicadores.</p> <p>Eficiencia de Procesos</p> <p>Simplificación de trámites administrativos</p> <p>Calidad del Servicio de Atención</p> | <p>muestreo predeterminado e intencional, se seleccionará como muestra de estudio al total de especialistas que se desempeñan en la Unidad de Investigación Tutelar de Lima, siendo de un total de 29 miembros.</p> |

Anexo B. Instrumento de recolección de datos

Instrucciones:

Las siguientes preguntas tienen que ver con varios aspectos de su trabajo. Señale con una X dentro del recuadro correspondiente a la pregunta, de acuerdo al cuadro de codificación. Por favor, conteste con su opinión sincera, es su opinión la que cuenta y por favor asegúrese de que no deja ninguna pregunta en blanco.

Puesto que desempeña:.....Sexo:.....Edad:...

| Codificación | | | | |
|-----------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Totalmente desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 01 | Los objetivos de los procedimientos de tramitación están bien definidos. | | | | | |
| 02 | Las responsabilidades en los procedimientos de tramitación están bien definidos. | | | | | |
| 03 | Los procedimientos acorde a la tramitación se cumplen siempre. | | | | | |
| 04 | El proceso informático de los expedientes es el adecuado. | | | | | |
| 05 | La gestión de los recursos operativos es la adecuada. | | | | | |
| 06 | Los recursos tecnológicos son utilizados de manera correcta | | | | | |
| 07 | El sistema de manejo de los recursos materiales es el adecuado | | | | | |
| 08 | El sistema de manejo de los recursos humanos es el adecuado | | | | | |
| 09 | El sistema de manejo de los recursos técnicos es el adecuado | | | | | |
| 10 | Considera usted que la gestión del personal es la adecuada | | | | | |
| 11 | Considera usted que los procesos son eficientes | | | | | |
| 12 | Considera usted que los trámites administrativos son simples | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 13 | La atención es de calidad | | | | | |
| Marque con una (x) la alternativa que considera la mas adecuada para cada pregunta. | | | | | | |
| 14 | Cuál de las dimensiones de la Investigación Tutelar del ministerio de la mujer considera usted es más importante | | | | | |
| | a | Gestión de los Procedimientos de Tramitación Administrativa | | | | |
| | b | Gestión del Procesamiento Informático de los Expedientes de Casos | | | | |
| | c | Gestión de los recursos operativos y tecnológicos | | | | |
| | d | Gestión de Sistema Funcional para el manejo de los recursos materiales, humanos y técnicos | | | | |
| e | Gestión de Personal | | | | | |
| 15 | Cuál de las dimensiones del servicio de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes en presunto estado de Abandono considera usted es más importante | | | | | |
| | a | Eficiencia de Procesos | | | | |
| | b | Simplificación de trámites administrativos | | | | |
| c | Calidad del Servicio de Atención | | | | | |



Anexo C. Ficha de validación de Instrumento por juicio de expertos
UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO
Ficha de Validación
(Juicio de Experto)

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y Nombres:** SANCHEZ CAMARGO, MARIO RODOLFO
- 1.2. **Grado académico:** Magister en metodología de la Investigación
- 1.3. **Cargo e Institución donde labora:** Docente de EUPG-UNFV
- 1.4. **Nombre del instrumento motivo de evaluación:** Cuestionario
- 1.5. **Título de la Investigación:** LA INVESTIGACIÓN TUTELAR DEL MINISTERIO DE LA MUJER, Y SU INFLUENCIA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LOS NNA'S EN PRESUNTO ESTADO DE ABANDONO
- 1.6. **Autor(a) del Instrumento:** Pachas De La Cruz, María Luisa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| Crterios | Indicadores | Deficiente 0-20% | Baja 21-50% | Regular 51-70% | Buena 71%-90% | Muy buena 91%-100% |
|--------------------|--|---------------------|----------------|-------------------|------------------|-----------------------|
| 1. Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | 90% | |
| 2. Objetividad | Está expresado en conductas observables | | | | 90% | |
| 3. Actualidad | Adecuado al avance de la especialidad | | | | 90% | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica | | | | 90% | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | 90% | |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar la investigación | | | | 90% | |
| 7. Consistencia | Basado en aspectos teóricos científicos. | | | | 90% | |
| 8. Coherencia | Entre lo descrito en dimensiones e indicadores | | | | 90% | |
| 9. Metodología | La formulación responde a la investigación | | | | 90% | |
| 10. Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación | | | | 90% | |

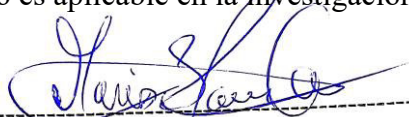
III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy Buena

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El Instrumento es aplicable en la investigación.

Lima, 21 de noviembre del 2020


Mg. Mario Rodolfo Sánchez Camargo
 código ORCID: 0000-0002-3368-9102
 Nombre y firma de Experto



**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**Ficha de Validación
(Juicio de Experto)**

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres:** COLLAZOS PAUCAR, EDWIN
- 1.2. Grado académico:** Doctor en Economía
- 1.3. Cargo e Institución donde labora:** Docente de EUPG-UNFV
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación:** Cuestionario
- 1.5. Título de la Investigación:** LA INVESTIGACIÓN TUTELAR DEL MINISTERIO DE LA MUJER, Y SU INFLUENCIA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LOS NNA'S EN PRESUNTO ESTADO DE ABANDONO
- 1.6. Autor(a) del Instrumento:** Pachas De La Cruz, María Luisa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| Crterios | Indicadores | Deficiente 0-20% | Baja 21-50% | Regular 51-70% | Buena 71%-90% | Muy buena 91%-100% |
|--------------------|--|---------------------|----------------|-------------------|------------------|-----------------------|
| 1. Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | 90% | |
| 2. Objetividad | Está expresado en conductas observables | | | | 90% | |
| 3. Actualidad | Adecuado al avance de la especialidad | | | | 90% | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica | | | | 90% | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | 90% | |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar la investigación | | | | 90% | |
| 7. Consistencia | Basado en aspectos teóricos científicos. | | | | 90% | |
| 8. Coherencia | Entre lo descrito en dimensiones e indicadores | | | | 90% | |
| 9. Metodología | La formulación responde a la investigación | | | | 90% | |
| 10. Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación | | | | 90% | |

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy Buena

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El Instrumento es aplicable en la investigación.

Lima, 21 de noviembre del 2020

DR. Edwin Collazos Paucar
código ORCID: 0000-0001-7110-418X
Nombre y firma de Experto



**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**Ficha de Validación
(Juicio de Experto)**

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres:** Bazán Briceño, José Luis
- 1.2. Grado académico:** Magister en Administración
- 1.3. Cargo e Institución donde labora:** Docente de EUPG-UNFV
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación:** Cuestionario
- 1.5. Título de la Investigación:** LA INVESTIGACIÓN TUTELAR DEL MINISTERIO DE LA MUJER, Y SU INFLUENCIA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LOS NNA'S EN PRESUNTO ESTADO DE ABANDONO
- 1.6. Autor(a) del Instrumento:** Pachas De La Cruz, María Luisa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| Crterios | Indicadores | Deficiente 0-20% | Baja 21-50% | Regular 51-70% | Buena 71%-90% | Muy buena 91%-100% |
|--------------------|--|---------------------|----------------|-------------------|------------------|-----------------------|
| 1. Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | 90% | |
| 2. Objetividad | Está expresado en conductas observables | | | | 90% | |
| 3. Actualidad | Adecuado al avance de la especialidad | | | | 90% | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica | | | | 90% | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | 90% | |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar la investigación | | | | 90% | |
| 7. Consistencia | Basado en aspectos teóricos científicos. | | | | 90% | |
| 8. Coherencia | Entre lo descrito en dimensiones e indicadores | | | | 90% | |
| 9. Metodología | La formulación responde a la investigación | | | | 90% | |
| 10. Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación | | | | 90% | |

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy Buena

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El Instrumento es aplicable en la investigación.

Lima, 21 de noviembre del
2020

Mg. José Luis Bazán Briceño
código ORCID: 0000-0001-7110-418X

Nombre y firma de Experto