

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA



“Implementación de sistema electrónico para la eficiencia del servicio en la oficina defensorial de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2020”

Tesis para optar el título de Abogado

Autora: Cindy Karito Sandoval Baca

Tumbes, 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA



“Implementación de sistema electrónico para la eficiencia del servicio en la oficina defensorial de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2020”

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Hugo Valencia Hilares (Presidente)

Mg. Vanesa Roque Ruiz (Miembro)

Mg. Hugo Chanduvi Vargas (Miembro)

Tumbes, 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA



“Implementación de sistema electrónico para la eficiencia del servicio en la oficina defensorial de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2020”

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma:

Sandoval Baca Cindy Karito (Autor)

Alcántara Mío Carmen Rosa (Asesor)

Tumbes, 2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
ESCUELA DE DERECHO



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

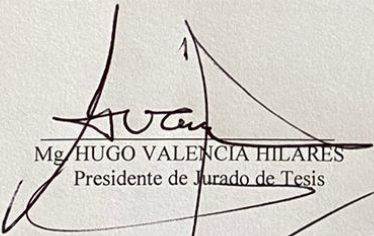
En la ciudad de Tumbes, a los tres días del mes de diciembre del dos mil veintiuno, siendo las 19:00 horas, se reunieron, los integrantes del jurado, designados por **Resolución Decanal N° 0207-2021/UNTUMBES-FDCP-D(e); del 23 de agosto del 2021, integrado por el** Mg. Hugo Valencia Hilares con DNI N° 00326225 en su condición de presidente, Mg. Vanessa Renée Roque Ruiz con DNI N° 42367223 miembro, Mg. Hugo Chanduvi Vargas con DNI N° 80453434 miembro, Dra. Carmen Rosa Alcántara Mio con DNI N° 00252831 Asesora de Tesis; para la sustentación en acto público de la tesis titulada **"IMPLEMENTACION DE SISTEMA ELECTRONICO PARA LA EFICIENCIA DEL SERVICIO EN LA OFICINA DEFENSORIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TUMBES 2020"**, ejecutada por la bachiller Cindy Karito Sandoval Baca, para optar el Título Profesional de Abogado, la que se realiza en FORMA VIRTUAL, mediante aplicación Google Meet,

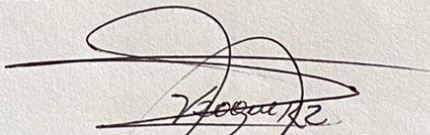
En conformidad con el artículo 55 y siguientes del Reglamento de Grados y Títulos y Artículo 62 y siguientes del Reglamento de Tesis de Pregrado y Posgrado, de la Universidad Nacional de Tumbes, la sustentación de la tesis es un acto público de exposición y defensa del trabajo ejecutado, amparado en las normas reglamentarias invocadas, el presidente del jurado dio por iniciado el acto de sustentación, concediendo el uso de la palabra a la bachiller **CINDY KARITO SANDOVAL BACA**, para que proceda a la sustentación de la tesis.

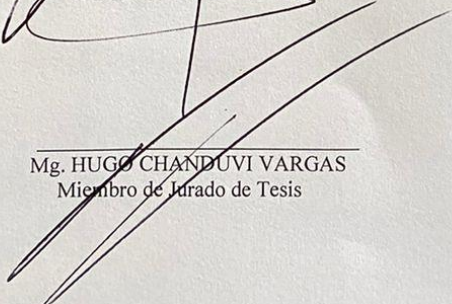
Luego de la sustentación de la tesis, formulación de preguntas y la deliberación del jurado, en conformidad con el artículo 57 del Reglamento General de Grados y Títulos, concordante con el artículo 65 del Reglamento de Tesis de Pre grado y posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes. Declaran aprobado por unanimidad con el calificativo de Regular (), Buena () Muy Buena (X) y Sobresaliente ().

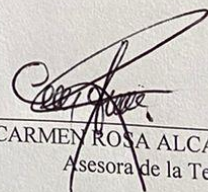
Por tanto, la Bachiller, queda **APTA**, para iniciar los trámites administrativos, y el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, expida el Título Profesional de Abogado, en conformidad con lo estipulado en el Artículo N° 90 del Estatuto de la Universidad Nacional de Tumbes y lo normado en el Reglamento de Grados y Títulos.

Siendo las 20:05 horas con cinco minutos, del mismo día, el Presidente del Jurado dio por concluido el presente acto académico, de sustentación de tesis, para mayor constancia de lo actuado firmaron en señal de conformidad todos los integrantes del jurado.


Mg. HUGO VALENCIA HILARES
Presidente de Jurado de Tesis


Mg. VANESSA RENÉE ROQUE RUIZ
Miembro de Jurado de Tesis


Mg. HUGO CHANDUVI VARGAS
Miembro de Jurado de Tesis


Dra. CARMEN ROSA ALCANTARA MIO
Asesora de la Tesis

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, está dedicado con mucho amor a mis padres por ser ellos el pilar más importante en mi vida, quienes me han inculcado a luchar siempre por mis sueños; a mi hermano por ser quien me mostró el valor de la perseverancia y lucha contra las adversidades, a mis hermanas en general, a mi abuelita que está en el cielo quien yo sé, se sentirá orgullosa de todos mis logros.

AGRADECIMIENTO

A mis docentes de la Facultad de Derecho, por compartir sus conocimientos, por brindarnos su paciencia con todos nosotros, a mi asesora de tesis por su apoyo incondicional para el éxito de esta investigación y a la vez para mi asesora externa y amiga quien fue además mi apoyo moral para el logro de este trabajo.

INDICE GENERAL

	Página
CAPITULO I.....	12
INTRODUCCIÓN.....	12
CAPITULO II.....	14
REVISIÓN DE LA LITERATURA (estado del arte)	14
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:	14
2.1.1 NACIONALES	14
2.1.2 REGIONALES	16
2.1.3 INTERNACIONAL	17
2.2. BASES TEÓRICO-CIENTÍFICAS	18
CAPITULO III.....	32
MATERIALES Y MÉTODOS	32
3.1. Localidad y periodo de ejecución.....	32
3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.	32
3.3. Población, muestra y muestreo.	32
3.3.1 Población	32
3.3.2 Muestra	32
3.5. Procesamiento y análisis de datos	33
CAPITULO IV	34
RESULTADOS.....	34
CAPITULO V	47
DISCUSIÓN.....	47
CAPITULO VI	49
CONCLUSIONES	49
CAPITULO VII	50
RECOMENDACIONES.....	50
CAPITULO VIII	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	51
CAPITULO IX	53
ANEXOS.....	54

INDICE DE TABLAS

Página

Tabla 1: ¿Cuenta con un registro de las personas usuarias de la DEMUNA?.....	38
Tabla 2: ¿La DEMUNA se interesa por casos que se reportan por única vez?	39
Tabla 3: La información que usted necesita para la atención de casos, ¿Se encuentra disponible cuando la requiere?	40
Tabla 4: Cuando necesita realizar la consulta acerca de alguno de los casos que atendió.¿Lo hace a través de algún sistema de información?.....	41
Tabla 5: La información con respecto a las atenciones que realiza ¿Es de fácil acceso?.....	42
Tabla 6: ¿El registro de las atenciones que realiza, lo hace con ayuda de algún medio tecnológico?.....	43
Tabla 7: Para el reporte de información, ¿El procesamiento de información para reportarla es realizado por algún sistema informático?	44
Tabla 8: En su centro de labores, ¿Cuenta con medios que le permita llevar un control permanente de las actividades que realiza?	45
Tabla 09: ¿Se encuentran seguros los documentos en la DEMUNA?	46
Tabla 10: ¿Considera que la implementación sobre el sistema informático coadyuvará a un mejor servicio?	47
Tabla 11: ¿Podría un sistema informático ayudar la agilización de los documentos?.....	48

INDICE ANEXOS

	Página
Anexo 1: Matriz de consistencia	60
Anexo 2: Cuestionario dirigido a los trabajadores de la DEMUNA de Tumbes.	62

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo establecer la mejora en el servicio que brinda la DEMUNA (Defensoría municipal de los niños y adolescentes), de la Provincia de Tumbes respecto al trámite documentario; siendo que en la misma, se ha logrado evidenciar la necesidad urgente de implementarse un sistema electrónico para el apoyo en el trámite documentario, herramienta electrónica que además aportará un control de los expedientes y seguridad a los usuarios en el sentido que no existiría extravíos de algún documento en físico. Con este sistema electrónico se busca digitalizar toda información que yace en dicha oficina. Asimismo esta herramienta electrónica va a beneficiar tanto al administrado como a los usuarios; en cuanto a la metodología de la investigación se aplicó el método descriptivo, para la recolección de datos se aplicó una encuesta a los trabajadores de la DEMUNA y usuarios sobre la propuesta de esta herramienta electrónica, asimismo una ficha de observación para el análisis de los casos, estos instrumentos nos han permitido observar la realidad de que el trabajo manual que se realiza en la DEMUNA de la Municipalidad de Tumbes, sin la intervención de un instrumento electrónico, hace que la información no sea de fácil acceso y el proceso de búsqueda sea lento y engorroso. Más aún cuando se trata de casos antiguos los mismos que no permiten que los resultados se den de manera óptima y rápida, habiendo obtenido como resultados que es necesaria esta propuesta de implementación para un mejor control de los casos existentes y futuros de la DEMUNA de la provincia de Tumbes aunado a ello evitaría poner en riesgo la salud de los usuarios y trabajadores de la DEMUNA, y más ahora ante la pandemia del Covid - 19.

Palabras claves: Digitalización de expedientes, Trámite Documentario, Defensoría Municipal y Servicio Óptimo

ABSTRACT

The objective of this research is to establish the improvement in the service provided by the municipal ombudsman for children and adolescents - (DEMUNA) Province of Tumbes on the documentary process; being that in it, it has been possible to demonstrate the urgent need to implement an electronic system to support the documentary process, an electronic tool that will also provide control of the files and security to users in the sense that there would be no loss of any physical document. With this electronic system we seek to digitize all information that lies in said office. Likewise, this electronic tool will benefit both the administrator and the users; Regarding the research methodology, the descriptive method was applied, for the data collection a survey was applied to the DEMUNA workers and users about the proposal of this electronic tool, as well as an observation sheet for the analysis of the cases. , these instruments have allowed us to observe the reality that the manual work carried out in the DEMUNA of the Municipality of Tumbes, without the intervention of an electronic instrument, makes the information not easily accessible and the search process is slow and cumbersome. Even more so when it comes to old cases, the same ones that do not allow the results to be given optimally and quickly, having obtained as results that this implementation proposal is necessary for a better control of existing and future cases of the DEMUNA of the In addition to this, the province of Tumbes would avoid putting the health of DEMUNA users and workers at risk, and more so now in the face of the Covid-19 pandemic.

Keywords: Digitization of files, Documentary Procedure, Municipal Ombudsman and Optimal Service

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada “Implementación de sistema electrónico para la eficiencia del servicio en la oficina defensorial de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2020”; surge debido a ciertos factores que conllevan a un incorrecto desarrollo en la atención y servicio que brinda la DEMUNA; ésta problemática se debe a una falta de control sobre la atención en el trámite documentario, trámite sin resolver o sobre el estado situacional de los expedientes, falta de control sobre el tiempo de permanencia de un expediente, lo cual pone en riesgo la salud del usuario al tener contacto con los archivos que muchas veces datan de años atrás pudiendo contraer alguna alergia u enfermedad, más aún que en la actualidad atravesamos una pandemia global del nuevo virus Covid-19 donde todos nos hemos visto afectados con la enfermedad en los diferentes factores, lo cual implica que las personas no pueden exponerse o tener contacto con otros ya que existe una alta tasa de mortalidad por el contagio. Todo ello originando malestar en el usuario, al no contar con un instrumento electrónico que permita brindar un servicio más eficiente y rápido.

Por ello para resolver la problemática que nos aqueja es necesaria la implementación de un sistema electrónico que permita superar estas deficiencias y contribuir en la mejora del servicio que brinda la Defensoría Municipal de niños y adolescentes (DEMUNA) de Tumbes. Sin embargo, la investigación se ha enfocado en las nuevas formas de trabajo que han surgido a raíz de esta pandemia, las mismas que se dan a través de medios telemáticos, tales como el teletrabajo y el trabajo remoto causando gran impacto en la actividad laboral que ha traído el Covid-19 y las medidas de aislamiento social para prevenir su propagación.

Siendo así que el trabajo remoto es originado para coadyuvar ante una emergencia endémica y pandémica. Es por ello que ante la situación que afrontamos, el gobierno debe tomar medidas preventivas, implementando

instrumentos tecnológicos que nos permita tener los documentos de forma digital y así evitar poner en riesgo la vida de las personas.

La presente investigación busca la implementación de un sistema electrónico asegurando un servicio más óptimo. Se planteó como objetivo general: Establecer un sistema electrónico que permita mejorar la atención en el servicio de la oficina defensorial de la Municipalidad Provincial de Tumbes. Para lo cual se plantearon los siguientes objetivos específicos: Establecer un sistema electrónico para atender y resolver con celeridad, eficiencia los trámites y procesos administrativos, mejorar el registro de los expedientes para realizar un control y seguimiento de los casos y contribuir en evitar riesgos que generen problemas asociados a la salud humana.

La DEMUNA es una de las oficinas que cumple una función de vital importancia dentro del distrito de Tumbes, la más importante es el velar el interés superior del niño y adolescente viéndose en la necesidad de contar con un sistema tecnológico que le permita superar estas barreras contando con un instrumento que agilice los procesos en esta oficina.

Asimismo, en cuanto a la metodología de la investigación se aplicó el método descriptivo, utilizando como técnicas de recolección de datos los cuestionarios aplicados a los trabajadores de la defensoría municipal y a los usuarios a quien se les prestó servicio. Asimismo, la ficha de registro de observación que ha permitido reflejar la complejidad y aspectos de eficiencia ante la falta de un sistema electrónico.

Como hipótesis general, se planteó: La implementación de un sistema electrónico para la atención de los diversos procedimientos y trámites en el servicio de oficina defensorial de la Municipalidad Provincial de Tumbes, significativamente optimiza de manera integral la búsqueda y almacenamiento de expedientes para una mejor atención al administrado.

CAPITULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA (estado del arte)

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

Respecto a los estudios realizados por algunos autores sobre propuestas de implementación de sistemas electrónicos o web móvil dentro de las instituciones para brindar un servicio más óptimo y salvaguardar los derechos de los niños y adolescentes se han encontrado los siguientes antecedentes:

2.1.1 NACIONALES

(CHÁVEZ, 2016), En su tesis titulada *“Implementación de un sistema web de trámite documentario para la red de salud pacífico sur de la ciudad de Chimbote, en el año 2015”*, La presente investigación es la metodología preparada para ser incluida en la implementación de un sistema web de trámite documentario de la institución Red de Salud Pacífico Sur, de acuerdo al primer análisis el 86% se observó que se debe implementar el sistema web de trámite documentario; “Actualmente los sistemas de información están cambiando la forma de trabajar, a través de su uso se logran importantes mejoras, pues automatizan los procesos operativos, suministran una plataforma de información necesaria para la toma de decisiones y, lo más importante, su implantación logra ventajas competitivas o reducir la ventaja de los rivales de esta institución. Se concluye que la institución Red de Salud Pacífico Sur por manejar gran cantidad de documentos de tramitación consideró necesario la implementación de un sistema informático que permita mejorar y optimizar dicho proceso”.

(SALDAÑA, 2017) En su tesis denominada *“Implementación de un sistema web móvil para la gestión de casos en la defensoría municipal del niño y adolescente de la Municipalidad Distrital de Soritor, 2017”*. Tiene por objeto la mejora de los procesos de recolección de datos, gestión de documentos y la generación de información útil para la Defensoría del Niño, Niña y Adolescente de la Municipalidad distrital de Soritor; pudiéndose encontrar en el proceso antes

descrito la necesidad urgente de contar con un sistema de apoyo que pueda contribuir en el mejoramiento y automatización en el proceso crítico de toma de decisiones.

En la investigación se utilizó de diversos instrumentos, destacando la encuesta y la guía documental, los mencionados instrumentos nos permiten observar la necesidad real que se tiene de la implementación de soluciones informáticas, más aún poder mejorar sus procesos internos.

(QUISPE & VÍLCHEZ, 2017) en su tesis titulada *“Relación entre la implementación de un sistema de trámite documentario y la gestión documentaria de la Municipalidad Distrital del Rimac”*. Tiene por finalidad analizar como la implementación de un Sistema de trámite documentario instalado hace un año en la institución edil, ha contribuido en la interacción de la gestión del flujo de expedientes con el software implementado, debido a que el principal motivo de su implementación fue el agilizar el flujo documentario con una herramienta de gestión colaborativa de apoyo técnico en las labores diarias de atención a los administrados. Es un aplicativo de uso interno que tiene como fin el seguimiento de la documentación que ingresa por mesa de partes y es generada en la Institución, siendo el objetivo general determinar si la implementación de Sistema de Trámite Documentario tiene relación con la Gestión Documentaria de la Municipalidad Distrital del Rímac”.

(ALCANTARA & VILLANUEVA, 2018), en su tesis titulada *“Propuesta de sistema informático para implementar mecanismos de apoyo a la gestión documentaria en la Municipalidad de Cochabamba –Cajamarca”* tiene por finalidad “Identificar las condiciones actuales del sistema de Gestión Documentaria en la Municipalidad Distrital de Cochabamba – Cajamarca, a fin de formular una propuesta que asegure una adecuada implementación de un Sistema Informático de Gestión Documentaria que posibilite mejorar la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Cochabamba. La propuesta, en todo momento, busca alcanzar un mayor nivel de satisfacción de los ciudadanos, respecto a los servicios públicos que brinda la Municipalidad; y siendo ellos la razón de ser de dicha entidad”.

(HERRERA, 2018) en su investigación titulada *“Implementación de un sistema web de gestión de trámite documentario para optimizar los procesos en el área de*

mesa de partes en la Municipalidad Distrital de Bellavista –Sullana”, tuvo como objetivo “Implementar un Sistema web de Gestión de trámite documentario para optimizar los procesos en el área de mesa de partes en la Municipalidad Distrital de Bellavista-Sullana; 2016; la afluencia de ciudadanos que visitan la Unidad de Trámite Documentario es un promedio mensual de 400 personas, ya sea para consultas, recepción o entrega de documentos. El diseño de la investigación fue no experimental porque las variables fueron estudiadas en su estado natural sin realizar ningún tipo de manipulación; se contó con una muestra de 10 trabajadores del área de Mesa de Partes, por lo que a cada trabajador se procedió a encuestar según el indicador correspondiente a medir”.

(GARCÍA&SANDOVAL, 2019) en su tesis denominada “*Propuesta de implementación de un sistema electrónico para la eficacia y eficiencia de atención en los procesos de trámite documentario, en el servicio de la defensoría municipal del niño y el adolescente, en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, año 2019*” tiene como objetivo: Establecer una propuesta de implementación de un sistema electrónico que permita mejorar la atención en el servicio de la Defensoría Municipal del niño y del adolescente del Distrito de Nuevo Chimbote, con la promulgación del Decreto Legislativo N° 1297 para la protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos; aprobado en el año 2018, se asignan funciones más específicas. Se ha incrementado la carga laboral en la DEMUNA de Nuevo Chimbote, los trámites documentarios, a raíz de mayor número de casos atendidos, principalmente sobre desprotección de los niños, niñas y adolescentes de nuestro distrito, un sistema electrónico es una herramienta de trabajo muy esencial, no solo por su eficiente almacenamiento y seguridad, sino también por su facilidad de manejo, su implementación ayudaría a mejorar los servicios que presta DEMUNA”.

2.1.2 REGIONALES

Hasta la actualidad no se han encontrado estudios referentes al tema abordado.

2.1.3 INTERNACIONAL

(DÁVILA, 2019) en su tesis denominada “*El uso de las tecnologías de información y comunicación en la administración de justicia*”, El objetivo de esta investigación es describir la forma en la que se relacionan las tecnologías de la información y comunicación con la administración de justicia, especialmente en lo relacionado al acceso a la información de los expedientes electrónicos que tienen los usuarios del sistema y sobre su metodología es un trabajo con enfoque cualitativo que busca estudiar las consecuencias de la implementación de las TICs en los procesos judiciales, y la garantía para los derechos que ello representa. Realizo entrevistas a jueces y abogados para establecer el estado de cosas de la práctica jurídica. Los resultados, en base a los métodos empíricos, demuestran que los actores del sistema de administración de justicia ven con buena cara la implementación de las TICs, aunque consideran que se puede mejorar su implementación para una garantía de derechos más integral. El trabajo concluye que es necesario establecer un sistema de autenticación de usuarios para que puedan acceder a los expedientes electrónicos, y mejorar los niveles de transparencia de los servidores judiciales, y la labor de defensa técnica de los abogados”.

(CACEDA. A, 2012) en sus tesis: “Propuesta de implementación de un sistema electrónico para la mejora en la tramitación de los expedientes de la Municipalidad de Zulia, Caracas”, la cual tuvo como objetivo principal, la de “Proponer un sistema electrónico para la mejora en la tramitación de los expedientes de la Municipalidad de Zulia, esta investigación fue de tipo descriptivo, se utilizó la técnica de encuesta, la que se aplicó a una población de 45 personas, tuvo una confiabilidad de 0.897 y fue validado por expertos en la materia, de los resultados podemos apreciar que dentro de la Municipalidad de Zulia existe un desorden respecto del manejo de los expedientes, por lo que es necesario la implementación de un sistema electrónico, el cual servirá para poder tener un mejor acceso y evitar pérdidas de los documentos dentro de la Municipalidad”.

2.2. BASES TEÓRICO-CIENTÍFICAS

Propuesta de implementación de un sistema electrónico en el servicio de la defensoría municipal del niño y el adolescente.

(PRADO, 2010) refiere que las instituciones públicas como son las instituciones encargadas de brindar protección y asistencia jurídica a los ciudadanos deben reformarse, entre otras razones, porque subsiste la ineficiencia, que se expresa no tanto en el número de trámites a realizar para obtener un servicio óptimo, sino en el tiempo que tarda la realización de cada trámite. En segundo lugar, existe aún una gran distancia entre la Institución y los ciudadanos, alejamiento que se origina en la insuficiente información accesible a los potenciales agentes económicos y a la sociedad en general.

El exceso de regulaciones y de demoras en los procedimientos limita severamente las oportunidades, traba una relación eficiente entre Estado y el mercado y fomenta la corrupción y la informalidad.

“El acelerado desarrollo y expansión de las tecnologías informáticas y comunicaciones (TIC), la demanda de búsquedas de datos de forma rápida, precisa y oportuna en grandes volúmenes de información y el impacto del uso del papel, entre otras causas, ha generado la necesidad de incorporar herramientas tecnológicas en la gestión, uso y almacenamiento de información y documentación en las entidades u organizaciones”.

(...), “Más allá de las implicaciones técnicas, se debe tener en cuenta que, sumado al enfoque tecnológico, las herramientas implementadas deben estar acorde con las exigencias de la normatividad vigente, las políticas institucionales, alineadas con los sistemas de gestión y deben obedecer a una adecuada planificación, coordinación y control de la información con el fin de garantizar su integridad, autenticidad y disponibilidad a lo largo del tiempo”.

Por tal motivo, “Los retos asociados a la gestión documental en un ambiente digital son cada vez mayores. Algunos de estos se encuentran asociados a la preservación de los documentos, la seguridad, el almacenamiento y su disponibilidad, exigiendo por tanto la adopción de estándares internacionales y nacionales, instrumentos archivísticos y buenas prácticas de gestión documental que permitan entender finalmente que un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo se orienta a conformar y custodiar un archivo electrónico institucional en sus diferentes fases y por ende, a constituir el patrimonio documental digital de una entidad, región o nación”.

“Este documento pretende proporcionar un enfoque general acerca de la implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo, como un proyecto con varias etapas en donde se sugieren lineamientos que podrán tomarse como referencia para su implementación y seguimiento.”

El documento está dirigido a la Administración Pública en sus diferentes niveles, nacional, departamental, distrital, municipal; a las entidades territoriales indígenas y demás entidades territoriales que se creen por Ley; a las divisiones administrativas; a las entidades privadas que cumplen funciones públicas, a las entidades del Estado en las distintas ramas del poder y demás organismos regulados por nuestras leyes.

Uno de los principales factores que impiden la superación del problema es la burocracia, la falta de empleo de tecnologías informáticas y de telecomunicaciones, en muchas instituciones gubernamentales y privadas aún persiste el uso de sistemas manuales para manejar tareas importantes, tales como el trámite documentario, lo cual conlleva a diferentes problemas que deben ser superados urgentemente en la DEMUNA de Tumbes.

La DEMUNA de Tumbes tiene limitaciones para la gestión documentaria y atención al ciudadano, no se cuenta con sistemas informáticos software y hardware, así como el personal con las competencias adecuadas, por su parte los

ciudadanos y usuarios perciben trabas y/o limitaciones al efectuar diversos trámites administrativos, lo cual no permite seriedad en las autorizaciones que requieren sus actividades y gestiones. Carecen de acceso a la información y servicios vía web que facilite la información de sus procesos.

Dado que la DEMUNA, atiende directamente y provee de servicios públicos en el ámbito de sus competencias a la población de su localidad, en lo que corresponde a la gestión documentaria generada por trámites diversos de los administrados y contribuyentes se aprecia que ésta no cuenta con los sistemas informáticos que permitan una adecuada recepción, atención, control y archivo de la documentación, la cual se registra de forma manual; el equipamiento y recurso humano escaso y/o demuestra bajo rendimiento, entre otros por lo que se requiere modernizar la gestión documentos para una rápida y oportuna atención a los usuarios que permita una mayor eficacia.

El Ministerio de Justicia “Establece en el marco del desarrollo que las redes locales con la participación permanente y organizada de las organizaciones locales, tanto del Estado como de la Sociedad Civil, como es el caso de las DEMUNA, se convierten en indispensables como estructuras básicas de lo que podría perfilarse como un sistema nacional descentralizado para la protección y promoción del desarrollo integral de la niñez y adolescencia”.

Dicho concepto no hace sino recoger y potenciar múltiples experiencias de redes de coordinación y trabajo conjunto desarrolladas en nuestro país, desde una perspectiva nacional e institucionalizable.

Sistema informático: Según MONTILVA, (1999) “Este es un sistema hombre - máquina que procesa datos a fin de registrar los detalles originados por las transacciones que ocurren y las entidades que forman una organización y proporcionar información que facilite la ejecución de actividades operaciones y funciones de una organización”.

Según PERALTA, (2008) Un sistema de información realiza cuatro actividades básicas: Entrada, almacenamiento, procesamiento y salida de información; Entrada de información: Es el proceso mediante el cual el sistema de información toma los datos que requiere para procesar la información. Las entradas pueden ser manuales o automáticas. Las manuales son aquellas que se proporcionan en forma directa por el usuario, mientras que las automáticas son datos o información que provienen o son tomadas de otros sistemas o módulos.

Almacenamiento de información: Es una de las actividades o capacidades más importantes que tiene la computadora, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en la sección o proceso anterior. Esta información suele ser almacenada en estructuras de información denominadas archivos.

Procesamiento de información: Es la capacidad del sistema de información para efectuar cálculos de acuerdo con una secuencia de operaciones preestablecida. Estos cálculos pueden efectuarse con datos introducidos recientemente en el sistema o bien con datos que están almacenados. Esta característica de los sistemas permite la transformación de datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones.

Salida de información: Es la capacidad de un sistema de información para sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior.

Efectos de no contar con una Sistema Electrónico dentro de una institución

Siendo los siguientes:

1. Aumento del tiempo promedio en el trámite o atención de un documento, debido a que se repiten las tareas, ocasionando olvidos y/o documentos trasapelados.
2. Disminución de la efectividad por el aumento significativo de la cantidad de actividades manuales que son las más susceptibles a los errores.
3. Disminución en la productividad al contar con procesos lógicos para la atención de la documentación.

4. Incremento de costos en el uso de papel, aumentando drásticamente los gastos por este concepto.
5. La ubicación de un documento en trámite tarda mucho tiempo al tener que sumergirse en voluminosos archivos físicos para ubicar un determinado documento pues que no dispone de acceso instantáneo a la información específica.
6. La documentación emitida no tiene un formato estándar (cartas, memos, oficios, resoluciones, convenios, etc.).

Esto ha ocasionado que se generen los problemas tales como:

- a. La falta de empleo de tecnologías informáticas y de telecomunicaciones.
- b. La falta equipos tecnológicos (computador, impresora, etc.) apropiados para el desempeño de sus funciones.
- c. Empleo de procesos deficientes de gestionar no tener una estandarización de los procesos y un óptimo flujo de la documentación.
- d. No Contar con un sistema informático que permita mantener un óptimo flujo de la documentación, asegurando su seguridad e integridad.
- e. La solución debe considerar el proceso integral de Gestión Documentaria, esto es, los procesos de recepción, registro, derivación, seguimiento de información, generación de documentación interna y de respuesta a comunicaciones externas, por lo que necesariamente debe implementarse un sistema que abarque todos estos rubros, con el fin de dar eficacia y productividad a la DEMUNA de Tumbes.

Trámite documentario

La necesidad de que el manejo de los documentos se encuentre siempre en manos de expertos en la materia de trámite de documentos. Podrán ser varios archiveros de grado medio (ayudantes) bajo la dirección de un archivero de grado superior, pero siempre uno de estos detrás de todos. Lo fundamental es que el

técnico este siempre en su puesto, sea cual sea el momento vital del archivo. (LÓPEZ, 1999).

Ahora con seguridad se puede decir que todas las instituciones cuentan con la oficina comúnmente llamada '*Mesa de partes*', es la unión de las instituciones que se da por la documentación que se emite y recibe a diario y cada vez es mayor.

Es así que, a principios de los sesenta, los empresarios dieron una tendencia a la utilización de las computadoras, al percibir que las mismas llevarían una gran revolución, la cual estamos viviendo actualmente y que ha sido catalogada como la revolución informática. Así pues, el avance tecnológico de la computación ha alterado la cotidianidad de la sociedad y ha cambiado los modos de proceder e inclusive de vivir, por cuanto se ha concebido a la computadora como una herramienta indispensable para la realización de tareas y solución de problemas, tanto así, que sin ella en la actualidad las actividades colapsarían.

En las organizaciones modernas, el ingreso, creación y envío de documentos es una tarea de ejecución diaria. La administración del flujo de estos documentos y la ubicación de los mismos se ha convertido en una tarea enorme, si no imposible. En la gran mayoría de instituciones el trámite documentario se realiza de forma manual, pero existen algunas instituciones estatales y privadas que cuentan con sistemas de trámite documentario.

La mayoría fueron desarrollados por distintas empresas de software, generalmente estos sistemas se dedican solo manejar el seguimiento de documentos dentro de la institución, permitiendo así disminuir el tiempo promedio en el trámite o atención de un documento, debido a que se eliminan tareas repetitivas, se evitan olvidos y/o documentos extraviados, ubican rápidamente un documento ya sea que se encuentre este en trámite o con su proceso concluido y ya almacenado, ahorrando tiempo de búsquedas al no tener que sumergirse en voluminosos archivos físicos para ubicar un determinado documento.

Es así como las organizaciones de diferentes sectores incorporan tecnología para la realización de su proceso de trámite documentario con el fin de obtener dicha automatización y mejorar los resultados en el proceso de trámite documentario y objetivos del negocio.

Proceso de trámite documentario

Los procesos de trámite documentario de las entidades públicas está alineados por la Ley del Procedimientos Administrativos General - Ley N° 27444, Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) como documento de gestión que contiene la tramitación, requisitos, tiempos, costos y unidad orgánica que soluciona el trámite del procedimiento, y el Reglamento de Organización Funciones (ROF) que es un documento técnico normativo de gestión institucional que determina la naturaleza, finalidad, objetivos, funciones generales, facultades, atribuciones y estructura orgánica de la municipalidad.

Los Sistemas de Organizaciones

SANDOVAL, (2009) Señala que toda organización es un sistema social, cuya estructura refleja de qué manera, ésta interactúa con el medio ambiente. En tanto es sistema, dependen de los subsistemas que la componen y los condiciona, puesto que les impone su propósito. Es útil reconocer estos subsistemas y cómo interactúan entre sí, para poder juzgar la coordinación que es precisa entre ellos y poder actuar con oportunidad e introducir los cambios correspondientes.

Gestión de Procesos

VILLANUEVA (2014), señala que la “Gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda la dirección de la institución en identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar y mejorar los procesos de la organización para lograr la mejora en la productividad. Se considera como un pilar donde descansa los principios de gestión, mejorando eficientemente la productividad de las organizaciones”.

Gestión documental

SÁNCHEZ (2014), Define como un conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación. En la gestión de documentos se extiende al ciclo de vida de los documentos; es decir, desde que estos se producen o reciben hasta su eliminación final o conservación permanente en un archivo histórico.

Señala el autor que se tiene por objetivo asegurar en las organizaciones una gestión documental adecuada, esencial, vital e importante, evita lo no esencial, simplifica los sistemas de creación y producción de los documentos mejorando la forma de organizarlos y recuperarlos, proporcionando su cuidado y preservación adecuada.

La aplicación de gestión de documentos fomenta innovación de mejoramiento de servicios, acercamiento con los ciudadanos con el uso de sistemas de gestión documental.

Beneficios de la Propuesta de Implementación de un sistema electrónico que permita mejorar la atención en el servicio de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la provincia de Tumbes

La implementación del sistema Electrónico servirá para almacenar la información de manera ordenada y se resguarde la documentación generada en la oficina, así como se mejorará el registro de los expedientes, agilizándose en el proceso de trámite documentario, así como se podrá realizar un control y seguimiento a cada legajo y a través de este sistema electrónico se podrá resolver con celeridad y eficiencia los trámites y procesos como: la recepción, registro, consultas y solicitudes de los documentos.

La implementación de este sistema resulta necesaria ya que mejoraría la eficiencia de dicha institución, en este caso corresponde a la Municipalidad Provincial de Tumbes a través de una partida financiar esta propuesta.

Asimismo, este sistema enviará correos electrónicos cuando se está por vencer o se han vencido los plazos totales. Las alertas se remitirán al responsable del

proceso y a la persona que tiene el documento. La frecuencia de remisión de las alertas será configurable en base a días hábiles o calendario.

Hay que tener en cuenta que la simplificación administrativa abarca todos los aspectos vinculados con el desarrollo de procedimientos y servicios administrativos prestados en exclusividad por las entidades privadas; como, “La atención a la ciudadanía, el sistema de gestión documental, el soporte informático de tramitación, el proceso interno de tramitación de las solicitudes y adopción de decisiones o prestación de los servicios, notificaciones, entre otros”. (MEDINA, 2012).

Defensoría municipal del niño y del adolescente – DEMUNA

Las DEMUNAS nacen después de “Aprobada la convención internacional sobre los Derechos del Niño”, múltiples iniciativas orientadas a su aplicación se han desarrollado en nuestro país, ya sea desde Estado o desde la Sociedad Civil, sobre diversos temas. Sin embargo, el desafío de alcanzar la plena vigencia de los Derechos del Niño sigue siendo todavía una tarea pendiente. Intervenir en la problemática de la niñez y de la adolescencia dentro del marco de políticas públicas, construir estructuras institucionales que canalicen el aporte de las organizaciones del Estado y Sociedad Civil, generar mecanismos que potencien los esfuerzos y recursos normalmente insuficientes, tareas que deberían tender a consolidar hasta lo que se ha logrado.

Las Defensorías del Niño y Adolescente (DNA) “Tienen por finalidad promover y proteger los derechos de los niños, niñas y adolescente. En ese sentido, éstas asumen una función social de promoción, vigilancia y defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes consagrados en la legislación. Dicha institución es denominada Institución promotora, la misma que impulsa la creación del servicio de DNA y de la cual ésta depende administrativamente”.

Marco legal

La defensoría Municipal del niño y del adolescente denominada DEMUNA es un servicio que mediante la articulación con otras instancias locales contribuye a que tanto niñas y niños y adolescentes ejerzan sus derechos que las normas les reconoce, administrativamente esta depende de una entidad municipal y se desenvuelve en el marco de normas, procedimientos y orientaciones técnicas propuestas por el gobierno (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017) tiene como objetivo el promover y cuidar los derechos de los niños, niñas y adolescentes, estas asumen un cargo social de promoción, vigilancia y defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes consagrados en el reglamento del servicio.

Dentro del marco legal con la aprobación del Código de los Niños y Adolescentes en el año 1992, el Estado peruano inició la implementación de las obligaciones previstas en la Convención sobre los Derechos del Niño. Desde entonces se han promulgado una serie de normas que buscan fortalecer y consolidar la gestión de las Defensorías del Niño y Adolescente, destacando las siguientes:

1. Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño - ONU, ratificada por el Perú mediante Resolución Legislativa N° 25278 del 03 de agosto de 1990.
2. Constitución Política del Perú de 1993.
3. Ley N° 27337 (Nuevo Código de los Niños y Adolescentes).
4. Reglamento N° 003-2005-MIMDES de Funciones del MIMDES como Ente Rector del Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y al Adolescente.
5. Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972.
6. Decreto Legislativo N° 1297, Protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos.

Base legal sobre Funciones de la DEMUNA de Tumbes

Según el “Reglamento de Organización y Funciones” de la Municipalidad Provincial de Tumbes, tiene como finalidad establecer una adecuada organización administrativa, con el propósito de mejorar la atención de los servicios municipales y administrativos y la ejecución de acciones de

promoción de desarrollo de nuestra provincia de acuerdo a lo estipulado en la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972.

La Sub Gerencia de Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente – DEMUNA está a cargo de un Sub Gerente, quien depende del Gerente Desarrollo Social y de Servicios a la Comunidad y tiene las siguientes funciones:

1. Planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades y programas orientada a la promoción y difusión de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente.
2. Intervenir cuando se encuentren en conflicto los derechos del niño y adolescente para hacer prevalecer su interés superior.
3. Promover el fortalecimiento de lazos familiares, para lo cual podrá efectuar conciliaciones entre cónyuges, padres y familiares, fijando normas de comportamiento, alimentos y colocación familiar provisional, siempre que no existan procesos judiciales sobre estas materias.
4. Promover el reconocimiento voluntario de filiaciones.
5. Orientar programas de atención en beneficios de los niños y adolescentes que trabajan.
6. Brindar orientaciones multidisciplinaria a la familia para prevenir situaciones críticas.
7. Presentar denuncias ante autoridades competentes por faltas y delitos en agravio de los niños y adolescentes e intervenir en su defensa.
8. Propiciar conciliaciones en asuntos referidos a la violencia familiar.
9. Solicitar la inscripción de nacimientos de niños y/o adolescentes en los casos establecidos en la Ley.
10. Promover actividades Culturales y recreativas para la familia.
11. Promover la creación de hogares para niños en situación crítica y para víctimas de la violencia Familiar
12. Otras funciones que le corresponde de acuerdo a Ley y las que se le encargue.
13. Promover, recepcionar y comunicar las iniciativas de los vecinos, para mejorar la Sub Gerencia de la DEMUNA.

14. Recepcionar todas las denuncias, quejas y reclamos que presente el ciudadano, en contra de las entidades públicas y privadas y realizar su canalización administrativa a la entidad pertinente, para la solución y determinación correspondiente.
15. Proponer convenios con las entidades públicas y privadas, que permitan establecer los procedimientos administrativos a seguir; en el caso de lo señalado en el punto precedente.
16. Brindar asesoría administrativa y jurídica gratuita, en materia de los derechos ciudadanos.
17. Las demás atribuciones y responsabilidades que se deriven del cumplimiento de sus funciones que le sean asignadas por el Gerente de Desarrollo Social y de Servicios a la Comunidad.

Materias o asuntos que pueden conciliarse en una DEMUNA

Pueden ser:

1. Alimentos.
2. Régimen de visitas.
3. Temas de ver sobre derechos disponibles en casos de violencia familiar.

Estándares Mínimos de adecuada prestación de los servicios de las DEMUNA

En los últimos años, el conjunto de reglas, principios y estándares que componen el derecho internacional de Derechos Humanos, ha fijado no solo las obligaciones negativas del Estado, sino también un cúmulo de obligaciones positivas. Esto significa que ha definido con mayor precisión no solo aquello que el Estado no debe hacer a fin de evitar violaciones, sino también aquello que debe hacer en orden a lograr la plena realización de los Derechos Civiles, Políticos y también Económicos, Sociales y culturales. En tal sentido los Derechos humanos no son pensados en la actualidad tan solo como un límite a la opresión y al autoritarismo, sino también como un programa que puede guiar u orientar las políticas públicas de los Estados y contribuir al fortalecimiento de las instituciones democráticas.

Los estándares, están agrupados en cuatro categorías: disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y adaptabilidad, y Calidad. El Comité de Derechos

Económico Sociales y Culturales, ha propuesto estándares internacionales para el cumplimiento de las obligaciones asumidas por los Estados parte de los tratados internacionales sobre derechos humanos.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- a. **Casos:** Es el hecho, situación o acontecimiento que vulnera o pone en riesgo los derechos de los niños, niñas y adolescentes, del cual toma conocimiento la Defensoría del Niño y del Adolescente (RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°6692006-MIMDES, 2006) art. III. Inciso a).
- b. **DEMUNA:** Son un servicio del Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y al Adolescente que funcionan en gobiernos locales, entidades públicas y privadas, y en organizaciones de la sociedad civil. Además, son una instancia administrativa facultativa, autoridad pública y administrativa, pues el Estado les delega la prestación de un servicio público de acceso a la justicia, cuyos actos producen efectos jurídicos que pueden ser valorados o exigidos en la instancia judicial. (RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 670-2006 MIMDES)
- c. **Eficiencia:** Hace referencia al proceso productivo de la empresa, su capacidad para producir con la menos cantidad de recursos.
- d. **Expediente:** Todos los documentos elaborados, recopilados y organizados por la defensoría del niño y adolescente (DNA) durante el procedimiento de atención de un caso. (RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 362-2014) MIMP, 2014, art. 3. Inciso h).
- e. **Gestión:** Hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación. (PEREZ Y MERINO, 2012)
- f. **Informante:** Es la persona natural o jurídica que informa de un caso, y participa en el procedimiento. (RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°669-2006, 2006), art. III. Inciso f).
- g. **Municipalidad:** Es la institución del estado, con personería jurídica, facultada para ejercer el gobierno de un distrito o provincia, promoviendo la satisfacción

de las necesidades de la población y el desarrollo de su ámbito.
(Municipalidades del Perú).

- h. Niño.** - Se considera niño a todo ser humano desde su concepción hasta cumplir los doce años de edad y adolescente desde los doce hasta cumplir los dieciocho años de edad. (Ley N° 27334, 2002).
- i. Número de expedientes:** Contempla la cantidad de expedientes que han sido admitidos luego de la evaluación del caso por parte del jefe de la defensoría del niño y adolescente (DNA).
- j. Número de trámites** Incluye el total de trámites realizados en la defensoría indistintamente de los que son admitidos o no dentro de ella, los mismos son registrados según los formatos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) para la selección de casos por tipo. (MEF. CUADRO DE ACTIVIDADES Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO, 2017).
- k. Procedimiento:** Es el conjunto de etapas o acciones establecidas para atender un caso. (RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 669-2006-MIMDES, 2006) art. III. inciso c).
- l. Sistema electrónico:** El sistema electrónico debe ser una plataforma amigable e intuitiva, de fácil manejo, portable y eficiente. Accesible desde cualquier dispositivo con conexión a internet o a una red local, aprovechando al máximo los datos ingresados para generar una información confiable y de calidad.
- m. Sistema:** Según Senn (1999, pág 3639) es un conjunto de componentes que interactúan entre sí para lograr un objetivo común.
- n. Informático:** Es la técnica basada en la ingeniería de la información, que al aplicarse puede el estudio y sistematización de tratamiento de la información y sus diversas formas de automatizarlo (ROJAS, 1998, p 1.)
- o. Información:** Conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.
- p. Sistema informático:** Es un conjunto de elementos interrelacionados con el propósito de prestar atención a las demandas de información de una organización, para elevar el nivel de conocimientos que permitan un mejor apoyo a la toma de decisiones y desarrollo de acciones (PEÑA, 2016).

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Localidad y periodo de ejecución.

El presente estudio se desarrolló en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de la Provincia de Tumbes, durante el periodo 2020.

3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.

En el presente trabajo de investigación se empleó el diseño de investigación no experimental, de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo simple, basado en la medición de tipo likert.

3.3. Población, muestra y muestreo.

3.3.1 Población

Para este estudio, la población que forma parte de la presente investigación, fueron:

Responsables de la DEMUNA de Tumbes:

a. Abogado.

b. Secretaria.

c. Asistente administrativo.

d. Notificador.

e. Así mismo en la DEMUNA respecto a los usuarios en el año 2020 han recibido atención 190 personas aproximadamente, donde se han tomado de muestra a 100 usuarios.

3.3.2 Muestra

Estuvo conformada por la totalidad de la población, ello en razón a que por ser un número manejable no se requirió realizar muestreo, siendo que se ha considerado a los trabajadores de la DEMUNA de Tumbes (abogado, secretario, asistente administrativo, notificador), asimismo se ha tomado una población de 100 personas que han recibido atención, donde para corroborar dicha información se han registrado mediando ficha de registro de

observación, a la vez 100 casos han sido analizados, teniendo como finalidad observar la importancia de implementación de un sistema electrónico a favor de la DEMUNA de Tumbes.

3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

a. Método

El método que se empleó fue descriptivo; puesto que este método nos ha permitido analizar y describir la realidad problemática, llegando a concluir la necesidad de un sistema electrónico para un mejor control y gestión.

b. Técnicas

Las técnicas utilizadas para la ejecución de la presente investigación, “Ha sido la recolección de datos, a través de la observación cuyo instrumento aplicado fue la ficha de registro de observación de los casos concluidos en la oficina defensorial de la Municipalidad Provincial de Tumbes. Asimismo, se utilizó la técnica de la encuesta a través del cuestionario dirigido a los usuarios y funcionarios que intervienen en la defensa de los derechos del niño y adolescente de la defensoría municipal de Tumbes conforme a los objetivos planteados.

c. Instrumentos

Se utilizó el Cuestionario y la ficha de registro de observación.

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Para el desarrollo de la investigación y recopilación de información se usó la técnica de la observación cuyo instrumento fue la ficha de registro de observación. Asimismo, se usó la encuesta a través del cuestionario.

Primero se ha recolectado información doctrinaria del tema para luego separar la información de acuerdo a los criterios de evaluación de cada objetivo, para procesar después la información, y someter los resultados a la prueba estadística de likert.

CAPITULO IV

1. RESULTADOS

Cuadro 01. Resultados de la encuesta al personal de la DEMUNA de Tumbes, Con respecto al objetivo general: Establecer un sistema electrónico que permita mejorar la atención en el servicio de la oficina defensorial de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

Tabla 1: Cuenta con un registro de las personas usuarias de la DEMUNA.

Elección	Respuestas	Porcentajes
SI	4	80%
NO	1	20%
NO SABE/RESPONDE	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: La autora

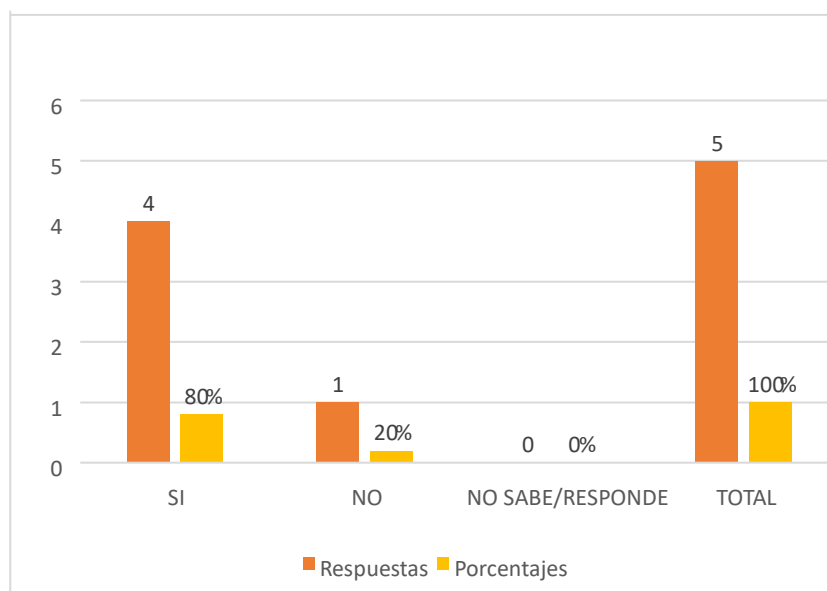


Figura 1: Cuenta con un registro de las personas usuarias de la DEMUNA.

Análisis: Se observa en la Tabla y Figura 1, que del 100% de los encuestados, un 80% considera que la DEMUNA de Tumbes cuenta con un registro de las personas usuarias, mientras que el 20% manifiesta que no.

Tabla 2: ¿La DEMUNA se interesa por casos que se reportan por única vez?

Elección	Respuestas	Porcentajes
SI	5	100%
NO	0	0%
NO SABE/RESPONDE	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: La autora

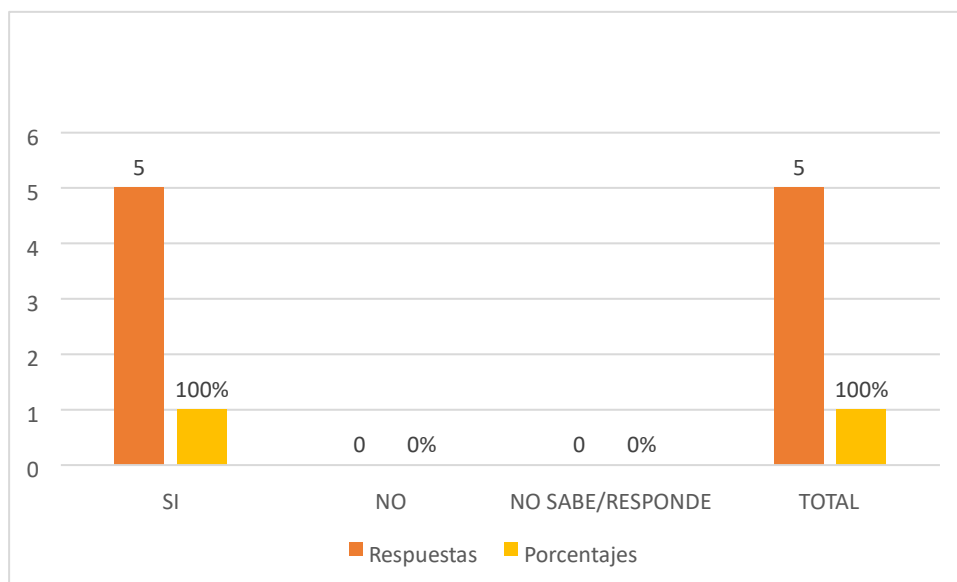


Figura 2.-¿La DEMUNA se interesa por casos que se reportan por única vez?

Análisis: Al observar la Tabla y la Figura 2, que del 100% de los encuestados, todos consideran que la DEMUNA de Tumbes si se interesa por los casos que se reportan por única vez en dicha oficina defensorial.

Tabla 3: La información que usted necesita para la atención de casos, ¿Se encuentra disponible cuando la requiere?

Elección	Respuestas	Porcentajes
SI	3	60%
NO	2	40%
NO SABE/RESPONDE	0	0%
Total	5	100%

Fuente: La autora.

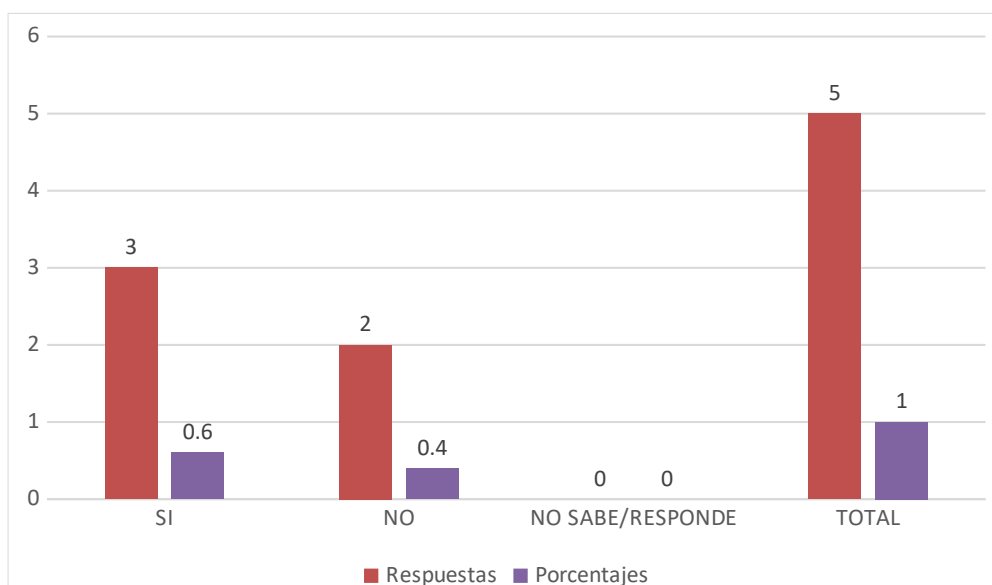


Figura 3: La información que usted necesita para la atención de casos, ¿Se encuentra disponible cuando la requiere?

Análisis: De lo observado en la Tabla y Figura 3, se puede señalar que del 100%, un 60% de los encuestados señala que SI se encuentra disponible la información en cuanto esta se requiere, mientras que el 40% indica que no se encuentra disponible.

Tabla 4: ¿Cuando necesita realizar la consulta acerca de alguno de los casos que atendió, lo hace a través de algún sistema de información?

Elección	Respuestas	Porcentajes
SI	3	60%
NO	2	40%
NO SABE/RESPONDE	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: La autora

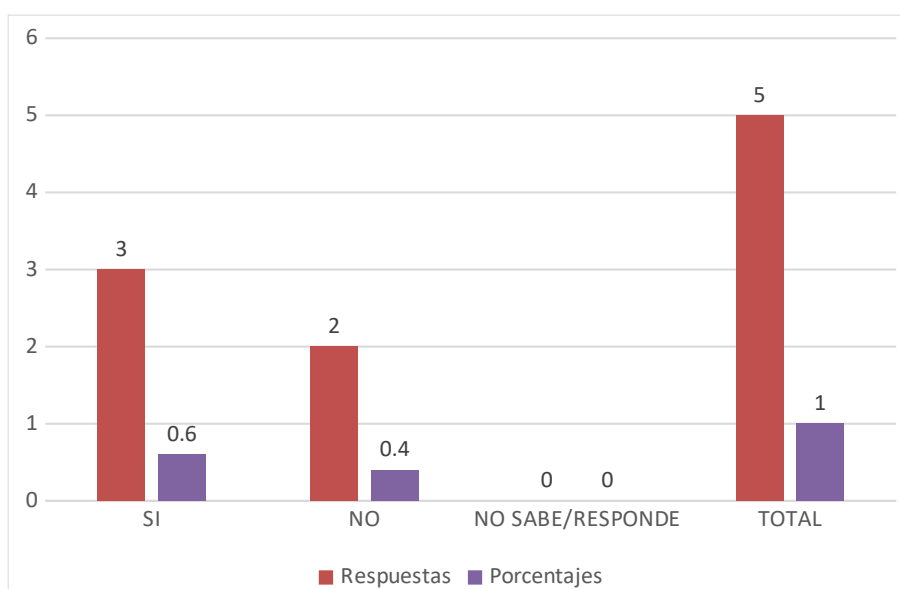


Figura 4: ¿Cuando necesita realizar la consulta acerca de alguno de los casos que atendió, lo hace a través de algún sistema de información?

Análisis: De la interpretación de la Tabla y Figura 4, se puede desprender que un 60% considera que realiza mediante un sistema de información la consulta de los casos que se atendieron en la DEMUNA, mientras que el 40% señala que no es así.

Tabla 5: La información con respecto a las atenciones que realiza ¿Es de fácil acceso?

Elección	Respuestas	Porcentajes
SI	3	60%
NO	2	40%
NO SABE/RESPONDE	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: La autora

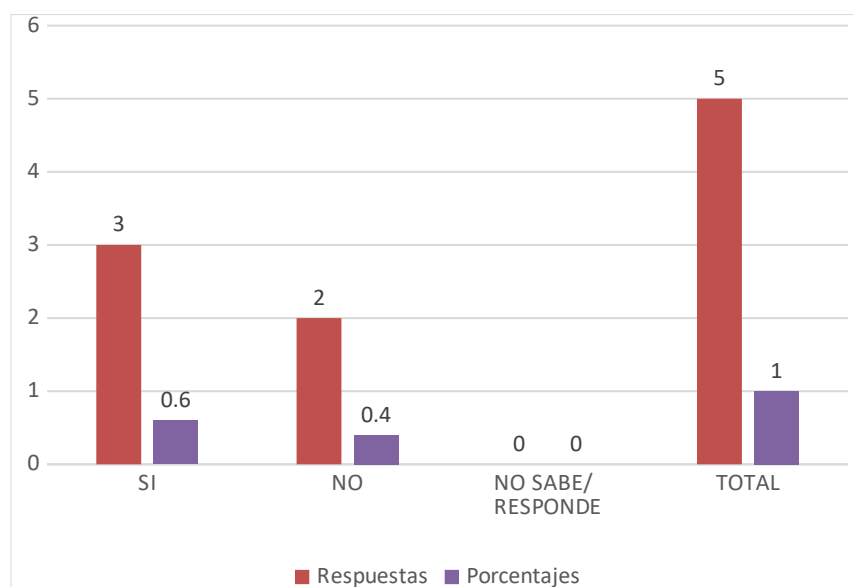


Figura 5: La información con respecto a las atenciones que realiza ¿Es de fácil acceso?

Análisis: De la Tabla y Figura 5, se puede observar que del 100% de los encuestados, el 60% considera que la información de las atenciones que se realizan dentro de las oficinas de la DEMUNA son de fácil acceso, mientras que el 40% señala que no.

Tabla 6: ¿El registro de las atenciones que realiza, lo hace con ayuda de algún medio tecnológico?

Elección	Respuestas	Porcentajes
SI	3	60%
NO	2	40%
NO SABE/RESPONDE	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: La autora.

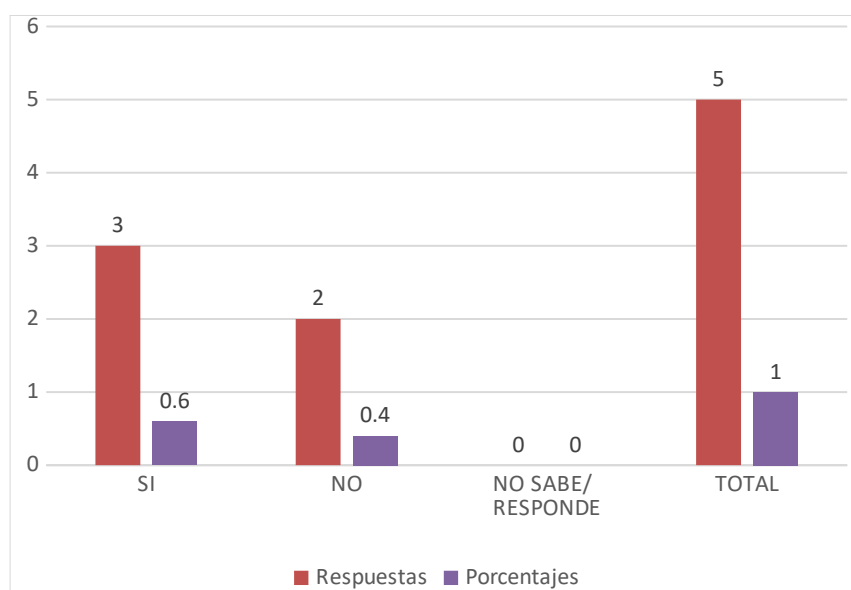


Figura 6: ¿ El registro de las atenciones que realiza, lo hace con ayuda de algún medio tecnológico?

Análisis: Se observa en la Tabla y Figura 06, que del 100% de los encuestados, el 60% considera que el registro de las atenciones que realiza la DEMUNA lo hace mediante un medio tecnológico, mientras que el 40% considera que no.

Tabla 7: Para el reporte de información, ¿El procesamiento de información para reportarla es realizado por algún sistema informático?

Elección	Respuestas	Porcentajes
SI	3	60%
NO	2	40%
NO SABE/RESPONDE	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: La autora

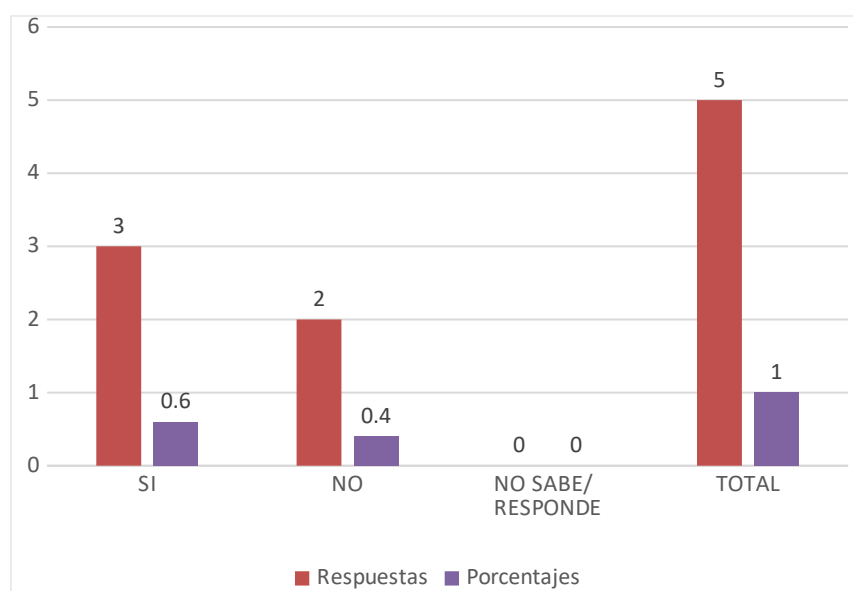


Figura 7: Para el reporte de información, ¿El procesamiento de información para reportarla es realizado por algún sistema informático?

Análisis: De la interpretación de la Tabla y Figura 7, que del 100% de los participantes encuestados, el 60% considera que la información que se obtiene en la oficina defensorial municipal de Tumbes es procesada mediante un sistema electrónico mientras que el 40% manifiesta que no usan el mismo.

Tabla 8: En su centro de labores, ¿Cuenta con medios que le permita llevar un control permanente de las actividades que realiza?

Elección	Respuestas	Porcentajes
SI	3	60%
NO	2	40%
NO SABE/RESPONDE	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: La autora

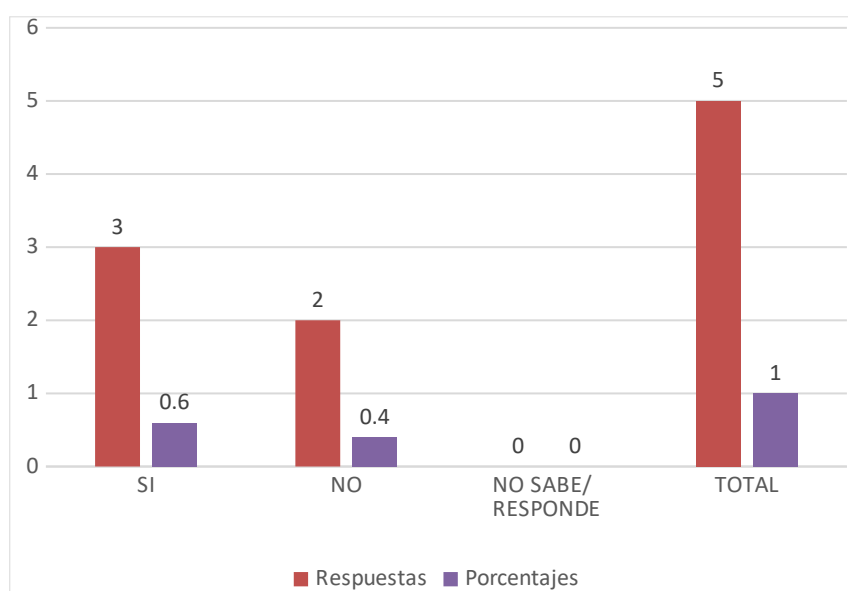


Figura 8: En su centro de labores, ¿Cuenta con medios que le permita llevar un control permanente de las actividades que realiza?

Análisis: De la Tabla y Figura 8, que del 100% de los encuestados, el 60% considera que cuenta con medios que le coadyuvan a llevar un control permanente de las actividades de realiza la DEMUNA de Tumbes, sin embargo, el 40% señala que no.

Tabla 9: ¿Se encuentran seguros los documentos en la DEMUNA?

Elección	Respuestas	Porcentajes
SI	3	60%
NO	2	40%
NO SABE/RESPONDE	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: La autora

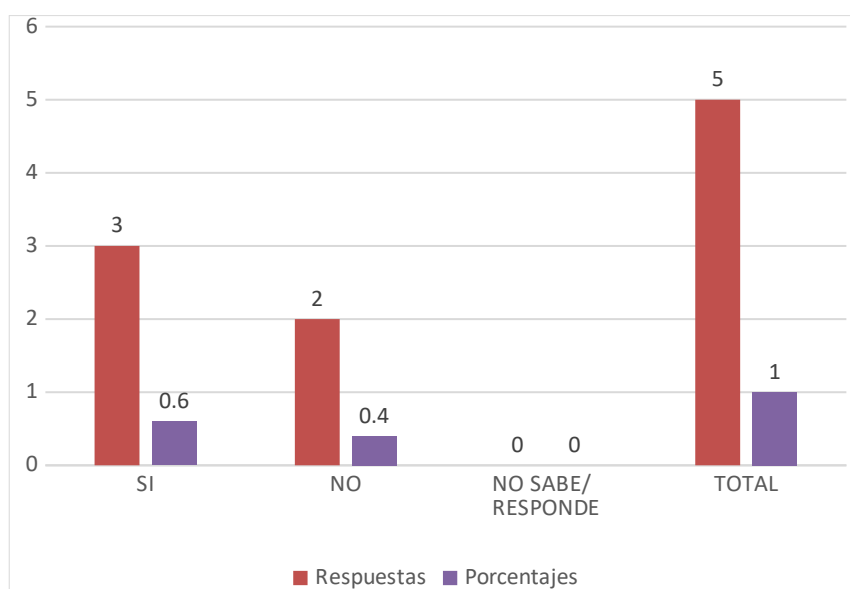


Figura 9: ¿Se encuentran seguros los documentos en la DEMUNA?

Análisis: Se observa en la Tabla y Figura 9, que del 100% de los encuestados, el 60% considera que sus documentos se encuentran seguros dentro de la DEMUNA de Tumbes, mientras que un 40% considera que no.

Tabla 10: ¿Considera que la implementación sobre el sistema informático coadyuvará a un mejor servicio?

Elección	Respuestas	Porcentajes
SI	5	100%
NO	0	0%
NO SABE/RESPONDE	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: La autora

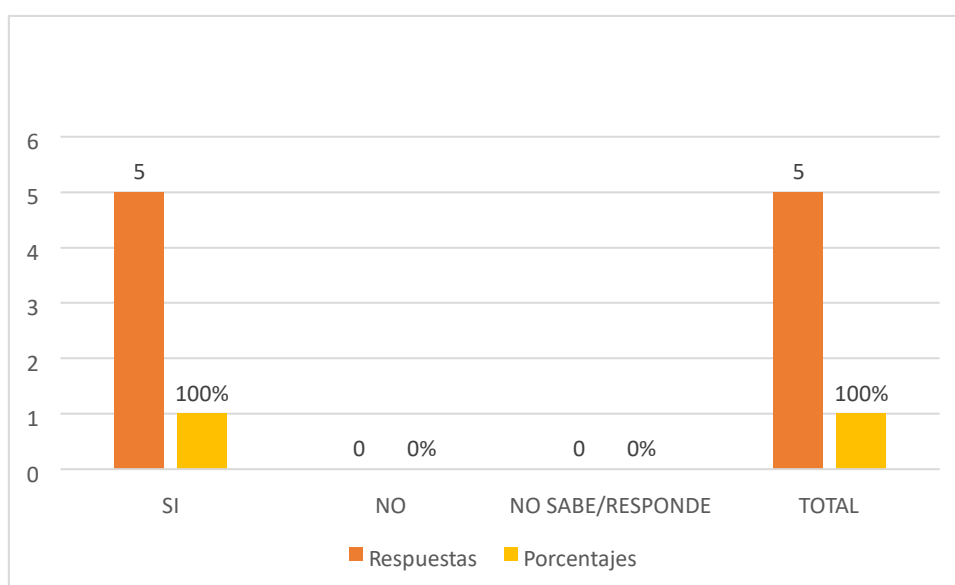


Figura 10: ¿Considera que la implementación sobre el sistema informático coadyuvará a un mejor servicio?

Análisis: Se visualiza en la Tabla y Figura 10, que del 100% de los encuestados, el 100% considera que es indispensable que en la DEMUNA de Tumbes se implemente un sistema electrónico lo que permitiría brindar un servicio más óptimo y eficiente y sobretodo evitaría poner en riesgo la salud tanto del usuario como del personal administrativo.

Tabla 11: ¿Podría un sistema informático ayudar la agilización de los documentos?

Elección	Respuestas	Porcentajes
SI	5	100%
NO	0	0%
NO SABE/RESPONDE	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: La autora.

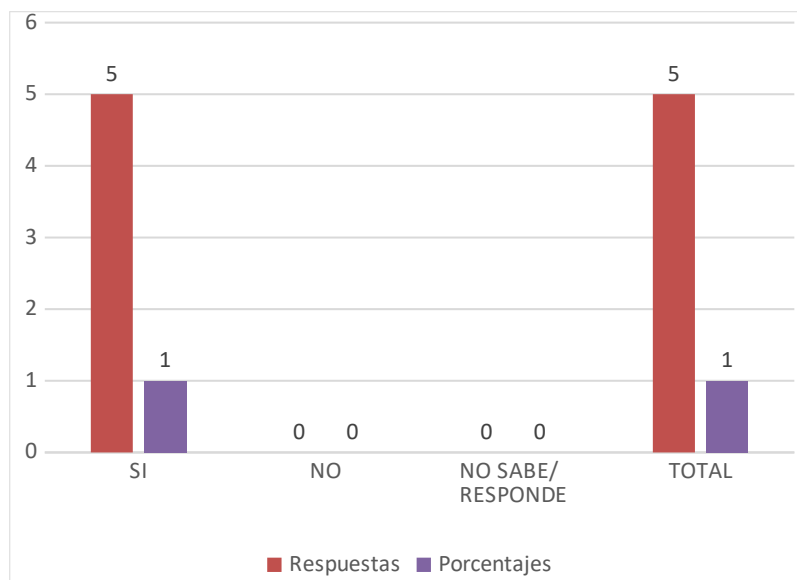


Figura 11: ¿Podría un sistema informático ayudar la agilización de los documentos?

Análisis: De la interpretación de la Tabla y Figura 11, que se percibe que, de los encuestados, el 100% considera que, si se debe implementar un sistema electrónico en la DEMUNA de Tumbes, esta coadyuvaría a que los trámites documentarios o cualquier diligencia que se realice en dicha oficina sea de manera más rápida.

Cuadro 02: Resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los 100 usuarios del Servicio de la DEMUNA de Tumbes.

Con respecto a los objetivos específicos se obtiene los siguientes resultados:

	Preguntas formuladas de acuerdo a los objetivos planteados	Si	No	NO Sabe/Responde	Total
a Establecer un sistema electrónico para atender, resolver con celeridad y Eficiencia los trámites y procesos.	1. ¿Conoce las funciones que realiza la DEMUNA?	90%	10%	0%	100%
	2. ¿Hace uso usted de sistemas de información para acceder al seguimiento de su caso?	54%	46%	0%	100%
	3. ¿Considera usted que les dan solución a sus problemas? ¿Con respecto a las atenciones en la DEMUNA de Tumbes?	41%	59%	0%	100%
	4. ¿Usted se encuentra satisfecho con respecto a la forma en como el área de DEMUNA brinda su información acerca de sus casos?	30%	70%	0%	100%
	5. ¿Cree que el tiempo en que le resolvieron su problema es factible?	45%	55%	0%	100%
	6. ¿Cuándo necesita realizar la consulta acerca de alguno de los casos que atendió, lo hace a través de algún sistema de información?	68%	32%	0%	100%
	7. Considera que la implementación de un sistema electrónico mejore la atención del servicio de la oficina defensorial de la Municipalidad de Tumbes?	100%	0%	0%	100%
	8. ¿Considera que el sistema electrónico permita resolver con celeridad y eficiencia los trámites documentaria?	98%	2%	0%	100%
b Mejorar el registro de los expedientes para poder realizar un control y seguimiento de los	9. ¿Usted ha tenido acceso a información de sus casos cuando no ha podido acercarse personalmente al área de DEMUNA?	30%	70%	0%	100%
	10. ¿Considera que la implementación de un sistema informático coadyuvará a que la DEMUNA de Tumbes le brinde un servicio de calidad?	98%	2%	0%	100%
	11. Considera que la implementación de un sistema informático coadyuvará a que la DEMUNA de Tumbes le brinde un servicio de calidad?	95%	5%	0%	100%
	12. ¿Considera que la implementación del sistema electrónico mejorará el registro de los expedientes para poder realizar un control y seguimiento de los casos?	98%	2%	0%	100%
C Contribuir en evitar riesgos que Generen problemas	13. ¿Considera que al implementarse un sistema electrónico evitaría el riesgo de contraer alguna alergia u infección a causa del polvo de los expedientes físicos que reposan en la oficina defensorial?	95%	5%	0%	100%
	14. ¿Considera que la situación que atravesamos actualmente sobre la pandemia amerita un sistema electrónico ante un incremento de contagios?	100%	0%	0%	100%

Análisis: En conclusión, de la presente Cuadro 02, se ha podido resumir que más del 50% de los usuarios han manifestado de acuerdo a las preguntas planteadas que consideran que se necesita la implementación de un sistema electrónico que coadyuvara que se lleve un control óptimo y que el servicio que brinda la DEMUNA sea más rápido y eficiente.

CUADRO 03. Resultado de la ficha de registro de observación - 100 casos analizados

Documentos Revisados	Área	Formato	Observación	Materia
Expedientes	DEMUNA Tumbes	Físico	Incompletos, otros que datan de fechas antiguas	Alimentos, Régimen de visitas y Tenencia
Actas de conciliación	DEMUNA Tumbes	Físico	Incompleto	Alimentos, Régimen de visitas y Tenencia
Formatos de actas de atenciones	DEMUNA Tumbes	Físico	Incompleto	
Informes	DEMUNA Tumbes	Físico	No existe correlación en la numeración	
Oficios	DEMUNA Tumbes	Físico	No existe correlación en la numeración	

Análisis: Para el desarrollo y aplicación de esta técnica de análisis documental, se ha procedido a evaluar y verificar toda la documentación impresa que reposa en la DEMUNA de Tumbes, la misma que es utilizada para atender al usuario como se puede visualizar en el presente cuadro se ha encontrado formatos y otros documentos que ha permitido que los procesos puedan ser analizados con mayor profundidad y así poder consolidar la presente información para que se tome una decisión.

CAPITULO V

DISCUSIÓN:

-Establecer un sistema electrónico que permita mejorar la atención en el servicio de la oficina defensorial de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

Que, de acuerdo a las respuestas obtenidas por los administrados, se establece que el 80% de encuestados está de acuerdo con la implementación de un sistema electrónico para ofrecer un mejor servicio en la oficina defensorial DEMUNA- Defensoría Municipal del niño y adolescente, teniendo ello como base legal la **Ley N° 27444 –Ley de Procedimiento Administrativo General, (LPAG) en su artículo 30° indica:** *“Procedimiento Administrativo Electrónico.- 30.1 Sin perjuicio del uso de medios físicos tradicionales, el procedimiento administrativo podrá realizarse total o parcialmente a través de tecnologías y medios electrónicos, debiendo constar en un expediente escrito electrónico, que contenga los documentos presentados por los administrados, por terceros y por otras entidades, así como aquellos documentos remitidos al administrado.*

Tal como lo sustenta SALDAÑA en su tesis denominada *“Implementación de un sistema web móvil para la gestión de casos en la defensoría municipal del niño y adolescente de la Municipalidad Distrital de Soritor, 2017”*. Concordando con el autor antes mencionado, la propuesta tiene por objeto la mejora de los procesos de recolección de datos, gestión de documentos y la generación de información útil para la Defensoría del Niño, Niña y Adolescente de la Municipalidad distrital de Soritor; pudiéndose encontrar en el proceso antes descrito la necesidad urgente de contar con un sistema de apoyo que pueda contribuir en el mejoramiento y automatización en el proceso crítico de toma de decisiones.

-Establecer un sistema electrónico para atender y resolver con celeridad, eficiencia los trámites y procesos.

En conformidad con el resultado de las encuestas realizadas a los usuarios, se concluye que al establecerse un sistema electrónico en la DEMUNA (Defensoría Municipal del niño y adolescente) el servicio será célere y eficiente.

Cabe indicar que, de acuerdo a los principios del procedimiento administrativo establecidos en la LPAG, sobre el Principio de Eficacia:

Indica **Morón (2017)** *“En breve, la eficacia administrativa se refiere a la obtención de los objetivos previamente programados por las autoridades competentes a través de la normativa aprobada y a la prestación de los servicios a cargo de la Administración dentro de los estándares de calidad establecidos”*.

Considerando la tesis de **García y Sandoval**, con quienes concordamos sobre la propuesta de implementación que ante el incremento de la carga laboral en la DEMUNA de Nuevo Chimbote, los trámites documentarios, a raíz de mayor número de casos atendidos, principalmente sobre desprotección de los niños, niñas y adolescentes en dicho distrito, se tiene como solución un sistema electrónico siendo esta una herramienta de trabajo muy esencial, no solo por su eficiente almacenamiento y seguridad, sino también por su facilidad de manejo, su implementación ayudaría a mejorar los servicios que presta DEMUNA.

-Mejorar el registro de los expedientes para realizar un control y seguimiento de los casos.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que al establecerse un sistema electrónico se tendrá un mejor registro y control con los expedientes en tanto los usuarios podrán hacer un mejor seguimiento de sus casos de manera virtual.

-Contribuir en evitar riesgos que generen problemas asociados a la salud humana.

De conformidad con los resultados obtenidos en las encuestas se concluye que con la implementación del sistema electrónico se elimina la existencia del expediente físico, evitando poner en riesgo la salud de los usuarios al eliminar en definitiva el contacto físico con dichos expedientes.

El almacenamiento de expedientes en papel genera algún tipo de alergia u otras enfermedades infecciosas siendo las más frecuentes: las alergias, las ocasionadas por los hongos (aspergilosis, histoplasmosis, moho, etc.), por tal motivo, los empleados que utilizan el sistema electrónico, no se verían expuestos a estos padecimientos.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

1.-Se ha determinado que en la Oficina Defensorial de la Municipalidad Provincial de Tumbes, no existe un sistema electrónico que permita al usuario ofrecerle un mejor servicio, por lo que es de vital importancia implementar este sistema electrónico en beneficio de los usuarios.

2.-La implementación de un sistema electrónico en la DEMUNA - Defensoría Municipal del Niño y Adolescente; facilita el trabajo de los servidores para ofrecer un servicio eficiente, rápido y accesible.

3.- Se ha concluido la implementación de un sistema electrónico en la DEMUNA proporciona un manejo adecuado de los procedimientos administrativos que solicitan los usuarios a quienes se les brinda información inmediata del estado de los procesos.

4.- La implementación del sistema electrónico en la DEMUNA de Tumbes, posibilita la puesta en marcha del expediente electrónico y la mesa de partes electrónica, procedimiento que ya aplican otras instituciones del estado.

5.- La puesta en marcha del expediente y mesa de partes electrónico es un mecanismo para proteger la salud de las personas porque desaparece el expediente físico virtual que en su tramitación es manipulada por los servidores y abogados que pueden transmitir el Covid – 19 y otras enfermedades.

CAPITULO VII

RECOMENDACIONES

- 1.-Recomendar al Alcalde y Consejo Municipal la aprobación de resolución administrativa que disponga la implementación del sistema electrónico para la atención de los servicios que presta la DEMUNA.

- 2.-Recomendar al Alcalde y Consejo Municipal la creación de la página web de la DEMUNA, para la puesta en marcha de la mesa de partes electrónica y expediente electrónico.

- 3.-Recomendar al Alcalde de la Municipalidad Provincial de Tumbes, disponga mediante acto administrativo la capacitación de los servidores de la DEMUNA en el manejo de la mesa de partes electrónica y el expediente electrónico.

- 4.-Proponer al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables como ente rector; presente proyecto de Ley ante el congreso de la república, para que los gobiernos locales sean obligadas a implementar la mesa de partes electrónica y correo electrónico en todas las DEMUNAS del Perú.

CAPITULO VIII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CÁCEDA, (2012) *“Propuesta de implementación de un sistema electrónico para la mejora en la tramitación de los expedientes de la Municipalidad de Zulia, Caracas”*. (Tesis para optar por el título de Abogado). Guía de Trabajos Metodológicos, Bogotá: Editorial Amazonas

CHÁVEZ. (2016). *“Implementación de un sistema web de trámite documentario para la red de salud pacífico sur de la ciudad de Chimbote, en el año 2015”*. (Tesis para el título de ingeniero de sistemas). Universidad Católica Los Ángeles.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ DE 1993

DÁVILA. (2019). *“El uso de las tecnologías de información y comunicación en la administración de justicia”*. (Tesis para optar el grado de magíster). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

GARCIA&SANDOVAL. (2019). *“Propuesta de implementación de un sistema electrónico para la eficacia y eficiencia de atención en los procesos de trámite documentario, en el servicio de la defensoría municipal del niño y el adolescente, en la municipalidad distrital de nuevo Chimbote*. (Tesis para obtener el título de abogado). Universidad Nacional del Santa.

GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE CASOS *en el Servicio de Defensoría del Niño y Adolescente (2015)*, Editorial Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

LEY N° 27337.- *Ley que aprueba el nuevo código de los Niños y adolescentes*. Lima, Perú. Obtenido de <https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dga/nuevo-codigo-ninosadolescentes.pdf>

LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES, N° 27972 (DOEP, 27MAY2003): arts. 2, 3, Pág. 129-135.

MEF CUADRO DE ACTIVIDADES Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO. (2017). Citado el 29-06-2017-

https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/tipoD_2017_MI_MP_DEMUNA.pdf

MINISTERIO DE JUSTICIA. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Lima: Dirección Nacional de Asuntos Jurídicos, 1998.

MUNICIPALIDADES DEL PERÚ. (s.f.). Recuperado el 02 de octubre de 2019, de <https://municipioaldia.com/municipalidades-del-peru/>

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA. Vigésimotercera edición. Madrid: Real Academia Española, 2016.

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°669-2006-MIMDES. (2006). del 08 de setiembre de 2006.Art.

RESOLUCION MINISTERIAL N° 362- 2014 MIMP. (2014). del 14 de octubre de 2014-
https://www.mimp.gob.pe/files/transparencia/resoluciones_ministeriales/rm_362_2014_mimp.pdf

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 670- 2006-MIMDES, del 08 de setiembre de 2006.

https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgna/rm_670_2006_mimdes.pdf

SALDAÑA. (2017). denominada *“Implementación de un sistema web móvil para la gestión de casos en la defensoría municipal del niño y adolescente de la Municipalidad Distrital de Soritor, 2017”*. (Tesis para obtener el título de Abogado). Universidad César Vallejo.

CAPITULO IX

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA ELECTRÓNICO PARA LA EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SERVICIO EN LA OFICINA DEFENSORIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TUMBES, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE/DIMENSIÓN	METODOLÓGICO
<p>Problema General</p> <p>¿Es necesario la implementación de un sistema electrónico para optimizar de manera integral la atención en los procesos del servicio en la oficina defensorial de la Municipalidad Provincial de Tumbes 2020?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer un sistema electrónico que permita mejorar la atención en el servicio de la oficina Defensorial de la Municipalidad de Tumbes.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Establecer un sistema electrónico para atender, resolver con celeridad y eficiencia los trámites y procesos.</p> <p>b. Mejorar el registro de los expedientes para poder realizar un control y seguimiento de los casos.</p> <p>c. Contribuir en evitar riesgos que generen problemas asociados a la salud humana.</p>	<p>1.-Hipótesis General.</p> <p>H.I: La implementación de un sistema electrónico para la atención en los procesos de trámite documentario en el servicio de oficina defensorial de la Municipalidad Provincial de Tumbes, permitirá significativamente optimizar de manera integral la búsqueda y almacenamiento de expedientes para una mejor atención en dichos procesos.</p> <p>-Hipótesis específica</p> <p>H.0: La implementación de un sistema electrónico para la atención en los procesos trámite documentario en el servicio de Oficina Defensorial de la Municipalidad Provincial Tumbes, permitirá significativamente optimizar de manera integral la búsqueda almacenamiento de expedientes para una mejor atención en dichos procesos.</p>	<p>1.- Variable</p> <p>Sistema Electrónico</p> <p>Dimensiones:</p> <p>a. Disponibilidad de la Información</p> <p>b. seguimiento de las actividades</p> <p>2.-Variable</p> <p>Optimizar la búsqueda y mejorar la atención al público.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>a. Eficiencia</p> <p>b. Control</p> <p>c. Seguridad.</p>	<p>Población y Muestra.</p> <p>1) Trabajadores de la oficina defensorial: La responsable de la DEMUNA de Tumbes, Abogado, secretaria, Asistente Administrativo y Notificador</p> <p>2) 100 usuarios</p> <p>3) casos concluidos de su jurisdicción de la DEMUNA de Tumbes.</p> <p>Muestra: La totalidad de mi población</p> <p>Diseño de estudio:</p> <p>-Enfoque: cuantitativo</p> <p>-Tipo: descriptiva</p> <p>-Diseño: no experimental</p> <p>-Método: descriptivo-analítico.</p>

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
Variables Independiente SISTEMA ELECTRÓNICO	Se está haciendo referencia a una Web en la que el usuario puede acceder a la información desde cualquier lugar, independientemente del tipo de dispositivo que utilice para ello, aplicaciones y servicios en estos dispositivos es cada vez más importante.	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES	El sistema electrónico debe ser una plataforma amigable e intuitiva, de fácil manejo, portable y eficiente	Financiamiento Personal Atención Servicio
Variable Dependiente OPTIMIZAR LA BÚSQUEDA Y MEJORAR LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.	Conjunto de gestiones que permiten la mejora de la administración y brindar un servicio eficiente, ya que estos son asuntos que se encuentran dentro de la competencia de la DEMUNA de Tumbes.	SEGURIDAD EFICIENCIA	“El optimizar la búsqueda permitirá la obtención de diferentes indicadores como los casos atendidos, conciliados, derivados, así como el nivel de cumplimiento de actividades programadas, que harán denotar los logros con respecto a las funciones innatas de la misma y al mismo tiempo dar a conocer de forma específica el nivel de mejora en el tratamiento de los casos y su correcto seguimiento y finalización.	Alto Medio Bajo Escala de Medición: Likert

Anexo 2: Cuestionario dirigido a los trabajadores de la DEMUNA de Tumbes.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
Encuesta de investigación para optar el título de Abogado

Cuestionario aplicado a los funcionarios y servidores de DEMUNA-Tumbes.

Cargo de Actual:..... Sexo:.....

A continuación, se realiza una serie de interrogantes que permitirán evaluar la necesidad de un sistema electrónico en la oficina defensorial de la Municipalidad Provincial de Tumbes, cuyas respuestas servirán para fortalecer el trabajo de investigación. **Instrucciones:** Marque la alternativa correspondiente, la opción que mejor lo describa, por favor conteste todas las preguntas.

Lea detenidamente cada pregunta y alternativa, finalmente marque con una “x” la opción que cree que es correcta.

1. ¿Cuenta con un registro de las personas usuarias de la DEMUNA?
Si () No ()
2. La DEMUNA se interesa por casos que se reportaron por única vez.
Si () No ()
3. La información que usted necesita para la atención de casos, ¿Se encuentra disponible cuando la requiere?
Si () No ()
4. ¿Cuándo necesita realizar la consulta acerca de alguno de los casos que atendió, lo hace a través de algún sistema de información?
Si () No ()
5. La información con respecto a las atenciones que realiza ¿son de fácil acceso?
Si () No ()
6. ¿El registro de las atenciones que realiza, lo hace con ayuda de algún medio tecnológico?
Si () No ()
7. Para el reporte de información, ¿El procesamiento de información para reportarla es realizado por algún sistema informático?
Si () No ()
8. En su centro de labores, ¿Cuenta con medios que le permita llevar un control permanente de las actividades que realiza?
Si () No ()
9. ¿Se encuentran seguros los documentos en la DEMUNA?
Si () No ()
10. ¿considera que la implementación sobre el sistema informático coadyuvará a un mejor servicio?
Si () No ()
11. ¿Podría un sistema informático ayudar la agilización de los documentos?
Si () No ()

Ficha de observación de análisis de casos de la DEMUNA de Tumbes en Materia (Alimentos, Régimen de visitas, Tenencia)

N°	Observación	FICHA DE REGISTRO DOCUMENTOS REVISADOS				
		Expedientes	Actas de Conciliación	Formato de Actas de Atenciones	Informes	Oficios
1	Incompletos otros que datan de fechas antigua.	001-2020				
2	Completo	002-2020				
3	Incompleto	003 - 2020	x	x	x	x
4	Falta foliación	004 - 2020	x			
5	Completo	005 - 2020			x	
6	Faltan hojas	006 - 2020	x	x	x	x
7	Sin caratula y mal foliado	007 - 2020	x	x	x	x
8	Incompleto	008 - 2020	x	x	x	x
9	Incompleto	009 - 2020				
10	Completo	010 - 2020	x	x	x	x
11	Completo	011 - 2020	x	x	x	x
12	Completo	012-2020	x	x	x	x
13	Completo	013 - 2020	x	x	x	x
14	Completo	014 - 2020	x	x	x	x
15	completo	015 - 2020	x	x	x	x
16	Mal foliado	016 - 2020		x		
17	Completo pero mal foliado	017 - 2020	x	x	x	x
18	Completo	018 - 2020	x	x	x	x
19	Completo	019 - 2020	x	x	x	x
20	Incompleto	020 - 2020				
21	Completo	021 - 2020	x	x	x	x
22	Completo	022 - 2020	x	x	x	x
23	Completo	023 - 2020	x	x	x	x
24	Completo	024 - 2020	x	x	x	x
25	Completo	025-2020	x	x	x	x
26	Completo	026-2020	x	x	x	x
27	Completo	027-2020	x	x	x	x
28	Completo mal foliado	028-2020	x	x	x	x
29	Completo	029-2020	x	x	x	x
30	Sin caratula y mal foliado	030-2020	x	x	x	x
31	incompleto	031-2020				x
32	Completo	032-2020	x	x	x	x
33	Completo	033-2020	x	x	x	x
34	Completo	034-2020	x	x	x	x
35	Completo	035-2020	x	x	x	x
36	Completo	036-2020	x	x	x	x
37	Completo mal foliado	037-2020				x
38	Completo mal foliado	038-2020	x	x	x	x
39	Completo	039-2020	x	x	x	x

N°	Observación	FICHA DE REGISTRO				
		DOCUMENTOS REVISADOS				
40	Completo mal foliado	040-2020				
41		041-2020		x		
42	Completo	042-2020	x	x	x	x
43	Completo	043-2020	x	x	x	x
44	Completo	044-2020	x	x	x	x
45	Completo	045-2020	x	x	x	x
46	Completo	046-2020	x	x	x	x
47	Completo	047-2020	x	x	x	x
48	Completo	048-2020	x	x	x	x
49	Completo	049- 2020	x	x	x	x
50	Completo	050- 2020	x	x	x	x
51	Completo	051- 2020	x	x	x	x
52	Completo	052 - 2020	x	x	x	x
53	Completo	053- 2020	x	x	x	x
54	Completo	054 - 2020	x	x	x	x
55	Completo	055 - 2020	x	x	x	x
56	Completo	056- 2020	x	x	x	x
57	Completo	057 - 2020	x	x	x	x
58	Completo	058-2020	x	x	x	x
59	Incompleto mal foliado	059-2020			x	
60	Completo, mal foliado	060 - 2020	x	x	x	x
61	Completo, mal foliado	061 - 2020	x	x	x	x
62	Completo, mal foliado	062 - 2020	x	x	x	x
63	Completo	063 - 2020	x	x	x	x
64	Completo mal foliado	064 - 2020	x	x	x	x
65	Completo mal foliado	065 - 2020	x	x	x	x
66	Completo mal foliado	066 - 2020	x	x	x	x
67	Completo mal foliado	067 - 2020	x	x	x	x
68	Sin caratula y mal foliado	068 - 2020	x	x	x	x
69	Completo	069 - 2020	x	x	x	x
70	Completo	070 - 2020	x			x
71	Sin caratula y mal foliado	071 - 2020	x	x	x	x
72	Completo	072 - 2020	x	x	x	x
73	Completo	073 - 2020	x	x	x	x
74	Completo	074 - 2020	x	x	x	x
75	Sin caratula y mal foliado	075 - 2020	x	x	x	x
76	Completo	076 - 2020	x	x	x	x
77	Sin caratula y mal foliado	077 - 2020	x	x	x	x
78	Completo	078 - 2020	x	x	x	x
79	Completo	079 - 2020	x	x	x	x
80	Sin caratula y mal foliado	080 - 2020	x	x	x	x
81	Completo	081 - 2020	x	x	x	x
82	Completo	082 - 2020	x	x	x	x
83	Sin caratula y mal foliado	083 - 2020	x	x	x	x
84	Completo	084 - 2020	x	x	x	x
85	Sin caratula y mal foliado	085 - 2020	x	x	x	x
86	Completo	086 - 2020	x	x	x	x

N°	Observación	FICHA DE REGISTRO				
		DOCUMENTOS REVISADOS				
87	Sin caratula y mal foliado	087 - 2020		x		
88		088 - 2020				x
89	Sin caratula y mal foliado	089 - 2020	x	x	x	x
90	Completo	090 - 2020	x	x	x	x
91	Completo	091 - 2020	x	x	x	x
92	Completo	092 - 2020	x	x	x	x
93	Sin caratula y mal foliado	093 - 2020	x	x	x	x
94	Completo	094 - 2020	x	x	x	x
95	Sin caratula y mal foliado	095 - 2020	x	x	x	x
96	Completo	096-2020	x	x	x	x
97	Completo	097 - 2020	x	x	x	x
98	Completo	098 - 2020	x	x	x	x
99	Completo	099 - 2020	x	x	x	x
100	Sin caratula y mal foliado	100 - 2020	x	x	x	x