



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Implementación de mecanismos digitales para facilitar la atención en casos presentados en la DEMUNA del distrito de El Porvenir en el año 2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Pizan Chirado, Liliana Estefany (ORCID: 0000-0002-9076-309X)

ASESOR:

Dr. Terrones Marreros, Mario Andres (ORCID: 0000-0001-7841-9977)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo de Investigación la dedico a mi familia, a mi madre Tereza Reynilda Chirado Avila por apoyarme y estar siempre para mí, y padre Luis Enrique Pizan Pérez, que a pesar de que hoy no está a mi lado, pero sé que siempre será mi fortaleza y me ayudará a ser mejor persona.

A mi hija Engels Valentina Pereda Pizan, por ser mi motor principal para seguir creciendo y superarme día a día, que a pesar de su corta edad ella entiende que mamá tiene que seguir estudiando, por lo que siempre me apoya y así puedo seguir estudiando.

A la sociedad, espero a que a través de este trabajo de investigación se pueda mejorar los mecanismos de atención en los centros de Defensa al Niño y Adolescente, esperando que estos tengas una mejor calidad de vida.

Agradecimiento

Agradecimiento a Dios por cuidarme, darme la sabiduría y fuerzas para seguir adelante, tener salud, a mi familia y permitirme llegar a esta etapa de mi vida, donde puedo lograr todo lo que me proponga.

A mis amigos y compañeros de estudio más cercanos, por motivarme a seguir estudiando y que la vida no es solo un título universitario, sino que es muy importante seguir aprendiendo y especializarse para superarnos a nosotros mismos

Al Ing. Cesar Acuña Peralta, por el apoyo incondicional y desinteresado desde siempre, el confiar en mí y creer en que puedo lograr más siempre, darme la oportunidad de seguir estudiando.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de abreviaturas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística	18
3.3. Escenario de estudio	18
3.4. Participantes	19
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.6. Procedimiento	20
3.7. Rigor científico	20
3.8. Método de análisis de datos	20
3.9. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	35

Índice de abreviaturas

DEMUNA: Defensa Municipal del Niño y Adolescente

MDP: Municipalidad Distrital de El Porvenir

MIMP: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

UPE: Unidades de Protección Especial

EVCNNA: Encuestas de Violencia sobre Violencia contra Niños, Niñas y Adolescentes

OPS: Organización Panamericana de la Salud

UNICEF: United Nations International Children's Emergency Fund

OMS: Organización Mundial de la Salud

Resumen

El presente trabajo de investigación, ha buscado establecer mecanismo digitales para facilitar la atención en casos presentados en la DEMUNA del distrito de El Porvenir en el año 2020, esto no solo permitirá un adecuado control y saber los índices de comisión del delito de violencia familiar; para tal fin se pretende hacer llegar a la población en general los parámetros de implementación de los mecanismos digitales planteados a través de la estructura normativa de la Municipalidad Distrital de El Porvenir; pues ello permitirá que el servicio sea inmediato y oportuno. En tal sentido ha resultado necesario que se analice adecuadamente nuestra legislación vigente aplicable a la materia, comparándola minuciosamente con otras legislaciones similares de distintos países de América Latina, así como también realice trabajos de campo que le permitan obtener una vasta gama informativa respecto al funcionamiento, compromiso, calidad de atención y los resultados positivos y/o negativos que ha arrojado durante todo el periodo del año 2020.

Se debe destacar que conforme se fue desarrollando la investigación se ha podido observar que esta propuesta planteada resulta ser útil y necesaria para poder desarrollar adecuadamente parámetros que ayudara a la atención y prevención de los casos de violencia familiar en niños y adolescentes que existe en la jurisdicción de El Porvenir, pues verificando además adecuadamente el comportamiento real y oportuno de la DEMUNA en los casos con niño y adolescente que se desarrollan en diferentes regiones del país, así como también la implementación progresiva del botón del pánico implementado por el poder judicial en febrero del presente año, se ha logrado determinar que urge la necesidad de que mediante una norma municipal que sea aprobada mediante sesión de consejo de la Municipalidad Distrital de El Porvenir se regule jurídicamente la implementación del mecanismo digitales como herramienta de atención y prevención en los casos de violencia familiar.

Palabras Clave: Mecanismos digitales, Violencia Familiar, DEMUNA, Ordenanza Municipal.

Abstract

This research work has sought to establish digital mechanisms to facilitate attention in cases presented in the DEMUNA of the district of El Porvenir in 2020, this will not only allow adequate control and know the rates of commission of the crime of family violence; For this purpose, it is intended to make the implementation parameters of the digital mechanisms available to the general population proposed through the regulatory structure of the District Municipality of El Porvenir; as this will allow the service to be immediate and timely. In this sense, it has been necessary to properly analyze our current legislation applicable to the matter, carefully comparing it with other similar laws of different countries in Latin America, as well as carrying out field work that allows you to obtain a wide range of information regarding the operation, commitment, quality of care and the positive and / or negative results it has produced during the entire period of 2020.

It should be noted that as the research developed, it has been possible to observe that this proposed proposal turns out to be useful and necessary to be able to adequately develop parameters that will help to care for and prevent cases of family violence in children and adolescents that exist in the jurisdiction of El Porvenir, thus adequately verifying the real and timely behavior of the DEMUNA in cases with children and adolescents that take place in different regions of the country, as well as the progressive implementation of the panic button implemented by the judiciary in February of this year, it has been determined that there is an urgent need for a municipal regulation that is approved by a council session of the District Municipality of El Porvenir to legally regulate the implementation of the digital mechanism as a tool for care and prevention in cases of domestic violence.

Keywords: Digital mechanisms, Family Violence, DEMUNA, Municipal Ordinance.

I. INTRODUCCIÓN

En el Perú, así como en otros países de la Región, la violencia familiar se configura como un delito que debe ser castigado jurídicamente por las entidades judiciales, sin embargo, resulta necesario señalar que, para llegar a establecer un castigo eficiente al agresor, la parte agraviada tienen que transitar por diferentes parámetros que le permitan salvaguardar sus derechos Constitucionales. Pues los órganos jurisdiccionales en nuestro país presentan deficiencias respecto al control, prevención y sanción del delito de violencia familiar, es por ello que el gobierno nacional ha creído necesario implementar progresivamente facultades de prevención y control en entidades públicas de cada jurisdicción territorial ya sea provincial o distrital.

Pues debemos resaltar que conforme ha sido señalado en (Noticias, 2018), aproximadamente en más de un 50%, en relación a años anteriores en el Departamento de La Libertad se han incrementado desmesuradamente los casos de violencia familiar específicamente contra la mujer, cifras que fueron arrojadas por los Centros de Emergencia Mujer –CEM.

Que El Distrito de El Porvenir cuenta con una población de 140, 461 habitantes, existiendo de por medio además altos índices de comisión de delitos, por cuando no se ha podido controlar a pesar de diferentes mecanismos de prevención y solución que se han ido adoptando durante el transcurso del tiempo. Tal es el caso que por órganos facultativos se ha creído conveniente otorgar estas facultades a la defensoría municipal del niño y adolescente (DEMUNA) del Distrito de El Porvenir. Además, ante la incursión de este tipo de delito se ha creído necesario dotar de facultades a la DEMUNA, para que dentro de sus labores trate los casos de Violencia Familiar de manera oportuna.

En tal sentido conforme lo tiene establecido la Ley Orgánica de Municipalidades- Ley N° 27972 en sus artículos 9 numeral 14, artículo 31, artículo 40, artículo 46 y demás normas que son de carácter aplicable a la presente investigación. El consejo municipal de la municipalidad distrital de El Porvenir tiene la plena facultad de aprobar una norma que pueda garantizar una efectiva participación vecinal, pues dicha entidad edil puede

además ejercer actos de fiscalización sobre aquellas prestaciones que otorguen los servicios públicos locales; en consecuencia al ser la Ordenanza Municipal la norma de mayor jerarquía dentro de la estructura normativa de las municipalidades, se tiene que regular la implementación de mecanismos tecnológicos que doten a la Defensoría Municipal del Niño y Adolescentes de esta jurisdicción, de herramientas digitales de fácil uso para el ciudadano a efectos que se puedan desarrollar las denuncias por violencia familiar y con ello llevar un mejor control del referido delito. Pudiendo además en el tiempo prevenir su comisión, ya que a la fecha urge la necesidad de que dentro de esta jurisdicción de El Porvenir, las autoridades tomen medidas necesarias a efectos de poder brindar protección al agraviado (a) y con ello brindar una sanción ejemplar al agresor.

En consecuencia, se ha formulación el siguiente problema: ¿De qué manera la implementación de mecanismos digitales facilitar la atención en casos presentados en la DEMUNA del Distrito de El Porvenir en el año 2020?

El presente trabajo tiene como justificación de estudio: En cuanto a teórica; Esta investigación científica presenta su justificación en las deficiencias que presenta la DEMUNA del Distrito de El Porvenir, respecto al incumplimiento adecuado y limitado de sus funciones. En ese sentido se ha determinado que dentro de la estructura funcional que dicha entidad pública posee, no existe una canalización adecuada que permita entrelazar a la ciudadanía, la DEMUNA, la dependencia policial y por último al poder judicial a efectos de poder prevenir la comisión del delito de violencia familiar. Practica; Lo que se persigue es poder otorgar una propuesta normativa a la defensoría municipal del niño y adolescente del distrito de El Porvenir, la cual le permita la implementación de mecanismos Digitales que sirvan para entrelazar a la comunidad en general, a dicha institución, a la dependencia policial y al poder judicial y Ministerio Público a efectos de poder lograr una mejor atención y prevenir la violencia familiar. En tal sentido se ha evidenciado como una alternativa de solución que a través de la cesión de consejo de la Municipalidad Distrital del Porvenir se cree una Ordena Municipal que permita adoptar adecuadamente los mecanismos tecnológicos como herramientas de libre y fácil acceso a la ciudadanía.

Así mismo es necesario establecer el siguiente Objetivo General: Diseñar de qué manera es posible implementar los mecanismos digitales en la defensoría municipal del niño y el adolescente de El Porvenir para lograr una mejor atención y prevenir la violencia familiar en el año 2020. Como Objetivos Específicos tenemos: OE1; Describir las actividades desarrolladas por la defensoría municipal del niño y el adolescente de El porvenir en el año 2020. OE2; Analizar las deficiencias de las actividades desarrolladas por la defensoría municipal del niño y el adolescente de El porvenir en el año 2020. OE3; Analizar la RESOLUCIÓN DIRECTORAL N.º 034-2020-MIMP/DGNNA; la cual brinda las Pautas para la actuación de la DEMUNA en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19. OE4; Explicar la importancia de implementar los mecanismos digitales en la defensoría municipal del niño y el adolescente de El Porvenir para lograr una mejor atención en los casos de violencia familiar en el año 2020.

Hipótesis: (Palacios, 2016) Señala que: “La hipótesis de una investigación, técnicamente es una descripción y/o predicción que pretende dar una posible respuesta a un determinado problema”. Así mismo, (Tamayo, 2008) manifiesta categóricamente que: “En una investigación científica, sea cual sea su línea, la hipótesis es una propuesta sumamente certera que ha de permitir al investigador generar una relación entre los hechos detallados” La hipótesis se ha planteado de la siguiente manera: “Si a través de una Ordenanza Municipal se puede proponer la implementación de mecanismos digitales para lograr una mejor atención y prevención en los casos atendidos de violencia familiar en niños y adolescentes por la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de El Porvenir”. Y como Hipótesis Específicas: H₁; Existe relación directa de la cantidad de casos atendidos debido a que no cuentan con una base legal para hacerlo. H₂; Existe relación directa entre los medios y/o mecanismos empleados en cuanto al rendimiento para atender los casos violencia en niños y adolescentes del año 2020. H₃; Existe relación directa en cuanto a la aplicación de la RESOLUCIÓN DIRECTORAL N.º 034-2020-MIMP/DGNNA; la cual brinda las Pautas para la actuación de la DEMUNA en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19, para tener un mejor desempeño. H₄; Existe relación directa en cuanto al

conocimiento e implementación de los medios digitales que tiene el personal de la DEMUNA para brindar un mejor servicio.

II. MARCO TEÓRICO

Hoy en día se ha logrado establecer que América Latina es una de las regiones donde se ha registrado altos índices de violencia a nivel mundial; existiendo de por medio grandes desafíos por parte de las autoridades locales en poder disminuir, prevenir, atender y controlar los hechos violentos e incluso las mismas incidencias delictivas. Sin embargo, hace más de 3 años la adaptación de la tecnología ha apoyado a países como Colombia, Perú, Argentina, Uruguay y Chile para explotar adecuadamente sus funciones en la lucha y prevención de la comisión del delito. Dichos países con el transcurrir del tiempo fueron adaptando a sus instituciones públicas que velan por el orden y la paz social sistemas integrados de información oportuna y didáctica, manejo de cámaras con reconocimiento facial, uso de drones, sistema de información geográfica, entre otros. Estos elementos son alguno de los avances que se han aprovechado de la tecnología moderna; pues como se ha evidencia el Perú, es uno de los países que adoptado la postura de implementar mecanismos tecnológicos como herramientas fundamentales para combatir, atender y prevenir el delito; sin embargo, dicha implementación no ha sido acogida adecuadamente por las instituciones por cuanto no han tenido la capacidad de poder repotenciar sus conocimientos, ni mucho menos han tenido la voluntad de querer desarrollar la importancia de la implementación de la tecnología. Pues existen zonas geográficas en el país en donde las comunidades a pesar de la problemática de la comisión del delito continuo en la que se encuentran inmersos, han sido indiferentes en querer implementar a su institución de tecnología de calidad y utilidad, siendo una grave problemática que debe ser corregida oportunamente a fin de garantizar un correcto orden social. (Fonseca, 2019)

MECANISMOS TECNOLÓGICOS COMO HERRAMIENTA DE ATENCIÓN; Hoy en día la tecnología avanza a grandes escalas, permitiendo a los diferentes estados a través de sus instituciones adoptar dicho avance a efectos de poder fortalecer o implementar mecanismos digitales en materia de administración pública así misma lucha contra el delito, permitiendo con ello además generar un instrumento jurídico que

sea de utilidad para poder prevenir, sancionar y erradicar su incursión. En tal sentido uno de los objetivos primordiales que tienen los países a nivel mundial es poder evitar que se incurran en actos ilícitos, los mismos que perjudican o alteran la tranquilidad y/o armonía dentro de las sociedades; Ahora bien, otro eslabón que permite la conducción adecuada de un estado es el concepto certero de paz pública, la cual tiene directa relación con el desarrollo armónico, pacífico y sobre todo civilizado de cada uno de los ciudadanos, pues no cabe duda que hablar de paz pública, es sinónimo de expresión de un clima de seguridad, la cual normalmente siempre debe operar de una sociedad. (Valdés, 2013)

Respecto al orden público y la paz social como origen de la adaptación de mecanismos digitales, existen diversos autores que señalan que hoy en día a pesar del desarrollo de la tecnología y de la creación de diferentes instituciones que tiene como función cautelar el orden público de una nación. En tal sentido, es obligación por parte de los estados, crear e implementar programas que permitan dotar a su nación de seguridad en todos los aspectos, utilizando para ello diversos medios, políticas públicas y mecanismos digitales adecuados y de fácil interpretación. Los cuales nos permitan obtener resultados favorables. (Sala, 2016)

Para (Fraile, 2010), el uso de la tecnología es necesaria a fin de poder entrelazar una conexión directa entre la seguridad, la jurisdicción del delito y la participación de la ciudadanía; ello con la única finalidad de que se genere una cooperación adecuada y oportuna entre las autoridades gubernamentales y/o públicas y la participación de las personas que habitan en determinada comunidad. Observándose con ello la iniciativa de brindar información e implementar la comunicación a las diversas instituciones que brindan seguridad pública a fin de poder mantener un control adecuado dentro de su territorio. Cabe precisar que gracias a los mecanismos tecnológicos que se han ido acogiendo por diversos países del mundo como método de trabajo, se ha podido apreciar que existe una correcta interacción que se muestra como una forma útil, fácil, y segura para actuar oportunamente ante la incursión de los hechos delictivos.

Uno de los autores que ha podido determinar la importancia de la implementación de mecanismos tecnológicos como digitales es (Vázquez, 2013), quien refiere expresamente que gracias al avance de la tecnología el ser humano ha podido reducir, prevenir y controlar la comisión de cualquier tipo de delito que se desarrolla. Por tal razón Stella, (2001), refiere que se requiere de un proceso de transformación de aquellas estructuras políticas, sociales, económicas y tecnológicas, con el objetivo que se logre una relación entre tecnología y derecho, para garantizar un sistema legal eficiente y eficaz.

ELEMENTOS OBJETIVOS EN LA APLICACIÓN DE MECANISMOS DIGITALES COMO HERRAMIENTA DE ATENCIÓN. En diversos países del mundo, la tecnología aplicada correctamente en las instituciones públicas ha logrado por completo desarrollar su fortalecimiento, potenciando adecuadamente las capacidades que se han venido desarrollando.

En tal sentido, para (García, 2012), el delito en si puede prevenirse y lograr una mejor atención si es que el estado y la ciudadanía adoptan diferentes posturas a la que han venido desarrollando y de los cuales han generado estos acontecimientos inoportunos, pues para ello se debe tener en cuenta que una nación que opera a la sinceridad de sus limitaciones, debe repotenciar su funcionamiento en base a instrumentos normativos o adaptación de la tecnología que le permitan en el tiempo facilitar con seguridad su correcto funcionamiento; es por ello que al recojo de una adaptación tecnológica se tiene que valorar primordialmente cada elemento que de ello se desprenda, tales como: **Visión:** La tecnología o mecanismos tecnológicos adecuado correctamente para lograr una mejor atención en una institución pública, es simplemente una herramienta estructurada, de la cual se debe tener una visión clara para su uso institucional. Pues a modo de ejemplo se debe precisar que hoy en día es común que los diferentes gobiernos adquieran cámaras con el único propósito de controlar o investigar el delito. Siendo que, a pesar de ser una implementación tecnológica popular, la ciudadanía tiene escasa evidencia de los lugares donde operan y sobre todo del impacto que ha generado su incorporación. **Interconexión:** Para poder

obtener un mejor provecho de la implementación de mecanismo tecnológico como respuesta oportuna a la atención dentro de la administración pública en el caso de la DEMUNA, resulta necesario promover una red de conexión que permita la participación de las instituciones de seguridad, justicia y la propia ciudadanía.

Transparencia y Ética: Es sabido que en la actualidad las instituciones públicas destinadas a la seguridad, manejo, atención y control del delito, poseen instrumentos que les permiten operar deficientemente en ejercicio de sus funciones, pues no basta con diseñar estrategias de control si no se ha dota a la institución de tecnología que le permita llevar a cabo satisfactoriamente su operación. Pues la autoridad debe conocer que la implementación de estas herramientas es exclusivamente para mejorar el rendimiento de sus funciones, repotenciando adecuadamente todas sus capacidades.

Talento Humano: La evolución tecnológica ha permitido a los estados facilitar el desarrollo de sus funciones en relación a la atención; sin embargo, no se debe olvidar que la implementación de mecanismos tecnológicos en una determina institución debe ser desarrollado por cada personal en base a sus conocimientos y habilidades. Pues resulta inoperativo que una institución posea las mejores herramientas para detectar, atender o prevenir, pero que no posea al personal altamente capacitado para poder llevarlo a cabo.

Adicionalmente, debe existir un vínculo entre los ciudadanos con las instituciones públicas y privadas, descripción y conocimiento específico del ambiente y por ultimo fortalecer los lazos sociales (Dammert, 2005, p. 134). Esto permitirá desarrollar de forma oportuna acciones acorde a la realidad, potenciar la capacidad de actuar de la ciudadanía y generar nuevos servicios públicos digitales y soluciones eficientes mediante mecanismos digitales a los problemas de interés social y jurídico.

LA IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMOS TECNOLÓGICOS EN LOS CASOS DE VIOLENCIA: Ahora bien, en nuestro país la innovación tecnológica ha permitido transformar la manera en que se relacionan las instituciones y las personas; en la actualidad se puede apreciar que existen mecanismos tecnológicos que han sido acogidos por una pequeña parte de las instituciones públicas con carácter de urgencia

ante el crecimiento de la comisión de los delitos; tal es el caso a modo de ejemplo la implementación reciente del “BOTÓN DE PÁNICO” que ha sido desarrollado por el órgano jurisdiccional y que a partir del mes de febrero del presente año comenzó a entrar en vigencia en diferentes jurisdicciones del país su aplicación. Sin embargo, se debe precisar que si bien dicha medida resulta ser de la implementación de mecanismos tecnológicos, esta presenta serias limitaciones, ya que categóricamente solo resulta ser un aplicativo que puede ser instalado únicamente en los teléfonos celulares de las víctimas de violencia familiar que estén en riesgo severo, todo ello por mandato judicial. Pues dicho mecanismo tecnológico implementado requiere además que para su utilización la persona que ha sido violentada inicie trámites burocráticos ante el órgano jurisdiccional a fin de poder solicitar medidas de protección; siendo que el juzgado es el único competente para evaluar los niveles de riesgo en que se encuentra la persona que ha sido violentada. Pues de ello se desprenderá que en los casos de que el riesgo sea severo, el órgano jurisdiccional ordenara instalar dicho aplicativo en el celular de la víctima, permitiendo ello que ante el incumplimiento por parte del agresor respecto a las medidas de protección, la víctima podrá apretar el botón de color rojo que se encuentra instalado en su teléfono celular y en tiempo real, la central de monitoreo determinara su ubicación y acudirá a prestar ayuda inmediata. (Judicial, 2021). Cabe precisar que si bien “EL BOTON DE PANICO” es una herramienta tecnológica que rige por mandato judicial en los teléfonos de aquellas personas que han sido violentadas y que a la fecha se encuentran en condición de víctimas; esta implementación ha sido criticada por diferentes autoridades, ya que según refieren, esta medida no genera protección de manera oportuna y segura, pues no se tiene un control adecuado sobre los casos que se han denunciado, ni mucho menos de la condición de la víctima a la fecha de la denuncia, mas solamente se tiene que esperar a que la víctima presione o vuelva a presionar el botón rojo que opera en su teléfono celular para que recién se pueda operar y recurrir en su ayuda.

VIOLENCIA FAMILIAR. En el mundo cada día se crean nuevas formas de violencia entre las personas, sea cual sea el motivo, los seres humanos siempre abusamos de nuestra condición o posición social; este accionar indisciplinado que se refleja en

conductas agresivas por parte de los actores que intervienen en una agresión ha pretendido ser regulada por los diferentes países, todo ello con la finalidad de poder concretar el desarrollo de una sociedad u estado armónico y seguro. Una de las formas de violencia que se reflejan día a día a nivel mundial es la Violencia Familiar, siendo esta un grave problema importante que según los especialistas en la materia superviene de la alteración de la salud pública, la cual genera aspectos negativos en cada uno de los miembros de la familia y la sociedad. Las familias que presentan un adecuado equilibrio psicológico (emocional) y con gran capacidad de manejo de problemas son las que menos se encuentran entrelazadas con este fenómeno. Una gran parte de las familias a nivel mundial cumplen con este objetivo, sin embargo existe un porcentaje considerable de las mismas que no representan la capacidad de poder mantener o crear un ambiente tranquilo y seguro a consecuencia de la violencia familiar, la misma que se muestra con agresiones psicológicas, físicas o sexuales entre cada miembro familiar. (Gutiérrez, 2018)

La coacción, comportamientos degradantes, el ninguneo, el abandono o haber observado algún tipo de agresión entre los miembros de una familia vienen a ser otras formas de violencia. Este comportamiento desmesurado, mal intencionado y actuado sin premeditación se desarrolla con frecuencia según los altos índices entre los esposos, padres e hijos y abuelos. Existen autores que creen que la agresión en la familia se origina por problemas de abuso de alcohol o drogas, relaciones con personas externas agresivas, y problemas psicopatológicos, ya que, desde el punto de vista sectorial, es la interacción adecuada, las reglas de control, orden y desarrollo que se fracturan naturalmente con simples indicios de agresión por parte de agentes interno o externos. Ahora bien, los esfuerzos que se hacen día a día para poder controlar y prevenir este grave problema, las cuales incluyen medidas legales, campañas psicosociales y programas comunitarios de atención a grupos familiares que presentan un desorden conflictivo, no han arrojado resultados favorables. (Martínez, 2016).

Bajo este contexto, se puede conceptualizar a la violencia familiar según (Sokolich, 2001, 26; Ayvar, 2007, p. 45), como aquel maltrato físico, psicológico, sexual y espiritual realizado en el núcleo de la familia, por uno o varios miembros de aquella, que ocasiona daños en la víctima, que es uno u otro familiar del agresor.

VIOLENCIA FAMILIAR EN EL PERÚ. En el Perú, en estos últimos años hemos sido testigos del crecimiento desmesurado de los altos índices de violencia familiar (66% de denuncias por violencia Familiar a nivel nacional), la misma que viene siendo un factor predominante para el descontrol de nuestra sociedad, pues nos hemos estado sumergiendo en un nivel de violencia extrema en donde integrantes de un grupo familiar han terminado agrediendo tanto psicológica como físicamente. Ahora bien, existen diversas instituciones que han sido creadas con la finalidad de poder combatir este tipo de violencia que existe en nuestro país, sin embargo su eficacia no ha sido la más adecuada. Pues a la actualidad estudios científicos sobre esta materia arrojan que el 74% de las mujeres peruanas siguen sufriendo violencia familiar y que de este grupo el 37% se refleja en violencia física y un 72% en psicológica. Y en los casos de los varones solo un 6 % ha sido violentado por su pareja ya sea físicamente como psicológicamente. Además es necesario y adecuado hablar que si antes de la pandemia en la cual venimos viviendo la violencia familiar como un problema social era incontrolable, hoy en día esta enfermedad llamada COVID- 19 ha ventilado claramente que vivimos en una sociedad enferma, pues desde los hogares se han evidenciado agresiones físicas, psicológicas y sexuales entre cada uno de los miembros que lo habitan; demostrándose con ello que somos una sociedad frágil, que el vínculo familiar o los mismos lazos afectivos pueden ser diferentes al momento de adoptar posiciones en base a actitudes o provechos individuales; Además queda claro que a pesar de los esfuerzos que realizan nuestras autoridades por medio de nuestras instituciones, no se ha logrado disminuir claramente la incidencia de estos casos violentos que afecta no solamente a las mujer sino también a cualquier miembro del grupo familiar de nuestra sociedad. (PNUD, 2020)

TIPOS DE VIOLENCIA ENTRE EL GRUPO FAMILIAR. De acuerdo a lo que señala el artículo 8 de la Ley N° 30364 – Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, los tipos de violencia son:

Violencia Física: La cual conforme lo prescribe la citada norma es la conducta o acción, que permite generar un perjuicio a la integridad corporal de la salud. Este tipo de violencia incluye el maltrato por descuido, negligencia o privación de las necesidades básicas que hayan permitido que se ocasione o que pueda llegar a ocasionarse daño físico, sin tener en cuenta el tiempo que se necesite para una correcta recuperación. Por su parte, (Aron, 1995, p. 13), considera que es toda agresión física no involuntaria, que ocasiona daño físico o enfermedad en el ser humano (víctima).

Violencia Psicológica: Este tipo de violencia está determinada por conductas que tienden a controlar a la persona contra su propia voluntad, permitiéndosele poder humillarse o avergonzarse, generando en si claros daños psíquicos. Los autores como La Rosa Calle & Ardito (2004), expresan que “es toda conducta que produzca un daño emocional en el individuo que sufre violencia psicológica” (p. 34).

Violencia Sexual: La cual se representa en el abuso de índole sexual al que se ha sometido a una persona contra su propia voluntad. Este tipo de violencia involucra actos que no se reflejan en el contacto físico (penetración), sino más bien a la dación de pornografía, vulnerando con ello el derecho de cada persona de decidir libremente su vida sexual. Además, conforme manifiesta Ganzenmuller; Escudero & Frigola (1999), este tipo de violencia se produce por “actos sexuales no consentidos”, al referirse a “actos sexuales” se entiende que comprende todo tipo e acciones u actividades sexuales que se dirigen contra la víctima.

Violencia Económica o Patrimonial: La citada norma señala que este tipo de violencia involucra la acción u omisión del individuo en querer generar un menoscabo en el patrimonio o recurso económico de otra persona a través de diferentes factores, tales como: apropiación indebida, limitación de recursos económicos, perturbación de la propiedad, control de sus ingresos entre otros. Por su parte, autores como (Núñez, 2009, p. 3; Medina, 2013, p. 107), entiende que es todo acto de abuso o fuerza ejercido contra la víctima que trasgrede, controlan y vigilan los bienes económicos de la víctima, ya sea en el uso o distribución de su patrimonio, siempre va acompañado de amenazas sutiles”.

Pero qué tipo de factores son los determinantes para la crueldad de algunos seres humanos contra otros individuos, pues, según Rojas (citado en Ramos, 2008, p. 49), la violencia entre individuos se origina por causas biológicas, sociales, psicológicas, económicas, culturales entre otras. De modo que, las consecuencias físicas y psíquicas que origina la violencia familiar están vinculadas, con los gritos, broncas, insultos, golpes, amenazas, restricciones y todo acto contra su voluntad de la víctima o víctimas que ocasione la disminución de su capacidad y autonomía personal. Afectando no solo a la víctima sino a la familia y la sociedad. (Rodríguez, 1991, p. 14). Así también lo ha considerado, al mencionar que la violencia familiar convierte a la víctima en una persona vulnerable y afecta sus derechos fundamentales, no distingue, raza, color, clase social o de cualquier otra índole. Por lo tanto, merece atención prioritaria y especial sobre este tipo de fenómeno denominación violencia familiar (p. 258).

LA DEMUNA EN EL PERÚ. En el Perú, la DEMUNA es una institución pública creada por los órganos locales con la finalidad de poder entregar un servicio gratuito protegiendo, promoviendo, atendiendo y vigilando el cumplimiento estricto de los derechos humanos de los niños, niñas, adolescentes y demás miembros de un grupo familiar o social. Tiene como Base Legal: A nivel internacional, tenemos el Artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño (1989) la cual entabla de medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas que sirven y protegen a los menores de edad contra toda forma de violencia y anexos. También existen distintas formas de proteger, uno de ellos es el Protocolo y Convención sobre los Derechos del Niño, y la Convención 182 el cual es establecido por la Organización Internacional del Trabajo la cual busca eliminar las formas inadecuadas del Trabajo Infantil (1999), así mismo se identifican diversos tipos de violencia y explotación que requieren la adopción de medidas. (División de Programas, 2021). A nivel nacional, existe la 1. Resolución Legislativa 25278, que aprueba la Convención sobre los Derechos del Niño. 2. Decreto Ley 26102, Código de los Niños y Adolescentes (artículos 45° al 50°). 3. Texto Único Ordenado de la Ley 26260, Ley de Violencia Familiar (artículo 30°), D.S. 006-97-JUS. 4. Ley 23853, Ley Orgánica de Municipalidades (artículo 67°, inciso 1). Modificado por

Ley 26875. 5. Ley 26872, Ley de Conciliación y su ampliatoria Ley 27007. 6. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Servicio de las Defensorías de la Niña, Niño y Adolescente, mediante DECRETO SUPREMO N° 005-2019-MIMP, el cual se dio para que se mejore la actuación de DNA, esto es en relación a su base legal y así lograr ayudar al ejercicio de los derechos de los menores de edad para su calidad de la protección integral. Pero sin embargo como sabemos la en la actualidad estas entidades como la DEMUNA se ha visto limitada en sus actuaciones debido al COVID-19, por lo que el estado ha implementado diversas medidas para mejorar su atención y los que se encuentre en estado vulnerable sean auxiliados, es así que mediante 7. RESOLUCIÓN DIRECTORAL N.º 034-2020-MIMP/DGNNA, se aprobó el documento orientador denominado “Pautas para la actuación de la DEMUNA en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19”, la cual tiene por objeto principal brindar orientación sobre la ejecución de las acciones de defensa y promoción en el servicio de las Defensorías Municipales de la Niña, Niño y Adolescente (DEMUNA), durante la vigencia del estado de emergencia por la enfermedad de COVID-19 y, durante el proceso de retorno a la sede del servicio. Sus principales Funciones; 1. Conocer la situación de los niños y adolescentes que se encuentran en instituciones públicas y privadas. 2. Intervenir cuando estén en conflicto sus derechos a fin de hacer prevalecer su interés superior. 3. Promover el fortalecimiento de los lazos familiares. 4. Para ello podrá efectuar conciliaciones entre cónyuges, padres y familiares, fijando normas de comportamiento, alimentos, colocación familiar provisional, siempre que no existan procesos judiciales abiertos sobre estas materias. 5. Promover el reconocimiento voluntario de filiaciones. 6. Orientar programas en beneficio de los niños y adolescentes que trabajan. 7. Brindar orientación a la familia para prevenir situaciones críticas. 8. Presentar denuncias ante las autoridades competentes por falta y delitos en agravio de los niños y adolescentes e intervenir en su defensa. 9. Llevar a cabo audiencias de conciliación destinadas a resolver conflictos originados por violencia familiar. 10. Al entrar en vigencia Ley de Conciliación cumple función de instancia pre judicial y sus Actas tendrán título de ejecución. Labor de la DEMUNA; 1. Ofrece atención gratuita y confidencial de casos de alimentos, régimen de visitas, maltrato, violencia familiar, reconocimiento voluntario de filiación, y, en general situaciones que

afecten los derechos de los niños y adolescentes. 2. Realiza difusión y capacitación sobre Derechos del Niño. 3. Impulsa actividades preventivas y de movilización social por los Derechos del Niño. 4. Coordina permanentemente con instituciones y organizaciones locales para atender los problemas de los niños, adolescentes y familia. 5. Denuncia delitos en agravio de niños y adolescentes. Cómo se crea la DEMUNA. Por acuerdo de sesión de concejo se crea la DEMUNA y designa el responsable, el responsable es un profesional (abogado, psicólogo, trabajador social, educador u otra especialidad), con vocación de servicio y solvencia moral. Si la Municipalidad no cuenta con profesionales, la responsabilidad podrá ser asumida por persona que reúnan los requisitos de idoneidad y se capaciten. También se puede designar a un funcionario que ya está laborando en el Municipio y que pueda asumir; Quiénes pueden pedir la intervención de la DEMUNA. Los propios niños, niñas y adolescentes, la madre, el padre o cualquier otro familiar, cualquier persona que conozca de una situación que afecte los derechos del niño y adolescente.

LAS ORDENAS MUNICIPALES; La ley orgánica de municipalidades – Ley N°27972 señala en su texto normativo que este instrumento jurídico es una norma de mayor jerarquía dentro de la estructura normativa de una entidad edil, a través de la cual se aprueba su estructura interna, administración, regulación y sobre todo lo concerniente a materia de su competencia normativa (servicios públicos). Cabe precisar además que la citada ley establece también dentro de su texto normativo (art. 40) que mediante este instrumento jurídico se puede modificar, suprimir o exonerar, las licencias, arbitrios, entre otros. Es de mencionar que la citada ley orgánica de municipalidades establece en su artículo 46, que mediante ordenanzas municipales se puede establecer las sanciones administrativas, así como también establecer la imposición de multas en función a la cuantificación de la falta, entre otros. Así mismo debemos dejar en claro en la presente investigación que conforme lo establece nuestra carta magna en el numeral 4) de su artículo 200° las ordenanzas municipales tienen rango de ley. ¿Qué Se Aprueba? Mediante sesión de es necesario que lo aprueben por mayoría absoluta de los miembros presentes del concejo municipal, excepto en aquellas que en ciertas materias o por mandato de la Constitución Política del Estado

y otras leyes requieren de un número mayor de votos para su aprobación. Además de acuerdo a lo que establece la ley orgánica de municipalidades en su artículo 46° las normas municipales son de carácter obligatorio y su incumplimiento merece ser sancionado, todo ello sin perjuicio de poder adoptar otras acciones. (Barreto, 2007) Señala que: “si bien es cierto mediante una ordenanza municipal se aprueba todo lo concerniente a la materia que involucra a la entidad edil, dicha aprobación se deriva de la competencia del concejo municipal, el cual representa ser el organismo encargado de emitir las ordenanzas municipales, pudiendo con ello fijar la estructura de la infracción, la multa a la cual se debe acoger y sanciones no pecuniarias, tales como: suspensión de licencia, clausura decomiso, entre otros”. Publicidad de las Ordenanzas; De acuerdo a lo que se establece en el artículo 44 de la ley orgánica de municipalidades, todas las ordenanzas deben ser obligatoriamente publicadas, debiendo ser estas realizadas en el diario oficial El Peruano o de ser el caso en diarios que se encuentren encargados de ejercer publicaciones judiciales o en cualquier otro medio que garantice la publicidad. Cabe resaltar además que la mencionada norma establece una excepción de publicación respecto a los lugares en donde no se cuente con diarios de publicaciones de avisos judiciales, pues está permitido que ello se realice mediante carteles impresos en zonas de mayor visibilidad y en los locales de la municipalidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: No experimental orientado a la comprensión diseño fenomenológico; en las teorías de Van Manen, Raquel Ayala y Miguel Martínez. Este concepto nos permite el describir e interpretar la esencia de las experiencias vividas, donde se puede identificar la importancia en la pedagogía, psicología y sociología esto se basa en las experiencias vividas. Dicho método nos ayuda a evaluar mediante métodos más rigurosos y lograr conceptos más coherentes basados en realidad, así mismo evaluar la experiencia cotidiana, los cuales acceder con otro método de investigación es casi imposible de acceder. (Guillen, 2019)

Para contribuir aún más en este método es necesario establecer metodológicas las cuales tiene como base los principios de la fenomenología y sus fases como son etapa previa, recoger la experiencia vivida, reflexionar de la experiencia vivida y por último, se tiene que escribir y reflexionar de la información adquirida por los trabajadores cuando compartieron sus experiencias de forma individual y grupal.

Diseño: Descriptiva con enfoque cualitativo, debido a que el enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, este no permite dar claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis sino preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), además los estudios cualitativos suelen desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades se dan para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; así mismo, para perfeccionarlas y responderlas. La acción de indagar se mueve de forma dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y la interpretación, y producto de esto resulta un proceso más bien “circular” y como resultado la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio. (Dr. Roberto Hernández Sampieri, 2014).

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística

Categorías

- Mecanismos Digitales
- Atención en Casos Presentados en la DEMUNA del Distrito de El Porvenir.

Subcategorías

- Atención de Casos de violencia familiar mujeres
- Atención de casos de violencia familiar hombres
- Atención de casos sobre alimentos
- Atención de casos de tenencia o régimen de visitas

Indicadores

- Asistencia psicológica.
- Asistencia legal.
- Conocimientos en mecanismos digitales.
- Desarrollo emocional y cognitivo.
- Capacitaciones sobre mecanismos digitales.
- Orientación familiar.
- Talleres de control de ira.

La matriz de categorización apriorística se encuentra en el anexo 01.

3.3. Escenario de estudio

El distrito de El Porvenir es uno de los 11 distritos que tiene la provincia de Trujillo de la Región La Libertad, teniendo un total de población de 203 936 habitantes (INEI, 2017), su actividad principal es la fabricación de calzado, tiene una extensión de 36,7 km² de territorio y a 90 ms.n.m. de altitud, además cuenta con un centro poblado de denominación Alto Trujillo, dicho distrito se ubica a 4 kilómetros aproximadamente al este del centro de Trujillo.

La DEMUNA, de El Porvenir está ubicada en un edificio de 4 pisos y tiene como dirección Av. Wichanza Mz. 23, sector Nuevo Porvenir 13002, el área de DEMUNA se desarrolla en el piso 2, donde cuenta con un ambiente recreativo

para niños cuando llegan los padres en busca de asesoramiento, así mismo cuenta con una oficina de psicología, una oficina de asesoría legal, siendo su horario de atención de lunes a viernes de 08 de la mañana a 4:30 de la tarde. (Municipalidad de El Porvenir, 2021)

3.4. Participantes

Los participantes para realizar este trabajo de investigación es el personal de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, el cual a la fecha cuenta con 5 personas entre técnicos y profesionales que vendría hacer parte del personal con el que cuenta esta oficina.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente, se ha considerado los siguientes:

- Análisis documental. - La cual fue de gran ayuda para la verificación de datos obtenidos durante la investigación o sirven como consulta. Además, permiten tener un mejor análisis, y nos permiten abarcar métodos convencionales como la clasificación, categorizar y examinar
- Análisis bibliográfico. - que se llevara a cabo toda la información obtenida de leyes, doctrina, tesis y reglamentos existentes sobre la materia.
- Entrevista. - será utilizada para obtener información en forma verbal con preguntas específicas, las cuales ayudaran a obtener información importante y así complementar el trabajo de investigación.
- Grupo focal: La cual me permite tener una apreciación más general del tema abordar, ya que se tuvo la oportunidad de conversar con expertos en el tema.
- Observación. - la cual me permitirá el hacer un análisis de proyectos, tesis, trabajos de investigación referentes al mismo tema.
- Revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida.

3.6. Procedimiento

Para el siguiente trabajo se considera el siguiente procedimiento

- Interpretar: lo cual nos va a permitir ya sea dar o atribuir un significado a la información obtenida durante el presente trabajo de investigación.
- Resumir: la cual me ha permitido expresar de forma escrita algo breve el poner los conceptos e ideas principales de tema a tratar en el presente trabajo de investigación
- Análisis de la información existente: a través del análisis es que nos permitirá identificar las necesidades del porqué es el estudio del presente trabajo de investigación, además nos permite realizar un análisis, la integración y nos da un resultado. (Cesar Guejia Zuñiga, 2021)

3.7. Rigor científico

El rigor científico se basa en el concepto fundamental de la presente investigación, también es necesario precisar que este criterio nos ayudara a presentar recomendaciones lo cual generara un aumento en los hallazgos y familiarización con los errores más comunes que podemos encontrar en el presente trabajo. Además de que nos permitirá elevar un poco más el juicio humano en la investigación, lo cual nos permite una experimentación cuasi más teórica y con menos pautas a seguir, la cual demanda mayor estudio para establecer correlación de lo que se estudia y lo que se pretende investigar. En conclusión, nos permitirá comprobar la información adquirida por la ya existente y además nos permitirá reconfirmar los conocimientos adquiridos al momento de realizar el estudio. (Arias Valencia & Giraldo Mora, 2011).

3.8. Método de análisis de datos

Método Inductivo: Parte de un razonamiento, y constaste por lo que permite la formación de hipótesis, investigación de leyes y de demostraciones basadas en la realidad.

Método de concordancia: Con este método nos permite visualizar el contra punto de un hecho con otro, permitiendo visualizar las semejanzas de un hecho con otro

Método de diferencia: Con este método podremos tener una visión más clara de lo que hace falta o cual es la causa del porque no existe un buen funcionamiento, logrando concluir en la causa de una investigación para proponer alternativas de solución. (Chagoya, 2021).

3.9. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación ha utilizado información veraz tanto nacionales como internacionales, con la única finalidad de ser objetivos, donde se pueda contrastar la veracidad de los autores citados, siendo totalmente transparente y éticos, buscando solo encontrar alternativas o una solución de ser caso, para mejorar la atención de los servicios brindados en la administración pública, por lo que se ha respetado los principios éticos y no existe malicia alguna al momento de realizar dicha investigación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A. RESULTADOS

Los resultados obtenidos del presente trabajo de investigación, son producto de la entrevista realizada al personal del área de la DEMUNA, de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, así como de la revisión de los documentos existentes sobre el tema tratado en la presente investigación; además debo recalcar que la información presentada es la expresada tal cual por cada integrante de la oficina de DEMUNA de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, la cual fue obtenido durante la entrevista, por lo que a continuación se muestra las preguntas formuladas en el presente trabajo de investigación con los resultados obtenidos de la entrevista:

1.1. ¿Cuántos casos de alimentos, tenencia, régimen de visitas y otros ha atendido en el año 2019 y 2020?

E1: 2019 atendieron 201 casos y en el 2020 atendieron 200 casos. De los cuales 3 de las entrevistadas respondieron lo mismo

E3: No puede hacer esa precisión porque tiene 2 meses trabajando.

E5: 349 casos

1.2. ¿Cuál considera usted, que sería el motivo de la diferencia en cuanto a la cantidad de casos atendido en el año 2019 y 2020?

E1: La diferencia surge cuando apareció el covid-19

E2: En los dos años no hubo diferencia

E3: No puede hacer esa precisión porque tiene 2 meses trabajando

E4: Que, muchos padres no se atreven a reportar y la influencia de la pandemia

E5: Actualmente desde el primer día hábil del presente año se atendido en forma presencial y la constante difusión mediante campañas o redes sociales, solo nuestras funciones

1.3. ¿Considera que es necesario implementar nuevos mecanismos tecnológicos para lograr una mejor atención en el área de DEMUNA de la MDEP? Si o no ¿Por qué?

E1: Si, nos ayudaría en varios rubros

E2: No, la atención es presencial por que se requiere de entrevistas de parte y a los NNA

E3: Si, una consulta de identidad, porque es necesario para una mejor atención e identificación de los NNA.

E4: Si, porque el utilizar medios tecnológicos que nos faciliten poder brindar información o poder encontrar información que necesitemos nos dará un mayor apoyo para poder orientar a los usuarios

E5: Si, porque se lograría llegar a más población

- 1.4. **¿Cuánto de lo establecido en la RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 034-2020-MIMP/DGNNA, la cual aprobó el documento orientador denominado “Pautas para la actuación de la DEMUNA en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19”, ¿han puesto en práctica? ¿Y de no haberlo hecho cual sería el motivo?**

E1: Si, la DEMUNA cumple con todos los protocolos

E2: Se aplicó las pautas de manera responsable y estrictos para prevenir la propagación del virus y para cuidar nuestra salud y atender todos los casos presentados para dar protección integral a los niños (as) y adolescentes, garantizando el pleno ejercicios de sus derechos.

E3: Si, en la Sub Gerencia de Derechos Humanos y DEMUNA se viene realizando todas las pautas ante la emergencia sanitaria ante el covid-19.

E4: Si ha puesto en práctica todos los protocolos de bioseguridad

E5: Si, en casos de que no se pueda acudir de forma presencial a las oficinas, mediante video llamadas se logra la comunicación con la usuaria.

- 1.5. **¿Considera que es necesario, que el personal de la DEMUNA de la MDEP, este capacitada para utilizar medios tecnológicos al momento de brindar un servicio?**

E1: Si, Sería bueno

E2: No, necesariamente ya que el equipo multidisciplinario de la DEMUNA el cual ésta conformado por la abogada, psicóloga y personal de apoyo vienen a siendo capacitados por nuestro ente rector (MIMP).

E3: Siempre es necesario la mejora continua para mejorar en todos los aspectos, materias y casos, para ello siempre es necesario las capacitaciones constantes ya que siempre hay cosas para mejorar como también adquirir nuevos conocimientos

E4: Si, por que sería más fácil y practico orientar al usuario

E5: Si, claro

1.6. **¿Cuántos casos han atendido durante el año 2021, tomando en cuenta la RESOLUCIÓN DIRECTORAL Nº 034-2020-MIMP/DGNNA donde consigan las “Pautas para la actuación de la DEMUNA en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19”?**

E1: Hasta antes del mes de junio contamos con 272 casos

E2: A la fecha se tiene aproximadamente 273 expedientes

E3 A la fecha tienen 272 casos atendidos

E4: 272 casos atendidos

E5: Si, cumplimos

1.7. **¿Cuáles son los principales problemas que limitan una mejor atención en el área de la DEMUNA de la MDEP?**

E1: Uno de los principales problemas es la movilidad

E2: Ninguna, porque se cuenta con el personal capacitado y el apoyo presupuestal para la ejecución de las actividades por parte de la Municipalidad Distrital de El Porvenir

E3: No, existe problemas que limite una atención, pero para realizar una mejor atención es necesario contar con un sistema de identificación como consulta de DNI, apellidos y nombres y de ser mejor aún el caso para poder verificar la identidad de los padres del NNA.

E4: En ocasiones que los aliados estratégicos no responden a nuestro llamado.

E5: No, hay problemas

1.8. **Si tuviera que dar una recomendación ¿Qué mejoraría en el área de la DEMUNA de la MDEP, para brindar un mejor servicio?**

E1: Es que siempre sigan así atendiendo y solucionando cada caso de la mejor manera.

E2: Que en la DEMUNA se cuente con un sistema de acceso o información como datos personales, documento de identidad, etc. Para tramitar la gestión correspondiente.

E3: Contar con un sistema para realizar consultas de identidad, para tener una mejor identificación de las personas atendidas y poder ayudarlas de una mejor manera.

E4: Que se nos permita el acceso a la ficha reniec (algunos casos necesarios)

E5: Contar con más personal psicólogos, abogados y asistentes sociales.

B. DISCUSIÓN

Es claro que el hecho de que llegue un caso nuevo a la DEMUNA, no significa que será atendido de forma inmediata debido a que existe muchas dificultades para su atención y apoyo inmediato, por las diferentes deficiencias que quizás ahora no son determinantes pero que influyen para tener una buena atención a los usuarios, los cuales acuden a esta oficina en busca de apoyo, como ya se han manifestado los colaboradores de esta área, no solo falta material logísticos como movilidad o personal de apoyo, sino el hecho de contar con un sistema de identificación, así como el uso de mecanismos tecnológicos como los medios digitales podrían ayudar a mejorar la atención.

Que, a la fecha se tiene de conocimiento que el índice de violencia en el distrito de El Porvenir va de forma creciente a lo largo de los años. Por lo que la Municipalidad ha tratado de hacer grandes esfuerzos implementando con un mejor local, donde funciona la Oficina de Derechos Humanos y Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (DEMUNA). (PORVENIR, 2021).

De la misma manera de se ha conformado el Comité Multisectorial Distrital de Prevención en Violencia Familiar y de Género en El Porvenir, lo que es considerado como buenas iniciativas que tiene el municipio, pero la raíz del problema no es que no existan entidades o órganos que ayuden a combatir la violencia erradicada en el distrito tanto en niños y adolescentes, sino también en mujeres y hombres, el verdadero problema es que no existen los mecanismos para llegar a ellos de manera más rápida y efectiva, donde la comunicación sea fluida y el auxilio sea muchos más rápido, sabemos que tenemos los medios digitales los cuales están siendo usado con mayor frecuencia que antes en la administración pública, y no solo por el hecho de que de la globalización, sino porque nos hemos visto obligados a implementar nuevos mecanismos para atender y ser atendidos cuando necesitamos un servicio.

La era digital ha venido siendo aplicada de forma lenta en nuestro país, por lo que por diversas razones entre ellas esta: el personal no capacitado, falta de logística como equipos de computadoras, laptops, celulares, programas cibernéticos, etc.

Por lo que a estas altura no solo puede ser usado los medios digitales como una forma de prevención a la propagación del Covid-19, sino también como auxilio rápido para atender a los usuarios, y tener mayor conectividad con los aliados estratégicos y poder socorres y una posible víctima de violencia familiar ya sea niño, adolescente, hombre o mujer; sea cual fue es importante socorres de forma oportuna y no solo lograr una buena atención sino también a futuro lograr prevenir el delito y disminuir el alto índice de violencia dentro del distrito de El Porvenir.

V. CONCLUSIONES

1. Es claramente evidente que la cantidad de casos atendidos por la Oficina de Derechos Humanos y Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (DEMUNA), en algunas oportunidades no fueron atendidas de forma inmediata por sus diversas limitaciones
2. Que, si bien la Oficina de Derechos Humanos y Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (DEMUNA), en la actualidad cuenta con un personal capacitado para poder atender a los usuarios de forma oportuna, no se ha negado el hecho de que es necesario la capacitación en medios tecnológicos para mejorar sus servicios.
3. Que, es necesario la implementación de logística y programas donde se usen medios digitales y así lograr una mejor atención, logrando así brindar un auxilio rápido en los casos presentados, así como los casos futuros.
4. Es necesario que la Municipalidad Distrital de El Porvenir, a través de una ordenanza municipal pueda estructurar la metodología de la aplicación de medios digitales para la atención de los casos atendidos en DEMUNA, y también sirvan como apoyo con los aliados estratégicos, teniendo, así como resultado no solo una buena atención sino una coordinación con sus aliados estratégicos como Policía Nacional del Perú, Ministerio Público y Poder Judicial en el distrito de El Porvenir.

VI. RECOMENDACIONES

1.- Que es necesario que el alcalde de la Municipalidad Distrital de El Porvenir implemente medios digitales en la Oficina de Derechos Humanos y Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (DEMUNA), para tener mayor fluidez y ser más eficaces al momento de prestar auxilio a un usuario.

2.- Que, es necesaria que dentro del cuadro de actividades que tiene el área de la Oficina de Derechos Humanos y Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (DEMUNA) este previsto capacitaciones restos al uso adecuado de medios digitales, con la finalidad de brindar un mejor servicio.

3.- Que, el alcalde de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, destine presupuesto pata mejorar los equipos y programas digitales que sirvan de uso para la Oficina de Derechos Humanos y Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (DEMUNA)y sus aliados estratégicos.

4.- Que, es necesario la existencia de una base legal para articular acciones con los aliados estratégicos, como es el caso del Ministerio Público, Policía Nacional de Perú, por lo que se recomienda elaborar una ordenanza municipal, donde este previsto el uso de medios digitales, programas, los principales usuarios serían los aliados estratégicos y población en general.

REFERENCIAS

- Alfaro, N. C. (05 de mayo de 2021). *Informe final del Estudio sobre los factores de riesgo de la violencia sexual contra niñas y adolescentes en la Región Huánuco, Perú*. Obtenido de [file:///C:/Users/Liliana%20Pizan/Downloads/reporte_factoresriesgoabusosexua%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Liliana%20Pizan/Downloads/reporte_factoresriesgoabusosexua%20(1).pdf)
- Andina. (13 de setiembre de 2013). *Violencia familiar afecta al 74 % de hogares en el Perú, señala estudio*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-violencia-familiar-afecta-al-74-hogares-el-peru-senala-estudio-474407.aspx>
- Arias Valencia, M. M., & Giraldo Mora, C. V. (12 de 2011). *El rigor científico en la*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105222406020.pdf>
- Ayvar, C. R. (2007). *Violencia familiar: Interés de todos. Doctrina, jurisprudencia y legislación*. ADRUS.
- Aron, A. M. (1995). *Violencia intrafamiliar*. Universidad de Chile.
- Alonso, J. V. & Castellanos, J. D. (2006). Por un enfoque integral de la violencia familiar. *Intervención Psicosocial*, vol. 15 N. ° 3, 253-274. <https://scielo.isciii.es/pdf/inter/v15n3/v15n3a02.pdf>
- Barreto, M. Z. (2007). *Manual para la Actividad Municipal* (Primera ed.). Lima: Rodhas SAC.
- Cesar Guejia Zuñiga, S. G. (11 de julio de 2021). *Slideshare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/caritol12345/analisis-de-informacion-41687040>
- Chagoya, E. R. (11 de julio de 2021). *Métodos y técnicas de investigación*. Obtenido de *Métodos y técnicas de investigación*: <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Dammert, L. (2005). *Prevención comunitaria del delito en América Latina: desafíos y oportunidades*. *Desafíos*, 13, 124-156. <https://www.redalyc.org/pdf/3596/359633158009.pdf>

Defensoria del Pueblo, .. (10 de abril de 2021). *Pagina Oficial de la Defensoria del Pueblo*. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-derechos-de-la-ninez-y-adolescencia-deben-ser-una-prioridad-en-la-agenda-e-inversion-publica/>

División de Programas, U. N. (5 de mayo de 2021). *Hoja informativa sobre protección a la infancia*. Obtenido de https://www.unicef.org/spanish/protection/files/La_violencia_contra.pdf

Roberto Hernández R. S. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Fonseca, H. V. (06 de Noviembre de 2019). *El desarrollo tecnológico en materia policial: una receta de éxito para la prevención del delito*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-30632020000100079

Fraile, P. & Bonastra, Q. (2010). “*Seguridad y mapas on-line del delito: la otra cara de la participación ciudadana*”. Revista electrónica de geografía y ciencias sociales, Vol. XIV, núm. 331 (12), 163-168. <http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-331/sn-331-12.htm>

García, E. (2012). *Prevención del delito y seguridad ciudadana*. *Revista Española de Investigación Criminológica*, Recensión 3, Nro. 10. <https://reic.criminologia.net/index.php/journal/article/download/126/123/>

Gansemuller, C. R.; Escudero, J. F. & Frigola, J. V. (1999). *La violencia doméstica: Regulación legal y análisis sociológico y multidisciplinar*. Bosch.

Guillen, D. E. (2019). *Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico*. Propósitos y Representaciones, Vol.7, N.o.1. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>

- Gutiérrez, F. M. (14 de Febrero de 2018). *La violencia familiar como problema de salud pública*. Obtenido de <http://www.sepsiq.org/file/InformacionSM/La%20violencia%20familiar.pdf>
- INEI. (2017). *Perú: crecimiento y distribución de la población total, 2017*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- Judicial, P. (18 de febrero de 2021). *Poder Judicial dispone implementar aplicativo 'botón de pánico' en doce cortes superiores que aún faltan*. Obtenido de https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/cortesuprema/s_cortes_suprema_home/as_inicio/as_enlaces_destacados/as_imagen_prensa/as_notas_noticias/2021/cs_n-boton-del-panico-18022021
- Kaiser, A. (17 de ABRIL de 2021). *Aldeas infantiles SOS Perú*. Obtenido de <https://www.aldeasinfantiles.org.pe/noticias/violencia-domestica-la-otra-pandemia-en-el-peru>
- La Rosa, J. C. & Ardito, W. V. (2004). *Análisis comparado de la legislación sobre la violencia familiar en la región andina*. Instituto de Defensa Legal. http://www.justiciaviva.org.pe/acceso_justicia/publicaciones/violencia_familiar.pdf
- Lon, M. B. (05 de 05 de 2021). *Una mirada a la violencia física contra los niños y niñas en los hogares peruanos: Magnitudes, factores asociados y transmisión de la violencia de madres a hijos e hijas*. Obtenido de <file:///C:/Users/ALVARO%20SANCHEZ/Downloads/ddt71.pdf>
- Municipalidad de El Porvenir (11 de 07 de 2021). Obtenido de <http://www.muniporvenir.gob.pe/familias-y-jovenes-ya-cuenta-con-moderna-infraestructura-para-denunciar-por-violencia-y-maltrato-psicologico-en-nuevo-porvenir/>
- Municipalidad de El Porvenir. (11 de JULIO de 2021). *MUNIPORVENIR*. Obtenido de <https://www.muniporvenir.gob.pe/demuna-el-porvenir-a-tu-servicio/>

- Medina, G. (2013). *Violencia de género y violencia doméstica*. Rubinzal Culzoni.
- Urbano San Martín, A., & Rosales Tuya, M. (2014). *La violencia familiar un mal que se ha tornado en un problema cotidiano y que exige una solución integral*. *Investigaciones Sociales*, 18 (33), 217–226. <https://doi.org/10.15381/is.v18i33.10995> Martínez, M. d. (04 de Agosto de 2016).
- Noticias, R. (17 de mayo de 2018). *En 50% se incrementan casos de violencia familiar en La Libertad*. Obtenido de <https://rpp.pe/peru/la-libertad/en-50-se-incrementan-casos-de-violencia-familiar-en-la-libertad-noticia-1123404>
- Núñez, R. (2009). *La violencia económica hacia las mujeres es una realidad*. ATENEA, Centros de Estudios de Género, Año 2, N.º 4, 1-6. <https://genero.ues.edu.sv/wp-content/uploads/sites/28/2021/02/atenea4.pdf>
- Palacios, V. J. (2016). *Metodología de la Investigación* (Primera Edición ed.). Lima: Grijiley EIRL.
- PERÚ, A. I. (18 de ABRIL de 2021). *Violencia doméstica: la otra pandemia en el Perú*. Obtenido de <https://www.aldeasinfantiles.org.pe/noticias/violencia-domestica-la-otra-pandemia-en-el-peru>
- PNUD. (2020 de Abril de 2020). *La Violencia Familiar en el Peru - la otra pandemia*. Obtenido de <https://www.pe.undp.org/content/peru/es/home/presscenter/articles/2020/la-otra-pandemia--violencia-en-el-hogar-en-tiempos-de-cuarentena.html>
- PUEBLO, D. D. (17 de ABRIL de 2021). *Nota de prensa 555/OCII/DP/2020*. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/07/NP-555-2020.pdf>
- Ramos, M. R. (2008). *Violencia familiar: Medias de protección para las víctimas de las agresiones intrafamiliares*. Idemsa.

- Rodríguez, M. M. (1991). *Violencia familiar*. Revista de servicios sociales, N°. 16, 13-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2699646>
- Sala, J. F. (15 de Marzo de 2016). *La tecnología de información y comunicación en prevención del delito*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/5526/552656690008/html/#redalyc_552656690008_ref33
- SALUD, O. M. (17 de abril de 2021). *Organización Mundial de la Salud, Violencia contra los niños*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-children>
- SALUD, O. P. (17 de ABRIL de 2021). *Violencia contra niños y niñas*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/temas/violencia-contra-ninas-ninos>
- Stella, G. R. (2001). *El derecho frente al desarrollo científico-tecnológico*. Opción, Año, 17, N.º 34, 138-157. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2475518.pdf>
- Sokolich, M. A. (2001). *Violencia familiar*. JUS.
- Tamayo. (2008). *Manual de la Investigación*. Mexico: Paz EIRL.
- UNICEF. (18 de ABRIL de 2021). *Violencia contra los niños: nuevo informe 'Ocultos a plena luz'*. Obtenido de <https://www.unicef.es/noticia/violencia-contra-los-ninos-nuevo-informe-ocultos-plena-luz>
- Unidas, P. d. (18 de abril de 2021). *La otra pandemia: violencia en el hogar en tiempos de cuarentena*. Obtenido de <https://www.pe.undp.org/content/peru/es/home/presscenter/articles/2020/la-otra-pandemia--violencia-en-el-hogar-en-tiempos-de-cuarentena.html>
- Valdés, R. H. (13 de Junio de 2013). *La innovación tecnológica satelital para la prevención del delito en el Estado de México*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472013000100002

Vázquez, C. y. (2013). *El análisis geográfico del delito y los mapas de la delincuencia. Derecho Penal Y Criminología*, 419-448.

Vulnerables, M. d. (17 de abril de 2021). *MIMP*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/mimp/noticias/86971-mimp-mas-de-22-mil-ninas-ninos-y-adolescentes-en-situacion-de-riesgo-o-desproteccion-familiar-recibieron-medidas-de-proteccion>

Vulnerables, M. d. (17 de abril de 2021). *Pagina oficial del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/mimp/noticias/86971-mimp-mas-de-22-mil-ninas-ninos-y-adolescentes-en-situacion-de-riesgo-o-desproteccion-familiar-recibieron-medidas-de-proteccion>

WORLD VISION POR LOS NIÑOS. (2018). *El estado y la protección de la niñez y la adolescencia. Diagnostico del sistema de protección del menor en le Perú 2013-2017*, 13.

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de categorización apriorística

Título: Implementación de Mecanismos Digitales para Facilitar la Atención en Casos Presentados en la DEMUNA del Distrito de El Porvenir en el año 2020.						
Formulación del problema	Hipótesis	Objetivo general y específicos	Categorías	Subcategorías	Indicadores	Técnicas
¿De qué manera se podría implementar nuevos mecanismos de trabajo para brindar un mejor servicio en el área de DEMUNA de la Municipalidad Distrital de El Porvenir en los casos de violencia contra niños y adolescentes 2021?	<p>Hipótesis General: La implementación de mecanismos tecnológicos, así como las Pautas para la actuación de la DEMUNA en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19 nos ayudaran a brindar un mejor servicio en los casos de violencia contra los niños y adolescentes presentados en el distrito de El Porvenir.</p> <p>Hipótesis Específicas: H₁; Existe relación directa de cantidad de casos atendido en el año 2019 y 2020. H₂;</p>	<p>General OG: Diseñar mejores mecanismos de trabajo para atender los casos de violencia presentado en los niños y adolescentes en el distrito de El Porvenir.</p> <p>Específicas: OE1; Analizar a cantidad de casos atendidos en el año 2019 y el año 2020. OE2; Analizar cuáles fueron los medios y/o mecanismos de atención practicados en el año 2020 en los casos de</p>	Mecanismos digitales	Atención de Casos de violencia familiar mujeres	Asistencia psicológica	<p>Análisis documental.</p> <p>Análisis bibliográfico.</p> <p>Entrevista.</p> <p>Grupo focal.</p> <p>Observación.</p> <p>Revisión de documentos.</p>
			Atención de casos presentados en la DEMUNA del Distrito de El Porvenir.	Atención de casos de violencia familiar hombres	Asistencia legal	
				Atención de casos sobre alimentos	Conocimientos en mecanismos digitales	
				Atención de casos de tenencia o régimen de visitas	Desarrollo emocional y cognitivo	
				Capacitaciones sobre mecanismos digitales		
				Orientación familiar		

	<p>Existe relación directa entre los medios y/o mecanismos empleados en cuanto al rendimiento para atender los casos violencia en niños y adolescentes del año 2020. H₃; Existe relación directa en cuanto a la aplicación de la RESOLUCIÓN DIRECTORAL N.º 034-2020-MIMP/DGNNA; la cual brinda las Pautas para la actuación de la DEMUNA en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19, para tener un mejor desempeño. H₄; Existe relación directa en cuanto al conocimiento e implementación de los medios tecnológicos que tiene el personal de la DEMUNA para brindar un mejor servicio.</p>	<p>violencia a niños y adolescentes. OE3; Analizar la RESOLUCIÓN DIRECTORAL N.º 034-2020-MIMP/DGNNA; la cual brinda las Pautas para la actuación de la DEMUNA en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19. OE4; Analizar el conocimiento del personal de DEMUNA de la Municipalidad Distrital de El Porvenir en cuanto a manejo de mecanismos tecnológicos.</p>			<p>Talleres de control de ira</p>	
--	--	--	--	--	-----------------------------------	--

ANEXO 2
Guía de entrevista

TÍTULO: Implementación de Mecanismos Digitales para Facilitar la Atención en Casos Presentados en la DEMUNA del Distrito de El Porvenir en el año 2020.

I. DATOS GENERALES DEL INVESTIGADOR E ENTREVISTADO (A):

FECHA: **HORA:**

LUGAR:

ENTREVISTADOR:

ENTREVISTADO:

CARGO:..... **INSTITUCIÓN:**

II. OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:

La presente guía de entrevistas está diseñada conforme a los objetivos de la presente investigación, con la finalidad de lograr determinar si es posible implementar los mecanismos digitales en la defensoría municipal del niño y el adolescente de El Porvenir para lograr una mejor atención y prevenir la violencia familiar en el año 2020.

1. ¿Cuántos casos de alimentos, tenencia, régimen de visitas y otros ha atendido en el año 2019 y 2020?
2. ¿Cuál considera usted, que sería el motivo de la diferencia en cuanto a la cantidad de casos atendido en el año 2019 y 2020?
3. ¿Considera que es necesario implementar nuevos mecanismos tecnológicos para lograr una mejor atención en el área de DEMUNA de la MDEP? Si o no ¿Por qué?
4. ¿Cuánto de lo establecido en la RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 034-2020-MIMP/DGNNA, la cual aprobó el documento orientador denominado “Pautas para la actuación de la DEMUNA en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19”, ¿han puesto en práctica? ¿Y de no haberlo hecho cual sería el motivo?
5. ¿Considera que es necesario, que el personal de la DEMUNA de la MDEP, este capacitada para utilizar medios tecnológicos al momento de brindar un servicio?

6. ¿Cuántos casos han atendido durante el año 2021, tomando en cuenta la RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 034-2020-MIMP/DGNNA donde consigan las “Pautas para la actuación de la DEMUNA en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19”?
7. ¿Cuáles son los principales problemas que limitan una mejor atención en el área de la DEMUNA de la MDEP?
8. Si tuviera que dar una recomendación ¿Qué mejoraría en el área de la DEMUNA de la MDEP, para brindar un mejor servicio?

Trujillo, de de 2021
