



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**La gestión de una institución pública en Jesús María en el
tratamiento del Covid 19, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en gestión pública

AUTOR:

Arana Vela, Celso Victor (orcid.org/000-0003-1314-7776)

ASESOR:

Maestro Beraun Beraun, Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis hijos Giuliana y Gabriel, quienes me inspiran y motivan en cada momento y llenan diariamente mi vida de alegría. Deseo ser parte de sus éxitos y acompañarlos hasta cumplir sus sueños.

A mis padres Celso y Juliana, quienes con sabiduría y amor me guían y son parte de mi vida bendecida. A ellos se lo dedico, porque este nuevo logro profesional es gracias a sus enseñanzas.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por darme la oportunidad de superarme a mí mismo y brindarme las facilidades de una educación virtual para lograr esta maestría.

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública, por dedicar su tiempo, recursos y experiencia en cada curso.

A mi asesor Mg. Emil Renato Beraun Beraun, por su excelencia académica, por su tiempo en resolver cada duda y por su compromiso constante con nuestros objetivos. Un especial agradecimiento a mi maestro y asesor.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Índice de abreviaturas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Marco teórico	4
III. Metodología	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Categorías, sub categorías y matriz de categorización	15
3.3 Escenario de estudio	19
3.4 Participantes	21
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.6 Procedimientos	23
3.7 Rigor científico	24
3.8 Método de análisis de datos	25
3.9 Aspectos éticos	28
IV. Resultados y discusión	29
V. Conclusiones	50
VI. Recomendaciones	51
Referencias	52
Anexos	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Subcategorías de la Gestión institucional	17
Tabla 2 Subcategorías de la Gestión organizativa	17
Tabla 3 Subcategorías de la Gestión operativa	18
Tabla 4 Subcategorías de la Gestión de calidad de servicio público	18
Tabla 5 Matriz de consistencia	63
Tabla 6 Matriz de categorización	65
Tabla 7 Matriz de preguntas	69
Tabla 8 Matriz de categorías apriorísticas	87
Tabla 9 Modificación de la matriz de categorías apriorísticas vs emergentes	112
Tabla 10 Matriz de categorías emergentes	115
Tabla 11 Matriz de triangulación	116

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Interés a lo largo del tiempo	29
Figura 2 Interés por subregión	30
Figura 3 Cálculo del nivel de la corrupción y la conducta funcional 2020	31
Figura 4 Temas relacionados y consultas relacionadas	32
Figura 5 Triangulación de la Demuna	39

Índice de abreviaturas

COVID 19	: Enfermedad del virus Coronavirus SARS-CoV-2
DEMUNA	: Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente
DNA	: Defensoría del Niño y del Adolescente
DP	: Defensoría del Pueblo
MDJM	: Municipalidad Distrital de Jesús María
MIMP	: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
MPFN	: Ministerio Público Fiscalía de la Nación
OMS	: Organización Mundial de Salud
ONU	: Organización de las Naciones Unidas
PNP	: Policía Nacional del Perú
SNAINA	: Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y al Adolescente
UGEL	: Unidad de Gestión Educativa Local
UNICEF	: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Español)

Resumen

El objetivo general del estudio fue conocer como resolvieron los problemas de gestión que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020. Se definió el enfoque cualitativo, tipo descriptiva-explicativa y aplicada, diseño estudio de casos, método hermenéutico y triangulación. Los participantes o muestra del estudio fueron 5 profesionales de la Demuna de Jesús María. La recolección de datos consistió en la técnica entrevista a profundidad (no estructurada), e instrumentos ficha de entrevista y grabación de audio. El rigor científico consistió en cumplir con la dependencia o la consistencia lógica, credibilidad o máxima validez, y la confirmación o confirmabilidad. Finalmente, el análisis de datos consistió en la codificación (abierta, axial y selectiva) y la triangulación metodológica.

Los resultados revelan la evolución de la gestión, a partir de un modelo normativo, articulado e institucional, que se organizaba según las necesidades y la planificación de tareas, y que contaba con elementos de control que permitían evaluar la calidad de sus resultados con un presupuesto relativo. Pero, con la injerencia del Covid 19, revoluciona la organización de la entidad, para lograr una entidad sólida, con protocolos sanitarios, con tecnología y con estrategias que determinen acciones claves para garantizar la continuidad de sus servicios. Luego, se interpretó que esta nueva gestión aplicó las siguientes categorías: Gestión institucional política y normativa; Gestión del desempeño organizacional y tecnológico; Gestión administrativa de la calidad y el presupuesto; y, Gestión de servicios presenciales y virtuales de la Demuna. En conclusión, la Demuna de Jesús María enfrentó efectivamente un caso de magnitudes globales como la pandemia, en medida que fue flexible ante un nuevo escenario que multiplicó necesidades como sociales, emocionales, económicas, de salud, etc., pero reanudó la cobertura de sus servicios, incluso para otros distritos, y garantizó la continuidad de sus operaciones.

Palabras clave: Demuna, niña, niño, adolescentes, derechos del niño.

Abstract

The general objective of the study was to know how they resolved the management problems faced by the Demuna de Jesus Maria in the treatment of Covid 19 in 2020. The qualitative approach, descriptive-explanatory and applied type, case study design, hermeneutical method and triangulation were defined. The participants or sample of the study were 5 professionals from the Demuna de Jesus Maria. The data collection consisted of the in-depth interview technique (unstructured), and the instruments were the interview sheet and the audio recording. Scientific rigor consisted of complying with dependency or logical consistency, credibility or maximum validity, and confirmation or confirmability. Finally, the data analysis consisted of coding (open, axial and selective) and methodological triangulation.

The results reveal the evolution of the management, since a normative, articulated and institutional model, which was organized according to the needs and the planning of tasks, and which had control elements that allowed it to evaluate the quality of its results with a relative budget. But, with the interference of Covid 19, it revolutionizes the organization of the entity, in order to achieve a solid entity, with health protocols, with technology and with strategies that determine key actions to guarantee the continuity of its services. Then, it was interpreted that this new management applied the following categories: Institutional, policy and normative management; Organizational and technological performance management; Administrative management of quality and budget; and, Management of face-to-face and virtual services of the Demuna. In conclusion, the Demuna de Jesús María effectively faced a case of global magnitudes such as the pandemic, insofar as it was flexible in the face of a new scenario that multiplied needs such as social, emotional, economic, health, etc., but it resumed the coverage of its services, even for other districts, and guaranteed the continuity of its operations.

Keywords: Demuna, girl, boy, teens, rights of the child.

I. Introducción

En el plano internacional, inesperadamente la normalidad, como se conocía, fue impactada por un evento de proporciones catastróficas. Un nuevo virus infectó a los países causando una crisis sin precedentes, al menos para este nuevo siglo. La Organización Mundial de la Salud [OMS] (2020) anunció un caso de pandemia por el Covid 19, solicitó a nivel mundial a los gobiernos la creación de una agenda para frenar esta emergencia e impulsar un sistema de protocolos globales a fin de detener su avance. Este hecho agravó el sistema económico y productivo; asimismo, por primera vez, las personas no pudieron ni siquiera darse la mano por el miedo a contagio. Pan American Health Organization [PAHO] (2020), conocida en español como la Organización Panamericana de Salud [OPS], señaló la expansión de una inestabilidad en millones de personas acerca de “Salud Mental”; en concordancia, la CNN (2021) indicó, que fue agudizándose los casos complejos de ansiedad, miedo, preocupación, depresión, etc. en la comunidad internacional.

De esta manera, la Organización de las Naciones Unidas [ONU] (s.f.) describió como cada gobierno del mundo se apresuró a publicar políticas para promover acciones inmediatas contra el Covid 19. La estrategia común incluyó el control de la estabilidad del país. La ONU (2020) mostró como a nivel internacional, las potencias lideraron estos cambios; luego, CNN (2020) mostró a Latinoamérica dentro de este escenario y cómo replicó estrategias globales; finalmente, Parlamento Andino (2022) adoptó en Perú, estos lineamientos de gestión dentro de la administración pública de modo efectivo y para velar por las familias peruanas.

En el plano nacional, Pontificia Universidad Católica del Perú [PUCP] (2021) definió las políticas decisorias en una intervención pública vinculando políticas públicas y gestión pública, esto se relacionó con DS. N° 008-2020-SA (2020) que promulgó la Declaración de emergencia sanitaria y medidas de prevención y control del Covid 19. Asimismo, GOB (2020), especificó la convergencia de los niveles de gobierno, que requirió asignar facultades y presupuesto en acciones concretas en niveles regionales y locales. Por ello, se otorgó facultades a los gobiernos subnacionales conforme dictó la Presidencia de la República (2020), en el Art. 11. Fiscalización a cargo de Gobiernos Locales, del DU. N° 026-2020, la cual, señaló

las funciones de las municipalidades durante la emergencia sanitaria y estableció diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Covid 19, dentro del territorio nacional.

En el plano local, municipalidades de todo el país ejecutaron las medidas de emergencia dispuestas por el gobierno, articuladas a dependencias para mantener una relación directa con la población, que van desde la administración de recursos, trámites, provisión de servicios, resolución de conflictos, otros. El Peruano (2022) señaló al Covid 19 en su impacto sobre la salud mental de los trabajadores y la sociedad. Por lo tanto, esta convergencia de eventos impulsó desarrollar un estudio sobre cómo una entidad pública, o su dependencia como la Demuna, hizo frente a casos complejos sociales en su rol conciliador, promotor y defensor de los derechos de la niña, niño y adolescente durante este contexto de pandemia, a su vez, narración de sus capacidades de continuidad de servicios. Por ello, la tesis tiene el propósito de conocer el rol de la Demuna de Jesús María en el trato del Covid 19.

Sin duda alguna, esta investigación se diferenció a sus similares por la calidad en la información de estudio utilizada para comprender el significado y sus conexiones con el objeto de estudio, fue interpretado desde las evidencias teóricas, históricas, empíricas y otros. El estudio del caso de la Demuna consideró una representación de un funcionamiento particular de la realidad, en que se estableció límites para la comprensión del contexto y su interpretación de los efectos sociales, regulados en la normatividad que garantizó el bienestar del distrito; conforme a la Defensoría del Pueblo (2013) que narró las disposiciones de defensa de derechos, y el MINSA (2022) que definió estrategias públicas a fin atender a la comunidad.

El problema general de la investigación fue ¿Cuáles fueron los problemas de gestión que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020?; los problemas específicos fueron: (a) ¿Cuáles fueron los problemas de gestión institucional que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020?; (b) ¿Cuáles fueron los problemas de gestión organizativa que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020?; (c) ¿Cuáles fueron los problemas de gestión operativa que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020?; (d) ¿Cuáles fueron los

problemas de gestión de calidad de servicio público que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020?

La justificación epistemológica del estudio planteado desde la hermenéutica-interpretativa analizó el contraste del contexto histórico con el nivel subjetivo de los funcionarios, quienes generaron constructos y actitudes en el periodo pandémico. Además, la justificación teórica del estudio tuvo constructos sobre las cualidades del sujeto y objeto, que pudo profundizarse en el plano teórico de la gestión pública, ciencias sociales, ciencias políticas, entre otros. La concepción progresiva de esta tesis ofreció un aporte teórico para investigaciones similares y casos de estudio.

También, la justificación social del estudio permitió la comprensión del caso dentro de los límites de la investigación, y ofreció un beneficio a la comunidad para percibir el valor público de las funciones de la Demuna para el bienestar del Distrito. Asimismo, la justificación práctica del estudio se concibió porque analizó la realidad empírica (histórica) de la institución y puede emplearse para optimizar la gestión de la Demuna como un ejemplo de adaptabilidad en el escenario post pandémica, modelando el cambio según la retroalimentación para la mejora pública. Por último, la justificación institucional, aportó información primaria de participantes relevantes, para redefinir criterios, procesos, alcances normativos y otros, desarrollados en la investigación, para fortalecer las operaciones, administración y función principal de conciliador, promotor y defensor de los derechos de la niña, niño y adolescente.

El objetivo general de la investigación fue Conocer como resolvieron los problemas de gestión que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020; los objetivos específicos fueron: (a) Describir como resolvieron los problemas de gestión institucional que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020; (b) Descubrir como resolvieron los problemas de gestión organizativa que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020; (c) Explorar como resolvieron los problemas de gestión operativa que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020; (d) Indagar como resolvieron los problemas de gestión de calidad de servicio público que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020.

II. Marco teórico

El estado de las investigaciones acerca de la Demuna y entidades públicas en tiempos de pandemia fue en aumento. La literatura fue compuesta por estudios, informes, declaraciones, documentos de trabajos, congreso, etc. La exposición de información ofreció una mayor comprensión y su relación con las virtudes de los profesionales que ejercen cargos públicos. Entonces, el contexto fue una síntesis de la realidad global representada en un escenario local, determinado por un conjunto de referencias internacionales y nacionales, que interpretaron la interrelación del sujeto y el objeto dentro de un enfoque sistemático de las partes y de un todo, y a la vez, la dialéctica discutió qué elementos sustantivos y subjetivos nos proveyeron la guía en los vacíos, dificultades, hallazgos y aciertos dentro de las categorías del estudio acerca de la gestión en tiempos pandémicos.

A nivel internacional, un referente teórico funcional en la defensa de la niñez y adolescencia fue UNICEF (2018) con su Plan estratégico de UNICEF 2018–2021, con el que se tiene el panorama de las estrategias para conducir, ejecutar y supervisar las políticas para la población más joven. La visión pública que tomaron las instituciones del mundo encargado de los derechos de los niños, resaltando la inclusión de procesos relativos a la tecnología digital y las redes sociales para llegar a la sociedad y motivar a la ciudadanía acerca de la transparencia de las instituciones que son responsables del cambio, son parte de la concepción de que debe existir una planificación rigurosa. Este aporte motivó un análisis de los actores sector privado y la sociedad civil, para la coordinación de mejores políticas y mecanismos para mantener la continuidad de los servicios de valor público.

Wachs et al. (2018) investigaron la Disposición de los estudiantes para intervenir en el acoso, con una aproximación al nivel de violencia producto del bullying. Desde esta perspectiva internacional, se abordó la conjetura psicosocial de comportamiento de los adolescentes dentro de los escenarios de la escuela. Los resultados mostraron las asociaciones directas e indirectas con la cohesión del aula y la autoeficacia, para luego trasladarlo en un entorno de salud pública. Considerando que velar por la salud mental y estabilidad emocional fue complementaria en la vida de los ciudadanos más jóvenes, esta indagación reveló

el significado de atención para la atención de estos caso. Este aporte ofreció a la investigación respecto a qué criterios debe evaluar la Demuna frente a tópicos de abuso que ocurren en espacios escolares, ya que forma parte de sus servicios y su articulación institucional para promover y defender los derechos de niños y adolescentes, incluso si se requiere su participación para talleres estudiantiles.

Sanfuentes et al. (2018), en el artículo Dilemas y conflictos de varios roles profesionales dentro de una agencia de servicios humanos. Expuso uno de los análisis introspectivos más cercano a la experiencia laboral de tres grupos de profesionales respecto a la institución denominada Servicio Nacional de Menores (SENAME) de Chile, de una agencia de servicios humanos. Otro punto relevante fue que dicha institución pública tuvo las mismas funciones a la Demuna en Perú, ya que su rol consistió en proteger y cuidar a los niños, niñas y adolescentes de las condiciones más críticas de Chile. El análisis sistemático sobre la experiencia subjetiva al personal, abrió las perspectivas para interpretar cómo las dinámicas organizacionales se ejecutaron bajo el plano institucional. Las interrelaciones de estas dinámicas relaciones pueden aislar o atomizar las condiciones laborales, la idealización del propio rol, la falta de apoyo emocional y profesional, y las angustias persecutorias. Principalmente, se describen defensas sociales colectivas que el personal de alto cargo aprovechó para tratar la ansiedad y conflicto en el trabajo. El aporte que dio, fue una experiencia paralela organizativa de una entidad similar y con la aplicación de una metodología mediante la triangulación de investigadores.

Reis et al. (2017) investigaron sobre La producción científica de enfermería acerca de la violencia en la adolescencia. Una investigación en Brasil, tomando como espacio temporal histórico desde 2000 a 2015. La efectividad del método de revisión bibliográfica, mediante análisis bibliométrico, consolidó volúmenes de datos en revistas y fuentes científicas. La búsqueda combinada de palabras claves como: adolescentes, enfermería, violencia, derechos humanos y defensa de la niñez y la adolescencia, alcanzó 32 artículos desde 2000 a 2015, en la disciplina de enfermería y en su mayoría de la región norte de Brasil, sin contar con la capital. Esto denotó la baja contribución de la disciplina de enfermería en contra la violencia de los menores de edad, considerando que en Brasil existe una alta tasa de violencia y peligro sobre esta población; no obstante, sobre estos datos permite una

profundización de casos para ser analizados desde las entidades de protección de derechos. El aporte de este antecedente mostró cómo podemos utilizar el análisis bibliográfico para obtener datos a lo largo de la historia, y con sus resultados se pudo analizar cómo el Estado y la Academia podrían resolver problemas sociales que afectan a la adolescencia, desde una aplicación de la hermenéutica.

Zuleta y Zapata (2021) en su artículo para analizar las experiencias del servicio social en la institución Comisaría de Familia del Municipio de Caldas-Antioquia (2019), en Colombia; para ello, se tuvo como consideración los profesionales y practicantes del trabajo social. Mediante la metodología descriptiva, enfoque fenomenológico y el desarrollo de la propuesta de sistematización. Se desarrolló los dilemas de tipo ético y las emociones políticas que ocurrió en la subjetividad de profesionales y practicantes de la Comisaría de Familia, para entender las experiencias vividas y sistematizarlas, consecuentes al proceso de restablecer de derechos de los niños, niñas y adolescentes (NNA) en comisarías. Las conclusiones del estudio confirmaron que existió influencia de los dilemas éticos y emociones políticas entre los profesionales y practicantes de esta Comisaria Familiar, debido a que infieren en sus acciones en la medida que se busca justicia, reducir incertidumbre y la empatía con los NNA. De esta manera, al sistematizarlos, los servidores tuvieron una mejor comprensión de sus propias acciones y se plantearon el reto de alfabetización emocional y ética, una estrategia que generó procesos efectivos de restablecimiento de derechos de los NNA. Como aporte proporcionó información sobre el análisis introspectivo en los profesionales al ejercicio de la función pública, sin mediaciones e inclinaciones que influyeran sus actos, sino sistematizadas basados en la ética, empatía y reflexión del cargo; asimismo, para restablecer los derechos de los NNA, se requiere un proceso de alfabetización emocional y ética que pueden ser aplicados en la Demuna.

A nivel nacional, un antecedente teórico para el ámbito nacional es Defensoría del Pueblo (2019) con el Compendio sobre normas básicas de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. La cual se configura fuente secundaria que proveyó una actualización, selección y recopilación de todo el compendio normativo del plano internacional y nacional, de acuerdo al objeto de estudio institucional. El compendio presentó una extensa compilación técnica y normativa

que facilitó la comprensión de los alcances de la norma y la delimitación de acciones orientados a la función de protección de estos derechos. Además, la viabilidad de construir mejores leyes y reglamentos funcionales fueron dependientes de una extrapolación de convenios y regulaciones internacionales, que se apoyaron en la adopción de la realidad nacional y los principios de defensa de derechos. El aporte permitió la comprensión del campo teórico en el tópico de derechos de los niños, niñas y adolescentes, debido a que, el conocimiento regulativo internacional y nacional presentó una semejanza funcional y estructural con el que se pudo construir categorías y comprobarlos en la toma de datos con los entrevistados.

Rodríguez (2018) efectuó una tesis sobre Avances y retos en el caso la Defensoría Municipal de la Niña, Niño y Adolescente del distrito de Carabayllo. La cual, propuso como objetivo general la identificación de los avances y retos en el caso de la Demuna elegida; para exponer recomendaciones que contribuyan con el fortalecimiento de dicho servicio. Empleó el enfoque cualitativo, tipo aplicada, de alcance explicativo, el diseño o forma de investigación fue estudio de caso, para la muestra fue la Demuna del distrito de Carabayllo que están relacionados a las técnicas: entrevista semiestructurada, grupo focal, observación, mapeo de actores, revisión documentaria. Concluyó, en los avances de gestión, la Demuna articuló mejor con las autoridades locales, desarrolló experiencias y sus usuarios aprobaron su desempeño. En logros y en promoción y participación protagónica, los usuarios tienen mejor organización y existe representación en los menores, incluso en reconocimiento de ideas y propuestas. En calidad de servicio, evolución de atención de casos, la atención fue inclusiva a necesidades especiales, sus intervenciones fueron efectivas y posee un sólido modelo de calidad de servicio. En articulación interinstitucional con el MIMP, mejoró las relaciones institucionales con el rector y otras entidades, potenciando los servicios y contar con capacitaciones y asesoría.

Chapoñan et al. (2022) realizaron una investigación importante sobre el Conocimiento de sistemas de denuncia del acoso escolar y tipo de intervención del adolescente espectador. Respecto al producto se pudo analizar los aspectos asociados a la salud pública en materia mental con los que se ofreció un diagnóstico presente y futuro entre los escolares de Lima. Con esta información, también se pretendió describir el conocimiento de la ciudadanía acerca de las funciones de la

Demuna respecto al sistema de denuncias sobre el bullying y cómo se desarrolló la intervención de la entidad. Para ello, estudió a 668 estudiantes de colegios de Lima, durante los meses de agosto a diciembre de 2019, se pudo conocer el conocimiento de acerca de los derechos que poseen y de cómo responden frente al bullying, si conocen mecanismos y si se acercan a la Demuna. Como resultado, el 24,21% conoce el SiSeve, el 64,73% conoce a la Demuna. No obstante, estos resultados se interpretaron como bajos, debido a que tanto SiSeve y Demuna poseen años de creación y operación, pero a pesar de su existencia pública y accesible, dichos resultados indicaron el desconocimiento en general y que requiere de masificación publicitaria. Por otro lado, la precisión en la recolección de datos fue significativo de acuerdo a su circunscripción, generó una mejor visión del ejercicio de la Demuna y su articulación en función de la lucha frontal contra causantes negativos sociales.

Paja-Aguilar y Tolentino-Quiñones (2021) obtuvieron importantes hallazgos en su investigación Educación emocional en la escuela como prevención de riesgos psicosociales, sobre todo en estos contextos de pandemia. Buscó comprender a los niños y los adolescentes que han sufrido violencia física y emocional, esto mismo, no solo desde un evento presencial, sino también de forma virtual; ya que, la convivencia e interacción, en tiempos de pandemia, evidenció que el internet ha sido un campo donde más ha crecido este tipo de hechos. Probablemente, la violencia ocurrió en entornos cercanos familiares, también en el mismo círculo de pertenencia de los niños y adolescentes, ya sea en instituciones educativas, talleres virtuales o incluso los medios sociales. Los resultados demostraron una reducción evidente en el rendimiento académico, es decir, provocó bajas notas en sus respectivas instituciones, resultando preocupante porque no se abordaron estos temas en sus hogares, quizás por falta de pleno conocimiento de estos eventos. Como conclusión del análisis y la discusión de la bibliografía científica, se determinó que las escuelas requirieron de educación emocional como parte de la formación impartida en las aulas y esto obedece también a una responsabilidad en conjunto con los padres de familia para fijar hitos claros en la evolución de la conducta y su medio de relación y manejo de las emociones de sus hijos. Este aporte fue consecuente con la labor de la Demuna, ya que esta división o dependencia de la municipalidad, estuvo siempre a disposición social y en la facultad de interceder a favor de la construcción de sensibilización de la población en material de salud

mental, emocional y con articulaciones para proveer una solución en conflictos internos sociales que involucren estos casos; asimismo, sus informes y registros permitieron obtener la data que confiere a las estructura de funciones de la entidad.

Palacios (2019) ofreció una completa visión sobre la función institucional que posee la Demuna, titulada Los instrumentos de gestión de las Demunas y la mejora en la protección integral de los derechos de los niños y adolescentes en Lima Metropolitana. La dimensión de sus operaciones tuvo una comparación y análisis provechoso con los que se puede decir que, sus hallazgos demostraron que los funcionarios tuvieron una percepción positiva acerca el interés superior del niño y del adolescente, también las competencias desde las Demunas influyeron positivamente en la integridad de los niños y adolescentes. De esta tesis se obtuvo mucha información acerca de la descripción de las Demunas en general y sus roles, acerca de la absoluta importancia del proceso eficaz para defender los derechos del niño y adolescentes. Entre otras palabras, este estudio proveyó información para comprender el fundamento y naturaleza de las Demunas, siendo parte de una examinación exhaustiva para lo que definió instrumentos y mecanismos normados institucionales. El aporte fue claro en la forma como el investigador abordó los conceptos y detalla los instrumentos disponibles, además de proporcionar un marco teórico que enriqueció la concepción y naturaleza de la función de la Demuna.

Defensoría del Pueblo (2013), desarrolló una importante investigación dentro de su Informa N° 164 que llevó por título ¡Fortalezcamos las Demuna! Defendiendo los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Este estudio histórico supervisó la calidad de servicio que presta las entidades, además de sus capacidades y la eficacia para el verificar la calidad de los mismos, dentro de un universo de 48 Demuna en diversas regiones a nivel nacional. El descubrimiento demostró que un 83% de las Demunas que no contaban con salas especiales para niñas y niños; asimismo, el 54% no poseían un ambiente privado, y también, el 45% no tuvieron suficiente infraestructura sanitaria con baños dentro de sus locales. Por lo cual, se extrapoló una inferencia de la necesidad de la designación presupuestal para cubrir las necesidades de estas dependencias, tal que, la deficiencia en estructuras y distribución del diseño de arquitectura de los locales no correspondían a los estándares de los servicios. Igualmente, se evidenció que el 33% del personal no

tuvo una capacitación acorde a temas integrales para el desempeño de sus funciones, por lo que se supone una necesidad dentro del programa presupuestal con las debidas partidas presupuestarias. Este aporte, aunque de tantos años atrás, sirvió como evidencia empírica en el énfasis sustantivo de las facilidades en el acceso a la disposición de los servicios y la infraestructura disponible para brindarlos, en tanto, la priorización de las políticas en materia de derechos civiles de las personas debe considerar las necesidades institucionales de las Demunas.

El estado del arte de esta investigación, demostró según el análisis, que las instituciones de defensa de derechos en los niños y adolescentes, con dependencia del Estado, requieren una introspección en los factores internos que relataron las necesidades institucionales para la provisión de servicios y la masificación de la difusión de su finalidad como sus mecanismos de atención; debido a que, internamente el funcionamiento de una institución requiere de inversiones, como de una alta capacitación de los profesionales a cargo y de la lectura de los hallazgos en otras entidades semejantes para comprender, bajo la norma, los constructos, significados y de una visión subjetiva de finalidad pública.

Desde un enfoque sistemático y dialéctico, la Demuna correspondió a una dependencia municipal que se articuló a otras dependencias denominadas como la Defensoría de Niño y el Adolescente (DNA), que a su vez conformaron el Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y al Adolescente (SNAINA); la cual, el grupo inversor o promotor de las DNA se organizaron para discutir los valores, culturas, normas, lineamientos, acciones, entre otros componentes que rigieron en las DNA. Cuando fuesen de un inversor o promotor público, como una municipalidad, a las DNA se denominan Demuna; no obstante, también las organizaciones civiles, ONG, sector privado u otros actores podrían convertirse en inversores o promotores para constituir una DNA privada, pero con similar constitución a una DNA pública, y bajo la supervisión del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).

Desde un enfoque normativo y teórico, la Demuna debió y debe garantizar la protección y promoción de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, establecidos en un marco de desarrollo con base en los derechos universales de los niños y adolescentes; además, contar con soporte legal para el desarrollo de

sus funciones conciliadoras ante dependencias legales del Estado, para velar por la seguridad y garantizar una vida plena a la población más joven y sus familias.

Finalmente, los hallazgos más contemporáneos también dimensionaron el valor público que ofrecen las Demuna u otras dependencias de similar función en Latinoamérica, a nivel municipal o local, con la intervención de un equipo multidisciplinario con los que ofrecieron una cobertura que se orientó al diálogo supervisado legal para la resolución de conflictos, denuncias, violencia, abusos, etc. Esto concluyó con la percepción vinculada de los investigadores, que converge en el valor público de las Demuna dentro de la concepción de un Estado moderno, igualitario, socialmente responsable y equilibrado, que protegió y protege a la población más vulnerable, incluso en condiciones críticas como en este contexto mundial previo, durante y posterior a la pandemia y la cuarentena obligatoria.

Los enfoques teóricos que conformaron este marco referencial, no se desarrollaron en función de la objetividad de las variables del paradigma positivista, sino en la construcción subjetiva de un diagnóstico interpretativo constituido por componentes relevantes para este caso de estudio. De esta manera, se analizó toda la estructura normativas-legales-jurídicos que se empleó para comprender la creación, funcionalidad y facultades de una institución del Estado; así como, la reflexión sobre el sujeto (niño y adolescente) al cual se orienta los servicios de la Demuna, la normativa y convenios internacionales dentro del contexto del sujeto, la interpretación e interrelación del espíritu de la norma peruana que reguló la base del ejercicio de las funciones y la articulación de la Demuna.

Como toda ley superior y que se antepone a toda la base jurídica nacional, está la Constitución Política del Perú (1993), donde se hizo referencia en el artículo 4, sobre la soberanía del Estado en protección del niño y adolescente, siendo la carta magna de aplicación nacional en todas sus instituciones. La Constitución Política del Perú (1993) en su artículo 2, definió que la sociedad y el Estado, en su conjunto, se encargarán de la defensa del niño, al adolescente, a la madre y al anciano que se encuentren en circunstancias difíciles como el abandono. Defendiendo a la institución principal de la sociedad, como lo es la familia.

Asimismo, se encontró la convención registrada en los archivos de la Organización de las Naciones Unidas [ONU] (1989), denominada la Convención sobre los derechos del niño, que se mantuvo vigente hasta la actualidad. Este convenio, incluido el Perú, expresaron su compromiso para velar por el interés superior del niño y su protección mediante las vías correspondientes, que otorgaron todas las atribuciones y facultades institucionales para las entidades a cargo. Entonces, ONU (1989) definió en el Art. 3 de la convención, que todo lineamiento y acción pública y privada sobre los niños, tomarán el interés superior de estos últimos por encima de toda institución. De esta manera, los países firmantes están comprometidos a proteger y cuidar al niño, tomando su relación con padres, tutores y otras personas a su cargo, para hacer cumplir sus derechos y la ley tendrá esa finalidad con las medidas y disposiciones complementarias.

La Ley N° 27337 (2000) que señaló el Código de los Niños y Adolescentes promulgado por el Congreso, con actualizaciones posteriores, declaró la ley en favor de los niños y adolescentes, haciéndolos sujetos de derecho y priorizando su valor, bajo la comprensión abstracta de que un niño y adolescente posee el grado ciudadano. De esta manera, en los artículos 1 y 2 de la Ley N° 27337 (2000), consideró a los niños como humanos desde su concepción hasta llegar a la edad de doce, luego serán adolescentes después de esta edad para finalmente alcanzar los dieciocho años o mayoría de edad. En este sentido, el Estado tuvo que proteger la concepción y valorar a un ser humano como niño o adolescente mientras se aclare su edad. Para ello, son sujetos de derecho con plenitud de libertades y con debida protección. Esto se cumplió según la norma.

El Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social [MIMDS] (2010) promulgó el Decreto Supremo N° 003-2010-MIMDES con relación de trabajos peligrosos y actividades peligrosas o nocivas en las que no podrá ocuparse a las y los adolescentes. Esto reguló las disposiciones de trabajos que contengan en su desarrollo actividades de peligro; asimismo, este decreto evitó la exposición y explotación de trabajo de los niños y adolescentes. Además, el decreto ofreció el soporte para velar por las condiciones del menor; donde MIMDS (2010), en sus artículos 2 y 3 del Decreto Supremo N° 003-2010-MIMDES, señalaron que sería considerado un trabajo peligroso, como una ocupación con exigencias de riesgos

que podrían comprometer desarrollo normal, biopsicosocial y otros de los adolescentes. Estos generarían posibles daños a la integridad de los adolescentes que ejercen trabajos peligrosos, en distintos aspectos de la persona, como el área física, biológica y otros. Deben prohibirse la admisión a este tipo de trabajos a las niñas, niños y adolescentes por no considerarse dentro del rango de edades, en caso de vulnerarse, se conduce a una sanción administrativa y penal. Se atenderán a las niñas, niños y adolescentes en estas situaciones, desde las instituciones de niveles locales y regional, a fin de restablecer los derechos vulnerados.

El marco normativo-jurídico-legal que proveyó la MDJM (2022), funcionó como referencia en el ejercicio de la construcción conceptual del marco de estudio, basado en los siguientes decretos, leyes y demás disposiciones dentro del Estado:

- Se encontró la Ley 26872, referido a la Ley de Conciliaciones Extrajudiciales.
- También estuvo la Ley 27007, referido a la Ley que faculta a las Defensorías del Niño y Adolescentes a realizar Conciliaciones con Título de ejecución.
- Del mismo modo, la Resolución Ministerial 362-2014- MIMP, referido a la Guía de Procedimientos de Atención de Casos.
- De la misma manera, la Resolución Legislativa 25278, es la resolución donde se aprobó la Convención sobre los Derechos del Niño.
- Además, en el Decreto Ley 26102, referido al Código de los Niños y Adolescentes (artículos 45° al 50°).
- Adicionalmente, en el Texto Único Ordenado de la Ley 26260, referido a la Ley de Violencia Familiar (artículo 30°), D.S. 006-97-JUS.
- Asimismo, en la Ley 23853, referido a la Ley Orgánica de Municipalidades (artículo 67°, inciso 1). Que luego fue, modificado por Ley 26875.
- Acorde a Ley N° 27972, referido a la Ley Orgánica de Municipalidades (Vigente).

Finalmente, el Congreso (2003), promulgó en el inciso 2.8, del art. 84, de Ley N° 27972 que los municipios distritales deben “organizar e implementar el servicio de Defensoría Municipal de los Niños y Adolescentes-DEMUNA- de acuerdo a la legislación sobre la materia”. En conclusión, todos estos documentos del marco conceptual representaron la literatura científica y normativa, base de la tesis.

III. Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

El enfoque fue cualitativo, ya que se proyectó a una investigación profunda a partir de los eventos registrados y mediante la relación subjetiva de la construcción de la realidad desde perspectivas diferentes. Fuentes-Doria et al. (2020) lo describió como “una situación o fenómeno observable y se proponen, según información verificable, unas condiciones posibles que respondan al problema estudiado” (p.57). Gallardo (2017) corroboró que “la investigación cualitativa no estudia la realidad en sí, sino cómo se construye la realidad” (p.22).

El tipo fue en cuanto a su profundidad: descriptiva-explicativa. Por su alcance, aplicada. Dado que, fue descriptiva-explicativa para los estudios de tipo cualitativos que describieron el fenómeno, las categorías y explicaron el significado del problema para ser analizado a profundidad; y, alcance aplicada, orientado en el uso del conocimiento para resolver un caso y poder generar un bienestar social.

De lo anterior expuesto, se basó en Fuentes-Doria et al. (2020), que evaluaron la profundidad de los estudios frente a los problemas sociales; por lo tanto, fue de tipo descriptiva porque “describe una situación o fenómeno observable y se proponen, según información verificable, unas condiciones posibles que respondan al problema estudiado. [...] se tratan en el ámbito descriptivo, [...] los estudios de caso” (p. 57). Asimismo, en Fuentes-Doria et al. (2020), que señalaron fue de tipo explicativa, a aquellos estudios que desarrollaron una mayor profundidad; dado que “comprende la problemática estudiada, las relaciones existentes entre variables o categorías y el porqué del problema. [...] apunta a explicar un determinado fenómeno; [...] las escasas categorías [...] y la profundidad del análisis aplicado sobre ellas” (p. 58). Finalmente, el alcance fue de tipo aplicada; según Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC] (2018), que indicó, “está dirigida a determinar a través del conocimiento científico, los medios (metodologías, protocolos y tecnologías) por los cuales se puede cubrir una necesidad reconocida y específica” (Art. 5.4).

El diseño fue estudio de caso, debido a que consistió en un escenario dentro de un contexto mundial con efectos locales, la cual creó una respuesta empírica de la persona que se deseó indagar. Ñaupas et al. (2018) citaron a Ñaupas et al. (2014) respecto al estudio de casos, mencionaron que “es una opción metodológica para ser utilizada en una investigación sistemática y profunda de un caso en concreto: una persona, una organización, un acontecimiento, una familia, etc.” (pp. 383-384). Para ello, conformaron una modalidad de exploración empírica adecuada al estudio de problemas de circunstancias específicas o de naturaleza práctica, que se originó en las ciencias. Luego, este método se empleó en las investigaciones cualitativas.

El método fue hermenéutico y triangulación. Para ello, Valderrama (2018) citó a Lilina, Arlines y Doris (2007) donde coincidió la hermenéutica es “la ciencia y arte de la interpretación, sobre todo de textos; para determinar el significado exacto de las palabras mediante las cuales se ha expresado un pensamiento” (p.90). Del mismo modo, para Valderrama (2018) y Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la triangulación utilizó diferentes métodos para recolectar y analizar los datos, principalmente cualitativos, para su examinación desde varios puntos de vista. De esta modo, se propuso un método de estas características, para descubrir y analizar las informaciones obtenidas para la comprensión de la institución.

3.2 Categorías, sub categorías y matriz de categorización

De acuerdo a la descripción que se realizó en el marco teórico, se definió la concepción del estudio, estructurado según el estado del arte de las investigaciones del tema y el marco normativo, para ello se determinó las siguientes categorías apriorísticas y sus subcategorías vinculados al problema y al objetivo.

3.2.1 Eje principal

Eje: Demuna

Definición conceptual

Según la Defensoría del Pueblo (2013) definió a la Demuna, como una construcción de las DNA (Defensoría de Niño y el Adolescente) con la institución promotora que la promueve (p.63). Asimismo, aquellas DNA que son promovidas

por una municipalidad tuvieron una denominación de DEMUNA, en tanto participan dentro de las circunscripciones distrital, provincial o centros poblados (p.64).

Igualmente, la Defensoría del Pueblo (2019) señaló a las DNA un servicio gratuito y especializado, que operan con promoción del sector público o privado u organizaciones civiles, para contribuir finalmente la protección del ejercicio de los derechos de niñas, niños y adolescentes (art.42). El MIMP es la autoridad central, quien elaboró los lineamientos y acciones, en tanto que, “promueve, inscribe, conduce, norma, coordina y supervisa este servicio” (art.43); y, cuando las DNA que estuvieron a cargo de los gobiernos locales, entonces se denominará Demuna.

No obstante, MIMP (2017) precisó la Demuna como un servicio gratuito y especializado, operado por gobiernos locales (municipalidades) y a su vez, este ente conforma el denominado Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y al Adolescente, que contribuyó a protegerlos integralmente, mediante acciones de promoción, defensa y vigilancia. Luego, MIMP (2022) señaló que la Demuna como “secretaría técnica y el que gestiona para que el espacio funcione” (p.43), dentro del “modelo de atención integral” (p.45); para “causas que limitan o evitan el ejercicio de los derechos de las niñas, niños y adolescentes” (p.45).

3.2.2 Categorías y subcategorías

C1: Gestión institucional

Definición conceptual

Tomando como referencia la Demuna (2022a), la gestión institucional de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente, conocido como Demuna, representa un servicio social y humano de la Municipalidad Distrital de Jesús María, que provee a fin de proteger y promover los derechos de los niños, y adolescentes en la circunscripción de su distrito. Está vigente desde 1997 por la Ley Orgánica de Municipalidades que habilita esta función a cargo de los Gobiernos Locales.

Tabla 1

Subcategorías de la Gestión institucional

	Categoría	Subcategorías
1		Normas institucionales
2	Gestión institucional	Función institucional
3		Políticas articuladas

Nota. Subcategorías de la categoría apriorística Gestión institucional. Elaboración propia.

C2: Gestión organizativa

Definición conceptual

Tomando como referencia la Demuna (2022b), la gestión organizativa se refiere a los aspectos organizacionales que adopta la institución en el desempeño de sus funciones establecidas para el logro de objetivos; definidos en los documentos de gestión para orientar las estrategias de trabajo de equipo y las capacidades internas para el ejercicio institucional.

Tabla 2

Subcategorías de la Gestión organizativa

	Categoría	Subcategorías
1		Documentos de gestión (ROF y MOF)
2	Gestión organizativa	Liderazgo de equipos
3		Cultura de trabajo

Nota. Subcategorías de la categoría apriorística Gestión organizativa. Elaboración propia.

C3: Gestión operativa

Definición conceptual

Tomando como referencia la Demuna (2022c), la gestión operativa es el conjunto de actividades para la función de protección y promoción de derechos, realiza difusión, capacitación, impulsa actividades de prevención y movilización;

para ello, coordinan con instituciones y organizaciones locales dentro de los labores de la norma, manteniendo un trabajo sincronizado, dentro de la asignación presupuestal y programas de acción aprobados.

Tabla 3

Subcategorías de la Gestión operativa

	Categoría	Subcategorías
1	Gestión operativa	Designación de responsables
2		Asignación presupuestal
3		Coordinación interinstitucional

Nota. Subcategorías de la categoría apriorística Gestión operativa. Elaboración propia.

C4: Gestión de calidad de servicio público

Definición conceptual

Tomando como referencia la Demuna (2022d), la Gestión de calidad de servicio público comprenden las prestaciones de la Demuna, en el conjunto de actividades desempeñadas por los defensores en favor de la población. Respecto a los procedimientos: Denuncia, conciliación y seguimiento.

Tabla 4

Subcategorías de la Gestión de calidad de servicio público

	Categoría	Subcategorías
1	Gestión de calidad de servicio público	Denuncias
2		Conciliaciones
3		Seguimiento y verificación

Nota. Subcategorías de la categoría apriorística Gestión de calidad de servicio público. Elaboración propia.

La distribución conceptual se integró en la matriz de categorización, para que las categorías y subcategorías apriorísticas sean interrelacionadas a los problemas

y objetivos de tipo general y específico. Este sistema de categorización apriorística permitió comprender las dimensiones y delimitaciones de los elementos que compuso la institución pública denominada la Demuna; de tal manera, que se pudo orientar la investigación a lo largo de estos componentes para ser parte de la discusión a fin de corroborar o no la determinación de cada uno de estos, ya sean las categorías apriorísticas y/o las subcategorías que lo conformaron.

Entonces, toda esta estructuración por medio del sistema de categorización apriorística permitió la lectura de la investigación a través de la adecuación de los lineamientos, entre el problema general: ¿Cuáles fueron los problemas de gestión que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020?; y el objetivo general: Conocer como resolvieron los problemas de gestión que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020. (Ver anexo 2, en la tabla 6 de la matriz de categorización).

3.3 Escenario de estudio

El escenario de estudio fue centrado en el contexto general de la pandemia causada por la enfermedad Covid 19, producto del virus Coronavirus SARS-CoV-2; los contextos secundarios se dividieron por sectores dentro del gobierno peruano, debido a que la Demuna es parte del Estado al ser una institución al servicio del país, y la delimitación temporal comprendió a los trabajadores del periodo 2020. Para ello, sintetizó los eventos ocurridos, externos e internos, y se corroboraron por medio de los datos provistos de los entrevistados; dado que, según la publicación de GOB-MIMP (2020), señaló que las defensorías municipales continuaron sus actividades durante estado de emergencia.

Contexto general:

- Contexto pandémico; Declaración de pandemia en todos los países y en los organismos multilaterales. A partir de esta declaración, se realizó una coalición entre las estrategias sanitarias y mecanismos de respuesta inmediata para frenar el contagio. En el escenario peruano, se efectuó una articulación multi nivel entre los gobiernos locales, regionales y nacional; además, se conformaron equipos multidisciplinarios para actividades especializadas, y se dispusieron modificaciones en la norma vigente a fin de adaptarse a los cambios debido a la emergencia.

Contextos por sectores:

- Contexto salud; dentro del contexto de la pandemia, se agravó una crisis sanitaria que llevó a los gobiernos a adoptar medidas inmediatas, como el distanciamiento social, confinamiento y protocolos de seguridad que implicó reducir la atención presencial, incluso adicionar mascarillas, guantes, protectores faciales y otros, como parte de la vestimenta y demás prácticas salubres.
- Contexto económico; en el contexto de la pandemia, los trabajos locales se cerraron por disposiciones gubernamentales, se incrementó la inestabilidad laboral, hubo una reducción de salarios y horas/hombre, y las empresas se acogieron a la suspensión perfecta de labores, en favor de sus negocios, pero en perjuicio de los trabajadores.
- Contexto social; dentro de la pandemia, la crisis aumentó en los medios sociales, con noticias replicadas en las redes sociales, medios electrónicos, grupos de chat WhatsApp y Facebook, etc. La preocupación y la ansiedad se incrementó por el impacto económico y en las demás áreas, y grupos mayoritarios solicitaron ayuda económica, para ello, la respuesta política fue entrega de “bonos familiares”.
- Contexto político; dentro de la pandemia, el país sufrió una división política de los representantes públicos mientras se recuperaba de una inestabilidad provocada por la disolución del Congreso de la República el 30 de septiembre de 2019, ante eso, se convocó una elección extraordinaria en enero de 2020. Sin embargo, la sociedad civil, la academia, la empresa, sindicatos, partidos políticos y medios de comunicación generaron una división política-ideológica.
- Contexto tecnológico; dentro de la pandemia, las metodologías ágiles, con el impulso de la implementación de tecnologías (TIC), convergieron en el desarrollo académico y tecnológico de una sociedad digital que encontró su significado dentro de este escenario pandémico, por lo cual, produjo beneficios para cubrir las deficiencias de un estilo de vida tradicional para migrar a uno virtual social.
- Contexto institucional; en el contexto de la pandemia, la Demuna, tal como sabemos que es una entidad asociada a un promotor municipal y tuvo como ente responsable al MIMP. MIMP (2020) promulgó a nivel nacional la Resolución Directoral N° 034-2020-MIMP/DGNNA, con fecha el 15 de junio de 2020, con la finalidad de aprobar las “Pautas para la actuación de la Demuna en el marco de la emergencia sanitaria por el Covid 19”. Por ello, cada Demuna en todo el país se

adaptó a estos lineamientos generales, flexibilizando el flujo de trabajo rutinario y estableciendo un nuevo modelo laboral con protocolos de seguridad en el ejercicio.

3.4 Participantes

Los participantes del estudio fueron las personas, ya sean funcionarios o servidores públicos, que trabajaron en la Demuna; con la particularidad que hayan laborado durante el escenario del Covid 19. Bajo esta delimitación, se identificó una población de 6 profesionales, de los cuales, 5 fueron la muestra para el estudio.

El muestreo fue por conveniencia (o voluntarios); Gallado (2017) citó a Collins, Onwuegbuzie, & Jiao (2006), para referirse a esta técnica como la colaboración voluntaria de los participantes en el estudio. Además, al ser un grupo reducido, también es adecuada esta técnica para determinar la exclusividad de selección del personal multi nivel parte de la recolección de datos de la Demuna de Jesús María, que se convirtieron en fuentes de información principal para la investigación y su posterior triangulación.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1 Técnicas

La técnica de recolección de datos consistió en la entrevista a profundidad-no estructurada para conocer el pensamiento y percepción de las personas. Ríos (2017) mencionó que esta técnica es adecuada a las investigaciones sociales y “obtiene información a través de preguntas orales o escritas” (p. 101). Por consiguiente, Ñaupas et al. (2018) cita a Ruiz Olabuénaga (1989), para coincidir en esta técnica denominada como “entrevista no estructurada” (p. 388).

El propósito consistió no en explicar, sino a comprender como subjetivamente y de modo sincero se optó la verdad, los hechos y cómo fueron las emociones en dichos eventos, por encima del aspecto racional. Arias y Covinos (2021) describieron que su finalidad se fundamenta en “obtener información referida a opiniones, ideas, valoraciones, etc.” (p. 97); por lo tanto, los entrevistados pueden sentirse en la libertad de expresarse e incluso en modificar el proceso de entrevista, como una opción para lograr soluciones conforme a la propuesta de investigación.

3.5.2 Instrumentos

Los instrumentos para la recolección de datos fueron la ficha de entrevista, asistido por la grabación de audio; aplicados en sesiones independientes para la consulta de 8 preguntas abiertas y una duración estimada de 30 a 60 minutos. Asimismo, fueron adecuados a los protocolos sanitarios de espacios abiertos y según la norma vigente. Del mismo modo, se consideró la alternativa de entrevista virtual como una posibilidad ante el escenario de emergencia sanitaria, asistido por un sistema de grabación en tiempo real del audio y video en la transmisión mediante un canal accesible y disponible para videoconferencia (Zoom, Meet u otro). Por último, Ríos (2017) hizo hincapié en la aplicación de la entrevista, donde “se hace pocas preguntas directas y el entrevistado es libre de expresarse, siempre que se mantenga en lo mencionado por la guía” (p. 102); respecto a ello se dispuso la elaboración de la ficha de entrevista consistente con el estudio.

Por ello, bajo las condiciones del Covid 19 fue viable la aplicación de una entrevista virtual, considerando salvaguardar la salud de los funcionarios y servidores de la Demuna de Jesús María. Al respecto, la base metodológica de Arias (2020), en su Guía para el proyecto de tesis, hizo una aproximación de conceptos referidos a esta técnica, donde los instrumentos como la ficha o guía de entrevista se alinearon al marco de una “investigación cualitativa” (p. 56). De esta manera, Arias (2020) propuso dentro de las recientes técnicas a la “investigación online” (p. 30), otros instrumentos como la libreta de notas y grabadora de audio y sonido, que puedan ser sustituibles con la “entrevista virtual” (p. 31). Del cual, tuvo ventajas consistentes ante el Covid 19, por la falta de ambientes o la ubicación distante entre entrevistador y entrevistado, siempre que se cumplan con una serie de requisitos para su aplicación virtual. Entonces, con la entrevista virtual se pudo grabar la pantalla y el audio, realizar la coordinación de hora y fecha, uso de herramientas digitales, además, del conocimiento de datos preliminares de los entrevistados y una base de datos de contacto para mantener comunicación.

Sin embargo, ante las facilidades de instalación que se dispuso en la Demuna de la entidad, se desarrolló las entrevistas presenciales y con ello se rechazó la segunda propuesta viable de entrevistas virtuales.

3.6 Procedimientos

Se aplicó un conjunto de procesos establecidos según la metodología de investigación, consecuentes a la trazabilidad de actividades propias de una investigación cualitativa; no obstante, es importante mencionar que ciertos métodos o actividades son cíclicos, que se aplicaron en paralelo o de ser necesaria pueden repetirse, por la misma consistencia o naturaleza de las técnicas a emplearse.

La tesis inició con la aprobación final del proyecto de investigación y la autorización para la aplicación del instrumento (ficha de entrevista) en la institución pública. Este último comprendió la autorización de la entidad, la cual es parte del estudio, la Demuna de Jesús María, empleándose una carta de presentación que expuso los alcances de la investigación y su condición relevante para beneficio de la institución. Luego, se efectuó las coordinaciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos ante de la entidad, incluido el contacto con los posibles entrevistados que formaron parte de la muestra, dando su consentimiento, y acordándose el lugar y fecha, y explicación del proceso de entrevista.

Dependiendo de la ficha de entrevista, se recogieron los datos de cada participante, con el soporte digital de grabación para su transcripción y verificación posterior. En pregunta se dio lectura de cada ítem (consulta) y se tomó la grabación, según los criterios acordados y periodos establecidos. Finalmente, se dio el acto de cierre de todas las entrevistas y culminó con la participación de la entidad.

En consecuencia, se inició con la desgrabación o transcripción textual del audio y su verificación de acuerdo a las respuestas de las entrevistas; tal como señalaron Ñaupas et al. (2018), al “procesamiento de datos” (p. 420). Esto consistió en la codificación (abierto, axial y selectivo) de las respuestas, según los problemas y objetivos de tipo general y específicos, comprobando la coherencia, consistencia y relación del sistema de categorial apriorístico y sus subcategorías que lo conformaron. Esto se logró por medio del contraste de la matriz de preguntas con los objetivos, que responden a una construcción conceptual de teoría, normativa y otros documentos relevantes.

El procedimiento finalizó con la triangulación cruzada de todas las fuentes científicas y la normativa, contrastadas con las respuestas de los entrevistados, que se sometieron a un análisis crítico de todos los elementos que coadyuvaron a una interpretación convergente de la subjetividad de las respuestas y su percepción de la realidad, a los parámetros y lineamientos definidos, que sean discutidos en relación con la estructura metodológica propuesta. Luego, se procedió con la redacción de los resultados, conclusiones y recomendaciones finales.

3.7 Rigor científico

Al respecto, la naturaleza del estudio cualitativo determina que, para cumplir con el rigor científico de equivalencia similar a la confiabilidad y la validez utilizadas en el enfoque cuantitativo, se estableció tres criterios suficientes para garantizar la consistencia científica dentro de esta investigación. Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), estos corresponden a la dependencia o la consistencia lógica, la credibilidad o máxima validez, y la confirmación o confirmabilidad, definidos bajo la construcción del rigor científico para investigaciones cualitativas.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) citaron a Hernández-Sampieri et al. (2017), para referirse al “término rigor, en lugar de validez o confiabilidad” (p. 501), esto en relación con estos últimos (validez y confiabilidad) se aplican en las investigaciones cuantitativas, por su parte, también existe un rigor cualitativo para su desarrollo. Por lo tanto, para una equivalencia científica se aplicó el rigor.

Dependencia o la consistencia lógica, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) que citaron a Guba y Lincoln (1989), es una “especie de confiabilidad cualitativa” (p. 501). Se logró cuando al recolectar la información de cada una de las entrevistas, fueron contrastadas con otras investigaciones de similar característica para determinar semejanza, conociendo interpretaciones equivalentes y congruentes de los datos cruzados obtenidos por la entidad.

Credibilidad o máxima validez, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) citaron a Saumure y Given, (2008), se refirieron cuando tiene la plena comprensión del “significado completo y profundo de las experiencias de los participantes, particularmente de aquellas vinculadas con el planteamiento del

problema” (pp. 503-504). Esto se consiguió cuando la investigación se desarrolló y evidenció la veracidad en todos los componentes, el entendimiento de la realidad por medio de las personas de la institución, a través de la aplicación de las preguntas correctas de la entrevista para interpretar el problema.

Confirmación o confirmabilidad, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) citaron a Mertens (2015) y a Guba y Lincoln (1989), definieron que “este criterio está vinculado a la credibilidad y se refiere a demostrar que has minimizado los sesgos y tendencias del investigador” (pp. 506-507). Esto se consiguió al aplicar una secuencia lógica, para interpretar los datos provistos de diversas fuentes, inclusive en la lógica para explicar y descifrar los hechos; por consiguiente, esto se logró con el método de la triangulación como método de análisis e interpretación.

3.8 Método de análisis de datos

El análisis se ejecutó con la codificación y la triangulación de los datos recolectados para la interpretación cíclica de la información provista y consistente con la comparación de los resultados de las entrevistas. Gallardo (2017) citó a Hernández-Sampieri et al. (2014) y a Mendizábal (2006), para orientar a cada investigador en la revisión de los documentos y fuentes que conforman la recolección de la información, de acuerdo a la técnica e instrumento seleccionado, para lo cual se analizó y creó categorías y conceptos afines con las “propiedades– atributos– y sus variaciones–dimensiones” (p.82).

La codificación (abierta, axial y selectiva) correspondió a una organización de los datos por colores para segmentar frases y otros criterios definidos de acuerdo a las respuestas de las entrevistas. Este sistema de codificación estructuró los datos recolectados de modo consistente a responder al problema y objetivo de la investigación, luego, fueron organizados según se corroboró los códigos según el sistema de categorización apriorística; no obstante, la coherencia de datos, bajo una similitud en el significado y la profundidad de categorías, produjeron una modificación en las categorías a priori, es decir, en la alternativa de creación de una matriz de categorías emergentes. Al respecto, Fuentes-Doria et al. (2020) mencionaron sobre este proceso organizado para el procesamiento de datos y los “códigos son etiquetas (palabras, frases, conceptos)” (p. 86); en tanto, para la tesis

se interpretaron como códigos, que reúnen propiedades y significados simbólicos del tipo que pueden ser analizados mediante una examinación de los textos codificados, de acuerdo a los resultados de la entrevista y los objetivos de la tesis.

Gallardo (2017) citó a Creswell (1994), Mendizábal (2006) y Krause (1995), armonizando en el sistema de codificación del análisis de datos, dentro de una investigación cualitativa, que comenzó con un análisis compuesto para la selección y énfasis que tomó la información que resultó significativa y relevante para ser registrada. De este modo, Gallardo (2017) citó a Kawulich (2005) para determinar que son los investigadores quienes conducen las acciones de descarte o desecho de los datos que resulten no ser importante y segmentar lo que corresponda de valor o “necesario para el estudio” (p.82).

Además, Gallardo (2017) añadió que, en este tipo de análisis por codificación, se implementan en la investigación, los sistemas “abierto, axial y selectivo” (pp. 82-83). Por lo que, el objetivo es la creación de una categorización estructurada de textos, entrevistas y otras construcciones conceptuales, que luego, pasa por un proceso de segmentación para determinar los vínculos entre categorías, subcategorías y códigos. Esta selección permitió obtener una mejor lectura para la comprensión de la investigación, considerando que se puede desfragmentar y organizar en una categorización emergente que reemplace la apriorística. Sánchez (2017), ilustró el sistema de categorización y codificación de los datos de una investigación, en un caso de maestría aplicado para la Universidad Católica de Oriente [UCO] y la Fundación Universitaria Católica del Norte; la cual, expone la secuencia de pasos a través de: codificación abierta, luego codificación axial y culmina con la codificación selectiva, logrando al final, una recategorización con categorías emergentes que se generó por la comparación e interpretación de los contenidos de las entrevistas.

No obstante, la Docència Universitat Rovira i Virgili (2020) también presentó como refuerzo al proceso analítico fundamentado en los procedimientos que se derivan del análisis de contenidos mediante el sistema de códigos, lo cual fortaleció la idea o propuesta metodológica de Gallardo (2017). En este proceso se incluyó la selección de la codificación mediante la agrupación sistemática de significados de

los datos recolectados, cumpliendo una trazabilidad de etapas: textual, categórica, analítica y reflexiva; que representó una perspectiva similar con mayor analítica en la interpretación de los códigos. Comprendió una secuencia cíclica que pudo desarrollar en paralelo y no necesariamente como una consecución de pasos sino en la lógica que cumplen etapas para obtener el resultado; esto es contrario, a lo aplicado en las ciencias formales, básicas o duras que exigen secuencias de procesos para la obtención de resultados; por ello, se mantendrá un criterio abierto, reflexivo y analítico en la interpretación de códigos en su contexto conceptual.

Finalmente, el análisis de contenidos descrito por Docència Universitat Rovira i Virgili (2020) y la codificación de datos por Gallardo (2017), estuvieron vinculados a un procedimiento denominado la triangulación; la cual, Gallardo (2017) reconoció a Denzin (1989) como el autor del término. Además, Gallardo (2017) citó a Izcara-Palacios (2014), Martínez (2006), y Martins & Palella (2012), para expresarse que la triangulación es la “combinación de diferentes métodos, técnicas y variedad de datos referidos al mismo tema porque la limitación a una única fuente de información pone en riesgo su confiabilidad” (p. 83). Por tanto, al emplear la triangulación, se está sometiendo a juicio toda información organizada, de modo tal, que las limitaciones de parte de alguna de las fuentes consultadas u obtenidas del instrumento empleado se reduce al mínimo todo sesgo y se construyen análisis de alto calidad en la información.

Esto permitió obtener mayor información confiable y precisa respecto a las categorías apriorísticas establecidas, que luego fueron modificados, y al mismo tiempo se sometieron una cruce analítico de la teoría, la norma, los documentos internacionales, el estado del arte correspondiente a la investigación de la Demuna y sus dimensiones o categorías, con las respuestas consolidado en los resultados de las entrevistas y estructurados en el sistema de codificación. Finalmente, esta triangulación tuvo una intervención interdisciplinaria, mediante la asistencia de especialistas procedentes del ámbito académico y profesional, con quienes se consiguió mejor profundidad en la verificación de preguntas de entrevistas, metodología empleada, revisión de la consistencia de información de marco conceptual científico y la examinación de los resultados y conclusiones del estudio.

En ese sentido, se consideró la convergencia armonizada de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), Valderrama (2018), y Gallardo (2017), para establecer la aplicación de la triangulación basada en la comparación: 1) triangulación de datos; 2) triangulación de investigadores; 3) triangulación de métodos o metodológico; y, 4) triangulación teórica o teorías o disciplinas.

En conclusión, la codificación, incluyó el análisis de contenidos por medio de la segmentación y selección de códigos para validar el sistema de categorización apriorísticas o su modificación con una matriz de categorías emergentes, como en este caso; posteriormente, la triangulación, conformado por el método de análisis multidisciplinario e integrado generó la discusión de los resultados con las normas y antecedentes científicos, dentro del contexto y basado en los tipos de triangulación establecidos. Esto representó, el análisis metodológico bajo los alcances del enfoque cualitativo, respetando los criterios éticos y en cumplimiento del rigor científico que garantizó una tesis científica.

3.9 Aspectos éticos

Respecto a los aspectos éticos, se cumplieron con los criterios relativos a la protección de la integridad y confidencialidad de los entrevistados de la institución, mediante el resguardo de la información con el anonimato en cada uno de ellos empleando seudónimos (ejemplo: Entrevistado 1, entrevistado 2, etc.); del mismo modo, se ejecutó el consentimiento informado en los candidatos de la muestra a fin de que tengan pleno conocimiento de los procedimientos y sus alcances, como el posterior tratamiento de la información con fines académicos como parte de los lineamientos de investigación establecidos por la Universidad César Vallejo.

Asimismo, se garantizó la reserva de la información provista por la institución o sus participantes de la entrevista, debido al criterio de confianza mutua entre el investigador y la institución, salvo lo solicitado por la vía regular académica y administrativa ante la universidad, ya sea para autorizar su intercambio y/o su publicidad. Además, el reconocimiento de los autores y sus obras e investigaciones, mediante el APA (2022) y Normas Apa Pro (2020), que especificaron los límites y la obligatoriedad de las referencia de propiedad intelectual con el marco normativo de la norma APA en su 7ma edición.

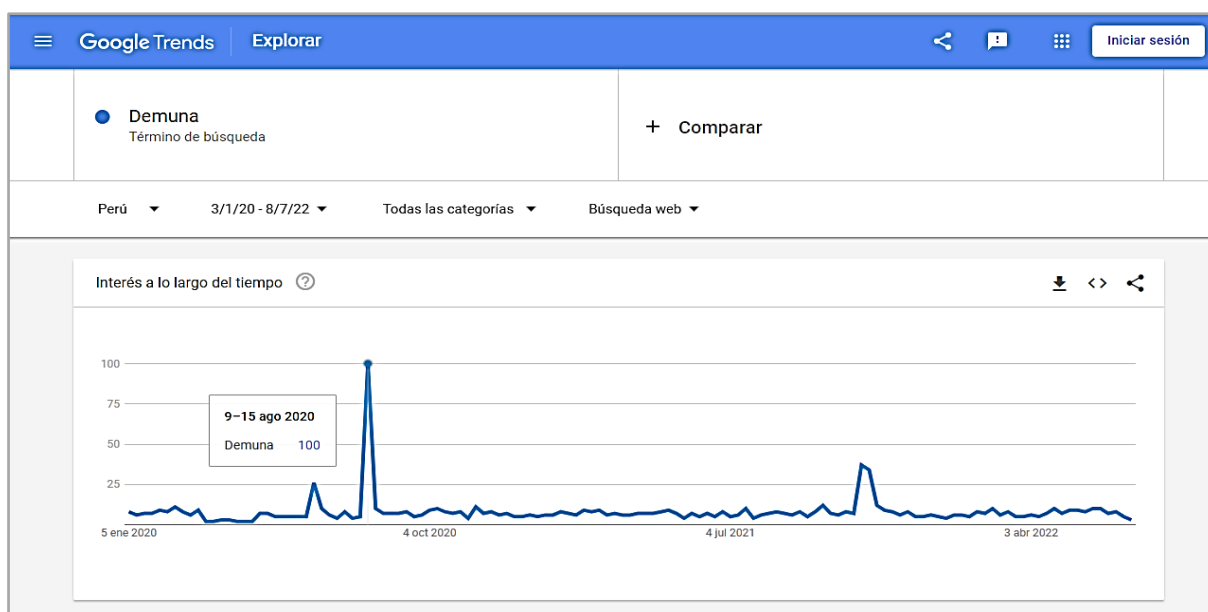
IV. Resultados y discusión

Como resultado inicial, se representó el escenario virtual post pandémico acorde a las tendencias de la web para la Demuna, datos interesantes comparados con las solicitudes y consultas sociales sobre la identificación de la entidad y sus servicios. Este el análisis externo de los resultados de las tendencias de Google Trends (2022), acerca de la Demuna dentro del contexto del Covid 19. Resaltó un panorama que implicó el uso de las tecnologías en función de una interacción y respuesta social frente a esta institución pública, relacionada con la defensa de las niñas, niños y adolescentes. En este escenario, se cumplió la vulnerabilidad de la salud mental e inestabilidad social declarado por PAHO (2020), observándose una posible crisis familiar en relación con las consecuencias de la pandemia porque se incrementó la búsqueda del término Demuna, en el primer año del Covid 19.

Lo expuesto también fue establecido en el interés público analizado de las tendencias de consulta web 2020-2022 de la Demuna y su terminología asociada en la plataforma Google Trends (2022), detallado en las figuras 1, 2 y 4, sin la 3.

Figura 1

Interés a lo largo del tiempo

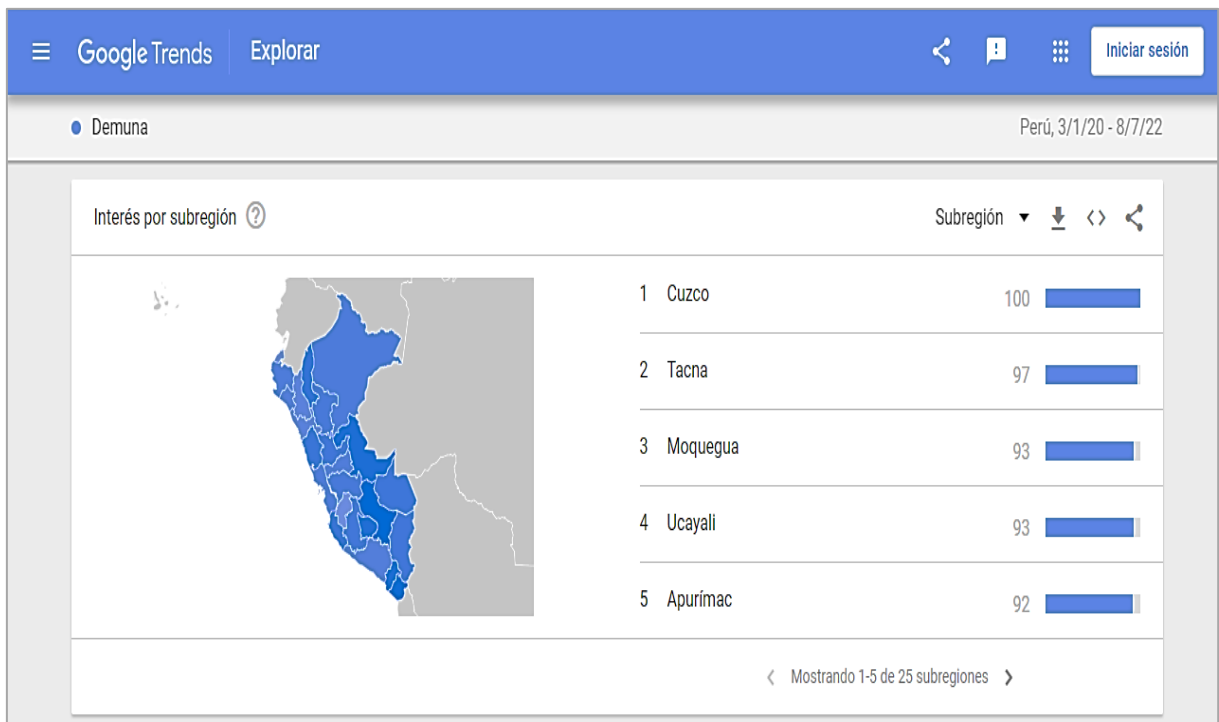


Nota. Representación lineal de las tendencias de la Demuna desde el 2020 al 2022. Tomado de *Explorar: Demuna*, por Google Trends, 2022, <https://trends.google.es>

De la figura 1 se pudo observar que, existió un incremento de búsquedas por medio de la web en la plataforma Google y registrados en Google Trends, donde resaltó el alto interés público por la Demuna y terminologías asociadas a este concepto. En concordancia a lo declarado por PAHO (2020) y sus posteriores actualizaciones, se pudo comprobar que el Covid 19 no solo afectó a los sectores económicos, sino también a la sociedad en general; esto probó que la búsqueda de una entidad social-legal como la Demuna que resuelve conflictos, conciliaciones y otros temas de derecho de manera gratuita. En el mes de agosto de 2020 llegó a una tasa de 100% de búsqueda, es decir, que el mayor porcentaje se concentró en ese mes, a diferencia de otros meses de menor porcentaje (%). Esto también puede interpretarse como un incremento de la urgencia o necesidad de contacto con la institución donde la sociedad busca tener conocimiento de la Demuna de su región, ya sea por la solicitud de sus servicios, de su atención o asesoría, u otros conceptos, en respuesta a la emergencia sanitaria, crisis mundial y/o salud mental.

Figura 2

Interés por subregión



Nota. Mapa de regiones donde se crean las tendencias de búsqueda de la Demuna. Tomado de *Explorar: Demuna*, por Google Trends, 2022, <https://trends.google.es>.

En la figura 2 se pudo observar, como coincide en la triangulación de los resultados asociados al Informa N° 164 ¡Fortalezcamos las Demuna!, desarrollado por la Defensoría del Pueblo (2013), la cual, demostró que las regiones que más afectadas o que solicitaron este servicio fueron las que, según el informe, dispusieron menos recursos económicos para fortalecer la capacidad instalada de servicios de las Demunas en las regiones; por lo tanto, regiones como Cuzco, Tacna, Moquegua, Ucayali y Apurímac, se han convertido en el foco de necesidad de instituciones defensoras como las Demunas, debido a la interpretación de búsqueda de las tendencias web acerca de la consulta poblacional donde se hizo la consulta buscando terminologías asociadas a la Demuna y/o sus servicios asociados. De esta manera, también se pudo visualizar en el mapa que otras regiones, presentan menor énfasis en el color, que se puede interpretar menor relación con esta institución pública o sus servicios disponibles.

Figura 3

Cálculo del nivel de la corrupción y la inconducta funcional 2020

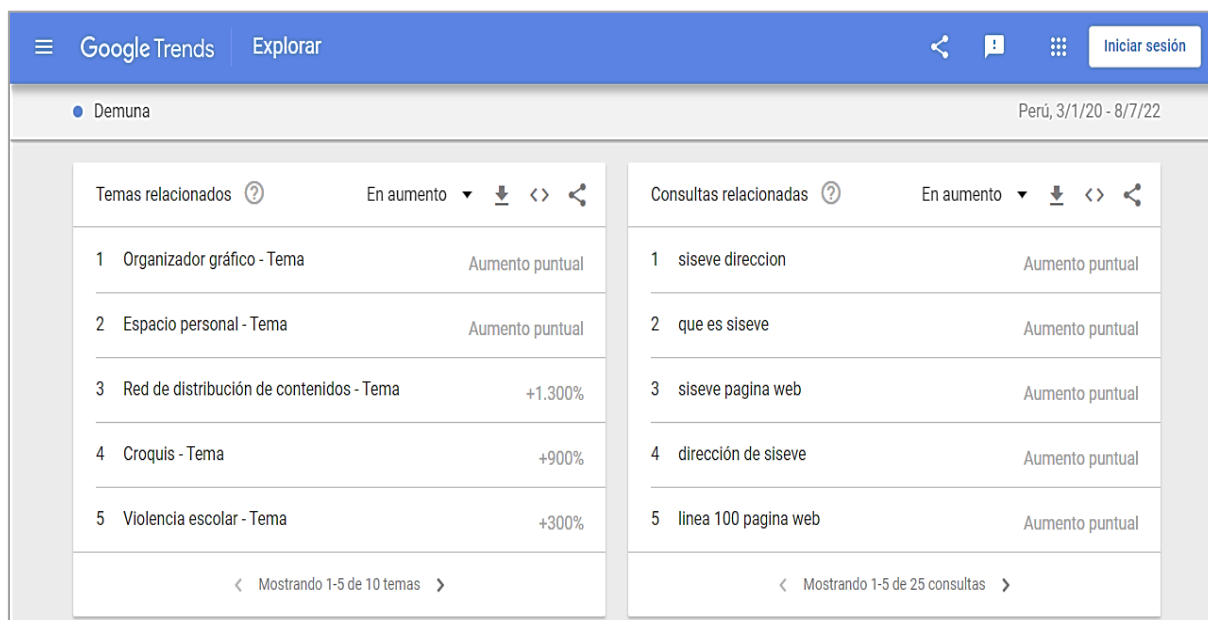


Nota. Reporte de corrupción de la Contraloría. Tomado de *Regiones más afectadas por la corrupción*, por El Peruano, 2021, <https://elperuano.pe/noticia/126646>

En la figura 3, se pudo observar cómo se confrontaron las realidades de la figura 2 y con esta figura 3, debido a que las regiones cuyas solicitudes de búsqueda o consultas web que se incrementaron en un alto número (ver figura 2). No obstante, tuvo una alta relación con las regiones que también, según la Contraloría, fueron muy perjudicadas en la administración pública con mayores casos o montos de operaciones de corrupción y las conductas propicias para estos hechos (ver figura 3). Entre las regiones que resaltaron, se presentaron de mayor a menor en número de casos o millonarios montos de dinero producto de la corrupción, estos también son compatibles a las regiones que mayor consulta web. Por lo tanto, se puede inferir que estos montos descritos en la figura 3 que se perdieron del tesoro público en el año 2020 en la pandemia, que pudo destinarse a estas instituciones gratuitas y muy valiosas como las Demunas, en tanto, si se hubiera realizado una indagación nacional de las tendencias web relacionadas con la Demuna, tal como ahora se presentaron en esta investigación (figura 2).

Figura 4

Temas relacionados y consultas relacionadas



Nota. Incrementos porcentuales y puntuales de la Demuna, servicios institucionales y/o terminologías asociadas al concepto. Tomado de *Explorar: Demuna*, por Google Trends, 2022, <https://trends.google.es>.

Adicionalmente, en la figura 4 se pudo visualizar dos hallazgos importantes, pero antes es importante señalar las definiciones según el área de soporte de Google Support (2022), que indicó que en caso de visualizar el término aumento puntual en lugar de un porcentaje, simbolizó que las consultas o búsquedas respecto este término se incrementó en más de un 5000% (cinco mil por ciento). De esta manera, los temas relacionados como el organizador gráfico, espacio personal, red de distribución de contenidos, croquis, violencia escolar poseen los más altos valores porcentuales de los temas que tienen asociación con la Demuna, que se interpreta en la comprensión de cómo está organizado internamente la institución, con conceptos de su organigrama, personal, contenido que ofrece, planos, y su servicio asociado a la violencia escolar.

Por otro lado, en comparación con las consultas relacionadas referidas en los primeros lugares, tal como son: Siseve dirección, Que es siseve, Siseve página web, Dirección de siseve, Línea 100 página web, tuvieron un incremento descrito en el aumento puntual, que quiere decir que superó sus búsquedas en más 5000% de periodos anteriores; esto quiere decir, que la población buscó insistentemente al programa público SISEVE, desarrollado en los portales SISEVE (2022) y MINEDU (2017), que conformaron un sistema contra la violencia escolar que trabaja de modo articulado a la Demuna local. Asimismo, la población buscó repetidamente el servicio público Línea 100, desarrollado en los portales GOB-MIMP (2022) y MIMP-CEM (2022), que se refirió a la lucha contra la violencia familiar y sexual, que también está vinculado y de intervención con la Demuna local.

Hasta este momento se efectuó un análisis del diagnóstico de los resultados públicos analizados en el plano virtual acorde a la institución Demuna. No obstante, se presentaron estos resultados debido a la coyuntura crítica del Covid 19 que determinó la migración de servicios públicos al entorno digital. En concordancia con ello, se evidenció una similitud con aspectos de servicios y operaciones de la Demuna local descritos en las entrevistas, para ello, según el marco metodológico estructurado, convergen ambos resultados con base en el objetivo del estudio denominado Conocer como resolvieron los problemas de gestión que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020.

Como primera disposición, este estudio tuvo una participación voluntaria excepcional de la institución y sus servidores en relación con su contribución a la investigación, respondiendo claramente a las preguntas de la entrevista con una participación total, igual y prevista de la muestra seleccionada a cinco (5) profesionales multidisciplinarios que se encuentran activos y que sobre todo laboraron en el periodo pandémico de la Demuna en el año 2020. Dicho esto, también se debe señalar que, al ser una investigación de enfoque cualitativo, de tipo descriptivo-explicativo y aplicado, de diseño metodológico de estudio de casos, y de método hermenéutico y triangulación; tuvo un desarrollo cíclico que contrastó la metodología de modo que se pueda construir una investigación que reúna los resultados en función del propósito de la tesis, incluso si esto impulse la modificación del sistema categorial apriorístico, tal como se definió (Ver anexos, tabla 6 Matriz de categorización y tabla 8 Matriz de categorías apriorísticas).

La técnica entrevista a profundidad (no estructurada), consistió en la aplicación de los instrumentos como la ficha de entrevista y la grabación, a través de la consulta de ocho (8) preguntas, a una muestra de cinco (5) participantes; divididos estratégicamente en una matriz de preguntas (Ver anexos, tabla 7 matriz de preguntas), que estuvieron relacionados y definidos consecuentemente a cada una de las categorías, subcategorías, objetivo general y objetivos específicos, como resultado de una construcción teórica de los antecedentes y marco referencial, se obtuvieron los siguientes resultados:

La principal finalidad que consistió en conocer cómo resolvieron los problemas de gestión en la Demuna, se pudo observar que la categorización apriorística cambió totalmente con las respuestas vertidas por los entrevistados, de manera que, tanto categorías como subcategorías poseen modificaciones sustanciales objetivas (interpretados de lo subjetivo y de la percepción de carácter empírico a la realidad), que señalan la transformación de una categorización emergente (Ver anexos, tabla 10 categorías emergentes).

En tal sentido, ante la existencia de cambios en las categorías principales, también son consecuentes la modificación de las subcategorías secundarias. Por lo tanto, según Sánchez (2017) la adecuación de las categorías emergentes se

logra mediante el sistema de codificación, y esto en concordancia de la codificación y análisis de contenidos; en concordancia con Docència Universitat Rovira i Virgili (2020) y con Gallardo (2017).

La división inicial consistió en un eje cualitativo denominado la Demuna, como institución pública y objeto de estudio, del cual preceden los elementos teóricos, normativos, técnicos, entre otros, para la designación de 4 categorías principales denominados como el sistema de categorización apriorística como son: gestión institucional, gestión organizativa, gestión operativa, gestión de calidad de servicio público. En estos, convergen 12 subcategorías secundarias: normas institucionales, función institucional, políticas articuladas, documentos de gestión (ROF y MOF), liderazgo de equipos, cultura de trabajo, designación de responsables, asignación presupuestal, coordinación interinstitucional, denuncias, conciliaciones, seguimiento-verificación (Ver Anexo 2. Matriz de categorización). Posterior a ello, al culminar la entrevista y vaciar por medio de la desgrabación o transcripción de los textos, se aplicó el análisis de los resultados con el sistema de codificación (abierto, axial y selectivo), obteniendo resultados divergentes en algunos ítems relacionados a problemas y objetivos específicos, en consecuencia relacionados con las categorías; por ello, fue notorio dentro del análisis de la subjetividad de opiniones la estructuración de similitud de datos y su reducción para poder definir las categorías emergentes que reemplazarán las categorías apriorísticas, con códigos nuevos atribuibles para su triangulación metodológica.

Entonces, los resultados del estudio señalaron que para la categoría gestión institucional y sus subcategorías: normas institucionales, función institucional, y políticas articuladas; tuvieron opiniones casi similares respecto al primer objetivo específico para describir como resolvieron los problemas de gestión institucional que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020. Donde los trabajadores enfrentaron difíciles escenarios en esta categoría de gestión institucional, que si bien es cierto que las empresas privadas cerraron o quebraron, la gestión como institución tuvo que reponer a reducción de personal, a reducción del presupuesto, a un aprendizaje autónomo urgente de tecnologías para la continuidad de operación conforme a las modificatorias en la norma, la función como entidad, y la articulación de políticas en un escenario emergente. Para ello,

en la categorización emergente se modificó como categoría principal la Gestión de la institucionalidad política y normativa de la Demuna, centrados en sus nuevas subcategorías y sus códigos tales como; 1) la institucionalidad: funcional, objetivos, misión y finalidad; 2) las políticas: bioseguridad y protección, públicas, distrital, servicios al usuario y beneficios; y, 3) la normativa: articulada, coordinada, salud y atención virtual. Considerando los aspectos de salud y articulación multi nivel horizontal y vertical para el desempeño de las funciones, además de otras facultades normativas de la entidad para alcanzar los objetivos proyectados.

No obstante, los resultados del estudio señalaron que para la categoría gestión organizativa y sus subcategorías: documentos de gestión (Rof y Mof), liderazgo de equipos, y cultura de trabajo; tuvieron opiniones divididas y divergentes respecto al segundo objetivo específico para descubrir como resolvieron los problemas de gestión organizativos que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020. En este escenario del Covid 19, los entrevistados mencionaron de manera contundente la amplia necesidad de una actualización de los documentos de gestión para el desempeño de las funciones, que implica la modernización de una norma de trabajo que integra el trabajo remoto y la virtualización de servicios en la Demuna. No obstante, es relevante la colaboración de funciones y trabajo, que generó una alta productividad de sus resultados como entidad, incluso se tienen registros de los entrevistados que concuerdan en la recepción y atención de usuarios de otras Demunas en esta sede de Jesús María. En este aspecto, la categorización emergente tendrá una modificación como la Gestión del desempeño organizacional y tecnológico de la Demuna, que posee las nuevas subcategorías y sus códigos, tales como; 1) el desempeño: calidad, servicio, fortalezas, profesional y apoyo; 2) la organización: reglamentos, manuales, documentos de gestión, estructura organizacional digital, instrumentos y equipos multidisciplinarios; y, 3) tecnológica: trabajos digitales, documentos digitales, plataformas virtuales, herramientas digitales. Todo ello, fundamentado en una nueva integración del compendio normativo de trabajo por medio de la actualización del marco laboral para una correcta gestión digital de funciones.

Por el contrario, los resultados del estudio señalaron que para la categoría gestión operativa y sus subcategorías: designación de responsables, asignación

presupuestal, y coordinación interinstitucional; tuvieron opiniones críticas, cruciales y significativos que dependen de la gestión de autoridades sectoriales como los ministerios y la vinculación con los gobiernos subnacionales, relacionados con el tercer objetivo específico para explorar como resolvieron los problemas de gestión operativos que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020. En este sentido, la Demuna tuvo que afrontar una crisis sin precedentes como el incremento del volumen de atención de casos dentro del escenario pandémico, pero en lugar de disponer de mayores recursos para atender a una población vulnerable, que carecía de conocimientos para el manejo emocional, salud, legal, o como temas como las conciliaciones de familia (alimentos, tenencia y régimen de visitas, y temas afines, según Entrevistado 3, en el ítem 5); en lugar de disponer de recursos, enfrentaron un recorte presupuestal, la Municipalidad de Jesús María tampoco pudo recaudar lo suficiente en tributos en años anteriores, y la reducción de personal y otros factores no impidieron que la Demuna de Jesús María cierre sus puertas ante la gran crisis social y sanitaria. En esta misma línea, es importante señalar que los servidores conocen muy bien y están muy actualizados conforme a sus propios marcos normativos de funciones y atribuciones, por lo cual, también poseen una clara definición de los responsables y el método de trabajo. Entonces, los cambios en la categorización emergente será como categoría principal Gestión administrativa de la calidad y el presupuesto de la Demuna, además de los cambios en las subcategorías secundarias y sus códigos, tales como; 1) administración: áreas, funciones, responsables, organización, coordinación y articulación; 2) calidad: gestión de calidad, público usuario, prestaciones, atención y protocolos; y, 3) presupuesto: adquisición, mecanismos, optimización, interinstitucional. Dado que han cumplido con una calidad operativa porque aseguraron la continuidad del funcionamiento y la operación de la entidad frente a la pandemia, luego de una eficiente gestión orientada en una interpretación de los factores clave se aplicaron estrategias viables para el cumplimiento de objetivos tanto institucionales como sectoriales.

Contrariamente a lo dicho, del estudio señalaron que para la categoría gestión de calidad de servicio público y sus subcategorías: denuncias, conciliaciones, y seguimiento y verificación; los resultados tuvieron opiniones claras y específicas con la metodología de servicios que ofrecen a la comunidad por ello

se existe una mejor construcción de servicios que puede responder al cuarto objetivo específico para indagar como resolvieron los problemas de gestión de servicio público que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020. Como parte del estudio, se puede ver claramente definidos, dos subcriterios que resaltan en esta categoría, relacionado a la disponibilidad y la facilidad que ofrecen el servicio presencial y virtual. Entonces, la proximidad a un escenario real de confinamiento provocó que se migren los servicios y otros conceptos asociados al plano digital, en este aspecto la Demuna tuvo éxito, ya que entre los participantes se mencionó que la gran mayoría de usuarios adoptaron con gran acogida la complementariedad del uso de tecnologías en el servicio habitual, salvo lo de naturaleza presencial obligatoria como son las conciliaciones; de esta manera, el éxito de la gestión consistió en la aplicación de plataformas y herramientas digitales comunes y amigables a la percepción social. Por ende, la categorización emergente deber ser para la categoría principal la Gestión de servicios presenciales y virtuales de la Demuna y como subcategorías secundarias y sus códigos, tales como; 1) servicios presenciales: atención presencial, plataformas, mecanismos, presencialidad, atención a domicilio, mesa de partes, personalización, notificaciones, facilidades y disponibilidad; y, 2) servicios virtuales: atención virtual, plataformas, mecanismos, público usuario, medios digitales, virtualidad, mesa virtual de partes, notificación, facilidades y disponibilidad. Configurando un escenario para la inclusión del gobierno electrónico o digital, dentro de la aplicación de tecnologías para el desarrollo de la función pública

Por lo tanto, de todo lo expuesto, se pudo visualizar que los resultados presentados representaron componentes importantes como un equipo resiliente de la Demuna de Jesús María, que pudo adaptarse a una crisis mundial con repercusión nacional, empleando técnicas de trabajo que desarrollaron una cultura colaborativa, impulsados por un compromiso directo con el servicio público de la defensa de los niños y adolescentes; por ende, crearon una cohesión de trabajo que tuvo reconocimientos y premiaciones para la gestión que se ha efectuado.

Del mismo modo, representó una interpretación y adecuación normativa y con coordinación interinstitucional de relevante efectividad, debido a que todos los profesionales citaron la norma y precisaron sus respuestas conforme a los factores

externos descritos en el proceso de la entrevista. Por ello, se pudo validar que este componente de conocimiento y aplicación de la norma, es importante en la función pública que connota su dominio de la legislación vigente, hecho que se logró verificar en la comparación con el compendio de normas de la Defensoría del Pueblo (2019), según fueron citadas, por cada participante que tuvo claro el alcance del marco legal y funcional de la institución en la que pertenecen.

Por consiguiente, habiendo explicado los objetivos específicos que se enlazaron con los problemas específicos, se interpretó la necesidad de modificar la matriz de categorización apriorística propuesta con base en la literatura, la norma y otros elementos técnicos que conforman la base de este estudio; para la determinación de una matriz de categorías emergentes que poseen los elementos sustanciales y relevantes para esta investigación. Por ende, se presentan la nueva matriz de categorías emergentes detallada en los anexos (Ver anexos, tabla 10 matriz de categorías emergentes).

De la misma forma, la investigación cumplió con el rigor científico y para conseguirlo se complementó con el método de la triangulación.

Figura 5

Triangulación de la Demuna



Nota. Convergencia de elementos para la triangulación. Elaboración propia.

Al enfocarse en las similitudes y diferencias entre las respuestas de los entrevistados, los antecedentes científicos compuestos por las investigaciones e información de la academia y otras organizaciones, y el contexto pandémico en consecuencia del Covid 19; acorde a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), Valderrama (2018) y Gallardo (2017), se determinó contrastar estos datos por medio de la técnica de la triangulación basada en el análisis cruzado de: 1) triangulación de datos; 2) triangulación de investigadores; 3) triangulación de métodos o metodológico; y, 4) triangulación teórica o teorías o disciplinas.

En líneas generales, la triangulación de datos, consistió en la relación de datos de diversas fuentes, para el análisis temporal, espacial y personal, de los estudios efectuados.

En la discusión de similitudes de la triangulación de datos; con UNICEF (2018), coincide en los resultados de los datos analizados que presentan una necesaria evolución de las instituciones del Estado que velan por la defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Ya sea, mediante el fortalecimiento institucional con políticas más adecuadas que permitan organizaciones de prestaciones sociales, como en la evolución de infraestructura acorde a una gestión apoyada en las tecnologías que potencien las operaciones; en todo sentido, el desarrollo estratégico requiere una articulación adecuada a la realidad de cada país, basado en las estadísticas gubernamentales que sirvan de input para mejores metodologías y gobernanza entre las Demunas.

Con Defensoría del Pueblo (2013), se tiene la semejanza en que este aporte, aunque de años atrás, sirve como evidencia que no existió una compatibilidad de políticas, planes y presupuesto en instituciones que protegen y emplean esfuerzos por generar mejores condiciones de bienestar social. Ahora, en la actualidad, si bien es cierto que casi 10 años posterior a esta publicación, se pudo comprobar en la Demuna de Jesús María, si posee estadísticas más favorables, incluso en la metodología de trabajo, en la atención de casos en su jurisdicción y otros usuarios de otros distritos, por lo tanto, se evidencia que se ha superado en este caso las limitaciones detectadas de hace una década, con datos o resultados favorables.

No obstante, en la discusión de diferencias de la triangulación de datos; con UNICEF (2018), difiere en que, como entidad, la Demuna posee un importante recurso de datos y estadísticas que se apoyan mediante la convergencia del Estado, gobiernos subnacionales, ONG e instituciones multilaterales, como la Unicef, para la provisión de datos que le permita, mediante la articulación al ministerio correspondiente y la municipalidad a cargo, la implementación de políticas transversales. No obstante, la Unicef posee estadísticas provistas directamente de la ONU y sus convenios con al menos 190 países, y esto se configura en información de alta complejidad para el análisis de datos de cada realidad, que Demuna la réplica, pero solo en la jurisdicción de su distrito, entonces, el uso de datos de la UNICEF (2018) le permite realizar políticas y planes mundiales, y en caso de las Demunas puedes proveer inputs para la gestión local.

Con Defensoría del Pueblo (2013), se puede tener cierta diferencia en los datos de tipo espaciales, ya que comprendió la muestra de 48 Demunas las cuales incluyó de 9 regiones; por ello, aunque si bien es cierto, es una medida referencial de las Demunas en el país, estas estadísticas comprenden realidades diversas, puesto que no se centró en Lima Metropolitana, con un estudio de tipo espacial solo en esta región hubiera tenido un porcentaje mayor de precisión de datos y del cual también se hubiera descubierto los índices de brechas respecto a los límites de sus objetivos.

Entonces, al compararlos con relación a los resultados que describen el objetivo para conocer como resolvieron los problemas de gestión que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020; se puede comparar que las categorías emergentes que si tienen relación con UNICEF (2018) y Defensoría del Pueblo (2013). Ya que, institucionalmente, hubo modificaciones y adecuaciones para la adopción de mejores políticas y normas en favor de los derechos de los niños, niñas y adolescentes; asimismo, también se extrae el plan estratégico internacional y se adopta a una concepción local, del mismo modo, se adecúa las acciones estratégicas para mejorar las condiciones institucionales, organizacionales, administrativos y los servicios que ofrece de la Demuna de Jesús María. Si se extrapolan estos datos dentro de la coyuntura del Covid 19, se puede observar que los planes y objetivos con la adecuación de infraestructura de las

Demunas, ya poseen estrategias y protocolos de atención que comprenden el cuidado de los servidores públicos como los usuarios en general; del mismo modo, repercute esta adaptabilidad ejercida en la Demuna, ya que según los mismos entrevistados, tienen mayor acogida, atienden a ciudadanos de otros distritos e incluso fueron premiados o recibieron un reconocimiento por su labor social.

En lo que respecta, la triangulación de investigadores, consistió en colaboración de investigadores y/u observadores metodológicos u de otras carreras, incluso en los métodos aplicados por los investigadores, en función de obtener mayores opiniones respecto los datos, los resultados y su comparativa revisión interpretativa y analítica.

Para la discusión de similitudes de la triangulación de investigadores; con Sanfuentes et al. (2018), hay similitud por el apoyo de investigadores y observadores en la investigación, porque en el presente caso se contó con un investigador que realizó las acciones de asesoría y otro investigador que realizó las acciones de revisor, los cuales interactuaron para lograr la consistencia y validez metodológica en la aplicación de los instrumentos, los resultados y el análisis interpretativo. Asimismo, un observador externo apoyó en la grabación y verificación del audio para la transcripción textual, proporcionando una visión adicional en la estructura conforme al problema, los objetivos y categorías, para una correcta codificación y su triangulación con las opiniones de los entrevistados.

Con Rodríguez (2018), existen similitud en la investigación debido al método de estudio de casos, que por el lado del investigador fue la Demuna de Carabayllo y para la presente investigación fue la Demuna de Jesús María. No obstante, la consistencia y credibilidad que le proporciona la validez por medio de una triangulación de los resultados de diversas fuentes de técnicas e instrumentos aplicados, proporciona distintos enfoques y puntos de vista que pueden cruzar información para el desarrollo de inferencias lógicas que expliquen el caso. En este sentido, también se ha desarrollado la triangulación dentro de esta investigación, comparando por medio de tipos o niveles de triangulación, la coherencia y congruencia de datos que describan el caso estudiado desde múltiples perspectivas, criterios y opiniones.

Sin embargo, en la discusión de diferencias de la triangulación de investigadores; con Sanfuentes et al. (2018), hay diferencia porque los investigadores, hablando del asesor y el revisor, no estuvieron presentes en las sesiones de entrevista; por lo cual, se guiaron por la confiabilidad de la transcripción textual que resulta de una desgrabación de audio, y la posterior matriz de codificación, categorías y la triangulación.

Con Rodríguez (2018), se diferencia en su investigación porque este investigador emplea diversas muestras o grupos selectivos para la aplicación de sus técnicas e instrumentos, ya que para su investigación se considera de valor la integración de múltiples fuentes de información. Caso contrario al presente estudio, que designa a una muestra específica de los miembros de la entidad, a los cuales se aplicaron la técnica y su instrumento definido; por lo tanto, no existió la pluralidad de técnicas e instrumentos, así como en las muestras para aplicar en cada uno de estos, por el mismo diseño propuesto en esta tesis.

Entonces, al compararlos con relación a los resultados que describen el objetivo para conocer como resolvieron los problemas de gestión que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020; se puede comparar que las categorías emergentes que si tienen relación con Sanfuentes et al. (2018) y Rodríguez (2018). Debido a que, es necesario la implementación de estrategias progresivas que resulten de la experiencia empírica, ya que constante siempre será el aprendizaje continuo el ejercicio de la función pública; en esta misma línea, será necesario la adecuación de métodos organizativos que incluyan la tecnología, en la medida que se potencien las actividades propias de la institución. Esto considerando el panorama actual, donde las tecnologías de información son más amigables, proveen mayor disponibilidad de atención, se adecúan a las necesidades de los casos atendidos e incluso pueden ser implementadas con presupuestos viables. Considerando que la calidad es también el resultado de gestiones internas que son efectivas, tanto en correlación institucional y administrativo, como en lo organizativo para la provisión de calidad de servicios.

En esta misma línea, la triangulación de métodos o metodológico, consistió en el uso de diversos métodos o técnicas para estudiar un problema determinado,

complementariamente a la aplicación de enfoques cualitativos o cuantitativos o mixtos, también aplicado en investigaciones holísticas.

Al iniciar la discusión de similitudes de la triangulación de métodos o metodológico; con Reis et al. (2017), se puede observar el uso del análisis bibliométrico, mediante software para distintas bases de datos, lo cual, también aplica para esta realidad local, por pertenecer a la Región. Por ello, el método hermenéutico de esta investigación, también orienta la construcción de información de diversas fuentes que añaden valor a la investigación, en la indagación de revistas científicas, repositorios universitarios nacionales e internacionales y otros datos; es decir, en este mismo punto es donde existe coincidencia por la búsqueda entre las bases de datos para conocer cómo se desarrollan la producción científica acorde a los casos de violencia de los niños y adolescentes en cada país.

Con Zuleta y Zapata (2021), se puede mencionar que el método aplicado fenomenológico permite comprender la experiencia narrada de los propios actores, en función que se construye o sistematiza para enfocarlos en resultados beneficiosos en materia social, como en este estudio. Para el caso de la Demuna, al ser un diseño de casos, Vargas (2011) señala que podría considerarse como un híbrido o vacío, puesto que "sirve perfectamente al propósito de unos intereses positivistas, hermenéutico-interpretativos o críticos" (pp. 42-43). Por lo tanto, podría inferirse que aplica ciertas técnicas o métodos de la fenomenología para el desarrollo de describir cómo se desarrolló la gestión de la Demuna en época del Covid 19, desde la narración de experiencia empírica de sus profesionales.

Por otro lado, en la discusión de diferencias de la triangulación de métodos o metodológico; con Reis et al. (2017), se visualiza una diferencia en la aplicación metodológica, debido a que estos investigadores utilizan medios digitales para el análisis bibliométrico y la presente investigación realiza, sin apoyo de software, la búsqueda de datos desde la consulta abierta en los portales académicos y científicos con finalidades semejantes, en la búsqueda de información referente al interés de la academia y comunidad científica acerca de los casos de violencia en los adolescentes.

Con Zuleta y Zapata (2021), se puede mencionar además el método fenomenológico se acompaña a la propuesta de sistematización, que involucra un análisis apoyado por las disciplinas ética, psicológica y sociológica para estructura de las experiencias con el fin mejorar la función pública de los propios profesionales y practicantes de su institución en Colombia. Por el contrario, en este estudio no se incluyó el desarrollo de propuestas metodológicas ni tuvo un carácter aplicativo sino teórico o básico, por ende, esta investigación de la Demuna describe los eventos, los contrasta y generar conclusiones puras, pero con la recomendación que se trasladen a un plano aplicativo, como los investigadores en mención.

Entonces, al compararlos con relación a los resultados que describen el objetivo para conocer como resolvieron los problemas de gestión que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020; se puede comparar que las categorías emergentes que si tienen relación con Reis et al. (207) y Zuleta y Zapata (2021). En lo que respecta a la Demuna, aunque la sociedad se encuentra superando los retos de la pandemia, los profesionales miembros participan constantemente en los cursos de Capacitación en Defensoría del Niño y del Adolescente, y también la Escuela de Formación para Defensores Públicos, dictados por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - MINJUSDH. Estas preparaciones permiten a los servidores potenciar sus capacidades en vista que tengan mejor conocimiento normativo, jurídico, legal, ético, inteligencia emocional y administración de casos. En este sentido, encuentra fortalezas para las gestiones institucionales, como para las organizacionales, administrativas y las encargadas de servicios.

En lo sucesivo, la triangulación teórica o teorías o disciplinas, consistió en triangular entre teorías o disciplinas y las perspectivas de los estudios que lo impulsan, para analizar los datos desde campos distintos de estudio y tener una visión holística de la investigación.

Asimismo, en la discusión de similitudes de la triangulación teórica o teorías o disciplinas; Con Wachs et al. (2018), hay semejanza debido a que también involucran aspectos teóricos para la defensa de los niños y adolescentes, que es

parte de la esencia de la Demuna, por lo cual se halla vinculación en objetivo de crear conciencia en la juventud para detener los abusos que afectan la integridad de la persona. Ya sea con los esfuerzos y mecanismos para crear confianza en los mismos estudiantes para detener los abusos en las aulas o incluso en el conocimiento de otras medidas que pueden ser efectivas para el autocontrol e intervención. Por lo tanto, al ser parte de los servicios que ofrece la Demuna, este aspecto teórico puede fortalecerse mediante las capacidades, actitudes y mecanismos de intervención deben ser parte de la integración de posibles servicios que pueda ofrecer; articulado al sistema denominado SISEVE, vinculado al MINEDU. Con respecto a este último punto, el desarrollo de estrategias complementarias a aspectos teóricos sobre la intervención institucional en casos vinculados a la prevención de abusos o bullying, para reducir el índice estadísticos de estos; para no ver, El Comercio (2022), casos como un "niño de 10 años sufrió quemaduras tras ataque de otros menores en Sullana".

Con Defensoría del Pueblo (2019), se tiene semejanzas con relación a la Demuna, porque comparten teóricamente los conceptos y la normativa acerca de la promoción y defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Inclusive, la Demuna adopta las normativas que son descritas en el marco internacional provisto en el compendio de la Defensoría del Pueblo (2019) que se vinculan con la Convención sobre los derechos del niño, según los archivos de la ONU (1989), donde se desarrollan los fundamentos principales para determinar ciudadano con pleno uso de derechos a los niños y adolescentes y se evite la explotación de sus derechos, abusos y ofrecer la protección y vigilancia para su cumplimiento, en todos los estados firmantes.

Pero al tratar en la discusión de diferencias de la triangulación teórica o teorías o disciplinas; con Wachs et al. (2018), existe una diferencia debido a que propone el fortalecimiento y provisión de confianza mediante esfuerzos y mecanismos en el mismo estudiante de Alemania, esto podría darse por el mismo colegio; pero en el caso de la Demuna, no tiene una participación directa a menos que los alumnos o alguna persona realice la denuncia o advierta la ocurrencia de estos abusos, por lo tanto, se requiere de una articulación de políticas y recursos para desplegar el fortalecimiento de las capacidades de monitoreo de prevención.

Con Defensoría del Pueblo (2019), no evidencia tal diferencia significativa, ya que ambas instituciones poseen construcciones complejas acerca de la base teórica y normativa de los derechos en los niños, niñas y adolescentes.

Entonces, al compararlos con relación a los resultados que describen el objetivo para conocer como resolvieron los problemas de gestión que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020; se puede comparar que las categorías emergentes que si tienen relación con Wachs et al. (2018) y Defensoría del Pueblo (2019). Por motivo que, la Demuna tiene una finalidad pública que contribuye con un alto valor para la población, principalmente en los niños, niñas y adolescentes; es decir, que su compromiso articulado en sus áreas institucional, organizacional, administrativo y de servicios, tienen como objetivo orientar todos los recursos, profesionales multidisciplinarios, normativos, presupuestales, y otros; en la medida que se combata el abuso en contra de los derechos de los menores mencionados, y en la particularidad de crear una sociedad sólida que encuentre conciliación de casos complejos, apoyados en la teoría, norma, leyes y la ética, incluso en el contexto pandémico.

Ante lo expuesto, se menciona como complemento informativo, la revisión de la tabla 11 de la matriz de triangulación ubicada en los anexos; la cual, posee mayor detalle en la descripción de cada fuente empleada y luego las discusiones comparativas con la presente investigación. Además, compuesto por lo cuatro niveles o tipos de triangulación descrita anteriormente.

Finalizando la discusión, también corresponde la explicación que encierra la evaluación y cumplimiento de la calidad de investigación mediante el rigor científico de este estudio, se puede mencionar que se ha logrado o superado cada valla probada que involucra: la dependencia o consistencia lógica; la credibilidad o máxima validez; y, la confirmación o confirmabilidad. Debido a que, en cada uno de estos criterios de calidad de investigación, se pudo contar la participación profesionales metodológicos para la revisión y asesoría de la tesis, designados por la universidad, y la colaboración voluntaria de otros profesionales de distintas ramas

que emitieron sus comentarios para enriquecer la consistencia, coherencia y valor académico que posee este estudio.

Respecto a la dependencia o “consistencia lógica” (Guba y Lincoln, 1989, citado en Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 501), que comprende una “confiabilidad cualitativa” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 501), se logró con la revisión y asesoría de los docentes metodológicos designados por la Universidad César Vallejo, en la medida que revisaron los datos, los resultados y las conclusiones, y emitieron una opinión congruente y positiva que confirma que se planificó y ejecutó correctamente las técnicas e instrumentos para la recolección de datos; por lo tanto, también posee consistencia en los resultados de las entrevistas y en la dependencia según el problema y objetivos definidos. Además, se afirmó que se logró una adecuada codificación, reducción de datos y la elaboración de categorías emergentes afines a la interpretación final, evitándose los sesgos y/o divergencias que existen en estas investigaciones cualitativas.

En relación con la credibilidad o “máxima validez” (Saumure y Given, 2008, citado en Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 503), se alcanzó la comprensión profunda y significativa de la metodología propuesta con relación al planteamiento de los problemas y la definición de objetivos para esta investigación de tipo social; dado que, se cuenta con un amplio dominio y experiencia profesional entre los componentes conceptuales, técnicos-teóricos y normativos de la Demuna. De esta manera, el investigador que posee dominio en esta materia le resultó más flexible la propuesta metodológica para articularlo con los problemas y objetivos; es decir, se ha construido una estructura con métodos, técnicas e instrumentos suficientemente correlacionada con la Demuna, para la extrapolación de la mayor amplitud de conceptos, referencias, opiniones, hechos empíricos y otros, que fueron descritos por los entrevistados en función de preguntas abiertas, pero con precisiones consistentes para la recolección relevante de datos que puedan responder al problema definido. Asimismo, se tuvo el ok en la revisión por parte de los docentes metodológicos de la universidad para la aplicación de los instrumentos, validando las preguntas, la estrategia o método y su aplicación. Por consiguiente, no hubo distorsiones en la ficha de entrevista aplicada dado que se aplicó el instrumento validado; tampoco inclinaciones o tendencias que influencien

los resultados porque se quitó toda influencia o pensamiento personal del investigador; tampoco hubo inconsistencias en las respuestas por parte de los participantes, puesto que se observó respuestas auténticas, honestas y críticas a los eventos e incluso a la institución que convergen en algunas narraciones.

Con referencia a la confirmación o confirmabilidad, se alcanzó efectuando una inspección minuciosa para mitigar y/o eliminar posibles sesgos o tendencias del investigador, este criterio se vincula a la credibilidad (Mertens, 2015; Guba y Lincoln, 1989, citados en Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 506); por lo tanto, para lograr este criterio se tuvo que precisar con lógica cómo está estructurado la metodología para el desarrollo de la tesis y el método de análisis que proveerá la información de valor. Consecuente con ello, con la aprobación del proyecto de investigación se tuvo la confirmación de la estructura metodológica, su análisis y su interpretación; luego, al validar la ficha de entrevista, se consiguió la confirmación que el instrumento proporciona datos de valor al estudio; finalmente, con el proceso de triangulación final que contrasta esta tesis con otras investigaciones se logró la confirmación de hallazgos compatibles o no, de la investigación científica.

V. Conclusiones

1. Respecto al objetivo general, los problemas que la Demuna enfrentó en su gestión durante el Covid 19 fueron la crisis sanitaria, el confinamiento, los recortes de presupuesto, la reducción de personal, la inexperiencia ante una pandemia, la falta de un marco normativo sobre el trabajo virtual y el aumento de casos de atención. Por ende, la gestión de la Demuna adecuó su funcionalidad basado, en principios de adaptabilidad, resiliencia y aprendizaje continuo, que destacó frente al escenario de la pandemia mediante la implementación progresiva de estrategias acorde a la disposición de sus recursos, conocimiento de los usuarios y articulación pública. Por ello, la gestión de la Demuna de Jesús María, logró la continuidad de servicios, atendiendo casos de su distrito e incluso de otros usuarios de Lima Metropolitana.
2. La Gestión de la institucionalidad política y normativa de la Demuna, sufrió modificaciones sustanciales que afectó la norma vigente con la adecuación de protocolos del coronavirus, nuevas coordinaciones de trabajo entre instituciones y la adopción de las políticas. Por lo tanto, se describió el necesario ajuste hacia un escenario post Covid 19, basado en los pilares: institucionalidad, políticas y normativa, como mecanismos para la nueva gestión de la entidad.
3. La Gestión del desempeño organizacional y tecnológico de la Demuna, fue afectada con la urgente aplicación de medios digitales para organización interna de trabajo y proyección de acciones ante el confinamiento sin perder los objetivos. Por ende, se descubrió que fue inminente la correlación de las funciones organizativas de trabajo con los aspectos: desempeño, organización y tecnológica, de la entidad.
4. La Gestión administrativa de la calidad y el presupuesto de la Demuna, tuvo un impacto acorde al recorte de personal, recorte de presupuesto y nuevos requisitos administrativos, lo cual, fue necesario la revaluación de las operaciones mediante la identificación de acciones viable para asegurar la continuidad de servicios. Por ello, se exploró la diligente implementación y monitoreo de estrategias basadas en: administración, calidad y presupuesto, a fin de mantener abierta la entidad.
5. La Gestión de servicios presenciales y virtuales de la Demuna, tuvo notorios cambios por la externalidad de sus acciones e interacción social, por lo cual, mediante las tecnologías del gobierno, se recurrió a migrar de lo presencial a lo virtual para complementar sus servicios. Entonces, se indagó que el uso de nuevas herramientas tuvo buena aceptación en: servicios presenciales y servicios virtuales.

VI. Recomendaciones

1. A los altos funcionarios de la Municipalidad de Jesús María, se recomienda la consideración del valor público que aporta la Demuna de su distrito, debido a que pese a que se conoció que otras Demunas de Lima Metropolitana cerraron sus atenciones, esta sostuvo la continuidad de operaciones e incluso tuvo la capacidad de atender casos fuera de su jurisdicción y articulados a instituciones estratégicas para lograrlo. Por ello, de acuerdo a esta consideración, sugiere que se evalúen las necesidades económicas y de infraestructura física y digital para fortalecerla.
2. A los altos funcionarios de la Municipalidad de Jesús María, se recomienda tomar en cuenta la Directiva N° 001-2021-PCM/SGD (SGD-PCM, 2021) donde se establecen los lineamientos acerca de la conversión integral de procedimientos administrativos a plataformas o servicios digitales para una Demuna virtual articulada, en todos sus extremos, con el PEI (Plan Estratégico Institucional) y en el PEGE (Plan Estratégico de Gobierno Electrónico) de la municipalidad.
3. A los servidores de la Demuna de Jesús María, se recomienda efectuar un diagnóstico interno de las necesidades y la priorización de las mismas para la generación de ideas para la proyección de la transformación digital de la entidad. Con referencia al Decreto Legislativo N° 1412 (PCM, 2018) que aprueba la Ley de Gobierno Digital; el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM (PCM, 2021) que aprueba el reglamento del Decreto Legislativo N° 1412; finalmente, el Decreto de Urgencia N° 006-2020 (PCM, 2020) que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
4. A los investigadores, se recomienda bajo la construcción del enfoque cualitativo, la profundización de investigaciones con estudio de casos respecto a estos tipos de entidades públicas. Lo cual, proveerán un impacto social en la mejora de la calidad de vida familiar y en fortalecer la institucionalidad de la administración pública para coadyuvar en posibles alternativas de mejoras integrales de las Demunas locales.
5. A los investigadores, se recomienda el uso de la técnica de recolección de datos mediante las entrevistas virtuales (Arias, 2020), por sus facilidades en la aplicación de los instrumentos; no obstante, dada la naturaleza de la pandemia, se cumplió con los requisitos para la sesión de entrevista, empero la virtualidad posee amplias ventajas en la simplificación de la limitación presencial y mejor amplitud de horario.
6. A los investigadores, se recomienda la utilización de este estudio de caso para su profundización a fin de elaborar alternativas de mejora, en esta u otras Demunas.

Referencias

- APA - American Psychological Association. (2022). *Style and Grammar Guidelines* - APA. <https://apastyle.apa.org/style-grammar-guidelines/index>
- Arias, J. (2020). *Métodos de investigación online: herramientas digitales para recolectar datos*. José Luis Arias Gonzáles. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2237>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis: guía para la elaboración*. José Luis Arias Gonzáles. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2236>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2238>
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Chapoñan, R., Sancho, J., Parra, H., Paredes, G., & Huaman, J. (2022). Knowledge about School Bullying Reporting Systems and the Type of Intervention of the Adolescent Witness. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(1). https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85127714607&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=Demuna&sid=c09ac5b0498a7c995a0fce675dd8f33c&sot=b&sdt=b&sl=21&s=TITLE-ABS-KEY%28Demuna%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1
- CNN. (2020, 29 de Mayo). *Latinoamérica responde al coronavirus: los países que han fallado (y acertado) en su respuesta al Covid 19*. Consultado el 15 de abril de 2022. Desde el link <https://cnnespanol.cnn.com/2020/05/29/latinoamerica-responde-al->

coronavirus-los-paises-que-han-fallado-y-acertado-en-su-respuesta-al-Covid 19/

CNN. (2021, 9 de noviembre). *El Covid 19 aumentó las muertes en un 16% y también afectó la salud mental en los países de la OCDE, según un informe.* Consultado el 17 de abril de 2022. Desde el link <https://cnnespanol.cnn.com/2021/11/09/covid-ocde-muertes-salud-mental-informe-trax/>

Congreso de la República del Perú. (1997, 13 de noviembre). *Ley N° 26872. Ley de Conciliación.* Normas Legales. Diario Oficial El Peruano. <https://docs.peru.justia.com/federales/leyes/26872-nov-12-1997.pdf>

Congreso de la República del Perú. (1997, 13 de noviembre). *Ley N° 26875 Modificación al artículo 67° de la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 23853.* Normas Legales. Diario Oficial El Peruano.

Congreso de la República del Perú. (1998, 3 de diciembre). *Ley N° 27007 Ley que faculta a las defensorías del niño y el adolescente a realizar conciliaciones extrajudiciales con título de ejecución.* Normas Legales. Diario Oficial El Peruano.

Congreso de la República del Perú. (2000, 2 de agosto). *Ley N° 27337. Ley que Aprueba el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes.* Normas Legales. Diario Oficial El Peruano.

Congreso de la República del Perú. (2003, 27 de mayo). *Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades.* Normas Legales. Diario Oficial El Peruano.

Constitución Política del Perú [Const.]. (1993), tít. I, cap. II, art. 4. <https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=1>

Defensoría del Pueblo. (2013). *¡Fortalezcamos las DEMUNA! Defendiendo los derechos de los niños, niñas y adolescentes.* Serie Informes Defensoriales –

Informe N° 164. Consultado de

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1189422/Informe-Defensorial-164-Fortalezcamos-las-Demuna20200803-1197146-13tolmx.pdf>

Defensoría del Pueblo. (2019). *Compendio sobre normas básicas de los derechos de los niños, niñas y adolescentes*. Recuperado de <http://accionporlosninos.org.pe/legislacion/Compendio.pdf>

Demuna. (2022a). *Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente – Demuna*. [Portal Web]. <https://www.munijesusmaria.gob.pe/demuna/>

Demuna. (2022b). *Objetivos y funciones de la Demuna*. [Portal Web]. <https://www.munijesusmaria.gob.pe/objetivos-y-funciones-de-la-demuna/>

Demuna. (2022c). *Labor - Labor de la Demuna*. [Portal Web]. <https://www.munijesusmaria.gob.pe/labor-de-la-demuna/>

Demuna. (2022d). *Procedimiento - Labor de la Demuna*. [Portal Web]. <https://www.munijesusmaria.gob.pe/labor-de-la-demuna/>

El Comercio. (2022, 3 de mayo). *Piura: niño de 10 años sufrió quemaduras de tercer grado tras ataque de otros menores en Sullana* | Noticias. Diario El Comercio. Consultado el 8 de julio de 2022. Desde el link <https://elcomercio.pe/peru/bullying-en-piura-nino-de-10-anos-sufrio-quemaduras-de-tercer-grado-tras-ataque-de-otros-menores-en-sullana-rmmn-noticia/?ref=ecr>

El Peruano. (2022, 12 de abril). *Revelan impacto del Covid 19 en la salud mental de los trabajadores* | Noticias. Diario El Peruano. Consultado el 18 de abril de 2022. Desde el link <https://elperuano.pe/noticia/143280-revelan-impacto-del-Covid-19-en-la-salud-mental-de-los-trabajadores>

- Fredy Sánchez. (2017, 13 de agosto). *Categorización y codificación de los datos de investigación* [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=fGyOVrg5p5o&ab_channel=FredySánchez
- Docència Universitat Rovira i Virgili. (2020, 27 de enero). *Análisis de datos: Método cualitativo* [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=Key4-LZ7UiA&ab_channel=EliMalvaceda
- Fuentes-Doria, D., Toscano-Hernández, A., Malvaceda-Espinoza, E., Díaz, J., Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Universidad Continental.
- GOB. (2020). Funciones de las municipalidades durante la emergencia sanitaria. Consultado el 17 de abril de 2022. Desde el link <https://www.gob.pe/8830-funciones-de-las-municipalidades-durante-la-emergencia-sanitaria>
- GOB-MIMP. (2020, 20 de junio). *MIMP: Las Defensorías Municipales de la Niña, Niño y Adolescente continúan trabajando en beneficio de las poblaciones vulnerables durante el estado de emergencia* (Nota de Prensa). Consultado el 25 de abril de 2022. Desde el link <https://www.gob.pe/institucion/mimp/noticias/187809-mimp-las-defensorias-municipales-de-la-nina-nino-y-adolescente-continuan-trabajando-en-beneficio-de-las-poblaciones-vulnerables-durante-el-estado-de-emergencia>
- GOB-MIMP. (2022). *Denunciar Violencia Familiar y Sexual – Línea 100*. Consultado el 8 de julio de 2022. Desde el link <https://www.gob.pe/481-denunciar-violencia-familiar-y-sexual-linea-100>

- Google Trends. (2022, 8 de julio). *Explorar | Término de búsqueda: Demuna*. Consultado el 8 de julio de 2022. Desde el link <https://trends.google.es/trends/explore?date=2020-01-03%202022-07-08&geo=PE&q=Demuna>
- Google Support. (2022, 8 de julio). *Ayuda de tendencias de búsqueda | Encontrar búsquedas relacionadas*. Consultado el 8 de julio de 2022 desde el link https://support.google.com/trends/answer/4355000?hl=es&ref_topic=4365530
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
- MDJM. (2022). *Portal de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente – Demuna. ¿Qué es la Demuna?* (Web oficial).
- MIMDES. (2010, 20 de abril). *Decreto Supremo N° 003-2010-MIMDES. Aprueban la Relación de Trabajos Peligrosos y Actividades Peligrosas o Nocivas en las que no podrá ocuparse a las y los Adolescentes*. Normas Legales. Diario Oficial El Peruano.
- MIMP. (2017). *Prevención de la desprotección familiar desde la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente – DEMUNA*. Recuperado de <https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgna/Guia-cumplimiento-de-la-meta-44.pdf>
- MIMP. (2019, 7 de marzo). *Decreto Supremo N° 005-2019-MIMP Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Servicio de las Defensorías de la Niña, Niño y Adolescente*. Normas Legales. Diario Oficial El Peruano.
- MIMP. (2020, 12 de junio). *Resolución Directoral N° 034-2020-MIMP/DGNN A Aprobar el documento orientador denominado “Pautas para la actuación de la DEMUNA en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID 19”, que*

como anexo forma parte de la presente Resolución. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/849450/rd_034_2020_mimp_dgnna.pdf

MIMP. (2020, 12 de junio). *Pautas para la actuación de la DEMUNA en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID 19*. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/849450/rd_034_2020_mimp_dgnna.pdf

MIMP. (2022). *Manual del curso formación de defensores y defensoras del servicio de defensoría de la niña, niño y adolescente*. Viceministerio de Poblaciones Vulnerables, DGNNA, DSLD.

MIMP-CEM. (2022). *Sistema de registro de Línea 100*. Consultado el 8 de julio de 2022. Desde el link https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/registro_pncvfs/linea100.htm

MINEDU. (2017). *Protocolos para la atención de la violencia escolar (2da ed.)*. <http://www.siseve.pe/Web/file/materiales/Protocolos-Violencia-Escolar.pdf>

MINJUS. (1997, 26 de junio). *Decreto Supremo N° 006-97-JUS Aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 26260, Ley de Protección frente a la Violencia Familiar*. Normas Legales. Diario Oficial El Peruano.

MINJUS. (2008, 30 de agosto). *Decreto Supremo N° 014-2008-JUS. Reglamento de la Ley de Conciliación*. Normas Legales. Diario Oficial El Peruano.

MINSA. (2020, 11 de marzo). *Decreto Supremo N° 008-2020-SA Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID 19*. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-en-emergencia-sanitaria-a-nivel-decreto-supremo-n-008-2020-sa-1863981-2/>

- Normas Apa Pro. (2020). *Guía resumen del Manual de Publicaciones con Normas APA, Séptima edición 2020* | www.normasapa.pro.
https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_15/recursos/2020/documentos/27022020/normasapa-7.pdf
- Ñaupas, H., Valdivia M., Pañacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones De La U.
- OMS. (2020, 11 de marzo). *WHO characterizes COVID 19 as a pandemic*. Consultado el 16 de abril de 2022. <https://www.paho.org/en/news/11-3-2020-who-characterizes-Covid-19-pandemic>
- ONU. (s.f.). *UN Response to COVID 19*. Consultado el 17 de abril de 2022. <https://www.un.org/en/coronavirus/UN-response>
- ONU. (1989, 20 de noviembre). *Convención sobre los Derechos del Niño*.
- ONU. (2020, 14 de abril). *Actualización de la estrategia frente a la Covid 19*. Recuperado de https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid-strategy-update-14april2020_es.pdf
- PAHO. (2020). *Mental Health and COVID 19*. Consultado el 18 de abril de 2022. Desde el link <https://www.paho.org/en/mental-health-and-Covid-19>
- Paja-Aguilar, M., & Tolentino-Quiñones, H. (2021). Emotional education in school as prevention of psychosocial risks - Dialnet. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(Extra 5-1), 177–190. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8143668>
- Palacios, J. (2019). *Los instrumentos de gestión de las DEMUNAS y la mejora en la protección integral de los derechos de los niños y adolescentes en Lima Metropolitana* (Grado de Doctor en Derecho). <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3537>

- Parlamento Andino. (2022). *Principales medidas adoptadas por el gobierno peruano frente a la emergencia provocada por la COVID 19*. Recuperado de <https://www.parlamentoandino.org/images/actualidad/informes-covid/Peru/Principales-medidas-adoptadas-por-el-gobierno-peruano.pdf>
- Presidencia de la República. (2018, 24 de agosto). *Decreto Legislativo N° 1377 Decreto Legislativo que fortalece la protección integral de niñas, niños y adolescentes*. Normas Legales. Diario Oficial El Peruano.
- Presidencia de la República. (2020, 15 de marzo). *Decreto de urgencia N° 026-2020 Decreto de urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (Covid 19) en el territorio nacional*. Diario Oficial El Peruano. Año 37 - N° 15313. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566447/DU026-20201864948-1.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros – PCM. (2018, 13 de septiembre). *Decreto Legislativo N° 1412. Decreto legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. Diario Oficial El Peruano, Normas Legales, 4-8. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros – PCM. (2020, 9 de enero). *Decreto de Urgencia N° 006-2020. Decreto de urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital*. Diario Oficial El Peruano, Normas Legales, 4-8. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/473579/DU_006-2020.pdf
- Presidencia del Consejo de Ministros – PCM. (2021, 19 de febrero). *Decreto Supremo N° 029-2021-PCM. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de*

Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. Diario Oficial El Peruano, Normas Legales, 8-43.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1680865/DS%20029-2021-PCM.pdf.pdf>

PUCP. (18 de Marzo de 2021). *Políticas Públicas ¿Decisión o Intervención? Lo que dice la literatura y el marco legal peruano* [video]. Educast.
https://educast.pucp.edu.pe/video/12911/politicas_publicas_decision_o_intervencion_lo_que_dice_la_literatura_y_el_marco_legal_peruano

Reis, N. D. S. P., Peres, E. M., Leite, D. C., Gomes, H. F., & dos Santos, M. F. G. (2017). Scientific production in nursing on violence in adolescence. *Revista Enfermagem UERJ*, 25(1). <https://doi.org/10.12957/REUERJ.2017.26475>

Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. 1era edición. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.

Rodríguez, R. (2018). *Avances y retos en el caso la Defensoría Municipal de la Niña, Niño y Adolescente del distrito de Carabayllo* (Grado de Maestría en Gerencia Social). <http://hdl.handle.net/20.500.12404/15184>

Sanfuentes, M., Espinoza, T., & Navarro, B. (2018). Dilemmas and Conflicts of Various Professional Roles within a Human Service Agency. *International Journal of Applied Psychoanalytic Studies*, 15(4), 264–278.
<https://doi.org/10.1002/APS.1577>

SISEVE. (2022). *SISEVE - Contra la Violencia Escolar*. Consultado el 8 de julio de 2022 desde el link <http://www.siseve.pe/Web/>

UNICEF. (2018). *Plan Estratégico de UNICEF 2018–2021*. Recuperado de https://www.unicef.org/media/48136/file/UNICEF_Strategic_Plan_2018-2021_SP.pdf

- Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta*. 9na reimpresión. Editorial San Marcos.
- Vargas, X. (2011). *¿Cómo hacer investigación cualitativa?* ETXETA.
- Wachs, S., Bilz, L., Fischer, S., Schubarth, W., & Wright, M. (2018). Students' Willingness to Intervene in Bullying: Direct and Indirect Associations with Classroom Cohesion and Self-Efficacy. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(11), 2577. <https://doi.org/10.3390/ijerph15112577>
- Zuleta, R., & Zapata, V. (2021). Revive to live the experience: ethical dilemmas and political emotions that arise in Social Work, in the processes of reestablishing the rights of Boys, Girls and Adolescents. *Revista Gestión de Las Personas y Tecnología*, 14(41), 20–43. <https://doi.org/10.35588/GPT.V14I41.5064>

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Tabla 5

Matriz de consistencia

La gestión de una institución pública en Jesús María en el tratamiento del Covid 19, 2020					
Problemas	Objetivos	Ejes, categorías y sub categorías			
Problema general:	Objetivo general:	EJE: Demuna			
¿Cuáles fueron los problemas de gestión que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020?	Conocer como resolvieron los problemas de gestión que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020	MIMP (2017) precisa la Demuna como un servicio gratuito y especializado, operado por gobiernos locales (municipalidades) y a su vez, conforma el denominado Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y al Adolescente. Contribuye a protegerlos integralmente, mediante acciones de promoción, defensa y vigilancia. Luego, MIMP (2022) señala que la Demuna como “secretaría técnica y el que gestiona para que el espacio funcione” (p.43), dentro del “modelo de atención integral” (p.45); para “causas que limitan o evitan el ejercicio de los derechos de las niñas, niños y adolescentes” (p.45)			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 1: Gestión institucional			
		Sub categorías	Indicadores	Ítems	
¿Cuáles fueron los problemas de gestión institucional que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020?	Describir como resolvieron los problemas de gestión institucional que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020	Normas institucionales	1. ¿De qué manera interpreta la Demuna que la crisis por el Covid 19 provocaría cambios en las normas institucionales y la función institucional?	1 – 2	Entrevista y grabación
		Función institucional	2. ¿Cómo aborda el contexto como institución para la implementación de políticas articuladas en la dependencia de la Demuna de Jesús María?		
		Políticas articuladas			
		Categoría 2: Gestión organizativa			
		Sub categorías	Indicadores	Ítems	Instrumento
¿Cuáles fueron los problemas de gestión organizativa que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020?	Descubrir como resolvieron los problemas de gestión organizativa que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020	Documentos de gestión (ROF y MOF)	3. ¿Cuál considera usted que fue los principales problemas organizativos y si tuvo alguna relación con los documentos de gestión ROF y MOF?	3 – 4	Entrevista y grabación
		Liderazgo de equipos	4. ¿De qué forma se organizó la Demuna para enfrentar el contexto pandémico y establecer una nueva forma liderazgo de equipos y cultura de trabajo?		
		Cultura de trabajo			

		Categoría 3: Gestión operativa				
		Sub categorías	Indicadores	Ítems	Instrumento	
¿Cuáles fueron los problemas de gestión operativa que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020?	Explorar como resolvieron los problemas de gestión operativa que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020	Designación de responsables	5. Ante la crisis de la pandemia, ¿Cómo administraron, y si hubo cambios positivos, en la operación de la asignación presupuestal para la Demuna?	5 – 6	Entrevista y grabación	
		Asignación presupuestal	6. Durante la pandemia, ¿Cómo fue la designación de responsables y los procesos de coordinación interinstitucional operativa dentro de la Demuna?			
		Coordinación interinstitucional				
		Categoría 4: Gestión de calidad de servicio público				
		Sub categorías	Indicadores	Ítems	Instrumento	
¿Cuáles fueron los problemas de gestión de calidad de servicio público que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020?	Indagar como resolvieron los problemas de gestión de calidad de servicio público que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020	Denuncias	7. ¿Considera usted que el Covid 19 cambió de alguna la forma la prestación de servicios públicos a la comunidad: denuncia, conciliación y seguimiento y verificación?	7 - 8	Entrevista y grabación	
		Conciliaciones	8. ¿Cuáles fueron los impedimentos y cómo los solucionaron para atender los casos que se presentaban ante la Demuna en la pandemia, a fin de no afectar el estándar o calidad de servicio que prestaban?			
		Seguimiento y verificación				
Diseño de investigación:	Escenario de estudio y participantes:	Técnicas e instrumentos:	Rigor científico:	Método de análisis de datos:		
Enfoque: Cualitativo	Escenario de estudio: Demuna de Jesús María	Técnicas: Entrevista a profundidad (no estructurada)	La dependencia o la consistencia lógica (consistencia entre esta y otras investigaciones similares)	Codificación (abierta, axial y selectiva, para su comparación, categorización e interpretación)		
Tipo: Descriptivo-explicativo y aplicado		Instrumentos: Ficha de entrevista, sistema de grabación.	Credibilidad o máxima validez (preguntas acertadas en la entrevista para conocer la realidad)	Triangulación metodológica (análisis mediante el cruce de información de las diversas fuentes, para obtener una conclusión)		
Diseño: Estudio de casos		Muestra - participantes: 5 profesionales		Confirmación o confirmabilidad (Secuencia lógica para triangular e interpretar los datos)		
Método: Hermenéutico - triangulación						

Nota. Elaboración propia.

Anexo 2. Matriz de categorización

Tabla 6

Matriz de categorización

Problema general	Problemas específicos	Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías	Códigos
¿Cuáles fueron los problemas de gestión que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020?	¿Cuáles fueron los problemas de gestión institucional que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020?	Describir como resolvieron los problemas de gestión institucional que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020	Gestión institucional	Normas institucionales	Normativa, ley, reglamento, disposiciones, resoluciones, medidas, protocolos.	
				Función institucional	Funciones, institucionalidad, objetivo, finalidad.	
				Políticas articuladas	Articulación, políticas de articulación, instituciones articuladas.	
	¿Cuáles fueron los problemas de gestión organizativa que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020?	Conocer como resolvieron los problemas de gestión que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020	Descubrir como resolvieron los problemas de gestión organizativa que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020	Gestión organizativa	Documentos de gestión (ROF y MOF)	Manuales de trabajo, reglamento de trabajo, documentos de gestión, organización.
					Liderazgo de equipos	Líder, influenciador, jefe, gerencia.
					Cultura de trabajo	Comunicación, resiliencia, adaptabilidad.
	¿Cuáles fueron los problemas de gestión operativa que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020?	Explorar como resolvieron los problemas de gestión operativa que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020	Gestión operativa	Designación de responsables	Responsable, designado, coordinador principal.	
				Asignación presupuestal	Presupuesto, recorte presupuestal, crisis financiera, asignación municipal.	
				Coordinación interinstitucional	Coordinación, fusión, interinstitucional.	
	¿Cuáles fueron los problemas de gestión de calidad de servicio público que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020?	Indagar como resolvieron los problemas de gestión de calidad de servicio público que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020	Gestión de calidad de servicio público	Denuncias	Denuncia, denunciante, denunciado.	
				Conciliaciones	Conciliadores, equipo conciliador, notificación, cita.	
				Seguimiento y verificación	Virtual, calidad, seguimiento, verificación, acompañamiento, cierre.	

Nota. Elaboración propia.

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Definición del eje y categorías

Eje: Demuna

MIMP (2017) precisa la Demuna como un servicio gratuito y especializado, operado por gobiernos locales (municipalidades) y a su vez, conforma el denominado Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y al Adolescente. Contribuye a protegerlos integralmente, mediante acciones de promoción, defensa y vigilancia. Luego, MIMP (2022) señala que la Demuna como “secretaría técnica y el que gestiona para que el espacio funcione” (p.43), dentro del “modelo de atención integral” (p.45); para “causas que limitan o evitan el ejercicio de los derechos de las niñas, niños y adolescentes” (p.45).

Categorías

Categoría 1: gestión institucional

Tomando como referencia la Demuna (2022a), la gestión institucional de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente, conocido como Demuna, representa un servicio social y humano de la Municipalidad Distrital de Jesús María, que provee a fin de proteger y promover los derechos de los niños, y adolescentes en la circunscripción de su distrito. Está vigente desde 1997 por la Ley Orgánica de Municipalidades que habilita esta función a cargo de los Gobiernos Locales.

Categoría 2: gestión organizativa

Tomando como referencia la Demuna (2022b), la gestión organizativa se refiere a los aspectos organizacionales que adopta la institución en el desempeño de sus funciones establecidas para el logro de objetivos; definidos en los documentos de gestión para orientar las estrategias de trabajo de equipo y las capacidades internas para el ejercicio institucional.

Categoría 3: gestión operativa

Tomando como referencia la Demuna (2022c), la gestión operativa es el conjunto de actividades para la función de protección y promoción de derechos, realiza difusión, capacitación, impulsa actividades de prevención y movilización; para ello, coordinan con instituciones y organizaciones locales dentro de los labores de la norma, manteniendo un trabajo sincronizado, dentro de la asignación presupuestal y programas de acción aprobados.

Categoría 4: gestión de calidad de servicio público

Tomando como referencia la Demuna (2022d), la Gestión de calidad de servicio público comprenden las prestaciones de la Demuna, en el conjunto de actividades desempeñadas por los defensores en favor de la población. Respecto a los procedimientos: Denuncia, conciliación y seguimiento.

Certificado de contenido del instrumento que mide al eje: Demuna

Nº	Categorías / ítems	Sugerencias
	CATEGORÍA 1 Gestión institucional	
1	¿De qué manera interpreta la Demuna que la crisis por el Covid 19 provocaría cambios en las normas institucionales y la función institucional?	
2	¿Cómo aborda el contexto como institución para la implementación de políticas articuladas en la dependencia de la Demuna de Jesús María?	
	CATEGORÍA 2 Gestión organizativa	
3	¿Cuál considera usted que fueron los principales problemas organizativos y si tuvo alguna relación con los documentos de gestión ROF y MOF?	
4	¿De qué forma se organizó la Demuna para enfrentar el contexto pandémico y establecer una nueva forma liderazgo de equipos y cultura de trabajo?	
	CATEGORÍA 3 Gestión operativa	
5	Ante la crisis de la pandemia, ¿Cómo administraron, y si hubo cambios positivos, en la operación de la asignación presupuestal para la Demuna?	
6	Durante la pandemia, ¿Cómo fue la designación de responsables y los procesos de coordinación interinstitucional operativa dentro de la Demuna?	
	CATEGORÍA 4 Gestión de calidad de servicio público	
7	¿Considera usted que el Covid 19 cambió de alguna la forma la prestación de servicios públicos a la comunidad: denuncia, conciliación y seguimiento y verificación?	
8	¿Cuáles fueron los impedimentos y cómo los solucionaron para atender los casos que se presentaban ante la Demuna en la pandemia, a fin de no afectar el estándar o calidad de servicio que prestaban?	

Anexo 4. Ficha de entrevista

Ficha de entrevista

Generalidades:

(Preguntas abiertas, no son de investigación y no deben leerse todas ni en orden)

Primero, “un saludo”, luego...

- i. ¿Cómo estás?, ¿Qué tal tu día o tu semana en el trabajo? Quisiera saber...*
- ii. ¿Cómo te mentalizas para seguir a adelante día a día? En qué piensas...*
- iii. ¿Cuáles son tus objetivos que deseas alcanzar? Coméntame...*
- iv. ¿Te gustaría seguir algún posgrado o especialización? Cuéntame...*

Específicas:

(Preguntas de la investigación que proporcionan datos de estudio)

En segundo lugar, “quiero agradecerte que formes parte de esta entrevista, tal como comenté está en absoluta confidencialidad y usaré un seudónimo para ti: entrevistado 1, 2, etc., para que te sientas en confianza. Solo espero que puedas responder forma sincera con la mayor precisión a las preguntas”, muchas gracias...

1. ¿De qué manera interpreta la Demuna que la crisis por el Covid 19 provocaría cambios en las normas institucionales y la función institucional?
2. ¿Cómo aborda el contexto como institución para la implementación de políticas articuladas en la dependencia de la Demuna de Jesús María?
3. ¿Cuál considera usted que fueron los principales problemas organizativos y si tuvo alguna relación con los documentos de gestión ROF y MOF?
4. ¿De qué forma se organizó la Demuna para enfrentar el contexto pandémico y establecer una nueva forma liderazgo de equipos y cultura de trabajo?
5. Ante la crisis de la pandemia, ¿Cómo administraron, y si hubo cambios positivos, en la operación de la asignación presupuestal para la Demuna?
6. Durante la pandemia, ¿Cómo fue la designación de responsables y los procesos de coordinación interinstitucional operativa dentro de la Demuna?
7. ¿Considera usted que el Covid 19 cambió de alguna forma la prestación de servicios públicos a la comunidad: denuncia, conciliación, seguimiento y verificación?
8. ¿Cuáles fueron los impedimentos y cómo los solucionaron para atender los casos que se presentaban ante la Demuna en la pandemia, a fin de no afectar el estándar o calidad de servicio que prestaban?

Anexo 5. Matriz de preguntas

Tabla 7

Matriz de preguntas

Categorías	Subcategorías	Objetivo general	Objetivos específicos	Ítem	Preguntas	Perfil de entrevistados
Gestión Institucional	Normas institucionales	Conocer como resolvieron los problemas de gestión que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020	Describir como resolvieron los problemas de gestión institucional que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020	1	1. ¿De qué manera interpreta la Demuna que la crisis por el Covid 19 provocaría cambios en las normas institucionales y la función institucional?	Trabajadores de la Demuna de Jesús María
	Función institucional			2	2. ¿Cómo aborda el contexto como institución para la implementación de políticas articuladas en la dependencia de la Demuna de Jesús María?	
Gestión Organizativa	Políticas articuladas	Conocer como resolvieron los problemas de gestión que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020	Describir como resolvieron los problemas de gestión organizativos que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020	3	3. ¿Cuál considera usted que fueron los principales problemas organizativos y si tuvo alguna relación con los documentos de gestión ROF y MOF?	Miembros del equipo multidisciplinario y defensor de derechos
	Documentos de gestión (ROF y MOF)			4	4. ¿De qué forma se organizó la Demuna para enfrentar el contexto pandémico y establecer una nueva forma liderazgo de equipos y cultura de trabajo?	
	Liderazgo de equipos					
	Cultura de trabajo					Coordinadores multiniveles

Gestión Operativa	Designación de responsables	Explorar como resolvieron los problemas de gestión operativos que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020	5	5. Ante la crisis de la pandemia, ¿Cómo administraron, y si hubo cambios positivos, en la operación de la asignación presupuestal para la Demuna?
	Asignación presupuestal			
	Coordinación interinstitucional			
Gestión de calidad de servicio público	Denuncias	Indagar como resolvieron los problemas de gestión de servicio público que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020	7	7. ¿Considera usted que el Covid 19 cambió de alguna forma la prestación de servicios públicos a la comunidad: denuncia, conciliación, seguimiento y verificación?
	Conciliaciones			
	Seguimiento y verificación			

Nota. Elaboración propia.

Anexo 6: Desgrabación o transcripción de las entrevistas

Resultados de las entrevistas

Participante : Entrevistado 1

Pregunta 1:

¿De qué manera interpreta la Demuna que la crisis por el Covid 19 provocaría cambios en las normas institucionales y la función institucional?

Durante la crisis de la pandemia por el Covid 19 si hubo cambios a niveles normativos y funcionales, hubo reducción de personal, se tienen fusionadas las áreas de Demuna y Omaped para reducir la planilla de personal profesional.

Se implementaron normas de bioseguridad tanto para el personal que atienden al público usuario.

Pregunta 2:

¿Cómo aborda el contexto como institución para la implementación de políticas articuladas en la dependencia de la Demuna de Jesús María?

El servicio de la Demuna del distrito de Jesús María, durante los tiempos del Covid 19, nunca dejo de atender al público usuario no solamente del distrito, sino que atendió a usuarios de otros distritos, como Breña, Pueblo Libre, La victoria y distritos de otros conos.

Pregunta 3:

¿Cuál considera usted que fueron los principales problemas organizativos y si tuvo alguna relación con los documentos de gestión ROF y MOF?

El ROF y el MOF, que son reglamentos y el Manual, no están adecuados para la realidad institucional, dado que ambos instrumentos no expresan lo referente sobre cual debió ser el funcionamiento de la Demuna, por esta situación del Covid 19, lo que si estas Normativas debieron ser adecuados y hacerlos funcionales para la actuación del personal implementando la virtualidad.

Pregunta 4:

¿De qué forma se organizó la Demuna para enfrentar el contexto pandémico y establecer una nueva forma liderazgo de equipos y cultura de trabajo?

La Demuna de Jesús María tuvo que adaptarse ante la Pandemia desatada por el Covid 19, implemento políticas sanitarias tanto para el personal de Demuna y para el público usuario, el equipo multidisciplinario que está integrado por profesionales de distintas áreas como abogados, trabajadora social, psicóloga, conto con el apoyo de la Gerencia de Participación Vecinal y Desarrollo Humano ya que administrativamente depende de esa gerencia.

Pregunta 5:

Ante la crisis de la pandemia, ¿Cómo administraron, y si hubo cambios positivos, en la operación de la asignación presupuestal para la Demuna?

No se pasó por crisis económica de tal manera que el servicio de la Demuna no interrumpió su servicio a su público usuario desarrollando tareas adicionales como el apoyo a gestiones administrativas ante diferentes instituciones como Reniec, Comisaria, Hospitales, Colegios y otras más, a pesar de que hubo recortes presupuestales el desempeño de la Demuna no decayó administrativamente como funcionalmente se implementó consultas y atenciones virtuales.

Pregunta 6:

Durante la pandemia, ¿Cómo fue la designación de responsables y los procesos de coordinación interinstitucional operativa dentro de la Demuna?

La designación del Responsable de la Demuna es designada administrativamente por Resolución de Alcaldía la cual faculta al Responsable a administrar Organizativamente y funcionalmente a la para realizar las coordinaciones tanto internamente como representarlo externamente.

Pregunta 7:

¿Considera usted que el Covid 19 cambió de alguna forma la prestación de servicios públicos a la comunidad: denuncia, conciliación, seguimiento y verificación?

Si, adicionalmente a la atención presencial, se implementaron las atenciones virtuales, las capacitaciones que dio el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMPV) hasta la fecha son virtuales, en la mayoría de seguimientos a las Conciliaciones son virtuales, las Plataformas Digitales se han visto fortalecidas porque hasta las clases escolares y universitarias todavía son virtuales.

Pregunta 8:

¿Cuáles fueron los impedimentos y cómo los solucionaron para atender los casos que se presentaban ante la Demuna en la pandemia, a fin de no afectar el estándar o calidad de servicio que prestaban?

Dentro de los impedimentos que se presentaron para atender los casos que se atendieron fue el Recorte Presupuestal, hubo una reducción de personal la Demuna y la Oficina Municipal de Apoyo a la persona con Discapacidad (OMAPED) cuestiones presupuestarias tuvieron que fusionarse para atender a su público usuario y no dejar de atender a sus usuarios de ambos programas.

Participante : Entrevistado 2

Pregunta 1:

¿De qué manera interpreta la Demuna que la crisis por el Covid 19 provocaría cambios en las normas institucionales y la función institucional?

Efectivamente la crisis del COVID 19, afecto a la Demuna la Normativa y Función Institucional, porque si bien no se realizaron cambios normativos nos tuvimos que adaptar a las nuevas tecnologías digitales que han revolucionado e implementado la atención virtual, tanto en Mesa de Partes de manera virtual fortaleció a la Demuna, las invitaciones a las Audiencias de Conciliación se tuvieron que realizar vía WhatsApp y otros tipos de atenciones, las capacitaciones y demás coordinaciones por medidas de bioseguridad se realizaban vía virtual, las Atenciones, Consultas y Conciliaciones se realizaban en forma presencial.

Pregunta 2:

¿Cómo aborda el contexto como institución para la implementación de políticas articuladas en la dependencia de la Demuna de Jesús María?

La articulación de la Demuna con diversas instituciones con la defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes respecto a una vulneración de sus derechos dada la virtualidad, ha sido muy activa a pesar de que no hubo presencialidad y debido a que somos varias instituciones que velamos por la niñez y adolescencia la Demuna de Jesús María siempre estuvo coordinando para brindar un mejor servicio a la comunidad, siempre se ha coordinado con instituciones como Policía Nacional (PNP), Hospitales, Reniec, Ministerio de la Mujer (MIMPV), Colegios, Ugel 3 entre otros.

Pregunta 3:

¿Cuál considera usted que fueron los principales problemas organizativos y si tuvo alguna relación con los documentos de gestión ROF y MOF?

En cuanto a los problemas organizativos y los documentos de gestión considero que no hubo problemas ya que se tuvo que crear o implementar la atención virtual haciendo uso de las nuevas tecnologías digitales para atención al público usuario

y dar una atención acorde por la situación del Covid 19 y si, la Demuna se tuvo que organizar para dar una respuesta rápida para que la calidad de servicio no decaiga. Por otro lado, los Instrumentos de Gestión se encuentran desfasados, pero tampoco ha sido ningún porque por principio administrativo no se pueden dejar de atender un caso porque no estar normado.

Pregunta 4:

¿De qué forma se organizó la Demuna para enfrentar el contexto pandémico y establecer una nueva forma liderazgo de equipos y cultura de trabajo?

Hubo un corto tiempo de receso de actividades que obligo a replantear la atención al público usuario utilizando la virtualidad, se atendió en forma virtual y presencial, las consultas y conciliaciones, se atendieron casos de otros distritos, que suspendieron su atención a sus usuarios.

Pregunta 5:

Ante la crisis de la pandemia, ¿Cómo administraron, y si hubo cambios positivos, en la operación de la asignación presupuestal para la Demuna?

La asignación presupuestal no se vio afectada, hubo presupuesto para la adquisición de Equipos de Protección Personal, se implementó mecanismos y protocolos para la atención al público usuario de los servicios de Demuna, no se descuidó el servicio que brindaba la Demuna, las invitaciones a Audiencias de Conciliación fueron realizadas vía WhatsApp, de gran aceptación entre las personas, el servicio de psicología que tenía charlas programadas utilizo la vía denominada Zoom, así como las prestaciones y terapias fueron realizadas por WhatsApp, Zoom o Meet, de gran aceptación entre los usuarios del servicio de Demuna.

Pregunta 6:

Durante la pandemia, ¿Cómo fue la designación de responsables y los procesos de coordinación interinstitucional operativa dentro de la Demuna?

La designación del responsable de la Demuna por norma expresa del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables es por Decreto o Resolución de Alcaldía, la cual

como Responsable de esos servicios da facultades para realizar las coordinaciones interinstitucionales dentro de la Demuna como Serenazgo, Fiscalización, Ambulancia y demás áreas y a nivel exterior se realizan coordinaciones con la Policía Nacional del Perú, Fiscalía, Poder Judicial, Reniec, Hospitales, Demunas de Otros distritos y demás instituciones sean estas públicas o privadas.

Pregunta 7:

¿Considera usted que el Covid 19 cambió de alguna forma la prestación de servicios públicos a la comunidad: denuncia, conciliación, seguimiento y verificación?

Si cambio, porque se ha abierto una serie de mecanismos digitales para hacer posible una mejor atención al público usuario que puede hacer uso de medios digitales, presenciales de acuerdo a las facilidades que le sea más factible y según sea el caso el equipo multidisciplinario se constituye al domicilio del afectado para verificar cualquier atentado que vulnere algún derecho de un niño, niña o adolescente.

Pregunta 8:

¿Cuáles fueron los impedimentos y cómo los solucionaron para atender los casos que se presentaban ante la Demuna en la pandemia, a fin de no afectar el estándar o calidad de servicio que prestaban?

No hubo impedimentos que dificultaran el accionar de la Demuna, lo que, si en el trabajo, se tuvieron que adoptar las normas o protocolos de bioseguridad debido a que el riesgo de contagiarse era alto, observar la ventilación de los ambientes, el uso de alcohol al 70 %, mascarillas KN 95 o 2 mascarillas quirúrgicas, se trabajó de maneras articulada con las instituciones públicas o privadas, la atención fue personalizada, de tal manera que la Demuna siguió atendiendo.

Participante : Entrevistado 3

Pregunta 1:

¿De qué manera interpreta la Demuna que la crisis por el Covid 19 provocaría cambios en las normas institucionales y la función institucional?

Hemos tenido que reestructurarnos en cuanto a la protección de nuestro público usuario, por tanto, se implementaron Protocolos de bioseguridad para la protección tanto para el personal de Demuna y el público usuario de los servicios de Demuna, Se tuvo que replantear la adopción de nuevas medidas a tomarse en cuenta como son la atención virtual, la comunicación interinstitucional de forma virtual, el gobierno electrónico tuvo que ser fortalecido para lograr una mejor calidad de servicio.

Pregunta 2:

¿Cómo aborda el contexto como institución para la implementación de políticas articuladas en la dependencia de la Demuna de Jesús María?

Se adoptaron medidas las medidas que dicto al gobierno el encierro domiciliario fue una de las medidas para frenar el contagio, la virtualidad fue una de sus principales características, en cuanto políticas articuladas a nivel interno se pudo coordinar con las distintas Gerencias y Subgerencias a fin de que la calidad de servicio no decaiga a nivel externo se logró articular con las dependencias del Estado como comisaría del distrito y otros distritos, con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMPV), Unidad de Protección Especial (UPE), Fiscalía de Familia, Poder Judicial, Ugel 03, Colegios Estatales y Particulares, etc.

Pregunta 3:

¿Cuál considera usted que fueron los principales problemas organizativos y si tuvo alguna relación con los documentos de gestión ROF y MOF?

A mi criterio el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Manual de Organización y Funciones (MOF), se encuentran desactualizados porque como un instrumento de Gestión no aporta nada a la gestión administrativa y funcional lo cual no fue un impedimento para el desempeño de nuestras funciones, lo que si

recomendaría que se actualicen estos documentos para que se logre una articulación efectiva y se adapte a esta nueva realidad que incluya el gobierno electrónico para que facilite el desempeño y articulación de la Demuna.

Pregunta 4:

¿De qué forma se organizó la Demuna para enfrentar el contexto pandémico y establecer una nueva forma liderazgo de equipos y cultura de trabajo?

La Demuna de Jesús María que, si bien se adoptaron medidas por el contexto de la pandemia, hubo una reducción de personal, pero se siguió conservando al personal profesional capacitado para continuar prestando el servicio la Demuna y este no decayó muy por el contrario continuó prestando su servicio a la comunidad, no solo dentro del distrito sino fuera de este, dado que distritos aledaños y lejanos cerraron sus Demunas y la Demuna de Jesús María tuvo que atender esa gente que no pudo acceder al servicio de la Demuna de su distrito, logrando consolidarse como una Demuna sin fronteras.

Pregunta 5:

Ante la crisis de la pandemia, ¿Cómo administraron, y si hubo cambios positivos, en la operación de la asignación presupuestal para la Demuna?

En cuanto a este factor de asignación presupuestal, si bien hubo recortes en las diferentes áreas la Demuna no se vio afectada dado que siguió realizando sus diferentes funciones al servicio de la niñez y la adolescencia, así como conciliaciones en temas de familia (Alimentos, Tenencia y Régimen de visitas, y temas afines conocidos como actas de compromiso).

Pregunta 6:

Durante la pandemia, ¿Cómo fue la designación de responsables y los procesos de coordinación interinstitucional operativa dentro de la Demuna?

Tal como lo señala el Reglamento de la Demuna, la designación del Responsable de la Demuna se realiza por Decreto de Alcaldía la cual faculta al responsable a realizar todo tipo de gestiones administrativas a fin de realizar las gestiones administrativas a fin de lograr articular con las diferentes instituciones locales dentro

y fuera del distrito con la finalidad de lograr una articulación en beneficio de los usuarios de dentro y fuera del distrito.

Pregunta 7:

¿Considera usted que el Covid 19 cambió de alguna forma la prestación de servicios públicos a la comunidad: denuncia, conciliación, seguimiento y verificación?

Considero que sí, porque no solo se puede hacer una denuncia de forma presencial, sino por otras vías que puede ser telefónica, virtual, escrita, en cuanto a la conciliación necesariamente si tiene que ser presencial porque esta lo que busca es restablecer la paz social, el seguimiento y verificación de los casos estas también pueden ser virtuales, según la disponibilidad de las partes.

Pregunta 8:

¿Cuáles fueron los impedimentos y cómo los solucionaron para atender los casos que se presentaban ante la Demuna en la pandemia, a fin de no afectar el estándar o calidad de servicio que prestaban?

La decisión la tomó la Gerencia Municipal y nuestra Gerencia siguiendo las recomendaciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables que las Demunas son servicios esenciales y que estos no deben parar durante el periodo que dure la cuarentena por el Covid 19 a fin de no afectar el Servicio que se ofrecía a la población del distrito y personas de otros distritos que no pudiesen acceder al servicio de las Demunas.

Participante : Entrevistado 4

Pregunta 1:

¿De qué manera interpreta la Demuna que la crisis por el Covid 19 provocaría cambios en las normas institucionales y la función institucional?

Al trabajo que se realizaba de manera presencial tuvo que agregarse el trabajo de manera virtual tanto para las áreas psicología como Asistencia Social, los diferentes tipos de consultas si se podían realizar de forma remota se asesoraban, pero si se requerían una atención especializada se programaba una cita o consulta especializada a cargo del personal especializado de acuerdo a la evaluación del caso.

No requirió cambios en la Normativa vigente, pero a mi parecer se deben agregar o consolidar la atención virtual según sea el caso.

Pregunta 2:

¿Cómo aborda el contexto como institución para la implementación de políticas articuladas en la dependencia de la Demuna de Jesús María?

Las políticas articuladas dependen del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, que el Ente rector de las Demunas y la conformación de las distintas áreas de la municipalidad en la cual las diferentes áreas tenemos que trabajar coordinadamente para cumplir los objetivos trazados a favor de la niñez y adolescencia, así como las articulaciones a nivel externo en las que deben estar incluidas las comisarias del distrito, colegios, iglesias, poder judicial, fiscalía, gobernación, Ugel, ONG, Hospitales, Centros de Salud y otras instituciones que apoyen a la niñez y adolescencia.

Pregunta 3:

¿Cuál considera usted que fueron los principales problemas organizativos y si tuvo alguna relación con los documentos de gestión ROF y MOF?

Problemas organizativos no hubieron, pero se pudo detectar un poco de demora para que la Demuna vuelva a entrar en funciones, pero esta corta demora no fue porque hubo problemas en la normativa ROF y MOF, que revisando su contenido

no están bien estructurados, por lo que se sugiere una adecuación a la normativa vigente.

Pregunta 4:

¿De qué forma se organizó la Demuna para enfrentar el contexto pandémico y establecer una nueva forma liderazgo de equipos y cultura de trabajo?

No se paralizó al equipo Multidisciplinario, continuó trabajando en forma presencial, también en la forma virtual, las conciliaciones si se celebraron en forma presencial, porque este tipo de atención requiere una atención personalizada con la atención que cada caso amerita, la modificación que hubo fue en las notificaciones, que se empezaron a realizar vía WhatsApp con gran aceptación entre las partes intervinientes en la conciliación solicitante e invitado.

La Demuna debido a la calidad de profesionales con que cuenta fue premiada por segundo año consecutivo por desarrollar la Estrategia Modo Niñez.

Pregunta 5:

Ante la crisis de la pandemia, ¿Cómo administraron, y si hubo cambios positivos, en la operación de la asignación presupuestal para la Demuna?

Durante la pandemia originada por el Covid 19, es importante destacar que a pesar que las áreas de la municipalidad sufrieron recortes en el 2020, la Demuna del distrito no se vio afectada y continuó prestando su servicio a su público usuario sin tener inconvenientes presupuestales.

Esta actitud tomada en cuenta por la Gerencia de Participación Vecinal y Desarrollo Humano y la Gerencia Municipal, muestra el compromiso asumido por la gestión municipal permitiendo que la Demuna continúe con las atenciones a su público usuario de los servicios.

Pregunta 6:

Durante la pandemia, ¿Cómo fue la designación de responsables y los procesos de coordinación interinstitucional operativa dentro de la Demuna?

De acuerdo a las exigencias que el Ministerio de la Mujer indica este debe ser reconocido como Responsable de Demuna mediante resolución de Alcaldía, la cual

faculta al Responsable para realizar todas las coordinaciones con las diversas instituciones del distrito, como son Comisarias, Ugel del sector, Colegios, Poder Judicial, Hospitales y otras diversas instituciones, coordinaciones que se realizan para atender una necesidad de nuestros usuarios.

Pregunta 7:

¿Considera usted que el Covid 19 cambió de alguna forma la prestación de servicios públicos a la comunidad: denuncia, conciliación, seguimiento y verificación?

Sí, porque de todas maneras tuvimos que adaptarnos para hacer uso de la tecnología de la información y ampliar nuestra atención a más usuarios que tenían la necesidad de ser atendidos por la Demuna, aspectos contemplado en nuestro manual de capacitación de defensores, se recibieron denuncias vía internet vía celular, vía mesa de partes, las conciliaciones si fueron realizados de forma presencial observando todas las medidas de bioseguridad.

Pregunta 8:

¿Cuáles fueron los impedimentos y cómo los solucionaron para atender los casos que se presentaban ante la Demuna en la pandemia, a fin de no afectar el estándar o calidad de servicio que prestaban?

Se puede afirmar que la Demuna pudo trabajar sin restricción alguna salvo las que la municipalidad exigía el cumplimiento de las normas de bioseguridad, que se exigía de acuerdo al protocolo señalado por el Ministerio de Salud para los casos de atención presencial, cuidando la salud tanto del personal de la Demuna y la del público usuario.

Participante : Entrevistado 5

Pregunta 1:

¿De qué manera interpreta la Demuna que la crisis por el Covid 19 provocaría cambios en las normas institucionales y la función institucional?

La Demuna como Institución defensora y protectora de los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, ha tenido que adaptarse a esta situación de Pandemia originada por esta situación del Covid 19 tuvo que adaptarse a la normativa dada por esa situación, que establecieron disposiciones para protegernos de un virus desconocidos y que estuvo causando muertos en todas partes del mundo, de tal forma que se establecieron protocolos de bioseguridad para cuidar nuestra vida la de los demás miembros de nuestras familias.

Hubo un pequeño lapso de para con la finalidad de evaluar la situación y se estableció que el personal continúe sus labores en la Oficina de la Demuna observando los protocolos de bioseguridad, ensolviendo consultas, realizando Conciliaciones, en las materias que funciones de la Demuna, en cambio las normativas como el ROF y el MOF, no sufrieron cambios al respecto, se determinó el uso de las tecnologías digitales estableciéndose el funcionamiento de la mesa de partes virtual y el uso de las herramientas Zoom, Meet y otras herramientas digitales que las plataformas ofrecían.

Pregunta 2:

¿Cómo aborda el contexto como institución para la implementación de políticas articuladas en la dependencia de la Demuna de Jesús María?

La Demuna como Defensora y Promotora de derechos dentro de la municipalidad de Jesús María no es un Ente aislado muy por el contrario para cumplir sus funciones tiene que articular al interior de la municipalidad y al exterior llevar a cabo la articulación con las diversas instituciones como son Colegios, Comisarias, Ministerio de la Mujer por ser el Ente rector de las Demunas, Fiscalías, Poder Judicial, Centro de Emergencia Mujer (CEM), Reniec, ONGs y demás instituciones que tengan la misión de promover la defensa de los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, realizando diversos eventos para cumplir sus objetivos.

Pregunta 3:

¿Cuál considera usted que fueron los principales problemas organizativos y si tuvo alguna relación con los documentos de gestión ROF y MOF?

Los problemas organizativos de la Demuna en un principio no afectaron a la Demuna, que si bien el ROF y el MOF, no afectaron la labor Organizativa, el Reglamento y el Manual de la Demuna no indica nada respecto a esos temas, dada la situación de pandemia presentada, pero ante esa situación como respuesta también se prevé la ley específica para para esos temas, lo que si como respuesta organizativa los abogados manejaron los temas de Conciliación, Seguimiento de Casos y Verificación, la Srta. Psicóloga se dedicó a dar charlas virtuales a fin de atenuar el impacto por el encierro tanto a padres e hijo en el distrito adicionalmente realizo evaluaciones presenciales y virtuales a casos de afectación en la que los menores estaban afectados por el encierro prolongado, la Srta. Asistente Social como parte de sus funciones tuvo que realizar visitas sociales para verificar la situación económica y el estado necesidad de nuestra población afectada. Trabajos que se tuvieron que realizar empleando las tecnologías digitales.

Pregunta 4:

¿De qué forma se organizó la Demuna para enfrentar el contexto pandémico y establecer una nueva forma liderazgo de equipos y cultura de trabajo?

La Demuna de Jesús María, siguiendo las recomendaciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables no cerró sus puertas, muy por el contrario, continuó trabajando dando una atención personalizada en base a la empatía que tiene el servidor por su público usuario, uno de las fortalezas con la que contaba la Demuna es su Equipo Multidisciplinario compuesto por abogados, trabajadora social y psicóloga, todos capacitados por el Ministerio de la Mujer, requisito para conseguir la acreditación para poder actuar en temas de niñez y adolescencia, y se organizó de acuerdo a sus competencias y continuo laborando sin parar por la Pandemia del Covid 19, coordinando con las Instituciones locales dentro y fuera del distrito con la finalidad de lograr la atención necesaria para nuestros usuarios de los servicios de la Demuna, cabe recalcar que la Demuna en ningún momento dejo

de funcionar ni en los momentos más difíciles, muy por el contrario estuvo apoyando a otros distritos que cerraron sus oficinas por falta de presupuesto u otras razones.

Pregunta 5:

Ante la crisis de la pandemia, ¿Cómo administraron, y si hubo cambios positivos, en la operación de la asignación presupuestal para la Demuna?

Durante la crisis de la pandemia a consecuencia del Covid 19 en año 2020 la Demuna a pesar de la baja recaudación debido al cierre de centros laborales o distintos tipos de negocios o personas que no pudieron pagar sus tributos la municipalidad tuvo que hacer recortes presupuestales, pero esta no afectó el servicio que la Demuna brindó a sus usuarios muy por el contrario no dejó de atender dando una calidad de servicio óptimo a sus usuarios sin descuidar los protocolos de bioseguridad institucional.

Pregunta 6:

Durante la pandemia, ¿Cómo fue la designación de responsables y los procesos de coordinación interinstitucional operativa dentro de la Demuna?

La designación del responsable de Demuna como lo señala el Reglamento del D.S. 1297, son designados por Resolución de Alcaldía para que una Demuna sea Acreditada, y como tal realizar coordinaciones tanto a nivel interno con las Gerencias y Subgerencias para brindar un servicio de calidad a sus usuarios, y a nivel externo se realizan coordinaciones interinstitucionales como son las Comisarias, Poder Judicial, Gobernación, Centros de Salud, Hospitales, Reniec, Colegios y demás Instituciones que velan por los Derechos de los Niños y Adolescentes, coordinaciones que fueron realizadas para la restitución de derechos, apoyos sociales en trámites administrativos o atenciones médicas, maltrato físico o psicológico, demandas, o cualquier tipo de pedido que sea atendible por la Demuna.

Pregunta 7:

¿Considera usted que el Covid 19 cambió de alguna forma la prestación de servicios públicos a la comunidad: denuncia, conciliación, seguimiento y verificación?

Sí, porque la Demuna tuvo que adecuarse al uso de nuevas tecnologías, debido a que las atenciones presenciales no eran posible cuando se decretó la cuarentena total a raíz de la presencia del Covid 19, se tuvo que hacer uso de nuevas tecnologías digitales, que como se creía no duraría tanto tiempo, pero todas las instituciones tuvieron que adecuarse a la virtualidad, la prestación de servicios se volvió virtual, las plataformas Zoom, Meet, y otras más, así como para notificar a los usuarios de los servicios de conciliación, seguimiento y demás servicios como evaluaciones psicológicas tuvieron que hacerse vía WhatsApp, herramientas que nos permitió dar un servicio a nuestros usuarios del servicio de Demuna.

Pregunta 8:

¿Cuáles fueron los impedimentos y cómo los solucionaron para atender los casos que se presentaban ante la Demuna en la pandemia, a fin de no afectar el estándar o calidad de servicio que prestaban?

Impedimentos no hubo lo que sí, nos costó un poco adaptarnos a los cambios tecnológicos el empezar a utilizar las plataformas virtuales y recursos comunicacionales, se utilizaron ambas modalidades la virtual para seguimientos y coordinaciones como notificaciones, invitaciones a audiencia de conciliación y para celebración de las conciliaciones la forma presencial, de esta manera el servicio no decayó muy por el contrario se fortaleció.

Anexo 7: Matriz de categorías apriorísticas

Tabla 8

Matriz de categorías apriorísticas

Categorías apriorísticas	Subcategorías apriorísticas	Códigos*
Gestión Institucional	Normas institucionales	: Normativa, Ley, Reglamento, Disposiciones, Resoluciones, Medidas, Protocolos.
	Función institucional	: Funciones, Institucionalidad, Objetivo, Finalidad.
	Políticas articuladas	: Articulación, Políticas de articulación, Instituciones articuladas.
Gestión Organizativa	Documentos de gestión (ROF y MOF)	: Manuales de trabajo, Reglamento de trabajo, Documentos de gestión, Organización.
	Liderazgo de equipos	: Líder, Influenciador, Jefe, Gerencia.
	Cultura de trabajo	: Comunicación, Resiliencia, Adaptabilidad.
Gestión Operativa	Designación de responsables	: Responsable, Designado, Coordinador principal.
	Asignación presupuestal	: Presupuesto, Recorte presupuestal, Crisis financiera, Asignación municipal.
	Coordinación interinstitucional	: Coordinación, Fusión, Interinstitucional.
Gestión de calidad de servicio público	Denuncias	: Denuncia, Denunciante, Denunciado.
	Conciliaciones	: Conciliadores, Equipo conciliador, Notificación, Cita.
	Seguimiento y verificación	: Virtual, Calidad, Seguimiento, Verificación, Acompañamiento, Cierre.

Nota. Matriz descriptiva del sistema categorial apriorístico. Elaboración propia.

*Los códigos (códigos a priori o iniciales), se obtuvieron de la revisión del marco conceptual; no obstante, son susceptibles a cambiar.

Anexo 8: Lectura temática y matriz de codificación abierta

Se asignan colores en cada respuesta, según los códigos de las categorías y subcategorías apriorísticas:

Entrevista	Respuesta de la pregunta 1	Respuesta de la pregunta 2	Respuesta de la pregunta 3	Respuesta de la pregunta 4	Respuesta de la pregunta 5	Respuesta de la pregunta 6	Respuesta de la pregunta 7	Respuesta de la pregunta 8
Colores	Verde	Rojo	Azul	Amarillo	Celeste	Morado	Rosa	Gris

Pregunta 1				
1. ¿De qué manera interpreta la Demuna que la crisis por el Covid 19 provocaría cambios en las normas institucionales y la función institucional?				
Respuesta 1				
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
<p>Durante la crisis de la pandemia por el Covid 19 si hubo cambios a niveles normativos y funcionales, hubo reducción de personal, se tienen fusionadas las áreas de Demuna y Omaped para reducir la planilla de personal profesional. Se implementaron normas de bioseguridad tanto para el personal que atienden al público usuario.</p>	<p>Efectivamente la crisis del COVID 19, afecto a la Demuna la Normativa y Función Institucional, porque si bien no se realizaron cambios normativos nos tuvimos que adaptar a las nuevas tecnologías digitales que han revolucionado e implementado la atención virtual, tanto en Mesa de Partes de manera virtual fortaleció a la Demuna, las invitaciones a las Audiencias de Conciliación se tuvieron que realizar vía WhatsApp y otros tipos de atenciones, las capacitaciones y demás coordinaciones por medidas de bioseguridad se realizaban vía virtual, las Atenciones, Consultas y Conciliaciones se realizaban en forma presencial.</p>	<p>Hemos tenido que reestructurarnos en cuanto a la protección de nuestro público usuario, por tanto, se implementaron Protocolos de bioseguridad para la protección tanto para el personal de Demuna y el público usuario de los servicios de Demuna, Se tuvo que replantear la adopción de nuevas medidas a tomarse en cuenta como son la atención virtual, la comunicación interinstitucional de forma virtual, el gobierno electrónico tuvo que ser fortalecido para lograr una mejor calidad de servicio.</p>	<p>Al trabajo que se realizaba de manera presencial tuvo que agregarse el trabajo de manera virtual tanto para las áreas psicología como Asistencia Social, los diferentes tipos de consultas si se podían realizar de forma remota se asesoraban, pero si se requerían una atención especializada se programaba una cita o consulta especializada a cargo del personal especializado de acuerdo a la evaluación del caso. No requirió cambios en la Normativa vigente, pero a mi parecer se deben agregar o consolidar la atención virtual según sea el caso.</p>	<p>La Demuna como Institución defensora y protectora de los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, ha tenido que adaptarse a esta situación de Pandemia originada por esta situación del Covid 19 tuvo que adaptarse a la normativa dada por esa situación, que establecieron disposiciones para protegernos de un virus desconocidos y que estuvo causando muertos en todas partes del mundo, de tal forma que se establecieron protocolos de bioseguridad para cuidar nuestra vida la de los demás miembros de nuestras familias. Hubo un pequeño lapso de para con la finalidad de evaluar la situación y se estableció que el personal continúe sus labores en la Oficina de la Demuna observando los protocolos de bioseguridad, resolviendo consultas, realizando Conciliaciones, en las materias que funciones de la Demuna, en cambio las normativas como el ROF y el MOF, no sufrieron cambios al respecto, se determinó el uso de las tecnologías digitales estableciéndose el funcionamiento de la mesa de partes virtual y el uso de las herramientas Zoom, Meet y otras herramientas digitales que las plataformas ofrecían.</p>

Pregunta 2

2. ¿Cómo aborda el contexto como institución para la implementación de políticas articuladas en la dependencia de la Demuna de Jesús María?

Respuesta 2

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
<p>El servicio de la Demuna del distrito de Jesús María, durante los tiempos del Covid 19, nunca dejó de atender al público usuario no solamente del distrito, sino que atendió a usuarios de otros distritos, como Breña, Pueblo Libre, La victoria y distritos de otros conos.</p>	<p>La articulación de la Demuna con diversas instituciones con la defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes respecto a una vulneración de sus derechos dada la virtualidad, ha sido muy activa a pesar de que no hubo presencialidad y debido a que somos varias instituciones que velamos por la niñez y adolescencia la Demuna de Jesús María siempre estuvo coordinando para brindar un mejor servicio a la comunidad, siempre se ha coordinado con instituciones como Policía Nacional (PNP), Hospitales, Reniec, Ministerio de la Mujer (MIMPV), Colegios, Ugel 3 entre otros.</p>	<p>Se adoptaron medidas las medidas que dicto al gobierno el encierro domiciliario fue una de las medidas para frenar el contagio, la virtualidad fue una de sus principales características, en cuanto políticas articuladas a nivel interno se pudo coordinar con las distintas Gerencias y Subgerencias a fin de que la calidad de servicio no decaiga a nivel externo se logró articular con las dependencias del Estado como comisarías del distrito y otros distritos, con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMPV), Unidad de Protección Especial (UPE), Fiscalía de Familia, Poder Judicial, Ugel 03, Colegios Estatales y Particulares, etc.</p>	<p>Las políticas articuladas dependen del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, que el Ente rector de las Demunas y la conformación de las distintas áreas de la municipalidad en la cual las diferentes áreas tenemos que trabajar coordinadamente para cumplir los objetivos trazados a favor de la niñez y adolescencia, así como las articulaciones a nivel externo en las que deben estar incluidas las comisarías del distrito, colegios, iglesias, poder judicial, fiscalía, gobernación, Ugel, ONG, Hospitales, Centros de Salud y otras instituciones que apoyen a la niñez y adolescencia.</p>	<p>La Demuna como Defensora y Promotora de derechos dentro de la municipalidad de Jesús María no es un Ente aislado muy por el contrario para cumplir sus funciones tiene que articular al interior de la municipalidad y al exterior llevar a cabo la articulación con las diversas instituciones como son Colegios, Comisarias, Ministerio de la Mujer por ser el Ente rector de las Demunas, Fiscalías, Poder Judicial, Centro de Emergencia Mujer (CEM), Reniec, ONGs y demás instituciones que tengan la misión de promover la defensa de los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, realizando diversos eventos para cumplir sus objetivos.</p>

Pregunta 3

3. ¿Cuál considera usted que fueron los principales problemas organizativos y si tuvo alguna relación con los documentos de gestión ROF y MOF?

Respuesta 3

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
<p>El ROF y el MOF, que son reglamentos y el Manual, no están adecuados para la realidad institucional, dado que ambos instrumentos no expresan lo referente sobre cual debió ser el funcionamiento de la Demuna, por esta situación del Covid 19, lo que si estas Normativas debieron ser adecuados y hacerlos funcionales para la actuación del personal implementando la virtualidad.</p>	<p>En cuanto a los problemas organizativos y los documentos de gestión considero que no hubo problemas ya que se tuvo que crear o implementar la atención virtual haciendo uso de las nuevas tecnologías digitales para atención al público usuario y dar una atención acorde por la situación del Covid 19 y si, la Demuna se tuvo que organizar para dar una respuesta rápida para que la calidad de servicio no decaiga. Por otro lado, los Instrumentos de Gestión se encuentran desfasados, pero tampoco ha sido ningún porque por principio administrativo no se pueden dejar de atender un caso porque no estar normado.</p>	<p>A mi criterio el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Manual de Organización y Funciones (MOF), se encuentran desactualizados porque como un instrumento de Gestión no aporta nada a la gestión administrativa y funcional lo cual no fue un impedimento para el desempeño de nuestras funciones, lo que si recomendaría que se actualicen estos documentos para que se logre una articulación efectiva y se adapte a esta nueva realidad que incluya el gobierno electrónico para que facilite el desempeño y articulación de la Demuna.</p>	<p>Problemas organizativos no hubieron, pero se pudo detectar un poco de demora para que la Demuna vuelva a entrar en funciones, pero esta corta demora no fue porque hubo problemas en la normativa ROF y MOF, que revisando su contenido no están bien estructurados, por lo que se sugiere una adecuación a la normativa vigente.</p>	<p>Los problemas organizativos de la Demuna en un principio no afectaron a la Demuna, que si bien el ROF y el MOF, no afectaron la labor Organizativa, el Reglamento y el Manual de la Demuna no indica nada respecto a esos temas, dada la situación de pandemia presentada, pero ante esa situación como respuesta también se prevé la ley específica para para esos temas, lo que si como respuesta organizativa los abogados manejaron los temas de Conciliación, Seguimiento de Casos y Verificación, la Srta. Psicóloga se dedicó a dar charlas virtuales a fin de atenuar el impacto por el encierro tanto a padres e hijo en el distrito adicionalmente realizo evaluaciones presenciales y virtuales a casos de afectación en la que los menores estaban afectados por el encierro prolongado, la Srta. Asistente Social como parte de sus funciones tuvo que realizar visitas sociales para verificar la situación económica y el estado necesidad de nuestra población afectada. Trabajos que se tuvieron que realizar empleando las tecnologías digitales.</p>

Pregunta 4

4. ¿De qué forma se organizó la Demuna para enfrentar el contexto pandémico y establecer una nueva forma liderazgo de equipos y cultura de trabajo?

Respuesta 4

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
<p>La Demuna de Jesús María tuvo que adaptarse ante la Pandemia desatada por el Covid 19, implemento políticas sanitarias tanto para el personal de Demuna y para el público usuario, el equipo multidisciplinario que está integrado por profesionales de distintas áreas como abogados, trabajadora social, psicóloga, conto con el apoyo de la Gerencia de Participación Vecinal y Desarrollo Humano ya que administrativamente depende de esa gerencia.</p>	<p>Hubo un corto tiempo de receso de actividades que obligo a replantear la atención al público usuario utilizando la virtualidad, se atendió en forma virtual y presencial, las consultas y conciliaciones, se atendieron casos de otros distritos, que suspendieron su atención a sus usuarios.</p>	<p>La Demuna de Jesús María que, si bien se adoptaron medidas por el contexto de la pandemia, hubo una reducción de personal, pero se siguió conservando al personal profesional capacitado para continuar prestando el servicio la Demuna y este no decayó muy por el contrario continuó prestando su servicio a la comunidad, no solo dentro del distrito sino fuera de este, dado que distritos aledaños y lejanos cerraron sus Demunas y la Demuna de Jesús María tuvo que atender esa gente que no pudo acceder al servicio de la Demuna de su distrito, logrando consolidarse como una Demuna sin fronteras.</p>	<p>No se paralizó al equipo Multidisciplinario, continuó trabajando en forma presencial, también en la forma virtual, las conciliaciones si se celebraron en forma presencial, porque este tipo de atención requiere una atención personalizada con la atención que cada caso amerita, la modificación que hubo fue en las notificaciones, que se empezaron a realizar vía WhatsApp con gran aceptación entre las partes intervinientes en la conciliación solicitante e invitado. La Demuna debido a la calidad de profesionales con que cuenta fue premiada por segundo año consecutivo por desarrollar la Estrategia Modo Niñez.</p>	<p>La Demuna de Jesús María, siguiendo las recomendaciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables no cerró sus puertas, muy por el contrario, continuó trabajando dando una atención personalizada en base a la empatía que tiene el servidor por su público usuario, uno de las fortalezas con la que contaba la Demuna es su Equipo Multidisciplinario compuesto por abogados, trabajadora social y psicóloga, todos capacitados por el Ministerio de la Mujer, requisito para conseguir la acreditación para poder actuar en temas de niñez y adolescencia, y se organizó de acuerdo a sus competencias y continuo laborando sin parar por la Pandemia del Covid 19, coordinando con las Instituciones locales dentro y fuera del distrito con la finalidad de lograr la atención necesaria para nuestros usuarios de los servicios de la Demuna, cabe recalcar que la Demuna en ningún momento dejo de funcionar ni en los momentos más difíciles, muy por el contrario estuvo apoyando a otros distritos que cerraron sus oficinas por falta de presupuesto u otras razones.</p>

Pregunta 5

5. Ante la crisis de la pandemia, ¿Cómo administraron, y si hubo cambios positivos, en la operación de la asignación presupuestal para la Demuna?

Respuesta 5

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
<p>No se pasó por crisis económica de tal manera que el servicio de la Demuna no interrumpió su servicio a su público usuario desarrollando tareas adicionales como el apoyo a gestiones administrativas ante diferentes instituciones como Reniec, Comisaria, Hospitales, Colegios y otras más, a pesar de que hubo recortes presupuestales el desempeño de la Demuna no decayó administrativamente como funcionalmente se implementó consultas y atenciones virtuales.</p>	<p>La asignación presupuestal no se vio afectada, hubo presupuesto para la adquisición de Equipos de Protección Personal, se implementó mecanismos y protocolos para la atención al público usuario de los servicios de Demuna, no se descuidó el servicio que brindaba la Demuna, las invitaciones a Audiencias de Conciliación fueron realizadas vía WhatsApp, de gran aceptación entre las personas, el servicio de psicología que tenía charlas programadas utilizo la vía denominada Zoom, así como las prestaciones y terapias fueron realizadas por WhatsApp, Zoom o Meet, de gran aceptación entre los usuarios del servicio de Demuna.</p>	<p>En cuanto a este factor de asignación presupuestal, si bien hubo recortes en las diferentes áreas la Demuna no se vio afectada dado que siguió realizando sus diferentes funciones al servicio de la niñez y la adolescencia, así como conciliaciones en temas de familia (Alimentos, Tenencia y Régimen de visitas, y temas afines conocidos como actas de compromiso).</p>	<p>Durante la pandemia originada por el Covid 19, es importante destacar que a pesar que las áreas de la municipalidad sufrieron recortes en el 2020, la Demuna del distrito no se vio afectada y continuó prestando su servicio a su público usuario sin tener inconvenientes presupuestales. Esta actitud tomada en cuenta por la Gerencia de Participación Vecinal y Desarrollo Humano y la Gerencia Municipal, muestra el compromiso asumido por la gestión municipal permitiendo que la Demuna continúe con las atenciones a su público usuario de los servicios.</p>	<p>Durante la crisis de la pandemia a consecuencia del Covid 19 en año 2020 la Demuna a pesar de la baja recaudación debido al cierre de centros laborales o distintos tipos de negocios o personas que no pudieron pagar sus tributos la municipalidad tuvo que hacer recortes presupuestales, pero esta no afecto el servicio que la Demuna brindo a sus usuarios muy por el contrario no dejo de atender danto una calidad de servicio óptimo a sus usuarios sin descuidar los protocolos de bioseguridad institucional.</p>

Pregunta 6

6. Durante la pandemia, ¿Cómo fue la designación de responsables y los procesos de coordinación interinstitucional operativa dentro de la Demuna?

Respuesta 6

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
<p>La designación del Responsable de la Demuna es designada administrativamente por Resolución de Alcaldía la cual faculta al Responsable a administrar Organizativamente y funcionalmente a la para realizar las coordinaciones tanto internamente como representarlo externamente.</p>	<p>La designación del responsable de la Demuna por norma expresa del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables es por Decreto o Resolución de Alcaldía, la cual como Responsable de ese servicio da facultades para realizar las coordinaciones interinstitucionales dentro de la Demuna como Serenazgo, Fiscalización, Ambulancia y demás áreas y a nivel exterior se realizan coordinaciones con la Policía Nacional del Perú, Fiscalía, Poder Judicial, Reniec, Hospitales, Demunas de Otros distritos y demás instituciones sean estas públicas o privadas.</p>	<p>Tal como lo señala el Reglamento de la Demuna, la designación del Responsable de la Demuna se realiza por Decreto de Alcaldía la cual faculta al responsable a realizar todo tipo de gestiones administrativas a fin de realizar las gestiones administrativas a fin de lograr articular con las diferentes instituciones locales dentro y fuera del distrito con la finalidad de lograr una articulación en beneficio de los usuarios de dentro y fuera del distrito.</p>	<p>De acuerdo a las exigencias que el Ministerio de la Mujer indica este debe ser reconocido como Responsable de Demuna mediante resolución de Alcaldía, la cual faculta al Responsable para realizar todas las coordinaciones con las diversas instituciones del distrito, como son Comisarias, Ugel del sector, Colegios, Poder Judicial, Hospitales y otras diversas instituciones, coordinaciones que se realizan para atender una necesidad de nuestros usuarios.</p>	<p>La designación del responsable de Demuna como lo señala el Reglamento del D.S. 1297, son designados por Resolución de Alcaldía para que una Demuna sea Acreditada, y como tal realizar coordinaciones tanto a nivel interno con las Gerencias y Subgerencias para brindar u servicio de calidad a sus usuarios, y a nivel externo se realizan coordinaciones interinstitucionales como son las Comisarias, Poder Judicial, Gobernación, Centros de Salud, Hospitales, Reniec, Colegios y demás Instituciones que velen por los Derechos de los Niños y Adolescentes, coordinaciones que fueron realizadas para la restitución de derechos, apoyos sociales en trámites administrativos o atenciones médicas, maltrato físico o psicológico, demandas, o cualquier tipo de pedido que sea atendible por la Demuna.</p>

Pregunta 7

7. ¿Considera usted que el Covid 19 cambió de alguna forma la prestación de servicios públicos a la comunidad: denuncia, conciliación, seguimiento y verificación?

Respuesta 7

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
<p>Si, adicionalmente a la atención presencial, se implementaron las atenciones virtuales, las capacitaciones que dio el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMPV) hasta la fecha son virtuales, en la mayoría de seguimientos a las Conciliaciones son virtuales, las Plataformas Digitales se han visto fortalecidas porque hasta las clases escolares y universitarias todavía son virtuales.</p>	<p>Si cambio, porque se ha abierto una serie de mecanismos digitales para hacer posible una mejor atención al público usuario que puede hacer uso de medios digitales, presenciales de acuerdo a las facilidades que le sea más factible y según sea el caso, el equipo multidisciplinario se constituye al domicilio del afectado para verificar cualquier atentado que vulnere algún derecho de un niño, niña o adolescente.</p>	<p>Considero que sí, porque no solo se puede hacer una denuncia de forma presencial, sino por otras vías que puede ser telefónica, virtual, escrita, en cuanto a la conciliación necesariamente si tiene que ser presencial porque esta lo que busca es restablecer la paz social, el seguimiento y verificación de los casos estas también pueden ser virtuales, según la disponibilidad de las partes.</p>	<p>Sí, porque de todas maneras tuvimos que adaptarnos para hacer uso de la tecnología de la información y ampliar nuestra atención a más usuarios que tenían la necesidad de ser atendidos por la Demuna, aspectos contemplado en nuestro manual de capacitación de defensores, se recibieron denuncias vía internet vía celular, vía mesa de partes, las conciliaciones si fueron realizados de forma presencial observando todas las medidas de bioseguridad.</p>	<p>Sí, porque la Demuna tuvo que adecuarse al uso de nuevas tecnologías, debido a que las atenciones presenciales no eran posible cuando se decretó la cuarentena total a raíz de la presencia del Covid 19, se tuvo que hacer uso de nuevas tecnologías digitales, que como se creía no duraría tanto tiempo, pero todas las instituciones tuvieron que adecuarse a la virtualidad, la prestación de servicios se volvió virtual, las plataformas Zoom, Meet, y otras más, así como para notificar a los usuarios de los servicios de conciliación, seguimiento y demás servicios como evaluaciones psicológicas tuvieron que hacerse vía WhatsApp, herramientas que nos permitió dar un servicio a nuestros usuarios del servicio de Demuna.</p>

Pregunta 8

8. ¿Cuáles fueron los impedimentos y cómo los solucionaron para atender los casos que se presentaban ante la Demuna en la pandemia, a fin de no afectar el estándar o calidad de servicio que prestaban?

Respuesta 8

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
<p>Dentro de los impedimentos que se presentaron para atender los casos que se atendieron fue el Recorte Presupuestal, hubo una reducción de personal la Demuna y la Oficina Municipal de Apoyo a la persona con Discapacidad (OMAPED) cuestiones presupuestarias tuvieron que fusionarse para atender a su público usuario y no dejar de atender a sus usuarios de ambos programas.</p>	<p>No hubo impedimentos que dificultaran el accionar de la Demuna, lo que, si en el trabajo, se tuvieron que adoptar las normas o protocolos de bioseguridad debido a que el riesgo de contagiarse era alto, observar la ventilación de los ambientes, el uso de alcohol al 70 %, mascarillas KN 95 o 2 mascarillas quirúrgicas, se trabajó de maneras articulada con las instituciones públicas o privadas, la atención fue personalizada, de tal manera que la Demuna siguió atendiendo.</p>	<p>La decisión la tomó la Gerencia Municipal y nuestra Gerencia siguiendo las recomendaciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables que las Demunas son servicios esenciales y que estos no deben parar durante el periodo que dure la cuarentena por el Covid 19 a fin de no afectar el Servicio que se ofrecía a la población del distrito y personas de otros distritos que no pudiesen acceder al servicio de las Demunas.</p>	<p>Se puede afirmar que la Demuna pudo trabajar sin restricción alguna salvo las que la municipalidad exigía el cumplimiento de las normas de bioseguridad, que se exigía de acuerdo al protocolo señalado por el Ministerio de Salud para los casos de atención presencial, cuidando la salud tanto del personal de la Demuna y la del público usuario.</p>	<p>Impedimentos no hubo lo que sí, nos costó un poco adaptarnos a los cambios tecnológicos el empezar a utilizar las plataformas virtuales y recursos comunicacionales, se utilizaron ambas modalidades la virtual para seguimientos y coordinaciones como notificaciones, invitaciones a audiencia de conciliación y para celebración de las conciliaciones la forma presencial, de esta manera el servicio no decayó muy por el contrario se fortaleció.</p>

Anexo 9: Lectura relacional y matriz de codificación axial

Comparación de los resultados y el sistema de categorización apriorística, en función al marco conceptual referencial; para la codificación de textos, la corroboración de los códigos y validación de categorías apriorísticas, o la generación de nuevos códigos y la elaboración de categorías emergentes.

Categoría apriorística 1	Gestión Institucional	Códigos	Normativa Ley Reglamento Disposiciones Resoluciones Medidas	Protocolos Funciones Institucionalidad Objetivo Finalidad
Sub categorías apriorísticas	- Normas institucionales - Función institucional			
Pregunta 1:				
1. ¿De qué manera interpreta la Demuna que la crisis por el Covid 19 provocaría cambios en las normas institucionales y la función institucional?				
Respuesta 1				
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
<p>Durante la crisis de la pandemia por el Covid 19 si hubo cambios a niveles normativos y funcionales, hubo reducción de personal, se tienen fusionadas las áreas de Demuna y Omaped para reducir la planilla de personal profesional. Se implementaron normas de bioseguridad tanto para el personal que atienden al público usuario.</p> <p>La Demuna de Jesús María tuvo que adaptarse ante la Pandemia desatada por el Covid 19, implemento políticas sanitarias tanto para el personal de Demuna y para el público usuario.</p>	<p>Efectivamente la crisis del COVID 19, afecto a la Demuna la Normativa y Función Institucional, porque si bien no se realizaron cambios normativos nos tuvimos que adaptar a las nuevas tecnologías digitales que han revolucionado e implementado la atención virtual, tanto en Mesa de Partes de manera virtual fortaleció a la Demuna.</p> <p>Lo que, si en el trabajo, se tuvieron que adoptar las normas o protocolos de bioseguridad debido a que el riesgo de contagiarse era alto, observar la ventilación de los ambientes, el uso de alcohol al 70 %, mascarillas KN 95 o 2 mascarillas quirúrgicas,</p>	<p>Hemos tenido que reestructurarnos en cuanto a la protección de nuestro público usuario, por tanto, se implementaron Protocolos de bioseguridad para la protección tanto para el personal de Demuna y el público usuario de los servicios de Demuna,</p> <p>Se adoptaron medidas las medidas que dicto al gobierno el encierro domiciliario fue una de las medidas para frenar el contagio, la virtualidad fue una de sus principales características</p>	<p>No requirió cambios en la Normativa vigente, pero a mi parecer se deben agregar o consolidar la atención virtual según sea el caso.</p> <p>Que se exigía de acuerdo al protocolo señalado por el Ministerio de Salud para los casos de atención presencial, cuidando la salud tanto del personal de la Demuna y la del público usuario.</p>	<p>La Demuna como Institución defensora y protectora de los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, ha tenido que adaptarse a esta situación de Pandemia originada por esta situación del Covid 19 tuvo que adaptarse a la normativa dada por esa situación, que establecieron disposiciones para protegernos de un virus desconocidos y que estuvo causando muertos en todas partes del mundo, de tal forma que se establecieron protocolos de bioseguridad para cuidar nuestra vida la de los demás miembros de nuestras familias.</p> <p>Hubo un pequeño lapso de para con la finalidad de evaluar la situación y se estableció que el personal continúe sus labores en la Oficina de la Demuna observando los protocolos de bioseguridad, resolviendo consultas, realizando Conciliaciones, en las materias que funciones de la Demuna.</p> <p>Que tengan la misión de promover la defensa de los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, realizando diversos eventos para cumplir sus objetivos.</p> <p>Sin descuidar los protocolos de bioseguridad institucional.</p>

Categoría apriorística 1	Gestión Institucional	Códigos	Articulación Políticas de articulación Instituciones articuladas	
Sub categoría apriorística	- Políticas articuladas			
Pregunta 2				
2. ¿Cómo aborda el contexto como institución para la implementación de políticas articuladas en la dependencia de la Demuna de Jesús María?				
Respuesta 2				
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
<p>El servicio de la Demuna del distrito de Jesús María, durante los tiempos del Covid 19, nunca dejo de atender al público usuario no solamente del distrito, sino que atendió a usuarios de otros distritos, como Breña, Pueblo Libre, La victoria y distritos de otros conos.</p> <p>Las capacitaciones que dio el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMPV)</p>	<p>La articulación de la Demuna con diversas instituciones con la defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes respecto a una vulneración de sus derechos dada la virtualidad, ha sido muy activa a pesar de que no hubo presencialidad y debido a que somos varias instituciones que velamos por la niñez y adolescencia la Demuna de Jesús María siempre estuvo coordinando para brindar un mejor servicio a la comunidad, siempre se ha coordinado con instituciones como Policía Nacional (PNP), Hospitales, Reniec, Ministerio de la Mujer (MIMPV), Colegios, Ugel 3 entre otros.</p> <p>Se trabajó de maneras articulada con las instituciones públicas o privadas</p>	<p>En cuanto políticas articuladas a nivel interno se pudo coordinar con las distintas Gerencias y Subgerencias a fin de que la calidad de servicio no decaiga a nivel externo se logró articular con las dependencias del Estado como comisaría del distrito y otros distritos, con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMPV), Unidad de Protección Especial (UPE), Fiscalía de Familia, Poder Judicial, Ugel 03, Colegios Estatales y Particulares, etc.</p> <p>Con la finalidad de lograr una articulación en beneficio de los usuarios de dentro y fuera del distrito.</p>	<p>Las políticas articuladas dependen del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, que el Ente rector de las Demunas y la conformación de las distintas áreas de la municipalidad</p> <p>Así como las articulaciones a nivel externo en las que deben estar incluidas las comisarías del distrito, colegios, iglesias, poder judicial, fiscalía, gobernación, Ugel, ONG, Hospitales, Centros de Salud y otras instituciones que apoyen a la niñez y adolescencia.</p>	<p>La Demuna como Defensora y Promotora de derechos dentro de la municipalidad de Jesús María no es un Ente aislado muy por el contrario para cumplir sus funciones tiene que articular al interior de la municipalidad y al exterior llevar a cabo la articulación con las diversas instituciones como son Colegios, Comisarias, Ministerio de la Mujer por ser el Ente rector de las Demunas, Fiscalías, Poder Judicial, Centro de Emergencia Mujer (CEM), Reniec, ONGs y demás instituciones.</p> <p>La Demuna de Jesús María, siguiendo las recomendaciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables no cerró sus puertas.</p> <p>Coordinando con las Instituciones locales dentro y fuera del distrito con la finalidad de lograr la atención necesaria para nuestros usuarios de los servicios de la Demuna.</p>

Categoría apriorística 2	Gestión Organizativa	Códigos	Manuales de trabajo Reglamento de trabajo Documentos de gestión Organización	
Sub categoría apriorística	- Documentos de gestión (ROF y MOF)			
Pregunta 3				
3. ¿Cuál considera usted que fueron los principales problemas organizativos y si tuvo alguna relación con los documentos de gestión ROF y MOF?				
Respuesta 3				
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
<p>El ROF y el MOF, que son reglamentos y el Manual, no están adecuados para la realidad institucional, dado que ambos instrumentos no expresan lo referente sobre cual debió ser el funcionamiento de la Demuna, por esta situación del Covid 19, lo que si estas Normativas debieron ser adecuados y hacerlos funcionales para la actuación del personal implementando la virtualidad.</p>	<p>En cuanto a los problemas organizativos y los documentos de gestión considero que no hubo problemas ya que se tuvo que crear o implementar la atención virtual haciendo uso de las nuevas tecnologías digitales para atención al público usuario y dar una atención acorde por la situación del Covid 19</p> <p>Por otro lado, los Instrumentos de Gestión se encuentran desfasados, pero tampoco ha sido ningún porque por principio administrativo no se pueden dejar de atender un caso porque no estar normado.</p>	<p>A mi criterio el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Manual de Organización y Funciones (MOF), se encuentran desactualizados porque como un instrumento de Gestión no aporta nada a la gestión administrativa y funcional lo cual no fue un impedimento para el desempeño de nuestras funciones, lo que si recomendaría que se actualicen estos documentos para que se logre una articulación efectiva y se adapte a esta nueva realidad que incluya el gobierno electrónico para que facilite el desempeño y articulación de la Demuna.</p>	<p>Problemas organizativos no hubieron, pero se pudo detectar un poco de demora para que la Demuna vuelva a entrar en funciones, pero esta corta demora no fue porque hubo problemas en la normativa ROF y MOF, que revisando su contenido no están bien estructurados, por lo que se sugiere una adecuación a la normativa vigente.</p>	<p>Los problemas organizativos de la Demuna en un principio no afectaron a la Demuna, que si bien el ROF y el MOF, no afectaron la labor Organizativa, el Reglamento y el Manual de la Demuna no indica nada respecto a esos temas, dada la situación de pandemia presentada, pero ante esa situación como respuesta también se prevé la ley específica para para esos temas.</p> <p>En cambio, las normativas como el ROF y el MOF, no sufrieron cambios al respecto, se determinó el uso de las tecnologías digitales estableciéndose el funcionamiento de la mesa de partes virtual y el uso de las herramientas Zoom, Meet y otras herramientas digitales que las plataformas ofrecían.</p>

Categoría apriorística 2	Gestión Organizativa	Códigos	Líder Influenciador Jefe Gerencia	Comunicación Resiliencia Adaptabilidad
Sub categorías apriorísticas	- Liderazgo de equipos - Cultura de trabajo			
Pregunta 4				
4. ¿De qué forma se organizó la Demuna para enfrentar el contexto pandémico y establecer una nueva forma liderazgo de equipos y cultura de trabajo?				
Respuesta 4				
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
<p>El equipo multidisciplinario que está integrado por profesionales de distintas áreas como abogados, trabajadora social, psicóloga, conto con el apoyo de la Gerencia de Participación Vecinal y Desarrollo Humano ya que administrativamente depende de esa gerencia.</p> <p>Desarrollando tareas adicionales como el apoyo a gestiones administrativas ante diferentes instituciones como Reniec, Comisaria, Hospitales, Colegios y otras más</p>	<p>Hubo un corto tiempo de receso de actividades que obligo a replantear la atención al público usuario utilizando la virtualidad, se atendió en forma virtual y presencial, las consultas y conciliaciones, se atendieron casos de otros distritos, que suspendieron su atención a sus usuarios.</p> <p>Y si, la Demuna se tuvo que organizar para dar una respuesta rápida para que la calidad de servicio no decaiga.</p>	<p>La Demuna de Jesús María que, si bien se adoptaron medidas por el contexto de la pandemia, hubo una reducción de personal, pero se siguió conservando al personal profesional capacitado para continuar prestando el servicio la Demuna y este no decayó muy por el contrario continuó prestando su servicio a la comunidad, no solo dentro del distrito sino fuera de este, dado que distritos aledaños y lejanos cerraron sus Demunas y la Demuna de Jesús María tuvo que atender esa gente que no pudo acceder al servicio de la Demuna de su distrito, logrando consolidarse como una Demuna sin fronteras.</p>	<p>No se paralizó al equipo Multidisciplinario, continuó trabajando en forma presencial, también en la forma virtual,</p> <p>La Demuna debido a la calidad de profesionales con que cuenta fue premiada por segundo año consecutivo por desarrollar la Estrategia Modo Niñez.</p> <p>En la cual las diferentes áreas tenemos que trabajar coordinadamente para cumplir los objetivos trazados a favor de la niñez y adolescencia.</p> <p>Esta actitud tomada en cuenta por la Gerencia de Participación Vecinal y Desarrollo Humano y la Gerencia Municipal, muestra el compromiso asumido por la gestión municipal permitiendo que la Demuna continúe con las atenciones a su público usuario de los servicios.</p>	<p>muy por el contrario, continuó trabajando dando una atención personalizada en base a la empatía que tiene el servidor por su público usuario, uno de las fortalezas con la que contaba la Demuna es su Equipo Multidisciplinario compuesto por abogados, trabajadora social y psicóloga, todos capacitados por el Ministerio de la Mujer, requisito para conseguir la acreditación para poder actuar en temas de niñez y adolescencia, y se organizó de acuerdo a sus competencias y continuo laborando sin parar por la Pandemia del Covid 19,</p> <p>lo que si como respuesta organizativa los abogados manejan los temas de Conciliación, Seguimiento de Casos y Verificación, la Srta. Psicóloga se dedicó a dar charlas virtuales a fin de atenuar el impacto por el encierro tanto a padres e hijo en el distrito adicionalmente realizo evaluaciones presenciales y virtuales a casos de afectación en la que los menores estaban afectados por el encierro prolongado, la Srta. Asistente Social como parte de sus funciones tuvo que realizar visitas sociales para verificar la situación económica y el estado necesidad de nuestra población afectada. Trabajos que se tuvieron que realizar empleando las tecnologías digitales.</p>

Categoría apriorística 3	Gestión Operativa	Códigos	Presupuesto Recorte presupuestal Crisis financiera Asignación municipal	
Sub categoría apriorística	- Asignación presupuestal			
Pregunta 5				
5. Ante la crisis de la pandemia, ¿Cómo administraron, y si hubo cambios positivos, en la operación de la asignación presupuestal para la Demuna?				
Respuesta 5				
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
<p>No se pasó por crisis económica de tal manera que el servicio de la Demuna no interrumpió su servicio a su público usuario.</p> <p>A pesar de que hubo recortes presupuestales el desempeño de la Demuna no decayó administrativamente como consultas y atenciones virtuales.</p>	<p>La asignación presupuestal no se vio afectada, hubo presupuesto para la adquisición de Equipos de Protección Personal, se implementó mecanismos y protocolos para la atención al público usuario de los servicios de Demuna,</p>	<p>En cuanto a este factor de asignación presupuestal, si bien hubo recortes en las diferentes áreas la Demuna no se vio afectada dado que siguió realizando sus diferentes funciones al servicio de la niñez y la adolescencia, así como conciliaciones en temas de familia (Alimentos, Tenencia y Régimen de visitas, y temas afines conocidos como actas de compromiso).</p>	<p>Durante la pandemia originada por el Covid 19, es importante destacar que a pesar que las áreas de la municipalidad sufrieron recortes en el 2020, la Demuna del distrito no se vio afectada y continuó prestando su servicio a su público usuario sin tener inconvenientes presupuestales.</p>	<p>Durante la crisis de la pandemia a consecuencia del Covid 19 en año 2020 la Demuna a pesar de la baja recaudación debido al cierre de centros laborales o distintos tipos de negocios o personas que no pudieron pagar sus tributos la municipalidad tuvo que hacer recortes presupuestales, pero esta no afecto el servicio que la Demuna brindo a sus usuarios muy por el contrario no dejo de atender dando una calidad de servicio óptimo a sus usuarios</p> <p>cabe recalcar que la Demuna en ningún momento dejo de funcionar ni en los momentos más difíciles, muy por el contrario, estuvo apoyando a otros distritos que cerraron sus oficinas por falta de presupuesto u otras razones.</p>

Categoría apriorística 3	Gestión Operativa	Códigos	Responsable Designado Coordinador principal	Coordinación Fusión Interinstitucional
Sub categorías apriorísticas	- Designación de responsables - Coordinación interinstitucional			
Pregunta 6				
6. Durante la pandemia, ¿Cómo fue la designación de responsables y los procesos de coordinación interinstitucional operativa dentro de la Demuna?				
Respuesta 6				
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
La designación del Responsable de la Demuna es designada administrativamente por Resolución de Alcaldía la cual faculta al Responsable a administrar Organizativamente y funcionalmente a la para realizar las coordinaciones tanto internamente como representarlo externamente.	La designación del responsable de la Demuna por norma expresa del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables es por Decreto o Resolución de Alcaldía, la cual como Responsable de ese servicio da facultades para realizar las coordinaciones interinstitucionales dentro de la Demuna como Serenazgo, Fiscalización, Ambulancia y demás áreas y a nivel exterior se realizan coordinaciones con la Policía Nacional del Perú, Fiscalía, Poder Judicial, Reniec, Hospitales, Demunas de Otros distritos y demás instituciones sean estas públicas o privadas.	Tal como lo señala el Reglamento de la Demuna, la designación del Responsable de la Demuna se realiza por Decreto de Alcaldía la cual faculta al responsable a realizar todo tipo de gestiones administrativas a fin de realizar las gestiones administrativas a fin de lograr articular con las diferentes instituciones locales dentro y fuera del distrito	De acuerdo a las exigencias que el Ministerio de la Mujer indica este debe ser reconocido como Responsable de Demuna mediante resolución de Alcaldía, la cual faculta al Responsable para realizar todas las coordinaciones con las diversas instituciones del distrito, como son Comisarias, Ugel del sector, Colegios, Poder Judicial, Hospitales y otras diversas instituciones, coordinaciones que se realizan para atender una necesidad de nuestros usuarios.	La designación del responsable de Demuna como lo señala el Reglamento del D.S. 1297, son designados por Resolución de Alcaldía para que una Demuna sea Acreditada, y como tal realizar coordinaciones tanto a nivel interno con las Gerencias y Subgerencias para brindar u servicio de calidad a sus usuarios, y a nivel externo se realizan coordinaciones interinstitucionales como son las Comisarias, Poder Judicial, Gobernación, Centros de Salud, Hospitales, Reniec, Colegios y demás Instituciones que velen por los Derechos de los Niños y Adolescentes

Categoría apriorística 4	Gestión de calidad de servicio público	Códigos	Denuncia Denunciante Denunciado	Conciliadores Equipo conciliador Notificación Cita
Sub categorías apriorísticas	- Denuncias - Conciliaciones			
Pregunta 7				
7. ¿Considera usted que el Covid 19 cambió de alguna forma la prestación de servicios públicos a la comunidad: denuncia, conciliación, seguimiento y verificación?				
Respuesta 7				
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
<p>Si, adicionalmente a la atención presencial, se implementaron las atenciones virtuales.</p> <p>Hasta la fecha son virtuales, en la mayoría de seguimientos a las Conciliaciones son virtuales, las Plataformas Digitales se han visto fortalecidas porque hasta las clases escolares y universitarias todavía son virtuales.</p>	<p>Si cambio, porque se ha abierto una serie de mecanismos digitales para hacer posible una mejor atención al público usuario que puede hacer uso de medios digitales, presenciales de acuerdo a las facilidades que le sea más factible y según sea el caso, el equipo multidisciplinario se constituye al domicilio del afectado para verificar cualquier atentado que vulnere algún derecho de un niño, niña o adolescente.</p> <p>No se descuidó el servicio que brindaba la Demuna, las invitaciones a Audiencias de Conciliación fueron realizadas vía WhatsApp, de gran aceptación entre las personas, el servicio de psicología que tenía charlas programadas utilizo la vía denominada Zoom, así como las prestaciones y terapias fueron realizadas por WhatsApp, Zoom o Meet, de gran aceptación entre los usuarios del servicio de Demuna.</p>	<p>Considero que sí, porque no solo se puede hacer una denuncia de forma presencial, sino por otras vías que puede ser telefónica, virtual, escrita, en cuanto a la conciliación necesariamente si tiene que ser presencial porque esta lo que busca es restablecer la paz social, el seguimiento y verificación de los casos estas también pueden ser virtuales, según la disponibilidad de las partes.</p>	<p>Sí, porque de todas maneras tuvimos que adaptarnos para hacer uso de la tecnología de la información y ampliar nuestra atención a más usuarios que tenían la necesidad de ser atendidos por la Demuna, aspectos contemplado en nuestro manual de capacitación de defensores, se recibieron denuncias vía internet vía celular, vía mesa de partes, las conciliaciones si fueron realizados de forma presencial observando todas las medidas de bioseguridad.</p> <p>Las conciliaciones si se celebraron en forma presencial, porque este tipo de atención requiere una atención personalizada con la atención que cada caso amerita, la modificación que hubo fue en las notificaciones, que se empezaron a realizar vía WhatsApp con gran aceptación entre las partes intervinientes en la conciliación solicitante e invitado.</p>	<p>Sí, porque la Demuna tuvo que adecuarse al uso de nuevas tecnologías, debido a que las atenciones presenciales no eran posible cuando se decretó la cuarentena total a raíz de la presencia del Covid 19, se tuvo que hacer uso de nuevas tecnologías digitales, que como se creía no duraría tanto tiempo, pero todas las instituciones tuvieron que adecuarse a la virtualidad, la prestación de servicios se volvió virtual, las plataformas Zoom, Meet, y otras más, así como para notificar a los usuarios de los servicios de conciliación, seguimiento y demás servicios como evaluaciones psicológicas tuvieron que hacerse vía WhatsApp.</p> <p>Se utilizaron ambas modalidades la virtual para seguimientos y coordinaciones como notificaciones, invitaciones a audiencia de conciliación y para celebración de las conciliaciones la forma presencial</p>

Categoría apriorística 4	Gestión de calidad de servicio público	Códigos	Virtual Calidad Seguimiento Verificación Acompañamiento Cierre	
Sub categoría apriorística	- Seguimiento y verificación			
Pregunta 8				
8. ¿Cuáles fueron los impedimentos y cómo los solucionaron para atender los casos que se presentaban ante la Demuna en la pandemia, a fin de no afectar el estándar o calidad de servicio que prestaban?				
Respuesta 8				
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
Dentro de los impedimentos que se presentaron para atender los casos que se atendieron fue el Recorte Presupuestal, hubo una reducción de personal la Demuna y la Oficina Municipal de Apoyo a la persona con Discapacidad (OMAPED) cuestiones presupuestarias tuvieron que fusionarse para atender a su público usuario y no dejar de atender a sus usuarios de ambos programas.	No hubo impedimentos que dificultaran el accionar de la Demuna. La atención fue personalizada, de tal manera que la Demuna siguió atendiendo. las invitaciones a las Audiencias de Conciliación se tuvieron que realizar vía WhatsApp y otros tipos de atenciones, las capacitaciones y demás coordinaciones por medidas de bioseguridad se realizaban vía virtual, las Atenciones, Consultas y Conciliaciones se realizaban en forma presencial.	La decisión la tomó la Gerencia Municipal y nuestra Gerencia siguiendo las recomendaciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables que las Demunas son servicios esenciales y que estos no deben parar durante el periodo que dure la cuarentena por el Covid 19 a fin de no afectar el Servicio que se ofrecía a la población del distrito y personas de otros distritos que no pudiesen acceder al servicio de las Demunas. Se tuvo que replantear la adopción de nuevas medidas a tomarse en cuenta como son la atención virtual, la comunicación interinstitucional de forma virtual, el gobierno electrónico tuvo que ser fortalecido para lograr una mejor calidad de servicio.	Se puede afirmar que la Demuna pudo trabajar sin restricción alguna salvo las que la municipalidad exigía el cumplimiento de las normas de bioseguridad. Al trabajo que se realizaba de manera presencial tuvo que agregarse el trabajo de manera virtual tanto para las áreas psicología como Asistencia Social, los diferentes tipos de consultas si se podían realizar de forma remota se asesoraban, pero si se requerían una atención especializada se programaba una cita o consulta especializada a cargo del personal especializado de acuerdo a la evaluación del caso.	Impedimentos no hubo lo que sí, nos costó un poco adaptarnos a los cambios tecnológicos el empezar a utilizar las plataformas virtuales y recursos comunicacionales De esta manera el servicio no decayó muy por el contrario se fortaleció. Herramientas que nos permitió dar un servicio a nuestros usuarios del servicio de Demuna. Coordinaciones que fueron realizadas para la restitución de derechos, apoyos sociales en trámites administrativos o atenciones médicas, maltrato físico o psicológico, demandas, o cualquier tipo de pedido que sea atendible por la Demuna.

Se determinó que los códigos (a priori o iniciales), según el texto codificado y analizado por la codificación axial, contrastaron con el sistema de categorías apriorísticas y se obtuvo códigos nuevos que sugieren una recategorización por una matriz de categorías emergentes.

Categorías apriorísticas	Subcategorías apriorísticas	Texto codificado	Códigos nuevos
C1. Gestión Institucional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normas institucionales 2. Función institucional 3. Políticas articuladas 	<ul style="list-style-type: none"> - Cambios a niveles normativos y funcionales. - Se implementaron normas de bioseguridad tanto para el personal que atienden al público usuario. - Implementó políticas sanitarias tanto para el personal de Demuna y para el público usuario. - Afectó a la Demuna la Normativa y Función Institucional. - Se tuvieron que adoptar las normas o protocolos de bioseguridad debido a que el riesgo de contagiarse era alto. - Hemos tenido que reestructurarnos en cuanto a la protección de nuestro público usuario. - Se implementaron Protocolos de bioseguridad para la protección tanto para el personal. - Se adoptaron medidas las medidas que dicto al gobierno el encierro domiciliario fue una de las medidas para frenar el contagio. - No requirió cambios en la Normativa vigente, pero a mi parecer se deben agregar o consolidar la atención virtual - Protocolo señalado por el Ministerio de Salud para los casos de atención presencial, cuidando la salud tanto del personal de la Demuna y la del público usuario. - Adaptarse a la normativa dada por esa situación, que establecieron disposiciones para protegernos de un virus. - Nunca dejo de atender al público usuario no solamente del distrito, sino que atendió a usuarios de otros distritos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa - Funcional - Institucional - Política - Bioseguridad - Protección - Articulación - Público - Salud - Usuario - Presencialidad - Coordinación - Objetivos - Misión - Finalidad - Distrito - Servicios - Beneficios - Atención virtual

-
- Que tengan la misión de promover la defensa de los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, realizando diversos eventos para cumplir sus objetivos.
 - La articulación de la Demuna con diversas instituciones con la defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
 - Demuna de Jesús María siempre estuvo coordinando para brindar un mejor servicio a la comunidad, siempre se ha coordinado con instituciones.
 - Se trabajó de maneras articulada con las instituciones públicas o privadas
 - A nivel interno se pudo coordinar con las distintas Gerencias y Subgerencias a fin de que la calidad de servicio no decaiga.
 - A nivel externo se logró articular con las dependencias del Estado.
 - La finalidad de lograr una articulación en beneficio de los usuarios de dentro y fuera del distrito
 - Las políticas articuladas dependen del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, que es el Ente rector de las Demunas
 - La Demuna como Defensora y Promotora de derechos dentro de la municipalidad de Jesús María no es un ente aislado, muy por el contrario, para cumplir sus funciones tiene que articular al interior de la municipalidad y al exterior llevar a cabo la articulación con las diversas instituciones.
 - Coordinando con las Instituciones locales dentro y fuera del distrito con la finalidad de lograr la atención necesaria para nuestros usuarios de los servicios de la Demuna.
-

Categorías apriorísticas	Subcategorías apriorísticas	Texto codificado	Códigos nuevos
C2. Gestión Organizativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documentos de gestión (ROF y MOF) 2. Liderazgo de equipos 3. Cultura de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - ROF y el MOF, que son reglamentos y el Manual, no están adecuados para la realidad institucional. - No expresan lo referente sobre cual debió ser el funcionamiento de la Demuna, por esta situación del Covid 19. - Estas normativas debieron ser adecuados y hacerlos funcionales para la actuación del personal implementando la virtualidad. - En cuanto a los problemas organizativos y los documentos de gestión considero que no hubo problemas. - Se tuvo que crear o implementar la atención virtual haciendo uso de las nuevas tecnologías digitales para atención al público usuario. - Los Instrumentos de Gestión se encuentran desfasados - El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Manual de Organización y Funciones (MOF), se encuentran desactualizados - Como un instrumento de Gestión no aporta nada a la gestión administrativa y funcional. - No fue un impedimento para el desempeño de nuestras funciones. - Se actualicen estos documentos para que se logre una articulación efectiva y se adapte a esta nueva realidad que incluya el gobierno electrónico para que facilite el desempeño y articulación de la Demuna. - ROF y MOF, que revisando su contenido no están bien estructurados, por lo que se sugiere una adecuación a la normativa vigente. - El Reglamento y el Manual de la Demuna no indica nada respecto a esos temas, dada la situación de pandemia presentada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reglamento - Manual - Documentos - Gestión - Instrumentos - Tecnologías - Desempeño - Funciones - Organización - Estructura - Herramientas - Digital - Equipo Multidisciplinario - Plataformas - Gestión - Apoyo - Virtualidad - Calidad - Servicio - Fortalezas - Profesional

-
- Se determinó el uso de las tecnologías digitales estableciéndose el funcionamiento de la mesa de partes virtual y el uso de las herramientas Zoom, Meet y otras herramientas digitales que las plataformas ofrecían.
 - Equipo multidisciplinario que está integrado por profesionales
 - Desarrollando tareas adicionales como el apoyo a gestiones administrativas ante diferentes instituciones.
 - un corto tiempo de receso de actividades que obligo a replantear la atención al público usuario utilizando la virtualidad.
 - la Demuna se tuvo que organizar para dar una respuesta rápida para que la calidad de servicio no decaiga
 - una reducción de personal, pero se siguió conservando al personal profesional capacitado
 - Continuó prestando su servicio a la comunidad, no solo dentro del distrito sino fuera de este, dado que distritos aledaños y lejanos cerraron sus Demunas.
 - Continuó trabajando en forma presencial, también en la forma virtual.
 - Tenemos que trabajar coordinadamente para cumplir los objetivos.
 - El compromiso asumido por la gestión municipal permitiendo que la Demuna continúe con las atenciones a su público usuario.
 - Las fortalezas con la que contaba la Demuna es su equipo multidisciplinario.
 - Trabajos que se tuvieron que realizar empleando las tecnologías digitales.

- Trabajos digitales

Categorías apriorísticas	Subcategorías apriorísticas	Texto codificado	Códigos nuevos
C3. Gestión Operativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Designación de responsables 2. Asignación presupuestal 3. Coordinación interinstitucional 	<ul style="list-style-type: none"> - A pesar de que hubo recortes presupuestales el desempeño de la Demuna no decayó administrativamente como funcionalmente. - Hubo presupuesto para la adquisición de Equipos de Protección Personal, se implementó mecanismos y protocolos para la atención al público usuario. - Hubo recortes en las diferentes áreas la Demuna no se vio afectada dado que siguió realizando sus diferentes funciones al servicio de la niñez y la adolescencia. - Áreas de la municipalidad sufrieron recortes en el 2020 - La Demuna del distrito no se vio afectada y continuó prestando su servicio a su público usuario sin tener inconvenientes presupuestales. - A pesar de la baja recaudación debido al cierre de centros laborales o distintos tipos de negocios o personas que no pudieron pagar sus tributos la municipalidad tuvo que hacer recortes presupuestales. - El servicio que la Demuna brindó a sus usuarios muy por el contrario no dejó de atender dando una calidad de servicio óptimo. - La Demuna en ningún momento dejó de funcionar ni en los momentos más difíciles, muy por el contrario, estuvo apoyando a otros distritos que cerraron sus oficinas por falta de presupuesto u otras razones. - La designación del Responsable de la Demuna es designada administrativamente por Resolución de Alcaldía, la cual faculta al Responsable a administrar organizativamente y funcionalmente. - La designación del responsable de la Demuna por norma expresa del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables es por Decreto o Resolución de Alcaldía. - Facultades para realizar las coordinaciones interinstitucionales dentro de la Demuna. 	<ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto - Administración - Adquisición - Mecanismos - Protocolos - Público - Usuario - Servicio - Áreas - Prestaciones - Atención - Calidad - Optimización - Función - Distritos - Responsable - Organización - Designación - Coordinación - Interinstitucional - Gestión - Articulación

-
- A fin de realizar las gestiones administrativas, a fin de lograr articular con las diferentes instituciones locales dentro y fuera del distrito.
 - De acuerdo a las exigencias que el Ministerio de la Mujer indica este debe ser reconocido como Responsable de Demuna mediante resolución de Alcaldía.
 - Realizar coordinaciones tanto a nivel interno con las Gerencias y Subgerencias para brindar u servicio de calidad a sus usuarios.
 - A nivel externo se realizan coordinaciones interinstitucionales como son las Comisarias, Poder Judicial, Gobernación, Centros de Salud, Hospitales, Reniec, Colegios y demás Instituciones que velen por los Derechos de los Niños y Adolescentes.
-

Categorías apriorísticas	Subcategorías apriorísticas	Texto codificado	Códigos nuevos
C4. Gestión de calidad de servicio público	<ol style="list-style-type: none"> 1. Denuncias 2. Conciliaciones 3. Seguimiento y verificación 	<ul style="list-style-type: none"> - Adicionalmente a la atención presencial, se implementaron las atenciones virtuales. - Hasta la fecha son virtuales, en la mayoría de seguimientos a las Conciliaciones son virtuales, las Plataformas Digitales se han visto fortalecidas. - Si cambio, porque se ha abierto una serie de mecanismos digitales para hacer posible una mejor atención al público usuario. - Puede hacer uso de medios digitales, presenciales, de acuerdo a las facilidades que le sea más factible y según sea el caso. - El equipo multidisciplinario se constituye al domicilio del afectado para verificar cualquier atentado que vulnere algún derecho de un niño, niña o adolescente. - Las invitaciones a Audiencias de Conciliación fueron realizadas vía WhatsApp, de gran aceptación entre las personas. - Las prestaciones y terapias fueron realizadas por WhatsApp, Zoom o Meet. - Considero que sí, porque no solo se puede hacer una denuncia de forma presencial, sino por otras vías que puede ser telefónica, virtual, escrita. - La conciliación necesariamente si tiene que ser presencial porque esta lo que busca es restablecer la paz social. - El seguimiento y verificación de los casos estas también pueden ser virtuales, según la disponibilidad de las partes. - Tuvimos que adaptarnos para hacer uso de la tecnología de la información y ampliar nuestra atención a más usuarios - Se recibieron denuncias vía internet vía celular, vía mesa de partes, las conciliaciones si fueron realizados de forma presencial observando todas las medidas de bioseguridad 	<ul style="list-style-type: none"> - Atención presencial - Atención virtual - Plataformas digitales - Mecanismos digitales - Público usuario - Medios digitales - Presencialidad - Virtualidad - Facilidades - Atención a domicilio - Disponibilidad - Tecnología - Usuarios - Mesa de partes - Mesa virtual de partes - Notificación - Personalización

-
- Las conciliaciones si se celebraron en forma presencial, porque este tipo de atención requiere una atención personalizada con la atención que cada caso amerita
 - La modificación que hubo fue en las notificaciones, que se empezaron a realizar vía WhatsApp con gran aceptación entre las partes intervinientes
 - Sí, porque la Demuna tuvo que adecuarse al uso de nuevas tecnologías.
 - Se decretó la cuarentena total a raíz de la presencia del Covid 19.
 - todas las instituciones tuvieron que adecuarse a la virtualidad, la prestación de servicios se volvió virtual.
 - Las plataformas Zoom, Meet, y otras más, así como para notificar a los usuarios de los servicios de conciliación, seguimiento y demás servicios.
 - Se utilizaron ambas modalidades la virtual para seguimientos y coordinaciones como notificaciones, invitaciones a audiencia de conciliación.
 - Para celebración de las conciliaciones la forma presencial.
-

Anexo 10: Codificación selectiva y categorías emergentes

Tabla 9

Modificación de la matriz de categorías apriorísticas vs emergentes

Categorías apriorísticas	Subcategorías apriorísticas	Códigos nuevos	Subcategorías emergentes y sus códigos	Categorías emergentes
C1. Gestión institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Normas institucionales - Función institucional - Políticas articuladas 	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa - Funcional - Institucional - Política - Bioseguridad - Protección - Articulación - Público - Salud - Usuario - Presencialidad - Coordinación - Objetivos - Misión - Finalidad - Distrito - Servicios - Beneficios - Atención virtual 	<ul style="list-style-type: none"> - Institucionalidad Funcional Objetivos Misión Finalidad - Políticas Bioseguridad y protección Públicas Distrital Servicios al usuario Beneficios - Normativa Articulada Coordinada Salud Atención virtual 	C1. Gestión de la institucionalidad política y normativa de la Demuna
C2. Gestión organizativa	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos de gestión (ROF y MOF) - Liderazgo de equipos - Cultura de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Reglamento - Manual - Documentos - Gestión - Instrumentos - Tecnologías 	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño Calidad Servicio Fortalezas Profesional Apoyo 	C2. Gestión del desempeño organizacional y tecnológica de la Demuna

		<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño - Funciones - Organización - Estructura - Herramientas - Digital - Equipo Multidisciplinario - Plataformas - Gestión - Apoyo - Virtualidad - Calidad - Servicio - Fortalezas - Profesional - Trabajos digitales 	<ul style="list-style-type: none"> - Organización Reglamentos Manuales Documentos de gestión Estructura organizacional digital Instrumentos Equipos multidisciplinarios - Tecnológica Trabajos digitales Documentos digitales Plataformas virtuales Herramientas digitales 	
C3. Gestión operativa	<ul style="list-style-type: none"> - Designación de responsables - Asignación presupuestal - Coordinación interinstitucional 	<ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto - Administración - Adquisición - Mecanismos - Protocolos - Público - Usuario - Servicio - Áreas - Prestaciones - Atención - Calidad - Optimización - Función - Distritos - Responsable - Organización 	<ul style="list-style-type: none"> - Administración Áreas Funciones Responsables Organización Coordinación Articulación - Calidad Gestión de calidad Público usuario Prestaciones Atención y protocolos - Presupuesto Adquisición Mecanismos 	C3. Gestión administrativa de la calidad y presupuesto de la Demuna

		<ul style="list-style-type: none"> - Designación - Coordinación - Interinstitucional - Gestión - Articulación 	<ul style="list-style-type: none"> Optimización Interinstitucional 	
C4. Gestión de calidad de servicio público	<ul style="list-style-type: none"> - Denuncias - Conciliaciones - Seguimiento y verificación 	<ul style="list-style-type: none"> - Atención presencial - Atención virtual - Plataformas digitales - Mecanismos digitales - Público usuario - Medios digitales - Presencialidad - Virtualidad - Facilidades - Atención a domicilio - Disponibilidad - Tecnología - Usuarios - Mesa de partes - Mesa virtual de partes - Notificación - Personalización 	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios presenciales Atención presencial Plataformas Mecanismos Presencialidad Atención a domicilio Mesa de partes Personalización Notificaciones Facilidades Disponibilidad - Servicios virtuales Atención virtual Plataformas Mecanismos Público usuario Medios digitales Virtualidad Mesa virtual de partes Notificación Facilidades Disponibilidad 	C4. Gestión de servicios presenciales y virtuales de la Demuna

Nota. Las categorías apriorísticas fueron modificadas a categorías emergentes según el análisis. Elaboración propia.

* Los códigos nuevos fueron exportados de los textos codificados de la codificación axial, estos constituyen la codificación definitiva para construir las categorías emergentes.

Tabla 10

Matriz de categorías emergentes

Categorías emergentes	Subcategorías emergentes	Códigos nuevos
Gestión de la institucionalidad política y normativa de la Demuna	Institucionalidad	: Funcional, Objetivos, Misión, Finalidad.
	Políticas	: Bioseguridad y protección, Públicas, Distrital, Servicios al usuario, Beneficios.
	Normativa	: Articulada, Coordinada, Salud, Atención virtual.
Gestión del desempeño organizacional y tecnológica de la Demuna	Desempeño	: Calidad, Servicio, Fortalezas, Profesional, Apoyo.
	Organización	: Reglamentos, Manuales, Documentos de gestión, Estructura organizacional digital, Instrumentos, Equipos multidisciplinares.
	Tecnológica	: Trabajos digitales, Documentos digitales, Plataformas virtuales, Herramientas digitales.
Gestión administrativa de la calidad y el presupuesto de la Demuna	Administración	: Áreas, Funciones, Responsables, Organización, Coordinación, Articulación.
	Calidad	: Gestión de calidad, Público usuario, Prestaciones, Atención y protocolos.
	Presupuesto	: Adquisición, Mecanismos, Optimización, Interinstitucional.
Gestión de servicios presenciales y virtuales de la Demuna	Servicios presenciales	: Atención presencial, Plataformas, Mecanismos, Presencialidad, Atención a domicilio, Mesa de partes, Personalización, Notificaciones, Facilidades, Disponibilidad.
	Servicios virtuales	: Atención virtual, Plataformas, Mecanismos, Público usuario, Medios digitales, Virtualidad, Mesa virtual de partes, Notificación, Facilidades, Disponibilidad.

Nota. Nueva categorización emergente que reemplaza la tabla 8 de la matriz de categorías apriorísticas. Elaboración propia.

Tabla 11

Matriz de triangulación

Tipos o niveles	Triangulación de datos	Triangulación de investigadores	Triangulación de métodos o metodológico	Triangulación teórica o teorías o disciplinas
Criterio	<p>Consiste en la relación de datos de diversas fuentes, para el análisis temporal, espacial y personal, de los estudios efectuados.</p>	<p>Consistió en colaboración de investigadores y/u observadores metodológicos u de otras carreras, incluso en los métodos aplicados por los investigadores, en función de obtener mayores opiniones respecto los datos, los resultados y su comparativa revisión interpretativa y analítica.</p>	<p>Consiste en el uso de diversos métodos o técnicas para estudiar un problema determinado, complementariamente a la aplicación de enfoques cualitativos o cuantitativos o mixtos, también aplicado en investigaciones holístico.</p>	<p>Consiste en triangular entre teorías o disciplinas y las perspectivas de los estudios que lo impulsan, para analizar los datos desde campos distintos de estudio y tener una visión holística de la investigación.</p>
Fuente 1	<p>UNICEF (2018), proporcionó un plan estratégico 2018 - 2021, orientador para las instituciones en todo el mundo, en función de la defensa y mejores beneficios de los niños y adolescentes. Para ello analizó un volumen amplio de datos y estadísticas gubernamentales para determinar que requieren las instituciones públicas, como la Demuna que, por medio de los Ministerios y gobiernos subnacionales, implementen políticas y estrategias creen beneficios por una gestión más efectiva. Del mismo modo, también involucran las tecnologías para fortalecer las actividades del Estado creando valor público. Finalmente, se integra a los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Temporal, datos recolectados desde 1990 hasta 2016. - Espacial, datos recogidos de estadísticas internacionales, y de los convenios entre 190 países. - Personal, muestra de sujetos son los niños y adolescentes, por medio de los informes estadísticos e información institucional. 	<p>Sanfuentes et al. (2018), descubrieron importantes resultados de la experiencia laboral en grupos profesionales del Servicio Nacional de Menores (SENAME) de Chile; con la finalidad de conocer las influencias de las tensiones y dilemas sobre el desempeño laboral. Al ser una institución de naturaleza similar a la Demuna en Perú, porque busca proteger y cuidar a los niños, niñas y adolescentes más vulnerables de todo Chile, se toma como referencia esta experiencia para el ámbito organizacional. En consecuencia, se identifica las causantes que afectan en parte con el manejo de emociones y la necesidad de apoyo profesional; pero lo que resalta es la aplicación de la triangulación de investigadores, ya que se redujo el sesgo del análisis cualitativo con dos investigadores que observaron todas las sesiones, se complementó con la transcripción textual, analizaron los datos, y un tercero revisó y luego discutió con ellos la calidad y precisión del análisis.</p>	<p>Reis et al. (2017), realizaron una investigación acerca de las estadísticas de violencia en adolescentes, desde la disciplina de enfermería. En este caso la investigación realizó un análisis bibliométrico de distintas bases de datos para conocer la evolución de producción científica de enfermería para temas relacionados con la violencia en los adolescentes en Brasil.</p> <p>Los resultados muestran que desde 2000 a 2015, existe 32 productos académicos registrados en MEDLINE, LILACS, BDNF y ADOLEC con términos relacionados a: adolescente, enfermería, violencia, derechos humanos y defensa del niño y del adolescente., mayormente de la zona noreste de Brasil. Por ello, es interesante observar que la disciplina que más atiende estos casos en hospitales, como la enfermería, no tenga producción acorde al volumen de casos registrados; que, según el autor, sólo en la zona norte de Brasil en el 2012, en edades 12 a 18 años tuvo como registro de mortandad de 7,592 por violencia o agresión, que representa una tasa de 31,3 muertes por 100,0000 adolescentes.</p>	<p>Wachs et al. (2018), desarrollaron un aspecto teórico importante en la conceptualización de un caso de defensa en los derechos del niño y adolescente, mediante el potencial rol que toma la mediación escolar frente al acoso o bullying. Desfragmentado de un caso correlativo del bullying, se obtuvo de una muestra probabilística de 2071 estudiantes en Alemania, de edades 12 a 17 años, que cerca de 43-48% no intervendrían frente a un acto de abuso o bullying, debido a conflictos que se podrían generar con la disposición de intervenir o ayudar en estos casos. Concluyendo, la necesidad de aumentar la confianza para la intervención escolar para frenar estos abusos, incrementar los esfuerzos para desarrollar la confianza para lidiar con los conflictos y relaciones interpersonales, y crea una autoeficacia para controlar el clima que ocurre en las aulas e intervenir.</p>

Fuente 2

Defensoría del Pueblo (2013), ofreció un Informe N° 164 que lleva por título ¡Fortalezcamos las Demuna! Defendiendo los derechos de los niños, niñas y adolescentes. La investigación monitorea la calidad de servicio que presta las entidades, en sus capacidades y su eficacia para el verificar la calidad de los mismos. Por lo tanto, bajo una construcción positivista cuantitativa para el análisis de los datos, muestra de 48 Demunas, que por medio de un cuestionario supervisado y la ficha de observación aplicado a altos funcionarios, comisionados, responsables u otros, de las Demunas en diversas regiones a nivel nacional, aplicando el en el mes de septiembre de 2012. Se descubrió que, un 83% de las Demunas que no cuentan con salas especiales para niñas y niños; Además, el 54% no posee un ambiente privado para casos que ameriten, adicionalmente, el 45% no posee suficiente infraestructura sanitaria con baños dentro de sus locales. Por último, señala que el 33% del personal no tuvo una capacitación acorde a temas integrales para el desempeño de sus funciones, ello puede inferir en el desconocimiento de la norma, alcances y capacidades técnicas para la atención de casos complejos, se requiere entonces la capacitación; pero en las zonas de provincia estos datos son más alarmantes en brechas de infraestructuras. De esta manera, concluye en la amplia necesidad en designar un presupuesto adecuado para cubrir las necesidades prioritarias, en la medida que se reduzcan el índice de deficientes condiciones arquitectónicas necesarias en las dependencias y con estándares de los servicios

- Temporal, datos recolectados en septiembre de 2012.
- Espacial, datos recogidos de una muestra de 48 Demunas de 9 regiones.
- Personal, altos funcionarios, comisionados, responsables u otros.

Rodríguez (2018), desarrolló una tesis sobre Avances y retos en el caso la Defensoría Municipal de la Niña, Niño y Adolescente del distrito de Carabayllo. Su investigación se enfocó en el conocimiento profundo de los avances y retos de la Demuna. Enfocado en el conocimiento de su misión, objetivos, de qué manera funciona y porqué es necesaria. Se indagó en las percepciones y opiniones de usuarios, defensores, autoridades municipales, funcionarios del ente rector (MIMP). Analizando las capacidades desarrolladas y nivel de empoderamiento local que ofrece la entidad. Por último, la revisión de la literatura de la normativa, procedimientos, calidad de atención, etc. Para ello, la propuesta metodológica fue la inclusión dentro del estudio cualitativo, diseño de casos, de tipo aplicada y nivel explicativo, la convergencia de múltiples técnicas, instrumentos para muestras selectivas de la Demuna. La muestra seleccionada fue la de DEMUNA Distrital de Carabayllo, para la recolección de datos se aplicó: entrevistas a profundidad, grupos focales, observación y revisión documentaria; con la finalidad de asegurar la exhaustividad indispensable para un producto académico. Entonces, se efectuó la triangulación de los resultados de cada fuente para llegar a conclusiones específicas que construyeron inferencias lógicas.

Zuleta y Zapata (2021), desarrollaron una investigación para el análisis de las experiencias en la institución Comisaría de Familia del Municipio de Caldas-Antioquia (2019), en Colombia; donde el foco del estudio estuvo en los profesionales y practicantes en el proceso de restablecimiento de derechos de los niños, niñas y adolescentes (NNA). Mediante la metodología descriptiva, enfoque fenomenológico y el desarrollo de la propuesta de sistematización, se obtuvo que existe subjetivamente una influencia de los dilemas éticos y emociones políticas entre los profesionales y practicantes de esta Comisaria Familiar; por ello, incidió en el trabajo social y la intervención de casos para buscar justicia, reducir incertidumbre y generar empatía con los NNA. Finalmente, se llegó a la conclusión de una sistematización de experiencias para orientar a los servidores en la comprensión de sus propios dilemas éticos y emociones políticas; a fin de orientarlos bajo la ética integral y con estrategias de alfabetización emocional y ética familiar como mecanismos de apoyo social y que genere procesos efectivos de restablecimiento de derechos de los NNA.

Defensoría del Pueblo (2019), al presentarnos su Compendio sobre normas básicas de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, se obtiene una fuente valiosa de información que integra normas del marco normativo internacional, normas nacional, normas de niñez y adolescencia, y normas en materia de violencia escolar, todas estos marcos normativos desde la visión de la promoción y defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. El grado de aporte de este compendio normativo, permite la exploración de las políticas normativas en el mundo y cómo se institucionalizan en las organizaciones a cargo del cuidado de los niños, niñas y adolescentes. No obstante, la finalidad busca crear espacios de paz, justicia y sin violencia, con la mejor promoción de calidad de vida y aplicación adecuada de los derechos, confrontando casos como el bullying escolar, abusos a menores, violencia familiar y otros casos.

Discusión de similitudes

Con UNICEF (2018), coincide en los resultados de los datos analizados que presentan una necesaria evolución de las instituciones del Estado que velan por la defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Ya sea, mediante el fortalecimiento institucional con políticas más adecuadas que permitan organizaciones de prestaciones sociales, como en la evolución de infraestructura acorde a una gestión apoyada en las tecnologías que potencien las operaciones; en todo sentido, el desarrollo estratégico requiere una articulación adecuada a la realidad de cada país, basado en las estadísticas gubernamentales que sirvan de input para mejores metodologías y gobernanza entre las Demunas.

Con Defensoría del Pueblo (2013), se tiene la semejanza en que este aporte, aunque de años atrás, sirve como evidencia que no existió una compatibilidad de políticas, planes y presupuesto en instituciones que protegen y emplean esfuerzos por generar mejores condiciones de bienestar social. Ahora, en la actualidad, si bien es cierto que casi 10 años posterior a esta publicación, se pudo comprobar en la Demuna de Jesús María, si posee estadísticas más favorables, incluso en la metodología de trabajo, en la atención de casos en su jurisdicción y otros usuarios de otros distritos, por lo tanto, se evidencia que se ha superado en este caso las limitaciones detectadas de hace una década, con datos o resultados favorables.

Con Sanfuentes et al. (2018), hay similitud por el apoyo de investigadores y observadores en la investigación, porque en el presente caso se contó con un investigador que realizó las acciones de asesoría y otro investigador que realizó las acciones de revisor, los cuales interactuaron para lograr la consistencia y validez metodológica en la aplicación de los instrumentos, los resultados y el análisis interpretativo. Asimismo, un observador externo apoyó en la grabación y verificación del audio para la transcripción textual, proporcionando una visión adicional en la estructura conforme al problema, los objetivos y categorías, para una correcta codificación y su triangulación con las opiniones de los entrevistados.

Con Rodríguez (2018), existen similitud en la investigación debido al método de estudio de casos, que por el lado del investigador fue la Demuna de Carabaylo y para la presente investigación fue la Demuna de Jesús María. No obstante, la consistencia y credibilidad que le proporciona la validez por medio de una triangulación de los resultados de diversas fuentes de técnicas e instrumentos aplicados, proporciona distintos enfoques y puntos de vista que pueden cruzar información para el desarrollo de inferencias lógicas que expliquen el caso. En este sentido, también se ha desarrollado la triangulación dentro de esta investigación, comparando por medio de tipos o niveles de triangulación, la coherencia y congruencia de datos que describan el caso estudiado desde múltiples perspectivas, criterios y opiniones.

Con Reis et al. (2017), se puede observar el uso del análisis bibliométrico, mediante software para distintas bases de datos, lo cual, también aplica para esta realidad local, por pertenecer a la Región. Por ello, el método hermenéutico de esta investigación, también orienta la construcción de información de diversas fuentes que añaden valor a la investigación, en la indagación de revistas científicas, repositorios universitarios nacionales e internacionales y otros datos; es decir, en este mismo punto es donde existe coincidencia por la búsqueda entre las bases de datos para conocer cómo se desarrollan la producción científica acorde a los casos de violencia de los niños y adolescentes en cada país.

Con Zuleta y Zapata (2021), se puede mencionar que el método aplicado fenomenológico permite comprender la experiencia narrada de los propios actores, en función que se construye o sistematiza para enfocarlos en resultados beneficiosos en materia social, como en este estudio. Para el caso de la Demuna, al ser un diseño de casos, Vargas (2011) señala que podría considerarse como un híbrido o vacío, puesto que "sirve perfectamente al propósito de unos intereses positivistas, hermenéutico-interpretativos o críticos" (pp. 42-43). Por lo tanto, podría inferirse que aplica ciertas técnicas o métodos de la fenomenología para el desarrollo de describir cómo se desarrolló la gestión de la Demuna en época del Covid 19, desde la narración de experiencia empírica de sus profesionales.

Con Wachs et al. (2018), hay semejanza debido a que también involucran aspectos teóricos para la defensa de los niños y adolescentes, que es parte de la esencia de la Demuna, por lo cual se halla vinculación en objetivo de crear conciencia en la juventud para detener los abusos que afectan la integridad de la persona. Ya sea con los esfuerzos y mecanismos para crear confianza en los mismos estudiantes para detener los abusos en las aulas o incluso en el conocimiento de otras medidas que pueden ser efectivas para el autocontrol e intervención. Por lo tanto, al ser parte de los servicios que ofrece la Demuna, este aspecto teórico puede fortalecerse mediante las capacidades, actitudes y mecanismos de intervención deben ser parte de la integración de posibles servicios que pueda ofrecer; articulado al sistema denominado SISEVE, vinculado al MINEDU. Con respecto a este último punto, el desarrollo de estrategias complementarias a aspectos teóricos sobre la intervención institucional en casos vinculados a la prevención de abusos o bullying, para reducir el índice estadísticos de estos; para no ver, El Comercio (2022), casos como un "niño de 10 años sufrió quemaduras tras ataque de otros menores en Sullana".

Con Defensoría del Pueblo (2019), se tiene semejanzas con relación a la Demuna, porque comparten teóricamente los conceptos y la normativa acerca de la promoción y defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Inclusive, la Demuna adopta las normativas que son descritas en el marco internacional provisto en el compendio de la Defensoría del Pueblo que se vinculan con la Convención sobre los derechos del niño, según los archivos de la ONU (1989), donde se desarrollan los fundamentos principales para determinar ciudadano con pleno uso de derechos a los niños y adolescentes y se evite la explotación de sus derechos, abusos y ofrecer la protección y vigilancia para su cumplimiento, en todos los estados firmantes.

Discusión de diferencias

Con UNICEF (2018), difiere en que como entidad la Demuna posee un importante recurso de datos y estadísticas que se apoyan mediante la convergencia del Estado, gobiernos subnacionales, ONG e instituciones multilaterales, como la Unicef, para la provisión de datos que le permita, mediante la articulación al ministerio correspondiente y la municipalidad a cargo, la implementación de políticas transversales. No obstante, la Unicef posee estadísticas provistas directamente de la ONU y su convenios con al menos 190 países y esto se configura en información de alta complejidad para el análisis de datos de cada realidad, que Demuna la réplica pero sólo en la jurisdicción de su distrito, entonces, el uso de datos de la Unicef (2018) le permite realizar políticas y planes mundiales, y en caso de las Demunas puedes proveer inputs para la gestión local.

Con Defensoría del Pueblo (2013), se puede tener cierta diferencia en los datos de tipo espaciales, ya que comprendió la muestra de 48 Demunas las cuales incluyó de 9 regiones; por ello, aunque si bien es cierto es una medida referencial de las Demunas en el país, estas estadísticas comprenden realidades diversas ya que no se centró en Lima Metropolitana, con un estudio de tipo espacial solo en esta región hubiera tenido un porcentaje mayor de precisión de datos y del cual también se hubiera descubierto los índices de brechas respecto a los límites de sus objetivos.

Con Sanfuentes et al. (2018), hay diferencia porque los investigadores, hablando del asesor y el revisor, no estuvieron presentes en las sesiones de entrevista; por lo cual, se guiaron por la confiabilidad de la transcripción textual que resulta de una desgrabación de audio, y la posterior matriz de codificación, categorías y la triangulación.

Con Rodríguez (2018), se diferencia en su investigación ya que Rodríguez emplea diversas muestras o grupos selectivos para la aplicación de sus técnicas e instrumentos, ya que para su investigación se considera de valor la integración de múltiples fuentes de información. Caso contrario al presente estudio, que designa a una muestra específica de los miembros de la entidad, a los cuales se aplicaron la técnica y su instrumento definido; por lo tanto, no existió la pluralidad de técnicas e instrumentos, así como en las muestras para aplicar en cada uno de estos, por el mismo diseño propuesto en esta tesis.

Con Reis et al. (2017), se visualiza una diferencia en la aplicación metodológica, debido que a estos investigadores utilizan medios digitales para el análisis bibliométrico y la presente investigación realiza, sin apoyo de software, la búsqueda de datos desde la consulta abierta en los portales académicos y científicos con finalidades semejantes, en la búsqueda de información referente al interés de la academia y comunidad científica acerca de los casos de violencia en los adolescentes.

Con Zuleta y Zapata (2021), se puede mencionar además el método fenomenológico se acompaña a la propuesta de sistematización, que involucra un análisis apoyado por las disciplinas ética, psicológica y sociológica para estructura de las experiencias con el fin mejorar la función pública de los propios profesionales y practicantes de sus institución en Colombia. Por el contrario, en este estudio no se incluyó el desarrollo de propuestas metodológicas ni tuvo un carácter aplicativo sino teórico o básico, por ende, esta investigación de la Demuna describe los eventos, los contrasta y generar conclusiones puras, pero con la recomendación que se trasladen a un plano aplicativo, como los investigadores en mención.

Con Wachs et al. (2018), existe una diferencia debido que propone el fortalecimiento y provisión de confianza mediante esfuerzos y mecanismos en el mismo estudiante de Alemania, esto podría darse por el mismo colegio; pero en el caso de la Demuna, no tiene una participación directa a menos que los alumnos o alguna persona realice la denuncia o advierta la ocurrencia de estos abusos, por lo tanto, se requiere de una articulación de políticas y recursos para desplegar el fortalecimiento de las capacidades de monitoreo de prevención.

Con Defensoría del Pueblo (2019), no evidencia tal diferencia significativa ya que ambas instituciones poseen construcciones complejas acerca de la base teórica y normativa de los derechos en los niños, niñas y adolescentes.

Discusión
con la
matriz de
categorías
emergentes

Entonces, al compararlos con relación a los resultados que describen el objetivo para conocer como resolvieron los problemas de gestión que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020; se puede comparar que las categorías emergentes que si tienen relación con UNICEF (2018) y Defensoría del Pueblo (2013). Ya que, institucionalmente hubo modificaciones y adecuaciones para la adopción de mejores políticas y normas en favor de los derechos de los niños, niñas y adolescentes; asimismo, también se extrae el plan estratégico internacional y se adopta a una concepción local, del mismo modo, se adecúa las acciones estratégicas para mejorar las condiciones institucionales, organizacionales, administrativos y los servicios que ofrece de la Demuna de Jesús María. Si se extrapolan estos datos dentro de la coyuntura del Covid 19, se puede observar que los planes y objetivos con la adecuación de infraestructura de las Demunas, ya poseen estrategias y protocolos de atención que comprenden el cuidado de los servidores públicos como los usuarios en general; del mismo modo, repercute esta adaptabilidad ejercida en la Demuna, ya que según los mismos entrevistados, tienen mayor acogida, atienden a ciudadanos de otros distritos e incluso fueron premiados o recibieron un reconocimiento por su labor social.

Entonces, al compararlos con relación a los resultados que describen el objetivo para conocer como resolvieron los problemas de gestión que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020; se puede comparar que las categorías emergentes que si tienen relación con Sanfuentes et al. (2018) y Rodríguez (2018). Debido a que, es necesario la implementación de estrategias progresivas que resulten de la experiencia empírica, ya que constante siempre será el aprendizaje continuo el ejercicio de la función pública; en esta misma línea, será necesario la adecuación de métodos organizativos que incluyan la tecnología, en la medidas que se potencien las actividades propias de la institución. Esto considerando el panorama actual, donde las tecnologías de información son más amigables, proveen mayor disponibilidad de atención, se adecúan a las necesidades de los casos atendidos e incluso pueden ser implementadas con presupuestos viables. Considerando que la calidad es también el resultado de gestiones internas que son efectivas, tanto en correlación institucional y administrativo, como en lo organizativo para la provisión de calidad de servicios.

Entonces, al compararlos con relación a los resultados que describen el objetivo para conocer como resolvieron los problemas de gestión que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020; se puede comparar que las categorías emergentes que si tienen relación con Reis et al. (207) y Zuleta y Zapata (2021). En lo que respecta a la Demuna, aunque la sociedad se encuentra superando los retos de la pandemia, los profesionales miembros participan constantemente en los cursos de Capacitación en Defensoría del Niño y del Adolescente, y también la Escuela de Formación para Defensores Públicos, dictados por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - MINJUSDH. Estas preparaciones permiten a los servidores potenciar sus capacidades en vista que tengan mejor conocimiento normativo, jurídico, legal, ético, inteligencia emocional y administración de casos. En este sentido, encuentra fortalezas para las gestiones institucionales, como para las organizacionales, administrativas y las encargadas de servicios.

Entonces, al compararlos con relación a los resultados que describen el objetivo para conocer como resolvieron los problemas de gestión que enfrentó la Demuna de Jesús María en el tratamiento del Covid 19 en 2020; se puede comparar que las categorías emergentes que si tienen relación con Wachs et al. (2018) y Defensoría del Pueblo (2019). Por motivo que, la Demuna tiene una finalidad pública que contribuye con un alto valor para la población, principalmente en los niños, niñas y adolescentes; es decir, que su compromiso articulado en sus áreas institucional, organizacional, administrativo y de servicios, tienen como objetivo orientar todos los recursos, profesionales multidisciplinarios, normativos, presupuestales, y otros; en la medida que se combata el abuso en contra de los derechos de los menores mencionados, y en la particularidad de crear una sociedad sólida que encuentre conciliación de casos complejos, apoyados en la teoría, norma, leyes y la ética, incluso en el contexto pandémico.

Nota. Triangulación de la investigación en sus diversos tipos, vinculado con los múltiples antecedentes, normas y categorías resultantes o emergentes para la calidad académica mediante la comparación metodológica. Elaboración propia.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BERAUN BERAUN EMIL RENATO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La gestión de una institución pública en Jesús María en el tratamiento del Covid19, 2020", cuyo autor es ARANA VELA CELSO VICTOR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 09 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BERAUN BERAUN EMIL RENATO : 40228223 ORCID: 0000-0003-1497-6613	Firmado electrónicamente por: EBERAUNB el 09-08- 2022 09:34:30

Código documento Trilce: INV - 0972068