



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Aplicación de los instrumentos de gestión en los servicios de
atención integral en una demuna del Callao, Perú 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Cruzado Gomez, Leslie Giuliana (orcid.org/0000-0002-9772-0164)

ASESOR:

Dr. Gonzales Cruz, Juan Carlos (orcid.org/0000-0002-6658-8666)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión en Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, por siempre estar allí, por ser mi único motivo y fuerza para no darme por vencida en cada momento de mi vida.

Agradecimiento

A mis padres, ya que sin su apoyo emocional no hubiese llegado hasta aquí.
Y a un gran compañero, que fue parte del inicio de todo esto.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de gráficos y figuras.....	v
Índice de tablas.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO:.....	8
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación:.....	22
3.2. Categorías y Subcategorías.....	22
3.3. Escenario de estudio:.....	23
3.4. Participantes:.....	24
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	24
3.6. Procedimiento.....	25
3.7. Rigor científico.....	26
3.8. Métodos de análisis de la información.....	26
3.9. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES.....	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS:

Figura 1. Instrumentos de gestión más utilizados en las municipalidades.....	13
Figura 2. Reglamento de Organización y Funciones – ROF	17

Índice de tablas

Tabla 1. Participantes	24
Tabla 2. Categorías y subcategorías	53

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar de qué manera se aplican los instrumentos de gestión en los servicios de atención integral en una DEMUNA del Callao en el año 2022; ello a través del análisis de su Reglamento de Organización y Funciones (ROF), su Plan de Trabajo (PT) y su Plan Estratégico Institucional (PEI) en el interés superior del niño. El enfoque de estudio elegido está orientado a la comprensión, la cual se refiere a la investigación cualitativa, dado que es una actividad que se encuentra sistemáticamente dirigida a comprender el estudio de algún fenómeno social, de igual forma es de tipo básico y diseño Fenomenológico. Este estudio fue llevado a cabo en una DEMUNA del Callao durante la gestión ejercida en el año 2022, en ella se logró concluir la óptima aplicación de los instrumentos de gestión en los servicios de atención integral en una DEMUNA del Callao, dado que vienen cumpliendo con su actuación en la restitución de los derechos vulnerados de los niños y adolescentes, en el desarrollo y fortalecimiento de sus capacidades y en el desarrollo de las competencias parentales.

Palabras clave: DEMUNA, interés superior del niño, derechos, gestión

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze how management instruments are applied in comprehensive care services in a DEMUNA of Callao in 2022; this through the analysis of its ROF, PT and PEI in the best interests of the child. The chosen study approach is oriented to compression, which refers to qualitative research, since it is an activity that is systematically aimed at understanding the study of some social phenomenon, in the same way it is of basic type and Phenomenological design. This study was carried out in a DEMUNA of Callao during the management exercised in 2022, in it was possible to conclude the optimal application of the management instruments in the integral care services in a DEMUNA of Callao, given that they have been fulfilling their action in the restitution of the violated rights of children and adolescents, in the development and strengthening of their capacities and in the development of parental competences.

Keywords: DEMUNA, best interests of the child, rights, management

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día es de absoluto conocimiento que, dentro de la sociedad, los niños y adolescentes se encuentran dentro del conjunto de personas consideradas como población vulnerable, esto debido a que, al no contar con autonomía, entiéndase ello como la condición de quien no depende de nadie para realizar ciertos actos, presentan una condición de desventaja para poder hacer efectivos ciertas libertades y derechos.

En la actualidad, existe un consenso internacional en el cual se considera como interés principal entre todos los estados, realizar y ejecutar políticas de protección a la infancia, con la principal finalidad de poder lograr una reducción sobre los posibles efectos negativos que se pueden suscitar en cada situación de su vida: educación, salud y su bienestar en general. Por ejemplo, el escenario educativo viene atravesando una situación complicada dado que, en la actualidad, aproximadamente 24 millones de niños cuentan con el riesgo de poder abandonar el colegio. Al respecto Freshwater (2020), Vicerrector de la Universidad de Auckland, indica que el impacto de la pandemia causó una interrupción sin precedentes en la educación en todas partes, en cuestión de semanas, los campus e instituciones educativas de todo el mundo guardaron silencio cuando los países entraron en confinamiento en un intento por detener la propagación.

Asimismo, la UNESCO (2021), indica que se registra, a nivel mundial, un aproximado de 1,200 millones de niños que se encuentran viviendo en un contexto de pobreza. Esta situación tuvo un incremento significativo del 15% durante la pandemia, lo que también conllevó a un aumento de la vulnerabilidad de la infancia, estimando a este grupo como el más afectado debido a la radical disminución en la accesibilidad de los servicios básicos de atención. De igual manera, como lo indica Candido et al. (2022), parte de esa vulnerabilidad también se debe a la discriminación que pueden llegar a sufrir los niños ante el estigma de las personas por su situación económica y los efectos psicosociales del racismo.

Por su parte, Muñoz y Vuanello (2021), indican que es a mediados del siglo XX, que se fue modificando la percepción que se tenía sobre la infancia, lo cual tuvo un impacto trascendental en los modos de crianza y en los modos de control

estatal. Es así que, la construcción normativa que se inició ha permitido analizar la posición de la niñez y la coexistencia de sus derechos, materializándose en la Convención sobre los Derechos del Niño.

Hace 32 años, la Convención sobre los Derechos del Niño, aprobada por la Asamblea de las Naciones Unidas, reconoció en su Artículo 3°, el Principio del Interés Superior del Niño, que básicamente determina que toda medida que concierna a niños tomada por entidades privadas y públicas, deben tener una deferencia fundamental en la que se atiende principalmente al interés superior de ellos; al respecto, Giorgi (2020) indica que este tratado se convirtió en un trascendental acuerdo suscrito entre estados que se comprometieron en velar por la protección de los derechos de la niñez y adolescencia. De igual forma, Rossel (2022) indica que esta generó un cambio de paradigma entre el sistema antiguo en el que niño era el objeto de protección por el derecho para pasar a ser ya un sujeto de derecho.

Cabe destacar que este suceso se configura como un hito significativo en la historia, constituyéndose como el tratado más ratificado por los países del mundo, siendo solo Estados Unidos el único que no han ratificado la Convención (Enrique y Ravetllat, 2022). El Perú ratificó este tratado internacional el 04 de setiembre de 1990.

Pues, así como este tratado explica cuáles son los derechos y deberes de los niños y adolescentes, también determina responsabilidades obligatorias de los gobiernos, los cuales deben velar que los padres y entidades responsables de custodiar a los menores de edad lo realicen siempre considerando y respetando su interés superior; en esta misma línea de ideas, Vargas (2020), manifiesta que los estados portes de esta Convención, deben de velar que todos los niños que vivan en su país puedan ejercer su derecho a goce de todos los acuerdos indicados en esta Convención y deben protegerlos contra cualquier acto de violencia, desatención y abuso por parte de los padres o de la persona que los cuide.

Por su parte, García (2019), indica que los menores de edad deben contar con una protección ejercida desde tres pilares importantes: el Estado, familia y

sociedad, los mismos que deben de cumplir con sus obligaciones para no incurrir en la vulneración de sus derechos. Asimismo, para Viviano (2018), en su artículo publicado en el Observatorio Nacional de la Violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar del Perú, los niños y adolescentes, por sus propias características de la edad, demandan del apoyo de una persona adulta para su cuidado y protección; ellos deben de contar con un acompañamiento durante todo ese proceso de desarrollo, hasta que puedan alcanzar su autovalencia. Sin embargo, en algunas ocasiones, este no se consigue concretar de forma adecuada, por una serie de circunstancias económicas y sociales, que frenan e imposibilitan tener un goce total de sus derechos.

Según un estudio realizado en el Perú denominado “Informe Técnico: Estado de la Niñez y Adolescencia”, con los resultados trimestrales de la Encuesta Nacional de Hogares – ENAHO, en el trimestre de enero a marzo del 2022, el 53,1% de los hogares tenía entre sus integrantes por lo menos a una persona menor de 18 años (INEI, 2022, p.17). Lo que convierte a más de la mitad de las familias del Perú, con al menos un integrante niño y/o adolescente componente en su núcleo.

En Perú, la condición de cada niño y adolescente que se encontraba siendo vulnerado en sus derechos, generó que sea el mismo Estado quien tome diversas medidas, como la promulgación de legislación y creación de instituciones, como el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), que se creó en el año 1996 a través del Decreto Legislativo N° 866, con su primera denominación Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano (PROMUDEH), la misma que en el año 2002, mediante la Ley Orgánica N° 27779, publicada en el Diario Oficial El Peruano, pasó a tener la denominación de Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (MIMDES).

Es esta institución que, en el año 2012, mediante el Decreto Legislativo N° 1098, aprueba su Ley de Organización y Funciones, y adopta su actual denominación como MIMP, el mismo estableció su rectoría de las políticas públicas concernientes a los derechos de mujeres, así como la protección y promoción de la población vulnerable, siendo estos grupos los conformados por

los niños, adolescentes, personas adultas mayores, discapacitados, desplazados y migrantes.

Es así que, como una manera de efectivizar las políticas y programas dirigidos a la protección del niño y adolescente, se crea el servicio de DEMUNA, que fue ratificada en la Ley N° 27337, que aprueba el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes, y el mismo que forma parte del Sistema Nacional de Atención Integral del Niño, Niña y Adolescente.

Según su artículo 42°, las DEMUNA, tienen como fin contribuir con el correcto ejercicio de los derechos de los niños y adolescentes, velando siempre por su protección integral; teniendo como esfera de funcionamiento los gobiernos locales, los mismos que tendrán la responsabilidad de que, mediante la aplicación de sus instrumentos de gestión, se logre cumplir de una manera eficaz con la finalidad para la cual fue creada.

El MIMP (2020), a través de su Dirección General de Niños y Adolescentes, promueve la acreditación de las DEMUNA con el propósito de reforzar acciones en beneficio de la protección de niños y adolescentes y el fortalecimiento de la gestión municipal como promotor local de desarrollo, optimizando la calidad de vida de los habitantes.

La actividad de la DEMUNA se regirá en sus servicios de atención integral por dos principales bases legales, los cuales determinan su actuación en la sociedad, estos son el Decreto Supremo N°005-2019-MIMP, el cual aprueba el Reglamento del Servicio de las Defensorías de la Niña, Niño y Adolescente; y, el Decreto Legislativo N° 1297, entrada en vigencia desde el año 2016, que regula la intervención de las DEMUNAS acreditadas para actuar frente a casos de desprotección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos.

Sin embargo, a pesar de que, en la actualidad existe normativa más específica, más sensibilidad hacia este tema y mayor esfuerzo desplegado por el Estado a través de sus instituciones, los derechos del colectivo comprendido por los niños y adolescentes todavía siguen siendo vulnerados en gran porcentaje, basta con ver a menores que siguen atravesando un estado de riesgo, abandono,

vulneración a sus derechos como alimentistas, a una buena educación, etc., para poder ser testigo de una realidad que no es un buen augurio para el futuro.

Incluso con la llegada de pandemia mundial ocasionada por la COVID 19 que aún viene atravesando el Perú, damos cuenta que ha afectado de manera desproporcionada a toda la población, pero en especial a los niños. (Martínez, 2020)

Las transiciones por las que ha pasado nuestra realidad requieren que cambiemos la forma en que tratamos y respondemos a sus necesidades, especialmente dado el contexto de Estado de Emergencia Sanitaria, ya que este ha resaltado las vulnerabilidades con respecto a sus derechos fundamentales y como el Estado los gestiona respecto a los servicios que les brindan para protegerlos (Khoo y Lantos, 2020).

Esta situación aqueja a toda una sociedad, y podría representar una grave afectación al futuro de un país, tomando en cuenta que los niños son precisamente eso, los que definirán el rumbo que tomarán como profesionales y personas en el ámbito político y social.

La presente investigación se centró en la aplicación de los instrumentos de gestión en los servicios de atención integral que se brindan en una DEMUNA del Callao, y si ellos se encuentran aplicando y salvaguardando su finalidad que es el Interés Superior del Niño en cada caso atendido; dado que, durante estos tiempos brindar un servicio de calidad para un público objetivo que en muchas ocasiones ve vulnerados sus derechos, como lo son la población conformada por los niños y adolescentes, debe ser una política pública prioridad de la agenda nacional y un compromiso en todo organismo del Estado.

Es en relación a esta realidad problemática que se ha considerado formular el problema general de investigación, ¿De qué manera se aplican los instrumentos de gestión en los servicios de atención integral en una DEMUNA del Callao, Perú 2022?

Como Problema Específico 1, ¿Cómo se aplica los instrumentos de gestión, a través de su ROF, en la restitución de los derechos vulnerados de los niños y adolescentes en una DEMUNA del Callao, Perú 2022?

Problema Específico 2, ¿Cómo se aplica los instrumentos de gestión, a través de su Plan de Trabajo, en el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades en los niños y adolescentes en una DEMUNA del Callao, Perú 2022?

Y como Problema Específico 3, ¿Cómo se aplica los instrumentos de gestión, a través de su PEI, en el desarrollo de las competencias parentales en una DEMUNA del Callao, Perú 2022?

Como justificación práctica, resultó necesario la realización de esta investigación, dado que con ello se conoció si la aplicación de los instrumentos de gestión en los servicios de atención integral en las DEMUNAS, a través de la restitución de los derechos vulnerados de los niños y adolescentes, el desarrollo y fortalecimiento de sus capacidades y el desarrollo de las competencias parentales, esto mediante las acciones diarias realizadas de conciliación, asesoría, promoción de derechos, casos por riesgos de desprotección familiar y colaboración interinstitucional, se encuentren amparando el interés superior del niño.

Asimismo, la investigación generó un antecedente de estudio que permitió fortalecer de alguna manera las políticas públicas y directivas que tienen como propósito la protección de derechos de los niños y adolescentes, al mismo tiempo que los resultados buscarán conllevar a una mejora de los procesos y programas en favor de esta población vulnerable que se lleva en la DEMUNA.

Como justificación teórica, la realización de esta investigación se proyectó a generar nuevos conceptos que conllevaron a crear reflexión y debate académico sobre un conocimiento existente, generar un dominio teórico y práctico de los fenómenos del mundo real, como lo es la problemática actual de la vulneración de los derechos de la niñez y adolescencia en nuestra sociedad.

Con respecto a la justificación metodológica, esta giró en torno a que la elaboración y la aplicación de los métodos e instrumentos de investigación de este estudio, fueron sometidos a investigación por la ciencia, por lo que cuentan con validez y rigor científico pudiendo ser utilizados en futuras investigaciones.

Por tal motivo, se planteó como objetivo general, analizar de qué manera se aplican los instrumentos de gestión en los servicios de atención integral en una DEMUNA del Callao, Perú 2022.

Como Objetivo Específico 1, es analizar la aplicación de los instrumentos de gestión, a través de su ROF, en la restitución de los derechos vulnerados de los niños y adolescentes en una DEMUNA del Callao, Perú 2022.

El Objetivo Específico 2, es analizar la aplicación de los instrumentos de gestión, a través de su Plan de Trabajo, en el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades en los niños y adolescentes en una DEMUNA del Callao, Perú 2022.

Y como Objetivo Específico 3, es analizar la aplicación de los instrumentos de gestión, a través de su PEI, en el desarrollo de las competencias parentales en una DEMUNA del Callao, Perú 2022.

II. MARCO TEÓRICO:

Para definir el marco teórico, Cortés (2017) sostiene al respecto:

[...] Es uno de los puntos más fundamentales de toda la investigación, puesto que este se trata de un conjunto de teorías, postulados y procedimientos que guiarán toda la labor investigativa; en ella se constituirá e identificará las fuentes de las cuales se sustentará la investigación y el diseño de estudio. (p.24)

Por su parte, Iglesias (2021) indica que este se encuentra conformado por una compilación de antecedentes, ya sean nacionales e internacionales, información, estudios previos realizados conforme al tema respectivo y consideraciones conceptuales en las que se basa todo el proyecto.

Pues bien, referente a los trabajos previos examinados dentro del contexto nacional, se tiene a Astudillo (2017), en su tesis de maestría: Calidad de servicio según usuarios externos de la DEMUNA de Los Olivos e Independencia, octubre 2016, cuyo objetivo fue determinar la percepción de los usuarios de la calidad de los servicios brindados en las DEMUNA de estos distritos. Los resultados que concluyen esta investigación indicaron que los usuarios que se beneficiaron con los servicios que brindan estas áreas, tienen una percepción favorable respecto a los servicios que recibieron en referencia a la restitución de derechos de los niños.

De igual forma, se tiene a Gonzales (2017), en su tesis denominada: Incidencia de los Servicios de DEMUNA de los gobiernos locales de Acomayo y Acos de la provincia de Cusco, respecto a la reducción de la violencia y en ser considerados como referentes en la protección de derechos de los niños y adolescentes; el objetivo de esta investigación fue analizar el servicio que prestan estas DEMUNA, determinando los elementos limitantes como causa en la disminución de violencia contra niños e identificar percepciones de los beneficiarios sobre el servicio que prestan estas áreas en su localidad. Esta investigación llegó a la conclusión de que los factores limitantes fueron la falta de capacitación técnica, conceptual y jurídica de los responsables, la falta de atención exclusiva del servicio, puesto que un responsable puede asumir hasta tres puestos gerenciales más, asimismo que no cuentan con un equipo

multidisciplinario permanente. Lo que genera una mala percepción de la población sobre los servicios brindados en esta Defensorías Municipales.

Por su parte, Palacios (2019), en su Tesis de Doctorado en Derecho: Los instrumentos de gestión de las DEMUNA y la mejora en la protección integral de los derechos de los niños y adolescentes en Lima Metropolitana, la misma que tuvo como objetivo determinar la eficacia y la capacidad de la DEMUNA para garantizar el debido amparo de los derechos de los niños y adolescentes. De esta manera enmarcaron el estudio en analizar las formas de aplicar los instrumentos de gestión de las DEMUNA sobre los casos de protección infantil. Se llegó a la conclusión que existe una muy alta correlación en los instrumentos de gestión de las DEMUNA, a partir de su plan de trabajo, manual de organización y organigrama interno, con la protección integral del niño y adolescente, el mismo que incide en su mejora continua.

Al respecto, Vásquez (2021), en su tesis de Gestión Pública: Acciones de Defensa y la Protección de los Derechos de las niñas, niños y adolescentes de la DEMUNA de Abancay 2020, cuyo objetivo fue establecer la relación entre las acciones de defensa y las de protección de los niños, niñas y adolescentes de la mencionada DEMUNA. Los resultados de esta investigación concluyeron que existe una relación directa entre las acciones de defensa y las acciones de protección de los niños y adolescentes en la DEMUNA de Abancay, lo que genera una estabilidad en el cumplimiento de sus funciones.

Por último, Chávez (2022), en su tesis para obtener el grado académico como Maestra en Gestión Pública, titulado: Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de una DEMUNA de la Región Cajamarca, el mismo tuvo como propósito determinar si concurre una relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios beneficiarios de una Defensoría del gobierno local de Cajamarca; asimismo, se evaluaron aspectos que midieron la satisfacción de los usuarios. Se concluyó que la calidad de atención se relaciona con el nivel de satisfacción de los usuarios, lo que genera una percepción favorable de los usuarios de este servicio.

Es así que los antecedentes nacionales que se revisaron se alinean con el estudio de esta investigación, dado que, al igual que los trabajos previos, se plantea analizar cómo los servicios brindados en las Demunas se encuentran cumpliendo con el objetivo para lo cual fueron creados, que es salvaguardar por los intereses de la infancia y adolescencia, esto aunado con la responsabilidad y obligación que tienen los gobiernos locales, mediante sus instrumentos de gestión para poder cumplir con lo establecido por las normas, tratados y principios que lo guían.

Ahora bien, referente a los trabajos previos analizados en el contexto internacional, se tiene a Pinochet y Ravetllat (2015), en su investigación denominada: El Interés Superior del Niño en el marco de la Convención Internacional sobre los derechos del niño y su configuración en el Derecho Civil Chileno, tuvo como objetivo describir la manera en cómo ha sido la recepción de este principio en el ordenamiento jurídico chileno y su aplicación en las instituciones estatales de dicho país.

En ese sentido, el estudio arrojó la conclusión de que dicho principio en la jurisprudencia civil chilena tiene una composición general y flexible, lo que favorece la aplicación en las diferentes situaciones jurídicas y en las instituciones que consideran ineludiblemente al niño y adolescente como ciudadano tomando siempre en consideración la particularidad de sus necesidades.

De igual manera, se encuentra Núñez (2020), en su Tesis doctoral titulada: La realización del Interés Superior del Niño en la Jurisdicción de Familia: El procedimiento especial de protección y sus medidas en Chile. Investigación realizada en la Universidad de Zaragoza, cuyo objetivo fue la de determinar cómo se realiza la aplicación del interés superior del niño, en la jurisdicción chilena en materia familiar, tanto en su proceso de protección como en su implementación de los derechos de las niñas, niños y adolescentes conforme a lo establecido en la Convención de los Derechos del Niño.

Esta concluyó que aún se encuentran casos en que, en base a su implementación del procedimiento de protección en materia de familia, los funcionarios y jueces nunca han escuchado la opinión del niño y adolescente de

manera directa, por lo que la defensa de su interés podría encontrarse errada en muchas decisiones tomadas.

Por su parte, Ravetllat y Sanabria (2019), en su investigación denominada: Los Derechos Humanos de la infancia y la adolescencia en Paraguay, hacia un defensor adjunto para la niñez que vele por su interés superior; indicaron como finalidad de esta investigación la de analizar las funciones que el Departamento de Niñez y Adolescencia de la Defensoría del Pueblo de Paraguay se encuentra desempeñando.

Esta llega a la conclusión que se requiere una modificación en su actual Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, creando un modelo de defensor adjunto quien asumirá las funciones exclusivas de protección de los niños como colectivo, dejando sin efecto el Departamento de Niñez y Adolescencia de la Defensoría, puesto que se determina en la investigación su ineficiencia.

Asimismo, Pochetti (2021), en su estudio titulado: Derechos de la Infancia y Género en México, tuvo como objetivo de investigación analizar la articulación de los contenidos de la Convención de los Derechos del Niño con las nociones de Estado y sus políticas públicas dentro de su realidad. En ella se concluye que existe un reconocimiento público e institucional que se encuentra generando mayor consenso respecto a los nuevos retos sociales, relacionados con la protección de los niños y adolescentes.

Por último, Lagos y Pérez (2021), en su investigación publicada y denominada: Cumplimiento de derechos infantiles en Chile: evaluación de profesionales de programas públicos, tuvo como objetivo describir y analizar los derechos de los infantes en su jurisdicción, desde el ejercicio diario de los operadores sociales que prestan sus labores con y para los niños y adolescentes en centros educativos, centros de salud y de justicia.

El desarrollo de esta investigación consideró a los pilares importantes de la Convención, incluido el Principio del interés superior del niño. Los resultados concluyen que existe un desarrollo favorable en las actividades que realizan estos operadores sociales para el cumplimiento de las acciones en beneficio de la niñez

y adolescencia vulnerada, en salvaguarda de los principios generales de la Convención.

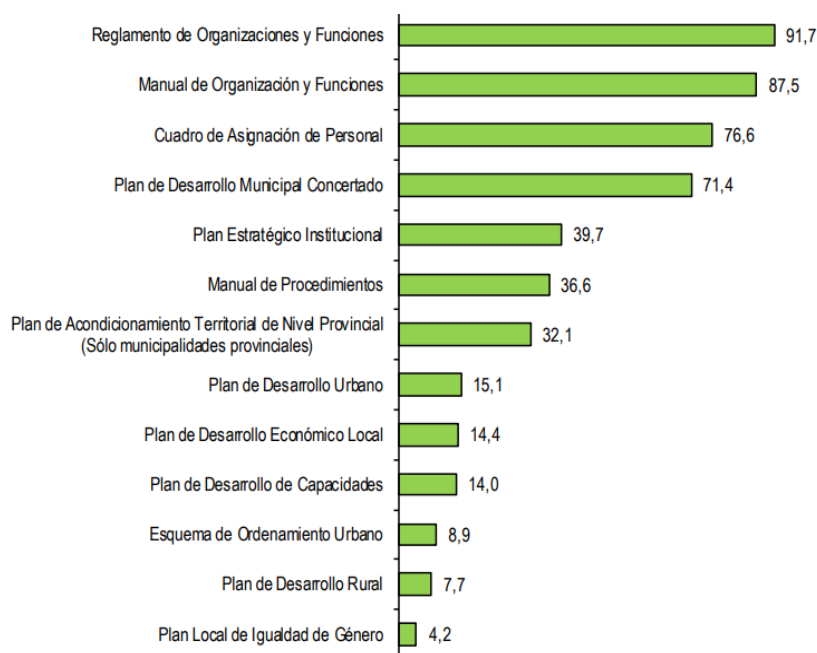
Respecto a estas investigaciones previas internacionales se puede apreciar que, si bien no existe la institución de DEMUNA denominada como tal, si existen otras instituciones de sus respectivas jurisdicciones que tienen el principal objetivo de velar por la correcta aplicación del interés superior del niño, ya que ellos forman parte de los Estados conformantes de la Convención de los Derechos del Niño, lo que se alinearía según lo establecido en mi investigación.

Con respecto a los enfoques conceptuales en los que se basó la investigación, estas fueron clasificadas por una categoría y tres subcategorías, siendo la categoría principal: los instrumentos de gestión; al respecto, cabe indicar que según la Ley N° 27972 “Ley Orgánica de Municipalidades”, indica que el propósito de la actuación de cada uno de los gobiernos locales son promover una apropiada prestación de servicios públicos y desarrollo dentro de su ámbito de jurisdicción, por tal motivo es imprescindible la realización de un planeamiento que genere una articulación de los municipios con los ciudadanos.

El INEI (2019), en su estudio de Planificación Municipal a nivel nacional, refiere que los instrumentos de gestión son todos aquellos documentos en los cuales se plasma las actividades de desarrollo. Es la Ley N° 27972, la que instituye diferentes tipos de estos instrumentos para que sean aplicados según la necesidad y posibilidad de cada municipio. Cabe indicar, que ante este estudio se dio a conocer que 1,690 municipios a nivel nacional cuentan con al menos un instrumento de gestión, siendo el 91,7% los que presentan un ROF, convirtiéndose este en el documento de gestión más utilizado en los gobiernos locales.

Figura 1

Instrumentos de Gestión más utilizados en las Municipalidades



Fuente: INEI-Registro Nacional de Municipalidades (2019)

Asimismo, se encuentra la opinión de Guzmán (2016), quien indica que:

Estas se encuentran como normas internas de la administración, en ellas están los referidos documentos técnicos normativos que sistematizan integralmente el funcionamiento de las entidades. El ROF, el MOF, el CAP o, el también llamado, el Cuadro de Puestos, el Manual de Procedimientos, los Planes institucionales, el TUPA, son algunos de los más importantes instrumentos dentro de una entidad pública. Estos son considerados como reglas de organización interna que demandan de un tratamiento integral en el ordenamiento administrativo. (p.155)

Por su parte, Westreicher (2020), define a la gestión como una serie de acciones y procedimientos que se realizan para lograr un determinado objetivo. Siendo la Gestión Pública, aquella administración de los recursos del Estado, a través de la organización, planificación y vigilancia de ellos, que tiene como fin ofrecer un mayor beneficio para los ciudadanos. Mientras que Tumi (2020) indica que la gestión municipal tiene por fin detectar y satisfacer las necesidades de las

municipalidades con el propósito de beneficiar a la población con los recursos obtenidos del Estado.

La necesidad de resolver los problemas sociales en las ciudades requiere de acciones efectivas de la administración pública en el menor plazo posible, es por ello por lo que dependerá de la gestión pública para poder hacerle frente a esos problemas (Fernando da Silva, Geovane da Cruz y Neves, 2022).

Quintanilla, Méndez y Mendoza (2021), indica que el rol de los gobiernos locales se encuentra experimentando un fuerte impulso, toda vez que se encuentran canalizando un aumento de demandas económicas y políticas de parte de la población, y es que debido a su lugar de cercanía que tiene con los ciudadanos, se llega a entender que es el ámbito mejor posicionado para comprender y brindar solución a las necesidades y demandas que tiene la sociedad. El trabajo humano dentro del plano social sirve también como elemento de evaluación.

Por su parte, Zamora (2018) manifiesta que la importancia de los instrumentos de gestión se basa en que los gobiernos del país buscan conferirse de un marco institucional apropiado para optimizar la gestión pública, para que ella se encuentre conforme a las perspectivas democráticas en la sociedad.

Los instrumentos de gestión, también llamados documentos de gestión o instrumentos públicos son creados con el objetivo de consignar las responsabilidades y funciones de cada entidad del Estado, los deberes que les son establecidos a cada una de las áreas dentro de la institución, las diferentes diligencias para la gestión de diversos trámites y la normatividad que se aplicará para cada caso en concreto (Centro de Especialización en Gestión Pública, 2021).

En esta misma línea de ideas, se menciona que dentro de los principales instrumentos de gestión en una institución pública se encuentra el Reglamento de Organización y Funciones, que precisa la naturaleza jurídica de la institución como entidad de gobierno, las competencias de los órganos que lo componen, el marco legal regulador de su funcionamiento y su estructura orgánica; el Manual de Organización y Funciones, el cual precisa con exactitud las tareas que desempeñarán cada una de las áreas que existen en una determinada institución;

el Cuadro para Asignación de Personal, el mismo que es publicado en el diario de publicaciones legales del Perú, precisando los cargos de cada personal que trabaje en la institución; el TUPA, el cual puntualiza los procesos a seguir para realizar los trámites necesarios en la administración estatal y el Reglamento Interno de Trabajo, el cual tiene como propósito, regular las condiciones generales laborales a los que tienen que estar sujetos los trabajadores de cada institución.

Por su parte, Machicao (2013) manifiesta que los instrumentos de gestión en una entidad pública requieren ser atendidas en un ámbito que contenga lo desarrollado y estandarizado a nivel global, de tal manera que se consiga utilizar y aprovechar lo entendido respecto a la idoneidad de los indicadores de gestión; asimismo, Barreto y Osorio (2022), indican que la importancia del entendimiento de estas definiciones puede contribuir y llevar a las instituciones públicas a alcanzar un éxito real, y no sólo se centren en la medición de los avances de las actividades.

Pues bien, cuando se trata de los servicios de atención integral que, por ley, debe prestar cualquier DEMUNA, ante todo esta debe estar debidamente registrada y acreditada ante la Dirección de Sistemas Locales y Defensorías - DSLD, para lo cual los gobiernos locales, como entidad promotora del desarrollo local, deberán solicitar ante el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables su inscripción como Defensoría de acuerdo a los servicios que prestan (Código de los Niños y Adolescentes, 2000). Según la Directiva N° 006-99-PROMUDEH/GPNA-OD “Normas para el Registro de las Defensorías del Niño y el Adolescente”, la municipalidad que desea inscribir a su DEMUNA ante el MIMP deberá cumplir con la presentación de una solicitud ante la DSLD, completar la Ficha Única de Registro, la DEMUNA deberá estar dentro del ROF y el organigrama que permita visualizarla como parte de la estructura de la entidad edil a la cual pertenece, deberá contar con un Reglamento Interno y un Plan de Trabajo vigente dirigido a efectuar con la protección integral de los niños y adolescentes, y por último, los documentos que acrediten la capacitación de cada uno de sus miembros como defensores.

Asimismo, para una debida ejecución del servicio, se recomienda contar con un Directorio de servicios, en el cual también se encuentre las instituciones vinculadas a los temas relacionados con los niños y adolescentes a nivel local, los Informes de progresos de actividades desarrolladas y Memorias Anuales (Acción por los Niños, 2004).

Ante ello, y con respecto a la aplicación de los instrumentos exigidos para la acreditación y el registro de las DEMUNAS en un gobierno local, resulta necesario categorizarlos por tres principales subcategorías, dentro de las cuales en la primera subcategoría se encuentra el ROF, este es considerado como el instrumento público en el cual se señala la distribución del personal y las funciones que le corresponden a cada uno, mediante su gestión de trámites y procedimientos. En ella se consignará la estructura orgánica de la institución y es primordial en la preparación del MOF (Pasión por el Derecho, 2021). Los municipios y sus organismos públicos locales deben contar con su ROF, el mismo que deberá aprobarse mediante una Ordenanza Municipal.

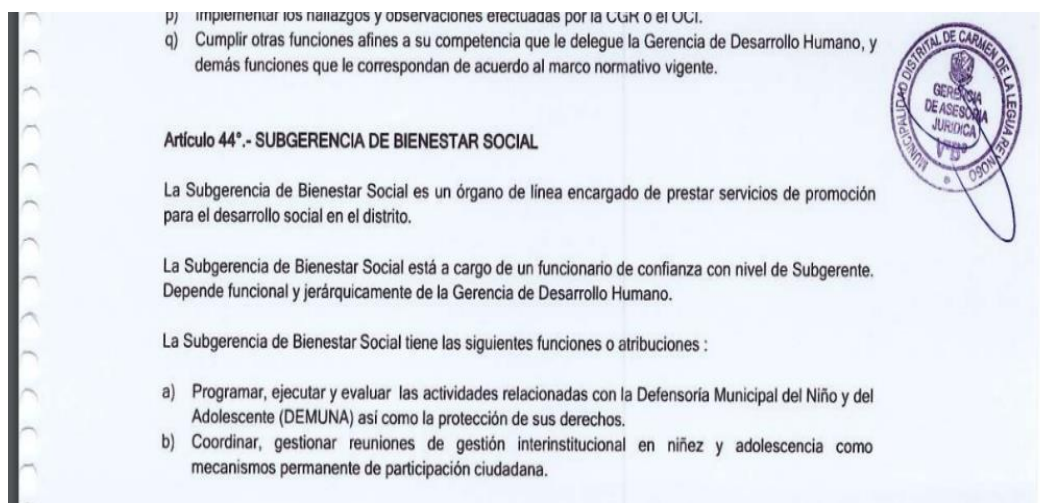
Por su parte, Huaripuma (2020) determina al ROF como un documento que contiene disposiciones administrativas cuya finalidad es la organización de las municipalidades. Asimismo, lo considera como un instrumento de gestión que tiene como objeto ordenar el frente interno de los gobiernos locales, que recogerá su estructura orgánica adecuada a la entidad edil.

Asimismo, tiene su base legal amparada en el Decreto Supremo N°054-2018-PCM, que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado, el mismo que en el Título IV, menciona al ROF como un instrumento de gestión organizacional que formaliza la estructura de la institución y lleva contenida las funciones y competencias de cada organización, su misión, visión y las dependencias que presenta.

El ROF de la Municipalidad, del cual pertenece la DEMUNA materia de esta investigación, se encuentra aprobada mediante Ordenanza Municipal N° 013-2019, y especificada en el Art. 44°, Subgerencia de Bienestar Social.

Figura 2

Reglamento de Organización y Funciones – ROF



Fuente: Portal Web Municipalidad CDLR (2019)

Respecto a la segunda subcategoría, Plan de Trabajo, Alama y Ropa (2022), mencionan que lo vital en una gestión estratégica es el origen y planificación de esta por lo que resulta importante la realización de un plan de trabajo. Este es considerado de igual manera como una herramienta de gestión a corto plazo, que hace viable la planificación y realización de un determinado proyecto en un área, la misma contendrá las actividades que deberán de presentarse de una manera cronogramada y organizada para alcanzar los objetivos previstos por una entidad.

Por su parte, Vegas (2017), indica que la importancia de este Plan de Trabajo radica en la contribución que tendrá para poder concretar los objetivos estratégicos pactados en el PEI de cada institución; asimismo, sistematiza toda la información correspondiente a las actividades para que se pueda obtener una visión general y simple del trabajo que se realizará.

La planeación es un asunto cotidiano en la vida diaria, y más aún debe existir si se trata de actividades y funciones dentro de una institución del Estado, Quintana (2020), indica que la capacidad de planificación y organización es un elemento que repercute considerablemente en los logros de una entidad, es aquí donde la elaboración de un plan de trabajo resulta muy importante para la realización de las funciones establecidas. Este se configura en un esquema en el

que se plasmará todas las actividades que la entidad deberá de realizar para llevar a cabo un determinado objetivo.

Respecto a la tercera subcategoría, según lo indicado por Armijo (2011), el Plan Estratégico Institucional, más conocido por sus siglas PEI, es considerado como una guía básica que asume como propósito la elaboración de los planes operativos de manera anual para cada uno de los niveles operativos de una institución.

Asimismo, al respecto, la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (2021) establece al Plan de Estratégico Institucional, en adelante PEI, como aquella herramienta de gestión que determina las metas estratégicas, cuyo objetivo es orientar y modernizar la organización según la misión que debe de cumplir cada municipalidad, este instrumento conlleva a una mejora en la acción municipal, haciéndola más efectiva en su desarrollo local y por consecuencia, a una mejora en otorgar servicios eficaces.

La importancia del PEI de una municipalidad radica en que coadyuva a dirigir y a gestionar adecuadamente cada uno de los recursos que presenta, en base y de acuerdo con la prioridad y estrategias que presenta cada gobierno local, para garantizar el cumplimiento de objetivos y metas, generando valor en la institución (Calero, 2018).

Por su parte, García (2021), manifiesta que todas las instituciones que operen con recursos públicos del Estado, necesariamente, deben de tener procesos y métodos que regulen esta gestión, avalando y garantizando con la generación de resultados que terminen por favorecer a la ciudadanía. Bajo esta premisa, es indispensable que todo gobierno debe de desarrollar y ejecutar un Plan Estratégico Institucional que dirija y oriente la labor institucional, para el cumplimiento de las prioridades de la sociedad.

Con relación a los servicios de atención integral, resulta pertinente indicar, en primer lugar, el art. 1° del Decreto Supremo N° 005-2019-MIMP, que aprueba el Reglamento del Servicio de las Defensorías de la Niña, Niño y Adolescente, el cual determina que los servicios de las Defensorías se basan estrictamente en un modelo de atención integral que radica en la ejecución de determinadas acciones

sobre las causas que inciden directamente en la limitación o evasión del ejercicio de los derechos de niños y adolescentes; ello mediante actos que presentan como fin la restitución de sus derechos vulnerados, el desarrollo de sus capacidades y el desarrollo de las competencias parentales.

Por su parte, Moro (2021), refiere que de igual manera también resulta importante impulsar la creación de una agenda que aborde netamente políticas y acciones relacionadas a la niñez y adolescencia, dado que se requiere de un reordenamiento de modalidades y alternativas vinculadas a este sector vulnerable.

La Municipalidad de cada jurisdicción es la base para la gestión de cada gobierno respecto a los temas relacionados a la niñez y adolescencia. Los gobiernos locales poseen autonomía administrativa, política y económica; esto significa que tienen la facultad de gestionar independientemente toda actividad que le es atribuida por Ley (Constitución Política del Perú, 1993). En cada Municipalidad existen actividades, servicios y programas que se encuentran directamente vinculados y relacionados a proteger y promover a la infancia y adolescencia, ello aunado a las políticas públicas, mediante los elementos de gestión, conllevará a la creación de un conjunto de procesos y acciones para lograr el objetivo de su protección.

Como una función específica de los gobiernos locales distritales y provinciales se encuentra la de implementar el servicio de la DEMUNA, siguiendo los parámetros de la legislación sobre la materia (Ley Orgánica de las Municipalidades, 2003); asimismo, el Código de los Niños y Adolescentes señala que es deber de los gobiernos locales, su intervención al tomar conocimiento de casos en los que los derechos de los niños y adolescentes sean transgredidos o amenazados, para salvaguardar su interés superior; asimismo, se encuentra la de ejecutar acciones que contemplan el fortalecimiento de sus lazos familiares, dentro de dichas acciones se encuentra la de realizar conciliaciones en temas de tenencia, pensión de alimentos y régimen de visitas, el de promover el reconocimiento voluntario de la filiación extramatrimonial, el de otorgar orientaciones multidisciplinarias a los integrantes del núcleo familiar, todo esto a través de la oficina de la DEMUNA (Purizaca, 2019).

Palacios (2019), menciona con respecto a la gestión de las Demunas que, para poder realizar una actuación más organizada, resulta importante poder actualizar y mejorar, según corresponda, sus instrumentos o herramientas de gestión como el MOF y su Plan de Trabajo, además, de mejorar la ejecución de sus planes.

Las DEMUNAS funcionan como una instancia administrativa de los gobiernos locales, las cual fueron creadas para salvaguardar el Interés superior del niño, históricamente esta denominación empieza a ser utilizada en la Declaración de Ginebra del año 1924, siendo esta la base del derecho de la infancia y el primer paso a la creación de la Convención sobre los Derechos del Niño. Al respecto, Pérez (2016), indica que fue esta Declaración, el primer instrumento a nivel internacional que trató, específicamente, los temas de defensa de los derechos del niño; ello realizado en el tiempo de la primera post guerra mundial.

Es así, que esta Convención se convierte en un esencial acuerdo suscrito entre los países a nivel mundial, los cuales tienen el compromiso de proteger los derechos de la infancia (Berlinski et al, 2020). El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, más conocido por sus siglas en inglés: UNICEF (2019), hace un principal hincapié en el artículo 3º, el cual tiene que ver con la aplicación del Interés Superior del Niño en los Estados, manifestando que:

Cada decisión que realicen los gobiernos de cada país deben ejecutarse siempre considerando el grado de afectación que tendrá para con los niños; velando por hacer siempre lo mejor y más conveniente para ellos. Los gobiernos de cada país integrante de la Convención deben velar que las entidades responsables de otorgar cuidado a los niños lo hagan siempre considerando precisamente ese interés superior. (p.3)

Al respecto, Arrieta, Córdoba y Sayas (2021), indica que la aplicación del interés superior del niño brinda a la niñez y a la adolescencia, prevalecer que en cada disposición tomada su interés no se vea afectado, para que así puedan tener una plena garantía de sus derechos. Este implicaría uno de los principios fundamentales más importantes para el resguardo de sus derechos, ya que este debe de prevalecer por sobre todos los demás intereses.

Por su parte, Albújar y Príncipe (2018), manifiestan que el Interés Superior del Niño es un principio que produce una eficacia en los derechos esenciales de los menores, lo que genera un resguardo para su pleno proceso de avance y evitar una posible frustración en su proyecto de vida ante cualquier daño. De la misma manera, Carretta (2021), indica que también se puede concebir al interés superior del niño, como una norma de procedimiento, dado que se trata de una regla procesal e independiente, de la que están sujetas toda normatividad basada en la protección de los derechos de los niños y adolescentes.

Pues bien, el órgano delegado a vigilar y supervisar la aplicación de este interés, establecido en La Convención, es el Comité de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas; ante esto, Jorge Cardona Llorens (2014), miembro de dicho Comité, indica que la función principal de éste es ayudar a comprender las responsabilidades nacidas de la Convención a los países que la conforman; los 194 estados parte, cada cinco años tienen que declarar e informar ante el Comité la manera en cómo se encuentran respetando y haciendo cumplir los acuerdos establecidos en la Convención. Siendo precisamente este el tratado más ratificado del mundo, siendo sólo un país el que no lo ha incorporado en su legislación: Estados Unidos, que por motivos históricos no ha ratificado la Convención, pero sí sus protocolos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

El enfoque de estudio elegido está orientado a la comprensión, la cual se refiere a la investigación cualitativa, dado que es una actividad que se encuentra sistemáticamente dirigida a comprender el estudio de algún fenómeno social, la evolución de escenarios y prácticas socioeducativas, y a descubrir y desarrollar un acervo constituido de conocimiento interpretativo (Rus, 2021).

Por su parte, Alegre (2022), indica a la investigación cualitativa como la que se encuentra conformada por una serie de estudios que se investigan y realizan en un determinado espacio de tiempo con el propósito de comprender subjetividades. Este pone énfasis en el proceso, que, a partir de entrevistas, observaciones, revisión de documentos y gráficos construirán conocimiento sobre el estudio de un determinado fenómeno.

Asimismo, la presente investigación fue de tipo básico, también llamada fundamental, Pedroza (2019), indica que este tipo de investigación tiene como finalidad expandir y difundir conocimiento en referencia a un tema determinado, asimismo busca entender un fenómeno natural en específico, con el principal objetivo de proponer aportes validas que contribuyan con la sociedad.

El diseño de investigación fue Fenomenológico, en ese sentido, Trujillo, Naranjo, Lomas y Merlo (2019), manifiestan que el sustento de este diseño se congrega en los atributos de los fenómenos que serán estudiados, por tal motivo se considera las experiencias diarias, la percepción de cómo se crean y reproducen los eventos en el contexto interno de cada uno de los participantes del fenómeno en estudio.

3.2. Categorías y Subcategorías

La categoría de la presente investigación es la aplicación de los Instrumentos de Gestión, dentro de los cuales se tomó tres principales subcategorías, las cuales fueron el Reglamento de Organización y Funciones, el Plan de Trabajo y el Plan Estratégico Institucional.

El ROF es un documento que contiene disposiciones administrativas cuya finalidad es la organización de las municipalidades. Asimismo, lo considera como un instrumento de gestión que tiene como objeto ordenar el frente interno de los gobiernos locales, que recogerá su estructura orgánica adecuada a la entidad edil (Huaripuma, 2020).

El Plan de Trabajo es considerado de igual manera como una herramienta de gestión a corto plazo, que hace viable la planificación y realización de un determinado proyecto en un área, la misma contendrá las actividades que deberán de presentarse de una manera cronogramada y organizada para alcanzar los objetivos previstos por una entidad (Alama, 2022).

Por último, el Plan Estratégico Institucional, más conocido por sus siglas PEI, es considerado como una guía básica que asume como propósito la elaboración de los planes operativos de manera anual para cada uno de los niveles operativos de una institución (Centro de Especialización en Gestión Pública, 2021).

3.3. Escenario de estudio:

Respecto al referido punto, Otiniano y Benites (2014) considera que:

Es en este punto de la investigación en donde se describirá de manera precisa el área en la que se efectuará es estudio. Es por tal razón que resulta importante tener en consideración el entorno, del cual se realizará la descripción del ambiente físico y social, tomando en cuenta sus características y los estándares de interacción entre los que lo conforman. (p. 12)

Esta investigación tuvo como escenario de estudio una Defensoría Municipal de la Niña, Niño y Adolescente – DEMUNA del Callao, el cual consta de un único local frente al Palacio Municipal; y fue realizada con la participación del equipo multidisciplinario que actualmente tiene un vínculo laboral vigente en esta DEMUNA, conformado por la subgerenta del área de Bienestar Social (de la cual esta Defensoría pertenece jerárquicamente), la Responsable-abogada de la DEMUNA, el Gerente Municipal, la psicóloga y dos promotores sociales de la misma.

3.4. Participantes:

Respecto a ello, Hernández y Mendoza (2018), indican que, en un enfoque cualitativo, la cuantía de los participantes no es principalmente lo relevante en este tipo de investigación, sino el interés del investigador de profundizar con su estudio el tema de la investigación que viene siendo realizada, para buscar la verdad a los fenómenos ocurridos. Asimismo, es importante tratar el tema de la triangulación, puesto que ella permitirá conocer el problema de investigación de diferentes ángulos y con ello mejorar la validez de los hallazgos.

Por consiguiente, se consideró la participación de tres expertos en la materia dentro de las cuales se encuentra: el Gerente Municipal, la Subgerente de Bienestar Social y de la Responsable-abogada de la DEMUNA; asimismo, de una psicóloga y dos promotores sociales parte del equipo multidisciplinario de esta Defensoría.

Tabla 1

Participantes

N°	Participantes	Codificación	Roles
01	Experto del Tema	E1	Subgerenta del área de Bienestar Social
02	Experto del Tema	E2	Responsable – abogada de DEMUNA
03	Experto del Tema	E3	Gerente Municipal
04	Psicólogo de DEMUNA	D1	Defensor 1
05	Promotor social de DEMUNA	D2	Defensor 2
06	Promotor social de DEMUNA	D3	Defensor 3

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica empleada fue la de la entrevista, Ramírez (2016) menciona que esta técnica utiliza la interrogación interpersonal, para lo cual el investigador formulará ciertas preguntas a la otra parte, para que con ello se logre obtener

respuestas que vayan acorde al tema de la investigación y en la cual buscará la recolección de datos de relevancia para el estudio.

Asimismo, se realizó una Análisis documental, esta es la técnica ejecutada a través del análisis de textos los cuales tendrán contenido doctrinario, teórico y legal, concernientes al tema del estudio. Flores, Meléndez y Morocho (2021), indican que este es un recurso eficiente e importante para una investigación cualitativa se refiere. En este caso, se analizó los documentos que constan como instrumentos de gestión del gobierno local de la cual pertenece esta Defensoría, el cual consta de su ROF y el Plan Estratégico Institucional de la entidad edil y el Plan de Trabajo de la DEMUNA.

3.6. Procedimiento

En este estudio se procedió con la entrevista semiestructurada de elaboración propia, el cual constó de 07 preguntas abiertas, a los seis participantes que intervinieron en la recolección de datos con el fin de conseguir la información requerida en la investigación. La entrevista se realizó de manera presencial, en un espacio confidencial, respetando los protocolos de bioseguridad que el Estado confiere por la emergencia sanitaria.

En esta investigación se utilizó la técnica de la triangulación como una manera de poder interpretar toda la información que fue recolectada; al respecto Aguilar y Barroso (2015), indican que la triangulación es utilizada para el análisis de la información obtenida en las entrevistas, y por ende en la observación del participante, cuyo proceso va a permitir el cruce dialectico de las categorías y subcategorías surgidas a fin de establecer concordancias o discrepancias con el objeto de estudio.

De igual manera, Peralta et al. (2022), refiere a la triangulación como una manera de validar la investigación cualitativa, mediante la epistemología de los hechos sociales en investigación. Asimismo, se utiliza la apreciación crítica como un método para comparar y contrarrestar las diversas posturas mediante diferentes métodos de investigación.

3.7. Rigor científico

Esta investigación cuenta con rigor científico, dado que se ha tomado en consideración ciertas apreciaciones como lo menciona Otiniano y Benites (2014):

Se concibe por ello a aquellas reconstrucciones teóricas y la búsqueda de adaptación entre las interpretaciones. En los criterios para la evaluación del rigor científico se emplean: la dependencia o consistencia lógica, la credibilidad, la adaptabilidad o confiabilidad, y la transferibilidad o aplicabilidad. (p. 13)

Asimismo, se realizó la triangulación de las diversas fuentes de investigación que se realizarán en el estudio, contrastando y comparando a partir de los datos recolectados.

3.8. Métodos de análisis de la información

En este estudio se realizó la interpretación de los datos cualitativos recogidos en las entrevistas. Al respecto Martínez (2006), manifiesta que en esta etapa de la investigación se requiere el recojo de buen conjunto de material, en observaciones, entrevistas y anotaciones, que se considere suficiente para emprender una sólida categorización que, a su vez, pueda nutrir un buen análisis e interpretación que conduzca a resultados valiosos.

3.9. Aspectos éticos

La investigación se llevó a cabo en una entidad pública, en el cual se requirió de la intervención de participantes, los mismo que de una manera voluntaria, contestaron diversas preguntas contenidas en una ficha de entrevista; la información que se recaudó fue utilizada sólo con fines académicos y no para otros fines. De igual manera, para un correcto citado en la investigación, se consideró las normas APA 7° ed., para que con ello no se incurra en plagio.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La presente investigación fue realizada en una DEMUNA del Callao; el cual tuvo como fecha de inicio el mes de abril y terminó en el mes de julio del 2022. Los resultados de esta investigación fueron obtenidos a través de entrevistas realizadas al equipo multidisciplinario que labora en esa DEMUNA; asimismo, se pudo evidenciar la presencia de subcategorías emergentes las cuales, sin perjuicio de lo inicialmente planteado, han sido definidas en esta sección de la investigación.

Para la realización de las entrevistas, se informó a cada uno de los participantes, los aspectos relevantes de la misma y la confidencialidad en la que se tomaron sus manifestaciones, teniendo como único fin el desarrollo de esta investigación.

Respecto al objetivo específico 1, **analizar la aplicación de los instrumentos de gestión, a través de su ROF, en la restitución de los derechos vulnerados de los niños y adolescentes en una DEMUNA del Callao**; ante la pregunta 1 ¿Considera que la DEMUNA, a través de las funciones que se le son asignados en su ROF, se encuentra salvaguardando los derechos vulnerados de los niños y adolescentes de la jurisdicción? ¿Por qué?, las respuestas obtenidas fueron “No se encuentra salvaguardando los derechos, ya que las funciones de la DEMUNA actualmente no están establecidas específicamente en el ROF” (E2, D2), “Si se encuentra salvaguardando los derechos, sin embargo sus funciones no se encuentran como tal en el ROF, por ello se encuentra basando sus funciones por lo regulado en la norma” (D3 ,D1), “Si se encuentra salvaguardando los derechos, ya que sus funciones se encuentran establecidas dentro de la subgerencia de bienestar social de la municipalidad” (E1, E3).

En relación a esta pregunta, y en base a las respuestas generales de los entrevistados, se pudo inferir que las funciones de esta DEMUNA en estudio, no se encuentran específicamente establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones de una Municipalidad del Callao, ya que esta área es dependiente jerárquicamente de la Subgerencia de Bienestar Social, la cual sus funciones si se

encuentran numeradas e indicadas en su ROF, es dentro de este acápite donde menciona que las funciones de la Subgerencia de Bienestar Social son las de programar, ejecutar y evaluar las actividades relacionadas a la DEMUNA y el Programa de Vaso de Leche y el encargado de coordinar reuniones de gestión interinstitucional relacionado a temas de niñez y adolescencia; de igual manera en ese mismo artículo, solo menciona a la DEMUNA como el responsable de la protección de los derechos de niños y adolescentes de la jurisdicción.

Cabe precisar que, como ya se indicó dentro del marco teórico, los requisitos para solicitar la inscripción de la DEMUNA ante el MIMP, era que se encuentre dentro del ROF de la Municipalidad, lo que también fue corroborado por las entrevistas proporcionadas (E2,D1); asimismo, se supo que las funciones de esta DEMUNA si estuvieron incorporadas en el ROF, ya que era considerada una Unidad Orgánica independiente que era incorporada en la estructura orgánica de la municipalidad, pero desde el año 2019 se retiró a la DEMUNA como un área independiente dentro del ROF, y ahora solo es mencionada dentro del artículo correspondiente a la Subgerencia de Bienestar Social, por lo que se encuentra muy generalizada.

Resulta importante indicar que, durante las entrevistas, se identificó que algunos participantes empezaron a hablar acerca de la estructura orgánica, y que esta se encontraba relacionado con los instrumentos de gestión, por tal motivo, se ha considerado como parte de una categoría emergente; ante ello Vargas (2018), indica que la estructura orgánica municipal se puede entender como el conjunto de órganos relacionados entre si, con el propósito de desempeñar funciones establecidas dirigidas según los objetivos de la entidad. Es decir, esta representa esquemáticamente las jerarquías de cada área en una entidad edil; es precisamente esta jerarquía la que determina líneas entre los distintos niveles y delimita responsabilidades entre cada unidad orgánica.

Asimismo, Paredes (2018) indica que la estructura orgánica de una municipalidad resulta importante puesto que se trata de la organización básica dentro de un gobierno local, del cual comprende ámbitos administrativos que ejecutan sus funciones en base a su acervo, disponibilidad económica y a sus límites presupuestales asignados.

Sin embargo, lo que coincide en lo dicho por los participantes de la entrevista es que, independientemente de que las funciones de la DEMUNA no se encuentran definidas específicamente en el ROF, ni en la estructura orgánica de la municipalidad, este aún sigue cumpliendo con el fin por el cual fue creado, que es la de salvaguardar y restituir los derechos vulnerados de cada niño y adolescente, pero basándose en lo regulado en el Decreto Supremo N° 005-2019 y el Decreto Legislativo N° 1297.

Desde mi punto de vista, la incorporación de la DEMUNA en el ROF de la Municipalidad resulta importante dado que al contar con “independencia” permitiría que las funciones de esta área estén más especificadas, al igual que el presupuesto designado no estaría compartido por todas las áreas pertenecientes a la Subgerencia a la cual pertenece, sino ingresaría sólo para los gastos que tiene la DEMUNA, lo que permitiría poder ejecutar mayor cantidad de actividades.

Ante la pregunta 2, ¿Por qué es importante que la DEMUNA se encuentre incorporada en la estructura orgánica de la Municipalidad?, las respuestas fueron “Contaría con una partida presupuestal” (E1, D1), “Tendrá mayor claridad en sus funciones” (E3), “Participaría en el cumplimiento de metas e incentivos del MIMP” (E2, D2), “Actualización del Registro” (D3).

En relación a esta pregunta, se logró analizar e inferir que si es considerado importante que la DEMUNA figure en la estructura orgánica de su municipalidad, dado que eso traería muchos beneficios, no sólo a éste sino también a la población beneficiaria de sus servicios, puesto que al contar con un presupuesto independiente se podría ejecutar mayor cantidad de actividades que logren ser de provecho para la población; lo que aumentaría la cifra de atendidos que se envía, mediante un informe anual, al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

Asimismo, cabe precisar que el envío de ese informe anual es de obligatorio cumplimiento ya que forma parte de la supervisión que realiza el MIMP cada año, como una manera de evaluar a cada DEMUNA. También resulta importante, por el tema de las metas e incentivos que realiza el MIMP cada cierto tiempo, siendo el último el que se llevó a cabo en el año 2015 denominada

“Atención de calidad en la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente”, en el cual uno de sus requisitos era que la DEMUNA tenga un registro vigente. Como ya se mencionó anteriormente, para que una DEMUNA pueda actualizar su registro, esta se debe de encontrar en la estructura orgánica de la entidad edil a la que pertenece. De igual manera se mencionó que, al formar parte de la estructura orgánica, esta podrá ser incorporada al ROF, lo que haría que sus funciones se encuentren más detalladas, facilitando el cumplimiento de los servicios de atención integral que brinda.

Por otra parte, al revisar el antecedente nacional de Palacios (2019), el cual llegó a la conclusión que la aplicación de su plan de trabajo, reglamento de organización y organigrama lleva a una mejora continua de los servicios de protección integral que lleva a cabo un DEMUNA de Lima; lo que concuerda con esta investigación puesto que la incorporación del área de la DEMUNA, materia de este estudio, al ROF y que se constituya como parte de la estructura orgánica del municipio, llevaría a una mejora constante en los servicios que se brinda, dado que el presupuesto asignado no sería compartido por todas las áreas que forman parte de su subgerencia, sino que se irían dirigidos solo a la DEMUNA, lo que generaría mayor ingreso para realizar más actividades en pro de su población objetivo; de igual manera, podría ser participante de las metas y objetivos organizados por el MIMP.

Se puede inferir la importancia en que la DEMUNA se pueda incorporar en la estructura orgánica de la municipalidad, dado que eso coadyuvaría a que las funciones de esta área se encuentren más específicas, además que, es uno de los requisitos principales para que el MIMP pueda actualizar la acreditación de la DEMUNA, mediante una Resolución que lo apruebe como servicio especializado de atención integral de niños y adolescentes. Asimismo, con su incorporación podría participar de diversas metas e incentivos que realiza el MIMP cada cierto tiempo.

Por lo tanto, se evidencia conforme a las respuestas brindadas, y respecto a la primera subcategoría “Reglamento de Organización y Funciones”, que se logró alcanzar el objetivo específico 1 puesto que, con la información obtenida a través de la recolección de datos, se supo que el ROF, como un instrumento de

gestión municipal en la que debería de encontrarse inmersa la DEMUNA, no se encuentra regulando sus funciones como un área independiente; sino que ella está constituida como parte de las funciones de la Subgerencia de Bienestar Social. Esto conlleva a que la DEMUNA no cuente con una disponibilidad económica independiente y que no se le asigne un presupuesto propio para gasto corriente. Sin embargo, a ello, el propósito para el cual fue creado según el D.S. N° 005-2019 si se encuentra cumpliendo con la restitución de derechos vulnerados de niños y adolescentes, mediante las diferentes actividades que la Subgerencia de Bienestar Social articuladamente realiza.

Respecto al objetivo específico 2, **analizar la aplicación de los instrumentos de gestión, a través de su Plan de Trabajo, en el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades en los niños y adolescentes en una DEMUNA del Callao**, ante la pregunta 3, ¿De qué manera los servicios integrales que presta la DEMUNA, según su plan de trabajo realizado anualmente, se encuentra cumpliendo con el fortalecimiento de las capacidades de los niños y adolescentes?, las respuestas obtenidas fueron “Realizando el servicio Juguemos” (E1, D3), “Realizando charlas socioeducativas” (E2, E3, E1, D1), “Orientaciones psicológicas preventivas” (D1, D2).

En base a las respuestas brindadas se puede inferir que, uno de los servicios de atención integral más importantes que debe brindar una DEMUNA, es la de contribuir con el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades en los niños y adolescentes, tal y como se indica en el Art. 1° del Decreto Supremo N° 005-2019-MIMP, que aprueba el Reglamento del Servicio de las Defensorías de las niñas, niños y adolescentes, es por ello que se crea “Juguemos”, como un servicio que toma al juego como eje central para el desarrollo integral de la niñez, y que tiene como ente rector y supervisor al MIMP. Este Servicio se implementó en el año 2019 en esta DEMUNA del Callao, y estuvo activo incluso en los primeros meses de la pandemia de manera remota, a la actualidad se encuentra desarrollándose de manera semipresencial.

Según las entrevistas, este servicio es el que ha generado mayor coyuntura y beneficio a la niñez, teniendo una cobertura en todas las instituciones educativas del distrito, lo que ha permitido que mayor cantidad de niños logren

desarrollar y fortalecer sus capacidades. Es por tal razón, que desde el año 2019, este servicio está incluido en cada Plan de trabajo que realiza esta DEMUNA anualmente como una actividad que debe ser cumplida y a la cual la Subgerencia de Bienestar Social, debe de destinar un presupuesto para su ejecución.

Asimismo, parte de las actividades que realiza la DEMUNA, según lo establecido en su Plan de Trabajo, es la de la prevención y promoción de los derechos, mediante la realización semanal de charlas socioeducativas e informativas, en temas como los aspectos legales en materia de familia y los derechos y deberes de los niños y adolescentes en la sociedad; del mismo modo, la realización diaria de orientaciones psicológicas preventivas, que tienen como propósito prevenir, detectar y tratar problemas psicosociales o de conducta que los niños o adolescentes podrían tener. Es por tal razón, que esta DEMUNA trata de priorizar las atenciones psicológicas con mayor celeridad, también en temas relacionados como la Escuela para padres, lo que permite enseñar pautas de crianza a los progenitores que hayan sido atendidos en los servicios de la DEMUNA o hayan pasado por un proceso conciliatorio.

El tema del fortalecimiento de las capacidades de cada niño, niña o adolescente lo considero como una de las más importantes acciones que como entidad se debe de desarrollar, fomentando actividades pertinentes que permitan el desarrollo integral de cada uno de ellos con su entorno. Para Suárez, Borré, Expósito y Pérez (2020), la finalidad de poder fortalecer las capacidades y habilidades de cada niño contribuirá al desarrollo y crecimiento de su personalidad, permitiendo construir su autoestima y relaciones saludables con su familia y entorno.

Se puede inferir que el Plan de Trabajo realizado anualmente en la DEMUNA, si se encuentra fortaleciendo las capacidades de niños y adolescentes, mediante las actividades que realiza, como las charlas y orientaciones psicológicas brindadas en cada caso específico, esto resulta muy importante debido a que es a una edad temprana donde los niños empiezan con su aprendizaje y a forjarse como persona hacia su futuro.

Con respecto a la pregunta 4, ¿De qué manera las conciliaciones extrajudiciales efectuadas en la DEMUNA se encuentran salvaguardando con el interés superior del niño?, se obtuvieron las siguientes respuestas. “Concientizar a los padres mediante charlas psicológicas previo a una audiencia de conciliación” (E1, E2, D3), “Las actas de conciliación cuentan con valor de título ejecutivo” (E3, D1), “Celeridad en la programación de audiencias de conciliación” (D2).

A través de las respuestas brindadas por los entrevistados, se pudo inferir que una de las acciones más importantes en la cual la DEMUNA viene cumpliendo con su deber de protección al principio del interés superior del niño, es que previo a una audiencia de conciliación, los padres son invitados para formar parte de una charla psicológica que servirá para concientizar que lo más importante en este tipo de procesos conciliatorios, en donde se verá la tenencia, pensión de alimentos y régimen de visitas, es el bienestar mayor de sus hijos, dejando atrás las posibles diferencias que ellos puedan tener y centrándose más en su rol de padres, esto se refleja en la mayor cantidad de actas de acuerdo total que emite esta DEMUNA al año.

Para Arenas (2015), la conciliación extrajudicial está constituida como un mecanismo alternativo de solución de conflictos, este proceso se encuentra como uno de los más utilizados entre la sociedad y su característica es la celeridad con la que se puede asistir a las partes para encontrar una solución consensual del conflicto.

De igual forma, cabe resaltar que cada acta emitida por la DEMUNA cuenta con valor de título ejecutivo, es decir que su valor equivale a una sentencia judicial, lo que lo hace de obligatorio cumplimiento. Esta Defensoría cuenta con la Resolución Ministerial N°049-2019-MIMP-DGNNA-DSLD, que aprueba la emisión de actas de conciliación con valor de título ejecutivo, de conformidad con el inciso c), numeral 45.1 del artículo 45 del Código de los Niños y Adolescentes, modificado por el Decreto Legislativo N° 1377 y que se encuentra como actividad en el Plan de trabajo anual de la DEMUNA.

Según Parada (2016), el título ejecutivo en un acta emitida en un proceso conciliatorio, es una ficción que la Ley otorga en el caso concreto de las actas de

conciliación que le confiere la calidad de cosa juzgada, por lo que el incumplimiento de ésta puede ser llevado directamente a una demanda de ejecución de acta.

Desde mi punto de vista, y tomando en cuenta la realidad diaria respecto a los solicitantes de una audiencia de conciliación que se apersonan a la DEMUNA, este es el servicio que se encuentra más utilizado, lo que conlleva a una cantidad relevante de niños a quienes se les encuentra protegiendo su interés superior, en el extremo de salvaguardar sus derechos a la educación, alimentación, recreación e identidad. El propósito de estas actas celebradas es poder realizar con mayor celeridad, lo que en un proceso judicial pudiera durar meses.

En base a la pregunta 5, ¿De qué manera la atención que se le brindan a los casos por riesgo de desprotección familiar en la DEMUNA se encuentra salvaguardando con el interés superior del niño?, las respuestas que se obtuvieron fueron “Intervención inmediata del equipo multidisciplinario” (E3, D1, D2, D3), “Emisión de las resoluciones por riesgo (E1, E2).

A través de estas respuestas se infiere que la DEMUNA se encuentra actualmente acreditada para intervenir en casos de riesgo de desprotección familiar hacia niños y adolescentes, conforme a lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1297; para obtener esta acreditación, se debe contar con un equipo multidisciplinario, conformado mínimamente por un abogado y un psicólogo que deben de llevar el Curso de Riesgo de Desprotección organizada y ejecutada por el MIMP, actualmente este curso es llevado vía remota por cinco días consecutivos.

Al contar con la intervención de un equipo multidisciplinario capacitado permite salvaguardar el interés superior del niño, puesto que se lograría una mejor atención a este tipo de casos tan delicados, por tratarse de la vida e integridad de un niño o adolescente que se puede encontrar siendo víctima de maltrato o abandono. La intervención, una vez tomado conocimiento del caso, es inmediata, a través de una visita inopinada que permita realizar la verificación del caso, posteriormente se realiza el informe que genera la emisión de la Resolución de apertura de proceso de riesgo, o caso contrario, se emite la Resolución de

apertura de proceso de Desprotección Familiar, siendo derivado a la Unidad de Protección Especial – UPE del MIMP.

Por consiguiente, se evidencia conforme a las respuestas proporcionadas, en relación con la segunda subcategoría “Plan de trabajo”, que se alcanzó el objetivo específico 2, relacionado a analizar la aplicación del Plan de Trabajo de la DEMUNA en el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades en los niños y adolescentes. En este aspecto se logra determinar que el Plan de trabajo realizado y ejecutado por esta Defensoría en el presente año, se encuentra conformado por diversas actividades que permiten fortalecer aspectos importantes en el desarrollo integral de la niñez y la adolescencia, a través de acciones sociales, legales y psicológicas que permitan la restitución de sus derechos y una mejora en su calidad de vida.

Ante ello, en el ejercicio de las labores diarias, cabe indicar que es una realidad lamentable el riesgo que a menudo corren los menores de edad, desde casos de riesgo de desprotección hasta el abandono total de ellos; es por tal razón, que cada año es indispensable crear actividades que permitan prevenir dichas acciones, al igual que crear un plan de acción ante los sucesos que ya sucedieron. El Plan de Trabajo que viene ejecutando la DEMUNA contempla dichas actividades y cuenta con el visto bueno del ente rector, el MIMP.

Respecto al objetivo específico 3, **analizar la aplicación de los instrumentos de gestión, a través de su PEI, en el desarrollo de las competencias parentales en una DEMUNA del Callao**, ante la pregunta 6, ¿De qué forma el plan estratégico institucional de la municipalidad se encuentra promoviendo el desarrollo de las competencias parentales a los padres de los niños y adolescentes beneficiarios con los servicios de la DEMUNA?, se obtuvieron las siguientes respuestas “Brindar Escuela para padres” (D1,D3) “Charlas psicológicas para el fortalecimiento de competencias parentales” (E2, E3), “Campañas sociales a la jurisdicción” (E1, D2).

Según lo manifestado por los entrevistados, una de las funciones de la DEMUNA, considerada como parte de los servicios de atención integral brindados por esta, es la de desarrollar las competencias parentales a el, o los, progenitores

que se encuentren dentro de la esfera familiar del niño o adolescente; en este caso, dentro del Plan Estratégico Institucional de la municipalidad, si se encuentran establecidas actividades relacionadas a ello, como la Escuela para Padres, Charlas psicológicas y campañas sociales, ellos considerados como acciones que el gobierno local debe de cumplir a mediano plazo. Según lo analizado, se pudo observar que estas acciones se llevan a cabo regularmente, en conjunto con diferentes instituciones conformantes del COMUDENA, como el CEM, la Fiscalía, la PNP y el Centro de Salud Mental Comunitario del distrito; estas actividades son también puestos en conocimiento del MIMP.

Con respecto a las competencias parentales, Pacheco y Osorno (2021), lo definen como aquellas características y conductas que tiene cada padre o cuidador para la crianza, educación y formación de sus hijos, de acuerdo a sus propias creencias. Estas acciones son de vital importancia, dado que el niño crece y forjará su comportamiento y carácter de acuerdo a ellas.

Con respecto a la pregunta 7, ¿Qué planes o acciones oportunas considera que el gobierno local debe de aplicar para fortalecer las competencias parentales en los padres de los niños vulnerados en sus derechos?, se obtuvieron las siguientes respuestas, “Charlas a Instituciones Educativas” (E1, E3, D2) , “Charlas al público en general dentro de la municipalidad” (E2), “Charlas al público general en zonas públicas y alejadas” (D1, D3).

Una de las preguntas que considero más importantes son las relacionadas a obtener mejoras en servicios que se brindan al público, en este caso resulta importante reconocer que cada niño se desarrolla en base a lo que ve dentro del núcleo familiar, a los cuidados de cada padre, siendo esta su “primera escuela”, importante para su crecimiento, desarrollo y desenvolvimiento en la sociedad. Es por ello, que las respuestas obtenidas reflejan una clara necesidad de poder brindar charlas que ayuden a enseñar y concientizar a los padres de familia sobre las prácticas y estilos de crianza que favorecen el crecimiento y bienestar de sus hijos,

Asimismo, se debe de tomar en cuenta la necesidad de poder fortalecer estas actividades en el PEI, dado que si bien es cierto estas actividades si se

encuentran incluidas dentro de las funciones de la Subgerencia, y teniendo como responsable de su cumplimiento a la Gerencia de Desarrollo Humano, es necesario poder llegar a mayor cantidad de personas vulnerables para que puedan acceder a estos programas; de igual modo, establecer que la responsabilidad directa de la ejecución de dichas actividades debe ser la DEMUNA, dado que así se encuentra establecido en el Decreto Supremo N° 005-2019-MIMP.

En base a las respuestas brindadas por los participantes, en relación a la tercera subcategoría “Plan Estratégico Institucional”, se logró alcanzar el objetivo específico 3, dado que se pudo constatar que mediante este instrumento de gestión se encuentran siendo ejecutadas actividades que permiten el desarrollo de competencias parentales, a través de las funciones que realiza la DEMUNA. Asimismo, se percibe de la realidad que dentro del PEI de la Municipalidad existen actividades que se proyectan a una mayor cantidad de población, los mismos que vienen ejecutándose de una manera progresiva y de acuerdo a lo regulado y establecido en el acápite de la Subgerencia de Bienestar Social.

V. CONCLUSIONES

Primero. Según los participantes, y en base a los resultados de la presente investigación, se concluye que los instrumentos de gestión se encuentran aplicando de una manera óptima en los servicios de atención integral en una DEMUNA, dado que vienen cumpliendo con su actuación sobre las causas que evitan o limitan el ejercicio de los derechos de los niños y adolescentes, restituyendo sus derechos vulnerados, fortaleciendo sus capacidades y desarrollando las competencias parentales de sus padres para con ellos.

Segundo. A través del desarrollo de esta investigación, se llega a la conclusión que la aplicación del ROF, como un instrumento de gestión municipal, si se encuentra cumpliendo con su servicio de atención integral de la DEMUNA, en relación a la restitución de los derechos vulnerados de los niños y adolescentes; a pesar que la DEMUNA no se encuentra regulando sus funciones como un área independiente dentro del ROF de la Municipalidad, esta si se encuentra constituida como parte de las funciones de la Subgerencia de Bienestar Social, que es el área a la cual pertenece.

Tercero. Se concluye que la aplicación del Plan de Trabajo de la DEMUNA, como instrumento de gestión, se encuentra cumpliendo con su propósito de desarrollar y fortalecer las capacidades de los niños y adolescentes, mediante las actividades que la conforman, dentro de las cuales se encuentran las conciliaciones extrajudiciales con actas que equivalen a título ejecutivo, servicios psicológicos, legales y sociales, atención de casos por riesgo de desprotección y la ejecución del Programa “Juguemos”, aprobado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

Cuarto. Según los participantes, se concluye que el Plan Estratégico Institucional, como instrumento de gestión municipal, se encuentra aplicando mediante sus objetivos estratégicos de cada área, el desarrollo de las competencias parentales en la DEMUNA, a través de lo establecido en la Subgerencia de Bienestar Social, a la cual pertenece esta Defensoría, los mismos que vienen siendo cumplidos mediante los servicios de orientaciones legales y Escuela para padres brindados por la DEMUNA.

VI. RECOMENDACIONES

Primero. El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, como ente rector de las DEMUNAS, debería de ejecutar un plan de supervisión no sólo de manera anual en las Defensorías, sino también mínimamente de una manera semestral, para que con ello la municipalidad y la misma DEMUNA tengan la responsabilidad de poder pasar óptimamente una supervisión, cumpliendo con la disponibilidad, accesibilidad y calidad de sus servicios.

Segundo. La municipalidad debería incorporar a la DEMUNA en su ROF y que, de esa manera, se constituya como parte de su estructura orgánica, puesto que con ello conllevaría a una mejora constante en los servicios que se brinda, dado que el presupuesto asignado no sería compartido por todas las áreas que forman parte de su subgerencia, sino que se irían dirigidos solo a la DEMUNA, lo que generaría mayor ingreso para realizar más actividades en pro de la población vulnerable conformada por los niños y adolescentes; de igual manera, podría ser participante de las metas y objetivos organizados por el MIMP, y así recibir incentivos que permitan brindar un mejor servicio de atención integral.

Tercero. La DEMUNA, debería contar con una asignación presupuestal propia, ya que con ello podría realizar más actividades en beneficio de los niños y adolescentes; asimismo, fomentar mayor participación de los niños en la toma de decisiones y crear más espacios de sensibilización social acerca de la problemática que aqueja a la niñez y adolescencia, contribuyendo activamente en la construcción de una cultura de buen trato y respeto para con ellos.

Cuarto. El mismo equipo multidisciplinario que despliega sus funciones dentro de esta DEMUNA, deberá de actualizarse en cada curso brindado por MIMP, que le permita fortalecer y ampliar sus conocimientos para enfrentar a cada situación de riesgo de desprotección familiar en niños y adolescentes que se presente.

REFERENCIAS

- Acción por los Niños (2004, enero 15). *Manual de Gestión de DEMUNA*. Colectivo Nacional de Apoyo a las Demunas. <https://www.accionporlosninos.org.pe/archivos/publicaciones/ManualDemuna-2004.pdf>
- Aguilar, S. y Barroso, J. (2015). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. *Pixel- Bit. Revista de Medios y Educación*, 47(1), 73-88. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36841180005>
- Alama, M., y Ropa, B. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de la UCSA*, 09(1), 81-103. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>
- Albújar, R. y Príncipe, E. (2018). *Análisis crítico del Decreto Legislativo N° 1377 a propósito de la impugnación de paternidad del hijo extramatrimonial de mujer casada – Chimbote 2018*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32008>
- Alegre, M. (2022). Aspectos relevantes en las técnicas e instrumentos de recolección de datos en la investigación cualitativa. Una reflexión conceptual. *Población y Desarrollo*, 28(54). 93-100. <https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2022.028.54.093>
- Arenas, J. (2018). Los documentos de la conciliación extrajudicial en sede judicial. *Revista CES Derecho*, 09(1), 94-117. <https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.6>
- Armijo, M. (2011). *Planificación Estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*: CEPAL
- Arrieta, R., Córdoba, L., y Sayas, R. (2021). Implementación de la política de primera infancia en Cartagena, Colombia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 19(3), 118-141. <https://doi.org/10.11600/rlcsnj.19.3.4943>
- Astudillo, J. (2017). *Calidad de servicio según usuarios externos de las Demuna de Los Olivos e Independencia Octubre, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad

CésarVallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8805/Astudillo_DJ
J.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8805/Astudillo_DJ_J.pdf)

Barreto, P., y Osorio, M. (2022). Transparencia pública: análisis de su evolución y aportes para el desarrollo del gobierno abierto. *Innovar Revistas UNAL*, 32(83), 17-34. <https://doi.org/10.15446/innovar.v32n83.99884>

Berlinski, S., Ferreyra, M., Flabbi, L. y Martín, J. (2020, octubre). *Child Care Markets, Parental Labor Supply and Child Development*. World Bank Group. <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/34598/Child-Care-Markets-Parental-Labor-Supply-and-Child-Development.pdf?Sequence=6&isAllowed=y>

Calero, J. (2018). *Formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información para la Defensoría Pública* [Tesis de maestría, Universidad de las Américas]. <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/9743/1/UDLA-EC-TMGSTE-2018-02.pdf>

Candido, B., Barros, S., Régio, L., Ballan, C., y Ferreira, M. The race/color question in the care process in a psychosocial care center for children and adolescents. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 56(1). <https://doi.org/10.1590/1980-220x-reeusp-2021-0363>

Carretta, F. (2021). ¿Es realmente el interés superior del niño una norma de procedimiento? A propósito de la observación general N° 14 del Comité de los Derechos del Niño. *Ius et Praxis*, 27(2), 236-255. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122021000200236>

Centro de Especialización en Gestión Pública (2021, enero 16). *¿Cuáles son los documentos de gestión de una entidad pública?*. CEGEP. <https://cegepperu.edu.pe/2021/01/31/cuales-son-los-documentos-de-gestion-de-una-entidad-publica/>

Chávez, H. (2022). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de una DEMUNA de la Región Cajamarca*. [Tesis de maestría, Universidad César

Vallejo].https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79404/Chavez_BHDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Constitución Política del Perú (1993). Sistema Peruano de Información Jurídica – SPIJ, MINJUS. http://spijlibre.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/CONSTITUCION-ULT.pdf

Cortés, A. (2017, mayo 11). *¿Qué es un marco teórico y cómo elaborarlo?*. Universidad Continental. <https://blogs.ucontinental.edu.pe/marco-teorico-elaborarlo/temas/consejos/>

Decreto Legislativo N° 1098. Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. *Diario Oficial El Peruano*, N° 11688, 20 de enero de 2012. https://www.mimp.gob.pe/files/transparencia/lof/lof_mimp_2012.pdf

Decreto Legislativo N° 1297. Decreto Legislativo para la protección de Niñas, Niños y Adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos. *Diario Oficial El Peruano*, N° 13918, 30 de diciembre de 2016. <https://busquedas.elperuano.pe/download/full/9xPjc0mbKzgAvVV2SbWR6d>

Decreto Supremo N° 054-2018. Decreto Supremo que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado. *Diario Oficial El Peruano* N° 14512, 18 de mayo de 2018,4-12. <https://busquedas.elperuano.pe/download/full/7Dspd0cmqVi8vjTrD6RaF1>

Decreto Supremo N°005-2019-MIMP. Ley que aprueba el Reglamento del Servicio de las Defensorías de la Niña, Niño y Adolescente. *Diario Oficial El Peruano*. N° 14858. 07 de marzo del 2019. <https://busquedas.elperuano.pe/download/full/C9pqSVCPasyBlnMs6AQGLW>

Enrique, J., y Ravetllat, I. (2022). El Comité de los Derechos del Niño como nueva plataforma del Derecho Internacional Ambiental. *Revista de Estudos Constitucionais Hermenútica e Teoría do Direito*, 13(3), 315-332. 10.4013/rechtd.2021.133.04

- Fernando da Silva, W., Geovane da Cruz, M., y Neves, P. (2022). City science and urban planning: geoprocessing as an instrument for municipal strategic planning. *Geopauta*, 6(1). <https://doi.org/10.22481/rg.v6.e2022.e9180>
- Flores, L., Meléndez, C. y Morocho, M. (2021). Análisis documental relacionado con la educación continua como eje integrador de las competencias del currículo universitario. *Educatio Siglo XXI*, 39(2), 443–468. <https://doi.org/10.6018/educatio.414901>
- Freshwater, D. (2020, setiembre 23). *Education During covid-19 and Beyond: Commentary on the Secretary-General's Policy Brief*. United Nations UN Chronicle. <https://www.un.org/en/un-chronicle/education-during-covid-19-and-beyond-commentary-secretary-general%E2%80%99s-policy-brief>
- García, L. (2021). Administración Estratégica: El impacto de las normas de gobierno corporativo en el desempeño empresarial boliviano. *Investigación & Desarrollo*, 20(2), 107-124. DOI: 10.23881/idupbo.020.2-7e
- García, S. (2019). Los sujetos vulnerables en la jurisprudencia transformadora de la Corte Interamericana de Derechos Humanos. *Cuestiones Constitucionales*, 2(41), 3-34. <https://doi.org/10.22201/ijj.24484881e.2019.41.13940>
- Giorgi, M. (2020). The Role of Non-Governmental Organizations in the Process of International Treaty Making. *Anuario mexicano de derecho internacional*, 19(1), 153-177. <https://doi.org/10.22201/ijj.24487872e.2019.19.13321>
- Gonzales, M. (2017). *Incidencia de los servicios de DEMUNA de los gobiernos locales de Acomayo y Acos de la provincia de Acomayo-Cusco en la reducción de la violencia y en ser considerados como referentes en la protección de derechos de los niños, niñas y adolescentes*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8465/GONZALES_ZAMBRANO_INCIDENCIA_DE_LOS_SERVICIOS_DE%20DEMUNA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Guzmán, C. (2016, septiembre 12). *Los instrumentos de Gestión*. Instituto Paccelly. <http://blog.pucp.edu.pe/blog/christianguzmannapuri/2016/09/12/los-instrumentos-de-gestion/?msclkid=22226c6fce6911ecbea5d24312c7f43f>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Huaripuma, H. (2020, noviembre 8). *Instrumentos de gestión en Municipalidades*. Instituto Paccelly. <https://www.institutopaccelly.edu.pe/instrumentos-de-gestion-en-municipalidades/>
- Iglesias, M. (2021). *Metodología de la investigación científica: Diseño y elaboración de protocolos y proyectos*. Noveduc.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022, junio 08). *Informe Técnico: Estado de la Niñez y Adolescencia, trimestre enero – febrero – marzo 2022*. Dirección Técnica de Demografía e Indicadores Sociales. <https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-ninez-y-adolescencia-ene-feb-mar-2022.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2019*. Registro Nacional de Municipalidades 2019. https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1720/06.pdf
- Jorge Cardona Llorens. (2014, Julio 14). *Los derechos del niño a que el interés superior se una consideración primordial* [Video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=6RIIYOtouK8&t=4s>
- Khoo, E. y Lantos, J. (2020). Lessons learned from the Covid-19 pandemic. *Acta Paediatrica*, 109(7), 1323-1325. <https://doi.org/10.1111/apa.15307>
- Lagos, G., y Pérez, R. (2021). Cumplimiento de derechos infantiles en Chile: evaluación de profesionales de programas públicos. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 19(1), 1-19. <https://doi.org/10.11600/rlcsnj.19.1.4224>

- Ley N° 27337. Ley que Aprueba el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes. Diario Oficial El Peruano. N° 12564. 07 de agosto de 2000.
- Ley Orgánica de las Municipalidades (2003). Diario Oficial El Peruano, Normas Legales Actualizadas. Editora Perú. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>
- Machicao, J. (2013, mayo 16). *Herramientas de Gestión para el Sector Público Peruano*. Gestiodinámica. https://www.academia.edu/174837/Herramientas_de_Gesti%C3%B3n_para_el_Sector_P%C3%ABlico_Peruano?msclkid=743c6839ce7a11ec84250b18fc26b888
- Martínez, C. (2020). *Infancia, pandemia y derechos*: Aranzandi.
- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa. *Revista de Investigación en psicología*, 09(1), 123-146. <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWVpbmZmZW5vbWVub2xvZ2lhMjAxNXxneDoyMDQzMjk3Yjg4YWYyMDA4>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2020, setiembre 04). *MIMP solicitó a los gobiernos locales acreditar a su DEMUNA para atender casos de riesgo de desprotección familiar*. Nota de Prensa. Plataforma Digital Única del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/mimp/noticias/300439-mimp-solicito-a-los-gobiernos-locales-acreditar-a-su-demuna-para-atender-casos-de-riesgo-de-desproteccion-familiar>
- Moro, J. (2021). Retrospectiva del Estado y las políticas de niñez. *Cuadernos de Antropología Social*, 53(1), 171-180. doi: 10.34096/cas.i53.8635
- Muñoz, M. y Vuanello, R. (2021). Los derechos de la niñez desde sus voces. Desafíos para su reconocimiento político. *Universidad del Rosario, Estudios Socio-Jurídicos*, 23(1), 319-345. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.8806>
- Núñez, G. (2021). *La realización del interés superior del niño en la jurisdicción de familia: el Procedimiento Especial de Protección y sus Medidas en Chile*. [Tesis

- doctoral, Universidad de Zaragoza]. <https://zaguan.unizar.es/record/101123/files/TESIS-2021-110.pdf>
- Otiniano, N., y Benites, S. (2014). *Instrucciones para la elaboración de Proyectos e Informes de Tesis*: Dirección de Investigación de la Universidad César Vallejo.
- Pacheco, M. y Osorno, G. (2021). Incidencia de competencias parentales en el desarrollo de habilidades sociales en hijos únicos. *Interdisciplinaria: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 38(1), 101-116. <http://doi.org/10.16888/interd.2021.38.1.7>
- 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*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional Federico Villareal]. http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3537/UNFV_PALACIOS_OBREGON_JOSE_ANTONIO_DOCTORADO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parada, A. (2016, agosto 24). *Ejecución de actas de conciliación*. Consultorio Parada & Abogados. <https://paradaabogados.com/es/blog-parada/598-ejecuci%C3%B3n-del-acta-de-conciliaci%C3%B3n#>
- Paredes, M. (2018, enero 21). *Estructura Orgánica Administrativa Municipal*. Enciclopedia Jurídica Online. <https://peru.leyderecho.org/estructura-organica-administrativa-municipal/>
- Pasión por el Derecho (2021, diciembre 7). *¿Cuál es la diferencia entre el MOF, ROF y CAP provisional?*. LP Derecho. <https://lpderecho.pe/diferencia-mof-rof-cap-provisional/>
- Pedroza, J. (2019, mayo 17). *Tipos de Investigación Básica*. Club Ensayos <https://www.clubensayos.com/Ciencia/Tipos-de-investigaci%C3%B3n-Investigaci%C3%B3nB%C3%A1sica/4724218.html?msckid=618c7f42ce8111ecba7ebdb7588e0001>
- Peralta, E., Reyes, G., Rodríguez, S., y Terán, F. (2022). Investigación cualitativa: una mirada a su validación desde la perspectiva de los métodos de triangulación. *Revista de Filosofía*, 39(1), 59-72. DOI: 10.5281/zenodo.6663103

- Pérez, J. (2016). *El trabajo de los adolescentes y su incidencia frente al Principio del Interés Superior del Niño, en las sentencias emitidas por la Unidad Judicial de la Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia del Ecuador, 2015* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <https://1library.co/document/y649oo4q-universidad-nacional-chimborazo-facultad-ciencias-pol%C3%ADticas-administrativas-carrera.html>
- Pinochet, R., y Ravetllat, I. (2015). El Interés Superior del Niño en el marco de la Convención Internacional sobre los Derechos del niño y su configuración en el Derecho Civil Chileno. *Revista Chilena de Derecho*, 42(3), 903-934. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372015000300007>
- Plataforma Digital Única del Estado Peruano (2021, abril 5). *Plan Estratégico Institucional PEI 2019 -2024. Documento de Gestión*. <https://www.gob.pe/institucion/muniel dorado/informes-publicaciones/1893189-plan-estrategico-institucional-pei-2019-2024>
- Pochetti, I. (2021). Derechos de la Infancia y Género en México. Imbricaciones paradójales en el marco del Estado neoliberal. *Cuadernos de antropología social*, 1(53), 69-84. <http://dx.doi.org/10.34096/cas.i53.8628>
- Purizaca, S. (2019). *Mejora del procedimiento de inscripción de las defensorías municipales para salvaguardar el principio del interés superior del niño en Perú* [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://doi.org/20.500.12692/46715>
- Quintana, C. (2020, diciembre 22). *Plan de Trabajo*. Oberlo. <https://www.oberlo.com.mx/blog/plan-de-trabajo>
- Quintanilla, R., Méndez, R., y Mendoza, L. (2021). Thoughts on flexicurity as an instrument for a better labor law in Ecuador. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6(3), 150-165. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5514408>
- Ramírez, A. (2016). *Metodología de la Investigación Científica*. Pontificia Universidad Javeriana.
- Ravetllat, I. y Sanabria, C. (2019). Los derechos humanos de la infancia y la adolescencia en Paraguay: hacia un Defensor Adjunto para la Niñez que vele

- por su interés superior. *Revista de Derecho Privado*, 1(37), 57-84.
<https://doi.org/10.18601/01234366.n37.04>
- Rossel, M. (2022). La necesaria constitucionalización de los derechos del niño. Propuestas para avanzar hacia el reconocimiento de los derechos de los niños y garantizar su efectividad en la nueva Constitución. *Estudios Constitucionales*, 20(1), 128-156. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-52002022000300128>
- Rus, E. (2021, febrero 5). *Investigación cualitativa*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cualitativa.html>
- Suárez, M., Borré, Y., Expósito, M. y Pérez, M. (2020). Prácticas educativas en salud: eje fundamental en el desarrollo de la primera infancia en centros de desarrollo integral. *Revista Salud Uninorte*, 36(1), 325-341.
<https://doi.org/10.14482/sun.36.1.155.412>
- Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. Editorial LIMUSA.
- Trujillo, C., Naranjo, M., Lomas, K. y Merlo, M. (2019). Investigación cualitativa.
https://issuu.com/rolandolomas4/docs/libro_de_investigacion_cualitativa_
- Tumi, J. (2020). Rendición de cuentas en la gestión del gobierno municipal de Puno-Perú. *Comuniación*, 11(1), 63-76. <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.11.1.393>
- UNESCO (2021, agosto 06). *Primera infancia: la vida de los niños y niñas antes, durante y después de la pandemia*. IIEP UNESCO Buenos Aires.
<https://www.buenosaires.iiep.unesco.org/es/portal/primera-infancia-la-vida-de-los-ninos-y-ninas-antes-durante-y-despues-de-la-pandemia#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20UNESCO%2C%20en%20abril%20de%202020%2C%20aproximadamente,de%20cada%20cuatro%20viv%C3%ADa%20en%20Brasil%20o%20M%C3%A9xico.>
- UNICEF (2019). *Convención sobre los Derechos del Niño*. Comité de los Derechos del Niño. https://www.unicef.org/sites/default/files/2019-11/CDN_version_ninos.pdf

- UNICEF (2016, marzo 17). *Convención sobre los derechos del niño*. UNICEF Para Cada Infancia. <https://www.unicef.es/causas/derechos-ninos/convencion-derechos-ninos>
- Vargas, R. (2020). Interés superior del niño: revisión de su origen, evolución y tendencias interpretativas actuales en Chile. *Opinión Jurídica Revista Científica*, 19(39), 289-309. <https://doi.org/10.22395/ojum.v19n39a12>
- Vargas, W. (2018, enero 27). *Estructura Orgánica*. Perú Enciclopedia Jurídica Online. <https://peru.leyderecho.org/estructura-organica/>
- Vásquez, D. (2021). *Acciones de Defensa y la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes de la DEMUNA de Abancay, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61522/Vasquez_PD-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Vegas, H. (2017). Políticas Públicas y Gobernanza: Articulación para una gestión pública local autónoma. *Polis, Revista Latinoamericana*, 16(48), 155-172. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30554026008>
- Viviano, T. (2018, agosto 21). *Los niños, niñas y adolescentes: población vulnerable al maltrato y al abuso*. Observatorio Nacional de la Violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar. <https://observatorioviolencia.pe/ninez-vulnerable-al-maltrato/>
- Westreicher, G. (2020, agosto 7). *Gestión*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html?msclkid=b9125524c2a711ecbdb291d7b8d8724c>
- Zamora, G. (2018). *La reglamentación municipal como instrumento de gestión. Estudio comparado en ciudades-capital*. Bonilla Artigas Editores.

Anexo 1

Tabla de categorización

Título: Aplicación de los instrumentos de gestión en los servicios de atención integral en una DEMUNA del Callao, Perú 2022				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	ELEMENTOS DE INVESTIGACIÓN		
		Categoría	Subcategorías	Subcategorías Emergentes
<p>Problema General: ¿De qué manera se aplican los instrumentos de gestión en los servicios de atención integral en una DEMUNA del Callao, Perú 2022?</p> <p>Problema Específico 1: ¿Cómo se aplica los instrumentos de gestión, a través de su ROF, en la restitución de los derechos vulnerados de los niños y adolescentes en una DEMUNA del Callao, Perú 2022?</p> <p>Problema Específico 2: ¿Cómo se aplica los instrumentos de gestión, a través de su Plan de Trabajo, en el desarrollo y fortalecimiento de las</p>	<p>Objetivo General Analizar de qué manera se aplican los instrumentos de gestión en los servicios de atención integral en una DEMUNA del Callao, Perú 2022.</p> <p>Objetivo Específico 1: Analizar cómo se aplica los instrumentos de gestión, a través de su ROF, en la restitución de los derechos vulnerados de los niños y adolescentes en una DEMUNA del Callao, Perú 2022.</p> <p>El Objetivo Específico 2: Analizar cómo se aplica los instrumentos de gestión, a través de su Plan de Trabajo, en el desarrollo y fortalecimiento de las</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Instrumentos de Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> - Reglamento de Organización y Funciones - Plan de Trabajo - Plan Estratégico Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura orgánica

capacidades en los niños y adolescentes en una DEMUNA del Callao, Perú 2022?	capacidades en los niños y adolescentes en una DEMUNA del Callao, Perú 2022.			
Problema Específico 3: ¿Cómo se aplica los instrumentos de gestión, a través de su PEI, en el desarrollo de las competencias parentales en una DEMUNA del Callao, Perú 2022?	Objetivo Específico 3: Analizar cómo se aplica los instrumentos de gestión, a través de su PEI, en el desarrollo de las competencias parentales en una DEMUNA del Callao, Perú 2022.			

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	ELEMENTOS DE INVESTIGACIÓN	ANÁLISIS DE DATOS
Enfoque Cualitativo TIPO: Básico DISEÑO: Fenomenológico	Equipo multidisciplinario que actualmente tiene un vínculo laboral vigente en esta DEMUNA, conformado por la subgerenta del área de Bienestar Social, la Responsable-abogada de la DEMUNA, el Gerente Municipal, la psicóloga y dos promotores sociales de la misma.	<ul style="list-style-type: none"> - Técnica: Entrevista Semiestructurada - Instrumento: Guía de entrevista - Ámbito de Aplicación: Una DEMUNA del Callao 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista - Análisis documental - Observación

Anexo 2

Definición Conceptual de las Categorías

Categoría	Subcategorías
<p>Instrumentos de gestión: También llamados documentos de gestión o instrumentos públicos, son creados con el objetivo de consignar las responsabilidades y funciones de cada entidad del Estado, los deberes que les son establecidos a cada una de las áreas dentro de la institución, las diferentes diligencias para la gestión de diversos trámites y la normatividad que se aplicará para cada caso en concreto (Centro de Especialización en Gestión Pública, 2021).</p>	<p>Reglamento de Organización y Funciones Documento que contiene disposiciones administrativas cuya finalidad es la organización de las municipalidades. Asimismo, lo considera como un instrumento de gestión que tiene como objeto ordenar el frente interno de los gobiernos locales, que recogerá su estructura orgánica adecuada a la entidad edil (Huaripuma, 2020).</p> <p>Plan de Trabajo herramienta de gestión a corto plazo, que hace viable la planificación y realización de un determinado proyecto en un área, la misma contendrá las actividades que deberán de presentarse de una manera cronogramada y organizada para alcanzar los objetivos previstos por una entidad. La importancia de este Plan de Trabajo radica en la contribución que tendrá para poder concretar los objetivos estratégicos pactados en el PEI de cada institución (Alama, 2022).</p> <p>Plan de Estratégico Institucional Herramienta de gestión que determina las metas estratégicas, cuyo objetivo es orientar y modernizar la organización según la misión que debe de cumplir cada municipalidad, este instrumento conlleva a una mejora en la acción municipal, haciéndola más efectiva en su desarrollo local y por consecuencia, a una mejora en brindar un servicio de calidad (Plataforma Digital Única del Estado Peruano, 2021).</p>

Anexo 3. Tabla de categorización y guía de preguntas

Tabla 2.

Categorías y Subcategorías

Categoría	Subcategorías
Aplicación de los Instrumentos de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> -Reglamento de Organización y Funciones - Plan de Trabajo - Plan Estratégico Institucional

Categorías	Subcategorías	Preguntas
Instrumentos de gestión	Manual de Organización y Funciones	<p>1) ¿Considera que la DEMUNA, a través de las funciones que se le son asignados en su ROF, se encuentra salvaguardando los derechos vulnerados de los niños y adolescentes de la jurisdicción? ¿Por qué?</p> <p>2) ¿Por qué es importante que la DEMUNA se encuentre incorporada en la estructura orgánica de la Municipalidad?</p>
	Plan de Trabajo	<p>3) ¿De qué manera los servicios integrales que presta la DEMUNA, según su plan de trabajo realizado anualmente, se encuentra cumpliendo con el fortalecimiento de las capacidades de los niños y adolescentes?</p>

		<p>4) ¿De qué manera las conciliaciones extrajudiciales efectuadas en la DEMUNA se encuentran salvaguardando con el interés superior del niño?</p> <p>5) ¿De qué manera la atención que se le brindan a los casos por riesgo de desprotección familiar en la DEMUNA se encuentra salvaguardando con el interés superior del niño?</p>
	Plan Estratégico Institucional	<p>6) ¿De qué forma el plan estratégico institucional de la municipalidad se encuentra promoviendo el desarrollo de las competencias parentales a los padres de los niños y adolescentes beneficiarios con los servicios de la DEMUNA?</p> <p>7) ¿Qué planes o acciones oportunas considera que el gobierno local debe de aplicar para fortalecer las competencias parentales en los padres de los niños vulnerados en sus derechos?</p>

Anexo 4:



**DEFENSORIA MUNICIPAL DE LA NIÑA, NIÑO Y ADOLESCENTE DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO**
Resolución Directoral N°049-2019-MIMP-DGNN-DSL, CONSTANCIA DE INSCRIPCION N°07005
Jr. José Gálvez N° 100 Carmen de La Legua Reynoso

CDLR, 03 de junio de 2022

CONSTANCIA DE PERMISO

Por medio de la presente quien suscribe, Dra. LUCILA AMANDA ESPINOZA Y CALDAS, identificada con DNI N° 08485298 en calidad de Responsable, Defensora y Abogada de la Defensoría Municipal de la Niña, Niño y Adolescente – DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua Reynoso, doy fe que la Abog. LESLIE GIULIANA CRUZADO GOMEZ, identificada con DNI N° 76003642, quien labora en esta área municipal, se le otorga el permiso respectivo para que pueda desarrollar su trabajo de investigación académica titulado “Aplicación de los instrumentos de gestión en los servicios de atención integral en una DEMUNA del Callao, Perú 2022” en nuestra institución, con la finalidad de elaborar su tesis de Maestría en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo.

Se expide el presente documento a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Atentamente,

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO

ABOG. LUCILA AMANDA ESPINOZA Y CALDAS
RESPONSABLE DE DEMUNA

Anexo 5:


Carta de consentimiento por parte al entrevistado(a) sobre la investigación

Yo, **LESLIE GIULIANA CRUZADO GOMEZ**, identificada con DNI N° 76003642, responsable de realizar la investigación **“Aplicación de los instrumentos de gestión en los servicios de atención integral en una DEMUNA del Callao, Perú 2022”**, ofrece la siguiente información con el fin de obtener el consentimiento informado al participante sujeto de estudio dentro del estudio previamente mencionado.

El objetivo principal de este estudio es analizar de qué manera se aplican los instrumentos de gestión en los servicios de atención integral en una DEMUNA del Callao durante su gestión en el año 2022. La entrevista está dirigida a conocer su opinión y aporte sobre los temas ejes del Reglamento de Organización y Funciones (ROF), su Plan de Trabajo (PT) y su Plan Estratégico Institucional (PEI) de la municipalidad a la cual pertenece.

Cabe indicar que la entrevista, tendrá una duración aproximada de 1 hora.

Se informa que toda información que brinde el entrevistado será considerada dentro los parámetros de confidencialidad requerida para fines académicos.



Leslie Giuliana Cruzado Gomez
DNI 76003642

Investigadora

Anexo 6:

Transcripción de las entrevistas

O.E. 1: Analizar cómo se aplica los instrumentos de gestión, a través de su ROF, en la restitución de los derechos vulnerados de los niños y adolescentes en una DEMUNA del Callao, Perú 2022.

Pregunta 1

Pregunta	E1	E2	E3	D1	D2	D3
¿Considera que la DEMUNA, a través de las funciones que se le son asignados en su ROF, se encuentra salvaguardando los derechos vulnerados de los niños y adolescentes de la jurisdicción? ¿Por qué?	La aplicación de los instrumentos de gestión resulta importante dada la coyuntura en la que se desenvuelve un gobierno local. La DEMUNA, actualmente se encuentra como un área comprendida dentro de la Unidad Orgánica de la Subgerencia de Bienestar Social, la misma que jerárquicamente	En un principio, para la inscripción de la DEMUNA en la Dirección de Sistemas Locales y Defensorías del MIMP, y para que empiece con sus funciones como área acreditada en la municipalidad, la DEMUNA estaba comprendida dentro de la estructura orgánica y el ROF de la municipalidad, en	La DEMUNA es una oficina dependiente de la Subgerencia de Bienestar Social, por lo que ya no se encuentra mencionado directamente en el ROF; sin embargo, eso no desmerece a la DEMUNA el deber de proteger los derechos de los niños y adolesce	La DEMUNA, al momento de solicitar su inscripción ante el MIMP, uno de los requisitos para que pueda ser acreditada como tal era que aparezca en el ROF y que su ubicación sea visualizada en el organigrama de la municipalidad, actualmente ya no se encuentra	En el anterior ROF de la municipalidad, se encontraban las funciones específicas de la DEMUNA, dado que en ese entonces era una subgerencia, ahora dependemos jerárquicamente de la Gerencia de Desarrollo Humano, que a su vez también tiene a su cargo a Vaso de Leche, CIAM y OMAPED.	La DEMUNA si se encuentra cumpliendo con la restitución de los derechos de los niños y adolescentes que se encuentran vulnerados en sus derechos, esto debido a nuestro Plan de Trabajo, como principal instrumento de gestión municipal y a lo establecido por el Decreto

	<p>pertenece a la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad, por lo que la DEMUNA rige sus funciones actualmente por lo establecido en el acápite comprendido de la Subgerencia de Bienestar Social en el ROF, la cual indica que como parte de sus funciones se encuentra la de velar por la restitución de los derechos vulnerados de los niños y adolescentes de manera efectiva.</p>	<p>este se encontraba explícitamente todas nuestras funciones, sin embargo, en el año 2019, nos retiraron del ROF y ahora solo basamos nuestras funciones en los regulado por el Decreto Supremo N° 005-2019-MIMP y el Decreto Legislativo N° 1297-2016.</p>	<p>nte, puesto que la subgerencia de Bienestar Social es el órgano de línea que se encarga de prestar servicios de promoción y protección para el desarrollo de la sociedad en nuestra jurisdicción.</p>	<p>dentro de ella, en cuanto la nueva gestión ingresó. A pesar de ello, lo que nos dicta la norma es que como parte de nuestra atención integral como Defensoría, se encuentra la de la restitución de los derechos de niños y adolescentes que se han visto vulnerados.</p>		<p>Supremo N° 005-2019-MIMP. Asimismo, en el ROF de esta municipalidad se encuentra a las funciones de la Subgerencia de Bienestar Social, en la cual incluye a la DEMUN A pero de una manera muy generalizada.</p>
--	--	--	--	--	--	---

Pregunta 2

Pregunta	E1	E2	E3	D1	D2	D3
¿Por qué es importante que la DEMUNA se encuentre incorporada en la estructura orgánica de la Municipalidad?	Resulta importante e dado que la DEMUNA al ser un área independiente figuraría en el ROF de la municipalidad como una subgerencia, y contaría con una partida presupuestal independiente, lo que permitiría mayor cumplimiento de actividad es en beneficio de la niñez.	La DEMUNA debería figurar en la estructura orgánica de la municipalidad, dado que este se configura como uno de los requisitos del MIMP, para participar en el cumplimiento de ciertas metas y alcanzar los incentivos que al fin y al cabo implementarían mejoras en los servicios brindados a la población.	La DEMUNA al ser incorporada en la estructura orgánica tendría una mayor claridad en sus funciones dado que si estaría comprendida en el ROF, lo que detallaría a cada una de las funciones que debería de cumplir.	Si, porque al ser como una Unidad Orgánica, permitiría tener una mayor libertad en la disposición del presupuesto que el Estado asigna anualmente y permitiría un mayor cumplimiento en las actividades programadas en el POI.	Cada cierto tiempo el MIMP realizar la entrega de incentivos y reconocimientos a cada DEMUNA que logre el cumplimiento de Metas que son establecidas por la Dirección de Sistemas Locales y Defensorías, siendo uno de los requisitos de participación, pertenecer a la estructura orgánica de la entidad, aprobada mediante una	Si, dado que la DEMUNA debe contar con un registro vigente para poder ejercer sus funciones de Defensoría, la nuestra se vence el año 2023, así que para que esta pueda actualizarse, deberá contar con el requisito de figurar en la estructura orgánica y el ROF de la Municipalidad.

					Resolución Municipal.	
--	--	--	--	--	-----------------------	--

O.E.2. Analizar cómo se aplica los instrumentos de gestión, a través de su Plan de Trabajo, en el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades en los niños y adolescentes en una DEMUNA del Callao, Perú 2022.

Pregunta 3

Pregunta	E1	E2	E3	D1	D2	D3
¿De qué manera los servicios integrales que presta la DEMUNA, según su plan de trabajo realizado anualmente, se encuentran cumpliendo con el fortalecimiento de las capacidades de los niños y adolescentes?	Una de las actividades que fortalecen las capacidades de los niños y adolescentes, son las actividades realizadas por el área psicológica, como el servicio "Juguemos", orientaciones vocacionales y las charlas a las	Como parte de los servicios integrales que brinda la DEMUNA, se encuentra la promoción de los derechos mediante charlas socioeducativas dirigidas a los niños y adolescentes, tanto en colegios como en el auditorio de la Municipalidad.	En el plan de trabajo que la DEMUNA realiza, se encuentran las charlas informativas de temas legales y psicológicos, y las campañas que se llevan semanalmente a zonas públicas donde hay mayor flujo de gente; en estas campañas	El fortalecimiento de las capacidades de los niños y adolescentes es uno de los puntos principales en nuestro plan de trabajo, es por ello que se prioriza las charlas educativas brindadas y las orientaciones	La DEMUNA, en ese aspecto, trata de priorizar las atenciones psicológicas que tengan como fin el fortalecimiento de las aptitudes de los niños y adolescentes que se encuentran pasando por alguna dificultad, como por	Uno de los servicios integrales que realiza la DEMUNA para el fortalecimiento de las capacidades de los niños y adolescentes, es el servicio psicológico y el servicio de "Juguemos", que mayormente trabaja con esta población

	instituciones educativas, los mismos que se encuentran detallados en nuestro Plan de Trabajo.		s resalta la participación de los niños mediante juegos educativos.	psicológicas preventivas, como las que tienen como fin detectar a tiempo problemas psicosociales en niños y adolescentes.	ejemplo, el proceso de separación de los padres.	para fortalecer sus aptitudes sociales.
--	---	--	---	---	--	---

Pregunta 4

Pregunta	E1	E2	E3	D1	D2	D3
¿De qué manera las conciliaciones extrajudiciales efectuadas en la DEMUNA se encuentran salvaguardando con el interés superior del niño?	Cuando se realiza una conciliación, se trata de conciliar primero a los padres, para que ellos lleguen a entender que los acuerdos a los cuales se arribe	El principal objetivo de las conciliaciones extrajudiciales es velar por el interés superior del niño, a través de los acuerdos que se lleguen a adoptar en ella, es por	Una audiencia de conciliación siempre tendrá como principal objetivo salvaguardar el interés superior del niño, es por eso que la DEMUNA realiza este tipo	La manera en que las conciliaciones se encuentran salvaguardando este derecho fundamental, es que cuentan con una Resolución emitida por el MIMP,	Uno de los fines que tiene la DEMUNA es que, a través de las conciliaciones que lleva a cabo, se hacen con mayor celeridad, lo que genera un descongestionamiento en la carga procesal de las entidades del Estado, como el Poder	Uno de los objetivos de esta DEMUNA, es que los padres, dentro de lo humanamente posible, traten de llegar a un acuerdo en beneficio de sus hijos,

	en esa audiencia, sean principalmente beneficiarios para los hijos que tengan en común.	eso que en esta DEMUN A siempre se trata de que los progenitores tomen conciencia de sus deberes como padres.	de audiencias, donde cada acta emitida tiene el valor de título ejecutivo, es decir que tiene el mismo valor que una sentencia judicial, por lo que todos los acuerdos que se firman en esta, son de obligatorio cumplimiento.	que establece que la DEMUNA se encuentra acreditada para emitir actas con título ejecutivo.	Judicial, y beneficia al hijo alimentista ya que se llegará a una solución muchas más rápida.	por lo que, cada vez que el caso lo amerite, pasan primero por una orientación psicológica, antes de llevar a cabo la audiencia de conciliación.
--	---	---	--	---	---	--

Pregunta 5

Pregunta	E1	E2	E3	D1	D2	D3
¿De qué manera la atención que se le	Para poder intervenir en casos	Mediante las resoluciones por	En los casos en las que se	En una intervención multidisciplinaria	Cada vez que tomamos conocimiento	La manera en la que se brinda

<p>brindan a los casos por riesgo de desprotección familiar en la DEMUNA se encuentra a salvaguardando con el interés superior del niño?</p>	<p>de riesgo de desprotección familiar, la DEMUNA debe encontrarse acreditada, por lo que esta área ya se encuentra con ello; la manera en la cual nosotros intercedemos en estas situaciones, es mediante la intervención de un equipo multidisciplinario especializado que siempre vele por salvaguardar el interés superior del niño antes que nada.</p>	<p>desprotección emitidas por la DEMUNA, las mismas que son elevadas a la Unidad de Protección Especial a la brevedad posible. Son ellos los encargados de intervenir cuando un menor de edad se encuentre en total desprotección.</p>	<p>confirmación, mediante una resolución que existe riesgo de desprotección en un menor, la DEMUNA interviene realizando un plan de trabajo que permita brindarle ayuda psicológica y legal tanto a los niños víctimas, como a la familia. Esto con el motivo de mejorar las conductas</p>	<p>plinaría tanto al niño y adolescente, como a la familia de ellos, esto permitirá que no se vulnere su derecho a vivir bajo la protección de un núcleo familiar.</p>	<p>ento de un caso por riesgo de desprotección de un niño o adolescente, sabemos lo primordial que es intervenir de inmediato, porque están en juego la integridad de una persona, por lo que inmediatamente se toman cartas en el asunto, yendo a una visita inopinada al lugar donde se encuentran los menores, para constatar los hechos y poder</p>	<p>atención a estos casos, es mediante la intervención inmediata de un equipo interdisciplinario, conformado por abogados, psicólogos y promotores sociales que se constituirán al lugar de los hechos para una visita de verificación, y posteriormente se emita una resolución de apertura del proceso por riesgo de menor.</p>
--	---	--	--	--	---	---

			as y competencias parentales, a favor del mejor cuidado del niño.		intervenir .	
--	--	--	---	--	--------------	--

O.E. 3: Analizar cómo se aplica los instrumentos de gestión, a través de su PEI, en el desarrollo de las competencias parentales en una DEMUNA del Callao, Perú 2022.

Pregunta 6

Pregunta	E1	E2	E3	D1	D2	D3
¿De qué forma el plan estratégico institucional de la municipalidad se encuentra promoviendo el desarrollo de las competencias parentales a los padres de los niños y adolescentes	En el PEI de la Municipalidad, se encuentra como parte de sus funciones de la Subgerencia de Bienestar Social, de la cual pertenece esta DEMUNA, la de brindar asesoría y orientación a la	Una de las actividades en que la DEMUN A está consciente de fortalecer, es la de poder informar a los padres sobre las diferentes competencias parentales que cada padre	En el PEI de la entidad, se encuentra a las funciones que debe de cumplir la Subgerencia de Bienestar Social como Unidad Orgánica en la que depende la DEMUN A, por lo que establece	Establece la ejecución de programas como “Escuela para Padres” promovidos por la Municipalidad, los mismos que serán realizados por el área psicológica de la DEMUNA .	El PEI de la Municipalidad establece la promoción de derechos a la población vulnerable dentro de la jurisdicción, en especial las dirigidas a la familia.	Cada vez que exista una audiencia de conciliación, antes o después, la DEMUN A tendrá la obligación de recomendar a los padres que pasen por una asesoría psicológica

beneficia rios con los servicios de la DEMUN A?	población , lo que permitirá mejorar el vinculo entre padres e hijos.	debe tener para con su hijo. Por lo que la Subgerencia de Bienestar Social, promover á las actividades que realice la DEMUN A respecto a este aspecto.	las charlas psicológicas hacia padres para fortalecer sus competencias paternales.			ca y que, mediante ella, se comprometan a asistir a las charlas de Escuela para Padres.
---	---	--	--	--	--	---

Pregunta 7

Pregunta	E1	E2	E3	D1	D2	D3
¿Qué planes o acciones oportunas considera que el gobierno local debe de aplicar para fortalecer las competencias parentales en los padres de	Crear un plan de acción que permita que esas charlas cuya temática sea el fortalecimiento de las competencias parentales , sean llevadas a	Realizar charlas, por lo menos dos veces a la semana, en el auditorio de la Municipalidad, con público en general interesado en poder aprender	Llevar la “Escuela para Padres” a los colegios, realizando clases interactivas que permita al padre crear vínculos más fuertes con sus propios	El apoyo del gobierno local, junto con las diferentes instituciones, para llevar a cabo más campañas que permitan concientizar a las	Establecer acciones conjuntas para llevar a cabo charlas a las diferentes instituciones educativas de la zona.	Poder agrupar a un mayor número de psicólogos que realicen trabajo de campo para concientizar a zonas alejadas .

<p>los niños vulnerados en sus derechos ?</p>	<p>todos las instituciones educativas de la jurisdicción.</p>	<p>de este tema. Promoviendo también en los colegios, para que los padres de familia puedan asistir.</p>	<p>hijos. La DEMUNA puede realizar esa labor con las diferentes instituciones del COMUDENA.</p>	<p>padres, la importancia de la salud mental de sus hijos.</p>		
---	---	--	---	--	--	--



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GONZALES CRUZ JUAN CARLOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN INTEGRAL EN UNA DEMUNA DEL CALLAO, PERÚ 2022", cuyo autor es CRUZADO GOMEZ LESLIE GIULIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 13 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GONZALES CRUZ JUAN CARLOS DNI: 41935812 ORCID: 0000-0002-6658-8666	Firmado electrónicamente por: JCGONZALESC el 13-08-2022 10:08:03

Código documento Trilce: TRI - 0413135