



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño,
Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate - 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Tereza Maximina García Vela (ORCID: 0000-0001-9473-6403)

ASESORA:

Dra. María del Carmen Emilia Ancaya Martínez (ORCID: 0000-0003-4204-1321)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

Con todo mi afecto dedico esta tesis a mis queridos padres, a mi amado esposo y a mi linda hermana, por su ánimo, infinita comprensión, e indesmayable apoyo, para hacer realidad uno de mis mayores sueños, largamente acariciado, como es la realización y culminación de esta investigación.

Agradecimiento

A las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, a los docentes de la maestría por sus enseñanzas, a mi asesora por su infinita paciencia, guía, orientación y facilitador. A las autoridades de la institución y a mis apreciados colegas, sin quienes no hubiera sido posible la realización de esta investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER: GARCIA VELA, TEREZA MAXIMINA. Para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

FACTORES ASOCIADOS AL ABANDONO DEL SERVICIO DE LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DEL NIÑO, NIÑA Y ADOLESCENTE - DEMUNA DE SANTA CLARA, ATE - 2019

Fecha: 14 de agosto de 2019

Hora: 9:45 am.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Ochoa Tataje, Freddy Antonio

Firma:

SECRETARIO: Dra. Mendoza Retamozo, Noemi

Firma:

VOCAL: Dra. Ancaya Martínez, María Del Carmen Emilia

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....



Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

APA.
Cumplir con el esquema y referencias bibliográficas

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



UCV.EDU.PE

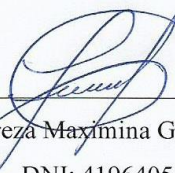
Declaratoria de autenticidad

Yo, Tereza Maximina García Vela, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; presento mi trabajo académico titulado: “Factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate - 2019”, presentada, en 86 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las *Fuentes* empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras *Fuentes*, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra *Fuente* distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su *Fuente* o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de agosto de 2019



Br. Tereza Maximina García Vela

DNI: 41964058

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada “Factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate - 2019”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública, cuyo objetivo general de la presente investigación es: Determinar los factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019.

La presente investigación se hace ante la problemática de que según el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia- UNICEF (2006) manifiesta que, durante último año, el 17,9% de las parejas que decidieron separarse o divorciarse, respecto al régimen de tenencia de los hijos, el 86% se le otorgó a la mujer y el 4% para el varón. Al producirse esta ruptura de la familia, se originan situaciones que afectan a los menores de edad, como son: a quien de los padres o de las madres, les corresponde: la tenencia, la pensión de alimentos y el régimen de visitas. En Perú, se registran anualmente más de 25 mil casos por pensión alimenticia, tenencia y régimen de visitas. Para atender estos casos y estar más cerca de la población, se encuentran otros entes a las Demunas que son las instancias para cercanas a la comunidad. Eso lo muestran, las estadísticas del Ministerio de la Mujer que refiere de las 869 Defensorías Municipales del Niño y del Adolescente, se reciben en promedio 25 mil casos anuales en el tema de alimentos, de los cuales solo el 58% de los casos presentados son seguidos por la persona informante, hasta llegar a un Acta de Conciliación. Por lo tanto, existe un 42% de las personas demandantes que no siguen el proceso en las Demunas, sabiendo que este proceso beneficiará a un menor de edad.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación y sobre todo ayude al mejoramiento del servicio que brindan las Demunas, a fin de que se garantice los derechos del niño, de la niña y del adolescente.

La Autora

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Índice de Tablas.....	ix
Resumen	x
Abstract.....	xi
I Introducción.....	1
II Método.....	13
2.1 Tipo y Diseño de investigación	13
2.2 Variables, operacionalización	14
2.2.1 Operacionalización de variables.....	14
2.3 Población y muestra.....	16
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
2.5 Métodos de análisis de datos	19
2.6 Aspectos éticos	19
III Resultados.....	20
3.1 Análisis descriptivo de las variables	20
3.1.1 Factores relacionados con la víctima.....	20
3.1.2 Factores relacionados con la persona informante.....	22
3.1.3 Hechos Atendidos por la Demuna	24
3.1.4 Intervenciones de la Demuna	26
3.1.5 Situación del caso	26

3.2 Prueba de hipótesis	27
IV Discusión	29
V Conclusiones.....	34
VI Recomendaciones	35
VII Referencias	36
Anexos.....	41
Anexo 1 Artículo Científico	41
Anexo 2 Matriz de consistencia	50
Anexo 3 Matriz de operacionalización de los instrumentos.....	54
Anexo 4 Instrumentos de medición	59
Anexo 5 Validez de lós instrumentos	61
Anexo 6 Base de datos de la prueba piloto.....	64
Anexo 7 Base de datos de la muestra	65
Anexo 8 Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico	71
Anexo 9 Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	72
Anexo 10 Pantallazo de Softwar Turnitin	73
Anexo 11 Formulario de Autorización para la Publicación Electrónica de la Tesis.....	74
Anexo 12 Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación	75

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla N°1: Operacionalización de variable Factores asociados al abandono del servicio de la Demuna.	15
Tabla N°2: Validez del cuestionario sobre la Variable 1 (única):	17
Tabla N°3: Género de la víctima	20
Tabla N°4: Edad de la víctima.	20
Tabla N°5: Procedencia de la víctima.	20
Tabla N°6: Discapacidad de la víctima.	21
Tabla N°7: Nivel educativo de la víctima.	21
Tabla N°8: Relación de la víctima con la persona acusada.	21
Tabla N°9: Género de la persona informante.	21
Tabla N°10: Nivel educativo de la persona informante.	22
Tabla N°11: Nivel socioeconómico de la persona informante.	22
Tabla N°12: Procedencia de la persona informante.	22
Tabla N°13: Ocupación de la persona informante.	23
Tabla N°14: Estado civil de la persona informante.	23
Tabla N°15: Relación de la persona informante con la víctima.	23
Tabla N°16: Vínculo de la persona informante con la persona acusada.	24
Tabla N°17: Hechos atendidos: Alimentos.	24
Tabla N°18: Hechos atendidos: Filiación.	24
Tabla N°19: Hechos atendidos: Tenencia.	25
Tabla N°20: Hechos atendidos: Régimen de visita.	25
Tabla N°21: Hechos atendidos: Normas de comportamiento.	25
Tabla N°22: Hechos atendidos: Abuso sexual y/o maltrato.	25
Tabla N°23: Intervención de la Demuna.	26
Tabla N°24: Situación del caso: Ficha de recepción del caso.	26
Tabla N°25: Situación del caso: Ficha de seguimiento.	26
Tabla N°26: Situación del caso: Acta de conciliación.	27
Tabla N°27: Situación del caso: Acta de compromiso.	27
Tabla N°28: Situación del caso: Oficio de derivación.	27

Resumen

En la investigación titulada: “Factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate - 2019”, el objetivo general de investigación fue Determinar los factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019.

El objetivo general es Determinar los factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019, sustentada en los Factores asociados al abandono de un trámite, según Ossorio (2015) en su Diccionario Jurídico: “Declaración expresa del demandante apartándose del procedimiento (desistimiento). O tácita por la abstención en su actividad en el tiempo que establece la Ley (caducidad de instancia)” (p.115). El tipo de investigación es básica, nivel de investigación es descriptivo explicativa, diseño de la investigación es no experimental transversal y enfoque es cuantitativo, población y muestra estuvo conformada por 20 casos, evaluados de los expedientes de la Demuna Santa Clara Ate, generados entre abril a junio 2019, la técnica que se utilizó es la apreciación y los instrumentos de recolección de datos fue la Ficha de Apreciación. El resultado que resalta es que el nivel socioeconómico, donde 90% de los casos pertenecen a este nivel DE, repercute como un factor asociado al abandono principalmente y se concluye que los factores asociados al abandono del servicio de la Demuna, es sin lugar a dudas, el nivel socioeconómico y procedencia de las personas informantes, asimismo los niveles de escolaridad (especialmente en las madres) primaria o secundaria, dedicadas a su casa, y que no tienen la fuerza para seguir el proceso de alimentos, tenencia o régimen de visitas en favor de sus hijos e hijas menores de edad, decidiendo abandonar el proceso definitivamente.

Palabras claves: factores de abandono, servicio, socioeconómico

Abstract

In the investigation entitled: “Factors associated with the abandonment of the service of the Municipal Ombudsman for Children and Adolescents - Demuna de Santa Clara, Ate - 2019”, the general objective of the investigation was to determine the factors associated with the abandonment of the service of the Municipal Ombudsman for Children and Adolescents - Demuna de Santa Clara, Ate - 2019.

The general objective is to determine the factors associated with the abandonment of the service of the Municipal Ombudsman for Children and Adolescents - Demuna de Santa Clara, Ate - 2019, based on the Factors associated with the abandonment of a procedure, according to Ossorio (2015) in his Legal Dictionary: “Express declaration of the plaintiff departing from the procedure (withdrawal). Or tacit for the abstention in its activity in the time established by the Law (expiration of instance)”(p.115). The type of research is basic, the level of research is descriptive explanatory, the design of the research is non-experimental cross-sectional and the approach is quantitative, the population and the sample consisted of 20 cases, evaluated from the files of the Santa Clara Demuna Ate, generated between April and June 2019, the technique used is appreciation and the data collection instruments was the Appreciation Card. The result that stands out is that the socioeconomic level, where 90% of the cases belong to this DE level, has an impact associated mainly with abandonment and it is concluded that the factors associated with the abandonment of the Demuna service are without place doubts, the socioeconomic level and the origin of the informants, also the levels of schooling (especially in mothers) primary or secondary, dedicated to their home, and that do not have the strength to follow the process of food, possession or regime of visits in favor of his minor sons and daughters, deciding to abandon the process permanently.

Keywords: Abandonment factors, service, economic-social

I Introducción

La presente investigación se propone determinar los factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría del niño, niña y adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019. Esto frente a los muchos incidentes que se registran en las Demuna, y que finalmente los casos son abandonados y no se sigue el proceso hasta llegar a su determinación o sentencia final. Según el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia - UNICEF (2019) sostiene que, en el 2018, el 17,9% de los matrimonios tomaron la decisión de separarse o divorciarse, respecto al régimen de tenencia de los hijos, el 86% se le concedió a la esposa y el 4% al esposo. Al producirse esta ruptura de la familia, se originan situaciones que afectan a los menores de edad, como son, a quien de los padres o de las madres, les corresponde: la tenencia, la pensión de alimentos y el régimen de visitas.

Se puede apreciar, de acuerdo a estas cifras que al darse una separación o un divorcio, se pone en peligro los Derechos del Niño, debido a que su tenencia se traslada a potestad de la madre o del padre; en lo cual influye: la cultura, el tipo de sociedad, condiciones socioeconómicas e incluso hábitos pueden variar de un país a otro; por lo que hace necesariamente imprescindible, que las instancias relacionadas con las decisiones de la tenencia de menores de edad, deben considerar estos elementos al momento de interferir en la decisión. A lo anteriormente expuesto se tiene agregar, el escaso interés y apoyo que brinda el padre o la madre que queda sin la custodia, porque está sobreentendido que no tiene ninguna responsabilidad con el menor de edad. Todo esto fuera diferente, si los gobiernos tomasen seriedad en este asunto y se impusieran las sanciones adecuadas a los progenitores, que no cumplen con la pensión de alimentos. Pero lo cierto es que la realidad es otra, todavía existen países en donde la penalización por tales actos no es operativa; bien sea por falta de recursos o de interés, y aunque las autoridades tengan las mejores intenciones su realidad dicta mucho de ejecutarlas, por lo que sigue siendo una situación preocupante.

Según estadísticas el Banco Mundial (2019), el 75% de los menores de edad de padres separados no reciben pensión alimenticia. Asimismo, señala que la mayoría de las demandas de alimentos son presentadas casi en su totalidad por las madres de familia que demandan a sus parejas o ex parejas para obligar este deber que tienen los padres para con sus hijos e hijas. Las madres son las que acuden al sistema de justicia con el objetivo de exigirle al padre que cumpla con su obligación de entregar al menor una pensión alimenticia. Otras madres suman en la demanda el tema del reconocimiento-filiación- de sus hijos e hijas,

o recurren también por la rectificación de partidas de nacimiento, entre otros. El gran índice de menores de edad queda al cuidado de la madre con la tenencia; tanto así que se acepta como normal que, al momento de la separación, el menor de edad quede con ella. Y por lo general se ha concluido que la mayor parte de los padres sean quienes asumen la pensión alimenticia. UNICEF (2019) sostiene que los padres, las organizaciones y los partidos estatales siempre deben tener como ventaja máxima el bienestar del niño como consideración principal, como parte de los derechos fundamentales de los niños y los adolescentes. Children's Rights (2019) afirma que es necesario una defensa incansable de los derechos de los niños por parte del Gobierno, porque así se asegura tener niños seguros y saludables. Alliance for Children's Rights (2019) manifiesta la urgente necesidad de brindar protección a los derechos de los niños y adolescentes que atraviesan pobreza y maltratos, brindándoles hogares seguros y estables, atención médica y la educación que necesitan para salir adelante en este mundo. Front Line (2019) sostiene que es importante que todas las personas se unan en la lucha constante de los derechos de los niños y de los adolescentes, aunque en algunos lugares esto conlleve a consecuencias negativas en relación a los defensores.

De hecho, la Convención de los Derechos Humanos deja entrever en una de sus normas que los menores de edad no son solo propiedad de sus padres o de cualquier institución benéfica que desee poseerlos; sino que más bien son individuos que forman parte de la sociedad que también tienen sus derechos y sus deberes por lo que, se les considera judicialmente apto para ejercer dichos privilegios: como el de tener una calidad de vida apropiada. Respecto a ello, existen entidades como el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP, a través de la Dirección de Sistemas Locales y Defensorías, quien depende de la Dirección General de Niños, Niñas y Adolescentes, cuyas acciones se orientan a lograr el fortalecimiento del servicio de la Demuna, entre todas promueven la protección al menor y la defensoría de menores abusados. Este tipo de mecanismos logran sus objetivos gracias al apoyo de otros entes como los gobiernos regionales y locales, bajo normas y ordenanzas enfocándose en el cuidado de menores y adolescentes. Y aunque tienen las mejores intenciones se han quedado cortos ya que solo una mínima cantidad de los casos pueden ser atendidos por tales entes, por lo que la mayoría de la población recurre a instituciones más populares como la Policía Nacional del Perú o Juzgados para que atiendan sus casos.

De acuerdo con lo expuesto, con Ley 28970 se creó el Registro de Deudores Alimentarios Morosos, como una acción de control judicial y social orientada a garantizar la efectividad de la pensión alimenticia. En Perú, se registran anualmente más de 25 mil casos por pensión alimenticia, tenencia y régimen de visitas. Para atender estos casos y estar más cerca de la población, se encuentran otros entes a las Demunas que son las instancias para cercanas a la comunidad. Esta institución en particular ha logrado cubrir hasta cierto grado las solicitudes de juicios por alimento e inscripción de nacimiento, pero no todas las demandas de la población, debido a que la mayoría de personas abandonan los casos. Eso lo muestran, las estadísticas del Ministerio de la Mujer que refiere de las 869 Defensorías Municipales del Niño y del Adolescente, se reciben en promedio 25 mil casos anuales por demanda de alimentos, de los cuales solo el 58% de los casos presentados son seguidos por la persona informante, hasta llegar a un Acta de Conciliación. Cabe señalar que el 77.2% son solicitados por mujeres y el 22.8% por hombres.

Especialmente en Lima específicamente, no existe una clara evidencia de que la Demuna estén ejerciendo tales labores de forma efectiva; es decir, no se visualiza si contribuye o no en que ya no sigan ocurriendo casos, que afectan el compromiso familiar, atentando con los derechos del menor. De hecho, existen claras dudas de que haya el personal suficiente para atacar las diversas problemáticas de este tema y de que se esté logrando concientizar a la comunidad en general sobre este aspecto, debido a que existe un 42% de las personas demandantes que no siguen el proceso en las Demunas, sabiendo que este proceso beneficiará a un menor de edad. Es por ello, que se decidió estudiar los factores que estén asociados al abandono del servicio de la Defensoría municipal del niño, niña y adolescente – Demuna de Santa Clara, Ate. Asimismo, se ha considerado como trabajos previos a los antecedentes internacionales, donde encontramos el caso de Boza (2017) es otro investigador que realiza un análisis de los Factores de abandono del primer trimestre del año 2016 en una Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital de Niños en Costa Rica. Su estudio se basa en la calidad de atención que brinda dicha unidad y la percepción de los padres de la atención de calidad determinándose que cubrieron sus expectativas.

Como se aprecia en el estudio realizado por Boza, a través de un muestreo realizado a una población de 122 padres de niños ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos de dicho hospital, se pudo constatar la percepción de la calidad de atención que brinda dicha unidad a los usuarios. Los resultados obtenidos de dicha investigación, desarrollada con la

autoadministración de un cuestionario, los resultados reflejaron la buena atención brindada en la unidad, pues cumplían con la gran parte de perspectivas evaluadas por los padres realizadas a sus hijos durante los periodos de febrero y marzo del 2016.

Vergara (2016) en su trabajo de investigación en el que se explica los factores de abandono académico que existe en los estudiantes del área de Pedagogía de la Universidad de Concepción – Chile. La finalidad de este estudio fue determinar que causa la ausencia de tales estudiantes más al considerar sus actitudes y logros académicos. Por lo que, se logró concluir que su determinación y compromiso se ven claramente afectados por los resultados obtenidos y el apoyo social logrado. Como puede apreciarse a través del trabajo de Vergara, para identificar los factores de abandonar un periodo académico, tuvo que estudiar la situación de 531 estudiantes, cuyo análisis lo realizó con *Fuentes* secundarias proporcionados por la Universidad. Entre los datos que recopiló se encuentran: el sexo, la edad, la procedencia y otros determinantes que permitieran dilucidar las razones de abandonar un programa académico. Por supuesto, este tipo de investigaciones siempre han sido necesarias porque permite conocer las decisiones que llevan a un estudiante a abandonar un programa académico. En ese sentido, Vergara considera que las causas relacionados con el abandono de los estudiantes de una carrera universitaria, puede deberse a factores como: las notas que van obteniendo en el periodo académico, el hecho de que los estudiantes se matriculen en demasiados cursos y estas no les permitan rendir con la carga académica. Asimismo, el tema social, ya que mucho del rendimiento académico puede también estar determinado por problemas personales que estén afrontando y que le afecte tanto como para no permanecer en su programa académico.

Otra Investigador llamado Crespi (2016) en su trabajo de investigación referido a los Factores de abandono en estudios de doctorados: analiza el por qué muchos estudiantes fracasan durante su Doctorado y la culminación del mismo. Llegando a la conclusión de que dichos estudiantes permitieron que su entorno influyese en ellos hasta el punto de abandonar lo que inicialmente habían emprendido: factores como la familia, problemas personales, socio-económicos, falta de capacidad y dilemas burocráticos poco a poco fueron haciendo mella en ellos hasta el punto que estos estudiantes no culminan sus estudios. De acuerdo al trabajo de investigación de Crespi, el mismo tuvo como objetivo analizar y conocer las causas del abandono del alumnado durante sus doctorados, estudiantes de la Universidad de les Illes Balears – España, luego de entrevistar a diez sujetos, cinco de ellos pudieron

concluir su doctorado y obtener su titulación, mientras que el resto no pudieron completarlo ni llegar al fin de sus tesis doctorales. Después de considerar diversas variables, Crespi pudo determinar que aparte de los factores antes mencionados también estuvieron los problemas institucionales como falta de comprensión en la realización de sus tesis doctorales, diferencias burocráticas con la directiva lo que influyó aún más en el abandono de sus estudios.

Otro Investigador llamado Farfán (2016) en un estudio que realizó en México también determinó que el causal más determinante para la no finalización de sus estudios fue el factor económico: ya que no contaban con los recursos necesarios para la culminación de sus estudios. Este estudio en particular se realizó en estudiantes de preparatoria, con una población de 211 alumnos pertenecientes a grupos del primer semestre en el que pudo identificar cuáles son los factores que influyen en la deserción escolar de los alumnos. Después de aplicar la técnica denominada escala de orden jerárquica, a través del cálculo de frecuencias y porcentajes, se obtuvo como resultado que el factor que mayor influye en el abandono de los estudios escolares, en el nivel medio superior, son socioeconómicos, por encima otros componentes tales como los personales, familiares y educativos, pues la mayoría no cuenta con los medios económicos necesarios para culminar los mismos.

Pedraza (2016) en su investigación Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México. El objetivo fue el análisis de la calidad de los servicios y la gestión de la infraestructura biomédica en el sector salud de la administración pública. La conclusión fue que el servicio otorgado fue de un nivel regular, presentando niveles bajos en las dimensiones referidas a los tiempos de espera y a la capacidad de respuesta. Asimismo, el 52,7% de los usuarios manifestaron que prefieren atenderse en el sector privado, si se trata de atenderse respecto a los cuidados de su salud y su principal recomendación es mejorar el servicio de urgencias. Al respecto, los servicios de salud ofrecidos por la administración pública no fueron los esperados por la mayoría, pues desde la percepción de los usuarios, los mismos que fueron categorizados como regulares, siendo la espera y la capacidad de respuesta con valores más bajos. El 52,7% de los usuarios señaló que de tener los recursos necesarios preferirían usar los servicios del sector privado para atender sus necesidades y dolencias antes que la Administración Pública y el área de urgencias se debe mejorar.

Respecto a los factores que se encuentran asociados al abandono, también se ha revisado algunos antecedentes nacionales, de los cuales podemos mencionar a Tito (2017), en su trabajo de investigación con referencia a los factores de abandono de adultos mayores en un centro poblado de Puno entre octubre y diciembre de 2016, cuya Investigación fue apreciativa, prospectiva, transversal, descriptivo, analítico, con una muestra de 125. Teniendo como resultados que los factores asociados al abandono de los adultos mayores del Centro Poblado de la ciudad de Puno, son: edad 47,20% de 70 a 79 años, el 54,40% son de sexo femenino, estado civil 47,20% son viudos(as), número de hijos 47,20% tienen 4 a 6 hijos, convivencia 47,20% viven solos, tipo de vivienda 60,80% tienen casa propia, comunicación con la familia 63,20% fluida en malos términos, grado de instrucción 50,40% están sin instrucción, dependencia económica 76,80% pensión 65, ocupación 56% su casa, índice de masa corporal 48% obesidad leve, 52,80% sufren de otras enfermedades crónicas, audición 53,60% en agudeza auditiva severa, visión 61,60% en agudeza visual moderada, olfato, caminatas 55,20% caminan a veces, 59,20% con insomnio, estado cognitivo 50,40% es moderada; el abandono de los adultos mayores el 54,40% con abandono parcial, un 36,80% con abandono total, y un 8,80% están sin de abandono. Concluyendo que los factores determinantes son socioculturales y biológicos. De acuerdo a la investigación de Tito se determinó mediante la apreciación, la prospectiva, la descripción y el análisis de la investigación realizada sobre una muestra de 125 sujetos, arrojando diversos resultados. Después de analizar factores como la edad, sexo, estado civil, número de hijos, tipo de vivienda, comunicación con la familia, grado de instrucción, dependencia económica, ocupación, índice de masa corporal, enfermedades crónicas, el abandono de los adultos mayores, los mayores índices evidenciaron que dichos factores son de tipo socioculturales y biológicos.

Otro investigador llamado Vásquez (2018) realizó un estudio basado en qué situación sociocultural puede influir en el abandono de la lactancia materna antes de los seis meses. Este estudio se realizó en Piura y se llegó a la conclusión que el abandono de la lactancia materna están asociadas a la escasez de producción de leche materna de la madre, trabajar como profesional o ser estudiante o iniciar la lactancia materna después de las primeras horas del nacimiento, así como también le permitió apreciar deficiencias del personal de la salud en la atención, supervisión y orientación a las madres y familias en periodos de lactancia materna, por lo que recomienda una mayor capacitación a dicho personal.

Según Astudillo (2017) realizó su estudio basada en la Calidad de servicio según usuarios externos de las Demuna de Los Olivos e Independencia en el mes de octubre 2016 y el objetivo es determinar la calidad del servicio. Los resultados mostraron que los usuarios externos tuvieron un punto de vista muy favorable respecto al servicio que recibieron. En términos estadísticos, las dimensiones de confianza, sensibilidad, seguridad y empatía. Finalmente se llega a la conclusión que se aprecia una diferencia entre la calidad de servicio de las Demuna de acuerdo a la opinión de los usuarios externos de las zonas estudiadas.

Para Gonzales (2017) realiza su investigación en la provincia de Acomayo-Cusco. Y analiza la reducción de la violencia con respecto a los derechos de los menores. Propone acciones de política que aseguren un servicio eficaz y eficiente que aporte a la reducción de la violencia en Perú. Por lo que el 92,2% de los encuestados consideran que es importante la Demuna para la seguridad de los niños y de las niñas. Asimismo, Palacios (2016) realiza su investigación basada en la eficacia del servicio prestado por la Defensoría Municipal del Niño en Tumbes. La conclusión fue que a pesar de contar con abundante gama de normas para la protección de los derechos de menores. Sin embargo, le preocupó las grandes fallas institucionales, falta de personal, condiciones adecuadas y la debida capacitación. La investigación de Palacios fue evaluada a través del método de la apreciación, análisis, y aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos tales como la encuesta, el cuestionario y la entrevista. Y a este respecto los resultados arrojaron una precaria prestación de servicios de salud por parte de la administración pública. Las causas principales fueron: personal insuficiente, infraestructuras optimas, y falta de capacitación por parte del personal del sector salud, a pesar de la abundante información relacionada con la protección de los derechos menores que existe actualmente.

De otro lado Quiroz (2016) realizó su investigación en la Demuna de Trujillo: basada en la eficacia para proteger los derechos de menores durante el año 2016. El objetivo fue determinar si la Defensoría Municipal del niño en la Provincia de Trujillo ha cumplido con la protección y promoción integral de los derechos de menores. La conclusión, se determinó que existen discrepancias entre las opiniones mencionadas por los responsables y los resultados de la encuesta sobre la labor de la Demuna de Trujillo. Investigaciones como las de Freire (2018) en su Investigación Factors associated with non-adherence to outpatient follow-up of neonatal intensive care discharge que la no adherencia es multifactorial, no está restringida al recién nacido, y puede determinarse por aspectos relacionados con el cuidador,

la organización familiar y las creencias, y factores socioeconómicos, por lo tanto, es necesario un análisis conjunto de otras variables. Antony (2017) en su investigación *Factors Influencing College Students' Abandonment Of Medical Career Aspirations* explica que los factores como los ingresos familiares, raza, género, preparación académica, las características de personalidad del estudiante son los factores que se asocian. Scott (2017) en su investigación *Psychosocial Factors Associated With the Abandonment of Breastfeeding Prior to Hospital Discharge* concluye que la interrupción de la lactancia materna antes del alta se asoció con una serie de factores psicosociales. Cabral (2016) en su investigación *Abandonment of Treatment for Latent Tuberculosis Infection and Socioeconomic Factors in Children and Adolescents: Rio De Janeiro, Brazil*, en su estudio revela la relevancia de la relación entre el abandono de la IPT y las condiciones socioeconómicas en el lugar de residencia repercuten en adherencia al tratamiento activo de la TB.

Asimismo, Soarez (2015) en su Investigación *Risk factors associated with treatment abandonment by overweight or obese children and adolescents* señala que un considerable porcentaje de abandono del tratamiento por adolescentes y niños con sobrepeso u obesidad, se asoció con factores sociodemográficos y nutricionales. Motta (2015) refiere en su investigación *Factors Associated with Smoking in Pregnancy* que los factores asociados tenemos los factores psicológicos está fuertemente vinculada a problemas individuales, sociales y ambientales, por lo tanto, la asistencia multidisciplinaria puede facilitar el abandono del hábito de fumar. Asimismo, Gordon (2014) en su investigación *Factors associated with academic performance of physical therapy students* manifiesta que cuando las personas son afectadas por algunas de las limitaciones como responsabilidades familiares y otras responsabilidades sociales, influyen en el abandono de un programa. Bonilla (2015) en su investigación *Prevalence and predictors of abandonment of therapy among children with cancer in El Salvador* señala que el bajo nivel socioeconómico puede ser un indicador de una mala comprensión de la gravedad de la afección o la curabilidad potencial de muchos cánceres infantiles, debido a que la escasez de recursos económicos hace que se abandone el tratamiento.

Ethier (2015) en su investigación *Risk Factors Associated with the Chronicity of High Potential for Child Abuse and Neglect* refiere que los factores están asociados a características individuales (rupturas y violencia en infancia, baja educación, bajo nivel de

funcionamiento intelectual), características familiares (alto número de hijos, aumentan los ingresos bajos, la familia monoparental, la pareja violenta) y las características ambientales (bajo apoyo social). Ribeiro (2014) en su investigación *Factors associated with nonadherence of tuberculosis treatment in the state of Paraná* concluye que los factores asociados están relacionados con las personas con vulnerabilidad social; es decir, aquellos con condiciones socioeconómicas pobres que, debido a la sobrepoblación y la mala distribución de la población, con ingresos extremadamente pobres, con baja educación y padecen desnutrición y falta de saneamiento básico.

Las teorías en la que se basa la presente investigación son sobre tener claro la base del funcionamiento de la Demuna y sobre los factores asociados al abandono. Es necesario primero mencionar como dice el Artículo 42° de la Ley N° 27337 (2002) que presenta el nuevo Código de los niños y adolescentes, refiere la Defensoría Municipal como un servicio del Sistema de Atención Integral establecido en las municipalidades principalmente. También menciona que la Defensoría Municipal tiene por finalidad la promoción de la protección de los derechos de los niños y adolescentes; asimismo, precisa que el niño, niña y adolescente son sujetos de derechos, libertades y de protección específica. Además, manifiesta que la Defensoría Municipal tiene un equipo multidisciplinario de profesionales como abogados, trabajadoras sociales, psicólogos y otros, con el fin de ayudar en lo posible a evitar el abuso de menores en cualquiera sea el aspecto”.

Asimismo, está la Resolución Ministerial N° 362-2014-MIMP que aprueba la Guía de Atención de Casos en las Defensorías del Niño y del Adolescente, así como también está la Resolución Legislativa N° 25278, que aprueba la Convención sobre los Derechos del Niño, Decreto Ley N° 26102, Código de los Niños y Adolescentes (artículos 45° al 50°), Texto Único Ordenado de la Ley N° 26260, Ley de Violencia Familiar (artículo 30°), D.S. N° 006-97-JUS, Ley N° 23853, Ley Orgánica de Municipalidades (artículo 67°, inciso 1). Modificado por Ley N° 26875, Ley de Conciliación y su ampliatoria Ley 27007. La Ley N° 27337 (2002) indica que entre las funciones de la Demuna están: intervenir cuando los menores se sientan amenazados, velar que haya verdaderos lazos familiares, acuerdos sobre la pensión alimenticia hacia el menor, fomentar reconocimientos de embarazos y de menores de edad, velar por programas que beneficien el desarrollo de los menores, ayuda a las familias ante situaciones críticas siempre y cuando no existan denuncias previas. Según el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2014) las labores de la Demuna son: velar

por el compromiso familiar, registro de información en abuso de menores y por sobre todo lo demás: promover los derechos del menor.

Respecto a la Primera Variable o Variable única por ser Investigación No experimental, referida a los Factores asociados al abandono del servicio de la Demuna, refiere Blum (2016) como la fuerza o condición que interactúan para producir una situación. Asimismo, que influyen en algunas expresiones de la conducta, por consiguiente, influye sobre la conducta que es independiente de otras influencias y posee una naturaleza única. Asimismo, el servicio al usuario según Evenson (2015), lo considera como la totalidad de las actividades que acercan a una institución con sus clientes. Por su parte, Evenson (2015) señala que el servicio al usuario se basa en la filosofía, actitudes y comportamientos de cada uno de los empleados, identificados desde el portero hasta el gerente. Consiguiente, Griffiths (2015) señala que las dimensiones de satisfacción de los usuarios son la respuesta de sus emociones o de su conocimiento, el foco de la respuesta (objeto de la satisfacción del usuario) y el momento de la respuesta, aceptándose que la satisfacción se presenta después del consumo. En ese sentido, lo que se entiende, que para la presente investigación los factores asociados al abandono del servicio de la Demuna, está referido a los hechos o fenómenos presentes que favorecen o limitan el nivel de abandono a continuar el proceso en la Demuna.

Las Dimensiones de la variable 1: Abandono del servicio: Respecto a las Dimensiones de los Factores asociados al abandono de un servicio público, como el que ofrece la Demuna, Ossorio (2015) en su Diccionario Jurídico señala que el Abandono de un trámite se refiere a la facultad de la persona que ha promovido una medida judicial para no continuarla. Si este abandono se muestra de forma expresa, es un mecanismo de desistir o abandonar, y si se realiza de manera tácita, no siguiendo el procedimiento para que la acción prescriba, se presenta una caducidad del proceso. También Ossorio (2015) refiere que el Abandono de un trámite es la manifestación clara del demandante que decide apartarse del procedimiento (desistimiento). O tácita por la renuncia en su actividad durante el tiempo que se establece en la Ley (caducidad de instancia). Asimismo, Erez, E; Belknap, J (2013) refiere que las personas abandonan los procesos judiciales tanto por factores culturales como sociales. Por lo tanto, las dimensiones de la Variable 1 son las siguientes: Dimensión 1: Factores relacionados con la víctima, Dimensión 2: Factores relacionados con la persona

informante, Dimensión 3: los Hechos atendidos y la Dimensión 4: Intervenciones de la Demuna.

Dimensión 1: Factores relacionados con la víctima, Código Procesal Penal Peruano Actualizado (2019) refiere que son las características de una persona que ha sido víctima de un perjurio, como resultado de una acción u omisión considerada un delito de acuerdo a la legislación nacional o del Derecho internacional. Respecto a la Dimensión 2: Factores relacionados con la persona informante, Código Procesal Civil Peruano Actualizado (2019): menciona que son las características de una persona que presenta una preocupación por un presunto delito o delito ejercido dentro de una organización, una empresa, o grupo parecido. Dimensión 3: Hechos atendidos, Código Procesal Penal Peruano Actualizado (2019) refiere que es un acto que pone en peligro o vulnera los derechos de una víctima, que se pone de conocimiento ante una instancia del Estado, para que investigue y sancione. En relación a la Dimensión 4: Intervenciones de la Demuna, según la Ley N° 27337 (2002) menciona que son acciones que debe intervenir la Demuna, cuando se encuentren en vulnerabilidad o en amenaza los derechos de los niños, niñas y adolescentes, con el fin de hacer prevalecer el principio de interés superior.

Para realizar la presente investigación, se han planteado los siguientes problemas: Problema General ¿Cuáles son los factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019?, Problemas específicos: Problema específico 1 ¿Cuáles son las características de los usuarios de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019? Problema específico 2 ¿Cuáles son los factores relacionados con los usuarios que abandonan el servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019?

La presente investigación se justifica en lo teórico, respecto a los frecuentes cambios normativos sobre las Demunas ocasionan que los profesionales estén en constante actualización de estos cambios y sus respectivas aplicaciones. En ese sentido, esta investigación, contribuirá a mejorar los conocimientos de este equipo profesional. En lo social, como un aporte a la sociedad debido a que contribuirá a que los profesionales que laboran en la Demuna presten una debida atención a los usuarios frente a la ola de desatención y violencia que se aprecia a los niños, a las niñas y adolescentes. En lo metodológico se justifica que realizar una tesis de maestría corresponde a investigar

detalladamente los aspectos que limitan la investigación, proponer enfoques y aproximaciones metodológicas; en sentido, esta investigación constituye un aporte en los próximos trabajos de investigación referidos al análisis de factores asociados al abandono de algún servicio social público. En la práctica, que la característica principal de la atención en una Demuna se basa en la actividad de interiorizarse en cada uno de los casos; sin embargo, los problemas que resaltan son el abandono del proceso por parte de los usuarios. Con la aplicación de la presente investigación, con llevará a inculcar la cultura de una atención de calidad, eficiente y eficaz, y evitar el abandono del servicio.

Se tiene como objetivo general: Determinar los factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019 y como objetivos específicos: Determinar las características de los usuarios del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019, y Determinar los factores relacionados con los usuarios que abandonan el servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019. Como hipótesis general se plantea: Existen factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019 y en las hipótesis específicas se tiene: Existen características de los usuarios que influye en el servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019 y Existen factores relacionados con los usuarios que inciden en el abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019.

II Método

2.1 Tipo y Diseño de investigación

La presente investigación se centrará en una variable única: Factores asociados al abandono del servicio de la Demuna. Por lo que, para esta investigación se ha considerado aplicar el diseño no experimental. Respecto a la metodología, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) el método de investigación es el método científico de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo. El Método Descriptivo: permitió describir e identificar cada característica de la realidad problemática. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

El diseño de la investigación es del tipo descriptiva, porque permite conocer los factores que están asociados al abandono del servicio que esta institución presta. Esto en un estudio descriptivo debido a que se elige una serie de interrogantes y se mide cada una de ellas de forma independientemente a fin de detallar lo que se investiga. También es explicativa porque se basará en las características de los usuarios de la Demuna, y el resultado debe ser coherente a los hechos relacionados con el tema de estudio. Hernández, Fernández & Baptista (2014) refiere que el análisis de datos referida a la contestación de preguntas de investigación y probar hipótesis previamente hechas, confía en la medición numérica, conteo y comúnmente con el uso de estadística para establecer exactamente los padrones de comportamiento en una población.

Investigación No Experimental: este tiene como objetivo principal verificar los sucesos, las diferencias, las comunidades, el marco circunstancial, sin que intervenga directamente el investigador, es decir, no puede adulterar el objetivo de la investigación. En este tipo de investigación no experimental, se aprecian los acontecimientos tal y como se dan en su entorno natural, con el fin de analizarlos y se le denomina no experimental: porque está basado en una sola variable: que en este caso es el abandono del servicio de la Demuna.

2.2 Variables, operacionalización

En el presente estudio se consideró la variable: Factores asociados al abandono del servicio de la Demuna.

Definición conceptual de la variable

Factores asociados: Blum (2016) “fuerza o condición que interactúan para producir una situación. Asimismo, que influyen en algunas expresiones de la conducta, por consiguiente,

influye sobre la conducta que es independiente de otras influencias y posee una naturaleza única” (p. 338).

Factores asociados al abandono de un trámite: Ossorio (2015) En su Diccionario Jurídico: “Es la facultad de la persona que ha promovido una medida judicial para no continuarla. Si este abandono se muestra de forma expresa, es un mecanismo de desistir o abandonar, y si se realiza de manera tácita, no siguiendo el procedimiento para que la acción prescriba, se presenta una caducidad del proceso” (p.115).

Factores asociados al abandono de un servicio judicial: Erez, E; Belknap, J (2013) refiere que “las personas abandonan los procesos judiciales tanto por factores culturales como sociales” (p.21).

Dimensión 1: Factores relacionados con la víctima

Código Procesal Penal Peruano Actualizado (2019) “Son las características de una persona que ha sido víctima de un perjurio, como resultado de una acción u omisión considerada un delito de acuerdo a la legislación nacional o del Derecho internacional” (p. 49).

Dimensión 2: Factores relacionados con la persona Informante

Código Procesal Civil Peruano Actualizado (2019): “Son las características de una persona que presenta una preocupación por un presunto delito o delito ejercido dentro de una organización, una empresa, o grupo parecido” (p. 69).

Dimensión 3: Hechos atendidos

Código Procesal Penal Peruano Actualizado (2019) “Es un acto que pone en peligro o vulnera los derechos de una víctima, que se pone de conocimiento ante una instancia del Estado, para que investigue y sancione”. (p. 158).

Dimensión 4: Intervenciones de la Demuna

Ley N° 27337 (2002) “Son acciones que debe intervenir la Demuna, cuando se encuentren en vulnerabilidad o en amenaza los derechos de los niños, niñas y adolescentes, con el fin de hacer prevalecer el principio de interés superior” (p. 5).

2.2.1 Operacionalización de variables

La operacionalización de las variables está fuertemente relacionada a la técnica de la apreciación que se utilizó para la recolección de datos. La que guarda relación con los objetivos de la investigación, y consecuentemente responde al enfoque cuantitativo, y al tipo de estudio que se realizó. Al respecto Ruso (2011) afirma que: la definición operacional

“define el conjunto de procedimientos, actividades, operaciones para medir o recolectar datos con respecto a una variable” (p. 24).

Definición operacional de la variable: Factores asociados al abandono al servicio de la Demuna

La variable *Factores asociados al abandono al servicio de la Demuna*, con la finalidad de realizar una buena investigación, se realizó la operacionalización en cuatro (04) dimensiones, con sus respectivos indicadores. Seguidamente por cada indicador se consideró 1 ítems, lo que permitió elaborar una Ficha de Apreciación para la Ficha de Recepción de Casos de la Demuna, el mismo que se aplicó en el recojo de datos y seguidamente se procedió con el análisis estadístico, pruebas de hipótesis y elaboración de las las conclusiones de la presente investigación.

Tabla 1

Operacionalización de variable Factores asociados al abandono del servicio de la Demuna

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES
● Factores relacionados con la víctima	<ul style="list-style-type: none"> ● Sexo de la víctima ● Edad de la víctima ● Procedencia de la víctima ● Discapacidad de la víctima ● Nivel educativo de la víctima ● Relación con la persona acusada 	1 al 6	Nominal	Alto Medio Bajo
● Factores relacionados con la persona informante	<ul style="list-style-type: none"> ● Sexo de la persona informante ● Nivel Educativo de la persona informante ● Nivel Económico de la persona ● Procedencia de la persona informante ● Ocupación de la persona informante ● Estado civil de la persona informante ● Relación entre la persona informante con la víctima ● Relación con la persona acusada ● Alimentos ● Filiación 	7 al 14	Nominal	Alto Medio Bajo
● Hechos atendidos	<ul style="list-style-type: none"> ● Tenencia ● Régimen de visitas ● Normas de comportamiento ● Abuso sexual y/o Maltrato infantil 	15 al 20	Nominal	Grave Moderado Leve
● Intervenciones de la Demuna	<ul style="list-style-type: none"> ● Intervenir en amenaza o derechos vulnerados ● Conciliaciones extrajudiciales ● Fomentar el reconocimiento voluntario de filiación ● Brindar orientación a la familia ● Denunciar las faltas y delitos cometidos en agravio de los niños y adolescentes. ● Hacer seguimientos a los casos presentados y tramitados. 	21 al 26	Nominal	Inmediata Investigativa

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y muestra

Población.

Risquez de Morales (2012) “Define como un grupo de seres que forman parte de un todo, los cuales pueden ser cuantificables y no cuantificables; considerados dentro de la apreciación de una investigación por medio de la cual se desea interpretar y analizar los resultados” (p. 38). La población se tomaron los 20 expedientes iniciados en la Demuna de Santa Clara Ate entre abril a junio del 2019, referidos a los casos legales.

Muestra: Para la presente investigación se realizó con una muestra de al menos de 20 unidades de estudio; es decir 20 expedientes iniciados en la Demuna de Santa Clara Ate entre abril a junio del 2019. Por su parte Hernández (2010), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69).

Muestreo: El muestreo empleado fue probabilístico, aleatorio simple. Dichos participantes se determinan aplicando el sistema aleatorio. En total se prevé evaluar a 20 expedientes de la Demuna de Santa Clara.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas: Morone (2012), respecto a las técnicas de investigación menciona “son los procedimientos e instrumentos que se utilizan para obtener el conocimiento de lo que se investiga. Encuestas, entrevistas, apreciaciones y otros” (p. 3).

El proyecto de investigación fue presentado al Alcalde de la Municipalidad Distrital de Ate, asimismo a la Coordinadora de la Demuna de Santa Clara- Ate, para contar con la autorización respectiva. La selección de los casos legales se hizo a través del libro de registro de casos de la Demuna de Santa Clara. A los cuales se realizó una apreciación, aplicando el instrumento elaborado con todas las dimensiones a estudiar, por caso. (ver anexo 2). Toda la información se transcribió en la ficha de apreciación, para luego ser ingresada a una base y ser analizada

Técnica

La técnica que se aplicó en esta investigación fue la apreciación.

Instrumentos

El instrumento utilizado fue la Ficha de Apreciación.

Variable 1: Factores asociados al abandono

Instrumento: Se aplicó un Ficha de Apreciación

Datos generales

Título:	Ficha de Apreciación
Autor:	Br. Tereza Maximina García Vela
Procedencia:	Lima – Perú, 2019
Objetivo:	Identificar las características de la variable Factores asociados al abandono de la Demuna de Santa Clara 2019.
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	La Ficha de Apreciación está referido a determinar los factores por las cuales los usuarios abandonan el servicio de la Demuna de Santa Clara.
Estructura:	La Ficha permite conocer los factores relacionados con la víctima, de la persona informante, del hecho atendido y de la intervención realizada por la Demuna. La escala está conformada por 04 dimensiones con ítems relacionados a la variable Factores asociados al abandono al servicio de la Demuna.

Validación y confiabilidad del instrumento:

Validez: Para Hernández, et al (2010) sostiene “la validez es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende analizar” (p.201).

En la presente investigación se ha realizado el proceso de validación de contenido, en relación a tres aspectos: relevancia, pertinencia y claridad de cada uno de los ítems de los instrumentos.

Tabla 2

Análisis de la validez del Instrumento a Estudiar:

Analistas	Profesión	Calidad del Instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Arbitro 1	Gramático	Suficiente	Si aplica
Arbitro 2	Analista	Suficiente	Si aplica
Arbitro 3	Profesor	Suficiente	Si aplica

Fuente: Certificados de Validez

Confiabilidad

Para determinar la confianza de la Ficha de Apreciación, se elaboró en base a la Ficha de Recepción de Casos de la Demuna, la cual está validada y aprobada por las instancias de la

recolección de casos que la Demuna atiende. Luego se procesarán los datos, haciendo uso de Programas Informáticos.

De acuerdo con Hernández (2010), el que un instrumento sea confiable para medición lo determinara en cierta medida en como permite la ejecución de resultados consistentes y coherentes. (p. 200).

Se hace evaluar la confianza y valor del instrumento de medición. Ya que es mediante ella que se verificará que la investigación es válida y confiable aportando datos reales. Además, le da mayor valía por su grado de honestidad.

Dado que la validación es el instrumento que mide las variables. Se determinó realizar una prueba a cinco expedientes. Arrojando como resultado que tal instrumento resulto ser adecuado y confiable.

Según este experto Hernández, indica que si aplicamos el instrumento de validación de forma repetitiva bien sea con el mismo individuo o con otro, los resultados deberían iguales o parecidos. Para estudiar esta variable se aplica la prueba Alfa de Cronbach, que relaciona las variables y establece la confiabilidad de cada sección del cuestionario.

Resultados de aplicar la prueba de Alfa de Cronbach: Esta prueba Alfa de Cronbach: consiste en tomar valores entre 0 y 1 y comprobar hasta donde los instrumentos que estamos utilizando es ineficiente y a que conclusiones nos llevarían bien sea favorables o desfavorables más teniendo en consideración que se hace mediante mediciones estables y consistentes.

La interpretación depende de cuanto más cercano sea el índice al extremo 1, más validez es la fiabilidad, en base a una fiabilidad superior a los 0,80.

Se obtuvo, 0.80 por lo tanto, es Bueno, se aplicó a los reactivos que tienen más de 3 alternativas.

Procedimientos de recolección de datos: Se realizó mediante un acercamiento a la Demuna a fin de exponer el objetivo de la investigación y proceder a la revisión y recopilación de los expedientes que genere en el periodo comprendido entre abril a junio del 2019. Después de realizar lo anteriormente expuesto: se revisaron los datos obtenidos, a través del programa

estadístico SPSS versión 21.0 en español. Y se evidenciaron en el estudio mediante gráficas, tablas y figuras.

2.5 Métodos de análisis de datos

El análisis de los datos se realizó revisando los resultados que se obtuvieron de la aplicación de la ficha de apreciación, de cada uno de los expedientes que registró la Demuna entre los meses de abril a junio 2019.

2.6 Aspectos éticos

Esta investigación ha querido cumplir con las exigencias establecidas en los diseños cuantitativos de una Universidad reconocida, que afirma que su manera de hacerlo es el camino a la investigación. De igual forma, se respetó la autoría de las bibliografías citando a sus autores.

Lo relacionado con las interpretaciones de las citas es responsabilidad del autor de la tesis considerando por supuesto, la autoría y las críticas ya en existencia. La recolección de información, así como la revisión fue realizada por expertos que velan por la validación de los instrumentos de investigación antes de ser aplicadas en el proyecto.

III Resultados

3.1 Análisis descriptivo de las variables

3.1.1 Factores relacionados con la víctima

Tabla 3

Género de la víctima

Género	Casos	Porcentaje
Masculino	9	45%
Femenino	11	55%

Fuente: Elaboración propia. Basado en los casos evaluados.

De acuerdo a la tabla 3 se aprecia que, del total de los 20 casos evaluados de la Demuna Santa Clara Ate, el 55% de las víctimas son mujeres y el 45% son varones.

Tabla 4

Edad de la víctima

Edad	Casos	Porcentaje
Menos de 5 años	7	35%
De 5 años a 12 años	11	55%
Más de 12 años	2	10%

Fuente: Elaboración propia. Basado en los casos evaluados.

En la tabla 4 se aprecia que, del total de los 20 casos evaluados de la Demuna Santa Clara Ate, el 35% de las víctimas son menores de 5 años, el 55% tienen entre 5 a 12 años y el 10% tienen más de 12 años. Cabe mencionar que las víctimas que atiende una Demuna solo es hasta los 17 años.

Tabla 5

Procedencia de la víctima

Procedencia	Casos	Porcentaje
Santa Clara Centro	3	15%
Zonas urbanomarginales de Santa Clara	13	65%
Zonas urbanas de Santa Clara	4	20%

Fuente: Elaboración propia. Basado en los casos evaluados.

En la tabla 5 se aprecia que, del total de los 20 casos evaluados de la Demuna Santa Clara Ate, el 15% de las víctimas proceden de la zona de Santa Clara centro, el 65% de las zonas urbanomarginales de Santa Clara y el 20% de las zonas urbanas de Santa Clara.

Tabla 6

Discapacidad de la víctima

Discapacidad	Casos	Porcentaje
Discapacitado	0	0%
No Discapacitado	20	100%

Fuente: Elaboración propia. Basado en los casos evaluados.

En la tabla 6 se aprecia que, del total de los 20 casos evaluados de la Demuna Santa Clara Ate, el 100% de las víctimas registradas no presenta ninguna discapacidad.

Tabla 7

Nivel educativo de la víctima

Nivel Educativo	Casos	Porcentaje
Inicial	7	35%
Primaria	11	55%
Secundaria	2	10%

Fuente: Elaboración propia. Basado en los casos evaluados.

En la tabla 7 se aprecia que, del total de los 20 casos evaluados de la Demuna Santa Clara Ate, el 35% de las víctimas registradas están en nivel de educación inicial, 55% en la educación primaria y 10% en la educación secundaria.

Tabla 8

Relación de la víctima con la persona acusada

Relación con la persona acusada	Casos	Porcentaje
Familiar directo (padre, madre, hermanos)	20	100%
Familiar indirecto (abuelos, tíos, primos, sobrinos)	0	0%
No es su familiar (vecino, amigo)	0	0%

Fuente: Elaboración propia. Basado en los casos evaluados.

En la tabla 8 se aprecia que, del total de los 20 casos evaluados de la Demuna Santa Clara Ate, el 100% de las víctimas registradas tienen un vínculo directo con la persona acusada, es su padre o su madre.

Tabla 9

Género de la persona informante.

Género	Casos	Porcentaje
Masculino	4	20%
Femenino	16	80%

Fuente: Elaboración propia. Basado en los casos evaluados.

En la tabla 9 se aprecia que, del total de los 20 casos evaluados de la Demuna Santa Clara Ate, el 20% de las personas informantes son varones y el 60% son mujeres.

Tabla 10

Nivel educativo de la persona informante.

Nivel Educativo	Casos	Porcentaje
Primaria	3	15%
Secundaria	14	70%
Superior	3	15%

Fuente: Elaboración propia. Basado en los casos evaluados.

En la tabla 10 se aprecia que, del total de los 20 casos evaluados de la Demuna Santa Clara Ate, el 70% de las personas informantes tienen educación secundaria, 15% tienen educación primaria y 15% tienen educación superior.

3.1.2 Factores relacionados con la persona informante

Tabla 11

Nivel socioeconómico de la persona informante.

Nivel Socioeconómico	Casos	Porcentaje
Nivel AB	0	0%
Nivel C	2	10%
Nivel DE	18	90%

Fuente: Elaboración propia. Basado en los casos evaluados.

En la tabla 11 se aprecia que, del total de los 20 casos evaluados de la Demuna Santa Clara Ate, el 10% de las personas informantes pertenecen al nivel socioeconómico C y el 90% al nivel socioeconómico DE.

Tabla 12

Procedencia de la persona informante.

Procedencia	Casos	Porcentaje
Santa Clara Centro	3	15%
Zonas urbanomarginales de Santa Clara	12	60%
Zonas urbanas de Santa Clara	5	25%

Fuente: Elaboración propia. Basado en los casos evaluados.

En la tabla 12 se aprecia que, del total de los 20 casos evaluados de la Demuna Santa Clara Ate, el 15% de las personas informantes procede de la Santa Clara Centro, el 60% de las zonas urbanomarginales de Santa Clara y el 25% de las zonas urbanas de Santa Clara.

Tabla 13

Ocupación de la persona informante.

Ocupación	Casos	Porcentaje
Dependiente	5	25%
Independiente	6	30%
Desempleado	9	45%

Fuente: Elaboración propia. Basado en los casos evaluados.

En la tabla 13 se aprecia que, del total de los 20 casos evaluados de la Demuna Santa Clara Ate, respecto al empleo de las personas informantes, el 25% es dependiente, el 30% es independiente y el 45% está desempleado o se dedica a su casa.

Tabla 14

Estado civil de la persona informante.

Estado Civil	Casos	Porcentaje
Soltero	0	0%
Casado	0	0%
Conviviente	1	5%
Separado	19	95%
Viudo	0	0%

Fuente: Elaboración propia. Basado en los casos evaluados.

En la tabla 14 se aprecia que del total de los 20 casos evaluados de la Demuna Santa Clara Ate, respecto al estado civil de las personas informantes, el 5% son conviviente y el 95% están separados.

Tabla 15

Relación de la persona informante con la víctima.

Relación con la víctima	Casos	Porcentaje
Familiar directo (padre, madre, hermanos)	20	100%
Familiar indirecto (abuelos, tíos, primos, sobrinos)	0	0%
No es su familiar (vecino, amigo)	0	0%

Fuente: Elaboración propia. Basado en los casos evaluados.

En la tabla 15 se aprecia que del total de los 20 casos evaluados de la Demuna Santa Clara Ate, respecto a la relación de las personas informantes con la víctima, el 100% es una familiar directo: padre o madre específicamente.

Tabla 16

Vínculo de la persona informante con la persona acusada.

Vínculo conyugal con la persona acusada	Casos	Porcentaje
Vínculo conyugal	20	100%
Vínculo Familiar directo	0	0%
Vínculo Familiar indirecto	0	0%
Ningún vínculo	0	0%

Fuente: Elaboración propia. Basado en los casos evaluados.

En la tabla 16 se aprecia que del total de los 20 casos evaluados de la Demuna Santa Clara Ate, respecto a la relación de las personas informantes con la persona acusada, el 100% es un vínculo conyugal, en el 100% es el ex – esposo o ex conviviente.

3.1.3 Hechos Atendidos por la Demuna

Tabla 17

Hechos atendidos: alimentos.

Alimentos	Casos	Porcentaje
Si	18	90%
No	2	10%

Fuente: Elaboración propia. Basado en los casos evaluados.

En la tabla 17 se aprecia que del total de los 20 casos evaluados de la Demuna Santa Clara Ate, respecto a los hechos atendidos, el 90% es sobre alimentos.

Tabla 18

Hechos atendidos: Filiación.

Filiación	Casos	Porcentaje
Si	1	5%
No	19	95%

Fuente: Elaboración propia. Basado en los casos evaluados.

En la tabla 18 se aprecia que del total de los 20 casos evaluados de la Demuna Santa Clara Ate, respecto a los hechos atendidos, el 5% es sobre filiación.

Tabla 19

Hechos atendidos: tenencia.

Tenencia	Casos	Porcentaje
Si	17	85%
No	3	15%

Fuente: Elaboración propia. Basado en los casos evaluados.

En la tabla 19 se aprecia que del total de los 20 casos evaluados de la Demuna Santa Clara Ate, respecto a los hechos atendidos, el 85% es sobre tenencia.

Tabla 20

Hechos atendidos: régimen de visitas.

Régimen de Visitas	Casos	Porcentaje
Si	19	95%
No	1	5%

Fuente: Elaboración propia. Basado en los casos evaluados.

En la Tabla 20 se aprecia que del total de los 20 casos evaluados de la Demuna Santa Clara Ate, respecto a los hechos atendidos, el 95% es sobre régimen de visitas.

Tabla 21

Hechos atendidos: normas de comportamiento.

Normas de Comportamiento	Casos	Porcentaje
Si	0	0%
No	20	100%

Fuente: Elaboración propia. Basado en los casos evaluados.

En la tabla 21 se aprecia que del total de los 20 casos evaluados de la Demuna Santa Clara Ate, respecto a los hechos atendidos, ninguno es sobre normas y comportamiento.

Tabla 22

Hechos atendidos: abuso sexual y/o maltrato.

Abuso sexual y/o Maltrato infantil	Casos	Porcentaje
Si	0	0%
No	20	100%

Fuente: Elaboración propia. Basado en los casos evaluados.

En la tabla 22 se aprecia que del total de los 20 casos evaluados de la Demuna Santa Clara Ate, respecto a los hechos atendidos, ninguno es sobre abuso sexual y maltrato.

3.1.4 Intervenciones de la Demuna

Tabla 23

Intervenciones de la Demuna

Dimensión 4: Intervenciones de la Demuna	Casos	Porcentaje
Intervenir en amenaza o derechos vulnerados	0	0%
Conciliaciones extrajudiciales	5	25%
Fomentar el reconocimiento voluntario de filiación	0	0%
Brindar orientación a la familia	15	75%
Denunciar las faltas y delitos cometidos en agravio de los niños y adolescentes.	0	0%
Hacer seguimientos a los casos presentados y tramitados.	0	0%

Fuente: Elaboración propia. Basado en los casos evaluados.

En la Tabla 23 se aprecia que del total de los 20 casos evaluados de la Demuna Santa Clara Ate, respecto a las intervenciones de la Demuna, el 25% terminan con Conciliaciones y el 75% solo brindar orientación a la persona informante, debido a que abandonan el proceso.

3.1.5 Situación del caso

Tabla 24

Situación del caso: fichas de recepción del caso.

Ficha de recepción del caso	Casos	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%

Fuente: Elaboración propia. Basado en los casos evaluados.

En la tabla 24 se aprecia que del total de los 20 casos evaluados de la Demuna Santa Clara Ate, respecto a la situación del expediente, todos tienen Ficha de Recepción del caso.

Tabla 25

Situación del caso: fichas de seguimiento.

Ficha de seguimiento	Casos	Porcentaje
Si	5	25%
No	15	75%

Fuente: Elaboración propia. Basado en los casos evaluados.

En la tabla 25 se aprecia que del total de los 20 casos evaluados de la Demuna Santa Clara Ate, respecto a la situación del expediente, el 25% tienen Ficha de Seguimiento.

Tabla 26

Situación del caso: acta de conciliación.

Acta de conciliación	Casos	Porcentaje
Si	5	25%
No	15	75%

Fuente: Elaboración propia. Basado en los casos evaluados.

En la tabla 26 se aprecia que del total de los 20 casos evaluados de la Demuna Santa Clara Ate, respecto a la situación del expediente, el 25% tienen Acta de Conciliación.

Tabla 27

Situación del caso: acta de compromiso.

Acta de compromiso	Casos	Porcentaje
Si	5	25%
No	15	75%

Fuente: Elaboración propia. Basado en los casos evaluados.

En la tabla 27 se aprecia que del total de los 20 casos evaluados de la Demuna Santa Clara Ate, respecto a la situación del expediente, el 25% tienen Acta de Compromiso.

Tabla 28

Situación del caso: oficio de derivación.

Oficio de derivación	Casos	Porcentaje
Si	5	25%
No	15	75%

Fuente: Elaboración propia. Basado en los casos evaluados.

En la tabla 28 se aprecia que del total de los 20 casos evaluados de la Demuna Santa Clara Ate, respecto a la situación del expediente, el 75% tienen Oficio de Derivación, este documento la Demuna lo realiza cuando las personas han abandonado el caso.

3.2 Prueba de hipótesis

De acuerdo a los resultados encontrados se tiene que en base a la hipótesis general se planteó: Existen factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019.

En base al análisis estadístico univariado, en la Tabla 29 se muestran que la investigación encontró que Si existen factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019.

Tabla 29

Contrastación de la Hipótesis

Factores Asociados Encontrados	Indicador	Factores Relacionados con los Usuarios
Sexo	Mujeres	80%
Zona de donde provienen	Urbanomarginal	60%
Nivel Educativo	Secundaria	70%
Nivel Socioeconómico	D y E	90%
Estado civil	Separado	64%
Ocupación	Desempleo	45%
PROMEDIO		68%
DESVIACION ESTANDAR		16%
ALFA- NIVEL DE SIGNIFICANCIA		0.05
Z CRITICO IZQUIERDA		-1.645
Z CRITICO DERECHA		1.645
NIVEL DE CONFIANZA		95%
Z		2.000

Fuente: Resultados del Análisis de Casos

De la tabla N° 29 se aprecia que los factores asociados que influyen en el abandono del servicio de la Demuna, se tienen en primer lugar el nivel socioeconómico, donde el 90% de los casos pertenecen a este nivel. Seguidamente, otro factor asociado que influye, con un 70% es el nivel educativo cuya mayoría tiene secundaria. El sexo de la persona informante también influye en el abandono con un 80% son mujeres. Siguiendo, otro factor es el estado civil, el 64% son separados y el 45% son desempleados, como refieren las mujeres son amas de casa. Por lo tanto, en el análisis promedio, se aprecia que hay un promedio igual de 68% influye en la decisión de abandonar el proceso o el servicio de la Demuna Santa Clara.

IV Discusión

Esta investigación ha iniciado planteando que existe una duda sobre si realmente la Defensoría Municipal del niño, niña y del adolescente como servicio gratuito que promueve, defiende y vigila el cumplimiento de los derechos que la ley les reconoce y además que cuenta con un equipo multidisciplinario de profesionales como abogados, trabajadoras sociales, psicólogos y otros; viene cumpliendo con todas estas funciones presentadas en la Ley N° 27337 (2002) que son: participar cuando los menores se sientan amenazados, velar que haya verdaderos lazos familiares, acuerdos sobre la pensión alimenticia hacia el menor, fomentar reconocimientos, velar por programas que beneficien el desarrollo de los menores, ayuda a las familias ante situaciones críticas siempre y cuando no existan denuncias previas.

Estas funciones son importantes que se mencione, debido a que diariamente, la población conformada principalmente por mujeres son las que acuden en busca de una solución para una situación que está afrontando un menor de edad. También, para el análisis se tiene en cuenta que la Demuna, constituye un organismo del Estado que ha sido creada para atender y orientar ante un problema o duda y que cuando sea necesario coordinarán con instituciones y autoridades a fin de proteger a los menores de edad. Todo ello, a través de servicios especializados como: asesoría legal, apoyo social y orientación psicológica.

También es válido, referir el marco legal como es: la Resolución Legislativa 25278, que aprueba la Convención sobre los Derechos del Niño, Decreto Ley 26102, Código de los Niños y Adolescentes (artículos 45° al 50°), Texto Único Ordenado de la Ley 26260, Ley de Violencia Familiar (artículo 30°), D.S. 006-97-JUS, Ley 23853, Ley Orgánica de Municipalidades (artículo 67°, inciso 1). Modificado por Ley 26875, Ley 26872, Ley de Conciliación y su ampliatoria Ley 27007. Complementariamente, se refiere que los documentos que maneja son: Procedimiento de atención de casos en el Servicio de Defensoría del Niño y Adolescente, la conciliación extrajudicial y el compromiso como mecanismos particulares de atención, alcances sobre la conciliación extrajudicial y el compromiso como mecanismos particulares de atención, instrumentos de registro de información en el Servicio de Defensoría del Niño y Adolescente.

Toda esta referencia de la conceptualización y funcionamiento de la Demuna en su rol de haber sido creada para atender a personas, con lleva a referir lo mencionado por Blum

(2016) sobre el concepto de factores asociados que es una “Fuerza o condición que cooperan con otras para producir una situación o comportamiento. También parte de la variabilidad de algunas manifestaciones conductuales, que tiene una influencia sobre la conducta que es relativamente independiente de otras influencias y posee una naturaleza unitaria” (p. 338). Este concepto hace notar que las personas para que sigan un proceso también necesitan una voluntad. Estos datos sobre la voluntad de las personas, no existen estadísticas reales, que nos permita determinar la vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes y casos atendidos a nivel de los gobiernos locales, frente a determinación de abandonar un proceso. Por lo que, la población y en especial las autoridades no manejan información y la percepción es que todo aparentemente va bien. Es por ello, que en el presente estudio tuvo como objetivo determinar los factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría municipal del niño, niña y adolescente – Demuna de Santa Clara, Ate. Por lo que, se presenta un estudio retrospectivo debido a que el análisis se ha realizado con *Fuente* secundaria; donde la base de la información obtenida se encuentra plasmada en la Ficha de Recepción de Casos de la Demuna de Santa Clara, para lo cual se utilizaron todos los recursos disponibles para garantizar la calidad de la información de cada uno de los casos analizados.

Partiendo de lo referido por Ossorio (2015) en su Diccionario Jurídico señala que el Abandono de un trámite se refiere a la “facultad de quien ha promovido una acción judicial para no continuarla. Si este abandono se manifiesta expresamente, se llama desistimiento, y si se hace de manera tácita, no instando el procedimiento para que la acción prescriba, se lo llama perención” (p.123). Por lo tanto, respecto a los factores asociados al abandono, se aprecia que es interesante constatar que el 75% de los 20 casos analizados, abandono el proceso. Aunque quizás no es relevante, los datos socioeconómicos de la víctima, pero sí de la persona informante, que es quien apertura el expediente y quien decide abandonar el proceso. Los datos de la víctima son relevantes debido a que la persona informante, está presentando un proceso que beneficiará a la víctima y que finalmente, lo abandona sin pensar en las consecuencias que traerá este abandono del proceso para la víctima.

En ese sentido, es que el análisis, se presenta que el 80% de las personas informantes son mujeres, corresponde a la madre de la víctima. La víctima en un 55% son niñas, cuyas edades varían entre 5 a 12 años y que la mayoría asiste a la educación primaria. Asimismo, que las personas informantes en un 60% proceden de zonas urbanomarginales de Santa

Clara. Durante la conversación con la encargada, mencionaba textualmente “proviene en su mayoría de los cerros de Santa Clara”. Respecto al nivel socioeconómico, el 90% pertenece a los niveles socioeconómicos D y E y un 45% de las personas son desempleadas, son amas de casa, el 30% que refería ser independiente son comerciantes y el 25% que refería ser dependiente son principalmente los varones que se han identificado como la persona informante, quienes se desempeñan principalmente como vigilante. El 95% de las personas informantes están separadas de su cónyuge, persona contra quien apertura la acusación ante la Demuna.

Concordando con Erez, E; Belknap, J (2015) refiere a que los factores asociados al abandono de un servicio judicial “las personas abandonan los procesos judiciales tanto por factores culturales como sociales” (p.21). Este análisis, nos hace ver que, sin lugar a dudas, el nivel socioeconómico y la procedencia de las personas informantes son los principales y reiterados factores asociados al abandono del servicio de la Demuna de Santa Clara. En todos los estudios revisados, la pobreza o los bajos ingresos familiares son claros determinantes de este fenómeno.

Asimismo, la persona informante en su mayoría son las madres de las víctimas, con mayores niveles de escolaridad (especialmente en las madres) primaria o secundaria, dedicadas a su casa, y que no tienen la fuerza para seguir el proceso de alimentos, tenencia o régimen de visitas en favor de sus hijos e hijas menores de edad, decidiendo abandonar el proceso definitivamente. Por lo tanto, otro factor asociado es el nivel de escolaridad de las familias que no encuentran sentido o utilidad al servicio de la Demuna.

Cabe mencionar, que se ha verificado que el tipo o estructura familiar, se aprecia como un factor o determinante del abandono del servicio de la Demuna Santa Clara. Se muestran así, con mayores riesgos, en los casos constituidos por familias mono parentales.

Respecto a la atención de la Demuna, en su mayoría los casos atendidos están referidos a casos de alimentos, tenencia y régimen de visitas; los mismos que por el análisis expuesto, un 75% abandona el caso. Para un niño, niña o adolescente es importante contar con una pensión de alimentos que asegurará su buena alimentación; asimismo la tenencia, decisión trascendental para determinar cuál de los padres se quedará con el menor y el

establecimiento del régimen de visitas, debido a que el menor necesita la presencia del padre y de la madre. Sin embargo, a pesar de estos hechos presentados ante la Demuna por la persona informante, un 75% decide abandonar el proceso, colocando en inestabilidad el derecho del niño, de la niña y de los adolescentes. Esta actitud de abandono del proceso ante la Demuna va en contra del Artículo 9 del Código de los Niños y de los Adolescentes.

Respecto a la intervención de la Demuna, cuando el proceso es seguido por la persona informante, este normalmente termina en un Acta de Conciliación, entre la persona informante y la persona acusada, donde se detalla el acuerdo respecto al hecho: alimentos, tenencia y régimen de visitas. Cuando el proceso es abandonado, la Demuna realiza un oficio de derivación, es un comunicado al Juzgado de Familia, y así cumplir con lo sostenido en la Convención sobre los Derechos del Niño, que el Estado; es decir, los gobiernos tienen el deber de proteger a los niños, niñas y adolescentes. Cumpliendo así, lo establecido para Perú, según el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables -MIMP (2018) que describe que la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente – Demuna, es un servicio encargado de la atención, prevención, promoción y defensa de los niños, niñas, adolescentes y la familia cuyos derechos han sido vulnerados.

Los resultados hallados al compararlos con investigaciones internacionales anteriores como la Tesis titulada Factores Explicativos del Abandono Académico de Estudiantes de Pedagogía de la Universidad de Concepción – Chile (2016), asimismo el trabajo de investigación de Crespi (2016) referido a los Factores de abandono en estudios de doctorados, Farfán (2016) al investigar las razones del abandono de los estudios, la Tesis titulada Factores y causas del abandono en los estudios de doctorado de la Universitat de les Illes Balears- España “Evaluación de la Calidad en el Servicio (2016) y la tesis titulada Factores que influyen en el abandono escolar de estudiantes de preparatoria Sultepec y San Simón de Guerrero de la Universidad Autónoma del Estado de México (2016), en estas investigaciones, los objetivos fueron Describir los factores asociados al abandono de un servicio, sumados a la presente investigación, se coincide que los factores asociados están ligados a múltiples factores personales y/o familiares, sociales y/o económicos, pero también a factores institucionales. Resaltado principalmente el factor socioeconómico.

En investigaciones realizadas en Perú, como la tesis Factores asociados al abandono de los adultos mayores del centro poblado de Jayllihuaya, Puno (2016), y la tesis titulada Factores socioculturales que influyen en el abandono de la lactancia materna exclusiva antes de los seis meses en mujeres del distrito de Piura (2018), la realizada por Astudillo (2017) sobre la Calidad de servicio según usuarios externos de las Demuna de Los Olivos e Independencia en el mes de octubre 2016, y la investigación de Quiroz (2016) sobre la eficacia de la Demuna de Trujillo para proteger los derechos de menores durante el año 2016; en estas investigaciones los objetivos fueron determinar los factores asociados al abandono de un servicio, sumados a la presente investigación, se coincide que los factores asociados están ligados a factores socioculturales y biológicos.

Concordando con Ribeiro (2014) en su investigación Factors associated with nonadherence of tuberculosis treatment in the state of Paraná y Ethier (2015) en su investigación Risk Factors Associated with the Chronicity of High Potential for Child Abuse and Neglect ambos concluyen que los factores están asociados a características individuales (rupturas y violencia en infancia, baja educación, bajo nivel de funcionamiento intelectual), características familiares (alto número de hijos, aumentan los ingresos bajos, la familia monoparental, la pareja violenta) y las características ambientales (bajo apoyo social). Y relacionandolo con la presenta investigacion, queda en evidencia que las personas con vulnerabilidad social, es decir, aquellos con condiciones socioeconómicas pobres; es decir, viven con ingresos por debajo de la línea de pobreza, con baja educación y padecen desnutrición y falta de saneamiento básico; son personas que facilmente abandonan cualquier tipo de servicio, como el de salud, educativo o como en el caso que se investiga en este estudio un servicio de orientacion y tratamiento de casos legales, relacionados con la protección de niños y niñas y adolescentes.

V Conclusiones

Primera: El perfil de la persona informante que abandona el servicio de la Demuna de Santa Clara Ate es habitualmente la madre de la víctima, mujer separada que refiere tener máximo secundario, dedicada a ser ama de casa, que pertenece al nivel socioeconómico D y E, y que vive en zonas urbanomarginales de Santa Clara.

Segunda: El perfil de la víctima, de quien la persona informante abandona el proceso de alimentos, tenencia y régimen de visitas (casos más presentados ante la Demuna), en su mayoría son niños cuyas edades fluctúan entre los 5 a los 12 años, que asisten a la educación primaria, que no presenta discapacidad y que viven con la persona informante, en su mayoría la madre.

Tercera: Los factores asociados al abandono del servicio de la Demuna, es sin lugar a dudas, el nivel socioeconómico y la procedencia de las personas informantes, asimismo los niveles de escolaridad (especialmente en las madres) primaria o secundaria, dedicadas a su casa, y que no tienen la fuerza para seguir el proceso de alimentos, tenencia o régimen de visitas en favor de sus hijos e hijas menores de edad, decidiendo abandonar el proceso definitivamente.

Cuarta: En vista que los casos son abandonados, la medida que realiza la Demuna es un oficio de derivación, consiste en un comunicado al Juzgado de Familia, y así cumple con el Código del Niño y del Adolescente de Perú y con lo mencionado con la Convención sobre los Derechos del Niño.

VI Recomendaciones

- Primero.** Las conclusiones del estudio deben ser socializadas a todo el personal de la Demuna Santa Clara, en especial a los responsables del área de la Demuna general de la Municipalidad Distrital de Ate, con la finalidad de lograr un cambio de actitud en las personas informantes de los casos para no abandonar el proceso.
- Segundo.** Capacitación y monitoreo del personal de la Demuna Santa Clara responsable de la atención de casos; debe garantizar reciban una atención con enfoque multidisciplinario, en el cual se considere su contexto social, cultural y económico y además lo reciba en forma integral e individualizada, no solo como persona, sino también como familia y comunidad.
- Tercero.** El personal de la Demuna Santa Clara, debe tener en cuenta que muchos casos que se presentan son abandonados, por los factores que ha encontrado el presente estudio. Por lo tanto, desde el inicio debe mostrar una actitud de empatía y de facilidades al brindar el servicio para que las personas informantes valoren que al momento de abandonar el servicio está en riesgo la vida emocional de un niño o una niña o un adolescente.
- Cuarto.** Se recomienda realizar recordatorios y visitas domiciliarias a cada uno de las personas informantes, debido a que el caso, está relacionado con los derechos de los niños, las niñas y adolescentes, por lo tanto, los casos no pueden ser abandonados.

VII Referencias

- Alliance for Children's Rights (2019). Policy and System-Wide Reform. Los Angeles.
<https://kids-alliance.org/>
- Antony, J. (2017). *Factors Influencing College Students' Abandonment Of Medical Career Aspirations* . Elibrary, 25.
- (s.f.).
- Amnesty International. (2018). *La situación de los derechos humanos en el mundo*. Reino Unido: Amnesty International.
- ANMISTISA. (2018). *La situación de los derechos humanos en el mundo*. REINO UNIDO: Amnesty International Ltd.
- Antony, J. (2017). Factors Influencing College Students' Abandonment Of Medical Career Aspirations . *Elibrary*, 25.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas- Venezuela: Episteme.
- Astudillo, J. (2017). *Calidad de servicio según usuarios externos de las Demuna de Los Olivos e Independencia Octubre, 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- BANCO MUNDIAL. (2019). Situation of children in the world. *worldbank*, 20.
- Bonilla, M. (2015). Prevalence and predictors of abandonment of therapy among children with cancer in El Salvador. *International Journal of Cancer*, 30.
- Boza, R. (2017). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016*. San José- Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Bunge, M. (2015). *Economía y Filosofía*. España: LAETOLI.
- Cabral, A. (2016). Abandonment of Treatment for Latent Tuberculosis Infection and Socioeconomic Factors in Children and Adolescents: Rio De Janeiro, Brazil. *Plos*, 30.
- Chiavenato, I. (2016). *Gestión del Talento Humano*. México D.F.: McGraw - Hill.

- Código Civil. (1984). *Código Civil Decreto Legislativo 295*. Lima: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Condori, S. (2014). *Niveles de abandono familiar en el adulto mayor en el Puesto de Salud Chijchipani*. Puno: Universidad Andina Néstor Cáceres.
- Crespí, M. (2016). *Factores y causas del abandono en los estudios*. España: Universitat de Illes Balears.
- Erez, E; Belknap, J;. (2013). *The Victimization of Women on College Campuses*. Chicago: Charles A. Thomas publishers.
- Ethier, L. (2015). Risk Factors Associated with the Chronicity of High Potential for Child Abuse and Neglect. *Journal of Family Violence*, 25.
- Evenson, R. (2015). *Customer Service Management*. Waterloo: Amacom.
- Farfan, M. (2016). *Factores que influyen en el abandono escolar de estudiantes*. Mexico: Universidad Autónoma del Estado de Mexico.
- Freire, L. (2018). Factors associated with non-adherence to outpatient follow-up of neonatal intensive care discharge. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 52.
- 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*. Cusco: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Gordon, C. (2014). Factors associated with academic performance of physical therapy students. *West Indian Medical Journal*, 30.
- Gosso. (s.f.). *CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Gosso, F. (2017). *Híper Satisfacción al Cliente*. Mexico DF: Panorama.
- Griffiths, M. (2015). *Intrapersonal, interpersonal and transpersonal implications*. New York: Academic Press.
- Grimson, A. (2008). *Diversidad y cultura*. . Buenos Aires: Instituto de Altos Estudios Sociales.
- Hernández, F. &. (2010). *Metodología de la Investigación*. Madrid: McGraw-Hill.

- Hernández, Fernández & Baptista. (2014). “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección. *Mc Graw Hill*, 89.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Madrid: McGraw-Hill.
- HERNANDEZ, R., FERNANDEZ, C., & BAPTISTA, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Madrid: McGraw-Hill.
- Human Rights Watch. (2019). Children's Rights. *Human Rights Watch*, 25.
- INEI. (2019). Indicadores económicos y sociales Perú. *Boletín*, 12.
- Ley27337. (2002). *Nuevo Código de los Niños y Adolescentes*. Lima: Congreso de la República.
- Lopez, A. (2014). *Motivos y factores explicativos del abandono universitario en el ámbito de las ciencias sociales*. España: Universidad Pablo de Olavide.
- Machicao, M. (2015). *Factores socio-familiares que influyen en el abandono del adulto mayor*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- MAURICIO LEGENDER. (2006). *convencion sobre los derechos del niño*. MADRID.
- MIMP. (2014). *Guía para la atención de casos en las Defensorías del Niño y del Adolescente*. Lima: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- MIMP. (2014). *Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables*. Lima: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- MIMP. (27 de 04 de 2018). *Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables*. Obtenido de Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables: www.mimp.gob.pe
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (10 de 05 de 2019). *Programa Nacional contra la violencia Familiar y Sexual*.
- Motta, G. (2015). Factors Associated with Smoking in Pregnancy. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 25.
- Noreña, A. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. España: Universidad de la Sabana.
- OHCHR. (2019). Rights of children. *Convention on the Rights of the Child*, 35.

- Oliver, R. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Customer*. New York: McGraw Hill.
- OMS. (2019). Child abuse. *World Health Organization*, 40.
- Palacios, E. (2016). *Eficacia en la prestación del servicio de la defensoría municipal del niño y del adolescente de la Municipalidad Provincial de Tumbes. Julio - Setiembre 2015*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
- Pedraza, N. (2016). *Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México*. . México DF: Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Quiroz, G. (2016). *Eficacia de la Demuna de Trujillo en la protección de los derechos del niño y adolescentes durante el año 2016*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Ribeiro, M. (2014). Factors associated with nonadherence of tuberculosis treatment in the state of Paraná. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 25.
- Román, M. (2014). *Factores asociados al abandono y la deserción escolar en América Latina*:. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Scott, J. (2017). Psychosocial factors associated with the abandonment of breastfeeding prior to hospital discharge. *National Library of Medicine National Institutes of Health*, 30.
- Soarez, L. (2015). Risk factors associated with treatment abandonment by overweight or obese children and adolescents. *Investigación en Educación y Enfermería*, 20.
- Teva, R. (2012). *Motivos de abandono de clientes de una organización deportiva*. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide.
- Tito, J. (2017). *Factores asociados al abandono de los adultos mayores del centro poblado de Jayllihuaya*. Puno.: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- UNESCO. (2016). *Informe Mundial sobre Ciencias Sociales 2016*. París: Instituto de Estudios para el Desarrollo.
- UNICEF. (2006). *Convención de los derechos del niño*. Madrid: UNICEF Comité Español.
- United Nations. (2019). Children. *The UN agency for children*, 30.
- Vasquez, M. (2018). *Factores socioculturales que influyen en el abandono de la lactancia materna exclusiva*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Vergara, J. (2016). *Factores Explicativos Del Abandono Académico De Estudiantes De Pedagogía*. Chile: Universidad Tecnológica de Panamá.

Zavaleta, C. (2015). *Factores Asociados al Abandono Estudiantil en la Escuela Profesional de Física*. Tacna: Concytec.

Anexos

Anexo 1

Artículo Científico

1. **TÍTULO:** Factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019
2. **AUTORA:** Br. Tereza Maximina García Vela
3. **RESUMEN:** En la investigación titulada: “Factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate - 2019”, el objetivo general de la investigación fue Determinar los factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019. El objetivo general es Determinar los factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019, sustentada en que los Factores asociados al abandono de un trámite, según Ossorio (2015) en su Diccionario Jurídico: “Declaración expresa del demandante apartándose del procedimiento (desistimiento). O tácita por la abstención en su actividad en el tiempo que establece la Ley (caducidad de instancia)” (p.115). El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo explicativa, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo, la población y la muestra estuvo conformada por 20 casos, evaluados de los expedientes de la Demuna Santa Clara Ate, generados entre abril a junio 2019, la técnica que se utilizó es la apreciación y los instrumentos de recolección de datos fue la Ficha de Apreciación. El resultado que resalta es que el nivel socioeconómico, donde el 90% de los casos pertenecen a este nivel DE, repercute como un factor asociado al abandono principalmente y se concluye que los factores asociados al abandono del servicio de la Demuna, es sin lugar a dudas, el nivel socioeconómico y la procedencia de las personas informantes, asimismo los niveles de escolaridad (especialmente en las madres) primaria o secundaria, dedicadas a su casa, y que no tienen la fuerza para seguir el proceso de alimentos, tenencia o régimen de visitas en favor de sus hijos e hijas menores de edad, decidiendo abandonar el proceso definitivamente.
4. **PALABRAS CLAVES:** factores de abandono, servicio.
5. **ABSTRACT:** In the investigation entitled: “Factors associated with the abandonment of the service of the Municipal Ombudsman for Children and Adolescents - Demuna de Santa Clara, Ate - 2019”, the general objective of the investigation was to determine the factors associated with the abandonment of the service of the Municipal Ombudsman for Children and Adolescents - Demuna de Santa Clara, Ate - 2019. The general objective is to determine the factors associated with the abandonment of the service of the Municipal Ombudsman for Children and Adolescents - Demuna de Santa Clara, Ate - 2019, based on the Factors associated with the abandonment of a procedure, according to Ossorio (2015) in his Legal Dictionary: “Express declaration of the plaintiff departing from the procedure (withdrawal). Or tacit for the abstention in its activity in the time established by the Law (expiration of instance) ”(p.115). The type of research is basic, the level of research is descriptive explanatory, the design of the research is non-experimental cross-sectional and the approach is quantitative, the population and the sample consisted of 20 cases, evaluated from the files of the Santa Clara Demuna Ate, generated between April and June 2019, the technique used is appreciation and the data collection instruments was the Appreciation Card. The result that stands out is that the socioeconomic level, where 90% of the cases belong to

this DE level, has an impact associated mainly with abandonment and it is concluded that the factors associated with the abandonment of the Demuna service are without place doubts, the socioeconomic level and the origin of the informants, also the levels of schooling (especially in mothers) primary or secondary, dedicated to their home, and that do not have the strength to follow the process of food, possession or regime of visits in favor of his minor sons and daughters, deciding to abandon the process permanently.

6. KEY WORDS: Abandonment factors, service.

7. INTRODUCCIÓN: Según el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia-UNICEF (2006) manifiesta que, durante último año, el 17,9% de las parejas que decidieron separarse o divorciarse, respecto al régimen de tenencia de los hijos, el 86% se le otorgó a la mujer y el 4% para el varón. Al producirse esta ruptura de la familia, se originan situaciones que afectan a los menores de edad, como son, a quien de los padres o de las madres, les corresponde: la tenencia, la pensión de alimentos y el régimen de visitas. Según estadísticas el Banco Mundial (2019), el 75% de los menores de edad de padres separados no reciben pensión alimenticia. Asimismo, señala que la gran parte de las demandas de alimentos son expuestas casi íntegramente por las madres de familia que demandan a sus parejas o ex parejas para exigir el cumplimiento de este deber que tienen los padres para con sus hijos e hijas. Las madres son las que acuden al sistema de justicia con la finalidad de exigirle al padre que cumpla con su obligación de entregar al menor una pensión alimenticia. Otras madres suman en la demanda el tema del reconocimiento-filiación- de sus hijos e hijas, o recurren también por el tema de la rectificación de partidas de nacimiento, entre otros. Las estadísticas del Ministerio de la Mujer que refiere de las 869 Defensorías Municipales del Niño y del Adolescente, se reciben en promedio 25 mil casos anuales en el tema de alimentos, de los cuales solo el 58% de los casos presentados son seguidos por la persona informante, hasta llegar a un Acta de Conciliación. Cabe mencionar que el 77.2% son solicitados por mujeres y el 22.8% por hombres. Especialmente en Lima específicamente, no existe una clara evidencia de que las Demunas estén ejerciendo tales labores de forma efectiva; es decir, no se visualiza si contribuye o no en que ya no sigan ocurriendo casos, que afectan el compromiso familiar, atentando con los derechos del menor. De hecho, existen claras dudas de que haya el personal suficiente para atacar las diversas problemáticas de este tema y de que se esté logrando concientizar a la comunidad en general sobre este aspecto, debido a que existe un 42% de las personas demandantes que no siguen el proceso en las Demunas, sabiendo que este proceso beneficiará a un menor de edad. De acuerdo la Ley N° 27337 (2002) de la Demuna señala que pueden acudir personas de toda edad. Siendo los responsables de atender en las Demunas, como refiere la Ley N° 27337 (2002). Su deber estar en la orientación correcta hacia la solución del problema. Cuando sea necesario coordinarán con instituciones y autoridades a fin de protegerte. Complementariamente según la MIMP (2014) los servicios de la Demuna son: “Asesoría legal, apoyo social y orientación psicológica”. Respecto a la Primera Variable o Variable única por ser Investigación No experimental, referida a los Factores asociados al abandono del servicio de la Demuna, refiere Blum (2016) que “Se denomina a toda fuerza o condición que cooperan con otras para producir una situación o comportamiento. Asimismo, que influyen en algunas manifestaciones conductuales, por consiguiente, constituye una influencia sobre la conducta que es relativamente independiente de otras influencias y posee una naturaleza unitaria” (p. 338). Ossorio (2015) en su Diccionario Jurídico señala que el Abandono de un trámite se refiere a la “facultad de quien ha promovido una acción judicial para no continuarla. Si este abandono se manifiesta expresamente, se llama desistimiento, y si se hace de manera tácita, no instando el procedimiento para que la acción prescriba, se lo llama perención” (p.123). También Ossorio (2015) refiere que el Abandono de un trámite es la “declaración expresa

del demandante apartándose del procedimiento (desistimiento). O tácita por la abstención en su actividad en el tiempo que establece la Ley (caducidad de instancia)” (p.115). Asimismo, Erez, E; Belknap, J (2013) refiere que “las personas abandonan los procesos judiciales tanto por factores culturales como sociales” (p.21). Por lo tanto, las dimensiones de la Variable 1 son las siguientes: Dimensión 1: Factores relacionados con la víctima, Dimensión 2: Factores relacionados con la persona informante, Dimensión 3: los Hechos atendidos y la Dimensión 4: Intervenciones de la Demuna. Dimensión 1: Factores relacionados con la víctima. Código Procesal Penal Peruano Actualizado (2019) “Son las características de la aquella persona que ha sufrido un perjuicio (lesión física o mental, sufrimiento emocional, pérdida o daño material, o un menoscabo importante en sus derechos), como consecuencia de una acción u omisión que constituya un delito con arreglo a la legislación nacional o del Derecho internacional” (p. 49). Dimensión 2: Factores relacionados con la persona informante. Código Procesal Civil Peruano Actualizado (2019): “Son las características de aquella persona que plantea una preocupación por un presunto delito o delito que está presente en una organización, una empresa, o cualquier grupo de personas” (p. 69). Dimensión 3: Hechos atendidos. El Código Procesal Penal Peruano Actualizado (2019) refiere que “es un acto que pone en peligro o vulnera los derechos de una víctima, que se pone de conocimiento ante una instancia del Estado, para que investigue y sancione”. (p. 158). Dimensión 4: Intervenciones de la Demuna. Según la Ley N° 27337 (2002) menciona que “son acciones que debe intervenir la Demuna, cuando se encuentren amenazados o vulnerados los derechos de los niños, niñas y adolescentes para hacer prevalecer el principio de interés superior” (p. 5). Para realizar la presente investigación, se han planteado los siguientes problemas: Problema General ¿Cuáles son los factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019?, Se tiene como objetivo general: Determinar los factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019. Como Hipótesis general se plantea: Existen factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019.

8. MÉTODO

Tipo de investigación: Cuantitativo

Diseño de la investigación: No Experimental -Descriptiva

Procedimiento: El procedimiento que se utilizó para esta investigación es el método hipotético-deductivo; ya que el mismo se basa en la apreciación del fenómeno que se estudió. Se crea una hipótesis para explicar dicho fenómeno, sus consecuencias y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados determinados comparándolos con la experiencia.

Población y muestra: 20 expedientes iniciados en la Demuna de Santa Clara Ate entre abril a junio del 2019, referidos a los casos legales.

Técnicas: apreciación.

Instrumentos: El instrumento que se empleó fue una Ficha de Apreciación.

Validez: En el presente estudio se ha realizado el proceso de validación de contenido, en donde se han tenido en cuenta tres aspectos: relevancia, pertinencia y claridad de cada uno de los ítems de los instrumentos.

Confiabilidad: Para determinar la confianza de la Ficha de Apreciación, se elaboró en base a la Ficha de Recepción de Casos de la Demuna, la cual está validada y aprobada por las instancias de la recolección de casos que la Demuna atiende. Luego se procesarán los datos, haciendo uso de Programas Informáticos. El Alfa de Cronbach: 0.80 es Bueno, se aplicó a los reactivos que tienen más de 3 alternativas.

Procedimientos de recolección de datos: Este procedimiento de recolección de datos se realizó mediante un acercamiento a la Demuna a fin de exponer la finalidad de la investigación y proceder a la revisión y recopilación de los expedientes que genere en el periodo comprendido entre abril a junio del 2019.

Métodos de análisis de datos: El método hipotético deductivo fue el utilizado en el presente estudio. Y con respecto a esto, el experto Bernal (2006), indica que este procedimiento forma parte de un conjunto de aseveraciones la calidad de la hipótesis inicial y lo que desea lograr es que contradiga la hipótesis inicial con el fin de lograr conclusiones que sirvan para la confrontación de los hechos. (p.56).

Aspectos éticos: Esta investigación ha querido cumplir con las exigencias establecidas en los diseños cuantitativos de una Universidad reconocida, que afirma que su manera de hacerlo es el camino a la investigación. De igual forma, se respetó la autoría de las bibliografías citando a sus autores. Ya lo que tiene que ver con las interpretaciones de las citas es responsabilidad del autor de la tesis considerando por supuesto, la autoría y las críticas ya en existencia. La recolección de información, así como la revisión fue realizada por expertos que velan por la validación de los instrumentos de investigación antes de ser aplicadas en el proyecto.

9. RESULTADOS

De acuerdo a los resultados encontrados se tiene que en base a la hipótesis general se planteó: Existen factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019.

En base al análisis estadístico univariado, en la Tabla 32 se muestran que la investigación encontró que Si existen factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019.

Tabla 01

Contrastación de la Hipótesis

Factores Asociados Encontrados	Indicador	Factores Relacionados con los Usuarios
Sexo	Mujeres	80%
Zona de donde provienen	Urbanomarginal	60%
Nivel Educativo	Secundaria	70%
Nivel Socioeconómico	DE	90%
Estado civil	Separado	64%
Ocupación	Desempleo	45%

Fuente: Resultados del Análisis de Casos

De la tabla N°01 se aprecia que los factores asociados que influyen en el abandono del servicio de la Demuna, se tienen en primer lugar el nivel socioeconómico, donde el 90% de los casos pertenecen a este nivel. Seguidamente, otro factor asociado que influye, con un 70% es el nivel educativo cuya mayoría tiene secundaria. El sexo de la persona informante también influye en el abandono con un 80% son mujeres. Siguiendo, otro factor es el estado civil, el 64% son separados y el 45% son desempleados, como refieren las mujeres son amas de casa. Por lo tanto, en el análisis promedio, se aprecia que hay un promedio igual de 68%, influye en la decisión de abandonar el proceso o el servicio de la Demuna Santa Clara.

10. DISCUSIÓN: Esta investigación ha iniciado planteando que existe una duda sobre si realmente la Defensoría Municipal del niño(a) y del adolescente como servicio gratuito que promueve, defiende y vigila el cumplimiento de los derechos que la ley les reconoce y

además que cuenta con un equipo multidisciplinario de profesionales como abogados, trabajadoras sociales, psicólogos y otros; viene cumpliendo con todas estas funciones presentadas en la Ley N° 27337 (2002) que son: participar cuando los menores se sientan amenazados, velar que haya verdaderos lazos familiares, acuerdos sobre la pensión alimenticia hacia el menor, fomentar reconocimientos, velar por programas que beneficien el desarrollo de los menores, ayuda a las familias ante situaciones críticas siempre y cuando no existan denuncias previas. Partiendo de lo referido por Ossorio (2015) en su Diccionario Jurídico señala que el Abandono de un trámite se refiere a la “facultad de quien ha promovido una acción judicial para no continuarla. Si este abandono se manifiesta expresamente, se llama desistimiento, y si se hace de manera tácita, no instando el procedimiento para que la acción prescriba, se lo llama perención” (p.123). Por lo tanto, respecto a los factores asociados al abandono, se aprecia que es interesante constatar que el 75% de los 20 casos analizados, abandono el proceso. Aunque quizás no es relevante, los datos socioeconómicos de la víctima, pero sí de la persona informante, que es quien apertura el expediente y quien decide abandonar el proceso. Los datos de la víctima son relevantes debido a que la persona informante, está presentando un proceso que beneficiará a la víctima y que finalmente, lo abandona sin pensar en las consecuencias que traerá este abandono del proceso para la víctima. En ese sentido, es que el análisis, se presenta que el 80% de las personas informantes son mujeres, corresponde a la madre de la víctima. La víctima en un 55% son mujeres, cuyas edades varían entre 5 a 12 años y que la mayoría asiste a la educación primaria. Asimismo, que las personas informantes en un 65% proceden de zonas urbanomarginales de Santa Clara. Durante la conversación con la encargada, mencionaba textualmente “proviene en su mayoría de los cerros de Santa Clara”. Respecto al nivel socioeconómico, el 90% pertenece a los niveles socioeconómicos D y E y un 45% de las personas son desempleadas, son amas de casa, el 30% que refería ser independiente son comerciantes y el 25% que refería ser dependiente son principalmente los varones que se han identificado como la persona informante, quienes se desempeñan principalmente como vigilante. El 95% de las personas informantes están separadas de su cónyuge, persona contra quien aperturan la acusación ante la Demuna.

11. CONCLUSIONES

Primera: El perfil de la persona informante que abandona el servicio de la Demuna de Santa Clara Ate es habitualmente la madre de la víctima, mujer separada que refiere tener máximo secundaria, dedicada a ser ama de casa, que pertenece al nivel socioeconómico D y E y que vive en zonas urbanomarginales de Santa Clara.

Segunda: El perfil de la víctima, de quien la persona informante abandona el proceso de alimentos, tenencia y régimen de visitas (casos más presentados ante la Demuna), en su mayoría son niños cuyas edades fluctúan entre los 5 a los 12 años, que asisten a la educación primaria, que no presenta discapacidad y que viven con la persona informante, en su mayoría la madre.

Tercera: Los factores asociados al abandono del servicio de la Demuna, es sin lugar a dudas, el nivel socioeconómico y la procedencia de las personas informantes, asimismo los niveles de escolaridad (especialmente en las madres) primaria o secundaria, dedicadas a su casa, y que no tienen la fuerza para seguir el proceso de alimentos, tenencia o régimen de visitas en favor de sus hijos e hijas menores de edad, decidiendo abandonar el proceso definitivamente.

Cuarta: En vista que los casos son abandonados, la medida que realiza la Demuna es un oficio de derivación, consiste en un comunicado al Juzgado de Familia, y así cumple con el Código del Niño y del Adolescente de Perú y con lo mencionado con la Convención sobre los Derechos del Niño.

12. RECOMENDACIONES

Primera: Las conclusiones del estudio deben ser socializadas a todo el personal de la Demuna Santa Clara, en especial a los responsables del área de la Demuna general de la Municipalidad Distrital de Ate, con la finalidad de lograr un cambio de actitud en las personas informantes de los casos para no abandonar el proceso.

Segunda: Capacitación y monitoreo del personal de la Demuna Santa Clara responsable de la atención de casos; debe garantizar reciban una atención con enfoque multidisciplinario, en el cual se considere su contexto social, cultural y económico y además lo reciba en forma integral e individualizada, no solo como persona, sino también como familia y comunidad.

Tercera: El personal de la Demuna Santa Clara, debe tener en cuenta que muchos casos que se presentan son abandonados, por los factores que ha encontrado el presente estudio. Por lo tanto, desde el inicio debe mostrar una actitud de empatía y de facilidades al brindar el servicio para que las personas informantes valoren que al momento de abandonar el servicio está en riesgo la vida emocional de un niño o una niña o un adolescente.

Cuarta: Se recomienda realizar recordatorios y visitas domiciliarias a cada uno de las personas informantes, debido a que el caso, está relacionado con los derechos de los niños, las niñas y adolescentes, por lo tanto, los casos no pueden ser abandonados.

13. REFERENCIAS

Antony, J. (2017). *Factors Influencing College Students' Abandonment Of Medical Career Aspirations* . Elibrary, 25.

Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Caracas- Venezuela: Episteme.

Astudillo, J. (2017). Calidad de servicio según usuarios externos de las Demuna de Los Olivos e Independencia Octubre, 2016. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8805>

Banco Mundial. (2019). Situation of children in the world. worldbank, 20. Recuperado de <http://www.worldbank.org/>

Bonilla, M. (2015). *Prevalence and predictors of abandonment of therapy among children with cancer in El Salvador*. International Journal of Cancer, 30.

Boza, R. (2017). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016*. San José- Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia. Recuperado de <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1659/1/Percepci%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20que%20tienen%20los%20usuarios%20sobre%20la%20atenci%C3%B3n%20que%20brinda%20la%20Unidad%20de%20Cuidados%20Intensivos%20del%20Hospital%20Nacional%20de%20Ni%C3%B1os.pdf>

Bunge, M. (2015). *Economía y Filosofía*. España: LAETOLI.

Cabral, A. (2016). *Abandonment of Treatment for Latent Tuberculosis Infection and Socioeconomic Factors in Children and Adolescents: Rio De Janeiro, Brazil*. Plos, 30.

CódigoCivil. (1984). *Código Civil Decreto Legislativo 295*. Lima: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Recuperado de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_per_cod_civil.pdf

Condori, S. (2014). *Niveles de abandono familiar en el adulto mayor en el Puesto de Salud Chijchipani*. Puno: Universidad Andina Néstor Cáceres.

Crespí, M. (2016). *Factores y causas del abandono en los estudios*. España: Universitat de Illes Balears. Recuperado de http://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3695/Crespi_Femenia_Margarita.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Erez, E; Belknap, J;. (2013). *The Victimization of Women on College Campuses*. Chicago: Charles A. Thomas publishers.
- Ethier, L. (2015). *Risk Factors Associated with the Chronicity of High Potential for Child Abuse and Neglect*. Journal of Family Violence, 25.
- Evenson, R. (2015). *Customer Service Management*. Waterloo: Amacom.
- Farfan, M. (2016). *Factores que influyen en el abandono escolar de estudiantes*. Mexico: Universidad Autónoma del Estado de Mexico. Recuperada de <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/58955>
- Freire, L. (2018). *Factors associated with non-adherence to outpatient follow-up of neonatal intensive care discharge*. Revista da Escola de Enfermagem da USP, 52.
- 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*. Cusco: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8465>
- Gordon, C. (2014). *Factors associated with academic performance of physical therapy students*. West Indian Medical Journal, 30.
- Gosso, F. (2017). *Híper Satisfacción al Cliente*. Mexico DF: Panorama.
- Griffiths, M. (2015). *Intrapersonal, interpersonal and transpersonal implications*. New York: Academic Press.
- Grimson, A. (2008). *Diversidad y cultura*. . Buenos Aires: Instituto de Altos Estudios Sociales.
- Hernández, F. &. (2010). *Metodología de la Investigación*. Madrid: McGraw-Hill.
- Hernández, Fernández & Baptista. (2014). *El enfoque cuantitativo utiliza la recolección*. Mc Graw Hill, 89.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Madrid: McGraw-Hill.
- Human Rights Watch. (2019). *Children's Rights*. Human Rights Watch, 25. Recuperado de <https://www.hrw.org/es>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. INEI. (2019). *Indicadores económicos y sociales Perú*. Boletín, 12. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/>
- Ley N° 27337. (2002). *Nuevo Código de los Niños y Adolescentes*. Lima: Congreso de la República. Recuperado de <https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dga/nuevo-codigo-ninos-adolescentes.pdf>
- Lopez, A. (2014). *Motivos y factores explicativos del abandono universitario en el ámbito de las ciencias sociales*. España: Universidad Pablo de Olavide. Recuperado de <https://rio.upo.es/xmlui/handle/10433/888>
- Machicao, M. (2015). *Factores socio-familiares que influyen en el abandono del adulto mayor*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2133>
- Mauricio, L. (2006). *Convencion Sobre los Derechos del Niño*. Madrid. Recuperado de <https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>
- MIMP. (2014). *Guía para la atención de casos en las Defensorías del Niño y del Adolescente*. Lima: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Recuperado de https://www.mimp.gob.pe/files/transparencia/resoluciones_ministeriales/rm_362_2014_mimp.pdf
- MIMP. (2014). *Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables*. Lima: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Recuperado de <https://www.gob.pe/mimp>

- MIMP. (27 de 04 de 2018). *Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables*. Obtenido de Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables: www.mimp.gob.pe
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (10 de 05 de 2019). *Programa Nacional contra la violencia Familiar y Sexual*. Recuperado de <https://www.gob.pe/mimp>
- Motta, G. (2015). *Factors Associated with Smoking in Pregnancy*. Rev. Latino-Am. Enfermagem, 25.
- Noreña, A. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. España: Universidad de la Sabana.
- OHCHR. (2019). *Rights of children*. Convention on the Rights of the Child, 35. Recuperado de <https://www.ohchr.org/SP/Pages/Home.aspx>
- Oliver, R. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Customer*. New York: McGraw Hill.
- OMS. (2019). *Child abuse*. World Health Organization, 40. Recuperado de <https://www.who.int/es>
- Palacios, E. (2016). *Eficacia en la prestación del servicio de la defensoría municipal del niño y del adolescente de la Municipalidad Provincial de Tumbes. Julio - Setiembre 2015*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. Recuperado de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/189>
- Pedraza, N. (2016). *Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México*. México DF: Universidad Autónoma de Tamaulipas. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5604751.pdf>
- Quiroz, G. (2016). *Eficacia de la Demuna de Trujillo en la protección de los derechos del niño y adolescentes durante el año 2016*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5982/QuirozNarvaez_G%20-%20SicchaPerez_E.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ribeiro, M. (2014). *Factors associated with nonadherence of tuberculosis treatment in the state of Paraná*. Rev. Latino-Am. Enfermagem, 25.
- Román, M. (2014). *Factores asociados al abandono y la deserción escolar en América Latina*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Scott, J. (2017). *Psychosocial factors associated with the abandonment of breastfeeding prior to hospital discharge*. National Library of Medicine National Institutes of Health, 30.
- Soarez, L. (2015). *Risk factors associated with treatment abandonment by overweight or obese children and adolescents*. Investigación en Educación y Enfermería, 20.
- Teva, R. (2012). *Motivos de abandono de clientes de una organización deportiva*. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide. Recuperado de https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/583/maria_rosario_teva_tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tito, J. (2017). *Factores asociados al abandono de los adultos mayores del centro poblado de Jayllihuaya*. Puno.: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/895?show=full>
- UNESCO. (2016). *Informe Mundial sobre Ciencias Sociales 2016*. París: Instituto de Estudios para el Desarrollo. Recuperado de <https://es.unesco.org/>
- UNICEF. (2006). *Convención de los derechos del niño*. Madrid: UNICEF Comité Español. Recuperado de <https://www.unicef.org/es>
- United Nations. (2019). *Children. The UN agency for children*, 30. Recuperado de <https://www.un.org/>
- Vasquez, M. (2018). *Factores socioculturales que influyen en el abandono de la lactancia materna exclusiva*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Recuperado de

http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3955/Factores_VasquezAtoche_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vergara, J. (2016). *Factores Explicativos Del Abandono Académico De Estudiantes De Pedagogía. Chile: Universidad Tecnológica de Panamá*. Recuperado de <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1345>

Zavaleta, C. (2015). *Factores Asociados al Abandono Estudiantil en la Escuela Profesional de Física*. Tacna: Concytec.

Anexo 2

Matriz de consistencia

Título: Factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate - 2019.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Dimensión e Indicadores																						
1.4.1. Problema General ¿Cuáles son los factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019?	1.6.1. Objetivo general Determinar los factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019.	1.5.1. Hipótesis general Existen factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019.	Variable 1: Factores asociados al abandono del servicio de la Demuna																						
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>ITEMS</th> <th>ESCALA DE VALORES</th> <th>NIVELES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Factores relacionados con la víctima </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Sexo de la víctima Edad de la víctima Procedencia de la víctima Discapacidad de la víctima Nivel educativo de la víctima Relación con la persona acusada </td> <td>1,2,3,4,5,6</td> <td>Nominal</td> <td>Alto Medio Bajo</td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Factores relacionados con la persona informante </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Sexo de la persona informante Nivel Educativo de la persona informante Nivel Económico de la persona informante Procedencia de la persona informante Ocupación de la persona informante Estado civil de la persona informante Relación entre la persona informante con la víctima Relación con la persona acusada </td> <td>7,8,9,10,11,12,13,14</td> <td>Nominal</td> <td>Alto Medio Bajo</td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Hechos atendidos </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Alimentos Filiación Tenencia Régimen de visitas Normas de comportamiento Abuso sexual y Maltrato infantil </td> <td>15,16,17,18,19, 20</td> <td>Nominal</td> <td>Grave Moderado Leve</td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Intervenciones de la Demuna </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Intervenir en amenaza o derechos vulnerados Conciliaciones extrajudiciales Fomentar el reconocimiento voluntario de filiación Brindar orientación a la familia Denunciar las faltas y delitos cometidos en agravio de los niños y adolescentes. Hacer seguimientos a los casos presentados y tramitados. </td> <td>21,22,23,24,25,26</td> <td>Nominal</td> <td>Inmediata Investigativa</td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES	<ul style="list-style-type: none"> Factores relacionados con la víctima 	<ul style="list-style-type: none"> Sexo de la víctima Edad de la víctima Procedencia de la víctima Discapacidad de la víctima Nivel educativo de la víctima Relación con la persona acusada 	1,2,3,4,5,6	Nominal	Alto Medio Bajo	<ul style="list-style-type: none"> Factores relacionados con la persona informante 	<ul style="list-style-type: none"> Sexo de la persona informante Nivel Educativo de la persona informante Nivel Económico de la persona informante Procedencia de la persona informante Ocupación de la persona informante Estado civil de la persona informante Relación entre la persona informante con la víctima Relación con la persona acusada 	7,8,9,10,11,12,13,14	Nominal	Alto Medio Bajo	<ul style="list-style-type: none"> Hechos atendidos 	<ul style="list-style-type: none"> Alimentos Filiación Tenencia Régimen de visitas Normas de comportamiento Abuso sexual y Maltrato infantil 	15,16,17,18,19, 20	Nominal	Grave Moderado Leve	<ul style="list-style-type: none"> Intervenciones de la Demuna 	<ul style="list-style-type: none"> Intervenir en amenaza o derechos vulnerados Conciliaciones extrajudiciales Fomentar el reconocimiento voluntario de filiación Brindar orientación a la familia Denunciar las faltas y delitos cometidos en agravio de los niños y adolescentes. Hacer seguimientos a los casos presentados y tramitados.
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES																					
<ul style="list-style-type: none"> Factores relacionados con la víctima 	<ul style="list-style-type: none"> Sexo de la víctima Edad de la víctima Procedencia de la víctima Discapacidad de la víctima Nivel educativo de la víctima Relación con la persona acusada 	1,2,3,4,5,6	Nominal	Alto Medio Bajo																					
<ul style="list-style-type: none"> Factores relacionados con la persona informante 	<ul style="list-style-type: none"> Sexo de la persona informante Nivel Educativo de la persona informante Nivel Económico de la persona informante Procedencia de la persona informante Ocupación de la persona informante Estado civil de la persona informante Relación entre la persona informante con la víctima Relación con la persona acusada 	7,8,9,10,11,12,13,14	Nominal	Alto Medio Bajo																					
<ul style="list-style-type: none"> Hechos atendidos 	<ul style="list-style-type: none"> Alimentos Filiación Tenencia Régimen de visitas Normas de comportamiento Abuso sexual y Maltrato infantil 	15,16,17,18,19, 20	Nominal	Grave Moderado Leve																					
<ul style="list-style-type: none"> Intervenciones de la Demuna 	<ul style="list-style-type: none"> Intervenir en amenaza o derechos vulnerados Conciliaciones extrajudiciales Fomentar el reconocimiento voluntario de filiación Brindar orientación a la familia Denunciar las faltas y delitos cometidos en agravio de los niños y adolescentes. Hacer seguimientos a los casos presentados y tramitados. 	21,22,23,24,25,26	Nominal	Inmediata Investigativa																					
1.4.2. Problemas específicos Problema específico 1 ¿Cuáles son las características de los usuarios de la Defensoría Municipal del Niño,	1.6.2. Objetivos específicos Objetivo específico 1 Determinar las características de los usuarios del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente -	1.5.2. Hipótesis específicas Hipótesis específico 1 Existen características de los usuarios que influye en el servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019. Hipótesis específica 2																							

<p>Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>¿Cuáles son los factores relacionados con los usuarios que abandonan el servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019?</p>	<p>Demuna de Santa Clara, Ate – 2019.</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar los factores relacionados con los usuarios que abandonan el servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019.</p>	<p>Existen factores relacionados con los usuarios que inciden en el abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019.</p>	
--	--	--	--

Tipo y diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadístico de análisis
<p>Básico, descriptivo explicativo</p> <p>El presente trabajo de investigación según Hernández, Fernández y Baptista (2010) es de tipo básica</p> <p>Diseño</p> <p>El presente estudio es de diseño no experimental porque se centra en una sola variable.</p> <p>El diseño de la investigación es del tipo descriptiva, debido a que se conocerán los factores que están asociados al abandono del servicio que esta institución presta. Esto en un estudio descriptivo debido a que se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así -y valga la redundancia-- describir lo que se investiga.</p> <p>Explicativa porque se sustentará las características de los usuarios de la Demuna, de manera organizada</p>	<p>Población.</p> <p>La población considerada para este tema de investigación son los expedientes iniciados en la Demuna de Santa Clara Ate entre abril a junio del 2019.</p> <p>Muestra</p> <p>Hernández (2010), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69).</p> <p>Para la presente investigación se realizó con una muestra de al menos de 20 unidades de estudio; es decir 20 expedientes iniciados en la Demuna de Santa Clara Ate entre abril a junio del 2019.</p>	<p>Técnicas</p> <p>En el estudio se utilizó la técnica de la apreciación que consiste en una investigación realizada sobre una muestra representativa de expedientes de la Demuna.</p> <p>Instrumento de recolección de datos</p> <p>El instrumento estuvo elaborado en la modalidad de una Ficha de Apreciación.</p> <p>Variable 1: <i>Factores asociados al abandono del servicio de la Demuna</i></p> <p>Instrumento: Se aplicó una Ficha de Apreciación de la Ficha de Recepción de Casos de la Demuna.</p>	<p>Fase Descriptiva:</p> <p>Haciendo uso del software Excel 2010, se tabularán y organizarán los datos recogidos, procediéndose a elaborar el registro de datos o base de datos.</p> <p>Los datos registrados permitieron el análisis descriptivo de los datos, elaborándose las tablas de frecuencia y las figuras necesarias con las que se comunicaron los resultados obtenidos.</p> <p>Fase Inferencial:</p> <p>Se hará uso del software SPSS en su versión 19,0; a partir de los datos registrados en una base de datos.</p> $\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$

<p>sistemática; estos supuestos deben ser coherentes a los hechos relacionados con el tema de estudio.</p>			<hr/> <p>Donde:</p> <p>K: El número de ítems</p> <p>Si²: Sumatoria de Varianzas de los ítems</p> <p>St²: Varianza de la suma de los ítems</p> <p>α: Coeficiente de Alfa de Cronbach</p> <p>Criterios de evaluación de los Coeficientes de Alfa</p> <p>Mayor a 0,9 es Excelente</p> <p>Mayor a 0,8 y menor a 0,9 es Bueno</p> <p>Mayor a 0,7 y menor a 0,8 Aceptable</p> <p>Mayor a 0,6 y menor a 0,7 Cuestionable</p> <p>Mayor a 0,5 y menor a 0,6 Pobre</p> <p>Menor a 0,5 es Inaceptable</p> <hr/>
--	--	--	--

Anexo 3

Matriz de operacionalización de los instrumentos

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE: FACTORES ASOCIADOS AL ABANDONO DEL SERVICIO DE LA DEMUNA

Dimensiones	Indicadores	ITEMS (afirmaciones)	ESCALA	NIVELES
Factores relacionados con la víctima	Sexo de la víctima	1. Masculino 2. Femenino	Nominal	
	Edad de la víctima	1. Menos de 5 años 2. De 5 años a 12 años 3. Más de 12 años	Ordinal	
	Procedencia de la víctima	1. Santa Clara Centro 2. Zonas urbanomarginales de Santa Clara 3. Zonas urbanas de Santa Clara	Nominal	Lejana Mediana Cercana
	Discapacidad de la víctima	1. Discapacitado 2. No Discapacitado	Nominal	Alta Medio Leve
	Nivel educativo de la víctima	1. Inicial	Nominal	Alto

Dimensiones	Indicadores	ITEMS (afirmaciones)	ESCALA	NIVELES
		2. Primaria 3. Secundaria		Medio Bajo
	Relación con la persona acusada	1. Familiar directo (padre, madre, hermanos) 2. Familiar indirecto (abuelos, tios, primos, sobrinos) 3. No es su familiar (vecino, amigo)	Nominal	Alta Media Baja
Factores relacionados con la persona informante	Sexo de la persona informante	1. Masculino 2. Femenino	Nominal	
	Nivel Educativo de la persona informante	1. Primaria 2. Secundaria 3. Superior	Nominal	Alto Mediano Bajo
	Nivel Económico de la persona informante	1. Nivel AB 2. Nivel C 3. Nivel DE	Nominal	Alto Mediano Bajo
	Procedencia de la persona informante	1. Santa Clara Centro 2. Zonas urbanomarginales de Santa Clara	Nominal	Lejana Mediana

Dimensiones	Indicadores	ITEMS (afirmaciones)	ESCALA	NIVELES
		3. Zonas urbanas de Santa Clara		Cercana
	Ocupación de la persona informante	1. Dependiente 2. Independiente 3. Desempleado	Nominal	Estable Medio Inestable
	Estado civil de la persona informante	1. Soltero 2. Casado 3. Conviviente 4. Separado 5. Viudo	Nominal	
	Relación entre la persona informante con la víctima	1. Familiar directo (padre, madre, hermanos) 2. Familiar indirecto (abuelos, tíos, primos, sobrinos) 3. No es su familiar (vecino, amigo)	Nominal	Alta Media Baja
	Relación con la persona acusada	1. Vínculo conyugal () 2. Vínculo familiar directo () 3. Vínculo familiar indirecto () 4. Ningún vínculo ()	Nominal	Alta Media Baja
Hecho atendidos	Alimentos	1. Si 2. No	Nominal	Grave Moderado

Dimensiones	Indicadores	ITEMS (afirmaciones)	ESCALA	NIVELES
				Leve
	Filiación	1. Si 2. No	Nominal	Grave Moderado Leve
	Tenencia	1. Si 2. No	Nominal	Grave Moderado Leve
	Régimen de visitas	1. Si 2. No	Nominal	Grave Moderado Leve
	Normas de comportamiento	1. Si 2. No	Nominal	Grave Moderado Leve
	Abuso sexual Maltrato infantil	1. Si 2. No	Nominal	Grave Moderado

Dimensiones	Indicadores	ITEMS (afirmaciones)	ESCALA	NIVELES
				Leve
Intervenciones de la Demuna	Intervenir en amenaza o derechos vulnerados	1. Si 2. No	Nominal	Inmediata Investigativa
	Conciliaciones extrajudiciales	1. Si 2. No	Nominal	Inmediata Investigativa
	Fomentar el reconocimiento voluntario de filiación	1. Si 2. No	Nominal	Inmediata Investigativa
	Brindar orientación a la familia	1. Si 2. No	Nominal	Inmediata Investigativa
	Denunciar las faltas y delitos cometidos en agravio de los niños y adolescentes.	1. Si 2. No	Nominal	Inmediata Investigativa
	Hacer seguimientos a los casos presentados y tramitados.	1. Si 2. No	Nominal	Inmediata Investigativa

Anexo 4

Instrumentos de medición

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE APRECIACIÓN N° 01

APRECIACIÓN SOBRE LOS FACTORES ASOCIADOS AL ABANDONO DEL SERVICIO DE LA DEMUNA

Objetivo: La presente ficha de apreciación tiene por objetivo apreciar los Procedimientos de la Atención de los Casos de la Demuna identificando los factores asociados al abandono del servicio de la Demuna.

N°	ITEMS	APRECIACIÓN
	Expediente N°	
	Fecha	
Dimensión 1: Factores relacionados con la víctima		
1	Sexo	1. Masculino () 2. Femenino ()
2	Edad	1. Menos de 5 años () 2. De 5 años a 12 años () 3. Más de 12 años ()
3	Procedencia	1. Santa Clara Centro () 2. Zonas urbanomarginales de Santa Clara () 3. Zonas urbanas de Santa Clara ()
4	Discapacidad	1. Discapacitado () 2. No Discapacitado ()
5	Nivel Educativo	1. Inicial () 2. Primaria () 3. Secundaria ()
6	Relación con la persona acusada	1. Familiar directo (padre, madre, hermanos) () 2. Familiar indirecto (abuelos, tíos, primos, sobrinos) () 3. No es su familiar (vecino, amigo) ()
Dimensión 2: Factores relacionados con la persona informante		
7	Sexo	1. Masculino () 2. Femenino ()
8	Nivel Educativo	1. Primaria () 2. Secundaria () 3. Superior ()
9	Nivel Socioeconómico	1. Nivel AB () 2. Nivel C () 3. Nivel DE ()
10	Procedencia	1. Santa Clara Centro () 2. Zonas urbanomarginales de Santa Clara () 3. Zonas urbanas de Santa Clara ()
11	Ocupación	1. Dependiente () 2. Independiente () 3. Desempleado ()
12	Estado Civil	1. Soltero ()

		2. Casado () 3. Conviviente () 4. Separado () 5. Viudo ()
13	Relación con la víctima	1. Familiar directo (padre, madre, hermanos) () 2. Familiar indirecto (abuelos, tíos, primos, sobrinos) () 3. No es su familiar (vecino, amigo) ()
14	Relación con la persona acusada	1) Vínculo conyugal () 2) Vínculo familiar directo () 3) Vínculo familiar indirecto () 4) Ningún vínculo ()
Dimensión 3: Hechos atendidos		
15	Alimentos	1. Si () 2. No ()
16	Filiación	1. Si () 2. No ()
17	Tenencia	1. Si () 2. No ()
18	Régimen de visitas	1. Si () 2. No ()
19	Normas de comportamiento	1. Si () 2. No ()
20	Abuso sexual y/o Maltrato infantil	1. Si () 2. No ()
Dimensión 4: Intervenciones de la Demuna		
21	Intervenir en amenaza o derechos vulnerados	1. Si () 2. No ()
22	Conciliaciones extrajudiciales	1. Si () 2. No ()
23	Fomentar el reconocimiento voluntario de filiación	1. Si () 2. No ()
24	Brindar orientación a la familia	1. Si () 2. No ()
25	Denunciar las faltas y delitos cometidos en agravio de los niños y adolescentes.	1. Si () 2. No ()
26	Hacer seguimientos a los casos presentados y tramitados.	1. Si () 2. No ()
Otros datos: Situación del expediente		
27	Ficha de recepción del caso	1. Si () 2. No ()
28	Ficha de seguimiento	1. Si () 2. No ()
29	Acta de conciliación	1. Si () 2. No ()
30	Acta de compromiso	1. Si () 2. No ()
31	Oficio de derivación	1. Si () 2. No ()

Anexo 5

Validez de los instrumentos



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Dra. Anaya, Nestora, María del Carmen

Especialidad del validador: Metodología DNI: 10352960

Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Aplicación: El ítem se apropiado para representar al componente o
claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es
correcto, exacto y directo

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados
son suficientes para medir la dimensión

01 de Junio del 2019

Firma del Experto Informante: [Firma]

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Dra. Amalia Martínez, María del Carmen

DNI: 10352960

Particular: El ítem corresponde al concepto teórico formulado, dimensión específica del constructo o igualdad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es concreto, exacto y directo.

01 de Junio del 2019

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante: [Firma]

Observaciones (prestar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Ms: ANA LUISA MENDOZA VELA DNI: 16753409

Especialidad del validador: MBA

01 de 06 del 2019

Andrés M.

Firma del Experto Informante.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 6

Base de datos de la prueba piloto

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
<p>K: El número de ítems $\sum Si^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems S_T^2: Varianza de la suma de los Ítems α: Coeficiente de Alfa de Cronbach</p>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Items</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>8</th> <th>9</th> <th>10</th> <th>11</th> <th>12</th> <th>13</th> <th>14</th> <th>Suma de Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sujetos</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Expediente 1</td> <td>1</td><td>2</td><td>2</td><td>1</td><td>1</td><td>3</td><td>2</td><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>1</td><td>20</td> </tr> <tr> <td>Expediente 2</td> <td>1</td><td>2</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>2</td><td>2</td><td>4</td><td>1</td><td>1</td><td>21</td> </tr> <tr> <td>Expediente 3</td> <td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td><td>4</td><td>1</td><td>1</td><td>19</td> </tr> <tr> <td>Expediente 4</td> <td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>4</td><td>1</td><td>1</td><td>24</td> </tr> <tr> <td>Expediente 5</td> <td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>1</td><td>3</td><td>1</td><td>1</td><td>16</td> </tr> <tr> <td>VARP</td> <td>0.16</td><td>0.16</td><td>0.24</td><td>0.00</td><td>0.16</td><td>0.00</td><td>0.40</td><td>0.56</td><td>0.16</td><td>0.00</td><td>0.00</td><td>S_T^2: 6.80</td> </tr> <tr> <td>(Varianza de la Población)</td> <td colspan="11">$\sum Si^2$: 1.84</td> </tr> <tr> <td>K: El número de ítems</td> <td colspan="11">11</td> </tr> <tr> <td>$\sum Si^2$: Sumatoria de las Varianzas de los Ítems</td> <td colspan="11">1.84</td> </tr> <tr> <td>S_T^2: La Varianza de la suma de los Ítems</td> <td colspan="11">6.80</td> </tr> <tr> <td>α: Coeficiente de Alfa de Cronbach</td> <td colspan="11"> $\alpha = \frac{3}{3-1} \left[1 - \frac{419}{914} \right]$ </td> </tr> <tr> <td></td> <td>11</td> <td>[1</td> <td>-</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>0.27]</td> </tr> <tr> <td></td> <td>10</td> <td>[0.73]</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>1.1</td> <td>[0.80]</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>α = 0.80</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="13">Entre más cerca de 1 está α, más alto es el grado de confiabilidad</td> </tr> <tr> <td colspan="13">CONFIABILIDAD:</td> </tr> <tr> <td colspan="13">-Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos</td> </tr> <tr> <td colspan="13">-Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados</td> </tr> <tr> <td colspan="13">-Ejemplo, si un Test de Inteligencia Emocional se aplica hoy a un grupo de profesores y proporciona ciertos datos; si se aplica un mes después y proporciona valores diferentes y de manera similar en mediciones subsecuentes, tal prueba no es confiable</td> </tr> <tr> <td colspan="13" style="text-align: center;">CONFIABILIDAD</td> </tr> <tr> <td>Muy Baja</td> <td>Baja</td> <td>Regular</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Aceptable</td> <td>Elevada</td> <td></td> </tr> <tr> <td>0</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="11">0% de confiabilidad en la medición (la medición está contaminada de error)</td> <td colspan="2">100% de confiabilidad en la medición (no hay error)</td> </tr> </tbody> </table>													Items	2	3	5	6	8	9	10	11	12	13	14	Suma de Items	Sujetos													Expediente 1	1	2	2	1	1	3	2	2	4	1	1	20	Expediente 2	1	2	2	1	2	3	2	2	4	1	1	21	Expediente 3	1	2	1	1	2	3	2	1	4	1	1	19	Expediente 4	2	2	2	1	2	3	3	3	4	1	1	24	Expediente 5	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	16	VARP	0.16	0.16	0.24	0.00	0.16	0.00	0.40	0.56	0.16	0.00	0.00	S_T^2: 6.80	(Varianza de la Población)	$\sum Si^2$: 1.84											K: El número de ítems	11											$\sum Si^2$: Sumatoria de las Varianzas de los Ítems	1.84											S_T^2: La Varianza de la suma de los Ítems	6.80											α: Coeficiente de Alfa de Cronbach	$\alpha = \frac{3}{3-1} \left[1 - \frac{419}{914} \right]$												11	[1	-									0.27]		10	[0.73]												1.1	[0.80]												α = 0.80												Entre más cerca de 1 está α , más alto es el grado de confiabilidad													CONFIABILIDAD:													-Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos													-Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados													-Ejemplo, si un Test de Inteligencia Emocional se aplica hoy a un grupo de profesores y proporciona ciertos datos; si se aplica un mes después y proporciona valores diferentes y de manera similar en mediciones subsecuentes, tal prueba no es confiable													CONFIABILIDAD													Muy Baja	Baja	Regular								Aceptable	Elevada		0												1	0% de confiabilidad en la medición (la medición está contaminada de error)											100% de confiabilidad en la medición (no hay error)	
Items	2	3	5	6	8	9	10	11	12	13	14	Suma de Items																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Sujetos																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Expediente 1	1	2	2	1	1	3	2	2	4	1	1	20																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Expediente 2	1	2	2	1	2	3	2	2	4	1	1	21																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Expediente 3	1	2	1	1	2	3	2	1	4	1	1	19																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Expediente 4	2	2	2	1	2	3	3	3	4	1	1	24																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Expediente 5	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	16																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
VARP	0.16	0.16	0.24	0.00	0.16	0.00	0.40	0.56	0.16	0.00	0.00	S_T^2: 6.80																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
(Varianza de la Población)	$\sum Si^2$: 1.84																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
K: El número de ítems	11																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
$\sum Si^2$: Sumatoria de las Varianzas de los Ítems	1.84																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
S_T^2: La Varianza de la suma de los Ítems	6.80																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
α: Coeficiente de Alfa de Cronbach	$\alpha = \frac{3}{3-1} \left[1 - \frac{419}{914} \right]$																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	11	[1	-									0.27]																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
	10	[0.73]																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
	1.1	[0.80]																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
	α = 0.80																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
Entre más cerca de 1 está α , más alto es el grado de confiabilidad																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
CONFIABILIDAD:																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
-Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
-Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
-Ejemplo, si un Test de Inteligencia Emocional se aplica hoy a un grupo de profesores y proporciona ciertos datos; si se aplica un mes después y proporciona valores diferentes y de manera similar en mediciones subsecuentes, tal prueba no es confiable																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
CONFIABILIDAD																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Muy Baja	Baja	Regular								Aceptable	Elevada																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
0												1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
0% de confiabilidad en la medición (la medición está contaminada de error)											100% de confiabilidad en la medición (no hay error)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														

Anexo 7

Base de datos de la muestra

N°	ITEMS	APRECIACIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Expediente N°		146	151	157	167	168	178	181	185	193	197
	Fecha		1/04/2019	3/04/2019	5/04/2019	15/04/2019	15/04/2019	3/05/2019	6/05/2019	9/05/2019	13/05/2019	17/05/2019
	Dimensión 1: Factores relacionados con la víctima											
1	Sexo	1. Masculino ()		1			1	1	1	1		1
		2. Femenino ()	1		1	1						1
2	Edad	1. Menos de 5 años ()		1			1				1	1
		2. De 5 años a 12 años ()	1			1		1	1	1		
		3. Más de 12 años ()			1							
3	Procedencia	1. Santa Clara Centro ()										
		2. Zonas urbanomarginales de Santa Clara ()		1	1		1		1	1	1	1
		3. Zonas urbanas de Santa Clara ()	1			1		1				
4	Discapacidad	1. Discapacitado ()										
		2. No Discapacitado ()	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	Nivel Educativo	1. Inicial ()		1			1				1	1
		2. Primaria ()	1			1		1	1	1		
		3. Secundaria ()			1							
6	Relación con la persona acusada	1. Familiar directo (padre, madre, hermanos) ()	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		2. Familiar indirecto (abuelos, tios, primos, sobrinos) ()										

		3. No es su familiar (vecino, amigo) ()											
	Dimensión 2: Factores relacionados con la persona informante												
7	Sexo	1. Masculino ()					1						1
		2. Femenino ()	1	1	1	1		1	1	1	1	1	
8	Nivel Educativo	1. Primaria ()		1	1								
		2. Secundaria ()	1			1	1	1	1	1	1	1	
		3. Superior ()											1
9	Nivel Socioeconómico	1. Nivel AB ()											
		2. Nivel C ()											
		3. Nivel DE ()	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	Procedencia	1. Santa Clara Centro ()											
		2. Zonas urbanomarginales de Santa Clara ()		1	1			1		1	1	1	1
		3. Zonas urbanas de Santa Clara ()	1			1		1					
11	Ocupación	1. Dependiente ()		1									1
		2. Independiente ()			1		1						
		3. Desempleado ()	1			1		1	1	1	1	1	
12	Estado Civil	1. Soltero ()											
		2. Casado ()											
		3. Conviviente ()											
		4. Separado ()	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		5. Viudo ()											
13	Relación con la víctima	1. Familiar directo (padre, madre, hermanos) ()	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		2. Familiar indirecto (abuelos, tios, primos, sobrinos) ()											

		3. No es su familiar (vecino, amigo) ()											
14	Relación con la persona acusada	1. Vinculo Conyugal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		2. Vinculo directo (padre, madre, hermanos, esposo) ()											
		3. Vinculo indirecto (abuelos, tios, primos, sobrinos) ()											
		4. Ningun vinculo											

N°	ITEMS	APRECIACIÓN	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	Expediente N°		199	203	207	209	214	215	216	218	224	238
	Fecha		20/05/2019	22/05/2019	24/05/2019	24/05/2019	29/05/2019	31/05/2019	31/05/2019	3/06/2019	10/06/2014	17/06/2019
	Dimensión 1: Factores relacionados con la víctima											
1	Sexo	1. Masculino ()	1		1	1						
		2. Femenino ()		1			1	1	1	1	1	1
2	Edad	1. Menos de 5 años ()					1		1	1		
		2. De 5 años a 12 años ()	1		1	1		1			1	1
		3. Más de 12 años ()		1								
3	Procedencia	1. Santa Clara Centro ()		1						1		1
		2. Zonas urbanomarginales de Santa Clara ()	1		1	1	1		1		1	
		3. Zonas urbanas de Santa Clara ()						1				
4	Discapacidad	1. Discapacitado ()										
		2. No Discapacitado ()	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	Nivel Educativo	1. Inicial ()					1		1	1		

		2. Primaria ()	1		1	1		1			1	1	
		3. Secundaria ()		1									
6	Relación con la persona acusada	1. Familiar directo (padre, madre, hermanos) ()	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		2. Familiar indirecto (abuelos, tíos, primos, sobrinos) ()											
		3. No es su familiar (vecino, amigo) ()											
	Dimensión 2: Factores relacionados con la persona informante												
7	Sexo	1. Masculino ()				1					1		
		2. Femenino ()	1	1	1		1	1	1		1	1	
8	Nivel Educativo	1. Primaria ()					1						
		2. Secundaria ()	1		1	1		1	1	1	1	1	
		3. Superior ()		1								1	
9	Nivel Socioeconómico	1. Nivel AB ()										1	
		2. Nivel C ()		1									
		3. Nivel DE ()	1		1	1	1	1	1	1	1	1	
10	Procedencia	1. Santa Clara Centro ()		1							1	1	
		2. Zonas urbanomarginales de Santa Clara ()	1			1	1		1		1		
		3. Zonas urbanas de Santa Clara ()			1			1					
11	Ocupación	1. Dependiente ()		1		1						1	
		2. Independiente ()					1	1		1	1		
		3. Desempleado ()	1		1				1				
12	Estado Civil	1. Soltero ()											
		2. Casado ()											

		3. Conviviente ()		1																
		4. Separado ()	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		5. Viudo ()																		
13	Relación con la víctima	1. Familiar directo (padre, madre, hermanos) ()	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		2. Familiar indirecto (abuelos, tios, primos, sobrinos) ()																		
		3. No es su familiar (vecino, amigo) ()																		
14	Relación con la persona acusada	1. Vinculo Conyugal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		2. Vinculo directo (padre, madre, hermanos, esposo) ()																		
		3. Vinculo indirecto (abuelos, tios, primos, sobrinos) ()																		
		4. Ningun vinculo																		
Dimensión 3: Hechos atendidos																				
15	Alimentos	1. Si ()	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		2. No ()																		
16	Filiación	1. Si ()																	1	
		2. No ()	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	Tenencia	1. Si ()	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		2. No ()		1															1	
18	Régimen de visitas	1. Si ()	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		2. No ()																	1	
19	Normas de comportamiento	1. Si ()																		
		2. No ()	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	Abuso sexual y/o Maltrato infantil	1. Si ()																		
		2. No ()	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Dimensión 4: Intervenciones de la Demuna																				

21	Intervenir en amenaza o derechos vulnerados	1. Si ()										
		2. No ()										
22	Conciliaciones extrajudiciales	1. Si ()				1						
		2. No ()										
23	Fomentar el reconocimiento voluntario de filiación	1. Si ()										
		2. No ()										
24	Brindar orientación a la familia	1. Si ()	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		2. No ()										
25	Denunciar las faltas y delitos cometidos en agravio de los niños y adolescentes.	1. Si ()										
		2. No ()										
26	Hacer seguimientos a los casos presentados y tramitados.	1. Si ()										
		2. No ()										
Otros datos: Situación del expediente												
27	Ficha de recepción del caso	1. Si ()	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		2. No ()										
28	Ficha de seguimiento	1. Si ()				1						
		2. No ()	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	Acta de conciliación	1. Si ()				1						
		2. No ()	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	Acta de compromiso	1. Si ()				1						
		2. No ()	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	Oficio de derivación	1. Si ()	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		2. No ()				1						
	Fecha del cierre		28/05/2019	28/05/2019	30/05/2019	24/05/2019	6/06/2019	13/06/2019	12/06/2019	18/06/2019	18/06/2019	25/06/2019

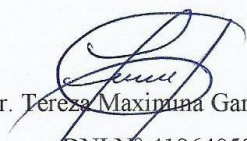
Anexo 8

Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico

Yo, Br. Tereza Maximina García Vela, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 41964058, con el artículo titulado: “Factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate – 2019”, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Ate, 10 de agosto de 2019


Br. Tereza Maximina García Vela
DNI N° 41964058

Anexo 9

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Freddy Antonio Ochoa Tataje, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, revisor de la tesis titulada "**Factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demuna de Santa Clara, Ate - 2019**" de la estudiante **Rosaura Tereza Maximina García Vela**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 29 de enero de 2020.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Freddy Antonio Ochoa Tataje", written over a horizontal line.

Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

DNI: 07015123



Anexo 10

Pantallazo del Software Turnitin

The screenshot displays the Turnitin interface with a document analysis report. The document title is "Factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demunias de Santa Clara, Ate - 20...". The report shows a similarity score of 23% and a list of sources with their respective percentages.

Recumen de coincidencias
23 %

Se están viendo fuentes en español. Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	5 %
2 repositorio ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3 www.miniate.gob.pe Fuente de Internet	2 %
4 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
5 www.youblisher.com Fuente de Internet	1 %
6 Entregado a Pontificia... Trabajo del estudiante	1 %
7 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - Demunias de Santa Clara, Ate - 2019

AL TONOS
Mg. Teresa Maximina García Val (DNI: 0100-0001-0476-040)

ASIGNATURA
Dra. María del Carmen Emilia Acevedo Marín (DNI: 0001-0004-2014-1311)

LENDA DE INVESTIGACIÓN
Gestión de Políticas Públicas

Lima - Perú
2019

Feedback studio
Página: 1 de 36
Número de palabras: 11727
Text-only Report | High Resolution | Actualizado

Anexo 11
Formulario de autorización para la Publicación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

García Vela, Tereza Maximina
D.N.I. : 41964058
Domicilio : Urb. Las Torres de Sta Clara II Torre 12 - Dpto 802
Teléfono : Fijo : Móvil : 945948660
E-mail : Tereza.0502@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra
Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

García Vela, Tereza Maximina

Título de la tesis:

Factores asociados al abandono del servicio de la
Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente -
Demuna de Santa Clara, Ate, 2019

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 09-02-2020

Anexo 12

Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

García Vela, Tereza Maximina

INFORME TÍTULADO:

Factores asociados al abandono del servicio de la
Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente -
Demuna de Santa Clara, Ate - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 14 de Agosto del 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría

Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

DNI: 07015123

