



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO

TESIS
CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES
INTERNACIONALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
DE LA DEMUNA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
LAMBAYEQUE 2024

LINEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN PÚBLICA

PRESENTADO POR:
JESSICA MARILIN BENITES SANCHEZ
CARMEN EUGENIA RAMÍREZ JIMÉNEZ

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TITULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN DERECHO

DOCENTE ASESOR
DRA: DANIELA MILAGROS ANTICONA VALDERRAMA
CODIGO ORCID N° 0000-0002-1189-4789

CHINCHA, 2024

Constancia de aprobación de la investigación.

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Dra.

MARIANA ALEJANDRA CAMPOS SOBRINO

Decana de la Facultad de ingeniería, ciencias y administración

Presente. –

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarle e informar que el/la estudiante JESSICA MARILIN BENITES SANCHEZ, CARMEN EUGENIA RAMIREZ JIMENEZ, de la Facultad de ingeniería, ciencias y administración, del programa académico de derecho, ha cumplido con elaborarse:

PROYECTO DE
TESIS

TESIS

Titulado: "CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES INTERNACIONALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA DEMUNA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2024"

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente, remito la presente constancia adjuntando mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,

Dra. Daniela Milagros Anticono Valderrama

DNI N° 47152075

Código ORCID N.º <https://orcid.org/0000-0002-1189-4789>

- ESTA CONSTANCIA DEBE DE SER EMITIDA POR EL ASESOR, CON FECHA DENTRO DEL TALLER.

DOCUMENTO NO REDACTADO
EN ESTA NOTARÍA

EL NOTARIO NO SE RESPONSABILIZA POR
EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO.
ART. 109 DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 1049.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

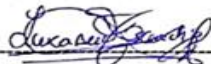
Yo, **Jessica Marilin Benites Sánchez** identificado(a) con DNI N°41678697, en mi condición de Bachiller del programa de estudios de Derecho, de la Facultad de Ingeniería, Ciencia y Administración, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada "CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES INTERNACIONALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA DEMUNA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2024", declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- d. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- e. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, el (la) investigador(a), no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- f. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

17%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 26 de setiembre del 2024



Benites Sánchez Jessica Marilin
DNI N.º 41678697



*Las firmas y huellas dactilares corresponden al/los responsables(s) de la investigación.

CERTIFICACION AL DORSO

Jessica Manlin Benites Sanchez

JESSICA MANLIN BENITES SANCHEZ
DNI : 41678697



CERTIFICO: Que la firma que corresponde a:
Jessica Manlin Benites Sanchez
identificado con: *41678697*
EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO. (ART. 119 DEL D.S. LEG. 17)



26 SEP 2024

Antonio Vera Méndez
Notario de Chiclayo



LEGALIZACIÓN REALIZADA
BAJO SISTEMA DE
COMPARACIÓN BIOMÉTRICA
FECHA: 26 SEP 2024



NOTARIA
VERA MENDEZ ANTONIO ENRIQUE
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA



INFORMACIÓN PERSONAL

DNI 41678697
Primer Apellido BENITES
Segundo Apellido SANCHEZ
Nombres JESSICA MARILIN

CORRESPONDE

La primera impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado. La segunda impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado.

BENITES SANCHEZ, JESSICA MARILIN
DNI 41678697

INFORMACIÓN DE CONSULTA DACTILAR

Operador: 41554107 - Victor Manuel Junior's Vasquez Hernandez
Fecha de Transacción: 26-09-2024 12:07:04
Entidad: 10180844363 - VERA MENDEZ ANTONIO ENRIQUE

VERIFICACIÓN DE CONSULTA

Puede verificar la información en línea en:
<https://serviciosbiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verificacion.do>
Número de Consulta: 0106620013



EE NOTARIO NO SE RESPONSABILIZA POR
EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO.
ART. 108 DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 1019

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

DOCUMENTO NO REDACTADO
EN ESTANOTARIA

Yo, **Carmen Eugenia Ramírez Jiménez** identificado(a) con DNI N° 16803587, en mi condición de Bachiller del programa de estudios de Derecho, de la Facultad de Ingeniería, Ciencia y Administración, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES INTERNACIONALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA DEMUNA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2024", declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- d. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- e. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, el (la) investigador(a), no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- f. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

18%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 26 de setiembre del 2024

Ramírez Jiménez Carmen Eugenia
DNI N.º 16803587



*Las firmas y huellas dactilares corresponden al/los responsables(s) de la investigación.

Carmen Eugenia Ramirez Jimenez



Carmen Eugenia Ramirez Jimenez

DNI: 16803597

CERTIFICO: que la firma que corresponde a:
CARMEN EUGENIA RAMIREZ JIMENEZ
Identificado con: DNI N° 16803597
EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO (ART. 110° DEL DEC. LEG. N° 11)
Chiclayo, 26 SEP 2024



LEGALIZACIÓN REALIZADA
BAJO SISTEMA DE
COMPARACIÓN BIOMÉTRICA
FECHA: 26 SEP 2024



Antonio Vera Méndez
Notario de Chiclayo



0106624913



NOTA KIA
VERA MENDEZ ANTONIO ENRIQUE
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA



CORRESPONDE
Al menos una impresión dactilar
capturada (segunda impresión dactilar)
corresponde al DNI consultado.

INFORMACIÓN PERSONAL

DNI 16803587
Primer Apellido RAMIREZ
Segundo Apellido JIMENEZ
Nombres CARMEN EUGENIA
Estatura 170
Género Femenino
Nacimiento 12/06/1978
Nivel Educativo SUPERIOR COMPLETA
Estado Civil CASADO
Fecha de Emisión 27/11/2017
Fecha de Inscripción 14/07/2003

INFORMACIÓN DE NACIMIENTO

País PERU
Departamento LAMBAYEQUE
Provincia CHICLAYO
Distrito CHICLAYO
Nombre Padre MAXIMILIANO
Nombre Madre FLOR

INFORMACIÓN DE DOMICILIO

Departamento LAMBAYEQUE
Provincia CHICLAYO
Distrito CHICLAYO
Dirección CALLE YURIMAGUAS 440 URB.
LA PRIMAVERA I ETAPA



RAMIREZ JIMENEZ, CARMEN EUGENIA
DNI 16803587

Dedicatoria

La presente Tesis está dedicada a mi amado hijo Fabrizio, quien es mi motor y motivo, mi apoyo incondicional, mi inspiración y el gran amor de mi vida.

Carmen Ramírez.

Dedico esta tesis a mis padres por su apoyo incondicional, en especial a mí madre y esposo quienes me han guiado en el camino de vida y a todos los que me rodean, pues su presencia me da sentido.

. Jessica Benites

Agradecimiento

Gracias a Dios, porque con el todo es posible.

A nuestras familias, por su apoyo incondicional y ser nuestro soporte emocional en este camino.

Al encargado de la oficina de Lambayeque DEMUNA por brindarnos las facilidades del caso y al personal de trabajo por su amable atención y cooperación.

Nuestra gratitud a los usuarios de la DEMUNA Lambayeque, por su participación y colaboración.

Igualmente, agradecer a los profesores de nuestra casa de estudios, Universidad Autónoma de Ica, por su sapiencia, buena guía y asesoramiento en el transcurso de la elaboración de la presente tesis.

Resumen

El presente trabajo de investigación trata sobre la prestación de servicios en la DEMUNA de la municipalidad de Lambayeque, vinculada a estándares internacionales que deben regir para garantizar la protección, defensa y vigilancia de los derechos de la niñez y la adolescencia. Tiene como objetivo general describir el cumplimiento de los estándares internacionales para la prestación de servicios de la DEMUNA, con la finalidad de verificar si la entidad cumple con lo indicado en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (DESC), estudiando los factores de Accesibilidad, Disponibilidad, Aceptabilidad y Calidad. Utilizando un método de investigación cualitativa, tipo fenomenológico, diseño no experimental con enfoque descriptivo aplicando instrumentos de evaluación como la entrevista. Los sujetos de la investigación incluyen a diez (10) usuarios del área de la DEMUNA. Este trabajo da como resultado que la Defensoría de la Niñez y la Adolescencia de la Ciudad de Lambayeque brinda servicios a los usuarios alineados a las políticas de la municipalidad sin embargo carece de algunos aspectos determinantes de acuerdo a lo recomendado en los estándares internacionales de derechos humanos, como por ejemplo falta de personal especializado para la atención, infraestructura no adecuada, presupuesto limitado lo que impide el cumplimiento idóneo de los objetivos, y la toma de decisiones oportunas por falta de recursos. Se llega a la conclusión que la DEMUNA Lambayeque, si cumple con los estándares internacionales (adaptabilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad) para la prestación de servicios.

Palabras claves: Estándares internacionales, cumplimiento, prestación de servicios, DEMUNA

Abstract

This research work deals with the provision of services in the DEMUNA of the municipality of Lambayeque, linked to international standards that must govern to guarantee the protection, defense and monitoring of the rights of children and adolescents. Its general objective is to describe compliance with international standards for the provision of DEMUNA services, with the purpose of verifying whether the entity complies with what is indicated in the International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights (ESCR), studying the factors of Accessibility, Availability, Acceptability and Quality. Using a qualitative research method, phenomenological type, non-experimental design with a descriptive approach applying evaluation instruments such as interviews. The research subjects include ten (10) users from the DEMUNA area. This work results in the Ombudsman's Office for Children and Adolescents of the City of Lambayeque providing services to users aligned with the policies of the municipality, however it lacks some determining aspects in accordance with what is recommended in international human rights standards, such as lack of specialized personnel for care, inadequate infrastructure, limited budget, which prevents the ideal fulfillment of objectives, and timely decision-making due to lack of resources. Conclusion: DEMUNA Lambayeque does not meet international standards (adaptability, accessibility, acceptability and quality) for the provision of services.

Keywords: International standards, compliance, service provision, DEMUNA

Índice General

Portada	i
Dedicatoria	ix
Agradecimiento.....	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Índice General	xiii
I. INTRODUCCION	15
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
2.1. Situación Problemática	17
2.2. Formulación del problema (General y específicas).....	19
2.3. Justificación	19
2.4. Objetivos (General y específicos)	22
2.5. Impacto de la Investigación	23
2.6. Alcances y limitaciones.....	23
III. REVISION DE LA LITERATURA	25
3.1. Antecedentes de investigación	25
3.2. Bases teóricas	30
3.3 Marco conceptual	53
IV. MARCO METODOLÓGICO	55
4.1. Tipo de investigación	55
4.2. Diseño de investigación.....	55
4.3. Matriz de operacionalización de categorías.....	56
4.4. Procedimiento de muestreo	57
4.5. Recolección y análisis de la información	58
4.6. Aspectos éticos y regulatorios	60

V. RESULTADOS.....	61
5.1.Descripcióndelosresultados	61
VI. DISCUSIÓN	68
6.1. Discusión de los resultados	68
CONCLUSIONES	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
ANEXOS.....	87
Anexo 1: Matriz de categorización apriorística o cualitativa	87
Anexo 2: Instrumento de recolección de información	89
Anexo 3: Ficha de validación por juicio de expertos	153
Anexo 4: Informe de Turnitin al 28%de similitud.....	156
Anexo 5: Evidencia fotográfica	161

I. INTRODUCCION

Dada la importante labor que desempeñan las defensorías municipales en el tratamiento de casos y la protección de los derechos de la niñez y la adolescencia, y obedeciendo el mandato imperativo de nuestra Constitución Política Peruana que establece la obligación del estado de proteger a los niños, niñas y adolescentes, priorizando como interés superior, es crucial que los servicios brindados por la DEMUNA cumplan con los estándares internacionales establecidos por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas. Esto implica considerar la disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad de dichos servicios. En consecuencia, la meta del estado en materia de atención a la niñez y la adolescencia debe ser proporcionar una atención de alta calidad de manera eficiente y oportuna.

Los niños y adolescentes de nuestro país requieren que nuestro gobierno respalde de manera activa la puesta en marcha y el progreso de políticas públicas destinadas a protegerlos contra la violación de sus derechos fundamentales, para ello se debe tener en cuenta el cumplimiento de estándares internacionales que garanticen una óptima prestación de servicios de esta área, así como para asegurar que las entidades responsables de su cuidado cumplan con sus obligaciones de manera apropiada. A fin de profundizar en este estudio, se consideró como objetivo general: Describir el cumplimiento de los estándares internacionales para la prestación de servicios de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024;

Así mismo la tesis comprende los siguientes capítulos de investigación a desarrollar: Capítulo I introducción. Capítulo II planteamiento del problema de investigación, se aborda la situación problemática internacional, nacional, regional y local; la formulación del problema, justificación, objetivo, impacto,

alcances y limitaciones. Capítulo III revisión de la literatura, contiene los antecedentes y bases teóricas, desarrollando el contenido teórico que sustenta el trabajo de investigación. Capítulo IV marco metodológico, detalla el tipo y diseño de investigación, la recolección y análisis de la investigación. Capítulo V resultados; Capítulo VI discusión de los resultados y finalmente las conclusiones; recomendaciones; referencias bibliográficas y los anexos.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Situación Problemática

Cumplimiento de estándares internacionales para la prestación de servicios en la DEMUNA. Esta investigación se basa en los estándares internacionales propuestos por el Comité DESC para evaluar el cumplimiento de las obligaciones pactadas por el estado peruano referente a los derechos humanos. En las Observaciones generales aprobadas por el comité se han identificado cuáles son los estándares de cada derecho. Se precisa, en la Observación General N°12 sobre el derecho a la alimentación, considera como estándar la disponibilidad y la accesibilidad a alimentos; en la Observación General N°13, sobre el derecho a la educación, considera como estándares la disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad; la Observación General N°14, sobre el derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud, identifica la disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad; Observación General N°15, sobre el derecho al agua, identificó, la disponibilidad, calidad y accesibilidad. (OBSERVACIONES GENERALES POR EL COMITE DE DESARROLLO, SOCIAL Y CULTURA, 2021)

En Chile, el Instituto Nacional de Derechos Humanos, ha observado con preocupación que en la región existe un déficit en la definición de estándares de derechos humanos para la protección de los niños, niñas y adolescentes (NNA) en instituciones residenciales de protección, al constatar que frente a esta realidad resulta imperioso la identificación de normas y recomendaciones de organismos internacionales de derechos humanos en este ámbito, para contribuir a un proceso continuo de valoración de los efectos de dichas políticas sobre los NNA que viven en instituciones residenciales. (INDH, 2018)

En el Perú, las Defensorías del Niño y del Adolescente tienen la función de facilitar la formulación y puesta en marcha de políticas públicas relacionadas con la niñez y la adolescencia, especialmente para la

implementación del Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia. (PNAIA, 2021)

Asimismo, es crucial el papel desempeñado por las Defensorías Municipales de la Niñez y la Adolescencia, o DEMUNA, (Decreto Supremo N° 005-2019) que actúan como recursos a nivel nacional para los gobiernos locales a través de sus contrapartes provinciales y municipales. Esto se realiza con la comprensión de que, a pesar de la existencia de DEMUNA, aún hay margen para mejoras, ya que aún existe una considerable población de niños y adolescentes cuyos derechos han sido vulnerados. (DECRETO SUPREMO N.º 005-2019-MIMP, 2019).

Es importante mencionar que en el departamento de Lambayeque hay 38 DEMUNAS, de las cuales 12 se encuentran en la provincia de Lambayeque. Hasta la fecha, no se ha realizado ninguna investigación editorial sobre la gestión de las DEMUNA en esta región. Se destaca la existencia del Plan Regional de Acción por la Infancia y la Adolescencia en la región Lambayeque, un documento que resalta la participación de organizaciones civiles en la planificación de temas como salud, educación, nutrición, protección y participación en favor de la niñez y adolescencia en dicha región (Lambayeque, 2016).

En la Defensoría Municipal de la Niñez y la Adolescencia de la Provincia de Lambayeque ha recibido la acreditación por parte del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (órgano rector) para su funcionamiento, mediante la resolución directoral N°114-2022-MIMP-DGNNA-DSLDD. Esta situación nos remonta a la década de 1990, cuando se estableció por primera vez este cargo. Los casos más frecuentes que atiende son relacionados con alimentos, tenencia y régimen de visitas. El mayor problema que registra la DEMUNA es en la prestación de servicios, aunque se cumple con los estándares internacionales abordados por DDHH A nivel local, la DEMUNA no goza de un alto reconocimiento y es percibida como un ente pasivo que no ofrece soluciones inmediatas a los problemas planteados por los

usuarios. Además, carece de una infraestructura óptima y cuenta con un presupuesto limitado para cumplir con sus objetivos. Ante todo, lo mencionado esta investigación tiene como propósito ofrecer un estudio apropiado para validar si la DEMUNA cumple o no con los estándares internacionales para la prestación de sus servicios que logren generar satisfacción, buen trato y atención de calidad en el público usuario.

2.2. Formulación del problema (General y específicas)

- ¿Cuál es el cumplimiento de los estándares internacionales en la prestación de servicios en la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024?

Preguntas específicas

- ¿Cuál es el cumplimiento de los estándares de disponibilidad en la gestión que cumple la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024?
- ¿Cuál es el cumplimiento de los estándares de accesibilidad en la gestión que cumple la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024?
- ¿Cuál es el cumplimiento de los estándares de aceptabilidad en la gestión que cumple la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024?
- ¿Cuál es el cumplimiento de los estándares de calidad en la gestión que cumple la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024?

2.3. Justificación

Justificación teórica

En cuanto a la justificación teórica, la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) juega un papel esencial en la

protección y promoción de los derechos de los niños y adolescentes en el ámbito local. Sin embargo, su efectividad depende en gran medida del cumplimiento de los estándares internacionales que rigen la protección de este grupo vulnerable, es decir los estándares internacionales abogan por un enfoque integral en la atención a los derechos infantiles, esto significa que la DEMUNA debe ir más allá de la simple intervención en casos de riesgo, promoviendo también el desarrollo integral de los niños y adolescentes en áreas como educación, salud, cultura y recreación. Para lograr esto, es vital que la DEMUNA trabaje en coordinación con diversas instituciones y organismos locales, creando una red de apoyo que aborde las múltiples dimensiones del bienestar infantil.

Asimismo, se aplicó la teoría de conflictos: La DEMUNA a través de la prestación de servicios busca la solución de conflictos a todo nivel.

La teoría de alimentos: El estado garantiza la alimentación, salud educación y busca brindar una protección integral al niño y adolescente, aplicando estándares internacionales para su cumplimiento.

La teoría de conciliación: Es importante resolver desacuerdos y conflictos oportunamente a través del dialogo y llegar a buenos términos y acuerdos a fin de beneficiar a los usuarios, para ello es necesario contar con la infraestructura adecuada, equipos, materiales y personal idóneo.

Justificación práctica

La justificación práctica del cumplimiento de los estándares internacionales por parte de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) radica en la necesidad de garantizar un entorno adecuado para el desarrollo integral de niños y adolescentes. Esto implica llevar a cabo una serie de acciones concretas que permiten a la DEMUNA cumplir con su misión de proteger y promover los derechos de este grupo poblacional, es decir

en este contexto, los resultados que se obtengan de la investigación serán fundamentales para alcanzar los objetivos establecidos.

Esta investigación sirve para homogeneizar el cumplimiento de estándares internacionales en todas las DEMUNAS locales y nacionales. Implica la mejora de la calidad, eficiencia y eficacia en la prestación de servicios.

Mejorar la calidad de los servicios, con el fin de que los usuarios reciban atención priorizada, oportuna y adecuada en todas las DEMUNAS del país.

Mejora de la infraestructura, es importante que la atención esté ligada a espacios adecuados y confortables que garanticen seguridad y confianza en los menores y público en general.

Optimizar los procesos internos a fin de hacerlos más ágiles y eficientes para brindar una atención de calidad donde todos los organismos e instituciones públicas y privadas formen parte.

Capacitación del personal: Formación continua al personal para fortalecer la atención de los menores.

Justificación metodológica

En cuanto a la justificación metodológica, se optará por un enfoque cualitativo de tipo básico, el cual resulta especialmente adecuado para el tipo de indagación que se desea realizar. Este enfoque permite profundizar en la comprensión de realidades complejas y matizadas, como son las experiencias y percepciones de los actores involucrados en la protección de los derechos de niños y adolescentes. Para llevar a cabo esta investigación, será necesario emplear un diseño fenomenológico, que se centra en explorar y describir las vivencias de los participantes desde su propia

perspectiva. Esto permitirá captar la esencia de sus experiencias y comprender cómo estas influyen en la realidad que enfrentan.

2.4. Objetivos (General y específicos)

Objetivo general

- Describir el cumplimiento de los estándares internacionales para la prestación de servicios de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024.

Objetivos específicos

- Describir el cumplimiento de los estándares de disponibilidad en la gestión que cumple la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024.
- Describir el cumplimiento de los estándares de accesibilidad en la gestión que cumple la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024.
- Describir el cumplimiento de los estándares de aceptabilidad en la gestión que cumple la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024.
- Describir el cumplimiento de los estándares de calidad en la gestión que cumple la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024.

2.5. Impacto de la Investigación

La investigación es relevante socialmente en la medida que permite conocer a profundidad la prestación de servicios de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y con qué estándares internacionales debería de contar para brindar un óptimo servicio a los usuarios. La investigación beneficia a los profesionales del Derecho, a los estudiantes de Derecho en general y a las personas e instituciones interesadas en la protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes. Así mismo permite que diferentes sectores del estado como Educación, Salud, Cultura, Ministerio de la Mujer, participen de manera activa y se interrelacionan buscando elaborar políticas públicas efectivas que construyan una sociedad sin violencia y orientada a la protección de las niñas, niños y adolescentes.

2.6. Alcances y limitaciones

En relación a alcances se consideraron los siguientes aspectos:

Alcance social: La investigación está dirigida a brindar alcances y herramientas a las autoridades del sector público a fin de tomar medidas necesarias para el cumplimiento de estándares internacionales para la prestación del servicio de la DEMUNA de Lambayeque.

Alcance espacial o geográfico: La investigación se realizó en la DEMUNA de la provincia de Lambayeque.

Alcance temporal: La presente investigación se realizó en el año 2024.

Alcance metodológico: La investigación es cualitativa de tipo básico, diseño fenomenológico.

La presente investigación beneficia a profesionales, estudiantes y público en general e instituciones interesadas en la investigación de la DEMUNA.

Limitaciones

La presente investigación está limitada debido al enfoque inclusivo en una sola unidad funcional de DEMUNA, el contar con poco tiempo para realizar las entrevistas, la poca comprensión de las preguntas de parte de algunos usuarios que no lograban plasmar su percepción relacionada al tema de investigación, primando en algunos la subjetividad sobre la objetividad.

III. REVISION DE LA LITERATURA

3.1. Antecedentes de investigación

Antecedentes Internacionales

Orbes (2022), en Colombia, en su tesis tuvo como objetivo analizar la vulnerabilidad de los derechos de los niños y niñas durante la primera infancia por la calidad en la prestación de los servicios sociales comunitarios. La metodología fue de tipo básica, descriptiva, con diseño fenomenológico, se aplicó un instrumento, la cual fue una entrevista a 10 personas, lo cual nos ayudó a la reelección de datos. Los resultados obtenidos indican que es urgente que el gobierno colombiano, a través de sus instituciones, implemente políticas de calidad en la educación de los niveles primario y secundario, es decir que debe ser una prioridad fundamental para el progreso y el cambio en la sociedad proporcionar una educación de alta calidad a niños y niñas es esencial para garantizar un futuro prometedor, que favorezca el crecimiento económico, social y sostenible del país. Se llegó a la conclusión que las políticas contribuirían a reducir la marginación, así como a combatir la desigualdad y la pobreza, problemas que afectan diariamente a diversas comunidades en Colombia.

Pidiache & Piña (2022), en Colombia, en su tesis tuvo como objetivo identificar las garantías de la operatividad de los hogares de paso como medida de restablecimiento de derechos de los niños, niñas y adolescentes. La metodología fue de tipo exploratoria, diseño estructurado, también se realizó una entrevista a 07 abogados especialistas, para la ayuda de la recolección de datos. Los resultados destacan que, a nivel nacional, se han llevado a cabo diversos estudios centrados en la atención y protección de niños y jóvenes frente a la vulneración de sus derechos, es decir estos estudios también abordan la calidad de la atención brindada a esta población y el ambiente familiar en sus hogares, donde los principales problemas identificados son la violencia, el abandono y la extrema pobreza que afecta a gran parte de

la población. Se concluye que se registra una mayor incidencia de violencia mental en comparación con la física. Además, se suma la falta de recursos, lo que impacta negativamente en la calidad de vida, provocando mala nutrición, problemas de salud, falta de vivienda digna y carencias educativas.

Silva (2020), en Argentina, en su tesis tuvo como objetivo analizar la formulación e implementación del Programa Fortalecimiento Familiar. La metodología fue de tipo básica, descriptiva, con su enfoque cualitativo, se realizó un instrumento que fue aplicado a 09 personas, que ayudo para la recopilación de información. Los resultados indican que se ha cumplido la finalidad de describir de manera exhaustiva la gestión de los centros de atención, así como las acciones llevadas a cabo por los actores involucrados y el impacto en los sujetos beneficiarios, a través de un análisis detallado, se ha podido observar cómo cada uno de estos elementos juega un papel crucial en el funcionamiento efectivo de los centros. Se llegó a la conclusión de que es fundamental seguir fortaleciendo la gestión de los centros de atención y promover una mayor coordinación entre los distintos actores, es decir que no solo mejorará la calidad del servicio brindado, sino que también contribuirá al bienestar general de los beneficiarios, asegurando que sus derechos sean respetados y que se les proporcione un entorno propicio para su desarrollo integral.

Manzano (2020), en Ecuador, en su tesis tuvo como objetivo Identificar la trayectoria de la reinserción de los niños y adolescentes desde el acogimiento institucional hacia la comunidad. La metodología fue básica, descriptiva, se realizó un instrumento a 12 personas para la recolección de datos. Los resultados fueron obtenidos revelaron que, a lo largo del proceso de reinserción, muchos niños y adolescentes enfrentan desafíos significativos, como la falta de apoyo familiar y social, así como la dificultad para acceder a servicios educativos y de salud. Sin

embargo, también se identificaron casos exitosos donde el acompañamiento adecuado por parte de profesionales y organizaciones comunitarias facilitó una integración positiva en sus entornos. Se llegó a la conclusión que es fundamental implementar estrategias que fortalezcan el apoyo a los niños y adolescentes en su proceso de reinserción. Esto incluye no solo la atención individualizada durante su estancia en instituciones, sino también un seguimiento continuo una vez que regresan a la comunidad. Al abordar las barreras que enfrentan y fomentar redes de apoyo, se puede mejorar significativamente su bienestar y facilitar su adaptación social, contribuyendo así a su desarrollo integral y a la construcción de un futuro más prometedor.

Chiari (2019), en Buenos Aires, en su tesis tuvo como objetivo crear una institucionalidad permanente y especializada para el control de las políticas públicas de protección de derechos. La metodología empleada fue de tipo básica, descriptiva y con un enfoque cualitativo, asimismo se realizó una entrevista la cual fue aplicada a 10 entrevistados para la obtención de la recolección de datos. Los resultados obtenidos indican que se logró estandarizar el registro de información en SENNAF y en otras organizaciones que interactúan con el mismo grupo o red. Además, se estableció la creación de un área de seguimiento interno en diferentes direcciones, lo que permite integrar la perspectiva de SENNAF con los informes sobre niñez y adolescencia proporcionados por el Consejo Nacional de Coordinación de la Política Social. En conclusión, la creación de una institucionalidad especializada es fundamental para asegurar la efectividad en el control y seguimiento de las políticas públicas destinadas a proteger los derechos de los niños y adolescentes, es decir que esta estandarización y coordinación entre diferentes actores no solo optimiza el flujo de información, sino que también fortalece la capacidad del sistema para responder a las necesidades específicas de este grupo vulnerable.

Antecedentes Nacionales

Pariona (2022), en Huancayo, en su tesis tuvo como objetivo determinar la influencia que se otorga en la protección de los derechos del menor en la prestación del servicio que asume la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente en la Municipalidad Distrital de Pangoa, de Julio a diciembre, 2018. La metodología fue de tipo básica, descriptiva, se aplicó un instrumento a 09 abogados, que ayudo a la recopilación de la información. Los resultados fueron que el 70% está en un nivel alto, con una frecuencia de 7 observaciones de los expedientes, así mismo el 30% se encuentra en un nivel bajo, con una frecuencia de 3 observaciones de los expedientes. En cuanto a la asesoría legal se obtiene un porcentaje de 60% estando en un nivel alto, con una frecuencia de 6 observaciones de los expedientes, seguido del 40% estando en un nivel bajo, con una frecuencia de 4 observaciones de los expedientes. Se llego a la conclusión que de esta manera se demuestra que la protección de los derechos del menor en el proceso de alimentos influye con respecto a la asesoría legal que asume Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente en la Municipalidad Distrital de Pangoa, porque cumple con lo establecido en el Decreto Legislativo N°1377.

Ponce (2022), en Callao, en su tesis tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el Derecho alimentario y Prestación de servicio de la Defensoría Municipal de Niño y Adolescente de la Provincia Acomayo, Cusco, 2021. La metodología fue de tipo básica, enfoque cualitativo, de nivel descriptivo, correlacional, se aplicó una entrevista a 09 personas para la obtención de los datos. Los resultados obtuvieron como resultado con una correlación alta entre el derecho alimentario y prestación de servicio equivalente al 0.999% encontrando una significación positiva entre las variables. Por lo tanto, se concluye que la defensoría municipal de niño y adolescente brinda atención en favor de NNA en la Provincia de Acomayo, Cusco.

Chumbe (2021), en Tarapoto, en su tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre la atención del servicio con la calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja de la región San Martín durante el año 2020. La metodología fue descriptiva con diseño correlacional, se aplicó una entrevista a 10 usuarias para la recopilación de información. Los resultados fueron que el nivel más frecuente de atención del servicio: en disponibilidad de personal fue inadecuado con el 74.3%, en empatía fue inadecuado con el 60%, en acceso fue medianamente adecuado con el 51.4%, teniendo que el nivel de atención del servicio más frecuente fue medianamente adecuado con el 45.7%; el nivel más frecuente de calidad del servicio: en fiabilidad fue inadecuado con el 45.7%, en adaptación fue muy inadecuado con el 68.6%, en satisfacción del usuario fue inadecuado con el 71.4%, en elementos tangibles fue medianamente adecuado con el 37.1%, teniendo que el nivel de calidad del servicio más frecuente fue medianamente adecuado con el 65.7%. Se llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre la atención del servicio y la calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja.

Saenz (2021), en Lima, en su tesis tuvo como objetivo describir cómo es el compromiso organizacional en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020. La metodología fue de tipo básica, con un enfoque cualitativo, es fenomenológico, se aplicó un instrumento a 08 servidores de la Municipalidad para la recopilación de información. Los resultados mostraron que el compromiso afectivo está en un nivel alto en la Municipalidad, a comparación de los compromisos continuo y normativo. Se llegó a la conclusión que el personal se encuentra identificado con la institución y presenta un importante nivel de familiaridad entre compañeros y con los directivos. Así también, se identifica oportunidades de desarrollo, y que existe un fuerte componente de lealtad y cumplimiento de directivas brindadas por la entidad.

Barrios (2020), en Puerto Maldonado, en su tesis tuvo como objetivo determinar el nivel de incidencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios externos de la DEMUNA del municipio de Tambopata en el año 2019. La metodología fue de tipo básica, con un nivel correlacional, con un enfoque mixto, asimismo se aplicó un instrumento, que consto en la entrevista a 10 personas, quienes ayudaron a la recolección de datos. Los resultados fueron que existe una incidencia lineal y significativa estadísticamente, además esa relación es buena y directamente proporcional entre las variables calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos de la DEMUNA del municipio de Tambopata ($Tau B = 0,754, p = 0,000 < 0.05$); además las categorías que tiene mayor relación son satisfecho y bueno con 56,9%. Se llegó a la conclusión que las directrices son un conjunto de criterios que deben guiar el comportamiento de todos los recursos del sistema para crear un entorno solidario e integrado que permita la prestación de servicios de calidad para la promoción, atención y seguimiento de los derechos de los niños y jóvenes.

Antecedentes Locales:

No se encontraron

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Categoría: Cumplimiento de los estándares internacionales

Salas (2022), menciona que el cumplimiento de los estándares internacionales en la Defensoría del Niño y del Adolescente (DEMUNA) de Perú es un aspecto crucial para garantizar la protección y promoción de los derechos de los niños y adolescentes. La DEMUNA, como entidad encargada de velar por el bienestar de este grupo vulnerable, debe alinearse con las normas y directrices establecidas a nivel internacional, como la Convención sobre los Derechos del Niño.

Los estándares internacionales para la prestación de servicios de la DEMUNA (Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente) en una municipalidad son directrices y principios que buscan garantizar el respeto, protección y promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Estos estándares están alineados con convenios y recomendaciones internacionales, como la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas (Acuña, 2022).

Al adherirse a estos estándares, la DEMUNA se compromete a implementar políticas y programas que aseguren el acceso a servicios básicos, la protección contra el abuso y la explotación, así como la promoción de su participación activa en decisiones que les afecten. Esto implica no solo ofrecer atención y apoyo inmediato a niños y adolescentes en situaciones vulnerables, sino también fomentar un entorno donde sus derechos sean respetados y promovidos. Para lograr este cumplimiento, la DEMUNA debe realizar evaluaciones periódicas de sus programas y servicios, asegurándose de que estén alineados con las mejores prácticas recomendadas por organismos internacionales. Además, es fundamental que se capacite al personal en temas relacionados con los derechos humanos y se sensibilice a la comunidad sobre la importancia de proteger a los menores (Fernandez, 2024).

Por otro lado, Miranda (2022) el incumplimiento de estos estándares no solo puede resultar en sanciones para la institución, sino que también puede tener consecuencias graves para los niños y adolescentes que dependen de su apoyo. Por lo tanto, el compromiso con el cumplimiento de los estándares internacionales es esencial para garantizar un futuro más seguro y justo para todos los jóvenes en el Perú. En síntesis, al cumplir con estos lineamientos, la DEMUNA no solo protege los derechos de los niños y adolescentes, sino que también contribuye al desarrollo integral de una sociedad más equitativa.

El cumplimiento de los estándares internacionales en la DEMUNA de Perú no solo se refiere a la implementación de políticas, sino también a la creación de un marco legal que respalde y refuerce los derechos de los niños y adolescentes. Esto incluye la promoción de leyes nacionales que sean coherentes con las disposiciones internacionales, como el Código de los Niños y Adolescentes en Perú, que establece principios fundamentales para la protección y promoción de sus derechos (Chuquimia, Pensión de alimentos y el incumplimiento de pago en la DEMUNA del Municipio Distrital Desaguadero, 2023).

Además, la DEMUNA tiene la responsabilidad de trabajar en conjunto con otras instituciones gubernamentales y organizaciones no gubernamentales para crear un sistema integral de protección que aborde las diversas necesidades de los menores. Esto significa colaborar con entidades que se ocupan de la educación, la salud, y la justicia, asegurando que todos los aspectos del bienestar infantil sean considerados. Un aspecto clave del cumplimiento de estos estándares es garantizar la participación activa de los niños y adolescentes en la toma de decisiones que les afectan. Esto implica escuchar sus voces y opiniones, lo cual es fundamental para promover su autonomía y empoderamiento (Quenta, 2024).

La capacitación continua del personal es otro componente esencial. Los trabajadores de la DEMUNA deben estar actualizados sobre las mejores prácticas y enfoques internacionales en el tratamiento y protección de niños y adolescentes. Esto incluye formación en temas como el manejo de casos, el enfoque basado en derechos, y estrategias para abordar situaciones de violencia o abuso. Finalmente, el monitoreo y la evaluación son cruciales para asegurar que las acciones emprendidas realmente estén alineadas con los estándares internacionales. La DEMUNA debe establecer mecanismos para recoger datos e

información sobre el impacto de sus programas, lo cual permitirá realizar ajustes necesarios para mejorar continuamente su labor. Finalmente, el cumplimiento de los estándares internacionales en la DEMUNA no solo implica seguir ciertas reglas; sino es un compromiso profundo hacia el bienestar integral de niños y adolescentes en el Perú, garantizando su protección, participación y desarrollo pleno en una sociedad justa y equitativa (Estrada, 2021).

3.2.2. Teorías relacionadas al tema

a) Teoría de los conflictos

Según los autores Benigno y Ochoa (2021), La teoría de los conflictos, al aplicarse a la DEMUNA, busca comprender no sólo las tensiones que emergen entre niños, adolescentes, padres y la sociedad, sino también cómo estas tensiones pueden ser gestionadas y resueltas de manera constructiva. En este sentido, es importante reconocer que los conflictos no son simplemente situaciones negativas; son oportunidades para el diálogo y el entendimiento mutuo. Además, la teoría enfatiza que los conflictos pueden surgir debido a diferencias en valores culturales o sociales. Por ejemplo, lo que una familia considera apropiado para su hijo puede chocar con lo que la sociedad o el entorno escolar promueve. La DEMUNA tiene la responsabilidad de ayudar a navegar estas diferencias y fomentar un ambiente donde todos los actores puedan ser escuchados y valorados.

Según los estándares de la DEMUNA, abordar los conflictos que afectan a los niños y adolescentes de manera constructiva es esencial para garantizar que sus derechos sean respetados y promovidos. Esto implica adoptar un enfoque proactivo que priorice el diálogo y la mediación, en lugar de recurrir a soluciones punitivas o confrontativas. Al fomentar un ambiente donde se valore la comunicación abierta, se facilita que los menores expresen sus sentimientos y preocupaciones, lo cual es crucial para su bienestar emocional.

b) Teoría de los alimentos

La teoría de los alimentos en el contexto de la DEMUNA (Defensoría del Niña, Niño y Adolescente) abarca un marco normativo que se centra en la protección de los derechos fundamentales de los menores. Este enfoque no se limita únicamente a garantizar la provisión de alimentos físicos, sino que se extiende a un concepto más amplio de bienestar integral. Esto implica que los niños y adolescentes tienen derecho no solo a recibir una alimentación adecuada y suficiente para su crecimiento físico, sino también a acceder a servicios de salud que aseguren su bienestar físico y mental (Illera, 2022).

Según los estándares de la DEMUNA, los padres o tutores tienen la responsabilidad legal y moral de proporcionar alimentos a sus hijos. Este deber se extiende hasta que los menores alcancen la mayoría de edad o se encuentren en situaciones que les permitan sostenerse por sí mismos. La DEMUNA también enfatiza que estas obligaciones deben ser cumplidas de manera equitativa y sin discriminación. Además, se busca promover la conciencia sobre la importancia de la alimentación adecuada y cómo esta influye en el desarrollo físico y emocional de los niños. Si hay conflictos relacionados con el cumplimiento de esta obligación, la DEMUNA puede intervenir para mediar y buscar soluciones que aseguren el bienestar del menor.

c) Teoría de conciliación

La teoría de la conciliación, según los estándares de la DEMUNA, se centra en la resolución pacífica de conflictos y la promoción del diálogo entre las partes involucradas, especialmente en situaciones que afectan a niños y adolescentes. Esta teoría busca evitar que los conflictos escalen y se conviertan en disputas más graves, fomentando un

ambiente donde se priorice la comunicación y el entendimiento mutuo (Rosales & Torres, 2020).

La DEMUNA desempeña un papel crucial en la implementación de principios que garantizan y protegen los derechos de los niños y adolescentes en una variedad de contextos. Desde conflictos familiares hasta disputas escolares, su enfoque es integral y adaptativo, reconociendo que cada situación es única y requiere un tratamiento específico. En el ámbito familiar, la DEMUNA se enfrenta a situaciones que pueden incluir disputas sobre la custodia, desacuerdos sobre la educación o problemas de comunicación entre padres e hijos. En estos casos, la DEMUNA busca mediar y facilitar el diálogo entre las partes, asegurándose de que las voces de los menores sean escuchadas y que sus intereses estén en el centro de cualquier decisión. Esto no solo ayuda a resolver el conflicto, sino que también fomenta un entorno familiar más saludable y comunicativo.

3.2.3. Estándares de la DEMUNA

El ordenamiento jurídico peruano establece pautas básicas que deben ser cumplidas para asegurar el adecuado funcionamiento de las Demuna. Dichas pautas las encontramos en el Reglamento del Servicio de Defensoría del Niño y el Adolescente y la Guía de procedimientos de atención de casos en las Defensorías del Niño y el Adolescente (Barrios & Sandoval, Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos de la defensoría Municipal del niño y el adolescente (DEMUNA) de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2022).

Para evaluar el nivel de cumplimiento de las obligaciones asumidas por los Estados parte de los tratados internacionales sobre derechos humanos –disponibilidad, accesibilidad, adaptabilidad, aceptabilidad y calidad. El ordenamiento jurídico peruano establece que es un servicio

brindado por el Sistema Nacional de Atención Integral a la Niñez y Adolescencia en los municipios. Su principal misión es promover, defender y monitorear los derechos de niñas, niños y adolescentes. Asimismo, la DEMUNA es una institución tutelar que protege los derechos económicos, sociales y culturales; y se le aplica el Pacto Internacional de Derechos Económicos (PIDESC). El PIDESC establece cuatro estándares o elementos para este tipo de servicios, los cuales son de cumplimiento obligatorio para los estados que han suscrito el actual Pacto, incluido el Perú. Es decir que la Demuna debe cumplir con los siguientes estándares: i) Disponibilidad, ii) Accesibilidad, iii) Aceptabilidad y iv) Calidad (Chumbe, 2021).

Subcategoría 1. La disponibilidad de los estándares de la DEMUNA (Defensoría del Niño y del Adolescente) se refiere a cómo y cuándo se pueden acceder a los servicios, recursos y protocolos que esta institución ofrece para proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Esto incluye la atención a casos de maltrato, abuso o cualquier situación que afecte su bienestar. Los estándares suelen establecer criterios de calidad y procedimientos que deben seguirse en la atención de estos casos, asegurando que se respete la dignidad y los derechos de los menores. Es importante que estos servicios sean accesibles para todos, independientemente de su situación socioeconómica (Acuña, 2022).

Estrada (2021), Indica que es fundamental tener un número adecuado de programas e instituciones que protejan los derechos de los niños y seguir ofreciendo estos servicios. Esto también se relaciona con las condiciones mínimas necesarias para su correcto funcionamiento, tales como infraestructura adecuada, servicios de saneamiento, acceso a agua y alcantarillado, electricidad, bibliotecas y computadoras. Además,

la disponibilidad implica contar con personal capacitado y una supervisión adecuada por parte de las autoridades correspondientes.

- Contar con el personal necesario y debidamente capacitado: El personal debe estar capacitado para ejercer funciones dentro de la DEMUNA, debe tener un buen nivel comunicativo a fin de brindar asesoría y óptima información al público usuario.
- Servicios Públicos: Agua, luz, desagüe e internet
- Conciliación: En la DEMUNA se brinda el servicio de conciliación
- Organización:
- Manual de Organización y Funciones.
- Organigrama.
- Presupuesto: Recursos que cuenta la entidad para la ejecución de sus acciones concernientes a la gestión.

Subcategoría 2. La accesibilidad de los estándares de la DEMUNA se refiere a la capacidad que tienen los niños, niñas y adolescentes, así como sus familias, para acceder a los servicios y recursos que esta institución ofrece. Esto implica que las oficinas de la DEMUNA deben estar ubicadas en lugares fácilmente alcanzables, de modo que no representen una dificultad para quienes necesiten su atención. Además, es esencial que la información sobre los servicios disponibles sea clara y comprensible, es decir que esto incluye desde folletos informativos hasta campañas de sensibilización que expliquen cómo funcionan estos servicios y qué pasos deben seguir las personas para beneficiarse de ellos. La atención debe ser personalizada, lo que significa que el personal de la DEMUNA debe estar capacitado para tratar cada caso con sensibilidad y respeto, reconociendo la diversidad de situaciones que pueden enfrentar los menores y sus familias (Chumbe, 2021).

Chuquimia (2023), manifiesta otro aspecto importante de la accesibilidad es la inclusión de grupos vulnerables, es decir que esto implica que se tomen en cuenta las necesidades específicas de personas con discapacidad o aquellos que enfrentan barreras lingüísticas o culturales, garantizando así que todos tengan la oportunidad de acceder a la protección de sus derechos. Finalmente, ofrecer horarios flexibles para la atención puede ser crucial, permitiendo que las familias puedan acudir a los servicios en momentos que se adapten a su rutina diaria.

- Acciones de Promoción

Toda acción de la promoción debe quedar registrado en un documento donde se especifique la promoción realizada y el público objetivo a quien estuvo dirigido.

- Gestión y seguimiento

En cuanto a prestar atención a los casos, el registro informatizado debe contener información sobre el usuario, el delito suscritas y el seguimiento a los casos.

- Identificación

Refiere al reconocimiento de la DEMUNA, esta debe tener una señal grande para que los usuarios identifiquen con gran facilidad su ubicación.

- Horario de atención

La DEMUNA debe tener forma externa donde se indique el horario de atención.

Subcategoría 3. La aceptabilidad de los estándares de la DEMUNA se refiere a la medida en que los servicios y recursos ofrecidos por esta institución son considerados apropiados y satisfactorios por los niños, niñas y adolescentes, así como por sus familias. Este concepto implica

que los estándares deben alinearse con las expectativas culturales, sociales y emocionales de la comunidad a la que sirven. Para que los servicios sean aceptables, es fundamental que se respeten las opiniones y sentimientos de los usuarios. Esto significa que la DEMUNA debe tener en cuenta las características específicas de cada grupo etario y su contexto cultural al diseñar e implementar sus programas. La comunicación efectiva es clave; los menores y sus familias deben sentirse cómodos expresando sus necesidades y preocupaciones, sabiendo que serán escuchados y tomados en cuenta (Fernandez, 2024).

Además, la formación del personal es crucial para asegurar una atención empática y respetuosa. Los profesionales deben ser capacitados no solo en aspectos técnicos, sino también en habilidades interpersonales que les permitan conectar con los menores de manera positiva. La creación de un ambiente acogedor y seguro puede hacer una gran diferencia en cómo se perciben los servicios. La aceptabilidad también implica que los procedimientos y protocolos sean percibidos como justos y equitativos. Si las personas sienten que están siendo tratadas con respeto y dignidad, es más probable que confíen en el sistema y busquen ayuda cuando la necesiten. En resumen, garantizar la aceptabilidad de los estándares de la DEMUNA es esencial para fomentar una relación de confianza entre esta institución y la comunidad, asegurando así que los derechos de los menores sean defendidos de manera efectiva (Mañaccasa et al., 2024).

El servicio debe ser asequible por su localización geográfica, facilidad de acceso y gratuito (gratuidad de los servicios).

- Derivación de casos, derivar los casos de manera responsable y oportuna a las instituciones correspondientes.
- Demanda de casos: Los casos deben ser atendidos por orden de llegada sin dejar de atender a los nuevos usuarios.

Subcategoría 4. La calidad de los estándares de la DEMUNA se refiere a la excelencia y efectividad de los servicios y recursos que esta institución ofrece a niños, niñas y adolescentes, así como a sus familias. Esta calidad se manifiesta en diversos aspectos que son fundamentales para garantizar el bienestar y la protección de los derechos de los menores. En primer lugar, la calidad implica que los servicios proporcionados sean adecuados y efectivos para atender las necesidades específicas de cada caso. Esto significa que la DEMUNA debe contar con protocolos claros y bien definidos que guíen la intervención en situaciones diversas, desde problemas familiares hasta situaciones de vulneración de derechos. La evaluación constante de estos protocolos es crucial para asegurar que se mantengan actualizados y pertinentes (Rosales & Torres, 2020).

Otro aspecto clave de la calidad es la capacitación del personal. Los profesionales que trabajan en la DEMUNA deben estar formados no solo en temas legales y técnicos, sino también en habilidades interpersonales y emocionales. Esto les permite abordar cada situación con sensibilidad y empatía, creando un ambiente seguro donde los menores se sientan cómodos al compartir sus experiencias. La retroalimentación es igualmente importante para evaluar la calidad de los estándares. La DEMUNA debe establecer mecanismos que permitan a los usuarios expresar su opinión sobre los servicios recibidos. Esta información puede ser invaluable para identificar áreas de mejora y ajustar los enfoques según las necesidades reales de la comunidad (Chumbe, 2021).

Además, la calidad también se refleja en la accesibilidad y disponibilidad de los servicios. Es fundamental que estos sean fáciles de alcanzar y estén disponibles en momentos convenientes para las familias, asegurando así que todos puedan beneficiarse de ellos sin barreras innecesarias. En resumen, la calidad de los estándares de la DEMUNA es un componente esencial para asegurar que los derechos de niños, niñas y adolescentes sean protegidos adecuadamente. Al centrarse en la efectividad, formación del personal, retroalimentación y accesibilidad,

esta institución puede ofrecer un apoyo valioso a quienes más lo necesitan

Los servicios brindados deben cumplir con estándares que garanticen una óptima calidad en la prestación del servicio, no solo en atención sino también en infraestructura, RRHH, logística, apoyo del gobierno local, regional y central.

- Satisfacción

Brindar una óptima atención, satisfaciendo las necesidades del usuario, mediante la confianza, la empatía el compromiso y el seguimiento para la atención de los casos.

- Formación continua

El colaborador de la DEMUNA debe contar con capacitaciones continuas a fin de brindar un servicio eficaz al usuario.

- Reclamación

Como parte de la medición de la Satisfacción se encuentran las reclamaciones por el servicio, ello contribuirá como mejora continua para optimizar la gestión del personal y mejorar el servicio.

3.2.4. DEMUNA

La Defensoría del Niño y del Adolescente, más conocida como DEMUNA, es una institución pública en Perú que se dedica a la promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Establecida en 1991, la DEMUNA surge como respuesta a la necesidad de garantizar que los menores cuenten con un entorno seguro y justo en el que puedan desarrollarse plenamente. La misión principal de la DEMUNA es asegurar que se respeten y cumplan todos los derechos de los menores, tal como lo establece la Convención sobre

los Derechos del Niño. Esto incluye derechos fundamentales como el acceso a educación, salud y protección contra toda forma de violencia. La institución no solo actúa como un ente regulador, sino que también brinda orientación y asesoramiento a padres, educadores y a la comunidad en general sobre cómo cuidar y proteger a los niños (Mañaccasa et al., 2024).

En su labor diaria, la DEMUNA recibe denuncias relacionadas con situaciones en las que se vulneran los derechos de los menores, tales como casos de maltrato, abuso o abandono. Una vez recibidas estas denuncias, se encarga de ofrecer atención inmediata y coordina con otras entidades para asegurar el bienestar del niño afectado. Además de su función reactiva, la DEMUNA tiene un papel proactivo en la formulación e implementación de políticas públicas que beneficien a niños y adolescentes, es decir que busca mejorar su calidad de vida mediante programas y acciones concretas que promuevan su desarrollo integral. La DEMUNA se basa en principios fundamentales que guían su trabajo, tales como el respeto a la dignidad humana, la no discriminación y el interés superior del niño. Estos principios son esenciales para asegurar que cada acción y decisión que tome la institución esté centrada en el bienestar de los menores (Guevara et al., 2024).

Funciones

- Averiguar el entorno del niño y joven, ya sea en institución pública o privada.
- Actuar con seguridad al saber que están intimidados sin uso de cualquier beneficio, no ejerciendo el interés superior del niño y del adolescente.
- Iniciar la unión de todas las familias; es así que se puede empezar con las conciliaciones entre ex convivientes, podemos

empezar por la pensión alimenticia, siguiendo una tenencia compartida y otras más; pero para esto no debe existir un proceso judicial.

- Tener conocimiento de lo familiar (el niño es protegido por una familia, quien responderá por él temporalmente).
- Impulsar el reconocimiento voluntario del parentesco.
- Coordinación de programas de cuidado a niños y jóvenes trabajadores.
- Facilitar orientación de diferentes disciplinas y permanente a las familias para prevenir disposiciones críticas, graves sin litigio previo.
- Denuncie de inmediato las malas conductas y los delitos contra niños y jóvenes a las autoridades correspondientes.

De manera similar, la Ley N°27007 y sus disposiciones permiten que la DNA lleve a cabo una mediación extrajudicial con los organismos encargados de hacer cumplir la ley en tres temas: alimentos, almacenamiento y visitas, este permiso debe obtenerse de Mimp. (Guevara et al., 2024).

Personal de la DEMUNA

Góngora (2023), menciona que es el equipo de trabajo que conforman la DEMUNA con un responsable del servicio, defensores, promotor defensor y personal de apoyo. Es decir que el artículo 27º, menciona que los términos y condiciones de los servicios de la DNA instituye que el defensor del pueblo estará compuesto por los sucesivos miembros, encargado, protector, promotor, abogado y personas para apoyo. Asimismo, podemos decir que el responsable de la DEMUNA, debe ser una persona idónea para desempeñarse en el cargo, comprometido en la protección de los derechos del DNA; ser profesional y con experiencia en la materia. Por otro lado, sus funciones son:

- Destinar el servicio de defensoría municipal
- Alinear e inspeccionar al equipo de trabajo, manteniendo un buen clima laboral para el cumplir los deseos planteados.
- Elaborar los instrumentos de gestión como plan de trabajo, informes anuales.
- Coordinar y concertar acciones de manera interna y externa con las instancias correspondientes.
- Gestionar recursos, manejando de manera idónea el presupuesto asignado
- Realizar acciones de coordinación con el MIMP
- Consolidar el Comité Municipal por los Derechos de la Niñez y la Adolescencia (COMUDENA) y asumir las funciones de Secretaría Técnica.

Usuarios internos y externos de la DEMUNA

Quienes reciben ayuda económica y educativa de la Defensoría del Niño y del Adolescente, que trabaja para mejorar la vida de los niños y adolescentes. Cuando mencionamos usuario nos referimos a una o un conjunto de pobladores que reciben ayuda o también se le llama servicio para un bien propio en favor de su menor hijo, ya que lo que se busca una evolución física saludable, de todo su organismo teniendo un resultado satisfactorio para el menor o adolescente que está recibiendo este servicio brindado a través del programa DNA, que lo puede encontrar o solicitar cualquier usuario de bajos recursos mediante la DEMUNA que está localizada dentro de las Municipalidades (Gongora, 2023).

3.2.5. Derecho de los niños, niñas y adolescentes en el ámbito internacional.

Los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el ámbito internacional están consagrados principalmente en la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN), un tratado adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1989. Este instrumento reconoce que todos los menores tienen derecho a ser protegidos, respetados y a vivir en condiciones que favorezcan su desarrollo integral. En primer lugar, la CDN establece el derecho fundamental a la vida, la supervivencia y el desarrollo, lo cual implica que cada niño debe crecer en un entorno seguro y saludable. Además, se promueve el principio de no discriminación, garantizando que todos los niños, sin importar su origen étnico, género o condición socioeconómica, sean tratados con igualdad y respeto (Ravetllat, 2021).

Otro aspecto crucial es el derecho a ser escuchados. Los niños tienen la capacidad de expresar sus opiniones sobre asuntos que les afectan y estas deben ser consideradas en la toma de decisiones. Este derecho fomenta su participación activa en la sociedad y les permite desarrollar un sentido de responsabilidad. La educación es otro pilar fundamental; todos los niños deben tener acceso a una educación de calidad que les permita alcanzar su máximo potencial. La CDN también se preocupa por la protección de los menores contra cualquier forma de abuso, explotación o violencia, subrayando la importancia de crear entornos seguros donde puedan crecer y desarrollarse (Rodríguez, 2022).

Adicionalmente, se reconoce el derecho al bienestar integral, que incluye el acceso a servicios de salud adecuados y un entorno familiar que propicie su desarrollo emocional y social. También se garantiza el derecho a una identidad, asegurando que cada niño tenga un nombre y una nacionalidad desde su nacimiento. A pesar de que muchos países han ratificado la Convención y se han comprometido legalmente a proteger estos derechos, la implementación efectiva varía ampliamente entre diferentes contextos. Por ello, es esencial seguir trabajando para

garantizar que todos los niños y adolescentes disfruten plenamente de sus derechos en todo el mundo (Casazola, 2021).

3.2.6. La convención de los derechos del niño

La Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) es un tratado internacional adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989, que establece un marco legal para la protección y promoción de los derechos de todos los menores de 18 años. Este documento es considerado un hito en la lucha por los derechos infantiles, ya que reconoce a los niños no solo como objetos de protección, sino como sujetos de derechos con opiniones propias y necesidades específicas. La CDN se compone de 54 artículos que abarcan una amplia gama de derechos fundamentales. Estos incluyen el derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo, así como el derecho a la educación, la salud y el bienestar. También se enfatiza la importancia de la no discriminación, asegurando que todos los niños, independientemente de su raza, género o condición socioeconómica, tengan acceso a estos derechos sin distinción (Cañarte et al.s, 2022).

Uno de los aspectos más innovadores de la Convención es el reconocimiento del derecho del niño a ser escuchado en los asuntos que les afectan. Esto significa que su opinión debe ser considerada en decisiones familiares, judiciales y administrativas. La CDN también establece medidas específicas para proteger a los niños contra el abuso, la explotación y cualquier forma de violencia. Desde su adopción, la Convención ha sido ratificada por casi todos los países del mundo, lo que refleja un compromiso global hacia el bienestar infantil. Sin embargo, aunque muchos gobiernos han implementado políticas y leyes alineadas con la CDN, los desafíos persisten en su aplicación efectiva. Muchos niños aún enfrentan situaciones de vulnerabilidad y violación de sus derechos en diversas partes del mundo (Torvalva, 2022).

En resumen, la Convención sobre los Derechos del Niño representa un avance significativo en la protección de los derechos infantiles y establece un estándar internacional que todos los países deben esforzarse por alcanzar. Es un llamado a la acción para garantizar que cada niño pueda crecer en un entorno seguro y propicio para su desarrollo integral (TensionesTobón & Isaza, 2021).

3.2.7. Principios rectores de la convención

Principio de no Discriminación: Tipificado en el artículo 2, hace mención que La Convención es aplicable a todos los niños cualquiera que sea su raza, religión o habilidad; sin importar lo que diga o piensen los menores; cualquiera que sea el tipo de familia de la que vienen, sin importar donde viven, que idioma hablan, que es lo que hacen sus padres, la cultura de la que provengan, si tienen alguna discapacidad o son ricos o pobres. No hay causa que justifique el trato desigual.

Principio del interés superior del niño: Tipificado en el artículo 3, hace mención, que cuando se va a tomar una decisión que puede afectar al niño, lo primero que debe de pensar quien tomará la decisión es en el beneficio del niño. Los adultos deben de hacer aquello que es mejor para ellos. Cuando los adultos tomen decisiones deben de pensar la forma en que éstas no afecten a los niños. Este principio se puede observar, por ejemplo, en la creación de nuevas leyes, políticas del gobierno y presupuestos destinados a la niñez.

Principio Derecho a la vida, la supervivencia y desarrollo: Tipificado en el artículo 6, La Convención hace referencia a este principio teniendo en cuenta que los niños tienen derecho a vivir, por tal motivo, los gobiernos deben asegurar que los niños crezcan y se desarrollen saludablemente.

Principio de participación y ser escuchado: Tipificado en el artículo 12, hace mención que cuando se tomen decisiones que puedan afectar a los niños, se tiene el derecho a que los niños digan lo que piensan y tal opinión debe ser tomada en cuenta. Esto no significa que, los niños puedan decirles a sus padres que hacer y qué no hacer. La Convención busca que los padres escuchen las opiniones de los hijos y que los involucren en la toma de decisiones, la Convención reconoce que el nivel de participación en las decisiones debe ser apropiado por el grado de nivel de madurez.

3.2.8. Derecho de los niños, niñas y adolescente en el ámbito nacional

En el ámbito nacional, los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes están consagrados en la Constitución Política del Perú y son desarrollados en un conjunto de normas, siendo el principal instrumento normativo el Código de los Niños y Adolescentes (Breavo, 2023).

3.2.9. Los derechos del niño y adolescente en la constitución Política del Perú

La Constitución Política del Perú, promulgada en 1993, reconoce y protege de manera explícita los derechos de los niños y adolescentes, reflejando el compromiso del Estado peruano con el bienestar y desarrollo integral de esta población. En su artículo 4, la Constitución establece que la defensa de la persona humana y el respeto a su dignidad son principios fundamentales, lo que incluye a los menores de edad como sujetos plenos de derechos. Un aspecto destacado es el reconocimiento del derecho a la vida, a la salud y a la educación. La Constitución garantiza que todos los niños y adolescentes tienen derecho a recibir una educación gratuita y obligatoria en niveles inicial y primaria, así como acceso a servicios de salud que aseguren su

bienestar físico y mental. Este enfoque integral busca asegurar que cada menor tenga oportunidades para su desarrollo personal y social (Tejada & Acevedo, 2022).

Además, la Constitución establece que los niños y adolescentes tienen derecho a ser protegidos contra toda forma de abuso, explotación y violencia. El Estado está obligado a implementar políticas públicas que promuevan un entorno seguro donde los menores puedan crecer sin temor a ser víctimas de maltrato o explotación. Este compromiso se extiende también a la protección de los derechos de aquellos en situaciones vulnerables, como los niños en condiciones de pobreza o aquellos que han sido separados de sus familias (Mendoza, 2022).

La participación activa de los niños y adolescentes en asuntos que les conciernen también está contemplada en la Constitución. Se reconoce su derecho a ser escuchados en procesos judiciales y administrativos, lo que resalta la importancia de considerar sus opiniones y perspectivas en decisiones que afecten sus vidas. En resumen, la Constitución Política del Perú establece un marco robusto para la protección y promoción de los derechos de los niños y adolescentes. Al reconocerlos como sujetos plenos de derechos, se busca garantizar su desarrollo integral en un entorno seguro y respetuoso. No obstante, es fundamental que estas disposiciones se traduzcan en acciones efectivas por parte del Estado, asegurando así el cumplimiento real de los derechos consagrados (Rossel, 2022).

3.2.10. Procedimientos tutelares de la defensoría Municipal del Niño y adolescente – DEMUNA.

Miranda (2022) menciona que se debe precisar que la atención de casos se ha dividido en cinco etapas: recepción, calificación, acciones

dispuestas, seguimiento y conclusión del procedimiento, de las cuales se definen de la siguiente manera:

- a) **Recepción:** Etapa a partir de la cual la Defensorías del Niño y Adolescente (DNA) toma conocimiento del caso, de manera verbal o escrita. Se toma conocimiento por solicitud de parte (pudiendo ser a título personal o de forma anónima) o por impulso de oficio. El defensor deberá ingresar los datos en una “ficha de recepción y relato de los hechos” con la cual se abre el expediente.
- b) **Clasificación:** Etapa en la cual el defensor evalúa el caso y determina la acción a seguir. Debe realizarse en el término de veinticuatro horas de recibido el caso, o de requerirse una mayor indagación sobre los hechos, podrá realizarse en el plazo máximo de siete días hábiles contados desde la recepción.
- c) **Acciones disputas:** Etapa en la cual el defensor, como resultado de la calificación del caso, puede implementar alguno de los siguientes seis mecanismos de solución:
 - **Orientación:** Mecanismo de atención mediante el cual el defensor proporciona información variada sobre temas generales o específicos relacionados con los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Se brinda inmediatamente después de realizada la calificación, pudiéndose con ello dar por concluido el procedimiento, excepto que se requiera disponer de otros mecanismos de atención. En dicho caso, se brindará en cualquier momento del procedimiento de atención de casos.
 - **Derivación:** Mecanismo mediante el cual se trasladó formalmente un caso a una institución pública o privada u a otra Defensorías del Niño y Adolescente (DNA) para su atención. Las razones por las que se debe derivar un caso son: a) Cuando el caso presuntamente constituye falta o delito; b) Cuando la Defensorías del Niño y Adolescente (DNA) no puede ofrecer la atención que el caso requiere; o, c) Cuando se presuma una

situación que pueda dar lugar a un estado de abandono de los niños, niñas y adolescentes.

- **Denuncia:** Comunicación del defensor a la instancia competente más cercana frente a la presunción de faltas o delitos cometidos en agravio de niños, niñas y adolescentes. La comunicación ante la instancia competente debe realizarse de manera inmediata, pudiendo además brindar atención especializada al o los afectados.
- **Conciliación extrajudicial:** Mecanismo alternativo orientado a la solución de conflictos familiares en el que se busca promover un acuerdo voluntario entre las partes, atendiendo al principio de interés superior del niño. Para dichos efectos, se convoca a una audiencia a conciliación, conducida por el defensor, quien actúa como facilitador. El resultado de la audiencia – acuerdo total, parcial, la falta de acuerdo o inasistencia de las partes – se expresa en un acta de conciliación. Son materias conciliables: a) La asignación de una pensión de alimentos; b) La tenencia de los hijos menores de edad; y, c) El régimen de visitas.
- **Compromiso.** - Acto mediante el cual una o más personas se obligan a restituir los derechos de los niños, niñas y adolescentes o garantizar su cumplimiento, siempre que dichos hechos no constituyan falta o delito. A la reunión en la que se celebra el compromiso deben asistir la parte o partes a comprometerse. Los compromisos se plasman en un acta de compromiso. Las materias que se resuelven por esta vía son: a) Reconocimiento voluntario de filiación extrajudicial; b) Normas de comportamiento; y c) Otras que despliegue el defensor en el marco de sus funciones.
- **Gestiones administrativas.** - Acciones específicas que se despliegan para la atención de un caso, ante las instituciones que incurrir en una contravención. También involucran a las acciones de coordinación que se despliegan para la incorporación de niños, niñas y adolescentes en los programas sociales que se diseñan para su atención en su localidad. Estas

gestiones se agrupan en: i) Gestiones dirigidas a salvaguardar el derecho a la identidad; ii) Gestiones dirigidas a salvaguardar el derecho a la educación; iii) Gestiones dirigidas a salvaguardar el derecho a la libertad personal; iv) Gestiones para salvaguardar otros derechos.

d) Seguimiento

El defensor realiza las siguientes acciones

- El cumplimiento de los acuerdos podrá ser monitoreado registrándolos y comprobando su estado.
- Vigila cómo van las cosas con los acuerdos de menores y asegúrate de que se cumplan.
- Vigile cómo van las cosas y asegúrese de que se cumplan los acuerdos de conciliación.
- Realizar ajustes de estrategias para alcanzar los objetivos trazados, previo a ello se debe verificar el cumplimiento de los acuerdos y si no se cumplen replantear acciones para la solución respectiva.
- Identificar restricciones y conflictos.

Los controles son los siguientes:

- Los DNA realizan visitas periódicas.
- Reportes e Informes de especialistas o representantes de organizaciones sobre tratamientos o seguimiento específico a su criterio.
- Propiciar reuniones entre las partes para determinar el acatamiento de los acuerdos.
- Comunicación continua vía teléfono u otros medios.
- Cualquier otra cosa que el defensor considere relevante.

- Puede haber hasta seis meses entre registros.

e) Conclusiones

Finaliza el procedimiento con la emisión de un informe de parte del defensor responsable

- Una vez transcurrido el tiempo máximo, seis meses, desde iniciado el proceso por el defensor.
- Para la negativa de un remitente de DNA, él o ella debe demostrar su voluntad de no continuar, lo cual se documentaría en el cuestionario o formulario de cuestionario apropiado, solo se aplica cuando los derechos o intereses del niño o joven se encuentran lesionados o en riesgo y han sido revisados por otro organismo de protección.
- Porque las partes en el proceso retiraron sus peticiones de forma independiente, para ello deben transcurrir treinta días calendarios, luego de verificar que el derecho de los niños esté protegido o siendo atendido en otra institución.

3.3. Marco conceptual

- **Cumplimiento:** Se refiere a la acción de seguir o adherirse a normas, leyes o estándares establecidos. En este contexto, implica que los servicios de la DEMUNA deben ajustarse a ciertos requisitos (Cañarte et al., 2022).
- **Estándares Internacionales:** Son criterios o normas establecidas a nivel global que buscan asegurar la calidad y la eficacia de los servicios. Estos estándares pueden abarcar aspectos como derechos humanos, atención al cliente y procedimientos operativos (Breavo, 2023).
- **Prestación de Servicios:** Se refiere al acto de ofrecer o proporcionar servicios a los usuarios. En el caso de la DEMUNA,

esto incluiría la atención y el apoyo a menores y sus familias (Cañarte et al., 2022).

- **DEMUNA:** Es la Dirección de la Mujer y la Niñez en Perú, encargada de proteger los derechos de los niños y adolescentes, promoviendo su bienestar y desarrollo integral (Rossel, 2022).

- **Derechos de los Niños:** Son los derechos fundamentales que tienen todos los menores, como el derecho a la vida, a la educación, a la protección contra el abuso y a ser escuchados. Estos derechos están consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño (Tensiones Tobón & Isaza, 2021).

- **Calidad de Servicio:** Se refiere a la medida en que un servicio cumple con las expectativas y necesidades de los usuarios. En el contexto de la DEMUNA, implica ofrecer servicios que sean efectivos, accesibles y respetuosos con los derechos de los niños (Rossel, 2022).

- **Evaluación:** Es el proceso de analizar y medir el desempeño y la efectividad de los servicios prestados. Esto es crucial para garantizar que se cumplen los estándares internacionales y se logran los objetivos establecidos (Breavo, 2023).

- **Intervención:** Se refiere a las acciones tomadas para abordar una situación específica, como brindar apoyo psicológico o social a un menor en riesgo (Tensiones Tobón & Isaza, 2021).

- **Políticas públicas:** Se refiere a las estrategias y acciones desarrolladas por el gobierno local para abordar problemáticas sociales específicas, en este caso relacionadas con la infancia y adolescencia (Tensiones Tobón & Isaza, 2021).

- **Capacitación:** Acciones formativas dirigidas al personal de la DEMUNA para mejorar sus habilidades y conocimientos sobre derechos infantiles y estándares internacionales en la atención a niños y adolescentes (Breavo, 2023).

IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Tipo de investigación

La investigación es tipo Básica, porque busco tener conocimientos científicos, es decir este tipo de estudio se basa en un trabajo y solución a un problema jurídico que se encuentra dentro del ordenamiento jurídico. Estudia en este caso el cumplimiento de los estándares internacionales de la prestación de servicios de la DEMUNA. (Gutierrez, 2021).

Por otro lado, la investigación también tuvo un enfoque cualitativo, tal como lo indican Arias et al. (2021), este enfoque se enfoca en el análisis y comprensión de un determinado fenómeno que ocurre en la realidad, con el objetivo de comprenderlo a profundidad y obtener nuevas comprensiones sobre el tema o profundizar en las ya existentes.

4.2. Diseño de investigación

La investigación tuvo un diseño fenomenológico, según el autor Velásquez (2023), es un estudio que pretende describir y entender los fenómenos desde el punto de vista de cada sujeto y desde la perspectiva construida colectivamente que dan a su experiencia de manera subjetiva. También busca explicar las razones de los diferentes aspectos del comportamiento.

4.3. Matriz de operacionalización de categorías

CATEGORIA	DEFINICION CONCEPTUAL	SUB CATEGORIAS	DEFINICION CONCEPTUAL	SUB SUB CATEGORIAS	UNIDADES DE ANÁLISIS
Cumplimiento de los Estándares Internacionales para la prestación del servicio.	El cumplimiento de los estándares internacionales para la prestación de servicios de la DEMUNA es un compromiso fundamental que busca garantizar que todos los niños y adolescentes reciban atención adecuada y respetuosa de sus derechos. Este cumplimiento implica que las instituciones responsables de la protección y promoción de los derechos infantiles se alineen con directrices y principios establecidos en documentos internacionales, como la Convención sobre los Derechos del Niño.	Disponibilidad	Se refiere a los escenarios mínimos con las que debe contar las DEMUNAS para el buen trabajo de las mismas.	<ul style="list-style-type: none"> ● Personal capacitado ● Infraestructura ● Organización ● Plan de trabajo 	Técnica: Entrevista Instrumento: Guía de Entrevista
		Accesibilidad	El servicio debe ser asequible por su localización geográfica, facilidad de acceso) (y gratuito (gratuidad de los servicios).	<ul style="list-style-type: none"> ● Promoción de servicios ● Orientación de servicios ● Gestión y seguimiento 	
		Aceptabilidad	El servicio a brindar debe ser respetuoso de las libertades de las personas, brindando un trato igualitario a todos sin discriminación de ningún tipo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Derivación de casos ● Integración, diversidad 	
		Calidad	Es la valoración que se le da al buen servicio, a la buena atención. Mantener un ambiente agradable, donde el usuario se sienta satisfecho y en confianza de que su caso va a ser tratado de manera correcta y con la prontitud debida.	<ul style="list-style-type: none"> ● Satisfacción ● Formación continua 	

4.4. Procedimiento de muestreo

Participantes

En cuanto a los participantes, está definida como un conjunto compuesto por unidades, objetos, animales que tienen características similares, de modo que, estos sean sometidos a un estudio. De otro lado, el universo, está compuesto por 10 usuarios de la DEMUNA (Velázquez, 2023).

Muestra

La muestra se considera censal porque se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En ese sentido Lara et al. (2020), establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. Por lo expuesto, la muestra de la investigación comprende de 10 usuarios de la DEMUNA.

Tabla

Categorización de participantes

PARTICIPANTES	DESCRIPCION
E1	USUARIO DE LA DEMUNA
E2	USUARIO DE LA DEMUNA
E3	USUARIO DE LA DEMUNA
E4	USUARIO DE LA DEMUNA
E5	USUARIO DE LA DEMUNA

E6	USUARIO DE LA DEMUNA
E7	USUARIO DE LA DEMUNA
E8	USUARIO DE LA DEMUNA
E9	USUARIO DE LA DEMUNA
E10	USUARIO DE LA DEMUNA

Asimismo, se mencionará los criterios de inclusión y exclusión a continuación: Como criterios de inclusión respecto a los entrevistados tenemos a) usuarios de la DEMUNA; b) Conocimiento acerca de la problemática; y c) Consentimiento informado en la entrevista. Asimismo, se tiene en cuenta criterios de exclusión dado que son los siguientes: a) Que no sean usuarios de la DEMUNA; b) Que no tengan conocimiento de la problemática; y c) Que no tengan las ganas de participar en la entrevista.

4.5. Recolección y análisis de la información

Técnica

En el presente estudio se emplea como técnica de investigación a la entrevista, según Fernández (2021) la técnica de la entrevista posee gran valor dentro del campo de la investigación, sobre todo para las investigaciones cualitativas pues le ayuda a recolectar datos, se puede definir a esta técnica como una conversación que posee un fin determinado y ello lo hace diferente al simple hecho de conversar. Es un instrumento bastante técnico y pese a ello adopta una forma de diálogo coloquial para poder socializar con el entrevistado y nos pueda brindar la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

Instrumento

Como instrumento de acopio y recolección de datos e informaciones la presente investigación utiliza a la guía de entrevista, que según Hernández y Duana (2020) el instrumento de recolección de datos es aquella herramienta orientada a propiciar las condiciones necesaria para que la técnica pueda ser efectivizada y se pueda recolectar la información necesaria para absolver las cuestiones vinculadas a las variables objeto de estudio.

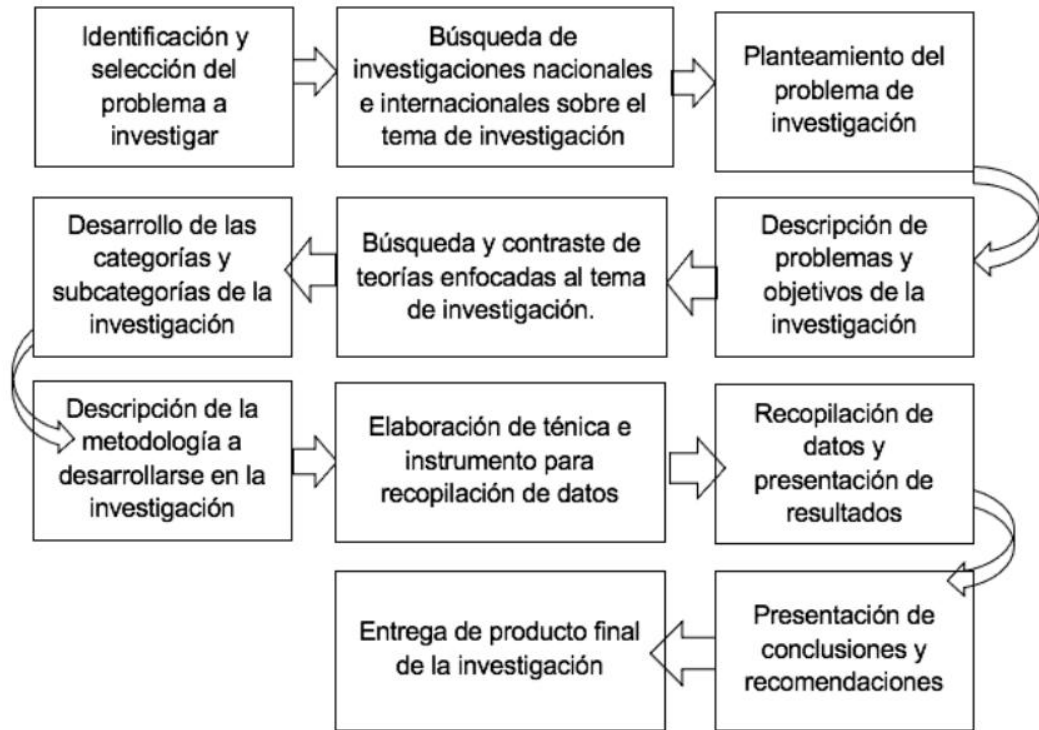
En el marco de este estudio, se realizará una entrevista compuesta por 13 preguntas, que será aplicada a 10 usuario de la DEMUNA quienes nos compartirán información para la recolección de nuestros datos.

Procedimiento

Para llevar a cabo el desarrollo de la investigación, se citó a los expertos a entrevistar para el desarrollo de la técnica planteada. Para ello, con previo aviso y consentimiento, se dio a conocer la reserva de identidad y la finalidad del estudio. Los entrevistados accedieron con la información en base a sus experiencias. Se llevo a cabo en diferentes fechas en reuniones tanto de manera presencial.

Figura 1

Trayectoria metodológica



(Hernandez y otros, 2014).

4.6. Aspectos éticos y regulatorios

Se ha desarrollado siguiendo el principio de integridad científica, para lo cual se ha respaldado con la documentación necesaria, como el consentimiento informado, que es fundamental para garantizar la autenticidad por parte de los autores que suscriben esta investigación de investigación. Además, se han consultado fuentes confiables y veraces, como artículos científicos y tesis, tomando en cuenta las citas parafraseadas de los autores junto con sus correspondientes referencias, respetando así los derechos de autor según las normas APA de séptima edición y cumpliendo con los estándares normativos de manera precisa.

V. RESULTADOS

5.1. Descripción de los resultados

En el presente apartado, se plasmarán los hallazgos obtenidos a partir de la aplicación de la guía de entrevista dirigida a los usuarios de la DEMUNA. Cada una de las respuestas serán debidamente analizadas, con el propósito de encontrar las convergencias y divergencias que surgen de los entrevistados atendiendo a la naturaleza de una investigación desarrollada bajo un enfoque cualitativo (ver anexo 2).

Al respecto, el **objetivo general** planteó describir el cumplimiento de los estándares internacionales para la prestación de servicios de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024. Sobre ello, se formuló como pregunta 1 ¿Qué entiende Ud. por estándares internacionales para la prestación de servicio en la DEMUNA? donde se halló como postura mayoritaria que los estándares internacionales están concebidos como parámetros para brindar un adecuado nivel de atención a los usuarios que visitan la institución pública citada, siendo predominante entre los participantes la siguiente opinión “Son los estándares que están establecidos a nivel internacional y que corresponde a la DEMUNA, como institución pública, cumplir” (E10).

En adición, se consignó como pregunta 2 ¿Considera Ud. que la defensoría municipal (DEMUNA) cumple con brindar un buen servicio? Sobre esto, los entrevistados coinciden que el servicio prestado por el personal de la DEMUNA es pertinente y puede mejorar, calificándolo como regular, en la medida que carece de una adecuada infraestructura, circunstancia que influye de forma negativa en los trabajadores y, simultáneamente en los usuarios. No obstante, recalcan que el apoyo y auxilio recibido del personal es significativo, incidiendo en lo siguiente “tengo apoyo, los niños son protegidos, tengo atención rápida, no nos dan la espalda” (E7).

Por otro lado, acerca del **objetivo específico 1** que se centró en describir el cumplimiento de los estándares de disponibilidad en la gestión que cumple la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024 se obtuvieron como hallazgos de la pregunta 3 ¿Considera Ud. que el personal está capacitado para el funcionamiento y gestión de la DEMUNA? Que, en su mayoría los participantes coinciden en la adecuada capacitación y conocimientos auxiliares que posee el personal de la institución pública, esto implica que los colaboradores que desempeñan una función en la DEMUNA gozan de la información precisa para ofrecer un óptimo servicio. Sin embargo, se advierte una discrepancia mínima que reflejó su disconformidad sobre la capacitación del personal mencionando “he logrado apreciar que no todos los servidores desarrollan sus funciones con la misma responsabilidad y capacidad” (E9).

Seguidamente, en la pregunta 4 acerca de ¿Qué opinión tiene sobre la infraestructura y servicios básicos de la DEMUNA? se apreció una uniformidad en las respuestas proporcionadas por los entrevistados, sosteniendo que las instalaciones de la DEMUNA carecen de una adecuada limpieza, áreas sin remodelación, una sala de espera con aforo mínimo e insuficiente para la cantidad de usuarios que asisten, escritorios e impresoras. Entonces, revela una estructura precaria que no es cómoda y pertinente para el desarrollo de funciones de los propios colaboradores, así como los usuarios, esta opinión general se refuerza con lo siguiente “no hay cartel que indique el nombre de la DEMUNA, ambientes pequeños, sala de atención pequeña, hay 4 escritorios y poco espacio para los usuarios, no hay internet, los baños no tienen PH y están descuidados. Las gradas para pasar a otro ambiente son altas”. (E8)

Por otro lado, la pregunta 5 respecto a ¿Cómo considera Ud. la organización de la DEMUNA? reflejó una ausencia de uniformidad entre los usuarios, sin embargo, una idea que predominó fue la buena apreciación respecto a la organización que posee la institución, que está manifiesta en la respuesta oportuna por parte del personal sobre las consultas y los respectivos casos que presentan los participantes; por lo tanto, solo es un grupo minoritario que estima una inadecuada organización, tras apreciar un tiempo de espera largo para su atención. Esto permite corroborar que, en su mayoría los entrevistados concuerdan que es idónea, como se evidencia en la siguiente respuesta “está organizado porque cada vez que pregunto sobre mi caso de alimentos me dan información oportuna, la jefa es atenta, las personas que atienden están en sus posiciones, aunque a veces están un poco molestos”. (E8)

En esa línea, la pregunta 6 ¿Considera Ud. que la DEMUNA cuenta con un plan de trabajo institucional? Son distintos los usuarios que desconocen si la DEMUNA dispone de un plan como el señalado, consideran que se trata de un aspecto a nivel interno, sin embargo, algunos coinciden que esto logra visualizarse a través del periódico mural que está plasmado en las oficinas de la institución pública. De otro lado, advierten que el personal informó acerca del cumplimiento de este plan, precisamente en las capacitaciones y charlas que proporcionan a los usuarios que asisten, apreciación que se fortalece con lo expuesto en la siguiente respuesta “sí, debe tener una planificación, hay una pizarra donde se menciona su agenda de trabajo” (E7).

Por consiguiente, en el **objetivo específico 2** que propuso describir el cumplimiento de los estándares de accesibilidad en la gestión que cumple la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024, se hallaron como principales resultados de la pregunta 7 ¿Considera Ud. que la DEMUNA realiza acciones de promoción y accesibilidad de sus servicios? Que, en

este extremo existen dos posturas que predominan en los entrevistados, un sector de usuarios estima que la institución desarrolla acciones de promoción y accesibilidad a efectos de que la ciudadanía tenga conocimiento de los servicios que proporciona, que se enfatiza con la siguiente fundamentación “He visto que hay una campaña de asistencia económica por orfandad, han hecho publicidad en mi distrito y es para todas las personas que cumplan con los requisitos” (E6). Sin embargo, el otro grupo de usuarios considera que, si se efectúan este tipo de acciones, pero, no tienen el alcance esperada, a causa de insuficientes medios de difusión para comunicar a la población sobre su misión, siendo preocupante pues son distintas las personas que requieren del servicio y no tienen conocimiento de su existencia. Este pensamiento se consolida con lo siguiente “Considero que sí tiene actividades de promoción y accesibilidad, pero no tienen un gran alcance para la ciudadanía, deberían existir mayores canales de difusión sobre sus acciones porque es de gran soporte y ayuda para ciudadanos que carecemos de recursos para pagar una atención privada” (E9).

Por su parte, la pregunta 8 respecto a ¿Comente Ud. sobre la orientación al usuario referente a la prestación del servicio de la DEMUNA? se advierte una homogeneidad en las respuestas de los entrevistados que puntualizan y resaltan un correcto asesoramiento e información brindada por el personal institucional de la DEMUNA a través de los distintos procesos que han efectuado. Esto se resume en el comentario que expresa lo siguiente “es una orientación adecuada, desde cierto punto es una asesoría personalizada porque, respecto a mi caso, he tenido una gran apertura y diálogo con el personal de la DEMUNA, salvo por una señorita que en un determinado momento me trato de forma inadecuada” de esta manera los usuarios definen una guía que se adapta al caso y circunstancias de las personas (E10).

De la revisión de la pregunta 9 acerca de ¿Qué opina sobre la gestión del seguimiento a los casos atendidos en la DEMUNA? existen posturas contrapuestas entre los entrevistados, precisamente porque cada usuario presenta un caso distinto, con particularidades y complejidades propias; empero, una respuesta recurrente es la atención pronta que está reflejada en la intervención oportuna de los asesores en casos como aquellos relacionados con la pensión de alimentos, tenencia del menor o régimen de visitas. Esto último se matiza con las afirmaciones de los usuarios como “Es muy bueno, ya que siempre se comunican conmigo, para saber si todo está muy bien, de acuerdo con mi pensión de alimentos” (E1) y “Que hacen realmente un seguimiento, ya que están en contacto con mi persona” (E5).

A continuación, los hallazgos del **objetivo específico 3** que se enfocó en describir el cumplimiento de los estándares de aceptabilidad en la gestión que cumple la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024. A partir de ello, se formuló la pregunta 10 ¿Comente los diferentes casos que se atienden en la DEMUNA? donde los entrevistados describieron una serie de procesos que, en su mayoría se reiteran en sus respuestas, entre los principales se consigna el proceso de pensión de alimentos, el régimen de visitas, tenencia, reconocimiento de paternidad, orfandad y entre otros, como el siguiente comentario “alimentos, bienestar de los menores, tenencia y visitas” (E2).

Posteriormente, la pregunta 11 acerca de ¿Considera Ud. que la DEMUNA debe atender a todos los usuarios sin distinción de lengua, cultura y otros factores? Que, obtuvo una uniformidad en las respuestas proporcionadas por los usuarios, indicando que las personas son sujetos de derecho y, por tanto, en ninguna circunstancia podrán ser objeto de discriminación por raza, religión, lengua, cultura u otra índole. Esto refleja que los entrevistados, de manera consciente, comprenden la importancia

de una igualdad de trato entre los usuarios y el personal de la DEMUNA, donde ninguno de los dos podrá ejercer este tipo de actos denigrantes. Entre las respuestas más resaltantes que se aprecian se encuentra “Sí, ningún sujeto puede ser impedido de acceder a un derecho, o ser sujeto a discriminación. Solo escuché un caso, hace un tiempo, de una mujer con niños que tenían una lengua diferente, y no lograron obtener la ayuda necesaria, habiendo sido objeto de discriminación” (E9).

Por último, al respecto del **objetivo específico 4** que postuló por describir el cumplimiento de los estándares de calidad en la gestión que cumple la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024 e incluyó como parte a la pregunta 12 sobre ¿Cuán satisfecho se encuentra con la prestación del servicio de la DEMUNA? donde se evidenció que, cada uno de los entrevistados posee un criterio y experiencia personal, razón por la cual el grado de satisfacción que presentan acerca del servicio que ofrece el personal de la institución es diferente. Algunos califican sus experiencias como adecuadas como el siguiente comentario “Bien, estoy satisfecho con la atención porque han atendido mi caso, y han estado pendiente del mismo, se han orientado y gestionado de manera adecuada” (E6) y, otro grupo como regular, con la expectativa de una mejora no tanto en la atención, sino en la infraestructura que afecta sin duda la calidad del servicio; esta opinión popular entre los participantes se resume en “honestamente, un 6 porque a la misma vez que estoy agradecida con el servicio, considero que el establecimiento tiene condiciones muy precarias, no necesita ser un ambiente lujoso, pero mínimamente adecuado y limpio para que los servidores estén satisfechos, a ninguna persona le gustaría trabajar o ser atendida de esa forma” (E9).

Finalmente, la pregunta 13 respecto a ¿Qué opinión tiene sobre la mejora continua en los procesos para una mejor prestación del servicio en la DEMUNA? donde los entrevistados coincidieron en la importancia de

continuar de forma paulatina aumentando la calidad del servicio. Esto es relevante, pues la mayoría de los participantes reconoce que todo servicio, especialmente el institucional, debe cumplir con determinados estándares que no son sino parámetros que guían a las organizaciones estatales a perfeccionarse en el camino y trayectoria, que aporta a su vez un valor esencial y los conduce al cumplimiento de su misión. Esto sin duda, logra reflejarse en comentarios como los siguientes “Mi opinión es que la mejora en los procesos debe hacerse de contratar más abogados, ya que solo hay 2 en la DEMUNA de Lambayeque” (E1) y “Más capacitación al personal para que estén más preparados para brindar atención y seguimiento a los casos, más actividades con los usuarios” (E6).

VI. DISCUSIÓN

6.1. Discusión de los resultados

En el siguiente desarrollo se presentará la discusión de los hallazgos obtenidos producto de la recolección, procesamiento y análisis de la información. Bajo lo expuesto, se abordará el **objetivo general** que se focalizó en describir el cumplimiento de los estándares internacionales para la prestación de servicios de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024, que alcanzó a reflejar la importancia de los estándares internacionales para el desarrollo institucional de la DEMUNA, citó en Lambayeque, precisamente porque se trata de un cuerpo de normativas, lineamientos y parámetros que guían a las organizaciones que brindan servicios a un público tan susceptible como los niños, niñas y adolescentes, que no requieren sino una protección y garantía de sus derechos.

Al respecto del resultado obtenido, se encontró una concordancia con lo expuesto a través de un antecedente de estudio practicado por Pariona (2022) que enfatizó sobre la relevancia de los estándares internacionales para instituciones que brindan servicios como los citados, en la medida que, aportan de manera significativa y salvaguardan los derechos de los afectados, como niños (as) y adolescentes que por la condición y el contexto en el que se sitúan requieren de un auxilio por parte de las autoridades, como es el caso de la DEMUNA de Huancayo. En similar línea, desarrolla Salas (2022) que el cumplimiento de tales estándares suma notoriamente a las instituciones, porque permite que proporcionen un servicio de calidad, donde la protección y garantía de los derechos de los menores prevalezca y se priorice, tal como lo recomienda la Convención de los Derechos del Niño, un instrumento normativo que marca directrices fundamentales.

Paralelamente, este resultado coincide con la teoría de Chuquimia que describió a los estándares como un aspecto

importante que integra el marco legal de los sistemas jurídicos, y respalda las normativas promovidas en la legislación nacional; por lo tanto, una institución que cumple con tales directrices se transforma paulatinamente en un servicio de calidad y que se alinea a los derechos fundamentales de los usuarios.

Por su parte, el **objetivo específico 1** que se orientó a describir el cumplimiento de los estándares de disponibilidad en la gestión que cumple la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024, donde los resultados profundizaron en la necesaria capacitación del personal de la DEMUNA, en aras de optimizar y perfeccionar el funcionamiento y gestión que la institución brinda a los usuarios; de la misma manera, se delimitaron las deficiencias que presente respecto a la infraestructura y cómo esto impacta de forma negativa, no solamente en los entrevistados, sino especialmente en los profesionales que desempeñan labores en el centro citado; los problemas que se advierten sobre ello son generalmente acerca de la limpieza, los insuficientes materiales para la prestación del servicio, espacio y aforo limitado, así como otros factores que revelan una necesaria mejora.

Este hallazgo advierte una semejanza con lo dispuesto en la investigación de Saenz (2021) que puntualizó acerca de lo fundamental que resultan ser las capacitaciones para mejorar la operatividad, conocimiento y desempeño de los colaboradores de una institución pública que brinda servicios asistenciales como la DEMUNA, a su vez enfatiza que la charla informativa que reciben los profesionales es con el propósito de reforzar el compromiso continuo que presentan con la institución y con el servicio que ofrecen a la comunidad. Asimismo, esto coincide con la teoría de Acuña (2022) acerca de la importancia que presenta la infraestructura, porque es el área mediante el cual los colaboradores se desenvuelven diariamente y desarrollan sus funciones; es vital para un servicio de calidad tanto en las organizaciones públicas como privadas.

Por consiguiente, concuerda con lo postulado por Estrada (2021) que reconoce como estándar de disponibilidad a la capacitación de los profesionales que ofrecen servicios al público, también incluye a la organización que presenta la institución además de la infraestructura. Acerca de este último, realiza el hincapié de su relevancia tanto para los servidores como para los usuarios, porque ambos merecen desenvolverse en un espacio y ambiente adecuada, de modo que, cada uno logre interactuar adecuadamente.

A continuación, sobre el **objetivo específico 2** enfocado principalmente en describir el cumplimiento de los estándares de accesibilidad en la gestión que cumple la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024, donde se puntualizó en los resultados que, la DEMUNA si bien es cierto desarrolla acciones de promoción y accesibilidad de sus servicios, no dispone del nivel de difusión que amerita, en la medida que, son pocos los usuarios que tienen conocimiento acerca de los programas que desarrollan a nivel institucional. Por lo tanto, se estima necesario que los canales empleados para este tipo de acciones se modifiquen o perfeccionen, de modo que, otros usuarios accedan a esta información. De forma complementaria, se resaltó acerca de la adecuada y pertinente orientación que brinda el personal, donde existe un asesoramiento personalizado de por medio.

Esto concuerda con el hallazgo presentado en el estudio previo de Orbes (2022) donde conmina a las instituciones públicas que prestan servicios como el mencionado a mejorar los canales de difusión en aras de expandir la información a otros usuarios que requieren de la atención y, estima que el apoyo o auxilio que expresan los colaboradores, en general la propia organización del Estado, es trascendental, porque ofrece un futuro a los jóvenes y niños que están en búsqueda de su propia sostenibilidad. En adición, es semejante con el estudio de Pidiache & Piña (2022) que abordó la importancia de la

accesibilidad a estos servicios, especialmente para aquellos menores que se encuentran en un estado de extrema pobreza y aspiran a una vida en condiciones dignas a través de los procesos que plantean juntamente con la DEMUNA.

Precisamente, este hallazgo se fortalece con la teoría de Chumbe (2021) que aprecia la accesibilidad de los servicios como un factor clave, reconociendo la importancia de las campañas u otros mecanismos que tienen como finalidad la promoción de los servicios prestados, dirigidas a personas que por las condiciones que padecen necesitan de auxilios de este tipo.

En suma, el **objetivo específico 3** que se concentró en describir el cumplimiento de los estándares de aceptabilidad en la gestión que cumple la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024 donde los resultados plasmaron el rol institucional que desempeña la DEMUNA, justamente por los casos que en el marco de su competencia pueden asesorar, incluyendo a los procesos por alimentos, régimen de visitas, tenencia, inscripción extemporánea de nacimiento, filiación extrajudicial u orfandad. Además, se reflejó que esta institución, como ninguna otra, puede ejercer actos de discriminación o excluir a usuarios a causa de su cultura, raza, religión u otra índole.

Bajo lo expuesto, concuerda con lo desarrollado por Manzano (2020) que destacó el rol fundamental que desarrollan instituciones como la defensoría a nivel internacional; en el caso de Ecuador existe un organismo orientado a guiar y apoyar a las personas con bajos recursos económicos, con el propósito de llevar a cabo procesos, en un tiempo oportuno y pertinente. Sin duda, es una integración positiva que complementa a otras instituciones, y genera una red de apoyo social que no diferencia entre raza, sexo, religión, cultura u otro aspecto, por el contrario, se apoya en el ser humano como núcleo de la sociedad. Asimismo, es semejante con lo propuesto por Ponce (2022) en

su artículo que reconoce la trascendencia de las instituciones para transformar la vida de los usuarios, donde no prima un trato diferenciado o discriminatorio, sino un trato en condiciones de igualdad.

Precisamente, la aceptabilidad como parte de la teoría postulada por Fernández (2024) se define como un estándar que potencializa un servicio de cara al público, en la medida que toma especial relevancia a los casos de los usuarios, no apreciándolos como un mero proceso, sino como una persona que requiere de un apoyo, más aún cuando se trata de niños, niñas y adolescentes, porque son precisamente estos actores quienes pueden presentarse y acudir a las oficinas de estas instituciones. Esta tesis y los hallazgos fortalecen aún más el resultado obtenido.

Por último, en el **objetivo específico 4** que planteó describir el cumplimiento de los estándares de calidad en la gestión que cumple la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024, a través del cual se presentaron como resultados una satisfacción parcial por parte de los entrevistados que inciden en los problemas técnicos asociados con la infraestructura precaria que reviste al establecimiento en el que se encuentra ubicada la institución; sin embargo, esto no impide que logren reconocer la delicada labor que desempeñan los profesionales. Adicionalmente, sostienen que los procesos de mejora continua deben permanecer, a efectos de perfeccionarse de manera progresiva, en pro de la población.

Este hallazgo coincide con la investigación efectuada por Chumbe (2021) donde destacó que la atención de los usuarios, así como el cumplimiento de los estándares internacionales incide en el grado de satisfacción que presentan acerca del servicio en cuestión; por ello, resalta que el punto de mayor énfasis que subrayan los participantes es la infraestructura, pues no es una sorpresa que en el Estado peruano, la mayor parte de

las instituciones públicas padece de este mismo problema, y que en la actualidad no haya una solución. Por su parte, esto concuerda con Barrios (2020) que reconoce que la satisfacción del usuario respecto a un determinado servicio se debe a una confluencia de elementos que influyen en su percepción, de modo que, podrá ser una atención personalizada y que cumpla con sus expectativas, pero puede llegar a presentar problemáticas en torno a su infraestructura, a causa de un insuficiente material para su desarrollo.

Finalmente, lo comentado se fortalece con la teoría defendida por Rosales & Torres (2020) acerca de la calidad como un estándar internacional, definido como un conjunto de elementos que son valorados por el usuario y resulta medible a través de la experiencia respecto a la infraestructura, elementos tangibles, atención y entre otros que permiten que una persona identifique un servicio como adecuado y efectivo.

CONCLUSIONES

Primera. – La respuesta al objetivo general, se concluyó que el análisis del cumplimiento de los estándares internacionales por parte de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Lambayeque en 2024 revela un compromiso significativo con la protección y promoción de los derechos de los niños y adolescentes. A pesar de enfrentar desafíos estructurales y recursos limitados, se han implementado políticas y prácticas que reflejan una alineación con las normativas internacionales. Sin embargo, es fundamental continuar fortaleciendo la capacitación del personal, mejorar la infraestructura y fomentar una mayor participación comunitaria para garantizar que todos los niños y adolescentes reciban el apoyo necesario. Este proceso no solo asegura el bienestar de los menores, sino que también contribuye al desarrollo social y humano en la región.

Segunda. – Al objetivo específico 1, se concluyó que la descripción del cumplimiento de los estándares de disponibilidad en la gestión de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2024 revela un panorama que, aunque presenta logros, también evidencia áreas que requieren atención, donde la Defensoría ha realizado esfuerzos significativos para asegurar la disponibilidad de servicios destinados a la protección, promoción de los derechos de los menores, por ello, es esencial continuar trabajando en la mejora de recursos y en la capacitación del personal, para garantizar que cada niño y adolescente tenga acceso a una atención oportuna y de calidad, solo así se podrá fortalecer el compromiso institucional y cumplir efectivamente con los estándares establecidos, asegurando el bienestar de la población infantil y adolescente en la región.

Tercera. – Al objetivo específico 2, se concluyó que el análisis del cumplimiento de los estándares de accesibilidad en la gestión de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2024 muestra

avances significativos en la creación de un entorno que facilite el acceso a los servicios para los menores, pero aún hay desafíos que limitan la accesibilidad total, como la carencia de recursos adecuados y la necesidad de aumentar la concienciación sobre los derechos de niños, por eso es importante continuar implementando estrategias que eliminen las barreras físicas y administrativas, garantizando que todos los niños y adolescentes, sin importar sus circunstancias, tengan acceso a los servicios que les corresponden, de esta manera se podrá asegurar una atención justa y eficaz, conforme a las normativas internacionales sobre derechos infantiles.

Cuarta.- En el objetivo específico 3, el análisis del cumplimiento de los estándares de aceptabilidad en la gestión de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2024 pone de manifiesto el compromiso de la institución por ofrecer servicios que reconozcan y valoren las necesidades y derechos de los menores, a pesar de los esfuerzos realizados, se han identificado áreas que necesitan atención para asegurar que todos los servicios sean culturalmente relevantes y se ajusten a las expectativas de la comunidad, por lo tanto, es fundamental fomentar un enfoque participativo que incluya a niños, adolescentes y sus familias en el diseño y evaluación de los servicios, garantizando así que se adapten a sus realidades y necesidades, contribuyendo al bienestar integral de la población infantil y adolescente en Lambayeque.

Quinta.- Con respecto al objetivo específico 4, el estudio sobre el cumplimiento de los estándares de calidad en la gestión de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2024 muestra un esfuerzo significativo por parte de la institución para brindar servicios efectivos y pertinentes a los menores, aunque se han logrado avances en la implementación de prácticas que aseguran la calidad, se han identificado áreas que requieren mejoras continuas, como la capacitación del personal y el fortalecimiento de los mecanismos de evaluación, por ello es crucial

que la Defensoría adopte un enfoque proactivo hacia la mejora continua, garantizando que los servicios no solo cumplan con los estándares establecidos, sino que también se ajusten a las necesidades cambiantes de la población infantil y adolescente, de los menores en Lambayeque.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere que la DEMUNA de Lambayeque implemente un programa de capacitación continua para su personal, centrado en los estándares internacionales de derechos humanos y atención a la infancia, es decir que esta formación debe incluir tanto teoría como prácticas que fomenten la empatía y el respeto hacia los derechos de los menores. Además, es crucial establecer mecanismos de evaluación para medir el impacto de los servicios y la satisfacción de los beneficiarios, creando espacios de diálogo con la comunidad y las familias ayudará a identificar necesidades específicas y ajustar los servicios según los estándares internacionales, donde estas acciones fortalecerán la calidad de atención y asegurarán un compromiso genuino con la protección de los niños en Lambayeque.
- Se recomienda que la DEMUNA de Lambayeque realice un diagnóstico detallado de las necesidades y expectativas de la comunidad respecto a sus servicios, involucrando a niños, adolescentes y sus familias para asegurar intervenciones efectivas, dado que es esencial establecer un sistema de retroalimentación que permita a los usuarios opinar sobre la calidad y accesibilidad de los servicios, ya que con base en esta información, se deben crear estrategias específicas para mejorar la aceptabilidad, como campañas de sensibilización sobre los derechos de los menores y garantizar recursos humanos y materiales adecuados, de esta manera se fomentará un entorno que cumpla con los estándares, respondiendo, las necesidades de la población infantil.
- Se recomienda que la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de Lambayeque implemente un plan de acción integral para asegurar la accesibilidad y calidad de sus servicios, es decir que este plan debe incluir una evaluación de las instalaciones, mejoramiento de la infraestructura, servicios básicos, para

garantizar su adecuación para todos, incluidas las personas con discapacidad, y establecer protocolos de atención que prioricen la calidad. También es importante capacitar al personal en atención al cliente y promover el uso de tecnologías de la información para facilitar el acceso a los servicios.

- Se recomienda que la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de Lambayeque desarrolle alianzas estratégicas con organizaciones no gubernamentales, instituciones educativas y otros actores relevantes en la comunidad. Estas colaboraciones pueden enriquecer los programas de atención, formación y sensibilización sobre los derechos de los niños y adolescentes. Al trabajar en conjunto, se pueden implementar campañas de concientización que informen a la población sobre los derechos de los menores y cómo acceder a los servicios que ofrece la Defensoría. Además, estas alianzas facilitarán el intercambio de recursos y buenas prácticas que fortalecerán la capacidad institucional para responder a las necesidades de la comunidad.

- Se recomienda que la DEMUNA de Lambayeque establezca un programa de sensibilización y promoción de los derechos de la infancia en las escuelas y comunidades locales. Este programa debe incluir talleres interactivos y actividades lúdicas que involucren a niños y adolescentes, así como a sus familias, para fomentar un entendimiento profundo sobre sus derechos. Al empoderar a los menores con conocimiento sobre lo que les corresponde, se crea un ambiente en el que se sientan seguros y capaces de expresar sus necesidades y preocupaciones. Además, se podría incluir la capacitación de docentes y líderes comunitarios en temas de derechos infantiles, garantizando así que haya un soporte constante en su entorno.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, A. (2022). *Participación de la demuna en los derechos de los niños y niñas, provincia Rioja– región San Martín*. 2022: Universidad Cesar Vallejo. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104062/Acu%c3%b1a_RC-A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104062/Acu%c3%b1a_RC-A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la investigación*. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Barrios, I. (2020). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos de la defensoría Municipal del Niño y el adolescente de la Municipalidad Provincial de Tambopata*. Puerto Maldonado : Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/808/004-3-10-032.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/808/004-3-10-032.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barrios, I., & Sandoval, V. (2022). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos de la defensoría Municipal del niño y el adolescente (DEMUNA) de la Municipalidad Provincial de Tambopata*. Lima: Universidad Nacional de Madre de Dios. <https://repositorio.unamad.edu.pe/handle/20.500.14070/808>
- benigno, S., & Ochoa, C. (2021). *La conciliación extrajudicial y su influencia para resolver el proceso de alimentos*. Lima: Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1111>
- Breavo, D. (2023). La tenencia compartida: Problema o solución frente al desarrollo de los niños , niñas y adolescentes. *Revista Sapientia*

Justitia, 6(3), 1-35.
<https://sapiencia.ucss.edu.pe/index.php/sei/article/view/50>

Cañarte, F., Cantos, A., & Espinoza, A. (2022). El interés superior del menor en niños, niñas y adolescentes migrantes en el Ecuador. *Revista de pensamiento crítico en el ámbito del derecho*, 3(2), 1-34.
<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/revistanullius/article/view/4808>

Casazola, J. (2021). La desaparición de mujeres y niñas en el ámbito peruano e internacional. *Revista Dialnet*, 6(1), 127-155.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7890351>

Chiari, L. A. (2019). *La información como instrumento para la gestión de programas dirigidos hacia niñas, niños y adolescentes en la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia SENNAF [Tesis Maestría, FLACSO, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Argentina]*. Repositorio institucional.
<http://hdl.handle.net/10469/15606>

Chumbe, B. (2021). *Análisis de atención y calidad de servicio de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín - 2020*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58363/Chumbe_TBA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chuquimia, M. (2023). *Pensión de alimentos y el incumplimiento de pago en la DEMUNA del Municipio Distrital Desaguadero*. Moquegua: Universidad Jose Carlos Mariátegui.
<https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1982>

Chuquimia, M. (2023). *Pensión de alimentos y el incumplimiento de pago en la DEMUNA del Municipio Distrital Desaguadero – 2022*. Moquegua: Universidad Jose Carlos Mariátegui. chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1982/Marcos_tesis_titulo_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- DECRETO SUPREMO N.º 005-2019-MIMP. (07 de marzo de 2019). Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Servicio de las Defensorías de la Niña, Niño y Adolescente DECRETO SUPREMO N.º 005-2019-MIMP. (Perú, Ed.) *EL PERUANO*, pág. 9. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/297869/ds_005_2019_mimp.pdf?v=1552341029
- Estrada, E. (2021). *Eficacia en los Casos de Régimen de Visitas Conciliados en la Oficina de la Demuna de Bagua, 2019*. Lima: Universidad Privada Telesup. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/2532/1/ESTRADA%20RIVERA%20EDY%20GROVER.pdf>
- Fernández, P. (9 de Noviembre de 2021). La importancia de la técnica de la entrevista en comunicación y las ciencias sociales. Investigación documental. Ventajas y limitaciones. *Sintaxis*. <https://doi.org/10.36105/stx.2018n1.07>
- Fernandez, T. (2024). *Separación conyugal y cumplimiento de funciones parentales con menor beneficiario de la DEMUNA El Porvenir*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/items/7cb8140f-746a-456a-a4e3-17ffa08d54ab>
- Gongora, S. (2023). *Aplicacion web basada en el patron MVC en la gestion de datos del adulto mayor en la Demuna, Echarate 2022*. Chiclayo: Universidad Lider peruana. <http://161.132.39.64/handle/ULP/73>
- Guevara, K., Serpa, L., & Guevara, R. (2024). Actuación del Estado y su Eficacia en la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Riesgo de Desprotección Familiar en un Distrito del Departamento de Ica, Perú. *Revista Ciencia Latina Multidisciplinar*, 8(1), 1-43. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/10308>
- Gutierrez, A. (2021). Metodología activa como estrategia didáctica en el desarrollo del pensamiento crítico. *Revista Ciencia Latina*

Multidisciplinar, 5(5), 1-27.
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/939>

Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. *Revsita Scielo*, 1-36.

Hernández, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín científico de las Ciencias Económicas Administrativas del ICEA*, 51-53. <https://bit.ly/3INgVtA>

Huaire, E. (2019). *Metodo de Investigacion*. Metodo de Investigacion. <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/78.pdf>

Illera, M. (2022). Conflictor, derecho y mecanismos alternativos. *Revista lus et praxis*, 28(1), 1-65. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-00122022000100236&script=sci_arttext&tlng=pt

INDH. (2018). *Estandares Internacionales de Derechos Humanos para la protección de niños, niñas y adolescente institunacionalizados en residencias de protección*. Chile. <https://www.indh.cl/bb/wp-content/uploads/2018/01/1.-Est%C3%A1ndares-internacionales.pdf>

Lara, S., Tapia, F., Lara, D., & PhD, J. (2020). *Actualización en metodología de la investigación científica*. UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA. <https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1686/2/LIBRO%20Actualizaci%C3%B3n%20en%20metodolog%C3%ADa.pdf>

Manzano, M. (2020). *La reinsercion a la comunidad de los niños adolescentes que se encuentren en acogimiento institucional*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31774/1/BJCS-TS-330.pdf>

Mañaccasa, M., Páliza, M., Alva, W., & Lizama, V. (2024). Clima social familiar y violencia de pareja en mujeres asistidas en una DEMUNA de Lima Sur, 2023. *Revista Scielo*, 5(12), 1-98. https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2665-03982024000200206&script=sci_arttext

- Mendoza, J. (2022). La inclusion social y el interes superior del niño como derecho humano. *Revista arbitraria de ciencias juridicas y criminalisticas*, 7(12), 1-34. https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2542-33712022000100004&script=sci_arttext
- Miranda, Y. (2022). *Implementación de mecanismos para mejorar la protección integral del menor en el artículo 45 del código de niños y adolescentes*. Chiclayo: Universidad Catolica Santo Toribio de Morovejo. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5352>
- OBSERVACIONES GENERALES POR EL COMITE DE DESARROLLO, SOCIAL Y CULTURA. (2021). Nueva York. https://conf-dts1.unog.ch/1%20SPA/Tradutek/Derechos_hum_Base/CESCR/00_1_obs_grales_Cte%20Dchos%20Ec%20Soc%20Cult.html
- Orbes, J. (2022). *Infraestructura y lineamientos en hogares comunitarios de bienestar. Una propuesta para el mejoramiento de la calidad en la atención de niños y niñas en su primera infancia [Tesis especialización, Universidad La Gran Colombia]*. Colombia: Universidad la Gran Colombia . <http://hdl.handle.net/11396/7338>
- Pariona, D. (2022). *Proteccion de los derechos del menor en prestacion del Servicio de la Demuna en la Municipalidad Distrital de Panga,*. Huancayo: Universidad Peruana de los Andes. <chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4378/TESIS%20%281%29%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pariona, D. (2022). *Proteccion de los derechos delmenos: en la prestacion del servicio de la Demuna en la Municipalidad Distrital de Pangoa*. Huanuco : Universidad Peruana de los Andes . <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/4378>
- Pidiache Velandia, Á. M., & Piña Uribe, L. J. (2022). *Garantías en la operatividad de los hogares de paso como medida de restablecimiento de derechos de los niños, niñas y adolescentes en*

Colombia.[Tesis especialización, Universidad Libre Colombia].
Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/10901/25857>

PNAIA. (2021). *Ministerio de la mujer*. Lima: J&O EDITORES
IMPRESORES S.A.C.

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6184346/5454087-
documento_pnaia_2012_2021.pdf?v=1712935361](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6184346/5454087-documento_pnaia_2012_2021.pdf?v=1712935361)

Ponce, N. (2022). *Derecho alimentario y prestación de servicio de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente en la Provincia Acomayo Cusco, 2021*. Callao: Universidad Cesar Vallejo. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110019/Ponce_TN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quenta, F. (2024). *Relación entre procedimientos normativos de atención al niño y adolescente y satisfacción de los servicios Demuna-Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa- Tacna*. Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/2663>

Ravetllat, I. (2021). La protección de datos personales de niños, niñas y adolescentes: respuestas desde el ordenamiento jurídico chileno. *Revista Estudios Constitucionales*, 19(1), 1-34. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-52002021000100111&script=sci_arttext

Rodríguez, A. (2022). Violencia ejercida a niños, niñas y adolescente en el ámbito familiar. *Revista Anales de Derecho*, 29(1), 1-35. <https://revistas.um.es/analesderecho/article/view/383481>

Rosales, M., & Torres, A. (2020). *Conciliación extrajudicial en pensión de alimentos de niños y adolescentes de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo 2019*. Lima: Universidad Nacional de los Andes. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2267/TESIS-TORRES->

FLORES-y-ROSALES-
HINOSTROZA.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Rossel, M. (2022). La necesaria constitucionalización de los derechos del niño. Propuestas para avanzar hacia el reconocimiento de los derechos de los niños y garantizar su efectividad en la nueva Constitución. *Revista Estudios Constitucionales*, 20(1), 1-34. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-52002022000300128&script=sci_arttext

Saenz, P. (2021). *Compromiso Organizacional de la Demuna de la Municipalidad de Chosica 2020*. Universidad Cesar Vallejo. chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58083/Saenz_NPJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Silva, V. A. (2020). *Actores, intereses y estrategias en la configuración de una política social. El caso del programa fortalecimiento familiar. Los Centros de Atención Integral de Niños, Niñas y Adolescentes (CAINA) y las consecuencias de la institucionalización*. Río Negro. Universidad Nacional de Río Negro. <http://rid.unrn.edu.ar/handle/20.500.12049/8438>

Tejada, C., & Acevedo, E. (2022). Incumplimiento de obligación alimentaria por aplicación del principio de oportunidad y vulneración del derecho del niño, caso en una provincia del Perú. *Revista de la facultad de derecho y ciencias Políticas*, 11(11), 1-36. <https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/derecho/article/view/697>

TensionesTobón, L., & Isaza, J. (2021). Tensiones en el marco ideológico de la construcción de los derechos de los niños en la Convención de 1989. *Revista Dialnet*, 18(1), 109-120. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7947639>

Toralva, A. (2022). El interés superior del niño en el marco de la educación peruana. *Revista Ciencia Latina Multidisciplinar*, 6(1), 1-36. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1664>

Velázquez, A. (2023). Investigación no experimental: Qué es, características, ventajas y ejemplos. *Question Pro*.
<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de categorización apriorística o cualitativa

ÁMBITO TEMÁTICO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	CATEGORÍA Y SUB CATEGORÍAS	METODOLOGÍA
<p>CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES INTERNACIONALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA DEFENSORIA MUNICIPAL DEL NIÑO Y DEL ADOLESCENTE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE, 2024</p>	<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>✓ ¿Cuál es el cumplimiento de los estándares internacionales en la prestación de servicios en la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir el cumplimiento de los estándares internacionales para la prestación de servicios de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024 	<p>CATEGORÍA:</p> <p>Estándares internacionales para la prestación de servicios de la DEMUNA</p> <p>(Informe Defensorial N° 164 – Fortalezcamos las DEMUNAS</p>	<p>TIPO</p> <p>Básica</p>
	<p>PROBLEMAS ESPECÍFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el cumplimiento de los estándares de disponibilidad en la gestión que cumple la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024? 	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir el cumplimiento de los estándares de disponibilidad en la gestión que cumple la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024 	<p>SUBCATEGORÍAS:</p>	<p>DISEÑO:</p> <p>Fenomenológico</p> <p>NIVEL:</p> <p>Descriptivo</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el cumplimiento de los estándares de accesibilidad en la gestión que cumple la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024? • ¿Cuál es el cumplimiento de los estándares de aceptabilidad en la gestión que cumple la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024? • ¿Cuál es el cumplimiento de los estándares de calidad en la gestión que cumple la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024? 	<ul style="list-style-type: none"> • Describir el cumplimiento de los estándares de accesibilidad en la gestión que cumple la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024 • Describir el cumplimiento de los estándares de aceptabilidad en la gestión que cumple la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024 • Describir el cumplimiento de los estándares de calidad en la gestión que cumple la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2024 	<p>Estándares internacionales de protección de Derechos Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad • Accesibilidad • Aceptabilidad • Calidad 	<p>ENFOQUE: Cualitativo</p> <hr/> <p>TÉCNICAS: La entrevista</p> <hr/> <p>INSTRUMENTOS: Guía de entrevista</p> <hr/> <p>Población (Usuarios visitantes de la DEMUNA Lambayeque)</p>
--	---	---	---	---

Anexo 2: Instrumento de recolección de información



GUIA DE ENTREVISTA

Título: Cumplimiento de los estándares internacionales para la prestación de servicios de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2024

Datos del Entrevistado:

Nombre y Apellidos:.....

Fecha:.....

Indicaciones: *El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Pregrado. Le solicito responder de manera justa, ya que sus respuestas es lo más importante.*

OBJETIVO GENERAL

1. ¿Qué entiende Ud. por estándares internacionales para la prestación de servicio en la DEMUNA?

Explique.....
.....
.....
.....

2. ¿Considera Ud. que la defensoría municipal (DEMUNA) cumple con brindar

un buen servicio?

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

SUBCATEGORIAS

DISPONIBILIDAD:

3. ¿Considera Ud. que el personal (DEMUNA) está capacitado para el funcionamiento y gestión de la DEMUNA? Explique

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

4. ¿Qué opinión tiene sobre la infraestructura y servicios básicos de la DEMUNA?

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

5. ¿Como considera Ud. a la organización de la DEMUNA? Precise

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

6. ¿Considera Ud. que la DEMUNA cuenta con un plan de trabajo institucional?

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

ACCESIBILIDAD:

7. ¿Considera Ud. que la DEMUNA realiza acciones de promoción y accesibilidad de sus servicios?

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

8. ¿Comente Ud. sobre la orientación al usuario referente a la prestación del servicio de la DEMUNA?

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

9. ¿Qué opina sobre la gestión del seguimiento a los casos atendidos en la DEMUNA?

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

ACEPTABILIDAD:

10. ¿Comente los diferentes casos que se atienden en la DEMUNA?

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

11. ¿Considera Ud. que la DEMUNA debe atender a todos los usuarios sin distinción de lengua, cultura y otros factores?

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

CALIDAD:

12. ¿Cuán satisfecho se encuentra con la prestación del servicio de la DEMUNA? Precise.

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

13. ¿Qué opinión tiene sobre la mejora continua en los procesos para una mejor prestación del servicio en la DEMUNA?

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

Permito que esta información se utilice como parte de mi investigación para la Tesis Pregrado en Derecho: CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES INTERNACIONALES PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE LA DEMUNA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2024

Firma:

Base de Datos

Preguntas	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	Convergencia	Divergencia	Interpretación
1. Qué entiende Ud. ¿Por estándares internacionales para la prestación de servicio en la DEMUNA?	Es la atención y orientación a todas las personas que llegan a la DEMUNA.	Que en algunos si se toman en cuenta, me estoy refiriendo a que necesita remodelación en las oficinas, en la atención es buena.	Es la calidad de atención que recibimos todos los usuarios que visitamos la DEMUNA.	Es una calidad de atención en todos sus extremos	He tenido una buena atención, para mí un estándar de calidad.	Dar una buena atención al usuario en temas de defensa, estar a la altura de otras instituciones públicas al servicio de la comunidad.	No entiendo estándares internacionales, solo sé que ayuda a la mujer y los niños.	No entiendo qué es estándar.	Desde mi perspectiva se cumplen eficazmente, en la medida que el personal desarrolla una prestación de servicios adecuada	Es un servicio accesible a la comunidad que lo requiere, en tanto que es prestado de forma gratuita. Sin embargo, tengo conocimiento que no todas las zonas urbanas y rurales del Perú cuentan con una	Son estándares a nivel internacional relacionados con una prestación del servicio de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente según criterios que encaminen a la entidad a un servicio de calidad.	Los estándares están definidos por la percepción que tienen los usuarios respecto a la prestación del servicio.	Son los lineamientos que están trazados por organismos internacionales para una adecuada y correcta prestación del servicio que se brinda en la DEMUNA.

										Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente. Por lo tanto, considero que son los estándares que están establecidos a nivel internacional y que corresponde a la DEMUNA, como institución pública, cumplir			
2. ¿Considera Ud. que	Sí porque desde el momento	Para mi parecer les falta	Sí, ya que la información	Sí, ya que el personal	Sí, porque es la	Sí, porque me dan	Sí, porque tengo	No sé, porque siempre	Sí cumple con brindar un	Estimo que es un	El servicio prestado por la DEMUNA	Es un servicio prestado de	La Defensoría Municipal del Niño y

defensoría municipal (DEMUNA) cumple con brindar un buen servicio?	que lo he requerido me han brindado la orientación requerida .	capacitación porque la orientación no es clara, para entender, ya que la mayoría somos personas con estudios primarios.	n adecuada y específica la recibiré por correo electrónico , muy aparte de lo bien explicada.	siempre me ha brindado una buena atención desde el primer día de visita.	institución que se encarga de brindar ayuda respecto a los menores ya sea en alimentos u otro.	una buena atención, con resolución de conflictos, en temas de alimentos con atención psicológica.	apoyo, los niños son protegidos, tengo atención rápida, no nos dan la espalda.	e vengo y me están atendiendo.	adecuado servicio, pero podría perfeccionarse. Si bien es cierto, se trata de un servicio gratuito, podría mejorar en la promoción y defensa de los derechos de niños y adolescentes afectados	servicio regular , precisamente porque no cumple con los estándares de calidad , como la infraestructura. Esto influye negativamente pues, a pesar de la iniciativa de los trabajadores para la prestación del servicio, no	cumple con atención de calidad, en un tiempo oportuno y responde a las necesidades de los usuarios de la entidad.	forma regular en la medida que tiene aspectos que resultan necesarios de reparar y/o mejorar para una adecuada experiencia del usuario.	Adolescente presta un correcto servicio a los usuarios, absolviendo las dudas que estos presentan, así como ofrecen dar trámite a los procesos que solicitan, sin embargo, tiene que mejorar algunos aspectos.
--	--	---	---	--	--	---	--	--------------------------------	--	---	---	---	--

										cuenta con el material necesario			
3. ¿Considera Ud. que el personal (DEMUNA) está capacitado para el funcionamiento y gestión de la DEMUNA? Explique	Sí porque saben cada procedimiento que se debe realizar y sobre todo re indican lo correcto.	La falta de capacitación para ser un poco más estrictos en el tema de pensión de alimentos ya que aceptan lo que el padre indica.	Sí, porque he sido muy bien informada acerca del tema de orfandad de la cual he venido a la DEMUNA.	Sí, porque siempre he recibido una buena guía acerca del tema a tratar.	Sí, porque brinda la información adecuada a la vez mostrando su capacidad como trabajador de la DEMUNA.	Sí, hay una buena orientación, son precisos en las explicaciones, conocen bien su tema, están organizados.	Imagino que sí, primera vez que vengo por un caso, me explicaron sobre la conciliación.	Sí, por la información que me han brindado	El personal que me brindó atención demostró un fraterno compromiso con su función del servicio a la comunidad. No obstante, he logrado apreciar que no todos los servidores desarrollan sus funciones con la misma responsabilidad y	Sí, está conformada por un personal capacitado para el desempeño de sus funciones. Cada uno de los colaboradores tiene conocimiento sobre el cargo asignado.	De acuerdo con la experiencia de los usuarios, la mayoría de los profesionales que prestan servicios en la DEMUNA tienen un adecuado desenvolvimiento y conocimiento en cada una de las funciones encomendadas.	Tiene una capacitación que permite debatir en los procesos que se encuentran en trámite, pero debería mejorar en plantear soluciones que resulten favorables para las mujeres.	Existe una adecuada capacitación y formación de los profesionales que participan en la prestación de servicios de la Defensoría, brindando una asesoría a los usuarios, atendiendo y gestionando sus solicitudes, siendo un aspecto a mejorar buscar resultados que sean más favorables para las mujeres que son madres y se encuentran tutelando a sus menores hijos.

									capacidad				
4. ¿Qué opinión tiene sobre la infraestructura y servicios básicos de la DEMUNA?	Que se encuentra muy bien implementada y sobre todo cuando se trata de servicio como en atender a un menor de edad.	En las oficinas les falta bastante arreglo y pintar, debe tener cada persona que atiende su computadora y escritorio personal, porque no lo hay.	Le falta una remodelación en toda la DEMUNA como pintura y computadoras.	Le falta una remodelación como una pintura en las paredes, más escritorios y armarios.	Le falta mucho arreglo en las oficinas, ya que en su estructura y paredes de construcción.	Sobre la infraestructura debería mejorar el ambiente es muy pequeño, se nota descuido. Paredes sin pintar, descascaradas, limpieza por mejorar, se ven algunas telarañas, sí tienen baño, luz no tiene, ni cable, ni tv, no hay	El lugar, las oficinas están lejos de mi casa, no hay letrero de la DEMUNA, pregunta cómo llegué. Al ingresar choqué con una pared y no sabía dónde estaban las oficinas. Paredes despintadas, mejorar, muy chiquita la sala de espera, hay dos sillas y están debajo	No hay cartel que indique el nombre de la DEMUNA, ambientes pequeños, sala de atención pequeña, hay 4 escritorios y poco espacio para los usuarios, no hay internet, los baños no tienen PH y están descuidados	Esto resulta lamentable, no solo para el ciudadano, sino para los propios servidores y colaboradores que desempeñan funciones en sus instalaciones, se aprecia una ausencia de limpieza, dispositivos inalámbricos, internet y organización, por supuesto que no es un ambiente	El espacio asignado a cada uno de los trabajadores de la DEMUNA debería disponer de una computadora impresa que permita un óptimo desarrollo de sus funciones, a efectos de proporcionar	La infraestructura de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente resulta ser precaria y no cumple con las necesidades básicas y tecnológicas de los profesionales que laboran en la entidad, iniciando por recursos tan indispensables como las computadoras, pues no existen suficientes ordenadores para trabajar.	Existe una ausencia de limpieza en el establecimiento de la DEMUNA, situación que demanda de una mejora para la prestación del servicio.	La DEMUNA tiene una gran deficiencia en infraestructura y es una problemática que logra visualizarse en los ambientes que componen la entidad pública, la ausencia de limpieza, de recursos para desarrollar las actividades y atender al usuario.

						computadoras.	de la escalera	ados. Las gradas para pasar a otro ambiente son altas.	adecuado para trabajar y tampoco para atender a una persona.	una mejor atención a los usuarios del servicio.			
5. ¿Cómo considera Ud. la organización de la DEMUNA? Precise	Buena, se encuentra bien organizada ya que cada personal sabe su trabajo.	No tiene una buena organización el personal, me refiero a que me dijeron que esperara.	Sí porque te derivan de acuerdo con la persona del tema a tratar.	Sí, ya que cada trabajador sabe su trabajo al hacer, y cada uno tiene su cargo.	Sí hay buena organización, ya que siempre me atienden o la persona indicada.	Está organizado porque cada vez que pregunto sobre mi caso de alimentos me dan información oportuna, la jefa es atenta, las personas que atienden están en sus posiciones.	Está bien, en la entrada me atendió la persona que registra, luego me pasaron con un joven quien me atendió, después me llamaron para conciliar. No he tenido contacto con la jefa.	Sí, porque trabajan en equipo, atienden bien. Me atendió un joven y me explicó mi caso de alimentos, luego pase con otros trabajadores y hasta la jefa	La organización es adecuada, cada uno de los trabajadores tiene conocimiento y capacidad para el desarrollo de sus funciones, hecho que no se verifica en todas las instituciones públicas.	La organización es la adecuada. La mayoría de los trabajadores desempeñan las funciones de forma articulada para garantizar una buena atención	Es una organización adecuada según la experiencia de los usuarios, pues cada uno de los trabajadores tiene una función específica que cumplir.	No se refleja una adecuada organización en el personal de la DEMUNA, en la medida que los usuarios tienen grandes horas de espera para ser atendidos, generando un grado de insatisfacción.	Es una correcta organización que se aprecia en la atención brindada por los servidores y/o funcionarios que laboran en la DEMUNA, sin embargo, debe perfeccionarse en el tiempo de espera que incomoda a los usuarios.

						nes, aunque a veces están un poco molestos.		sabe el caso.		n a favor de los niños y adolescentes			
6. ¿Considera Ud. que la DEMUNA cuenta con un plan de trabajo institucional?	Sí, porque todo está planificado en el periódico mural.	No, ya que no he visto orden, ni ser muy estrictos.	Sí, porque hay trabajo de equipo.	No, estoy por enterada, pero creo que eso lo manejan por interno.	No, pero eso lo manejan interno entre los colaboradores.	Desconozco, no sé del tema, imagino que sí y que se rigen sobre eso para hacer su trabajo.	Sí, debe tener una planificación, hay una pizarra donde se menciona su agenda de trabajo.	Sí porque durante el tiempo que me han atendido o se ve que tienen claro lo que tienen que hacer, es decir, sus funciones.	La organización es adecuada, cada uno de los trabajadores tiene conocimiento y capacidad para el desarrollo de sus funciones, hecho que no se verifica en todas las instituciones públicas.	Estimo que sí. De acuerdo con lo mencionado por los colaboradores en las distintas capacitaciones y charlas a los usuarios mencionan que se encuentran cumpliendo su plan	Se carece de conocimiento sobre el plan institucional que se ejecuta a nivel interno de la institución pública de la DEMUNA.	La DEMUNA plasmó su plan de trabajo institucional a través del periódico mural donde logra apreciarse las actividades que desarrollarán en conjunto como entidad.	Se aprecia que la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente posee un plan institucional que consta expuesto en el ambiente de la institución, y el mismo resulta visible para los usuarios, los mismos que durante la capacitación toman conocimiento sobre las actividades que pretenden desarrollar de forma grupal.

										institucional.			
7. ¿Considera Ud. que la DEMUNA realiza acciones de promoción y accesibilidad de sus servicios?	Sí porque a través de campañas nos dan a saber de la orientación que no sabemos, como solicitar una pensión de alimentos .	Sí, he escuchado , ya que una vez fui participe de una de ellas, no me acuerdo exactamente de qué fue.	No tengo conocimiento, ya que solo veo un periódico mural.	No tengo conocimiento, acciones de orientación si las hacemos o solicitamos eso sí lo realizan.	Sí, porque he logrado participar de una de ellas en el tema de alimentos,	He visto que hay una campaña de asistencia económica por orfanda d, han hecho publicidad en mi distrito y es para todas las personas que cumplen con los requisitos.	Sí, mi esposo me explicó de la DEMUNA y cuando llegué el personal me indicó sobre mi caso y me dieron facilidades.	Sí, todas las personas cuentan con acceso a la DEMUNA, el servicio es para todos, ofrecen acompañamiento para facilitar la solución del caso.	Considero que sí tiene actividades de promoción y accesibilidad, pero no tienen un gran alcance para la ciudadanía, deberían existir mayores canales de difusión sobre sus acciones porque es de gran soporte y ayuda para ciudadanos que carecemos de recursos para pagar una	Sí realiza acciones de promoción, pero no tienen un gran alcance porque distintos usuarios desconocen del servicio que brinda la DEMUNA, lo cual es realmente preocupante, pues con el apoyo que	La DEMUNA se caracteriza por desarrollar distintas actividades que están enfocadas en comunicar a la población sobre los servicios que prestan y como pueden acceder a ellos.	No se tiene gran conocimiento sobre la modalidad que optan para informar a los usuarios e interesados sobre los servicios que prestan a nivel nacional.	Presentan actividades que se encuentran orientadas a la promoción y acceso de los servicios que prestan como institución, sin embargo, estos no poseen un gran alcance. Esto último debe mejorar pues permitirá que existan mayores beneficiados.

									atención privada.	proporcionan distintos ciudadanos podrían obtener un auxilio a su caso.			
8. ¿Comente Ud. sobre la orientación al usuario referente a la prestación del servicio de la DEMUNA?	Desde el primer momento fue precisa, exacta y sobre todo a punto el procedimiento de lo que se encarga la DEMUNA.	En el momento que me indicaron cuál es el procedimiento fueron puntos claros en el tema de alimentos, ya que primero me dijeron que trajera requisitos.	Sí, muy precisa y exacta.	La orientación es muy clara y precisa, de acuerdo al servicio que solicito.	Sí, ya que me indica cual es el procedimiento que se debe realizar.	Han respondido mis dudas, consultas, conocen sus temas, algunas veces están de mal genio, eso debería mejorar.	Me atendieron bien, me explicaron, vine por alimentos, me orientaron a conciliar, me pidieron requisitos, partida de nacimiento o del menor, constancia de colegio.	Sí, me indicaron los puntos a seguir para los alimentos,	Es una orientación adecuada, desde cierto punto es una asesoría personalizada porque, respecto a mi caso, he tenido una gran apertura y dialogo con el personal de la DEMUNA, salvo por una señorita	La orientación que tiene el usuario respecto al personal de la DEMUNA, en algunas ocasiones es buena, en otras situaciones es mala. Son	La DEMUNA se distingue por ser una institución que está orientada al usuario, enfocada en prestar una adecuada asesoría e informar acerca del desarrollo del trámite en proceso.	La orientación al usuario es adecuada, pero debe prestarse con un formalismo de por medio, pues el ánimo de los trabajadores influye mucho al momento de prestar el servicio.	La atención y orientación al usuario es la esperada, en la medida que tienen una minuciosa forma de informar a los usuarios acerca del curso del trámite que se encuentran desarrollando, sin embargo, deberá de mejorar en la forma de atención.

									que en un determinado momento me trato de forma inadecuada.	pocos los colaboradores que ofrecen un trato áspero e indiferente. La mayoría de nosotros, no tenemos estudios superiores, a diferencia de los trabajadores que son profesionales con un gran conocimiento, este factor			
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	---	--	--	--

										genera que, cuando un término es poco comprensible, no se detengan a absolver nuestras dudas e incluso nuestra falta de entendimiento les llega a incomodar.			
9. ¿Qué opina sobre la gestión del seguimiento a los casos atendidos en la DEMUNA?	Es muy bueno, ya que siempre se comunican conmigo, para saber si	No podría decir ese concepto, porque es segunda vez que vengo, para la que me dieron fecha.	Por ser primera vez, no me han indicado si va haber seguimiento del caso.	Que está muy bien, porque siempre están en comunicación con la persona	Que hacen realmente un seguimiento, ya que están en contacto	Me han atendido rápido, me llaman por teléfono o para avisarme	Primero me orientaron, luego regresé con los requisitos, y registraron mi	Ofrece un acompañamiento para solucionar los casos, a mi	Al momento me encuentro satisfecha con el servicio pues presentan un	Es un buen seguimiento	La gestión del seguimiento que desarrolla la DEMUNA de acuerdo con la mayoría de los usuarios es adecuada, porque existe un curso del	Carecen de conocimiento por ser la primera o segunda oportunidad que tratan con el personal de la DEMUNA,	La gestión de seguimiento por parte de la DEMUNA es pertinente, en la medida que informan acerca del estado actual que tienen los

	todo está muy bien, de acuerdo a mi pensión de alimentos .			interesada.	o con mi persona.	e de mi caso.	caso, luego me llamaron para la conciliación.	me ofrecieron acompañar al colegio para pedir que me den clases virtuales porque voy a viajar.	seguimiento y monitoreo del caso adecuado . Otros usuarios, con los que he tenido comunicación.		proceso, en qué estado se encuentra el trámite y toda esa información es puesta en conocimiento de los usuarios.	y porque su trámite recién está comenzando	proceso, información que es comunicada oportunamente a los interesados.
10. ¿Comente los diferentes casos que se atienden en la DEMUNA?	Los casos mayormente son de alimentos y tenencia, todo lo referente a menores de edad.	Alimentos, bienestar de los menores, tenencia y visitas.	Tema de alimentos, tenencia, violencia al menor y orfandad.	Orfandad , alimentos , abandono del menor, ternura, violencia hacia el menor.	Solo del proceso de alimentos, porque yo lo gestioné para mi menor hijo.	Demanda de alimentos, acta de conciliación, reconocimiento de paternidad, casos de violencia sexual, maltrato a menores	Demanda de alimentos . Mamá que maltrata hijos.	Alimentos.	Los casos de alimento, régimen de visitas, maltrato y agresión a los menores. De acuerdo con su portal institucional, los propios niños y/o adolescentes pueden apersonarse para	Tengo conocimiento que los casos de atención son alimentos, tenencia y régimen de visitas.	Entre los principales casos que se atienden en la institución se encuentra el proceso de alimentos.	Los casos de orfandad, de maltrato a menores, tenencia y régimen de visitas.	La DEMUNA es una institución que se distingue de otras por llevar a cabo un listado de procesos entre los cuales se consigna el proceso de pensión de alimentos, la tenencia del menor, el régimen de visitas y agresión dirigida en contra de los menores.

									interponer su denuncia.				
11. ¿Considera Ud. que la DEMUNA debe atender a todos los usuarios sin distinción de lengua, cultura y otros factores?	Sí, porque no debe importar ni raza ni color, ya que todos tenemos los mismos derechos .	Sí, porque todos somos iguales, porque lo que se busca es el bienestar del niño que lo necesita.	Sí, ya que todos tenemos el mismo derecho, sin color de piel ni raza.	Sí, porque todos tenemos los mismos derechos , sin raza social alguna.	Sí, porque todos debemos tener los mismos derechos a ser atendidos.	Sí porque todos tenemos los mismos derechos y nadie debe ser discriminado.	Sí porque tenemos derechos , todos somos humanos y tenemos derecho de atendernos.	Sí porque todos somos personas y merecemos atención. Si una persona habla otra lengua igual deberá tener atención.	Sí, ningún sujeto puede ser impedido de acceder a un derecho, o ser sujeto a discriminación. Solo escuché un caso, hace un tiempo, de una mujer con niños que tenían una lengua diferente, y no lograron obtener la ayuda necesaria , habiendo sido objeto de discriminación.	Sí, la DEMUNA como cualquier institución pública o privada, está impedida de ejercer actos de discriminación en contra personas que presentan una lengua , raza, religión , cultura distinta u otros.	Sí debe de atender a los usuarios indistintamente si se poseen una lengua, cultura u otros factores.	No existe un punto de discrepancia entre los usuarios, las respuestas han sido uniformes.	La DEMUNA, como institución pública, e incluso las empresas privadas, no pueden discriminar a ninguna persona, bajo cualquier circunstancia, no pudiendo sustentar sus actos errados en la raza, religión u otra índole.

12. ¿Cuán satisfecho se encuentra con la prestación del servicio de la DEMUNA?	Muy satisfecho, ya que vuelvo a decir que fui muy bien atendida desde el primer día que recurrí a la denuncia.	No mucho porque cuando vine por el tema de alimentos, y la dirección del señor era en Trujillo, me indicaron que en esta DEMUNA no procedía.	Muy bueno, que anteriormente no había personal como lo hay ahora.	Del 1 al 10 lo califico en 7, se refiere accesible	Me encuentro satisfecho en 9 de calificación, por la rapidez, pero en el monto acordado, sentí que no se respetó la primera conciliación.	Bien, estoy satisfecho con la atención porque han atendido mi caso, y han estado pendiente del mismo, se han orientado y gestionado de manera adecuada.	En parte sí, me han dado una buena atención, no me han dado la espalda. Ahora ha cambiado, antes vine y fueron respetuosos conmigo, ahora la atención ha cambiado.	Sí porque me atendieron bien, y se preocupan por mi caso. Están haciendo lo posible para que me pueda pasar los alimentos el papá de mi hijo.	Honestamente, un 6 porque a la misma vez que estoy agradecida con el servicio, considero que el establecimiento tiene condiciones muy precarias, no necesita ser un ambiente lujoso, pero mínimamente adecuado y limpio para que los servidores estén satisfechos, a ninguna persona le gustaría trabajar o	En una escala del 1 al 10, un 6 porque estoy agradecida con el asesoramiento que ofrece un servicio accesible y gratuito, con un amplio seguimiento. Sin embargo, mi observación recae en el poco tacto que presentan	La satisfacción del usuario en promedio es un 6, por algunas vicisitudes que se han presentado.	La satisfacción del usuario es alta, tras considerar que es una institución que brinda un apoyo desinteresado a los sujetos que requieren de auxilio.	Generalmente los usuarios están medianamente satisfechos, siendo un motivo de insatisfacción la infraestructura, sin embargo, no es un detonante clave pues estiman que la atención, asesoría y prestación del servicio es adecuada.
--	--	--	---	--	---	---	--	---	---	---	---	---	--

									ser atendida de esa forma.	para comuni car la inform ación, mucho s carece n de toleran cia cuand o un usuari o no compr ende los términ os que emple an. Por cuenta propia he investi gado alguno s como régime n de visitas, pensió n de aliment os, medid a			
--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------------------------------------	--	--	--	--

										cautelar, entre otros			
13. ¿Qué opinión tiene sobre la mejora continua en los procesos para una mejor prestación del servicio en la DEMUNA?	Mi opinión es que la mejora en los procesos debe hacerse de contratar más abogados, ya que solo hay 2 en la DEMUNA de Lambayeque.	Que debe tener siempre capacitaciones en los procesos, ya que tuve muchos obstáculos.	Ha mejorado mucho la atención en los procesos, según opinión de otras personas que he conversado.	No estoy enterada, pero creo que eso lo maneja el personal que trabaja la DEMUNA.	Respetar el acuerdo pactado desde la primera vez en una conciliación, más capacitación al personal.	Más capacitación al personal para que estén más preparados para brindar atención y seguimiento a los casos, más actividades con los usuarios	Mejorar los ambientes del local, no hay computadores para todo el personal y que haya capacitación.	Ambientes más amplios, talleres para el personal, mayor promoción de sus servicios.	Considero que debería continuar mejorando, de modo que, esta institución tan importante continúe prestando servicios a los sujetos que lo requieren.	Desde mi opinión, debería continuar mejorando los procesos para que la prestación del servicio sea la esperada. No solo es útil y un apoyo el desarrollo de trámites y procesos, sino también	Debe continuar perfeccionándose, especialmente en lo referente a la infraestructura, pues tanto los trabajadores como los usuarios requieren de un ambiente adecuado para desarrollar sus actividades o ser atendidos.	Carecen de conocimiento sobre el curso y desarrollo de la mejora continua en el proceso.	La DEMUNA, como cualquier otra institución pública, amerita de un constante perfeccionamiento y evolución, de modo que, el servicio que se ofrezca a los usuarios sea el mejor.

										n la compr ensión con el usuari o.			
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

SEÑOR : PERCY RAMOS PUELLES.

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE.



ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACION PARA REALIZAR INVESTIGACION.

REFERENCIA : SOLICITUD de las interesadas, fecha 06 de setiembre del 2024.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego, para comunicarle que somos Bachiller de la carrera de Derecho de la Universidad Autónoma de Ica, y a fin de obtener el Grado Académico de Abogado, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

Apellidos y nombres de estudiante : Benites Sánchez Jessica Marilin - DNI N° 41678697
Ramírez Jiménez Carmen Eugenia - DNI N° 16803587

Programa de estudios : Pregrado

Carrera profesional : Derecho

Ciclo de estudios : Bachiller

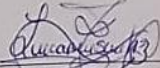
Título de Investigación : CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES INTERNACIONALES PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE LA DEMUNA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2024


Asesor : Dra. Daniela Milagros Anticona Valderrama.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Lambayeque, 06 de setiembre del 2024.


Benites Sánchez, Jessica Marilin
DNI: N° 41678697


Ramírez Jiménez, Carmen Eugenia
DNI: N° 16803587



"Año del bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Chincha Alta, 07 de setiembre del 2024

OFICIO N°408-2024-UAI-FICA

Dra. Mónica Juliana Luliquiz

Responsable

DEMUNA LAMBAYEQUE- "UNIDAD ÁREA FUNCIONAL DE LA DEMUNA"

PRESENTE.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

La Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestras estudiantes se encuentran en el desarrollo de su Tesis, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Contabilidad, Derecho y Administración y Finanzas. Las estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **AUTORIZACIÓN** de la Institución elegida, para que las estudiantes puedan proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, mismo que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de las estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino
DECANA (E)
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Av. Abelardo Alva Maúrtua 489 - 499 | Chincha Alta - Chincha - Ica
☎ 056 269176
🌐 www.autonomadeica.edu.pe



CARTA DE PRESENTACIÓN

La Decana de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, **BENITES SANCHEZ, Jessica Marilin**; identificada con código: **I132000052** y **RAMIREZ JIMENEZ, Carmen Eugenia**; identificada con código: **I111000227** del Programa Académico de Derecho, quienes vienen desarrollando la Tesis: **"CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES INTERNACIONALES PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE LA DEMUNA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE, 2024"**.

Se expide el presente documento, a fin de que el encargado, tenga a bien autorizar a las estudiantes en mención, a recoger los datos y aplicar su instrumento para su investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 07 de setiembre del 2024



Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino
DECANA (E)
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Av. Abelardo Alva Maúrtua 489 - 499 | Chincha Alta - Chincha - Ica
☎ 056 269176
🌐 www.autonomadeica.edu.pe



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE
Av. Bolívar N° 400 – 281911 Anexo 128
OFICINA GENERAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

OFICINA GENERAL DE GESTIÓN
DE RECURSOS HUMANOS
FOLIO N°

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Lambayeque, 18 de setiembre de 2024.

CARTA N°750-2024/MPL-OGGRH

Dra. MARIANA ALEJANDRA CAMPOS SOBRINO

Decana (e) de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración
Universidad Autónoma de Ica

Presente.

ASUNTO : AUTORIZACION PARA ACCESO A INFORMACIÓN

REF. : EXP. REG. N°15593/2024-ATD (06.09.24)

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo en nombre de la Oficina General que represento y por medio de la presente informar lo siguiente:

Que, se **AUTORIZA** a **BENITES SANCHEZ JESSICA MARILIN y RAMIREZ JIMENEZ CARMEN EUGENIA**, Bachiller de la Carrera de Derecho, con la finalidad de tener acceso a la información para el desarrollo de su proyecto de investigación: "Cumplimiento de los estándares internacionales para la prestación de servicios de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2024", contactándose con la Abg. Mónica Luliquiz Vidaurre; jefa de la Unidad Funcional de DEMUNA, para las coordinaciones pertinentes.

Sin otro particular, me despido.


Atentamente,

C.c. Archivo
JLPR/mgbv

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE
OFICINA GENERAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
Abog. José Luis Pejerrey Rumiche
JEFE

Fotos de las Guías de Entrevista

Anexo 2: Instrumento de recolección de información

 UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

GUIA DE ENTREVISTA

Título: Cumplimiento de los estándares internacionales para la prestación de servicios de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2024

Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos: *Anónimo (usuario 1)*

Fecha: *10 Setiembre 2024*

Indicaciones: El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Pregrado. Le solicito responder de manera justa, ya que sus respuestas es lo más importante.

OBJETIVO GENERAL

1. ¿Qué entiende Ud. ¿Por estándares internacionales para la prestación de servicio en la DEMUNA?

Explique: *Es la atención y orientación a todas las personas que llegan a la Demuna*

2. ¿Considera Ud. que la defensoría municipal (DEMUNA) cumple con brindar un buen servicio?

Si, porque desde el momento que le he
requerido me han brindado la orientación
requerida.

SUBCATEGORIAS

DISPONIBILIDAD:

3. ¿Considera Ud. que el personal (DEMUNA) está capacitado para el funcionamiento y gestión de la DEMUNA? Explique

Si porque saben cada procedimiento que
se debe realizar y sobre todo te indican
lo correcto.

4. ¿Qué opinión tiene sobre la infraestructura y servicios básicos de la DEMUNA

Que se encuentra muy bien implementada y
sobre todo cuando se trata de servicio como
en atención a un menor de edad.

5. ¿Como considera Ud. la organización de la DEMUNA? Precise

buena, se encuentra bien organizada ya que
cada personal sabe su trabajo.

6. ¿Considera Ud. que la DEMUNA cuenta con un plan de trabajo institucional?

Si, porque todo está planificado en el
periodico mural.

ACCESIBILIDAD:

7. ¿Considera Ud. que La DEMUNA realiza acciones de promoción y accesibilidad de sus servicios?

Si, porque a través de campañas nos dan a saber de la orientación que nos damos como solicitar una pensión de alimentos.

8. ¿Comente Ud. sobre la orientación al usuario referente a la prestación del servicio de la DEMUNA?

Desde el primer momento fue precisa, exacta y sobre todo punto a punto el procedimiento de lo que se encarga la DEMUNA.

9. ¿Qué opina sobre la gestión del seguimiento a los casos atendidos en la DEMUNA?

Es muy bueno ya que siempre se comunican con mígo, para saber si todo está muy bien de acuerdo a mi pensión de alimentos.

ACEPTABILIDAD:

10. ¿Comente los diferentes casos que se atienden en la DEMUNA?

Los casos mayormente son de Alimentos y Tenencia, todo lo referente a menores de edad.

11. ¿Considera Ud. que la DEMUNA debe atender a todos los usuarios sin distinción de lengua, cultura y otros factores?

Si, porque no debe importar ni raza, ni color
ya que todos tenemos los mismos derechos.

CALIDAD:

12. ¿Cuán satisfecho se encuentra con la prestación del servicio de la DEMUNA?

Precise

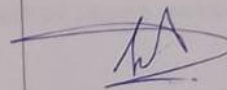
Muy Satisfecho, ya que vuelvo a decir que
fui muy bien atendida desde el primer día,
que recurri a la demuna.

13. ¿Qué opinión tiene sobre la mejora continua en los procesos para una mejor prestación del servicio en la DEMUNA?

Mi opinión es que la mejora en los procesos debe
hacerse de contratarse mas abogados, ya que
solo hay 2 en la Demuna de Lambayeque.

Permiso que esta información se utilice como parte de investigación para la Tesis
Pregrado en Derecho: CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES INTERNACIONALES
PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE LA DEMUNA EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2024

Firma:



Anexo 2: Instrumento de recolección de información



GUIA DE ENTREVISTA

Título: Cumplimiento de los estándares internacionales para la prestación de servicios de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2024

Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos: *ANONIMO (usuario 2)*

Fecha: *10 SEPTIEMBRE 2024*

Indicaciones: El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Pregrado. Le solicito responder de manera justa, ya que sus respuestas es lo más importante.

OBJETIVO GENERAL

1. ¿Qué entiende Ud. ¿Por estándares internacionales para la prestación de servicio en la DEMUNA?

Explique: *Que en algunos si se toman encuesta, me estoy refiriendo a que necesitan hasta remodelación en las oficinas, en la atención es buena.*

2. ¿Considera Ud. que la defensoría municipal (DEMUNA) cumple con brindar un buen servicio?

para mí parecer la falta capacitación porque la orientación no es clara, para entender ya que la mayoría somos personas con estudios solo primarios.

SUBCATEGORIAS

DISPONIBILIDAD:

3. ¿Considera Ud. que el personal (DEMUNA) está capacitado para el funcionamiento y gestión de la DEMUNA? Explique

La falta de capacitación para ser un poco más estrictos en el tema de presentación alimenticia ya que aceptan lo que el padre indica.

4. ¿Qué opinión tiene sobre la infraestructura y servicios básicos de la DEMUNA

En las oficinas la falta bastante arreglo, pintura, debe tener cada persona que utiliza la computadora y escritorio personal, porque no la hay.

5. ¿Como considera Ud. la organización de la DEMUNA? Precise

No tiene una buena organización en el personal me refiero a que me dijeran que esperaba.

6. ¿Considera Ud. que la DEMUNA cuenta con un plan de trabajo institucional?

No, ya que no lo he visto orden, ni ser muy estrictos.

ACCESIBILIDAD:

7. ¿Considera Ud. que La DEMUNA realiza acciones de promoción y accesibilidad de sus servicios?

Si, he escuchado ya que una Uj fue participe de una de ellas, no me acuerdo exactamente de que fue.

8. ¿Comente Ud. sobre la orientación al usuario referente a la prestación del servicio de la DEMUNA?

En el momento que me indicaron cual es el procedimiento fueron puntos claros en el Toma de Alimentos, ya que primero me dijeron que trajera Requisitos.

9. ¿Qué opina sobre la gestión del seguimiento a los casos atendidos en la DEMUNA?

No podría dar un concepto, porque es segunda Uj que venga, para la que me dieron fecha.

ACEPTABILIDAD:

10. ¿Comente los diferentes casos que se atienden en la DEMUNA?

Alimentos, bienestar de los menores, Tenencia y Visitas,

11. ¿Considera Ud. que la DEMUNA debe atender a todos los usuarios sin distinción de lengua, cultura y otros factores?

Si, porque todos somos iguales, porque lo que se busca es el bienestar del niño que lo necesita.

CALIDAD:

12. ¿Cuán satisfecho se encuentra con la prestación del servicio de la DEMUNA?
Precise

No mucho porque cuando vine por el toma de Almentos, por la dirección del señor era en Trujillo, me indicaron que en esta Demuna no procedía.

13. ¿Qué opinión tiene sobre la mejora continua en los procesos para una mejor prestación del servicio en la DEMUNA?

Que tienen que tener siempre capacitaciones en los procesos, ya que yo tuve muchos obstáculos.

Permito que esta información se utilice como parte de investigación para la Tesis
Pregrado en Derecho: CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES INTERNACIONALES
PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE LA DEMUNA EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2024

Firma:



Anexo 2: Instrumento de recolección de información



GUIA DE ENTREVISTA

Título: Cumplimiento de los estándares internacionales para la prestación de servicios de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2024

Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos: Argonmo (usuario 3)

Fecha: 10 de octubre 2024

Indicaciones: El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Pregrado. Le solicito responder de manera justa, ya que sus respuestas es lo más importante.

OBJETIVO GENERAL

1. ¿Qué entiende Ud. ¿Por estándares internacionales para la prestación de servicio en la DEMUNA?

Explique: Es la calidad de atención que recibimos
Todas las personas que visitamos la demuna

2. ¿Considera Ud. que la defensoría municipal (DEMUNA) cumple con brindar un buen servicio?

Si, ya que la información actualizada y específica
le recibire por correo electrónico, muy aparte
de lo explicado.

SUBCATEGORIAS

DISPONIBILIDAD:

3. ¿Considera Ud. que el personal (DEMUNA) está capacitado para el funcionamiento y gestión de la DEMUNA? Explique

Si, porque he sido muy bien informado acerca del
tema de Oxford de la cual he unido a
la demuna.

4. ¿Qué opinión tiene sobre la infraestructura y servicios básicos de la DEMUNA

Le falta una renovación en toda la Demuna
como pintura y computadoras.

5. ¿Como considera Ud. la organización de la DEMUNA? Precise

Si porque se dirigen de acuerdo con la persona
del tema a tratar.

6. ¿Considera Ud. que la DEMUNA cuenta con un plan de trabajo institucional?

Si, porque hay trabajo de equipo.

ACCESIBILIDAD:

7. ¿Considera Ud. que La DEMUNA realiza acciones de promoción y accesibilidad de sus servicios?

No tengo conocimiento ya que solo veo un periódico mural.

8. ¿Comente Ud. sobre la orientación al usuario referente a la prestación del servicio de la DEMUNA?

Si, muy precisa y exacta.

9. ¿Qué opina sobre la gestión del seguimiento a los casos atendidos en la DEMUNA?

Por ser primera vez, no me han indicado si va haber un seguimiento del caso.

ACEPTABILIDAD:

10. ¿Comente los diferentes casos que se atienden en la DEMUNA?

Toma de Alimentos, Tenencia, Violencia al menor y Orfandad.

11. ¿Considera Ud. que la DEMUNA debe atender a todos los usuarios sin distinción de lengua, cultura y otros factores?

Si, ya que todos tenemos el mismo derecho sin color de piel y raza.

CALIDAD:

12. ¿Cuán satisfecho se encuentra con la prestación del servicio de la DEMUNA?

Precise

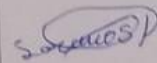
Muy bueno ya que anteriormente no había personal como lo hay ahora.

13. ¿Qué opinión tiene sobre la mejora continua en los procesos para una mejor prestación del servicio en la DEMUNA?

A mejorado mucho la atención en los procesos según opinión de otras personas que he conversado.

Permiso que esta información se utilice como parte de investigación para la Tesis
Pregrado en Derecho: CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES INTERNACIONALES
PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE LA DEMUNA EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2024

Firma:



Anexo 2: Instrumento de recolección de información



GUIA DE ENTREVISTA

Título: Cumplimiento de los estándares internacionales para la prestación de servicios de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2024

Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos: *Anónimo (usuario 4)*

Fecha: *10 Septiembre 2024*

Indicaciones: El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Pregrado. Le solicito responder de manera justa, ya que sus respuestas es lo más importante.

OBJETIVO GENERAL

1. ¿Qué entiende Ud. ¿Por estándares internacionales para la prestación de servicio en la DEMUNA?

Explique: *Es una calidad de atención en todos sus extremos*

2. ¿Considera Ud. que la defensoría municipal (DEMUNA) cumple con brindar un buen servicio?

si, ya que el personal siempre me brindado una buena atención desde el primer día de visita

SUBCATEGORIAS

DISPONIBILIDAD:

3. ¿Considera Ud. que el personal (DEMUNA) está capacitado para el funcionamiento y gestión de la DEMUNA? Explique

Si, porque siempre recibido una buena guía acerca del tema a tratar.

4. ¿Qué opinión tiene sobre la infraestructura y servicios básicos de la DEMUNA

Le falta una remodelación como pintura en paredes, más escritorios y armerías.

5. ¿Como considera Ud. la organización de la DEMUNA? Precise

Si, ya que cada trabajador sabe su trabajo al hacer, y cada uno tiene su cargo.

6. ¿Considera Ud. que la DEMUNA cuenta con un plan de trabajo institucional?

No, está por entienda, pero creo que eso lo manejan interno.

ACCESIBILIDAD:

7. ¿Considera Ud. que La DEMUNA realiza acciones de promoción y accesibilidad de sus servicios?

No tengo conocimiento, acciones de orientación
si las hacemos o solicitamos, eso si
lo realizan.

8. ¿Comente Ud. sobre la orientación al usuario referente a la prestación del servicio de la DEMUNA?

La orientación es muy clara y precisa,
de acuerdo al servicio que solicito.

9. ¿Qué opina sobre la gestión del seguimiento a los casos atendidos en la DEMUNA?

Que está muy bien, porque siempre están
en comunicación con la persona interesada.

ACEPTABILIDAD:

10. ¿Comente los diferentes casos que se atienden en la DEMUNA?

Orfandad, Alimentos, abandono al menor, Tomasa
Violencia hacia el menor.

11. ¿Considera Ud. que la DEMUNA debe atender a todos los usuarios sin distinción de lengua, cultura y otros factores?

Si, porque todos tenemos los mismos derechos, sea raza social alguna

CALIDAD:

12. ¿Cuán satisfecho se encuentra con la prestación del servicio de la DEMUNA?
Precise

del 1 al 10 lo califico en el 7 se refiere accesible.

13. ¿Qué opinión tiene sobre la mejora continua en los procesos para una mejor prestación del servicio en la DEMUNA?

No estoy entusiasmada, pero creo que eso lo maneja el personal que trabaja en la DEMUNA.

Permiso que esta información se utilice como parte de investigación para la Tesis Pregrado en Derecho: CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES INTERNACIONALES PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE LA DEMUNA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2024

Firma:



Anexo 2: Instrumento de recolección de información



GUIA DE ENTREVISTA

Título: Cumplimiento de los estándares internacionales para la prestación de servicios de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2024

Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos: Anaximo (usuario 5)

Fecha: 10 Septiembre 2024

Indicaciones: El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Pregrado. Le solicito responder de manera justa, ya que sus respuestas es lo más importante.

OBJETIVO GENERAL

1. ¿Qué entiende Ud. ¿Por estándares internacionales para la prestación de servicio en la DEMUNA?

Explique: he tenido una buena citación que para mi un estándar cabal de atención.

2. ¿Considera Ud. que la defensoría municipal (DEMUNA) cumple con brindar un buen servicio?

Si, porque es la institución que se encarga de brindar ayuda respaldada a los menores ya sea en alimentos o otro.

SUBCATEGORIAS

DISPONIBILIDAD:

3. ¿Considera Ud. que el personal (DEMUNA) está capacitado para el funcionamiento y gestión de la DEMUNA? Explique

Si, porque brinda la información adecuada a la UG, mostrando su capacidad como trabajador de la demuna.

4. ¿Qué opinión tiene sobre la infraestructura y servicios básicos de la DEMUNA

Le falta mucho arreglo en las oficinas, ya sea en su estructura y paredes de construcción.

5. ¿Como considera Ud. la organización de la DEMUNA? Precise

No hay buena organización, ya que siempre me atencido la persona indicada.

6. ¿Considera Ud. que la DEMUNA cuenta con un plan de trabajo institucional?

No, pero eso lo manejan interno entre los colaboradores.

ACCESIBILIDAD:

7. ¿Considera Ud. que La DEMUNA realiza acciones de promoción y accesibilidad de sus servicios?

Si, porque he participado de una de ellas en el Toma de Alimentos.

8. ¿Comente Ud. sobre la orientación al usuario referente a la prestación del servicio de la DEMUNA?

Si, ya que me indico cual es el procedimiento que se debe realizar.

9. ¿Qué opina sobre la gestión del seguimiento a los casos atendidos en la DEMUNA?

Que hacen un realmente un seguimiento, ya que estan en contacto con mi persona.

ACEPTABILIDAD:

10. ¿Comente los diferentes casos que se atienden en la DEMUNA?

Solo del proceso de Alimentos, porque yo lo gestione para mi menor hijo.

11. ¿Considera Ud. que la DEMUNA debe atender a todos los usuarios sin distinción de lengua, cultura y otros factores?

No, porque no debemos tener los mismo derechos hacer atendidos.

CALIDAD:

12. ¿Cuán satisfecho se encuentra con la prestación del servicio de la DEMUNA?
Precise

me encuentro satisfecho en 9 de calificación, por la rapidez, pero en el monto acordado, senti que no se respeta la primera conciliación.

13. ¿Qué opinión tiene sobre la mejora continua en los procesos para una mejor prestación del servicio en la DEMUNA?

Respetar el acuerdo puesto desde la primera vez en una conciliación, mas capacitación en el personal.

Permito que esta información se utilice como parte de investigación para la Tesis
Pregrado en Derecho: CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES INTERNACIONALES
PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE LA DEMUNA EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2024

Firma:

Aut

Anexo 2: Instrumento de recolección de información



GUIA DE ENTREVISTA

Título: Cumplimiento de los estándares internacionales para la prestación de servicios de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2024

Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos: (Usuario 6)

Fecha: 10.09.2024

Indicaciones: El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Pregrado. Le solicito responder de manera justa, ya que sus respuestas es lo más importante.

OBJETIVO GENERAL

1. ¿Qué entiende Ud. ¿Por estándares internacionales para la prestación de servicio en la DEMUNA?

Explique: Dar una buena atención al usuario en temas de defensoría estar a la altura de otras instituciones públicas al servicio de la comunidad.

2. ¿Considera Ud. que la defensoría municipal (DEMUNA) cumple con brindar un buen servicio?

Si, porque me dan una buena atención con resolución de conflictos, en tema de alimentos con atención personalizada.

SUBCATEGORIAS

DISPONIBILIDAD:

3. ¿Considera Ud. que el personal (DEMUNA) está capacitado para el funcionamiento y gestión de la DEMUNA? Explique

Si, hay una buena orientación por parte de las explicaciones, conocen bien su tema, están organizados.

4. ¿Qué opinión tiene sobre la infraestructura y servicios básicos de la DEMUNA

Sobre la infraestructura debería mejorar, el ambiente es muy pequeño, se nota descuidado, paredes sin pintar, descascaradas. Un poco por mejorar, si ten algunos televisoras. Si tienen baño, pero no tiene internet, ni cable ni tv. ni hay computadores.

5. ¿Como considera Ud. la organización de la DEMUNA? Precise

Esta organizado por que cada vez que preguntó sobre municipal alimentos me dan información oportuna la jefa es a fecho, las personas que atienden están en sus posiciones aunque a veces están un poco molestos.

6. ¿Considera Ud. que la DEMUNA cuenta con un plan de trabajo institucional?

Desconozco, no se del tema; imagino que si y que se sigue sobre eso para hacer su trabajo.

ACCESIBILIDAD:

7. ¿Considera Ud. que La DEMUNA realiza acciones de promoción y accesibilidad de sus servicios?

He visto que hay una campaña de asistencia económica por gratuidad, han hecho publicidad en mi distrito y es para todos los usuarios que cumplan con los requisitos.

8. ¿Comente Ud. sobre la orientación al usuario referente a la prestación del servicio de la DEMUNA?

Han respondido mis dudas, consultas, conocen que temas, algunos veces estas de mal gusto o sea debería mejorar.

9. ¿Qué opina sobre la gestión del seguimiento a los casos atendidos en la DEMUNA?

Me han atendido rápido, me llaman por teléfono para avisarme de mi caso.

ACEPTABILIDAD:

10. ¿Comente los diferentes casos que se atienden en la DEMUNA?

- Demanda de alimentos.
- Acta de conciliación.
- Reconocimiento de paternidad.
- casos de violencia sexual
- maltrato a menores.

11. ¿Considera Ud. que la DEMUNA debe atender a todos los usuarios sin distinción de lengua, cultura y otros factores? *Explique*

Si porque todos tenemos los mismos derechos y nadie debe ser discriminado

CALIDAD:

12. ¿Cuán satisfecho se encuentra con la prestación del servicio de la DEMUNA?
Precise

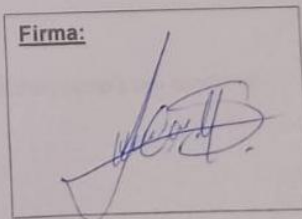
Bueno, estoy satisfecho con la atención porque han atendido mi caso y han estado al pendiente del mismo, me han orientado y gestionado de manera adecuada

13. ¿Qué opinión tiene sobre la mejora continua en los procesos para una mejor prestación del servicio en la DEMUNA?

*Más capacitación al personal para que estén más preparados para brindar atención y seguimiento de casos.
Más actividades también con los usuarios.*

Permiso que esta información se utilice como parte de investigación para la Tesis
Pregrado en Derecho: CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES INTERNACIONALES
PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE LA DEMUNA EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2024

Firma:



Anexo 2: Instrumento de recolección de información



GUIA DE ENTREVISTA

Título: Cumplimiento de los estándares internacionales para la prestación de servicios de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2024

Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos: *Usuario 7*

Fecha: *11.09.2024*

Indicaciones: El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Pregrado. Le solicito responder de manera justa, ya que sus respuestas es lo más importante.

OBJETIVO GENERAL

1. ¿Qué entiende Ud. ¿Por estándares internacionales para la prestación de servicio en la DEMUNA?

Explicar: *No entiendo estándares internacionales solo se que ayuda a la mujer y a los niños*

2. ¿Considera Ud. que la defensoría municipal (DEMUNA) cumple con brindar un buen servicio?

Si, porque tengo apoyo, los niños son protegidos,
tengo atención rápida, mis niños dan la espalda.

SUBCATEGORIAS

DISPONIBILIDAD:

3. ¿Considera Ud. que el personal (DEMUNA) está capacitado para el funcionamiento y gestión de la DEMUNA? Explique

Imagino que si, primero el 3 que viene, me explicaron ^{por un caso}
sobre la conciliación

4. ¿Qué opinión tiene sobre la infraestructura y servicios básicos de la DEMUNA

el lugar, las oficinas, están lejos de mi casa, no hay letrero de la
Demuna, preguntando llegué, al ingresar chocó con una
pared y no sabía donde estaban los oficinas o paredes de pintados
mejoran mobiliaria, muy chiquita la sala de espera, hay dos sillones y está
debajo de la escalera.

5. ¿Cómo considera Ud. la organización de la DEMUNA? Precise

está bien, en la entrada me atendió la ^{persona} que registra luego me
pasaron con un joven quien me atendió, después me llamaron
para conciliar. No he tenido contacto con la jefa

6. ¿Considera Ud. que la DEMUNA cuenta con un plan de trabajo institucional?

Si, debe tener una planificación hay una pirama
donde se marcan sus aspectos de trabajo

ACCESIBILIDAD:

7. ¿Considera Ud. que La DEMUNA realiza acciones de promoción y accesibilidad de sus servicios?

Sí, mi esposo me explicó de la Demuna y cuando llegué el personal me explicó sobre mi caso y me dieron los facilidades.

8. ¿Comente Ud. sobre la orientación al usuario referente a la prestación del servicio de la DEMUNA?

Me atendieron bien y me explicaron, vine por alimentos me orientaron a cancelar, me pidieron requisitos (partida del menor, constancia del colegio).

9. ¿Qué opina sobre la gestión del seguimiento a los casos atendidos en la DEMUNA?

Primero me orientaron luego ^{con los requisitos} registramos mi caso, luego me llamaron para la cancelación.

ACEPTABILIDAD:

10. ¿Comente los diferentes casos que se atienden en la DEMUNA?

Demandas de alimentos.
maná que moltra a los hijos

11. ¿Considera Ud. que la DEMUNA debe atender a todos los usuarios sin distinción de lengua, cultura y otros factores?

Sí, porque tenemos derechos todos somos humanos y tenemos derecho de atendernos.

CALIDAD:

12. ¿Cuán satisfecho se encuentra con la prestación del servicio de la DEMUNA?
Precise

En parte sí, me han dado buena atención, pero me han dado la espalda. Ahora ha cambiado antes vine y fueron muy despotos conmigo ahora la atención a cambiado.

13. ¿Qué opinión tiene sobre la mejora continua en los procesos para una mejor prestación del servicio en la DEMUNA?

Mejorar los ambientes del local, no hay computadores para todo el personal y que haya capacitación.

Permito que esta información se utilice como parte de investigación para la Tesis
Pregrado en Derecho: CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES INTERNACIONALES
PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE LA DEMUNA EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2024

Firma:

Anexo 2: Instrumento de recolección de información



GUIA DE ENTREVISTA

Título: Cumplimiento de los estándares internacionales para la prestación de servicios de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2024

Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos: *Usuario B.*

Fecha: *11-29-2024*

Indicaciones: El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Pregrado. Le solicito responder de manera justa, ya que sus respuestas es lo más importante.

OBJETIVO GENERAL

1. ¿Qué entiende Ud. ¿Por estándares internacionales para la prestación de servicio en la DEMUNA?

Explique: *no entiendo que es estandares.*

2. ¿Considera Ud. que la defensoría municipal (DEMUNA) cumple con brindar un buen servicio?

No sé porque recién voy y me están atendiendo.

SUBCATEGORIAS

DISPONIBILIDAD:

3. ¿Considera Ud. que el personal (DEMUNA) está capacitado para el funcionamiento y gestión de la DEMUNA? Explique

Si por la información que me han brindado

4. ¿Qué opinión tiene sobre la infraestructura y servicios básicos de la DEMUNA

No hay cartel que indique el nombre de la Comuna, ambientes pequeños sala de atención pequeña, hay 4 ecuatorios y poco espacio para los usuarios. No hay internet, los baños no tienen P.H. están desahucados las paredes para pasar a otro ambiente, son altos no puede pasar silla de ruedas.

5. ¿Como considera Ud. la organización de la DEMUNA? Precise

Si por que trabajan en equipo, atienden bien, me atienden en forma y me explican mi caso de alimentos luego pase con otro trabajador y hasta la jefa sabe el caso.

6. ¿Considera Ud. que la DEMUNA cuenta con un plan de trabajo institucional?

Si por que durante el tiempo que me han atendido si se que tienen claro lo que tienen que hacer, es decir sus funciones.

ACCESIBILIDAD:

7. ¿Considera Ud. que La DEMUNA realiza acciones de promoción y accesibilidad de sus servicios?

Si, todas las personas cuentan con acceso a la Demuna al servicio y para todos ofrecen acompañamiento e intervención para facilitar la solución de casos.

8. ¿Comente Ud. sobre la orientación al usuario referente a la prestación del servicio de la DEMUNA?

Si, me indicaron los puntos a seguir sobre alimentos.

9. ¿Qué opina sobre la gestión del seguimiento a los casos atendidos en la DEMUNA?

Ofrecen acompañamiento para solución de casos. A mí me ofrecieron acompañar al colegio para pedir que me den clases virtuales porq voy a un fin.

ACEPTABILIDAD:

10. ¿Comente los diferentes casos que se atienden en la DEMUNA?

alimentos.

11. ¿Considera Ud. que la DEMUNA debe atender a todos los usuarios sin distinción de lengua, cultura y otros factores?

Si porque todos somos personas y merecemos atención.
Si una persona habla otra lengua, igual debería tener atención.

CALIDAD:

12. ¿Cuán satisfecho se encuentra con la prestación del servicio de la DEMUNA?
Precise

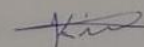
Si porque me atendieron bien, y se preocupan por mi caso. Están haciendo lo posible para que me pueda pagar los alimentos el papá de mi hijo.

13. ¿Qué opinión tiene sobre la mejora continua en los procesos para una mejor prestación del servicio en la DEMUNA?

Ambientes más amplios, capacitación, talleres para el personal, mayor promoción de los servicios.

Permito que esta información se utilice como parte de investigación para la Tesis
Pregrado en Derecho: CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES INTERNACIONALES
PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE LA DEMUNA EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2024

Firma:



Anexo 2: Instrumento de recolección de información



GUIA DE ENTREVISTA

Título: Cumplimiento de los estándares internacionales para la prestación de servicios de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2024

Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos: Anónimo (Usuario 9)

Fecha: 10 de setiembre del 2024

Indicaciones: El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Pregrado. Le solicito responder de manera justa, ya que sus respuestas es lo más importante.

OBJETIVO GENERAL

1. ¿Qué entiende Ud. ¿Por estándares internacionales para la prestación de servicio en la DEMUNA?

Explique: Es la manera como los trabajadores tratan a las que llegan a demandar su servicio.

2. ¿Considera Ud. que la defensoría municipal (DEMUNA) cumple con brindar un buen servicio?

no podria decir si brindar un bonto servicio
Porque es primera vez que venga a la demuna
y si me an atendo bien.

SUBCATEGORIAS

DISPONIBILIDAD:

3. ¿Considera Ud. que el personal (DEMUNA) está capacitado para el funcionamiento y gestión de la DEMUNA? Explique

Aparentemente parece que si, porque me han explicado cual es el procedimiento sobre el tema de alimentos y era que la pregunta se refiere a eso cuando dice esta capacitado.

4. ¿Qué opinión tiene sobre la infraestructura y servicios básicos de la DEMUNA

Esta muy mal, porque las paredes estan completamente en mal estado, des pintadas, rayadas, sucias y los banos, no hay papel higienico, por eso es un bano de una empresa del estado.

5. ¿Como considera Ud. la organización de la DEMUNA? Precise

bueno cuando me atendido me han mandado a un joven que me ha explicado cual es lo tengo que hacer, entonces si si de que esta organizado, lo demas no puedo dar razon.

6. ¿Considera Ud. que la DEMUNA cuenta con un plan de trabajo institucional?

A mi parecer si porque, escuché que se iban a visitar cosas de otras para ver como se encataban en sus estudios.

ACCESIBILIDAD:

7. ¿Considera Ud. que La DEMUNA realiza acciones de promoción y accesibilidad de sus servicios?

escuchado pero nunca he participado por que yo vivo en Tucumé mayormente, pero no he visto por la calle nada sobre la demuna.

8. ¿Comente Ud. sobre la orientación al usuario referente a la prestación del servicio de la DEMUNA?

Al parecer, si te orientan cuando llegas a solicitar información, sobre todo cuando se trata de para que el donor cumpla con sus hijos como padre.

9. ¿Qué opina sobre la gestión del seguimiento a los casos atendidos en la DEMUNA?

En esto no te puedo dar razón, porque no estoy enterada de eso, solo me dijeron que ellos iban a estar pendientes.

ACEPTABILIDAD:

10. ¿Comente los diferentes casos que se atienden en la DEMUNA?

Alimentos, Violencia, Orfandad, Tenencia, Usos.

11. ¿Considera Ud. que la DEMUNA debe atender a todos los usuarios sin distinción de lengua, cultura y otros factores?

Así debe ser, porque el color de piel no nos hace diferentes, o tal vez que venimos de lugares muy lejos, nadie debe burlarse de ti.

CALIDAD:

12. ¿Cuán satisfecho se encuentra con la prestación del servicio de la DEMUNA?
Precise

hasta ahorita satisfecho, mas adelante no que pueda decir.

13. ¿Qué opinión tiene sobre la mejora continua en los procesos para una mejor prestación del servicio en la DEMUNA?

con respeto para lo digo que debe el abogado de la demuna entrevistarse individualmente con las personas que vienen a solicitar un acuerdo...
Tranquilo.

Permito que esta información se utilice como parte de investigación para la Tesis Pregrado en Derecho: CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES INTERNACIONALES PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE LA DEMUNA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2024

Firma:

Anexo 2: Instrumento de recolección de información



GUIA DE ENTREVISTA

Título: Cumplimiento de los estándares internacionales para la prestación de servicios de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2024

Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos: *Alexis (Usuario)*

Fecha: *11 de Diciembre del 2024*

Indicaciones: El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Pregrado. Le solicito responder de manera justa, ya que sus respuestas es lo más importante.

OBJETIVO GENERAL

1. ¿Qué entiende Ud. ¿Por estándares internacionales para la prestación de servicio en la DEMUNA?

Explique *La Verdad no es que se trata eso ni que significa, nunca le escuchada esa palabra*

2. ¿Considera Ud. que la defensoría municipal (DEMUNA) cumple con brindar un buen servicio?

por ser primera vez, de me han atendido
bien, hasta la realización rápido pero ya no
volver a gestar por sí

SUBCATEGORIAS

DISPONIBILIDAD:

3. ¿Considera Ud. que el personal (DEMUNA) está capacitado para el funcionamiento y gestión de la DEMUNA? Explique

Si está capacitado, porque explica todas las
dudas que tenemos.

4. ¿Qué opinión tiene sobre la infraestructura y servicios básicos de la DEMUNA

Si veo que están bien los años aunque le
falta una pintada.

5. ¿Como considera Ud. la organización de la DEMUNA? Precise

cuando empiezan a preguntarse unos a otros
parece que no se pierden nada.

6. ¿Considera Ud. que la DEMUNA cuenta con un plan de trabajo institucional?

Creo que eso ya lo hace las jóvenes que trabajan
en la demuna.

ACCESIBILIDAD:

7. ¿Considera Ud. que La DEMUNA realiza acciones de promoción y accesibilidad de sus servicios?

Si he visto que salen con cartones y manifiestan
Abre todo a los niños.

8. ¿Comente Ud. sobre la orientación al usuario referente a la prestación del servicio de la DEMUNA?

Si me orientaron bien todo lo que yo
queria saber.

9. ¿Qué opina sobre la gestión del seguimiento a los casos atendidos en la DEMUNA?

En eso no puedo dar opinion. Porque
en este momento es que recién es primera vez.

ACEPTABILIDAD:

10. ¿Comente los diferentes casos que se atienden en la DEMUNA?

11. ¿Considera Ud. que la DEMUNA debe atender a todos los usuarios sin distinción de lengua, cultura y otros factores?

debe ser, pero yo no escuchado que al señor que fuere de otro país lo han tratado mal.

CALIDAD:

12. ¿Cuán satisfecho se encuentra con la prestación del servicio de la DEMUNA?

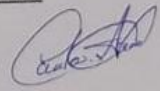
Precise

Recién me van a llamar, no podría responderle esta pregunta

13. ¿Qué opinión tiene sobre la mejora continua en los procesos para una mejor prestación del servicio en la DEMUNA?

Que este muy bien;
Almator
Tenencia
abandono

Permito que esta información se utilice como parte de investigación para la Tesis
Pregrado en Derecho: CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES INTERNACIONALES
PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE LA DEMUNA EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2024

Firma:


Anexo 3: Ficha de validación por juicio de expertos

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. **DATOS GENERALES:** JESSICA MARILIN BENITES SANCHEZ
CARMEN EUGENIA RAMÍREZ JIMÉNEZ

Título de la Investigación: CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES INTERNACIONALES PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE LA DEMUNA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2024

Nombre del Experto: JULIO ARMANDO DONAYRE VEGA

Grado Académico: MAESTRIA

N° de celular: 956081722

Correo Electrónico: julito.64a@gmail.com

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

III. OBSERVACIONES GENERALES

NINGUNA

Julio A. Donayre Vega

ABOGADO
C.A. 4870

Nombre y Apellido del Experto:
No. DNI: 2201355



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. **DATOS GENERALES:** JESSICA MARILIN BENITES SANCHEZ
CARMEN EUGENIA RAMÍREZ JIMÉNEZ

Título de la Investigación: "CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES INTERNACIONALES PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE LA DEMUNA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2024"

Nombre del Experto: **ADOLFO GUILLERMO GAVILAN ORÉ**

Grado Académico: **Doctor en Derecho**

N° de celular: **956932045**

Correo Electrónico: guillermo.gavilan@unica.edu.pe

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguno


ADOLFO GUILLERMO GAVILAN ORÉ
No. DNI: 21447220

A. Guillermo Gavilan Ore
ABOGADO
REG. C.A.I. N° 2010



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES: JESSICA MARILIN BENITES SANCHEZ
CARMEN EUGENIA RAMÍREZ JIMÉNEZ

Título de la Investigación: "CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES INTERNACIONALES PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE LA DEMUNA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2024"

Nombre del Experto: TITO ESTEVES TORRES

Grado Académico: DOCTOR EN DERECHO

N° de celular: 950044460

Correo Electrónico: *testeves09@gmail.com / estevestestudio@gmail.com*

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple.	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple.	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple.	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple.	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna

[Firma manuscrita]

ESTEVES TORRES TITO
DN: 16791277



Tito Esteves Torres
DOCTOR EN DERECHO
ABOGADO
ICAL N° 1207

17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad




N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
7 caracteres sospechosos en N.º de página
El texto se borró por coincidencia con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestra red de detección de documentos en profundidad para detectar coincidencias que parecen idénticas de una entrega normal. Si detectamos algo así, lo marcamos como una alerta para que puedas revisarlo.

Una marca de alerta es un reconocimiento de un código de problema. Sin embargo, recomendamos que preste atención y lo revise.

Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.upas.edu.pe	2%
2	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	2%
3	Internet	repositorio.unu.edu.pe	2%
4	Internet	repositorio.upla.edu.pe	1%
5	Internet	renati.sunedu.gob.pe	1%
6	Internet	www.repositorio.autonomadeica.edu.pe	+1%
7	Internet	www4.congreso.gob.pe	+1%
8	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2023-08-09	+1%
9	Internet	www.scribd.com	+1%
10	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	+1%
11	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2024-02-04	+1%

12	Internet	repositorio.upagu.edu.pe	+1%
13	Internet	repositorio.upc.edu.co	+1%
14	Internet	www.coursehero.com	+1%
15	Trabajos entregados	Fundación Universitaria del Area Andina on 2024-06-04	+1%
16	Internet	repositorio.uide.edu.ec	+1%
17	Trabajos entregados	Universidad Politecnica Salesiana del Ecuador on 2023-05-17	+1%
18	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2021-11-22	+1%
19	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-14	+1%
20	Internet	centrodeconocimiento.ccb.org.co	+1%
21	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2024-07-19	+1%
22	Trabajos entregados	Universidad de Cantabria on 2023-11-24	+1%
23	Internet	repositorio.uap.edu.pe	+1%
24	Trabajos entregados	Morgan Park High School on 2023-01-07	+1%
25	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2024-03-21	+1%

26	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2024-08-01	<1%
27	Internet	www.caracapanalosinos.org.ve	<1%
28	Internet	www.oit.org.pe	<1%
29	Internet	www.ombudsman.gob.pe	<1%
30	Internet	www.unhcr.ch	<1%
31	Trabajos entregados	CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA on 2024-12-11	<1%
32	Trabajos entregados	Universidad del Rosario on 2023-05-23	<1%
33	Internet	docplayer.es	<1%
34	Internet	grupoverona.pe	<1%
35	Internet	repositorio.uladech.edu.pe	<1%

Anexo 5: Evidencia fotográfica



