

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ**

**Escuela de Posgrado**



La crisis de las DEMUNAS en la Provincia de Urubamba:  
Identificación de las causas por las que los niños, niñas y  
adolescentes no acuden a ellas a denunciar situaciones de  
vulnerabilidad de sus derechos

Tesis para obtener el grado académico de Magistra en Gerencia Social  
que presenta:

***María Elena González Azurín***

Asesor:

***Javier Alejandro Pineda Medina***

Lima, 2016

## Informe de Similitud

Yo, Pineda Medina, Javier Alejandro, docente de la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor de la tesis titulado “La crisis de las DEMUNAS en la Provincia de Urubamba: Identificación de las causas por las que los niños, niñas y adolescentes no acuden a ellas a denunciar situaciones de vulnerabilidad de sus derechos”, de la autora GONZALEZ AZURIN, MARIA ELENA, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 18%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 19/05/2023.
- He revisado con detalle dicho reporte y la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

San Miguel, 13 de junio del 2023

Apellidos y nombres del asesor: Pineda Medina, Javier Alejandro	
DNI: 29654086	Firma 
ORCID: 0000-0002-7060-1384	

## RESUMEN

El propósito de esta tesis es la de identificar cuáles son las causas por las que los niños, niñas y adolescentes de Urubamba, no acuden a las DEMUNAS de sus distritos a presentar denuncias dada la vulnerabilidad y atropello de sus derechos durante el 2008, analizando el funcionamiento de estas en todas sus dimensiones, con el propósito de elaborar un modelo de gestión que optimice el funcionamiento de las mismas.

Nuestro trabajo contempla las siguientes preguntas de investigación: ¿Por qué a pesar del impulso y promoción de las DEMUNAS a nivel nacional, las niñas, niños y adolescentes de la provincia de Urubamba, no acuden a las DEMUNAS de sus distritos a denunciar situaciones de vulnerabilidad de sus derechos? ¿Qué tipo de grado de información tiene la población de Urubamba sobre las DEMUNAS? ¿Las capacidades de gestión del servicio de los responsables de las mismas son eficientes y dirigidos a la infancia? ¿El funcionamiento con que cuentan a nivel de procesos, presupuestos y niveles de coordinación son eficientes?.

La promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes realizada por las DEMUNAS puede optimizarse a partir del estudio de la misma en diferentes regiones de nuestro país, es por eso que surge esta investigación con el propósito de contribuir con una promoción más eficiente.

Esta investigación es cualitativa y ha sido realizada en la Provincia de Urubamba, contemplando las DEMUNAS de los distritos de Ollantaytambo, Maras, Huayllabamba y Urubamba. Las técnicas de recolección aplicadas a la investigación fueron, encuestas realizadas a niños, niñas, adolescentes, padres de familia y docentes así como entrevistas a los responsables de las DEMUNAS anteriormente mencionadas. Con estos insumos y con la revisión bibliográfica sobre el tema es que hemos elaborado esta tesis, que esperamos pueda contribuir con la promoción eficiente de la protección a los niños, niñas y adolescentes a través de las DEMUNAS.

Además planteamos los siguientes objetivos específicos: conocer el tipo y grado de información que tiene la población de Urubamba acerca de las DEMUNAS, analizar las capacidades de gestión del servicio dirigido a la infancia de los responsables de las DEMUNAS de la provincia de Urubamba, analizar el funcionamiento que tienen las DEMUNAS, sus procesos, presupuestos y niveles de coordinación institucional, para finalmente proponer un modelo de gestión que optimice el funcionamiento de las DEMUNAS en la provincia de Urubamba.

La DEMUNA no ha sufrido cambios significativos al año 2016, se advirtió la poca capacidad de las DEMUNAS para atender los casos, resaltando que a la fecha continúa con la misma situación y el insuficiente apoyo recibido de las autoridades locales.



## ABSTRACT

The purpose of this thesis is to identify the reasons why the children and adolescents of Urubamba do not go to the DEMUNAS of their districts to file complaints. Given the vulnerability and violation of their rights during 2008 and analyzing the operation of these in all its dimensions, with the purpose of developing a management model that optimizes the operation of the same.

Our work involves the following research questions: Why despite the impetus and promotion of the DEMUNAS at the national level, the children and adolescents of the province of Urubamba do not go to the DEMUNAS of their districts to denounce situations of vulnerability Of your rights? What type of information does the population of Urubamba have on the DEMUNAS? Are the service management capacities of those responsible for the DEMUNAS efficient and targeted to children? Does the operation they have at the level of processes, budgets and levels of coordination are efficient?

The promotion of the rights of children and adolescents carried out by the DEMUNAS can be optimized from the same study in different regions of our country, that is why this research arises in order to contribute to a more efficient promotion.

This research is qualitative and quantitative, and has been carried out in the Province of Urubamba, contemplating the DEMUNAS of the districts of Ollantaytambo, Maras, Huayllabamba and Urubamba. The collection techniques applied to the research were surveys of children, adolescents, parents and teachers as well as interviews with those responsible for the above-mentioned DEMUNAS. With these inputs and with the literature review on the subject, we have developed this thesis, which we hope can contribute to the efficient promotion of the protection of children through the DEMUNAS.

In addition we propose the following specific objectives: to know the type and degree of information that the population of Urubamba has about the DEMUNAS, to analyze the capacities of management of the service directed to the children of those responsible for the DEMUNAS of the province of Urubamba, to analyze the

Functioning of the DEMUNAS, its processes, budgets and levels of institutional coordination, to finally propose a management model that optimizes the functioning of the DEMUNAS in the province of Urubamba.

DEMUNA has not undergone any significant changes to the year 2016, it was noted the poor capacity of the DEMUNAS to deal with the cases, noting that to date continues with the same situation and insufficient support received from local authorities.





## **AGRADECIMIENTOS**

A ti que guías mis pasos  
y sigues junto a mí en el camino.



**DEDICATORIA**

A Gustavo Adrián Cerati

## ÍNICIO

RESUMEN .....	2
ABSTRACT .....	4
INTRODUCCIÓN .....	12
CAPÍTULO I. PROBLEMA, JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	14
1.1. Planteamiento Del Problema .....	14
1.2. Preguntas De Investigación .....	17
1.2.1. Pregunta General.....	17
1.2.2. Preguntas Específicas.....	17
1.3. Justificación .....	17
1.4. Objetivos de la investigación.....	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
1.4.2. Objetivos específicos .....	19
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	20
2.1. Organismos Internacionales de Derechos.....	20
2.1.1. PNUD .....	20
2.1.2. OMS .....	21
2.1.2.1. Funciones de la OMS .....	21
2.1.3. UNICEF .....	22
2.1.3.1. Enfoque de Derechos.....	22
2.1.3.2. Derechos de los niños y las niñas.....	24
2.1.3.3. Enfoque de Género .....	24
2.2. Diagnóstico Situacional.....	25
2.2.1. Ubicación geográfica.....	25
2.2.2. Análisis situacional de la realidad en Urubamba.....	26
2.2.2.1. Indicadores Sociales .....	27

2.2.2.2.	Niñez en Cusco .....	27
2.3.	Marco Normativo .....	29
2.4.	DEMUNA.....	29
2.4.1.	Funciones .....	30
2.4.2.	Labor de la DEMUNA.....	30
2.4.3.	Organización de la DEMUNA en la Municipalidad.....	30
2.4.4.	Defensorías Del Niño Y Del Adolescente .....	31
2.4.5.	Violencia familiar y sexual contra niñas, niños y adolescentes .....	31
2.5.	PNAIA.....	34
2.6.	Gestión .....	35
2.6.1.	Objetivo de la gestión.....	35
2.6.2.	Capacidades propias de la gestión .....	35
2.6.3.	Funciones de gestión .....	36
2.6.4.	Tipos de Gestión.....	37
2.6.5.	Roles de la Gestión.....	38
2.6.6.	Etapas de la gestión de la calidad .....	38
2.6.7.	Desarrollo de la calidad a través del Control de Calidad.....	39
2.6.8.	Desarrollo de la calidad a través de la Gestión de Calidad Total .....	40
CAPÍTULO III. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....		41
3.1.	Forma de investigación.....	41
3.2.	Metodología de investigación.....	42
3.2.1.	Dimensiones del estudio .....	42
3.3.	Definición de variables, unidades de análisis y fuentes de información .....	43
3.3.1.	Definición de variables .....	43
3.3.2.	Unidades de Análisis.....	44
3.3.3.	Principales fuentes de Información .....	44
3.4.	Técnicas de recolección de información .....	45
3.4.1.	Protocolo de cada técnica .....	45
3.4.2.	Aplicación de instrumentos de recolección.....	46
CAPÍTULO IV. PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE		

RESULTADOS.....	49
4.1. Presentación .....	49
4.1.1. Pregunta 1.....	51
4.2.2. Pregunta 2.....	63
4.1.3. Pregunta 3.....	73
4.2. Resumen de Encuestas y Entrevistas semi-estructuradas.....	75
CAPITULO V. CONCLUSIONES.....	83
CAPITULO VI. PROPUESTA – ESTRATEGIA DE MEJORA.....	85
I.    Criterios Generales .....	85
II. PLAN DE DESARROLLO DEL MEJORAMIENTO DE ACCESO A LA DEMUNA (2015 - 2018).....	85
6.1. Objetivo General.....	86
6.1.1.    Objetivos específicos .....	86
6.2.    Prioridades .....	86
6.3.    Lineamientos o enfoques transversales .....	86
6.3.1.    Estrategias en relación al personal suficiente y capacitado de la DEMUNA .....	86
6.3.2.    Estrategias en relación a la disponibilidad de los servicios de la DEMUNA .....	87
6.3.3.    Estrategias en relación con las fuentes de financiamiento .....	89
6.3.4.    Estrategias en relación con los estándares en materia de accesibilidad de los servicios de las DEMUNA.....	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	91

## **SIGLAS Y ABREVIATURAS**

CODENI. Coordinadora por los Derechos del Niño.

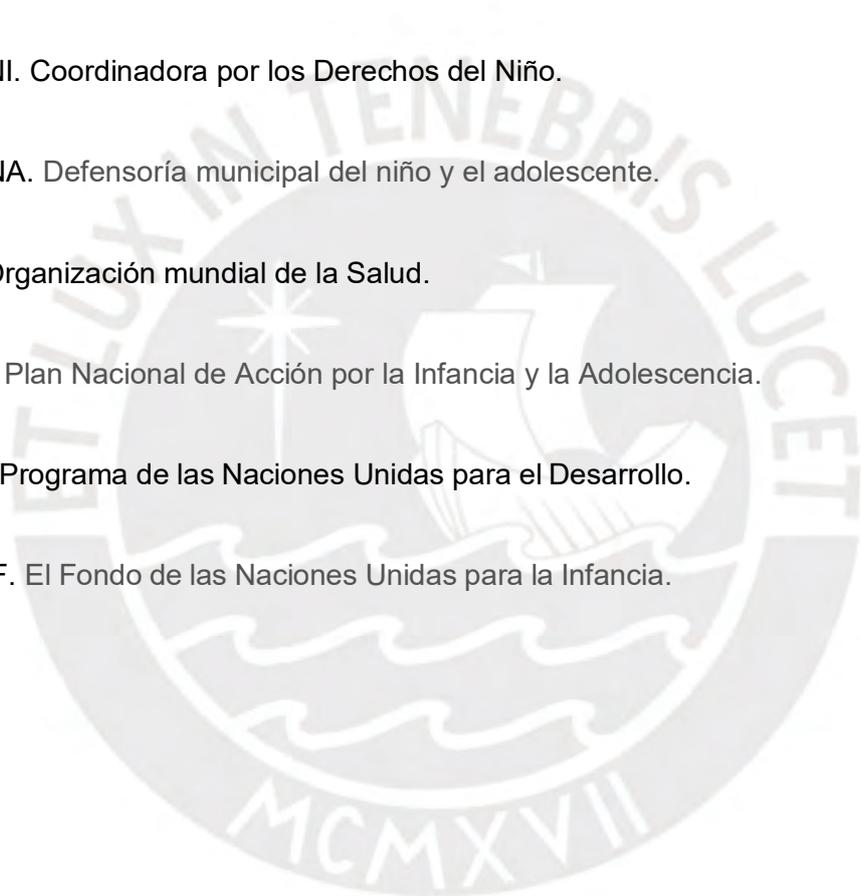
DEMUNA. Defensoría municipal del niño y el adolescente.

OMS. Organización mundial de la Salud.

PNAIA. Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia.

PNUD. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

UNICEF. El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.



## INTRODUCCIÓN

Uno de los principales problemas de nuestro país es la falta de atención a los programas sociales e instituciones que se concentran en ayudar y generar desarrollo para las poblaciones vulnerables. En busca de generar una solución sostenible en el tiempo, factible y funcional aparece esta investigación académica que aborda el problema de la DEMUNA en la Provincia de Urubamba, basado en investigaciones personales realizadas en el 2008. Teniendo como idea fundamental la protección de nuestras madres, niños y adolescentes víctimas de abusos y maltratos por parte de parientes inmediatos o terceros. Por dicho motivo también toda acción académica tanto en la teoría como en la práctica que se llevará a cabo estará direccionada a la búsqueda de causas que expliquen las falencias de la DEMUNA y la falta de participación óptima por parte de la población y la misma institución.

Esta investigación permitirá visualizar, entonces, en primera instancia, diversas posturas de especialistas respecto al problema general del abuso y maltrato a mujeres, niños y adolescentes; intentando explicar desde puntos de vista sociológicos, psicológicos e incluso políticos las reacciones de los actores que participan en este sistema. Podremos ver además los principales testimonios recogidos en la población a través de un levantamiento de información realizado con diversos métodos de investigación. Estos datos son muy importantes para saber a partir de los protagonistas mismos qué está sucediendo según su perspectiva; de esta forma podrá concebirse una solución a futuro que sea inclusiva y que constituya una real participación consensuada para ir superando los problemas existentes.

Se espera así que esta investigación sirva para futuros proyectos de desarrollo y gerencia social que tengan como mira la mejora de las instituciones públicas, en especial la DEMUNA, basándose en antecedentes de políticas públicas cuyas acciones ya han arrojado resultados que, a pesar de ser poco satisfactorios, sirven para reconocer los errores del pasado y así, no repetirlos en nuestros nuevos proyectos a favor de las poblaciones más débiles de nuestro país.

Si bien nuestra investigación se ha realizado en el 2008, los cambios de autoridades municipales en los distritos investigados (Ollantaytambo, Maras, Huayllabamba y Urubamba) no han permitido una continuidad en la gestión sostenible de las DEMUNAS, ya que al ser puestos de confianza se ha politizado su designación.

Cabe señalar que la DEMUNA no ha experimentado cambios significativos en 2016. Se observó que las DEMUNAS tienen una capacidad limitada para atender los casos, destacando que la situación no ha cambiado y que las autoridades locales brindan un apoyo insuficiente. También se destacó la necesidad de fortalecer la capacidad de la DEMUNA para desarrollar, promover y difundir mecanismos disciplinarios distintos al castigo físico y humillante. En este sentido, la DEMUNAS debe ser supervisada para proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes.



## **CAPÍTULO I. PROBLEMA, JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento Del Problema**

A mediados del año 2008, llegaron de Holanda un grupo de especialistas en diagnóstico sobre abuso sexual y maltrato físico a niños y niñas y realizaron una investigación en la Fundación Niños del Arco Iris en Urubamba, para evaluar la incidencia del maltrato infantil en la zona. Luego de dos semanas de trabajo con 130 niños y niñas entre los 6 y 14 años, determinaron que, de cada 10 niños y niñas, 7 eran abusados sexualmente periódicamente en sus casas y ninguno de ellos había realizado una denuncia. Este hecho reflejó la importancia del problema de abuso sexual infantil y la falta de denuncias que se realizan, dado que estos niños procedían de diferentes escuelas de la Provincia de Urubamba, pero ninguno de ellos contaba con la suficiente motivación e información para poder formular una denuncia. Este muestreo demuestra que similares situaciones se deben vivir en diferentes distritos de la Provincia de Urubamba, lo que motivó la presente investigación en dicho campo de acción.

Por estas razones es que CODENI (Coordinadora por los Derechos del Niño) y la Fundación Niños del Arco Iris, realizaron durante el 2008 una campaña de prevención contra el abuso sexual infantil en la Provincia de Urubamba, que en realidad resultó ser un paliativo al problema, dado que, si no se fortalece el rol de las DEMUNAS, poco se puede hacer para combatir la vulnerabilidad de los derechos de los niños y niñas.

La identificación de este tema revela sólo la cima del inmenso iceberg social que es el maltrato infantil, una violación de los derechos de los niños y adolescentes. Podemos conceptualizarlo como cualquier acción u omisión contra niños y adolescentes que altere o interfiera en su normal desarrollo.

Consideramos en este trabajo cuatro tipos de maltrato infantil: el físico, el emocional, el negligente o el abuso sexual. Estos tipos de maltrato se dan fundamentalmente en dos niveles sociales: primarios (núcleo familiar) y secundarios (institucionales) y si tuviéramos que precisar sus causas, este solo hecho sería ya otro objeto de estudio, por lo que tan solo mencionaremos que entre ellas los factores culturales y sociales

son determinantes así como los individuales como la coerción y la diferencia de edad entre la víctima y el abusador.

Con estos antecedentes es que decidimos circunscribir este trabajo en la provincia de Urubamba, que pertenece al departamento del Cusco y está conformada por los siguientes distritos: Yucay, Huayllabamba, Urubamba, Chinchero, Maras, Ollantaytambo y Aguas Calientes, contando con DEMUNAS los siguientes: Ollantaytambo, Urubamba, Maras, Huayllabamba y Aguas Calientes, es decir el 85% de la Provincia cuenta con DEMUNAS.

La identificación de este problema parte del sondeo realizado con los principales actores sociales: niños, y adolescentes en situación de vulnerabilidad de la provincia de Urubamba y los responsables de las DEMUNAS. Es por eso que la pregunta que surge es: ¿Por qué a pesar del impulso y promoción de las DEMUNAS a nivel nacional, el índice sobre casos de denuncias en la Provincia de Urubamba no se ha incrementado?

En el proceso de investigación seguido para determinar el problema, se ha evaluado diferentes factores que podrían ser fundamentales para poder llegar a obtener respuestas al mismo. Entre los más relevantes se encuentra el acceso a información que tienen los niños y adolescentes respecto a las DEMUNAS, por eso es importante investigar con qué tipo de información cuentan los niños y adolescentes y de qué manera se vincula con la percepción que tienen los mismos sobre el tema.

Como segundo factor encontramos la capacitación en temas de infancia y protección al menor que tienen los responsables de las mismas, es posible que encontremos responsables capaces de establecer empatía con los niños y adolescentes y es posible que encontremos responsables muy capaces teóricamente, pero sin mayor preparación para poder acercarse de manera amable a los denunciados.

Otro factor relevante es la presumible falta de coordinación existente entre la Policía Nacional, Fiscalía y DEMUNAS, que podrían hacer que las denuncias no sean resueltas con la brevedad que los casos ameritan para lograr la satisfacción de los niños al hacer prevalecer sus derechos. Este puede ser uno de los factores

fundamentales de la no resolución de las denuncias de manera eficiente y que puede hacer correr el rumor entre los denunciantes de que no vale la pena denunciar.

Dados los problemas económicos que muchos de los Municipios afrontan a nivel nacional, es posible también que encontremos que los presupuestos con los que cuentan los municipios no sean los apropiados para poder cubrir las necesidades operativas de las DEMUNAS.

El problema por lo tanto surge de la búsqueda por identificar cuáles son las razones por las que los niños y adolescentes no acuden a las DEMUNAS en la Provincia de Urubamba, cuáles son las causas y qué podemos hacer frente a ellas para poder fortalecer el funcionamiento de las DEMUNAS de Urubamba y que optimicen sus recursos humanos y económicos y poder lograr mayor cantidad de atenciones de denuncias de niños y adolescentes beneficiados con el correcto seguimiento de las mismas y así alcanzar una mayor protección a los derechos de los niños y adolescentes de Urubamba.

Se han encontrado a la fecha dos investigaciones sobre el tema de las DEMUNAS, pero ninguno perteneciente a los distritos de Ollantaytambo, Urubamba, Maras, Huayllabamba y Machu Picchu, para poder obtener como resultado una vista panorámica respecto a las causas del problema.

Las investigaciones en referencia son las siguientes:

Con su estudio titulado "La promoción de derechos en la DEMUNA de Santiago de Surco: Percepciones de la población usuaria durante los años 2009 y 2010", Mara del **Carmen Granados Velarde Ivarez (2014)** indaga sobre la influencia de las actividades de promoción de derechos de niños, niñas y adolescentes realizadas en la DEMUNA de Surco. Según sus hallazgos, se demostró la trascendencia de las actividades que contribuyen a concientizar y psico educar a la población, así como a fomentar actitudes y comportamientos saludables ante los derechos de NNA.

**Gina Carmela Páez Paredes (2016)**, con su investigación titulada "La problemática de la defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en la DEMIUNA de la provincia de Huaylas en relación a la búsqueda del bienestar subjetivo", indaga el por qué se ha posiciona el tema de la defensa de los derechos de los NNA en la Demuna y su influencia en la sensación de bienestar. Como resultado de la investigación, la DEMUNA se ha posicionado en la sociedad como una institución

que vela por las responsabilidades y derechos del niño/adolescente, encontrándose que los esfuerzos del Estado por fortalecer a la DEMUNA han sido insuficientes.

En este sentido, las preguntas que se abordarán con la presente investigación son las siguientes:

## **1.2. Preguntas De Investigación**

### **1.2.1. Pregunta General**

¿Por qué a pesar del impulso y promoción de las DEMUNAS a nivel nacional, las niñas, niños y adolescentes de la provincia de Urubamba, no acuden a las DEMUNAS de sus distritos a denunciar situaciones de vulnerabilidad de sus derechos?

### **1.2.2. Preguntas Específicas**

- ¿Qué tipo y grado de información tienen la población de Urubamba sobre las DEMUNAS?  
Una adecuada evaluación sobre los medios de difusión y sobre la percepción mediática que tienen los beneficiados sobre la misma nos permitirá lograr un acercamiento sobre los mejores canales para poder informar a la población en general sobre el funcionamiento de las DEMUNAS.
- ¿Las capacidades de gestión del servicio de los responsables de las mismas son eficientes y dirigidos a la infancia?  
Esta pregunta surge de la necesidad de poder evaluar cualitativamente las capacidades de los responsables de las mismas en su gestión del servicio a la infancia.
- ¿El funcionamiento con que cuentan a nivel de procesos, presupuestos y niveles de coordinación son eficientes?  
Esta pregunta nos permitirá realizar una observación profunda sobre el funcionamiento de las DEMUNAS.

## **1.3. Justificación**

El desconocimiento de los Derechos del Niño, por parte de los niños y adolescentes en el Perú, ha hecho que durante años tengan que ser víctimas de métodos educativos y maltratos físicos, psicológicos y sexuales durante años. La extrema pobreza contribuye a que éste problema cada vez sea más latente en nuestra sociedad, entendiendo como principales causas el hacinamiento familiar, el

alcoholismo y sobre todo la falta de respeto hacia nuestra infancia, como el desconocimiento de los Derechos de los Niños.

En los últimos años la información ha contribuido a que se tome consciencia de ésta problemática y se empiece a tomar acciones en conjunto, es así que surgen las DEMUNAS como alternativa para poder denunciar y hacer públicos los maltratos de los que vienen siendo víctimas los niños, niñas y adolescentes.

Es por eso que se considera imprescindible poder fortalecer esta institución pública en la Provincia de Urubamba, para poder contribuir con la disminución del abuso y maltrato a la infancia Urubamba.

El propósito de este estudio es identificar las razones por las cuales los niños no acuden a las DEMUNAS, de manera que se pueda hacer una propuesta positiva para lograr mayor eficiencia y eficacia en el proceso de denuncias en las DEMUNAS y que cientos de niños encuentren en ellas, una alternativa real a sus problemas de maltrato, con soluciones que les permitan creer en la institución como una verdadera institución protectora. Este es el aspecto central de la relevancia de esta investigación, ya que favorecerá que espacios como las DEMUNAS garanticen y promuevan los derechos de los sectores más vulnerables, como son los menores de edad, desde una perspectiva de Gestión Social.

Este trabajo busca contribuir con la elaboración de un modelo de gestión que optimice el funcionamiento de las DEMUNAS que pueda ser replicado en otras provincias en las que se encuentren los mismos problemas, de ésta manera se contribuye a mejorar las condiciones de vida de los niños en situación de vulnerabilidad. Consideramos importante poder replicar éste ejemplo para poder fortalecer la operatividad de las DEMUNAS a nivel nacional.

Si bien las DEMUNAS son instituciones públicas, cuyas responsables son las Municipalidades a nivel nacional, consideramos importante poder contribuir a que las mismas puedan laborar con unificación de criterios al menos provincialmente. En Urubamba se cuenta con 5 DEMUNAS, las mismas que carecen de un manual de procedimientos provincial o un plan de trabajo a mediano o largo plazo que les permita unificar criterios con otras instituciones.

Así mismo, es importante que la Gerencia Social permita identificar, analizar las deficiencias con las que se viene trabajando en las DEMUNAS en Urubamba, con la

finalidad de a partir de los hallazgos encontrados se puedan proponer medidas de mejora que sirvan para el fortalecimiento de las DEMUNAS, que como consecuencia traería el progreso del acceso a la justicia y el respeto a los niños, niñas y adolescentes como aporte además del trabajo que viene realizando el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables como parte de las políticas públicas de protección a la niñez

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Identificar cuáles son las causas por las que los niños, niñas y adolescentes de Urubamba, no acuden a las DEMUNAS de sus distritos a presentar denuncias dada la vulnerabilidad y atropello de sus derechos durante el 2008, analizando el funcionamiento de estas en todas sus dimensiones, con el propósito de elaborar un modelo de gestión que optimice el funcionamiento de las mismas.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

1. Conocer el tipo y grado de información que tiene la población de Urubamba acerca de las DEMUNAS.
2. Analizar las capacidades de gestión del servicio dirigidos a la infancia de los responsables de las DEMUNAS de la provincia de Urubamba.
3. Analizar el funcionamiento que tienen las DEMUNAS, sus procesos, presupuestos y niveles de coordinación interinstitucional.
4. Proponer un modelo de gestión que optimice el funcionamiento de las DEMUNAS en la provincia de Urubamba.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

### 2.1. Organismos Internacionales de Derechos

#### 2.1.1. PNUD

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) es una red mundial que estimula las transformaciones y procesos de cambio a través de países desarrollados con conocimientos y recursos necesarios, y así mejorar la calidad de vida. El PNUD está integrado por diferentes gobiernos, sectores privados y la población para brindar información y/o capacitación de los procedimientos, asesoría legal y elaboración de iniciativas para el desarrollo, las cuales deben estar orientadas con las necesidades y objetivos nacionales.

El PNUD, organismo de las Naciones Unidas para el desarrollo, se creó en 1965. Las políticas generales del PNUD son determinadas por la Asamblea General y el Consejo Económico y Social. Su Junta Ejecutiva proporciona apoyo intergubernamental al PNUD y supervisa sus actividades, garantizando que la organización satisfaga las necesidades de los países donde se ejecutan programas.

El Desarrollo Humano es la expansión de las posibilidades humanas. Este concepto se caracteriza por un alto grado de adaptabilidad y vitalidad. Las posibilidades pueden ser ilimitadas, alterarse con el tiempo y diferir entre naciones, sociedades y periodos históricos.<sup>1</sup> En la práctica, el desarrollo humano forma parte de una propuesta de organización de la economía, la sociedad y el Estado. En construcción está el paradigma del desarrollo humano. La formulación del paradigma del desarrollo humano moderniza el concepto de desarrollo e incorpora nuevos métodos y procedimientos de medición.<sup>2</sup>

En el ciclo vital del ser humano se requiere tres aspectos esenciales para alcanzar un nivel óptimo de desarrollo humano como: una vida plena, adquirir conocimientos y tener recursos y servicios básicos que garanticen una vida digna. Asimismo, el desarrollo humano abarca la generación y distribución del crecimiento económico, necesidades básicas y de toda la gama de aspiraciones.

Según la PNUD, la pobreza se entiende como la negación o acceso restringido de las oportunidades de cuestiones fundamentales. Bajo la influencia de las

---

<sup>1</sup> Cfr. Plaza, 2002

<sup>2</sup> Ibídem

exigencias mundiales, el concepto de desarrollo humano se ha convertido en una alternativa que reemplaza a visiones económicas del avance de los países.

### **2.1.2. OMS**

OMS es el acrónimo de Organización Mundial de la Salud, una rama de las Naciones Unidas (ONU). La OMS es responsable de la administración mundial de las políticas sanitarias. Se creó en 1948 por impulso del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas. Se rige por la Asamblea Mundial de la Salud conformada por 193 representantes de los países inscritos.

El principal objetivo de la OMS es garantizar que todas las personas del planeta gocen del máximo nivel de salud posible. Se entiende por salud como una condición de total bienestar físico, mental y social. Además, es responsable de la clasificación de las enfermedades, la compilación de medicamentos esenciales para todos los sistemas de salud, restricciones ante pandemias y/o epidemias, normas de vacunación, implementación de programas estatales para combatir enfermedades como el SIDA y la promoción de estilos de vida saludables.

Todos los niños tienen derecho a un desarrollo saludable y libre de violencia. Sin embargo, las cifras de maltrato infantil de cualquier tipo son alarmantes. El maltrato infantil es un problema mundial grave y duradero que tiene efectos devastadores en la salud integral y el desarrollo de sus víctimas, así como en la sociedad en su conjunto.<sup>3</sup>

#### **1.1.2.1. Funciones de la OMS**

Es esencial señalar que esta organización sirve para promover la salud internacional en todos sus aspectos a través de diversas funciones. 1) Proporcionar un punto de vista prominente sobre las cuestiones sanitarias pertinentes y buscar acuerdos y alianzas que aseguren la calidad de vida de todas las sociedades. 2) Promover la línea de investigación de modo que todos los conocimientos que puedan beneficiar a la población sean accesibles a todos. 3) Desarrollar un conjunto de normas y procedimientos para la aplicación más

---

<sup>3</sup> Cfr. OMS, 2006

eficiente de la investigación. 4) Colaborar a nivel político en el establecimiento de leyes basadas en principios éticos que pretendan potenciar los aspectos sanitarios desde un punto de vista científico. 5) Ofrecer asistencia técnica a los distintos departamentos institucionales de cada nación. 6) Conocer las diferentes coyunturas en materia de salud e identificar las tendencias recomendadas, así como promover su implementación en las diferentes naciones.

### **2.1.3. UNICEF**

#### **1.1.3.1. Enfoque de Derechos**

Las Naciones Unidas adoptaron en 1959 la Declaración de los Derechos del Niño que contenía diez principios. Sin embargo, era insuficiente porque no era jurídicamente obligatoria. En 1978, el gobierno polaco presentó a las Naciones Unidas una propuesta de Convención sobre los Derechos del Niño, donde años después se ratificó dándole carácter de ley. La Convención se convirtió en ley en 1990, después de que veinte países, entre ellos Perú, la firmaran y adoptaran. A excepción de Somalia y Estados Unidos, los demás países han aceptado la Convención a día de hoy.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Cfr. Unicef, 2016

### **2.1.3.2. Derechos de los niños y las niñas**

La Convención sobre los Derechos del Niño describe los derechos de todas las personas menores de 18 años. Además, el documento da cuenta de las obligaciones de los gobiernos para con los derechos de los NNA. Los cuatro principios rectores de la Convención son la no discriminación, el interés superior del niño, la supervivencia y el desarrollo, y la participación. Estos principios sirven como punto de referencia constante para la aplicación y el seguimiento de los derechos del niño y regulan la forma en que se respetan y cumplen los derechos. Nos esforzamos por ofrecer a los niños un mejor comienzo en la vida. Les ayudamos a alcanzar su máximo potencial, a asistir a la escuela y a crear espacios seguros para todos ellos, especialmente en situaciones de emergencia. De este modo, contribuimos al cumplimiento de todos y cada uno de los 54 artículos de la Convención.<sup>5</sup>

### **3.1.3.3. Enfoque de Género**

La equidad de género se refiere al trato equitativo de hombres y mujeres en relación de sus respectivas necesidades. Implica medidas no idénticas que conducen a la igualdad en términos de derechos, responsabilidades, ventajas y oportunidades. Además, requiere la distribución equitativa de oportunidades, recursos y beneficios entre hombres y mujeres para que puedan desarrollar plenamente su potencial y sus derechos humanos.

La perspectiva de género reconoce que la igualdad no sólo abarca el acceso a las oportunidades, sino también el ejercicio efectivo de los derechos humanos. Para este objetivo, es necesario dismantelar las culturas, las convicciones y los estatus tradicionales de género que reproducen y perpetúan la subordinación de la mujer.<sup>6</sup>

En todas las dimensiones de la vida del ser humano, las relaciones sociales se consideran relaciones de poder. Desde inicios la división del trabajo jerarquizó el trabajo considerando el trabajo productivo y reproductivo de forma paradigmática determinando posiciones económicas de mujeres y hombres.

Aspectos como el empoderamiento femenino, la división sexual del trabajo, la independencia económica, una vida libre de violencia, el ejercicio de los derechos

<sup>5</sup> *Ibíd.*

<sup>6</sup> Cfr. CEPAL, 2010

sexuales y reproductivos de mujeres y hombres, la corresponsabilidad en la familia, el equilibrio entre la esfera familiar y laboral, y la participación democrática deben ser

considerados desde una perspectiva de género. La redistribución de la carga total del trabajo, incluye el trabajo doméstico, requiere el reconocimiento del esfuerzo y tiempo que las mujeres dedican al ámbito familiar o privado.<sup>7</sup>

Este paradigma para el análisis de las relaciones económicas y sociales ofrece una perspectiva amplia, pues hace visible la economía de los cuidados, haciendo hincapié en la producción social desempeñada principalmente por las mujeres. Además, demuestra la contribución de este trabajo al desarrollo económico y revela que las relaciones sociales están impregnadas de concepciones culturales que definen ciertos trabajos a la feminidad y otros a la masculinidad.<sup>8</sup>

## 2.2. Diagnóstico Situacional

### 2.2.1. Ubicación geográfica

En el siguiente mapa podemos apreciar la ubicación geográfica de la zona de Urubamba, la misma que se encuentra dividida en distritos.

Figura N° 1: Mapa de Urubamba



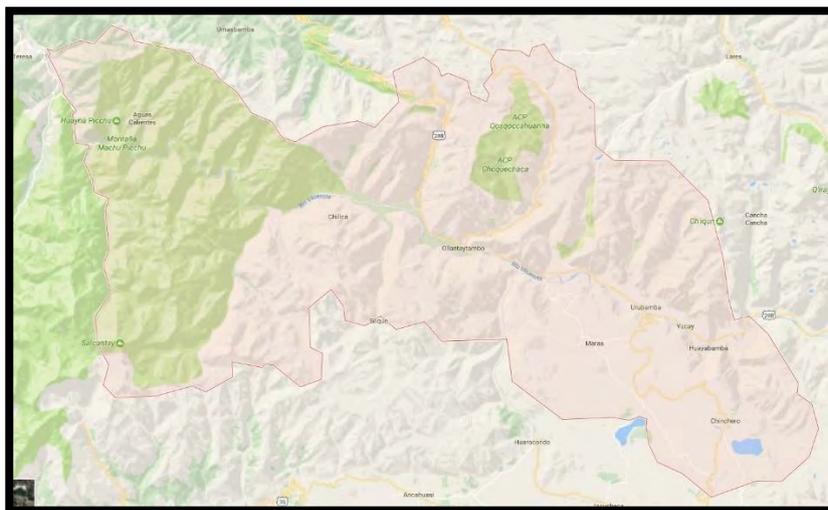
Fuente: Google Maps, 2016

---

<sup>7</sup> Cfr. CEPAL, 2010

<sup>8</sup> Ibidem

Figura N° 2: Mapa de Urubamba



Fuente: Google Maps, 2016

### 2.2.2. Análisis situacional de la realidad en Urubamba

La asignación presupuestal del departamento del Cusco no ha tenido cambios significativos en los últimos años, puesto que las partidas asignadas para las gestiones y los gastos departamentales no han sido incrementadas de manera sustancial a pesar de las carencias de la población.

El presupuesto asignado al departamento del Cusco para el año 2011 por los todos los tipos de gobierno es cercano a los 5,330,000,000 soles. A la fecha se ha ejecutado el 62.7% del presupuesto y se ha destinado el 53.2% del presupuesto para el mismo periodo a recursos de inversión. Destaca el hecho de que el turismo ha generado aproximadamente S/. 334 millones de nuevos soles en esta región desde el 2009 a la fecha, de los cuales S/. 18 millones corresponden únicamente a visitas a Machu Picchu.<sup>9</sup>

Durante el mismo periodo de tiempo, la principal fuente de ingresos de la región de Cusco fue es debido al canon y actividad de minería y gas, por un total de S/. 1.464 millones. No obstante, el más del 50% de la población de Cusco se encuentra en estado de pobreza, y diez de las trece provincias con tasas superior al 50%. La provincia más afectada es Chumbivilcas (85,7%), mientras que Cusco tiene el

<sup>9</sup> Cfr. Ministerio de Economía y Finanzas, 2012.

índice más bajo (24,7%). Sin embargo, hay distritos dentro de estas provincias con distintos patrones de incidencia de la pobreza.<sup>10</sup>

#### **2.2.2.1. Indicadores Sociales**

Cusco se encuentra en situación precaria según los indicadores sociales con una tasa de pobreza superior a la media nacional (34,8%); si consideramos la pobreza aguda, es el undécimo peor departamento, con un 20,8% de su población viviendo en esta condición.

En educación, sólo el 24% y el 13,5% de los alumnos alcanzan el nivel de competencia esperado en entendimiento lector y matemáticas, respectivamente, siendo la provincia de Canas la que tiene el porcentaje más bajo de alumnos con el nivel de competencia esperado (9,5% en comprensión lectora y 2,5% en matemáticas)<sup>11</sup>.

En cuanto a los nacimientos, en Acomayo y Canas se presentaron las mayores tasas de mortalidad neonatal del departamento (26,1 por mil nacidos vivos). Otro factor importante en la mortalidad, es la malnutrición crónica en menores de 5 años es 38,4% mayor que el promedio nacional (28,5%), colocando a Cusco en el quinto puesto departamento con desnutrición crónica infantil, después de Huánuco (39,2%), Cajamarca (39,8%), Ayacucho (41,4%) y Huancavelica (53,6%).

En cuanto al acceso a servicios esenciales, el 34,4% y 68,0% de la población del Cusco no tiene acceso a agua y desagüe, respectivamente, siendo Cañas y Chumbivilcas los más afectados. Pues más del 50% de esta población no cuenta con agua conectada a la red pública dentro de sus viviendas y el más del 90% no cuenta con alcantarillado disponible para sus viviendas. A nivel del departamento, el 34,2% de la población no tiene acceso a la electricidad. Chumbivilcas tiene el mayor porcentaje de residentes (81,4%) que carecen de acceso a este servicio.<sup>12</sup>

#### **2.2.2.2. Niñez en Cusco**

Cusco es el segundo departamento con mayor número de niños y adolescentes que hablan su lengua nativa, con aproximadamente 214,7 mil, es decir, el 45 por ciento de los niños del departamento. El 50% de los infantes cusqueños reside en

---

<sup>10</sup> *Ibidem.*

<sup>11</sup> *Ibidem.*

<sup>12</sup> *Ibidem.*

comunidades agrarias y el 61% vive en la indigencia. También hay poblaciones cuya lengua materna es una lengua amazónica, como se observa en la provincia de La Convención, donde hay presencia de habla asháninka y otra lengua amazónica como lengua materna.

En las provincias de Acomayo (82,3%), Cañas (86,3%), Paucartambo (83,2%), Paruro (88%) y Chumbivilcas (87,4%), más del 80% de los habitantes más jóvenes habla quechua en casa. Estas provincias tienen las tasas de finalización de estudios secundarios más bajas de la división: 34%, 17%, 17%, 17%, 32%, 24% y 23%. Como se puede observar, la proporción de alumnos que concluyen la secundaria a tiempo disminuye a medida que aumenta el número de grupos etnolingüísticos indígenas.

La Convención y Paucartambo son las provincias con mayor proporción de mujeres adolescentes que se casan, con 21% y 20%, respectivamente, y con mayor proporción de mujeres adolescentes que se convierten en madres, con 27% y 27%, respectivamente. Asimismo, la prevalencia de certificados de nacimiento y tarjetas de identificación es menor entre los niños menores de 1 año (82% y 89%, respectivamente) y los adultos jóvenes de 18 a 20 años (86% y 89%, respectivamente). Paucartambo también tiene las tasas más bajas de graduación en primaria y secundaria (42% y 17%, respectivamente).<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Cfr. Unicef, 2011

## CUSCO

Provincia	Niños, niñas y adolescentes de 0 a 17 años	Niños, niñas y adolescentes de 0 a 17 años											EDUCACIÓN		PROTECCIÓN				
		ETNICIDAD					CARACTERÍSTICAS GENERALES					SALUD		Niños y niñas que tienen partida de nacimiento (%)		Niños y niñas que no tienen partida de nacimiento (%)			
		Lengua que aprendió a hablar en la niñez (%)					Áreas rurales (%)	Hogares con electricidad (%)	Hogares que utilizan carbón leña o biomasa vegetal para cocinar (%)	Hogares con acceso al servicio de agua potable (%)	Acceso a fuentes mejoradas de agua (%)	Acceso a fuentes mejoradas de saneamiento (%)	Primaria completa en niños y niñas de 12 a 13 años (%)	Secundaria completa en adolescentes de 17 a 18 años (%)	1 - 11 meses		1 mes - 5 años		Adolescentes mujeres de 15 a 18 años que convivían con sus padres (%)
Quechua	Aymara	Altiplano	Otras lenguas originarias de la Amazonia	Castellano	1 mes - 5 años	5 años - 11 meses									Jóvenes de 18 a 20 años que tienen DNI (%)	Jóvenes de 18 a 20 años que no tienen DNI (%)			
Cusco	126,603	5.8	0.1	0.0	0.1	93.8	6	92	24	35	90	87	82	70	93	97	88	8	9
Acomayo	12,557	82.3	0.1	0.0	0.0	17.5	49	58	97	29	77	35	61	34	96	98	86	11	17
Anta	23,456	54.8	0.0	0.0	0.0	45.0	65	72	94	31	62	28	64	41	96	98	91	8	14
Calca	28,030	61.6	0.1	0.0	0.0	38.1	67	60	87	26	53	37	60	35	90	95	88	11	16
Canas	17,675	86.3	0.1	0.0	0.0	13.5	85	39	96	29	33	14	64	32	96	99	90	9	14
Canchis	41,185	39.3	0.1	0.0	0.0	60.4	39	76	75	43	81	51	74	51	89	96	88	8	12
Chumbivilcas	36,562	87.4	0.1	0.0	0.0	12.4	78	18	96	11	41	16	55	24	91	97	91	12	19
Espinar	27,472	54.7	0.1	0.0	0.0	45.0	54	39	78	31	50	36	70	44	95	98	91	12	15
La Convención	68,804	22.6	0.1	2.6	7.9	66.5	71	42	83	5	28	36	65	34	82	90	86	21	27
Paruro	13,655	89.0	0.1	0.0	0.0	10.8	68	38	98	14	67	19	50	23	95	98	91	14	24
Paucartambo	22,292	83.2	0.1	0.1	0.5	15.9	83	48	96	29	56	27	42	17	89	95	89	20	26
Quispicanchi	36,851	69.8	0.1	0.0	0.0	29.9	69	55	91	37	64	30	55	34	92	96	91	12	18
Urubamba	22,019	37.4	0.1	0.0	0.0	62.2	56	84	78	47	69	41	67	45	96	98	89	8	13
Departamento	477,161	43.3	0.1	0.4	1.2	54.9	50	62	71	26	63	47	67	48	91	96	89	11	15

Fuente: REDATAM.

Fuente: Unicef Perú, 2011

### 2.3. Marco Normativo

A continuación, la base legal<sup>14</sup>:

- Resolución Legislativa 25278, que aprueba la Convención sobre los Derechos del Niño.
- Decreto Ley 26102, Código de los Niños y Adolescentes (artículos 45° al 50°).
- Texto Unico Ordenado de la Ley 26260, Ley de Violencia Familiar (artículo 30°), D.S. 006-97-JUS
- Ley 23853, Ley Orgánica de Municipalidades (artículo 67°, inciso 1). Modificado por Ley 26875
- Ley 26872, Ley de Conciliación y su ampliatoria Ley 27007.

### 2.4. DEMUNA

De acuerdo con la Ley Orgánica de Municipalidades, la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) es un servicio que vela y defiende los derechos de los niños y adolescentes (NNA).<sup>15</sup>

<sup>14</sup> Cfr. Municipalidad distrital de Imperial, 2016.

<sup>15</sup> Ibídem.

#### **2.4.1. Funciones**

La DEMUNA tiene, entre otros, las siguientes funciones: 1) Comprender las circunstancias de los niños y adolescentes en instituciones públicas y privadas. 2) Intervenir cuando se contrapongan sus derechos para que se priorice su interés superior. 3) Favorecer la consolidación de los vínculos familiares. En tanto no existan procesos judiciales pendientes en estas materias, podrá realizar conciliaciones entre cónyuges, padres y parientes para establecer pautas de conducta, alimentos y acogimientos provisionales. 4) Promover el reconocimiento de organizaciones sin fines de lucro. 5) Modificar los programas para adaptarlos a las necesidades de los niños y adolescentes que trabajan. 6) Aconsejar a la familia que se mantenga alejada de situaciones potencialmente peligrosas. 7) Presentar denuncias ante las autoridades competentes por faltas y delitos cometidos contra niños y adolescentes, y colaborar en su defensa. 8) Realizar audiencias de conciliación para mediar en conflictos de violencia familiar.<sup>16</sup>

#### **2.4.2. Labor de la DEMUNA.**

Entre las atribuciones de la DEMUNA se encuentran las siguientes 1) Prestar asistencia gratuita y confidencial en casos relacionados con la manutención de los hijos, el régimen de visitas, los malos tratos, la violencia doméstica, el reconocimiento voluntario de la filiación y otras circunstancias que influyan en los derechos de los niños y adolescentes. 2) Informar y educar sobre los derechos de los niños. 3) Promover acciones preventivas y de movilización social por los derechos de los niños. 4) Colaborar permanentemente con las instituciones y organizaciones locales para satisfacer las necesidades de los niños, los adolescentes y sus familias. 5) Denunciar los delitos cometidos contra niños y adolescentes.<sup>17</sup>

#### **2.4.3. Organización de la DEMUNA en la Municipalidad**

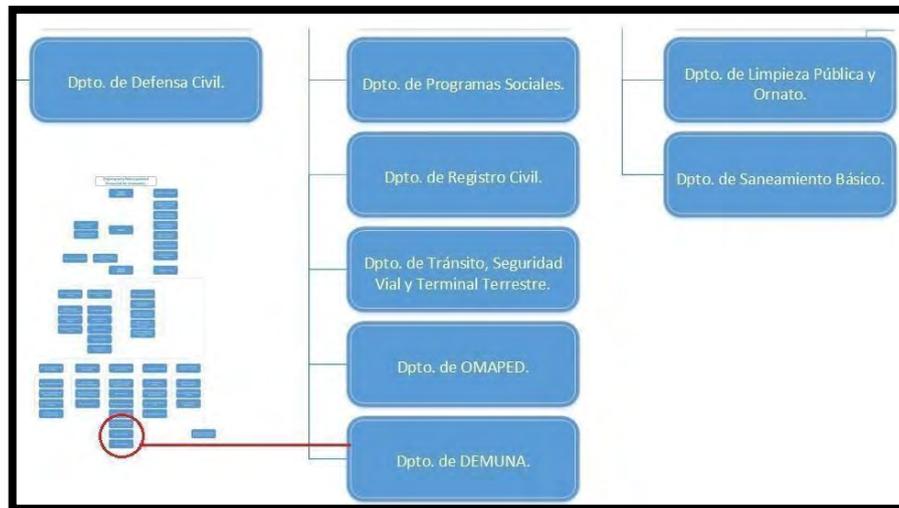
Dentro del organigrama de funciones de la Municipalidad podemos observar a la DEMUNA ubicada al final de la gestión local.

---

<sup>16</sup> Ibidem.

<sup>17</sup> Ibidem.

Gráfico N° 2: Organigrama Municipal



Fuente: Municipalidad Provincial de Urubamba, 2016

#### 2.4.4. Defensorías Del Niño Y Del Adolescente

La implementación de servicios especializados a nivel nacional y local es una de las estrategias que se propugna para la facilitación de los derechos. Estas Defensorías se encargan principalmente de la promoción, defensa y vigilancia del ejercicio de los derechos de los NNA en las situaciones que les afectan.

En marzo de 2012, 2200 instancias están ubicadas en casi mil distritos, lo que las convierte en la mayor red especializada en niños y adolescentes del país. Esta cobertura permite que se constituyen en una fuerza significativa en la elaboración e implementación de políticas públicas para los NAA, por lo que deben consolidarse como el primer referente local en estas situaciones.<sup>18</sup>

#### 2.4.5. Violencia familiar y sexual contra niñas, niños y adolescentes

Existen diversos contextos en los que se produce la violencia contra niños y adolescentes, como la familia, la escuela y la comunidad. Sin embargo, la forma más prevalente, grave y frecuente de violencia es la que se produce en el seno de la familia, ya que es más generalizada y provoca consecuencias físicas,

<sup>18</sup> Cfr. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2012

psicológicas y sociales que impiden su desarrollo normal. Además, la violencia familiar funciona como marco y normaliza la violencia que se produce en otros aspectos del desarrollo y crecimiento de los niños y adolescentes.

Los adultos siguen tolerando la violencia familiar contra sus miembros más vulnerables porque se considera un método válido y eficaz de educación y corrección. Sin embargo, cuando son perpetrados por individuos a los que las víctimas reconocen como sus parientes cercanos, estos comportamientos violentos son un método válido y eficaz de educación y corrección. Asimismo, cuando son perpetrados por individuos considerados como sus parientes más cercanos, protectores y objetos de afecto, estos comportamientos violentos hacen que las víctimas acepten y justifiquen el castigo, considerándose como responsables por la ocurrencia de estos comportamientos.

Cabe destacar que la violencia doméstica también está asociada a la violencia basada en las relaciones desiguales de poder entre el varón y la mujer, una desigualdad que sitúa a las mujeres en desventaja y determina que la inmensa mayoría de las víctimas sean mujeres. La violencia basada en género se manifiesta en diferentes etapas del ciclo vital de la víctima, especialmente durante la infancia y la adolescencia. Las niñas, que también son sometidas a trabajos domésticos, atormentadas cuando no cumplen con las expectativas de sus hermanos menores y víctimas de abusos sexuales en el seno de la familia, deben recibir una consideración especial.

La definición de Políticas Públicas y Programas de Atención no puede derivarse de mediciones cuantitativas y cualitativas de la violencia familiar contra los niños. La información disponible se compone de las denuncias realizadas a diversas instituciones públicas. Sin embargo, esta es sólo una mínima parte de la información disponible sobre el universo de la violencia contra los niños, niñas y adolescentes. La historia de violencia familiar es oscura para la inmensa mayoría de los menores de 17 años, que no han podido hacer frente a la violencia cotidiana que soportan porque no han recibido el apoyo y los recursos adecuados.

Entre enero y diciembre de 2010, las Direcciones Territoriales de la Policía Nacional del Perú reportaron 95.219 casos de violencia familiar a nivel nacional. En esta cohorte, el 9,36% (8.919) eran menores de edad, el 70,55% (6.293) eran mujeres y el 29,44% (2.624) eran hombres. El grupo de edad con mayor incidencia para ambos

sexos fue el de 11 a 17 años. En 2011 se reportaron 11.212 casos de violencia familiar y sexual que afectaron a NNA en 148 CAM a nivel nacional.

La Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2010 indagó sobre la forma de administrada por la madre, su cónyuge o compañero, o ella misma. La forma más común de castigo empleada por los padres biológicos para reprender o castigar a sus hijos fue la "reprimenda verbal" (78,3%); las encuestadas también mencionaron los "golpes o castigos físicos" (32,2%) y la "prohibición de algo que les gusta" (27,4%). Hasta el 2015, los regaños en forma verbal y castigos físicos son formas de disciplina han disminuido significativamente desde el año 2000, en 7,5 y 8,0, respectivamente. Sin embargo, "prohibirles algo que les guste" ha aumentado en 6,1 puntos porcentuales.

Por otro lado, los castigos basados en prohibir algo que les gusta han aumentado un 9,6%. El 24,4% de las mujeres cree que el castigo físico es necesario para la educación de sus hijos, un 9,0% menos que en 2000. En cambio, la misma EDS recopila datos sobre la violencia contra las mujeres en edad fértil de 15 a 49 años.

Según la ENDES de 2010, el 22,8% de las mujeres de 15 a 19 años declararon haber sufrido violencia física o sexual a manos de su marido o compañero, mientras que el 14,9% declararon haber sufrido violencia a manos de un tercero. El 10,9% de las encuestadas declararon haber recibido comentarios degradantes, el 10,9% fueron amenazadas con el desahucio, la pérdida de sus hijos o el apoyo económico, y el 6,4% fueron amenazadas con lesiones físicas.

Los sistemas existentes de atención a la violencia familiar suelen carecer de programas de detección precoz, es decir, al inicio de la cadena de violencia, que permitan una prevención y atención inmediatas y evitar así que su progresión cause daños irreparables a niños, adolescentes y adultos.

En 2010, el Ministerio Público reporta que 49 niños y adolescentes fueron asesinados por un familiar, lo que equivale a un promedio de cuatro asesinatos en el hogar por mes. La asignación de recursos del Estado para resolver las repercusiones de la violencia es fundamental, pero insuficiente e incompleta. La prevención y la intervención temprana son una necesidad imperiosa debido al daño infligido y a su propagación a otros aspectos de la socialización infantil. Al "normalizar" la violencia familiar contra NNA, las familias sientan las bases para su uso fuera del hogar y para

que sus víctimas recurran a la violencia contra sus iguales.<sup>19</sup>

## **2.5. PNAIA**

El Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia 2012 - 2021 (PNAIA) es el medio que establece el marco de política pública del Estado peruano para la articulación de las políticas a favor de la infancia y la adolescencia en el país. Como acuerdo internacional, la Convención sobre las libertades del Niño establece una serie de libertades para los infantes y adolescentes.

Asimismo, debido a su carácter obligatorio, las partes están obligadas a incorporar sus principios en sus políticas nacionales. Al suscribir la Convención, Perú se comprometió a adecuar su legislación a las disposiciones de esta norma internacional.

En ese sentido, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MMPV), supervisó la formulación del PNAIA 2021. Su construcción ha sido el resultado de un trabajo de planificación concertado y colaborativo entre interestatal de los tres niveles de gobierno y la sociedad civil, que ha permitido también el aporte de niños, niñas y adolescentes.

En este Plan Nacional se han incorporado metas emblemáticas orientadoras, simbólicas y motivadoras. Estas metas son consideradas de suma importancia para el desarrollo de los niños, niñas y adolescentes del Perú. La priorización de acciones a favor de la niñez y la adolescencia dotará al Perú de las bases sólidas necesarias para alcanzar una senda del progreso y el desarrollo sostenible de todos sus ciudadanos, en particular de los niños, niñas y adolescentes. Este documento de política contribuye significativamente en esa dirección.

Es un reto para las instituciones del Estado y la sociedad civil continuar haciendo de la niñez y la adolescencia una prioridad política regional y local para erradicar la pobreza y formar una población que ejerza plenamente sus derechos. Establecer mecanismos de seguimiento y control para el cumplimiento de las metas del PNAIA 2021, promover el mejoramiento de los recursos y la calidad del gasto público, ampliar la calidad y cobertura de los servicios de protección, consolidar la

---

<sup>19</sup> *Ibidem*.

normatividad relacionada con la promoción y protección de derechos, y fortalecer el

sistema de monitoreo y evaluación para asegurar el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes del país, son componentes de este desafío.

La transmisión de la pobreza y la violencia de una generación a otra puede romperse invirtiendo en los niños y los adolescentes. Este Plan Nacional pretende lograrlo en una sola generación, con la convicción de que la inversión en estas personas garantizará la sostenibilidad de las iniciativas de desarrollo humano.<sup>20</sup>

## **2.6. Gestión**

Es un conjunto de funciones y tareas que los administradores deben realizar para alcanzar los objetivos de la organización. Es el proceso mediante el cual uno o más individuos coordinan las actividades laborales de otros para conseguir resultados de alta calidad que ningún otro individuo trabajando solo podría lograr.<sup>21</sup>

### **2.6.1. Objetivo de la gestión**

El objetivo primordial del procedimiento de gestión es garantizar la integridad de todos los procesos, recursos y servicios. Centrándose en la satisfacción de las necesidades, la gestión permite la optimización de productos y servicios, entendiendo por calidad las especificaciones de un producto o servicio relacionados con su capacidad para cumplir su objetivo.

### **2.6.2. Capacidades propias de la gestión**

La capacidad es la aptitud o habilidad necesaria para realizar una tarea específica. Estas desempeñan un papel crucial en el desempeño de los puestos directivos, ya que todos los directivos, independientemente de su nivel de responsabilidad, deben adquirir y cultivar un conjunto de capacidades.

Entre esas capacidades se encuentran:

- **Habilidades técnicas:** Capacidad de aplicar conocimientos, técnicas y recursos especializados para realizar una tarea. Estas habilidades son especialmente esenciales en la gestión, ya que se ocupan de la resolución de problemas cotidianos.

---

<sup>20</sup> *Ibidem.*

<sup>21</sup> Cfr. Lorenzi, 2014

- **Capacidades Analíticas:** Requieren la aplicación de métodos y técnicas

científicas, como la planificación de requisitos, los modelos básicos de control de actividades y los sistemas de información. Significan la capacidad de reconocer factores cruciales y comprender sus interrelaciones en una situación dada.<sup>22</sup>

- **Capacidad en la toma de decisiones:** Capacidad para tomar decisiones o elegir entre opciones. Una pericia analítica inadecuada conduce a una toma de decisiones deficiente, por lo que la capacidad analítica está vinculada a la capacidad de toma de decisiones.
- **Capacidades de Informática:** Los directivos deben tener una comprensión conceptual de los ordenadores y ser capaces de utilizar ordenadores y programas informáticos en numerosos contextos relacionados con el trabajo. El análisis financiero, la planificación, la gestión de recursos humanos y otras tareas que normalmente llevarían horas o días pueden realizarse con ordenadores en cuestión de minutos.
- **Capacidades Conceptuales:** Es la capacidad de visualizar cómo cada componente de una organización interactúa con los demás para alcanzar sus metas y objetivos.
- **Capacidades en la Comunicación:** Implica comunicarse con los demás de manera que puedan comprenderlo, así como preocuparse y utilizar la retroalimentación de los demás para asegurarse de que han comprendido el mensaje transmitido.

### 2.6.3. Funciones de gestión

Fayol puede haber sido el primero en analizar la gestión como un proceso con funciones específicas que todos los directivos deben desempeñar.

Sugirió cuatro funciones de gestión:

- **Planificación.** Fayol creía que los directivos debían hacer las predicciones más precisas de las situaciones que influyen en la organización y crear un plan de trabajo que rija las acciones futuras.
- **Administración.** Según Fayol, los directivos son responsables de

---

<sup>22</sup> Cfr. Ivancevich, 2012

determinar la combinación óptima de instrumentos, materiales y personal para completar una misión determinada.

- **Órdenes.** El concepto de mando de Fayol implicaba dirigir las acciones de los subordinados. Según él, los directivos deben dar un ejemplo ejemplar y comunicarse directamente y de dos maneras con sus subordinados. Por último, los directivos deben evaluar permanentemente tanto la estructura de la organización como a sus subordinados, y no deben dudar en modificar la estructura si la consideran deficiente o en despedir a los subordinados incompetentes.
- **Control.** El control garantiza que las actividades en curso se corresponden con las que se planificaron en un principio.

#### 2.6.4. Tipos de Gestión

- **Gestión tecnológica:** Proceso de adopción y aplicación de decisiones relativas a la creación, difusión y uso de la tecnología.
- **Gestión social:** Se trata de un proceso integrado de acción y toma de decisiones que comienza con la identificación, el análisis y la comprensión de un problema y concluye con el diseño y la aplicación de propuestas.
- **Gestión de Proyectos:** La gestión de proyectos es la disciplina responsable de organizar y gestionar los recursos para que todo el trabajo del proyecto pueda completarse a tiempo y dentro del presupuesto.
- **Gestión del Conocimiento:** Es un concepto organizativo que se refiere a la transmisión de conocimientos y experiencia entre sus miembros. Así, este corpus de conocimientos puede utilizarse como un recurso a disposición de todos los miembros de la organización.
- **La gestión ambiental:** Es el conjunto de prácticas dedicadas a la administración sostenible del sistema ambiental. La gestión medioambiental es la estrategia para organizar las actividades humanas que tienen un impacto en el medio ambiente con el objetivo de alcanzar una calidad de vida suficiente.
- **La gestión administrativa:** Es uno de los aspectos más cruciales de la

dirección de una empresa, ya que su éxito o fracaso determinará el destino de la misma. A lo largo de los años se ha desarrollado una gran competencia, por lo que es necesario aportar información al respecto.

- **Gestión Gerencial:** Es el conjunto de actividades organizativas destinadas a fabricar productos o prestar servicios.
- **Gestión Financiera:** Se concentra en la adquisición y utilización eficaz de los recursos financieros.
- **Gestión Pública:** no es más que una forma menos eficaz de gestión empresarial. Por lo tanto, este corpus de conocimientos puede utilizarse como un recurso a disposición de todos los miembros de la organización.

#### 2.6.5. Roles de la Gestión

Un rol es el patrón de conducta esperado de un individuo dentro de una unidad o posición dentro de una organización. Entre las responsabilidades de los directivos se encuentran las siguientes

- **Roles interpersonales:** Son funciones simbólicas y de figura de enlace basadas en la autoridad formal de los administradores y centradas en las relaciones interpersonales.
- **El rol de liderazgo** implica dirigir y regular las actividades de los subordinados y asegurarse de que todo se desarrolla según lo previsto.
- **Rol de enlace:** Implica a los directivos en relaciones interpersonales fuera del mando, lo que puede conllevar contactos internos y externos. Los directivos deben comportarse recíprocamente entre sí.
- **Rol de información:** Estas responsabilidades convierten al directivo en el punto central de contacto para recibir y transmitir información.
- **Rol de decisión:** Los directivos asumen estas responsabilidades de toma de decisiones (solucionador de problemas, asignador de recursos y negociador).<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Ibídem.

#### 2.6.6. Etapas de la gestión de la calidad

Desde principios del siglo pasado, la mejora de la calidad ha sido casi constante. En

general, existen cuatro fases distintas de gestión de la calidad.<sup>24</sup>

La base de la calidad fue garantizar la integridad de los productos mediante inspecciones. Al principio, aparecieron especialistas en las fábricas para verificar la calidad de los productos fabricados por el personal de producción, mientras que antes eran los artesanos quienes se encargaban de fabricar y verificar la calidad de cada etapa de la producción. El mayor uso de nuevas tecnologías de producción dio lugar a diseños que permitían la intercambiabilidad de piezas, lo que contribuyó a un mayor grado de normalización.

#### **2.6.7. Desarrollo de la calidad a través del Control de Calidad**

Como se ha demostrado en la fase anterior, examinar el 100% de los productos es un esfuerzo costoso que no garantiza productos sin defectos. De hecho, el carácter repetitivo y reiterativo de las pruebas provocaba errores y un alargamiento de los ciclos de producción debido al tiempo necesario, el tiempo adicional para rectificar errores, etc.

El control estadístico de la calidad implica técnicas de muestreo, por lo que es posible conocer y evaluar la calidad del producto con un tamaño de muestra mínimo (adecuado a la metodología empleada).

La utilización de muestras para determinar la calidad ofrece las siguientes ventajas:

- Rápida duración de la inspección.
- Significativamente más barata que la verificación al 100%.
- Permite la inspección simultánea al proceso de fabricación y en sus distintas fases, reduciendo así los residuos.
- Permite realizar experimentos destructivos de forma práctica.
- Permite la experimentación a lo largo de la vida.
- La experiencia ha demostrado que los resultados son totalmente adecuados.

---

<sup>24</sup> Cfr. James, 1997.

### 2.6.8. Desarrollo de la calidad a través de la Gestión de Calidad Total

La gestión de la calidad total es una filosofía de gestión que persigue la mejora continua de todos los procesos y productos mediante la implicación de toda la organización. A diferencia de las fases o épocas anteriores de desarrollo de la calidad, la gestión de la calidad total exige un cambio sustancial de la cultura empresarial y da prioridad a las personas.

El cambio hacia una gestión integral de la calidad puede atribuirse a los siguientes factores:

- Aumento de la competencia en el mercado como consecuencia de la globalización económica.
- Aumento de las exigencias de los consumidores (tanto a nivel individual como colectivo, como consecuencia del asociacionismo).
- Avances tecnológicos rápidos y constantes.
- Mayor complejidad de los productos.
- Recursos humanos mejor preparados.

Los aspectos más característicos de las distintas etapas de la calidad se reproducen en la siguiente tabla<sup>25</sup>.

Tabla 1: Evolución de la gestión de la calidad

ETAPAS CARACTERÍSTICAS	INSPECCIÓN	CONTROL DE LA CALIDAD	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL (TQM)
OBJETIVO	Detección de no conformidades	Control	Coordinación	Impacto estratégico de la calidad
VISIÓN DE LA CALIDAD	Problema a resolver	Problema a resolver	Problema a resolver activamente	Oportunidad de alcanzar una ventaja competitiva
ÉNFASIS	En el suministro uniforme de piezas	En el suministro uniforme de piezas y reducción de la inspección	En la totalidad de la cadena de valor añadido	En el mercado y en las necesidades del cliente
MÉTODOS	Fijación de estándares y medición	Herramientas y técnicas estadísticas	Programas y sistemas	Planificación estratégica
FUNCIÓN DE LOS TÉCNICOS	Inspección, clasificación y medición	Resolución de problemas y aplicación de métodos estadísticos	Planificación y medición de la calidad y diseño de programas	Fijación de objetivos, formación, coordinación entre departamentos y diseño de programas
RESPONSABLES DE CONSEGUIR LA CALIDAD	Departamento de inspección	Departamento de producción o ingeniería	Todos los departamentos	La dirección activamente y, con ella, toda la organización
ORIENTACIÓN	Hacia el producto	Hacia el proceso	Hacia el sistema	Humanística, hacia la sociedad y hacia el coste y finalmente hacia el consumidor
ENFOQUE	La calidad se comprueba	La calidad se controla	La calidad se produce	La calidad se gestiona
PLANTEAMIENTO	Técnico	Técnico	Técnico	Humano y estratégico
AÑOS	20's - 30's	40's - 50's	60's - 70's	80's - 90's

Fuente: Benavides y Maeso, (2007: 27)

<sup>25</sup> Cfr. Benavides, Maeso, 2007

## CAPÍTULO III. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. Forma de investigación

El tipo de investigación empleada es un estudio de caso, que requiere una comprensión integral, una descripción exhaustiva de la situación y un análisis de la situación de los niños en la DEMUNA de Urubamba en su conjunto y en su contexto. Partiendo del análisis inicial de los datos, esta investigación expone diversas características en profundidad. Del mismo modo, este tipo de investigación resulta adecuada por su limitado alcance en términos de tiempo, espacio y recursos.

Este tipo de investigación se elige cuando los datos proceden de las vivencias y experiencias de las personas y se considera que están firmemente asentados en la realidad. Un estudio de caso permite generalizar a partir de un caso concreto a un aspecto más general. El acceso a entrevistas realizadas directamente a la población de Urubamba a través de la DEMUNA genera múltiples significados e interpretaciones alternativas en este caso.

El estudio de casos puede proporcionar fuentes de datos a partir de las cuales realizar análisis adicionales. Por lo tanto, pueden archivarse para futuras investigaciones. Dado que los estudios de casos se basan en experiencias y prácticas reales, pueden vincularse a la acción y contribuir a la transformación de la práctica.<sup>26</sup>

Esta investigación permitió encontrar información acerca del tipo y grado de información que tiene la población en estudio sobre las DEMUNAS, se podrán establecer si conocen o no las DEMUNAS y si las conocen qué grado de información tienen sobre ellas. Así mismo, esta investigación contribuye a determinar si los niños acceden a las DEMUNAS y si éstas cumplen su función haciendo valer el respeto de los derechos fundamentales de los niños y adolescentes, logrando que se integren y accedan a ella, siendo esto algo sumamente importante para el desarrollo social de la población de Urubamba, ya que es una población donde el maltrato infantil impera ante la carencia del acceso oportuno a la justicia.

---

<sup>26</sup> Cfr. Martínez, 2010.

### **3.2. Metodología de investigación**

El estudio de casos puede proporcionar fuentes de datos a partir de las cuales realizar análisis adicionales. Por lo tanto, pueden archivarse para futuras investigaciones. Dado que los estudios de casos se basan en experiencias y prácticas reales, pueden vincularse a la acción y contribuir a la transformación de la práctica.

Para ello se partió de un estudio de casos abordando una política pública al servicio de una población vulnerable, buscando profundizar en el conocimiento que tiene la población sobre la DEMUNA, a fin de conocer si ésta está llegando de manera adecuada a la población, si los usuarios conocen cómo acceder a ella, para qué sirve, cuáles son sus fines y los alcances que tiene entablar una denuncia frente a la DEMUNA.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que el enfoque cualitativo se selecciona cuando se pretende comprender la perspectiva de los participantes (individuos o pequeños grupos de personas a estudiar) sobre los fenómenos que les rodean, es decir, cómo perciben subjetivamente su realidad. Los autores también señalan que cuando el tema de estudio ha recibido escasa atención o no se ha investigado sobre él en ningún grupo social concreto, se recomienda el enfoque cualitativo. El procedimiento cualitativo comienza con el concepto de investigación.

Para ello, se realizaron entrevistas a profundidad con los responsables de las DEMUNAS, de esa manera se obtuvo información precisa sobre ellos y su rol en la conducción de las mismas. Así mismo, se buscó conocer mediante las encuestas el grado de conocimiento de los pobladores de Urubamba sobre las DEMUNAS, lo que permitió explorar las premisas que generan las bases para lograr nuestros objetivos. En general, la metodología cuantitativa se caracteriza por lo siguiente: seleccionar una idea, que luego se transforma en una o varias preguntas de investigación pertinentes; desarrollar un plan para ponerlas a prueba; medir y analizar estadísticamente dichas variables para obtener conclusiones.

#### **3.2.1. Dimensiones del estudio**

Por tratarse de una investigación cuantitativa, se utilizaron encuestas con los niños, trabajando con una muestra de 300 niños y niñas provenientes de diferentes escuelas, de esta manera nuestra muestra será representativa del universo poblacional que queremos trabajar.

Así mismo, se trabajó con grupos focales que permitieron acceder a información profunda sobre el tema. Y se realizaron entrevistas a los líderes de las instituciones para evaluar el nivel de coordinación que existe entre ellas. Es así que la investigación trabajará de forma cuantitativa y cualitativa.

La aplicación de las encuestas, permitieron demostrar a través de las muestras, los porcentajes de información con los que cuentan nuestras unidades de investigación, por otro lado se puede observar a través de los focus groups la calidad de información a la que acceden los mismos.

Las entrevistas a profundidad permitirán observar el lado cualitativo de la información para poder determinar de mejor manera cuál es el grado de involucramiento que tienen los agentes estudiados.

### **3.3. Definición de variables, unidades de análisis y fuentes de información**

#### **3.3.1. Definición de variables**

1. Tipo y grado de información que tiene la población de Urubamba acerca de las DEMUNAS: Se refiere a la evaluación sobre los medios de difusión y sobre la percepción mediática que tienen los beneficiados sobre la DEMUNA.

2. Capacidades de gestión del servicio dirigidos a la infancia de los responsables de las DEMUNAS de la provincia de Urubamba: Se refiere a evaluar cualitativamente las capacidades de los responsables de la DEMUNA en su gestión del servicio a la infancia.

3. Funcionamiento que tienen las DEMUNAS, sus procesos, presupuestos y niveles de coordinación interinstitucional. Se refiere a realizar una observación profunda sobre el funcionamiento de las DEMUNAS.

4. Modelo de gestión que optimice el funcionamiento de las DEMUNAS en la provincia de Urubamba: Se refiere a realizar un esquema que mejore el funcionamiento de la DEMUNA en base a los requerimientos de la población.

### 3.3.2. Unidades de Análisis

- 1) **Niños y niñas de la Provincia de Urubamba.**- Se trabajó con 300 niños y niñas de la Provincia de Urubamba, tomando en consideración dos grupos la muestra es probabilística.
- 2) **Padres de familia de niños y niñas en edad escolar de la Provincia de Urubamba.**- Se trabajó con 100 mamás y papás de niños en edad escolar de Urubamba. Consideramos dos grupos establecidos, dado que podemos encontrar diferencias importantes.
- 3) **Profesores de la Provincia de Urubamba.**- Se trabajó con 70 docentes de Urubamba.
- 4) **Responsables de las DEMUNAS en la Provincia de Urubamba.**- Se trabajó con los 4 responsables de las DEMUNAS de la Provincia de Urubamba, responsables de: Ollantaytambo, Urubamba, Maras y Huayllabamba.

### 3.3.3. Principales fuentes de Información

- 1) **Niños y niñas de la Provincia de Urubamba**, los mismos que brindarán información acerca del tipo y grado de información que tienen sobre las DEMUNAS, podremos establecer si conocen o no las DEMUNAS y si las conocen qué grado de información tienen sobre ellas.
- 2) **Los padres de los niños entre 8 y 16 años**, permitirán determinar el tipo y grado de información que tienen sobre las DEMUNAS, además de la predisposición que tienen para realizar o no una denuncia.
- 3) **Los docentes de Urubamba**, el estudio de su nivel de información acerca de las DEMUNAS, arrojará respuestas sobre el grado de importancia que tienen las mismas en la formación de las DEMUNAS y de qué manera esta información es relevante en la formación de los niños y niñas respecto de sus derechos.

- 4) **Los funcionarios de las DEMUNAS**, en este caso la fuente de información es limitada y pequeña lo que permitirá hacer un estudio profundo sobre sus capacidades y respecto al rol que cumplen socialmente al ser responsables de las mismas.
- 5) **Revisión documental**, libros y normativas referentes a el funcionamiento de las DEMUNAS, así como, el presupuesto asignado para la promoción de las DEMUNAS dentro de los municipios.

### **3.4. Técnicas de recolección de información**

Se eligieron los siguientes métodos de recopilación de datos: encuestas, entrevistas semiestructuradas, grupos de discusión, revisión de documentos y observación participante, con el fin de obtener datos más fiables mediante la triangulación de los resultados.

#### **3.4.1. Protocolo de cada técnica**

- 1) **Encuestas:** Una encuesta es una entrevista realizada a un número determinado de personas mediante un cuestionario para recabar su opinión sobre un tema concreto.

Para la aplicación de esta técnica se aplicó un cuestionario a los niños de la provincia de Urubamba, a los padres de familia de los niños en edad escolar de la provincia de Urubamba, a los docentes de la provincia de Urubamba y a los responsables de las DEMUNAS de la provincia de Urubamba.

- 2) **Focus group:** El grupo focal (o grupo focal) es un método o medio de obtener información esencial para una investigación, que consiste en entrevistar a un grupo reducido de individuos (generalmente de 6 a 12) y generar un debate en torno a un tema para determinar la perspectiva del grupo. Esta técnica se aplicó a: padres de familia de niños y niñas en edad escolar de la Provincia de Urubamba, profesores de la Provincia de Urubamba

- 3) **Entrevistas a profundidad:** permiten obtener información de un tema particular con un importante valor para el investigador. Esta técnica se aplicó a: responsables de las DEMUNAS en la Provincia de Urubamba, se trabajó con 4 responsables de las DEMUNAS.

#### 3.4.2. Aplicación de instrumentos de recolección

- 1) **Cuestionarios de entrevista,** aplicados en la provincia de Urubamba, el universo de investigación estuvo compuesto por 300 niños y niñas en edad escolar, 100 padres de familia de niños y niñas en edad escolar de la provincia de Urubamba, representados por el jefe(a) de familia, quienes proporcionaron información sobre las condiciones de vida de su familia y de los miembros de su hogar y 70 docentes de Ollantaytambo, Urubamba, Maras y Huayllabamba.
- 2) **Focus group:** aplicado en la provincia de Urubamba, el universo de investigación estuvo compuesto por 20 padres de familia de niños y niñas en edad escolar de la Provincia de Urubamba, 20 profesores de la Provincia de Urubamba.
- 3) **Entrevistas semi-estructuradas:** consistentes en una conversación entre dos personas, el entrevistado y el entrevistador, con una duración cada una de 5 a 7 minutos dependiendo del grado de conocimiento de cada entrevistado, las mismas se realizaron a 20 docentes, 20 padres de familia y 4 responsables de las DEMUNAS, todos pobladores de la provincia de Urubamba.

En el cuadro que aparece a continuación se puede apreciar un resumen de la aplicación de instrumentos, del modo que fue presentada la información y qué preguntas han sido priorizadas, así como la respectiva justificación de cada una de ellas.

Preguntas	PUBLICO			Justificación
	DOCENTES	PADRES	NIÑOS	
¿Qué es DEMUNA?	X	X	X	Esta es la segunda pregunta incluida en cada una de las guías de preguntas. La primera es ¿sabes qué es DEMUNA?; sin embargo, más que saber quienes afirman conocer o no conocer DEMUNA. Necesitamos la información de qué es precisamente DEMUNA.
¿Cómo te enteraste que es DEMUNA?	X	X	X	Nos interesa conocer a través de qué medios, espacios de comunicación, se informaron las personas sobre qué es DEMUNA.
¿Recibiste capacitación sobre DEMUNA?	X	NO APLICA	NO APLICA	Esta pregunta solo se encuentra incluida en el diseño de la guía de entrevista a los docentes. La razón por la cual se considera importante incluirla en el análisis es porque necesitamos saber si los profesores han recibido en sus respectivas escuelas capacitaciones sobre el rol de las DEMUNAS. Recordemos que las escuelas, a través de sus docentes o directores deberían encontrarse en la capacidad de identificar cuando uno o más derechos están siendo vulnerados y frente a ello denunciarlo
¿Para qué sirve DEMUNA?	X	X	X	En cada una de las guías de entrevistas se incluyen las preguntas ¿Qué es DEMUNA? (la cual aparece más arriba) y ¿para qué sirve DEMUNA? Si bien la formulación de las preguntas son distintas, las respuestas fueron similares entre sí (sobre todo en el caso de docentes y padres). Esa es la razón por cual para el caso de docentes y padres solo se consideró una de esas preguntas. Sin embargo, en el caso de los niños, al ser el principal objeto de estudio, se han considerado ambas (las respuestas no son completamente distintas, pero en algunos casos se revela información interesante que no debe ser perdida de vista).
¿Dónde queda la DEMUNA que conoces?	X	X	X	Es importante conocer dónde creen estos actores que se encuentra la DEMUNA. Por ley, las DEMUNAS deben encontrarse en cada uno de los distritos.
¿Desearías añadir algo sobre DEMUNA?	X	X	X	Esta pregunta es muy importante, ya que al ser abierta, nos permite recoger información adicional sobre el trabajo que realiza DEMUNA: experiencias, consejos, críticas

				constructivas, entre otros. De hecho, es la pregunta que más información ha proporcionado, a partir de las cuales en el capítulo posterior se planteará la propuesta de mejora.
--	--	--	--	---



## **CAPÍTULO IV. PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

### **4.1. Presentación**

En esta sección presentaremos los resultados del análisis de los datos recogidos durante el trabajo de campo. Dado que el diseño de investigación propuesto era un estudio de caso que empleaba una metodología de investigación cualitativa, se utilizaron técnicas como encuestas y entrevistas semiestructuradas para obtener datos.

Las DEMUNAS han logrado realizar desde su instalación e implementación, actividades de promoción, pero muchas de ellas no lograron captar el interés de la población al ser únicamente promocionales sin profundizar en la realidad de las mismas. Esta investigación se realiza en el 2008, cuando los municipios asumen nuevamente nuevas autoridades y las DEMUNAS en la provincia de Urubamba no se encuentran totalmente operativas, considerando que los responsables eran asumidos por operadores políticos de los alcaldes entrantes. En estos momentos la situación es bastante diferente pues la promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes se ha incrementado al ponerse en agenda pública nacional.

Hemos considerado las siguientes unidades de análisis:

- 1) Niños, niñas y adolescentes entre los 8 y 17 años de edad, pertenecientes a diferentes colegios de Ollantaytambo, Urubamba, Maras y Huayllabamba.
- 2) Docentes que trabajan en diferentes colegios de Ollantaytambo, Urubamba, Maras y Huayllabamba.
- 3) Padres de familia (indistintamente madre o padre) que tienen hijos en edad escolar y que viven en los distritos de Ollantaytambo, Urubamba, Maras y Huayllabamba.

Hemos utilizado las siguientes técnicas de recolección de información:

- 1) **Encuestas:** realizadas y aplicadas en la provincia de Urubamba, el universo de investigación estuvo compuesto por 300 niños y niñas en edad escolar, 100 padres de familia de niños y niñas en edad escolar de la provincia de Urubamba, representados por el jefe(a) de familia, quienes proporcionaron información sobre las condiciones de vida de su familia y de los miembros de su hogar y 70 docentes de Ollantaytambo, Urubamba, Maras y Huayllabamba.
  
- 2) **Entrevistas semi-estructuradas:** consistentes en una conversación entre dos personas, el entrevistado y el entrevistador, con una duración cada una de 5 a 7 minutos dependiendo del grado de conocimiento de cada entrevistado, las mismas se realizaron a 20 docentes, 20 padres de familia y 4 responsables de las DEMUNAS, todos pobladores de la provincia de Urubamba. Decidimos no realizar entrevistas semi – estructuradas a los niños, niñas y adolescentes porque no logramos validar el instrumento como uno objetivo para esta población, dada la resistencia a establecer un diálogo fluido rápidamente con sus interlocutores. Los niños del campo con su timidez tienden a ser bastante introvertidos.

Los instrumentos de investigación fueron aplicados para recoger información que nos permita alcanzar el siguiente objetivo:

***“Identificar por qué a pesar del impulso y promoción de las DEMUNAS a nivel nacional, las niñas, niños y adolescentes de la provincia de Urubamba no acuden a las DEMUNAS de sus distritos a denunciar situaciones de vulnerabilidad de sus derechos.”***

El tratamiento de los cuestionarios familiares se realizó en Excel, que se utilizó para crear una base de datos y generar tablas y gráficos dinámicos. Del mismo modo, los datos cualitativos recogidos en los cuestionarios se transfirieron de Excel a Word para su análisis.

#### 4.1.1. Pregunta 1

#### ¿Qué tipo y grado de información tienen la población de Urubamba sobre las DEMUNAS?

Una adecuada evaluación sobre los medios de difusión y sobre la percepción mediática que tienen los beneficiados sobre la misma nos permitirá lograr un acercamiento sobre los mejores canales para poder informar a la población en general sobre el funcionamiento de las DEMUNAS.

#### Preguntas del Instrumento (encuestas)

#### DIRIGIDO A DOCENTES: 70 DOCENTES

¿Qué es DEMUNA?

¿Cómo te enteraste qué es DEMUNA?

¿Recibiste capacitación sobre DEMUNA?

DOCENTES	Sabe qué es DEMUNA	%	¿Cómo se enteró?	%	Recibió capacitación	%
Defensa de la mujer, niño y/o adolescente	56	80				
Protección de la mujer						
Defensa del niño y/o adolescente	14	20				
Defensa de los derechos humanos						
	70	100%				
Colegio			15	21%		
Radio			30	43%		
Municipalidad			25	36%		
			70	100%		
Si					40	60%
No					30	40%
<b>Total:</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

En este cuadro podemos determinar que el 100% de los docentes conocen qué es la DEMUNA y de ellos el 80% tiene información bastante completa sobre el objetivo y

fin de la misma. El 30% de los encuestados además refiere que se ha enterado de qué es la DEMUNA a través de la radio, el 25% a través de la Municipalidad y el 15% a partir de capacitaciones que han recibido en los colegios. El 60% refiere que sí han recibido capacitación por parte de las DEMUNAS de sus distritos y el 40% que no han recibido capacitación por no poder asistir a invitaciones los días de convocatoria, por lo tanto entendemos que la información con la que cuentan es bastante básica.

### **Preguntas del Instrumento (entrevistas semi - estructuradas)**

#### **DIRIGIDO A DOCENTES: 20 DOCENTES**

¿Qué es DEMUNA?

¿Cómo te enteraste qué es DEMUNA?

¿Recibiste capacitación sobre las DEMUNAS?

<b>CUADRO 1 - Conocimiento sobre las DEMUNAS</b>	
<b>DOCENTES OLLANTAYTAMBO (4)</b>	El 50% de los docentes de Ollantaytambo considera que la Demuna se encarga de velar, atender a la niñez y brindar atención además a las mujeres y adolescentes. Mientras que el 25% considera que la atención va dirigida principalmente solo a mujeres y un 25% considera que la atención va dirigida solo a niños. El 100% de los docentes menciona haber recibido alguna capacitación y que los conocimientos con los que cuentan son por los municipios , la radio y los colegios.
<b>DOCENTES URUBAMBA (8)</b>	El 75% de docentes de Urubamba considera que la Demuna brinda atención a las mujeres niños y/o adolescentes. Mientras que el 25% restante consideran que la Demuna tiene como público prioritario a las mujeres. El 50% no ha recibido capacitación "oficial" sobre las DEMUNAS.
<b>DOCENTES MARAS (4)</b>	El 75% de la comuna de Maras posiciona a la radio como el medio a través del cual se enteraron de qué es DEMUNA. De similar manera, el 25% de los docentes del distrito de Maras atribuye el conocimiento de qué es DEMUNA por costumbre o cultura. Con ello se refiere, a que el significado de DEMUNA es algo que se comenta o menciona de manera recurrente en la esfera pública. El 100% no ha recibido

	capacitación y no conocen en qué lugar se encuentra ubicada la de su distrito por lo que mencionan que si necesitan denunciar irían hasta el distrito de Urubamba.
<b>DOCENTES HUAYLLABAMBA (4)</b>	El 75% considera que la Demuna vela por la defensa de la mujer, niño y/o adolescente, mientras que un 25% considera que la atención es solo para mujeres. Los docentes de Huayllabamba tampoco han sido capacitados por las DEMUNAS
Fuente: Entrevistas a los Actores Involucrados en el Caso Urubamba. Elaboración Propia	

Es importante mencionar que los profesores que fueron entrevistados no son los mismos que fueron encuestados por lo que usamos este instrumento para poder complementar la información cuantitativa de las encuestas, en las entrevistas podemos nuevamente mencionar la presencia tan fuerte de la radio como herramienta de difusión y/o promoción de las DEMUNAS.

Esta tabla que sistematiza los resultados de las entrevistas corrobora nuevamente que el 100% de los docentes conocen la DEMUNA y considera que solo un 20% no conoce en profundidad a qué se dedica pues surge la confusión con la protección de los derechos de las mujeres.

Podemos concluir entonces que los docentes capacitados por las DEMUNAS son de alrededor del 60% en total en las encuestas. Las entrevistas semi-estructuradas demuestran que el 100% de los docentes de Maras no han sido capacitados por la DEMUNA, como bien mencionamos anteriormente, asumimos que el cambio de gestión edil en los municipios del sector no ha permitido la organización aún de capacitaciones formales sobre el tema.

Por otro lado al encontrar que todos se han informado por la radio, es importante mencionar que a principios del 2008 Radio La Salle (91.7 FM con alcance en toda la provincia de Urubamba incluyendo además Paucartambo y Machu Picchu) hizo un convenio con CODENI (Coordinadora por los Derechos del Niño) y empezaron a emitir spots educativos referidos a la existencia de las DEMUNAS es decir promocionales y spots de sensibilización a la población sobre la explotación sexual

infantil en niñas y adolescentes. Radio La Salle fue fundada en 1999 por el hermano por el Hno. Francisco Álvarez Penelas y al ser una radio religiosa y educativa no se ha detenido en los esfuerzos por educar y construir conciencia sobre diferentes problemas que se dan en la población de Urubamba. Radio La Salle además de ser un referente en toda la región, responde fundamentalmente al espíritu del Instituto Superior Pedagógico que administran en Urubamba por lo que casi todos los docentes de la región son egresados de dicha alma mater encontrando en La Radio una herramienta de comunicación y de acceso a información.

En este contexto educativo de Radio La Salle, un grupo de docentes organizados en el año 2009 empezaron a trabajar en la implementación de talleres de teatro con el propósito de sensibilizar a la población sobre el maltrato infantil y sobre el maltrato a la mujer. Recién se empezaba a poner este tema en agenda pública de la forma más explícita posible, fueron años sin hablar del tema hasta que realmente empezó con fuerza. Hoy en el 2016 no imaginamos a un profesor no denunciando el caso de un alumno con notables signos de maltrato, el tema ha evolucionado hacia un respeto holístico de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y por qué no mencionarlo con mucha fuerza con el tema de la protección a la mujer.

Un hallazgo importante también es que si los profesores hubieran acudido a las DEMUNAS a presentar alguna denuncia probablemente habrían sido capacitados respecto a los procedimientos y funciones, es importante mencionar que en el 2008 que se realizó esta investigación, aún los profesores no se encontraban debidamente empoderados para poder realizar denuncias sobre maltratos que pudieran haber recibido los niños, pues era la “forma natural” de educar.

De la misma manera podemos afirmar que el conocimiento sobre la DEMUNA es nominal más no funcional pues algunos de los docentes no se encuentran informados de en dónde se encuentran las DEMUNAS de sus distritos, es así que los profesores entrevistados de Maras contestaron que si tuvieran que hacer algún tipo de denuncia tendrían que viajar hasta Urubamba para realizarla, a diferencia de los docentes de Ollantaytambo, Huayllabamba y Urubamba que sí pueden responder sobre la ubicación de sus respectivas DEMUNAS.

Al término de cada entrevista surgió la expectativa de los profesores por poder acceder a mayor información y nos preguntaron si es que les podríamos dar información sobre las mismas. Los docentes se encuentran con mucho ánimo de aprender y aclarar su información.

De los tres públicos objetivos a los que hemos investigado: docentes, padres y niños, podemos determinar que quienes se encuentran mejor informados y capacitados sobre la existencia de las DEMUNAS son los docentes que además han sido invitados a las Municipalidades para poder acudir a las charlas. Quienes manifiestan que no han sido nunca capacitados es porque acudieron por diversas razones y que por el momento no hay capacitaciones que puedan tomar sobre el tema.

Por otro lado es interesante conocer que los colegios no organizan ningún tipo de capacitación por iniciativa propia y que son los docentes los que familiarizan a la población escolar: padres, colegas y personal, siendo agentes de difusión de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y sensibilizando a la población sobre temas de violencia e igualdad de género.

Una de las preocupaciones que manifestaron los docentes fue el de la importancia de capacitar más a los niños sobre cómo hacer una denuncia y la importancia de la misma, esto va vinculado al tema del conocimiento y acceso a información sobre los derechos que tienen y la forma en que el estado vela por protegerlos.

*“La DEMUNA debe brindar más apoyo a niños víctimas de maltrato, así como también enfocarse en la importancia de hacer una denuncia” (Docente de Ollantaytambo)*

**Preguntas del Instrumento (encuestas):**

**DIRIGIDO A PADRES: 100 PADRES**

¿Qué es DEMUNA?

¿Cómo te enteraste qué es DEMUNA?

¿Recibiste capacitación sobre DEMUNA?

<b>PADRES</b>	<b>Sabe qué es DEMUNA</b>	<b>%</b>	<b>¿Cómo se enteró?</b>	<b>%</b>	<b>Recibió capacitación</b>	<b>%</b>
<b>Defensa de la mujer, niño y/o adolescente</b>	55	55%				
<b>Protección de la mujer</b>	25	25%				
<b>Defensa del niño y/o adolescente</b>	20	20%				
<b>Defensa de los derechos humanos</b>						
	100	100%				
<b>Colegio</b>			25	25%		
<b>Radio</b>			70	70%		
<b>Municipalidad</b>			5	5%		
			100	100%		
<b>Si</b>					0	0%
<b>No</b>					100	100%
<b>Total:</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

En este cuadro podemos determinar que el 100% de los padres de familia conocen qué es la DEMUNA y de ellos el 55% tiene información bastante completa sobre el objetivo y fin de la misma. El 70% de los encuestados además refiere que se ha enterado de qué es la DEMUNA a través de la radio y el 100% refieren que no han recibido capacitación, por lo tanto entendemos que la información con la que cuentan es promocional.

**Preguntas del Instrumento (entrevistas semi - estructuradas):**

## DIRIGIDO A PADRES: 20 PADRES

¿Qué es DEMUNA?

¿Cómo te enteraste qué es DEMUNA?

¿Recibiste capacitación sobre DEMUNA?

<b>CUADRO 2 - Conocimiento sobre las DEMUNAS</b>	
<b>PADRES OLLANTAYTAMBO (4)</b>	El 75% de los padres considera que una DEMUNA es una defensoría o institución; además de ello, el 75% de los encuestados no mencionan a qué público atiende o a quien se dirige dicha institución. El 100% no ha recibido capacitación alguna, pero ubican la DEMUNA de su distrito.
<b>PADRES URUBAMBA (8)</b>	El 75% de padres de Urubamba considera que la DEMUNA es la Defensoría de mujeres. Los padres de Urubamba, en un 75%, afirman haberse enterado de qué es DEMUNA a través de la radio. Hasta el momento, es interesante observar como la radio se posiciona como el medio más recurrente a través del cual tanto docentes, como en este caso los padres de Urubamba, se mantiene informados. No han recibido capacitación pero saben dónde queda su DEMUNA.
<b>PADRES MARAS (4)</b>	El 75% de los padres considera que la DEMUNA es un centro para quejarse. Sin embargo, ha ocurrido un caso similar al de los docentes, el 75% de los padres de Urubamba no se encontraron en la capacidad de definir el público al que se dirige esta defensoría.
<b>PADRES HUAYLLABAMBA (4)</b>	El 90% de los padres o bien considera que la Demuna atiende a niños y/o adolescente en situación de maltrato o por el contrario, que es la defensoría que además de atender niños y adolescentes se ocupa de las mujeres.
Fuente: Entrevistas a los Actores Involucrados en el Caso Urubamba. Elaboración propia.	

Es importante mencionar que los padres que participaron en las entrevistas semi-estructuradas no son los mismos que participaron en las encuestas y que el fin de utilizar los dos instrumentos es el de poder complementar la información de la mejor forma posible.

Entre los hallazgos encontrados, todos los padres identifican que la DEMUNA es una institución pero no tienen totalmente conceptualizado el objetivo de la misma, dudando al responder y hacerlo con desconfianza por el temor a equivocarse. Un porcentaje importante lo asocia como un espacio o institución donde se puede acudir para quejarse sobre algún tipo de maltrato pero no identifican del todo el público que puede acudir a formular una denuncia.

Nuevamente encontramos que el 75 % de los padres de familia se han enterado de las DEMUNAS por la radio y en este punto volvemos a mencionar a Radio La Salle tal como lo hicieramos cuando interpretamos los hallazgos encontrados en la investigación con los docentes, es importante mencionar que muchos de los padres con los que conversamos tiene como segunda lengua el castellano y como primera el quechua pero que la radio se ha esforzado muchísimo en manejar sus contenidos en los dos idiomas con el propósito de no excluir a nadie de la información que difunden, entendemos además que es por eso que todos dicen saber qué es o reconocen su existencia por la radio, Radio La Salle.

Es importante mencionar también que si bien ahora en el 2016 el movimiento de protección contra la mujer se ha intensificado en la sociedad a propósito de las altas tasas de feminicidios, en el 2008 la violencia doméstica se daba de manera hasta podríamos decir cotidiana. En una investigación realizada por la Fundación Niños del Arco Iris en Urubamba se pudo determinar que el servicio ofrecido por la PNP era tan malo y agresivo contra las mujeres que denunciaban que cada vez más dejaban de hacerlo. Es por eso que la DEMUNA se puede vincular a valores de protección de la mujer como acompañamiento para empoderar a la mujer en sus denuncias en las Comisarías de Urubamba.

Es importante también mencionar que no existe una cultura de acceso a la justicia, esto se evidencia con los resultados de las entrevistas en donde a la pregunta de si creían, basados en su experiencia, que la gente estaba informada sobre la DEMUNA,

un 100% respondieron que NO. Corroborando la anterior respuesta con la siguiente que respondía en un 100% que no se denunciaban casos por una cuestión de desconocimiento y por ausencia de información sobre la importancia de presentar una denuncia y las implicancias de las mismas. Muchos ciudadanos no conocen sus derechos y piensan que el estado no protege los mismos, es como un rumor a voces en los pueblos el para qué voy a denunciar si no sirve para nada.

*“Tengo que mantener a mi familia, si me voy a la Demuna a averiguar pierdo el día” (Madre de familia de Ollantaytambo)*

### Preguntas del Instrumento (encuestas):

#### DIRIGIDO A NIÑOS: 300 NIÑOS

¿Qué es DEMUNA?

¿Cómo te enteraste qué es DEMUNA?

¿Recibiste capacitación sobre DEMUNA?

NIÑOS	Sabe qué es DEMUNA	%	¿Cómo se enteró?	%	Recibió capacitación	%
Defensa de la mujer, niño y/o adolescente	30	10%				
Protección de la mujer	0	0%				
Defensa del niño y/o adolescente	270	90%				
Defensa de los derechos humanos						
	300	100%				
Colegio			170	57%		
Radio			80	27%		
Casa			50	16%		
			300	100%		
Si					150	0%
No					150	100%
<b>Total:</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

En este cuadro podemos determinar que el 100% de los niños conocen qué es la DEMUNA y de ellos el 10% tiene información bastante completa sobre el objetivo y fin de la misma, el 90% restante lo vincula directamente con la defensa de los niños y/o adolescentes. El 57% de los encuestados además refiere que se ha enterado de qué es la DEMUNA a través del colegio y refieren que no han recibido capacitación, por lo tanto entendemos que la información con la que cuentan es promocional, más no ha sido desarrollada a profundidad.

Los resultados de esta encuesta además concuerdan con los resultados que se tuvo con los docentes y los padres, pues refiere que los docentes han transmitido su conocimiento y capacitación a los niños en las escuelas por lo que han sido agentes de difusión y referentes en capacitar sobre derechos de los niños. El 57% de los niños se ha enterado de la existencia de las DEMUNAS en el colegio. De la misma manera nuevamente la radio se manifiesta como una herramienta de difusión importante sobre la existencia de las DEMUNAS.

Entre los hallazgos más importantes es importante mencionar también que en el 2008 no se hablaba de bullying y que los niños habitualmente resolvían sus problemas entre ellos, los docentes no intervenían por lo que la labor de defensoría de los derechos de los niños en la práctica la asocian más a poder realizar una denuncia para proteger a sus madres de los maltratos del marido.

Un hallazgo importante sobre el por qué los niños no acudían a sus DEMUNAS se vinculaba también al horario de atención de las mismas, de lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm, horario que coincide con el horario escolar y que no brinda las facilidades para que los niños puedan acudir a presentar sus denuncias.

Al encontrarse las oficinas dentro de las Municipalidades el tener que pasar por un área de seguridad hace que los posibles denunciadores se sientan cortos de cruzar el umbral. Tuve la oportunidad de viajar este 2016 al Distrito de Sama en Tacna y vi con mucha alegría cómo la DEMUNA se encontraba instalada en el mercado, en un espacio más cómodo y accesible a la población.

Nos sorprende encontrar entre los hallazgos que si bien los docentes conocen y saben de la DEMUNAS, que no hayan organizado capacitaciones internas en coordinación con las mismas a la población escolar con la que hemos trabajado.

Como mencionamos anteriormente, la única herramienta que tuvieron para poder informarse ha sido la radio, no han recibido folletos ni afiches ni nada, eso nos hace pensar en los cambios políticos que se dieron en el 2008 al cambiar las autoridades ediles.

En este punto es importante destacar la gran falta de información de la población de Urubamba, tanto a nivel de los niños, los padres de familia y los docentes, siendo que un 90% de los encuestados ven problemático el acceder ante una autoridad para encontrar algún tipo de solución a sus conflictos, mientras que un 10% no sabe a qué hacer para acceder.

En algunos casos, existe una idea de qué tipos de denuncias se pueden hacer. Sin embargo, el 90% de los niños y el 80% de los padres, no hacen referencia en qué nivel de protección va dirigido, a qué persona la Demuna protege dentro de sus funciones; es decir si a niños, adolescentes, madres, etc. La información que tienen es bastante dispersa y se ve mucho más direccionada al punto informativo y de promoción al reconocerla como una institución cuyo fin es “proteger” sin tener claro el “a quién”.

*“La DEMUNA es un lugar para solucionar problemas o peleas”.*  
(Niño de Ollantaytambo)

*“La DEMUNA hace respetar a las personas, brinda protección”.*  
(Niño de Ollantaytambo)

Cuando se les preguntó si consiguieron lo que buscaban, el 80% señaló que Sí, sin embargo, en el caso de que se castigaran a los abusadores, sus esposas sentían cierto remordimiento y acudían a buscarles a las carceletas, por estas razones es que podemos pensar además en la falta de empatía de la PNP para poder ayudar a las mujeres denunciantes.

*“He denunciado a mi marido una vez, pero me da pena por mis hijos. (Madre de familia de Maras)*

*“Yo sé que él está arrepentido, dice que no lo volverá a hacer”.  
(Madre de familia de Ollantaytambo)*

En cuanto a el nivel de conocimiento de los temas que se pueden denunciar en una DEMUNA, el 90% los niños respondieron que sabían que en una DEMUNA se vela por la defensa de niños y /o adolescentes, pero el 100% no especificaban si creen que realmente se les protege.

*“Se puede denunciar si le pegan a los niños o a las mamás, pero luego el papá sale y les pega más fuerte” (Niño de Urubamba)*

Ahora bien, cuando se les pregunta para qué sirve, el 90% de los encuestados, menciona que para hacer respetar los derechos. Entonces, tenemos finalmente que para los niños de Urubamba la DEMUNA es la Denfensoría que trabaja, vela, luchao promueve los derechos de niños y adolescentes, específicamente.

*“Se encarga de defender y proteger a niños y/o adolescentes”.  
(Niño de Huayllabamba)*

*“La DEMUNA para la defensa de derechos”. (Niño de Huayllabamba)*

Finalmente, 100% de los encuestados coincide en que se debe trabajar en una mayor difusión del servicio. Así como también, que aquellos que trabajan en DEMUNA deben poner mayor interés.

#### 4.2.2. Pregunta 2

**¿Las capacidades de gestión del servicio de los responsables de las mismas son eficientes y dirigidos a la infancia?**

Esta pregunta surge de la necesidad de poder evaluar las capacidades de los responsables de las mismas en su gestión del servicio a la infancia.

#### Preguntas del Instrumento (encuestas)

##### DIRIGIDO A DOCENTES: 70 DOCENTES

¿Cómo es la atención que le dan los representantes de DEMUNA a los denunciantes?

<b>DOCENTES</b>	<b>Atención en DEMUNA</b>	<b>%</b>	<b>¿La información es clara?</b>	<b>%</b>	<b>¿Es fácil el acceso?</b>	<b>%</b>
<b>Mala</b>	27	10%				
<b>Buena</b>	63	90%				
<b>Muy Buena</b>	0	0%				
	70	100%				
<b>SI</b>			60	86		
<b>NO</b>			10	14%		
			70	100%		
<b>SI</b>					0	100%
<b>NO</b>					70	0%
<b>Total:</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

¿La información que brindan es clara?

¿Les es fácil el acceso a la DEMUNA?

En este cuadro podemos determinar que el 90% de los docentes declaran que la atención en la DEMUNA es buena; a pesar de ello, los encuestados declaran en un 86% que la información es clara y en un 14% que la información no es clara. Así mismo, el 100% de los docentes refieren que el acceso a la DEMUNA no es fácil.

Es importante mencionar que los docentes que fueron entrevistados no fueron los mismos encuestados, por lo que usamos este instrumento para complementar la información.

### Preguntas del Instrumento (entrevistas semi - estructuradas)

#### DIRIGIDO A DOCENTES: 20 DOCENTES

¿Cómo es la atención que le dan los representantes de DEMUNA a los denunciantes?

¿La información que brindan es clara?

¿Les es fácil el acceso a la DEMUNA?

<b>CUADRO 3 - Capacidades de gestión sobre servicio en DEMUNAS</b>	
<b>DOCENTES OLLANTAYTAMBO (4)</b>	El 75% de los docentes de Ollantaytambo considera que la DEMUNA atiende pocos casos al mes, esto debido a que las denuncias nunca se hacen efectivas. Mientras que el 100% considera que se debe fortalecer la difusión de las DEMUNAS, así como cuales son los canales de atención y el procedimiento para hacer una denuncia.
<b>DOCENTES URUBAMBA (8)</b>	El 75% de docentes de Urubamba considera que la DEMUNA brinda atención limitada a las mujeres niños y/o adolescentes y que es necesario contar con personal más capacitado. Así mismo, un 25% restante consideran que es necesario que cambien al personal de la DEMUNA.
<b>DOCENTES MARAS (4)</b>	El 75% de la comuna de Maras dijeron que si bien el trato fue bueno, no llegaron a efectuar una denuncia porque no se respondieron todas sus dudas. De similar manera, el 100% de los docentes del distrito de Maras declara que los niños no pueden efectuar ninguna denuncia porque el horario de atención se cruza con su horario de clases y no les es posible acceder a denunciar, además de que no tienen una DEMUNA cercana.
<b>DOCENTES HUAYLLABAMBA (4)</b>	El 50% considera de los docentes de Huayllabamba consideran que deben contratarse personas con mayor capacidad de servicio, que sepan entender la realidad de las personas que quieren denunciar, así mismo un 50% considera que debe cambiarse de personal a uno más capacitado.
Fuente: Entrevistas a los Actores Involucrados en el Caso Urubamba. Elaboración propia	

En esta tabla podemos complementar algunos de los resultados, que corroboran que a pesar de que un 90% de los encuestados considera que la atención es buena en las DEMUNAS un difícil acceso a ellas los limita para poder denunciar.

Así mismo tenemos que frente a una buena atención (100% de los encuestados), existe un gran porcentaje de encuestados (86%) que considera que la información se brinda de una forma clara, con un lenguaje sencillo que puede ser entendido por las mujeres, niños o adolescentes que se acercan a la DEMUNA.

Los docentes tienen la percepción de que la información que reciben no es lo suficientemente clara (14%) esto se puede deber a que los profesionales que trabajan en la atención de las mismas no están capacitados en comunicar de manera fácil y amigable cuáles son las funciones de las DEMUNAS. También suponemos que al ser solo información oral al no contarse con infografías o material de apoyo didáctico, la percepción sea que la información es poco clara.

Por otro lado los docentes consideran que son muy pocos los casos que se atienden por mes, esto debe ser porque muchas de las denuncias no llegan a formalizarse con las autoridades competentes y terminan muchas en el abandono, ya sea porque el problema se resolvió en el hogar o por amenazas que pueden sufrir los agraviados.

Los docentes también tienen la percepción de que debe de contratarse a personal más capacitado para que pueda ayudar con la difusión y con la atención de las DEMUNAS sobretodo en la DEMUNA de Huayllabamba en donde un 50% manifiesta que es necesario una nueva contratación de responsables.

Los docentes además consideran que el acceso no es fácil y esto se debe a que no se hace una difusión sobre los lugares de atención de las DEMUNAS, muchas veces no son ni siquiera vinculadas a los municipios. Este punto es relevante pues el 100% manifiesta el difícil acceso que se tiene a ellas, por otro lado como mencionamos con anterioridad el hecho de estar ubicadas en oficinas dentro de municipios sin señalización hace que de por sí no se encuentren en lugares de más fácil acceso.

Muchos docentes sugieren el cambio del representante o de la persona responsable en la atención de las DEMUNAS esto se debe a la poca calidad en el servicio y la

poca empatía que muchos de ellos demuestran en el momento de atender. Las atenciones en casos de denuncias no son fáciles, atender a una persona agredida implica un grado de preparación emocional que supera la preparación profesional por lo que se debiera revisar si en los perfiles de puesto se consideran las habilidades blandas como un requisito para poder asumir estas responsabilidades.

Tanto las encuestas como las entrevistas semi-estructuradas nos llevan a la conclusión de que los docentes tienen una percepción que la difusión de las DEMUNAS podría ser mucho mejor, que no son de fácil acceso y la atención no es la mejor pues muchas de ellas solicitan y sugieren que cambien de responsable.

### Preguntas del Instrumento (encuestas):

#### DIRIGIDO A PADRES: 100 PADRES

¿Cómo es la atención que le dan los representantes de DEMUNA a los denunciantes?

¿La información que brindan es clara?

¿Les es fácil el acceso a la DEMUNA?

<b>PADRES</b>	<b>Atención en DEMUNA</b>	<b>%</b>	<b>¿La información es clara?</b>	<b>%</b>	<b>¿Es fácil el acceso?</b>	<b>%</b>
<b>Mala</b>	33	33%				
<b>Buena</b>	65	65%				
<b>Muy Buena</b>	2	2%				
	100	100%				
<b>SI</b>			2	2%		
<b>NO</b>			98	98%		
			100	100%		
<b>SI</b>					0	0%
<b>NO</b>					100	100%
<b>Total:</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

En este cuadro podemos determinar que el 33% de los padres declara que la atención en la DEMUNA es mala, mientras que el 65% de los padres declaran que la atención en la DEMUNA es buena; a pesar de ello, los encuestados declaran en un

100% que la información no es clara. Así mismo, el 100% de los padres refieren que el acceso a la DEMUNA no es fácil.

**Preguntas del Instrumento (entrevistas semi - estructuradas):**

**DIRIGIDO A PADRES: 100 PADRES**

¿Cómo es la atención que le dan los representantes de DEMUNA a los denunciantes?

¿La información que brindan es clara?

¿Les es fácil el acceso a la DEMUNA?



<b>CUADRO 4 - Capacidades de gestión sobre servicio en DEMUNAS</b>	
<b>PADRES OLLANTAYTAMBO (4)</b>	El 80% de los padres considera que la atención de los representantes de la DEMUNA es buena, sin embargo el 100% de los encuestados declara que no les dieron una información clara con respecto de la denuncia que quería hacer, el 100% de los encuestados mencionan que debería haber personal más capacitado puesto que no entienden con claridad la situación difícil por la que atraviesan y la solución que les ofrecen les pueden causar mayores problemas.
<b>PADRES URUBAMBA (8)</b>	El 85% de padres de Urubamba considera que la DEMUNA tiene una atención buena, pero se refieren a la amabilidad en la atención. Respecto de la información que se les brinda el 60% de los padres de Urubamba afirman haberse enterado fuera de la DEMUNA del procedimiento y los alcances que trae consigo hacer una denuncia. El 90% considera que no tienen un fácil acceso a la DEMUNA.
<b>PADRES MARAS (4)</b>	El 75% de los padres considera que los representantes de la DEMUNA carecen de experiencia y que si bien un 90% considera la atención es buena, un 100% declara no haber encontrado una solución satisfactoria. Un 10% de los encuestados señala que los representantes hablan en un lenguaje muy técnico. El 90% de los encuestados declara no tener un acceso fácil a la DEMUNA, sea por horarios o porque hay que esperar mucho para la atención.
<b>PADRES HUAYLLABAMBA (4)</b>	El 90% de los padres o bien considera que los representantes en la DEMUNA deben estar mejor preparados o que deben contratar otro personal más capacitado. El 100% de los encuestados considera que el acceso a la DEMUNA es difícil porque no hay mucho personal, la cola para la atención es larga y los horarios son difíciles.
Fuente: Entrevistas a los Actores Involucrados en el Caso Urubamba. Elaboración propia.	

Es importante mencionar que los padres que fueron entrevistados no fueron los mismos encuestados, por lo que usamos el instrumento a continuación para complementar la información.

Entre los hallazgos encontrados, los padres de familia en un 100% señalan que el acceso a la DEMUNA no es fácil, esto se debe a que los horarios de atención son muy cortos y esto se cruza con sus horarios de trabajo. Así mismo, otros padres señalan que existe dificultad para entender lo que el representante les expone como posible solución a sus problemas, por lo que en un 90% consideran que deberían contratar personal más capacitado o cambiar de personal. Esto se debe a que hay una falta de entendimiento entre los padres y los representantes, un 10% de los encuestados señaló como respuesta adicional que los representantes hablan de una forma muy técnica que no entienden.

El 65% de las madres declararon que la DEMUNA hacía caso omiso a las demandas presentadas y el 70% de los encuestados declaró que es necesario contar con personal más capacitado.

*“Fui a denunciar a mi compromiso porque me rompió la cabeza, pero lo citaron y como no fue, no pasó nada”. (Madre de familia de Maras)*

Cabe resaltar que uno de los comentarios de un padre de familia fue que la DEMUNA asesoraba a la mujer más para separarse que para conciliar.

*“Le pedí disculpas, prometí que no lo volvería a hacer, pero ahí en la DEMUNA solo buscaban separarnos y le insistían que soy mala persona” (Padre de familia de Ollantaytambo)*

En las entrevistas los padres de familia mencionan que sería necesario cambiar el personal de la DEMUNA, por personal que sea profesional o la necesidad de realizar más charlas y/o capacitaciones para difundir el trabajo de DEMUNA.

*“Cuando me he acercado, he sentido que no me hacen caso”.  
(Madre de familia de Ollantaytambo)*

*“Siento que no están trabajando como deberían porque nadie sabe qué tipos de denuncias se realizan en la DEMUNA”.  
(Madre de familia de Huayllabamba)*

Adicionalmente, surgen comentarios como contar con funcionarios más responsables, mejorar la atención, cumplir con las leyes y tener más cuidado en la investigación.

*“Creo que debería haber personal con mejor disposición para atender mis dudas.” (Padre de familia de Maras)*

Se les interrogó también sobre el trato que recibieron, entre BIEN, REGULAR o MAL, el 90% de los encuestados respondió que fue BIEN. Intentando entender la participación de los niños en la DEMUNA,

*“Vine a acompañar a mi mamá”. (Niño de Huallabamba)*

Cuando se les preguntó a los niños sobre si habían conseguido lo que buscaban, el 100% respondieron que NO. Esto se debe a que ningún niño hace la denuncia, pues son las madres quienes las realizan.

*“Yo quería denunciar que todo el tiempo me maltratan y ya estoy cansado de eso, pero me dicen que tengo que venir con mi mamá y ella no va a querer”. (Niño de Urubamba)*

El 70% ha determinado que a muchos les queda muy lejos acercarse a la DEMUNA, por lo que a los padres de familia les parece que deberían haber otras oficinas.

*“La DEMUNA debería realizar más trabajo de campo; se debería promover la descentralización de las oficinas de DEMUNA; que es un servicio muy necesario”. (Padre de familia de Maras)*

*“Es necesario que DEMUNA brinde más capacitaciones con personas iletradas, porque son con ellos con quienes se cometen más abusos”. (Docente de Ollantaytambo)*

Así mismo, el 100% de los encuestados entre niños, padres y docentes considera que deberían ampliarse los horarios de atención porque no todos pueden ir en los horarios de la mañana.

*“Los niños no pueden ir a denunciar porque la DEMUNA trabaja durante el día y ellos están en el colegio... cuando salen ya está cerrado”. (Docente de Maras)*

En cuanto a la difusión de las funciones, los procedimientos o qué se puede denunciar en una DEMUNA, en la población el 100% no tiene una idea clara. Existe un desconocimiento generalizado.

*“No sé leer y me dan unos papeles para que me informe, pero no tengo quien pueda decirme qué dice el folleto y no tiene ni dibujos”. (Padre de familia de Maras)*

### **Entrevista a representantes de DEMUNA**

#### **DIRIGIDO: 4 representantes**

En cuanto a los representantes de la DEMUNA, tenemos que en la entrevista realizada a ellos, hacer referencia a la cantidad y tipo de casos más recurrentes, el 60% menciona que hay pocos casos al mes y que cómo no se les da seguimiento o retiran la denuncia, quedan en el aire.

*“Se atienden un promedio de siete u ocho casos al mes sobre violencia familiar o alcoholismo”. (Representante de DEMUNA de Ollantaytambo)*

*“Se debe fortalecer la difusión de las DEMUNAS”.  
(Representante de DEMUNA de Maras)*

Cuando se le pregunta por qué no hay tantas denuncias, él 100% de representantes de las DEMUNAS consideran que es porque la población tiene ciertos temores de las represalia ante una denuncia y cuánto les puede costar en tiempo y dinero.

*“Es evidente que se debe al temor”. (Representante de DEMUNA de Huayllabamba)*

El 80% de los representantes de la DEMUNAS afirman que Sí se hacen charlas informativas y se brinda constantemente folletería a los pobladores para que conozcan de la labor de la DEMUNA.

*“Las denuncias se han incrementado debido a la labor de difusión que se realiza. Esta difusión se hace en los colegios y a través de programas radiales, los cuales van dirigidos a los niños y padres, respectivamente”. (Representante de DEMUNA de Urubamba)*

Finalmente, es importante que exista un control sobre la gestión de las autoridades responsables de la DEMUNA, se deben establecer los parámetros necesarios que vinculen su labor con la realidad de la zona y el entorno geográfico, así mismo se debe encontrar saber llegar al poblador, bajo un lenguaje sencillo que le de confianza hacia la autoridad y lo haga sentir apoyado frente a una situación de conflicto.

### 4.1.3. Pregunta 3

¿El funcionamiento con que cuentan a nivel de procesos, presupuestos y niveles de coordinación son eficientes?

**Preguntas del Instrumento (encuestas):**

**DIRIGIDO A REPRESENTANTES DE DEMUNA: 4 REPRESENTANTES**

¿La DEMUNA recibe el suficiente apoyo de la Municipalidad?

¿La coordinación entre las instituciones es eficiente?

¿Considera que el presupuesto asignado a la DEMUNA es el adecuado?

REPRESENTANTES DE DEMUNA	DEMUNA recibe apoyo	%	¿La coordinación entre instituciones es eficiente?	%	El presupuesto es el adecuado	%
SI	1	25%				
NO	3	75%				
	4	100%				
SI			0	0		
NO			4	100%		
			4	100%		
Si					0	0%
No					4	100%
<b>Total:</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

En este cuadro podemos observar de manera clara que el 75% de los representantes de demuna consideran que no reciben apoyo de la Municipalidad para su labor en la DEMUNA. Así mismo, el total de los entrevistados refieren que no existe una coordinación eficiente entre las instituciones lo que dificulta su trabajo. De otro lado, en cuanto al presupuesto asignado, el 100% considera que no es el adecuado.

Acerca de si consideraban que la DEMUNA recibía el apoyo suficiente de parte de la municipalidad, el 100% de los encuestados dijeron que NO. La razón era el presupuesto, pues este solamente alcanza para pagar a los trabajadores mas no para proyectos de desarrollo.

*“La DEMUNA no cuenta con presupuesto suficiente y que la demanda de casos es altísima”. (Representante de DEMUNA de Ollantaytambo)*

Sin embargo, a pesar de la falta de presupuesto, existe una coordinación con las autoridades intervinientes en todo el proceso de la denuncia, desde su inicio hasta su conducción al poder judicial, el problema es que no siempre se concreta la denuncia o se el denunciante la termina retirando.

*“La Municipalidad trabaja en campañas como prevención de maltrato y promoción de derechos. Mantiene una comunicación constante, además, con la Fiscalía y con la Policía Nacional del Perú, cuando se trata de derivar lo casos”. (Representante de DEMUNA de Ollantaytambo)*

En este punto, es importante destacar la labor que ejerce el funcionario de la DEMUNA, frente a una situación de inasistencia o carencia de conocimientos del agraviado que no siempre concreta la denuncia porque no sabe cuál es el procedimiento ni tiene confianza en poder lograr seguir con el trámite de manera adecuada. Otro punto importante, es saber distribuir el presupuesto de tal forma que se pueda llegar al poblador, quizás con capacitaciones o talleres que le brinden información sobre cómo acceder a denunciar ya que no se está sabiendo informar de manera adecuada al poblador y esto limita su acción oportuna frente a una situación que requiere asistencia inmediata.

#### 4.2. Resumen de Encuestas y Entrevistas semi-estructuradas

Luego de haber establecido los lineamientos en base a las encuestas y entrevistas realizadas, hemos hecho un resumen de los resultados encontrados a lo largo de la investigación, unificando las respuestas en una sola tabla.

##### RESUMEN TABLA DOCENTES

ENCUESTADOS: 90 docentes (70 encuestados + 20 entrevistados)

PREGUNTA: ¿QUE ES DEMUNA?

Respuestas	OLLANTAYTAMBO	URUBAMBA	MARAS	HUAYLLABAMBA
Atención a niños o adolescentes	4	17	7	4
Atención a mujeres, niños y/o adolescentes	4	18	3	3
Atención solo a mujeres	2	2	1	2
Otros	1	9	1	4
NO RESPONDEN	4	3	0	0
<b>TOTAL MUESTRA</b>	<b>15</b>	<b>49</b>	<b>12</b>	<b>14</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>90</b>			

De una muestra de 15 personas, la totalidad de las respondió dicha pregunta. Los docentes de Ollantaytambo consideran que la Demuna se encarga de velar, en su mayoría, por atender a la niñez y brindar atención además a las mujeres y adolescentes.

Los docentes encuestados en Urubamba fueron 49 y todos estuvieron en capacidad de responder la pregunta. La mayoría de docentes de Urubamba considera que la Demuna brinda atención a las mujeres niños y/o adolescentes. En segundo lugar (con una diferencia de un voto), encontramos que los docentes de Urubamba consideran que la Demuna tiene como público prioritario a las mujeres.

12 fueron los docentes encuestados en Maras y todos ellos se encontraron en capacidad de responder. Esta vez, la mayoría considera que la Demuna vela por la defensa de la mujer, niño y/o adolescente. Solo uno considera que vela por la defensa de los derechos humanos.

En el caso de Huayllabamba, de los 14 encuestados, 4 de ellos consideran que la

demuna vela por la defensa de los niños y/o adolescentes, de igual manera 4 docentes consideran que protege a la mujer, niños y/o adolescentes, mientras que solo 2 consideran que protege a las mujeres.



## RESUMEN TABLA PADRES

Encuestados: 120 padres (100 encuestados + 20 entrevistados)

PREGUNTA: ¿QUE ES DEMUNA?

Respuestas	OLLANTAYTAMBO	URUBAMBA	MARAS	HUAYLLABAMBA
Atención a niños o adolescentes	5	6	1	3
Atención a mujeres, niños y/o adolescentes	4	7	4	3
Atención solo a mujeres	0	9	3	1
Otros	7	12	7	1
NO RESPONDEN	22	5	13	7
<b>TOTAL MUESTRA</b>	<b>38</b>	<b>39</b>	<b>28</b>	<b>15</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>120</b>			

De una muestra de 38 personas, 16 personas se encontraron en la capacidad de responder qué es Demuna. La gran mayoría considera que es una defensoría o institución; sin embargo, no mencionan a qué público atiende o se dirige dicha institución.

Si bien fueron 39 personas las encuestadas, 34 respondieron a esta pregunta. 9 de los de padres de Urubamba considera que la Demuna es la Defensoría de mujeres. 10 padres consideran que atiende problemas familiares y que atiende a parejas.

15 de los 28 padres de la localidad de Maras respondieron esta pregunta. La gran mayoría, en total 7, considera que la Demuna es un centro para quejarse, 4 consideran que defiende a mujeres niños adolescentes mientras que 3 consideran que solo atiende a mujeres.

De una muestra de 15 personas, 8 personas respondieron a esta pregunta. Las respuestas se encuentran proporcionalmente divididas. 3 padres consideran que la Demuna atiende a niños y/o adolescente en situación de maltrato; por el contrario, 3 que es la defensoría que además de atender niños y adolescentes se ocupa de las mujeres.

**RESUMEN TABLA NIÑOS**  
**ENCUESTADOS: 300 niños**  
**PREGUNTA: ¿QUE ES DEMUNA?**

Respuestas	OLLANTAYTAMBO	URUBAMBA	MARAS	HUAYLLABAMBA
Atención a niños o adolescentes	30	17	15	27
Atención a mujeres, niños y/o adolescentes	15	14	8	15
Atención solo a mujeres	0	0	0	5
Otros	12	9	6	7
NO RESPONDEN	18	71	20	11
<b>TOTAL MUESTRA</b>	<b>76</b>	<b>110</b>	<b>49</b>	<b>65</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>300</b>			

En el caso de Ollantaytambo, los niños encuestados fueron 76 y solo 58 de ellos estuvieron en capacidad de responder. 30 considera que la Demuna se encarga de solucionar problemas/peleas que involucran a niños y adolescentes, 115 considera que la demuna resuelve problemas de mujeres, niños y adolescentes, 12 considera que la Demuna se encarga de denunciar a personas que cometen errores.

La muestra de los niños de Urubamba asciende a 110; sin embargo, solo 71 respondieron la encuesta. La mayoría de estos niños, es decir la cantidad de 11, considera que la Demuna es la Defensoría de los niños y/o adolescentes, 7 de los niños encuestados refieren que es un lugar donde te defienden.

Si bien fueron 49 los niños encuestados de la localidad de Maras, solo 29 se encontraron en la capacidad de responder qué es Demuna. La mayoría coincide en que la Demuna es el lugar donde se protegen los derechos de los niños y/o adolescentes.

Los niños de Huayllabamba encuestados ascendieron a 65. Frente a la pregunta qué es Demuna, 54 niños respondieron. La mayoría considera que la Demuna es la Defensoría de niños y/o adolescentes.

## RESUMEN TABLA DOCENTES

ENCUESTADOS: 90 docentes (70 encuestados + 20 entrevistados)

PREGUNTA: ¿CÓMO TE ENTERASTE QUÉ ES DEMUNA?

Respuestas	OLLANTAYTAMBO	URUBAMBA	MARAS	HUAYLLABAMBA
Municipalidad	5	12	1	1
Radio / tv	4	22	9	5
Colegio	0	15	1	3
Otros	3	0	0	4
NO RESPONDEN	3	0	1	1
<b>TOTAL MUESTRA</b>	<b>15</b>	<b>49</b>	<b>12</b>	<b>14</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>90</b>			

La comuna de Ollantaytambo posiciona a la municipalidad como el medio a través del cual se enteraron de qué es DEMUNA, es decir fue en una charla de que tomaron conocimiento de ello, así mismo 4 se enteraron por la radio y la televisión. De manera similar, el distrito distribuye el conocimiento de qué es DEMUNA por costumbre o cultura (otros, 3 encuestados) Con ello se refiere, a que el significado de DEMUNA es algo que se comenta o menciona de manera recurrente en la esfera pública.

Frente a esta pregunta, de los 49 docentes contestaron, dando como resultado que 22 docentes de Urubamba declararon que la radio es el medio más recurrente, 15 declararon que se enteraron por el colegio y 14 por la municipalidad.

La comuna de Maras, declara en su mayoría (9) que posiciona a la radio y televisión como el medio a través del cual se enteraron de qué es DEMUNA. De manera similar, el distrito distribuye el conocimiento de DEMUNA por costumbre o cultura (otros, 3 encuestados).

En el caso de Huayllabamba 5 de los encuestados se enteraron por la radio o la televisión, mientras que 3 lo hicieron por el colegio, en otros tenemos al mercado (2 encuestados) y los amigos (1 encuestado).

## RESUMEN TABLA PADRES

ENCUESTADOS: 120 padres (100 encuestados + 20 entrevistados)

PREGUNTA: ¿CÓMO TE ENTERASTE QUÉ ES DEMUNA?

Respuestas	OLLANTAYTAMBO	URUBAMBA	MARAS	HUAYLLABAMBA
Municipalidad	4	10	5	1
Radio / tv	10	12	6	3
Colegio	1	7	2	1
Otros	1	9	4	3
NO RESPONDEN	22	1	11	7
<b>TOTAL MUESTRA</b>	<b>38</b>	<b>39</b>	<b>28</b>	<b>15</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>120</b>			

Tal y como lo vimos en el caso de los docentes y sus respectivas localidades, para el caso de los padres de familia en el distrito de Ollantaytambo, la radio se convierte nuevamente como el medio más votado con 10 padres, mientras que 4 se enteran por la municipalidad, 1 por el colegio y en otros 1 señala que por la policía.

En el caso de Urubamba, en su mayoría los padres (12) se enteraron por la radio, 10 por la municipalidad y 7 por el colegio. De otro lado tenemos que en otras respuestas es importante destacar que 5 padres declararon enterarse por amigos y 4 por el mercado.

Los padres de Maras en su mayoría (6) se enteraron por la radio, 5 se enteraron por la municipalidad, mientras que otros por amigos o en la misma DEMUNA.

En el caso de Huayllabamba solo contestaron 8 padres, de los cuales 3 afirman haberse enterado por la radio, 1 por la municipalidad y 1 por el colegio. En su mayoría tuvieron otras respuestas, siendo que 1 dijo enterarse por un amigo, 1 dijo enterarse por el trabajo y otro por la policía.

**RESUMEN TABLA NIÑOS**  
**ENCUESTADOS: 300 niños**  
**PREGUNTA: ¿CÓMO TE ENTERASTE QUÉ ES DEMUNA?**

Respuestas	OLLANTAYTAMBO	URUBAMBA	MARAS	HUAYLLABAMBA
Municipalidad	4	2	0	0
Radio / tv	7	8	0	12
Colegio	31	34	39	25
Otros	8	16	0	7
NO RESPONDEN	26	50	10	21
<b>TOTAL MUESTRA</b>	<b>76</b>	<b>110</b>	<b>49</b>	<b>65</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>300</b>			

En el caso de Ollantaytambo, los niños encuestados fueron 76 y solo 50 de ellos estuvieron en capacidad de responder. 31 consideran lo hicieron por el colegio, mientras que solo 7 por la radio y 4 por la Municipalidad, en otros tenemos que 6 se enteraron en su casa y 2 por un amigo.

La muestra de los niños de Urubamba asciende a 110; sin embargo, solo 60 respondieron la encuesta. La mayoría de estos niños, es decir la cantidad de 34 se enteraron por el colegio, mientras que solo 2 por la municipalidad y 8 por la radio o la televisión. En otras respuestas tenemos que 16 niños se enteraron (12) en su casa, (2) por la policía y (2) en el mercado.

Si bien fueron 49 los niños encuestados de la localidad de Maras, solo 39 se encontraron en la capacidad de responder. Todos afirman que se enteraron en el colegio.

Los niños de Huayllabamba encuestados ascendieron a 65, pero solo 44 niños respondieron. La mayoría (25) de los niños se enteró por el colegio mientras que solo 7 lo hicieron en su casa y 12 por la radio.

## RESUMEN TABLA DOCENTES

ENCUESTADOS: 90 docentes (70 encuestados + 20 entrevistados)

PREGUNTA: ¿RECIBISTE CAPACITACIÓN SOBRE DEMUNA?

Respuestas	OLLANTAYTAMBO	URUBAMBA	MARAS	HUAYLLABAMBA
SI	4	10	4	1
NO	8	36	8	10
NO RESPONDEN	3	3	0	3
<b>TOTAL MUESTRA</b>	<b>15</b>	<b>49</b>	<b>12</b>	<b>14</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>				<b>90</b>

La comuna de Ollantaytambo en su mayoría (3) declara no haber recibido capacitación, mientras que 4 indican que sí.

Frente a esta pregunta, de los 49 docentes contestaron, dando como resultado que 36 docentes de Urubamba declararon que no han recibido capacitación mientras que 10 declararon que si por medio de la municipalidad.

La comuna de Maras, declara en su mayoría (8) que no recibió capacitación, mientras que 4 declararon que sí.

En el caso de Huayllabamba 10 declararon que no recibieron capacitación mientras que 1 declaro que sí.

## CAPITULO V. CONCLUSIONES

Basados en los resultados de las Guías de encuesta anteriormente explicadas, se puede concluir que existe una gran desinformación respecto a las funciones que cumple la DEMUNA debido a que se carece de un proyecto de desarrollo comunicacional para informar de manera masiva a la población de Urubamba. También se puede inquirir, que otros factores subjetivos participan en la inactividad de la población conjuntamente con la DEMUNA como el miedo al castigo o a la desarticulación familiar.

Otro factor a tomar en cuenta es la falta de preparación de los agentes que brindan servicios dentro de la institución, pues en su mayoría no se les brinda la debida instrucción y preparación para poder abordar de manera correcta y efectiva los casos que se presentan.

Se puede concluir también que son las mujeres quienes participan en las pocas denuncias que se dan, sin embargo, los niños y los padres de familia ni participan en las denuncias por vergüenza a admitir que ellos también son víctimas de violencia familiar, ya que estarían poniendo en riesgo la honorabilidad de su masculinidad en la sociedad.

Al mismo tiempo, los niños no denuncias casos d abuso infantil, puesto que desconocen que la DEMUNA también se encarga de este tipo de situaciones.

Las recomendaciones que derivan del presente estudio están dirigidas, básicamente, a una reestructuración interna del manejo institucional de la DEMUNA, empezando por los Altos directivos hasta los profesionales que se encargan de los casos directamente.

Es sumamente necesario contar con un presupuesto para aumentar el incentivo económico de los trabajadores de la DEMUNA, para que así se interesen en capacitarse mejor, además de un presupuesto extra para cubrir los proyectos de difusión y desarrollo en la comunidad.

Es vital que la población sea consciente que sus denuncias no serán archivadas y olvidadas, y que tendrán un final, por lo menos, satisfactorio.



## **CAPITULO VI. PROPUESTA – ESTRATEGIA DE MEJORA**

### **I. Criterios Generales**

Los niños y adolescentes son un sector discriminado de la población local por su misma condición de vulnerabilidad, es por ello que es responsabilidad del Gobierno local el destinar parte de sus inversiones en la optimización de la calidad de vida de este sector que es tan desfavorecido y que sufre muchas veces de violencia, maltrato familiar y que subsiste en pobreza que limitan su desarrollo y que muchas veces los hace marginados sociales. En consecuencia, es responsabilidad de las autoridades municipales velar y proteger los intereses y derechos de los niños, niñas y adolescentes, siendo la DEMUNA el único servicio especializado legalmente reconocido para este fin por la Ley Orgánica del Municipio.

La DEMUNA es un servicio que ayuda a los niños y adolescentes a ejercer sus derechos legalmente reconocidos mediante la coordinación con otros organismos locales. Depende administrativamente del municipio y desarrolla su intervención dentro de las normas, procedimientos y orientaciones técnicas propuestas por el MIMP (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2014).

Para efectos de encontrar las mejores condiciones para alcanzar el cumplimiento de los fines de la DEMUNA, se propone un plan de Desarrollo de Mejoramiento de Acceso a la DEMUNA, siendo una necesidad la de encontrar los mecanismos que faciliten el acceso de los niños y adolescentes a los recursos que pueda brindarle la DEMUNA.

## **II. PLAN DE DESARROLLO DEL MEJORAMIENTO DE ACCESO A LA DEMUNA (2015 - 2018)**

### **6.1. Objetivo General**

Establecer los mecanismos para el mejoramiento del acceso a la justicia, fortaleciendo los espacios de acción de la DEMUNA.

#### **6.1.1. Objetivos específicos**

- Fomentar la participación de instituciones y organizaciones sociales.
- Promover la elaboración y ejecución de instrumentos de política a nivel local.

Nuestros objetivos tienen en consideración a la población vulnerable, la cual comprende a los niños y adolescentes, las mujeres y los ancianos.

### **6.2. Prioridades**

Los ejes transversales del plan de desarrollo se basan en políticas priorizadas en el servicio de defensoría del niño y el adolescente para el periodo 2015-2018.

### **6.3. Lineamientos o enfoques transversales**

Los enfoques transversales están dirigidos bajo los siguientes puntos:

- Personal suficiente y capacitado.
- Disponibilidad de los servicios.
- Fuentes de financiamiento.
- Estándares de accesibilidad.

#### **6.3.1. Estrategias en relación al personal suficiente y capacitado de la DEMUNA.**

Para el mejoramiento de la actuación de los responsables de las DEMUNAS se han establecido algunas propuestas como son las siguientes:

Este personal debe estar en nómina de la DEMUNA y recibir una remuneración competitiva en relación con otros mercados. El personal debe ser capaz de comunicarse eficazmente con los consumidores en su lengua materna. Debe incluirse en la plantilla personal capacitado para el lenguaje de signos. Por último, contar con un equipo multidisciplinar capaz de garantizar la protección de los niños y adolescentes que incurrir en este tipo de conductas.

### **6.3.2. Estrategias en relación a la disponibilidad de los servicios de la DEMUNA**

#### **1. Establecer un servicio que se brinde de manera continua.**

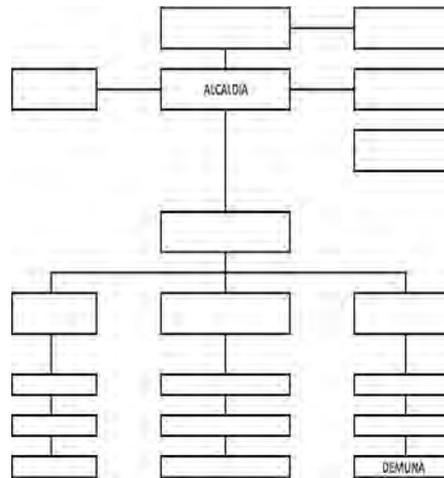
Establecer un servicio que se preste de manera continua, lo cual incluye la existencia de programas que protejan los derechos de niñas, niños y adolescentes, así como la prestación de dichos servicios de manera continua. También implica contar con los requerimientos mínimos para su funcionamiento efectivo, incluyendo estructuras, instalaciones sanitarias, agua y drenaje, electricidad, biblioteca y servicios informáticos, entre otros. Además, la disponibilidad requiere la presencia de personal capacitado y una supervisión adecuada por parte de las autoridades competentes.

Según esta estrategia, se consideran normas mínimas para la disponibilidad de un servicio las siguientes:

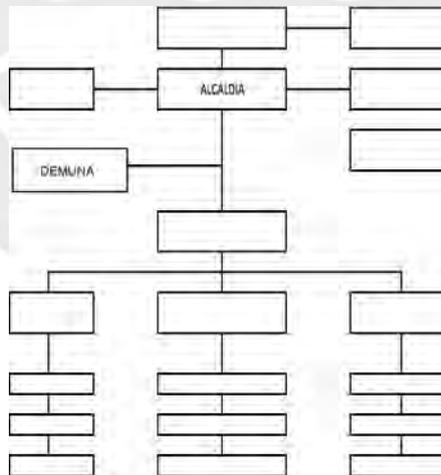
- Acceso a servicios esenciales como agua, electricidad e internet.
  - Poseer infraestructura y materiales, esto significa contar con una ruta accesible, salas para niños, niñas y adolescentes, entre otros.
  - Contar con cantidades suficientes de los siguientes materiales fundamentales como material de escritorio, operación de computadoras, operación de teléfonos, sillas, estaciones de trabajo, mesas de conferencia y archivadores.

#### **2. Fortalecimiento de capacidades y empoderamiento en la DEMUNA**

Para lograrlo, deben existir herramientas de gestión. Esto implica la presencia de los siguientes instrumentos de gestión: manual de organización y funciones, organigrama, plan de trabajo y reglamento interno. Generalmente, se considera a esta entidad en el último puesto de la jerarquía institucional de la Municipalidad, tal como podemos ver en el gráfico siguiente.



Lo que se busca es cambiar con el concepto de que la DEMUNA constituye una carga de la Municipalidad y es más bien un instrumento que puede contribuir a la intervención oportuna en la labor de resolver conflictos relacionados a la vulneración de derechos de los niños y adolescentes, generando un bienestar a la localidad. Por ello se propone colocar en el organigrama una posición distinta a la DEMUNA, brindándole mayor autonomía y facilidad de decisión, tal y como podemos observar en el gráfico siguiente.



### **3. Diseñar un plan estratégico de capacitaciones dirigido a los responsables de la DEMUNA**

Debe impartirse formación periódica a los empleados sobre temas como los derechos humanos y el derecho de familia. Los entornos en los que los usuarios reciben atención deben propiciar una atención personalizada, estar libres de interrupciones y estar diseñados de forma que terceras personas no puedan percibir el alcance de la atención prestada.

#### **6.3.3. Estrategias en relación con las fuentes de financiamiento**

Esto requiere un presupuesto adecuado para la prestación de servicios en las áreas de promoción de derechos, monitoreo de derechos y administración de casos. A su vez, este presupuesto debe ser suficiente para atender las necesidades de la DEMUNA en cuanto a acceso a servicios básicos, infraestructura y materiales adecuados, y personal suficiente y capacitado. Asimismo, el presupuesto institucional debe incorporarse al presupuesto de la municipalidad promotora a fin de que ésta cumpla con su obligación de proveer la infraestructura adecuada y los recursos humanos y financieros necesarios para el funcionamiento del servicio.

En la formulación del presupuesto deben utilizarse instrumentos de participación de los niños y adolescentes. Por último, debe existir una herramienta de seguimiento del presupuesto de la institución que permita la programación sistemática de los gastos y garantice el cumplimiento de las metas y objetivos predeterminados.

#### **6.3.4. Estrategias en relación con los estándares en materia de accesibilidad de los servicios de las DEMUNA**

Esta estrategia implica brindar accesibilidad a los niños y adolescentes, especialmente a aquellos que están en situación de vulnerabilidad o marginación. Por lo cual este debe ser económicamente posible y accesible en su ubicación. Asimismo, la accesibilidad incluye la posibilidad de solicitar, recibir y distribuir información y opiniones sobre temas relacionados con la DEMUNA.

De acuerdo con lo que se considera un servicio accesible, se puede tener en cuenta lo siguiente:

- La elaboración del presupuesto debe incorporar instrumentos para la participación de los involucrados
- La DEMUNA debe prestar sus servicios durante ocho (8) horas diarias, cinco (5) días a la semana.
- La DEMUNA debe llevar un registro de los servicios que presta, incluyendo las acciones de promoción y seguimiento y la gestión de casos.
- Respecto a la promoción, el contenido debe expresar las actividades realizadas y características de su público objetivo, así como los materiales de difusión y capacitación disponibles.
- Seguimiento del registro de casos y constatación de las actividades realizadas en la gestión.
- La DEMUNA debe contar con un letrero exterior adecuadamente visible para que los ciudadanos puedan identificar fácilmente su ubicación. Del mismo modo, debe existir un rótulo exterior que permita conocer fácilmente el horario de atención.
- La infraestructura de la DEMUNA debe facilitar la movilidad de las personas con discapacidad mediante soportes físicos.
- Las instalaciones de la DEMUNA deben exhibir de manera destacada información sobre los temas que influyen en los niños, niñas y adolescentes, así como sus funciones.
- Deberá contener material informativo que pueda ser distribuido a los usuarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Benavides, C. y Maeso J. Ingeniería y Calidad. Colegio Oficial de Ingenieros Industriales y Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos Industriales. Málaga. 2007.

Convención sobre los Derechos del Niño [online] Lima. Publicación en línea. Consultado el 23 de noviembre del 2016

Documento de CEPAL – Naciones Unidas: ¿Qué Estado para qué Igualdad? Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y El Caribe, 2010.

Granados Velarde Álvarez, M. La promoción de derechos en la DEMUNA de Santiago de Surco: Percepciones de la población usuario durante los años 2009 y 2010. PUCP. Lima. 2014.

Ivancevich, J., Lorenzi, P.; Steven J. Gestión Calidad y Competitividad , Skinner. 2012.

Martínez, P. El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica., En: Pensamiento & Gestión. Universidad del Norte. Barranquilla. núm. 20, julio, 2010. pp. 165-193.

Ministerio de Economía y Finanzas (SNIP) Boletín N° 4, Análisis Territorial [online] Lima. Publicación en línea. Consultado el 18 de noviembre del 2016

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia 2012-2021. Lima, J&O Editores Impresores S.A.C. 2012

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Criterios Técnicos. Meta 22: Creación de la defensoría municipal del niño y del adolescente – DEMUNA. LIMA, 2014.

Municipalidad Provincial de Urubamba.Organigrama [online] Urubamba Web Institucional. Consultado el 22 de noviembre del 2016

Municipalidad distrital de Imperial. ¿Qué es Demuna? [online] Cañete. En: Revista en Línea. Consultado el 28 de noviembre del 2016

Lorenzi, P. Steven J. Gestión, calidad y competitividad. Mc Graw Hill, España, 2014.

OMS. Prevención del maltrato infantil: que hacer y cómo obtener evidencias, Francia, OMS. 2006

Páez Paredes, G. La problemática de la defensa de los derechos del niño y del adolescente en la DEMIUNA de la provincia de Huaylas en relación a la búsqueda del bienestar subjetivo. PUCP. Lima. 2016

PNUD Perú. informe sobre desarrollo humano Perú 2002, Lima, PNUD Perú. 2002  
Unicef Perú

Unicef Perú. Estado de la Niñez en el Perú, Lima, Unicef Peru. 2011

