

# Universidad de Huánuco

**Facultad de Derecho y Ciencias Políticas**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO**  
**Y CIENCIAS POLÍTICAS**



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUANUCO

## **TESIS**

**LOS PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS EN LA DEFENSORÍA  
MUNICIPAL DEL NIÑO Y ADOLESCENTE DEL  
DISTRITO DE AMARILIS, 2018.**

**Para optar el Título Profesional de  
ABOGADO**

**TESISTA**

**ESTELA TORRES, Laura Elsa**

**ASESOR**

**Mtro. AGUIRRE SOTO, Luis Feliciano**

**Huánuco - Perú  
2018**



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**  
Ciclo de Asesoramiento para la Tesis Profesional



**RESOLUCIÓN N° 1042-2018-DFD-UDH**  
Huánuco, 17 de diciembre de 2018

Visto la Resolución N° 066-2018-DCATP-UDH de fecha 13 de junio de 2018 que declara **APROBAR** el Proyecto de Investigación intitolado "LOS PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS EN LA DEFENSORIA MUNICIPAL DEL NIÑO Y ADOLESCENTE DEL DISTRITO DE AMARILIS, 2018", presentado por la Bachiller Laura Elsa ESTELA TORRES;

**CONSIDERANDO:**

Que, el Art. 14° numeral 1 del Reglamento de Grados y Títulos del Programa Académico de Derecho y Ciencias Políticas vigente para el caso determina las diversas modalidades al cual el Graduando puede acogerse para obtener el Título Profesional de Abogado.

*Que, mediante Resolución N° 587-2015-R-CU-UDH de fecha 29 de mayo de año 2015 se aprobó el ciclo de Asesoramiento para la tesis profesional- CATP/DERECHO del Programa Académico de Derecho y Ciencias Políticas, en atención al Art. 31 del Reglamento General de Grados y Títulos de la UDH;*

Que, mediante Oficio N° 019- 2018-LFAS-AT de fecha 20 de octubre de 2018, el Mg. Luis Feliciano Aguirre Soto Asesor del Proyecto de Investigación "LOS PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS EN LA DEFENSORIA MUNICIPAL DEL NIÑO Y ADOLESCENTE DEL DISTRITO DE AMARILIS, 2018", *aprueba el informe final de la Investigación;*

*Que, en cumplimiento al Art. 31 del Reglamento de Grados y Títulos del Programa Académico de Derecho y CC.PP vigente para el caso y a mérito del documento de visto y habiendo la Bachiller previamente presentado los tres ejemplares de la referida Tesis debidamente espiralados, es pertinente emitir la Resolución de Jurado y señalar fecha y hora para su Sustentación;*

Estando a lo dispuesto en el Art. 44° de la Nueva Ley Universitaria N° 30220; Inc. n) del Art. 44° del Estatuto de la Universidad de Huánuco; Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución N° 466-2016-R-CU-UDH del 23 de mayo de 2016 y la facultad que indique;

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** *DESIGNAR al Jurado Calificador para examinar a la Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas, doña Laura Elsa ESTELA TORRES, para obtener el Título Profesional de ABOGADA por la modalidad de Trabajo de Investigación Científica (Tesis), llevado a cabo en el Ciclo de Asesoramiento para la Tesis profesional; a los siguientes docentes:*

Abg. Hugo B. Peralta Baca	: Presidente
Abg. Hugo O. Vidal Romero	: Secretario
Abg. Jesús M. Figueroa Ambicho	: Vocal



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**  
Ciclo de Asesoramiento para la Tesis Profesional



**RESOLUCIÓN N° 1042-2018-DFD-UDH**  
Huánuco, 17 de diciembre de 2018.

**Artículo Segundo.-** Señalar el día viernes 21 de diciembre de 2018 a horas 11:30 a.m. dicha Sustentación, en la Sala de Simulación de Audiencias Judiciales de la Universidad de Huánuco, sito en el 4to. Edificio 1er. Piso de la ciudad universitaria La Esperanza.

**Artículo Tercero.-** Difúndase publicando e invitando a la comunidad académica para que presencien dicha sustentación.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS  
*[Firma manuscrita]*  
Dr. FERNANDO CORCIMO BARRUETA  
DECANO



**ACTA DEL PROCESO DE CALIFICACIÓN POR LA MODALIDAD DE PRESENTACION Y SUSTENTACION DE UNA TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las 11:30am horas del día veintiuno del mes de diciembre del año dos mil dieciocho se reunieron en el Salón de simulación de audiencias judiciales los miembros Ratificados del Jurado Examinador, designados por Resolución N° 1042-2018-DFD -UDH del 17 de diciembre de 2018, al amparo de la nueva Ley Universitaria N° 30220 inc "n" del Art. 44 del Estatuto de la Universidad de Huánuco, Reglamento de Grados y Títulos, para proceder por la modalidad de Presentación y Sustentación de una Tesis de la Graduada **Laura Elsa ESTELA TORRES** la postulante al Título de Abogada, procedió a la exposición de la Tesis, absolviendo las interrogantes que le fueron formuladas por los miembros designados del Jurado, de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias; realizado el exposición, el Jurado procedió a la calificación.

**JURADOS CALIFICADORES**

**PUNTAJE**

Abg. Hugo B. Peralta Baca	Presidente	<u>11</u>
Abg. Hugo O. Vidal Romero	Secretario	<u>11</u>
Abg. Jesús M. Figueroa Ambicho	Vocal	<u>11</u>

CALIFICATIVO : 11 once  
En números En letras

RESULTADO : aprobado por unanimidad

  
Abg. Hugo B. Peralta Baca  
Presidente

  
Abg. Hugo O. Vidal Romero  
Secretario

  
Abg. Jesús M. Figueroa Ambicho  
Vocal

## **DEDICATORIA:**

Al primer amor; Dios por ser mi creador. A mis padres y hermanos motores que empujan mis anhelos y a toda persona que es causa de mi felicidad.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradecer a la Universidad de Huánuco por los años de aprendizaje que me brindó durante todos estos años en la carrera de Derecho y Ciencias Políticas.

También mi agradecimiento a mi asesor, el cual ha sido el camino para desarrollar la investigación científica jurídica como aporte académico a la Universidad.

Por último, a la Abog. Leonor Tarazona Jump, personal responsable de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del Distrito de Amarilis que a pesar de las dificultades que atraviesan realiza un trabajo esmerado en favor de los más vulnerables de la población.

*Laura Elsa Estela Torres*

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN .....	VI
ABSTRACT .....	VIII
INTRODUCCIÓN.....	X

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema.....	11
1.2. Formulación del Problema .....	13
1.3. Objetivo General .....	13
1.4. Objetivos Específicos .....	13
1.5. Justificación de la Investigación .....	14
1.6 Limitaciones de la Investigación .....	14
1.7 Viabilidad de la Investigación.....	15

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.....	16
2.2. Bases Teóricas .....	18
2.3. Definiciones Conceptuales.....	22
2.4. Hipótesis .....	27
2.5. Variable de trabajo: .....	27
2.6. Operacionalización de Variables (Dimensiones E Indicadores.....	27

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1.	Método y diseño .....	28
3.1.1.	Método de investigación .....	28
3.1.2.	Diseño de la investigación .....	28
3.2.	Tipo y nivel de investigación.....	28
3.2.1.	Tipo de investigación. ....	29
3.3.	Población y Muestra.....	29
3.4.	Técnicas e instrumentos de investigación.....	30
3.4.1.	Para la recolección de datos.....	30
3.4.2.	Para la presentación de datos.....	31
3.4.3.	Para análisis e interpretación .....	31

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

4.1.	Resultado .....	32.
------	-----------------	-----

## **CAPITULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

5.1	Presentación de contrastación de los resultados de trabajo de campo referentes bibliográficos de las bases teóricas.....	49
	CONCLUSIONES.....	51
	RECOMENDACIONES.....	53
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	54
	ANEXOS.....	56



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal analizar los problemas administrativos que presenta la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Amarilis, 2018.

Asimismo, se formuló el problema general: ¿Cuáles son los problemas administrativos que se registran en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Amarilis, 2018?

Considerando que el presente trabajo de investigación al ser de connotación descriptiva no necesariamente cuenta con una hipótesis empero se formula de manera tentativa la misma de la siguiente manera: la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente presenta problemas administrativos como Infraestructura (estado de mobiliario, equipos y estado de los ambientes), Presupuesto Económico (presupuesto gastados con eficiencia y efectividad) (presupuesto asignado para el desarrollo de sus actividades), Personal Administrativo (clima organizacional) (estabilidad laboral), Normas Jurídicas (conocimiento de los servidores administrativos del marco normativo), (cumplimiento de los servidores administrativos respecto al marco normativo), Documentos de Gestión (cumplimiento al Reglamento de Organización y Funciones y al Manual de Organización y Funciones) y Procedimientos Administrativos (celeridad en los trámites administrativos), (percepción de la satisfacción de los administrados). Asimismo se determinó el tamaño de la muestra mediante el método de muestreo no probabilístico de 14 servidores públicos; para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta. Como instrumento el cuestionario compuesta de 12 preguntas en medición de escala de Likert, luego de ello estos resultados fueron procesados, analizados y estudiados mediante el programa de estadístico SPSS, para describir los problemas administrativos en la DEMUNA- Amarilis; como también del análisis de la variable de trabajo con sus respectivas dimensiones e indicadores se realizó la interpretación y la contrastación de los resultados con los antecedentes y con las bases teóricas, para afianzar los resultados que muestran aspectos negativos sobre Infraestructura, Presupuesto Económico, Personal Administrativo, Normas Jurídicas, Documentos de Gestión y Procedimientos Administrativos.

Finalmente, se arribaron a las siguientes conclusiones: se analizaron los problemas administrativos que presenta la Defensoría Municipal del Niño y

Adolescente del distrito de Amarilis-2018 descritas líneas arriba y se procedió a realizar sugerencias a las autoridades idóneas de la importancia que tiene que poseer ésta Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Amarilis que trabaja en favor de la población más vulnerable.

**Palabras Clave:** problemas administrativos, decisión política y normas jurídicas.

## ABSTRACT

The main objective of this research work was to analyze the administrative problems presented by the Municipal Ombudsman for Children and Adolescents in the district of Amarilis, 2018.

Likewise, the general problem was formulated: What are the administrative problems that are registered in the Municipal Ombudsman for Children and Adolescents of the Amarilis district, 2018?

Considering that this research work is descriptive connotation does not necessarily have a hypothesis but is tentatively formulated as follows: The Municipal Ombudsman for Children and Adolescents has administrative problems such as Infrastructure (state of furniture and equipment and state of the environments), Economic Budget (budget spent efficiently and effectively) (budget allocated for the development of their activities), Administrative Staff (organizational climate) (job stability), Legal Standards (knowledge of the administrative servants of the regulatory framework), (compliance of the administrative servants with respect to the regulatory framework), Management Documents (compliance with the Organization and Functions Regulation and the Organization and Functions Manual) and Administrative Procedures (speed in the administrative procedures), (perception of the satisfaction of the administered). Likewise, the sample size was determined by the non-probabilistic sampling method of 14 public servants; for data collection, the survey technique was used. As an instrument the questionnaire composed of 12 questions in Likert scale measurement, after that these results were processed, analyzed and studied through the statistical program SPSS, to describe the administrative problems in the DEMUNA-Amarilis; as well as the analysis of the work variable with its respective dimensions and indicators, the interpretation and comparison of the results with the background and the theoretical basis was carried out, in order to consolidate the results that show negative aspects on Infrastructure, Economic Budget, Administrative Staff , Legal Norms, Management Documents and Administrative Procedures.

Finally, the following conclusions were reached: the administrative problems presented by the Municipal Ombudsman for the Child and Adolescent of the district of Amarilis-2018 described above were analyzed and suggestions were made to the

appropriate authorities for the importance that this must have. Municipal Defender of the Child and Adolescent of the district of Amarilis that works in favor of the most vulnerable population.

Keywords: administrative problems, political decision and legal norms.

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis fue elaborada con la colaboración del personal administrativo de la DEMUNA de Amarilis. El objetivo fundamental era analizar los problemas administrativos que presenta la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Amarilis-2018. De una parte, tenemos la descripción de los problemas administrativos que presenta la DEMUNA de Amarilis como son de Infraestructura, Presupuesto Económico, Personal Administrativo, Normas Jurídicas, Documentos de Gestión y Procedimientos Administrativos. Aplicamos la metodología científica que está sustentada en el reglamento de grados y títulos de la Universidad de Huánuco, ubicando en la primera parte de la tesis el fundamento con la descripción del problema, los objetivos que planteamos, también la justificación e importancia de la misma. En la segunda parte encontramos tesis similares como referencia de nuestra investigación, que nos aporta conceptos claros y precisos de lo que estamos investigando. Aportes de autores importantes se reproducen en esta sección, así como términos básicos que son usados en toda la investigación. En la tercera y cuarta parte de la tesis considera la metodología de la investigación, y los resultados de la encuesta a los servidores administrativos de la DEMUNA Amarilis, cuyas respuestas han contribuido en el desarrollo de la última parte, en el que demostramos la hipótesis de trabajo. De la misma manera se realizó la contratación de los resultados con los antecedentes y con las bases teóricas.

Finalmente el trabajo culmina en las conclusiones y en las recomendaciones que de ser aplicadas por las autoridades idóneas serán de gran utilidad para la mejora de la gestión de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente del distrito de Amarilis en el marco de la defensa en la vulneración de derechos de la población vulnerable.

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Descripción del problema

La Defensoría Municipal del niño y adolescente (DEMUNA), es un servicio encargado de proteger y promover los derechos de las niñas, niños y adolescentes a nivel nacional en las jurisdicciones de las municipalidades desde el año 1997, se encuentra considerada en la Ley Orgánica de Municipalidades (2003) como una función de los Gobiernos Locales. Asimismo la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente – DEMUNA, es un servicio que a través de la articulación con otras instancias locales contribuye a que niñas, niños y adolescentes ejerzan los derechos que la legislación les reconoce; desarrolla su intervención en el marco de las normas, procedimientos y orientaciones técnicas propuestos por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, a través de la Dirección de Sistemas Locales y Defensorías de la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes, en su calidad de ente rector del Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y al Adolescente, por ello la Defensoría Municipal del niño y adolescente, tiene como estrategia la atención integral, la misma que se define como el conjunto de acciones dirigidas a la protección integral de niñas, niños y adolescentes actuando sobre todas las causas que limitan el ejercicio de sus derechos, esta atención implica disminuir o eliminar los factores de riesgo que evitan el ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, desarrollar o fortalecer sus capacidades y en su entorno de influencia orientadas a la exigibilidad del ejercicio de sus derechos y restitución de derechos vulnerados.

En el Perú, la labor de las Defensorías del Niño y del Adolescente (DNA) permite sensibilizar a las familias y autoridades sobre la importancia de los derechos de las niñas, niños y adolescentes. Asimismo, contribuye a que el poblador acceda a la justicia y permite el tránsito de una atención meramente legal a una atención integral posibilitando la des-judicialización y restitución de los derechos del niño, niña y adolescente.

El estudio del problema lo centramos en la jurisdicción del distrito de Amarilis del año 2018, donde se vienen ejecutando las acciones dirigidas a la protección integral de niñas, niños y adolescentes y sobre todo las causas que limitan el ejercicio de sus derechos que se encuentran vulnerados, pero dentro del funcionamiento se pueden percibir diversos problemas administrativos de Infraestructura (estado de mobiliario, equipos y estado de los ambientes), donde acuden las personas que buscan defensa de sus derechos y solución a sus problemas. A esto se suma otro problema de presupuesto económico (presupuesto gastados con eficiencia y efectividad), (presupuesto asignados para el desarrollo de sus actividades) los cuales no son suficientes para desarrollar las funciones correspondientes de ésta Demuna-Amarilis. Por otro lado en relación al Personal Administrativo (clima organizacional), (estabilidad laboral), cuyos problemas son latentes en la continuidad de la labor encomendada. Por otro lado en las Normas Jurídicas (conocimiento de los servidores administrativos del marco normativo y su cumplimiento de los mismos); el cual merecen mayor capacitación en base legal para su cumplimiento de las normas a cabalidad, en Documentos de Gestión (cumplimiento del Reglamento de Organización y Funciones y Manual de Organización y Funciones), los cuales merecen sus respectivas actualizaciones y aplicación de las mismas. Finalmente en los Procedimientos Administrativos (celeridad en los trámites administrativos) y (percepción de la satisfacción de los administrados) para una mejor atención en el marco de la defensa de la vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes del distrito de Amarilis.

Por lo anteriormente señalado, surge la necesidad de investigar estos problemas administrativos que se registran en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente-Amarilis 2018, con el objeto de que en el futuro se superen dichos problemas y ofrecer un mejor servicio de calidad para la población más vulnerable del país como son los niños y Adolescentes correspondiente al distrito de Amarilis, partiendo de estas premisas formulamos los siguientes problemas de investigación:

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

**PG:** ¿Cuáles son los problemas administrativos que se registran en la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

**PE<sub>1</sub>:** ¿Qué problemas de infraestructura presentan la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018?

**PE<sub>2</sub>:** ¿En que radican los problemas de presupuesto económico que muestra la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018?

**PE<sub>3</sub>:** ¿Qué problemas presentes hay en el personal administrativo que afectan a la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018?

**PE<sub>4</sub>:** ¿Cuáles son los problemas en las normas jurídicas que se registran en la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018?

**PE<sub>5</sub>:** ¿Qué problemas se encuentran en los documentos de gestión que se registran en la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018?

**PE<sub>6</sub>:** ¿Qué problemas se registran en los procedimientos administrativos en la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018?

## **1.3. Objetivo General**

**OG:** Analizar los problemas administrativos que presenta en el funcionamiento de la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018.

## **1.4. Objetivos Específicos**

**OE<sub>1</sub>:** Identificar los problemas de infraestructura que presenta la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018.



**OE<sub>2</sub>:** Determinar los problemas de presupuesto económico que muestra la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018.

**OE<sub>3</sub>:** Definir los problemas presentes en el personal administrativo que afectan a la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018.

**OE<sub>4</sub>:** Definir los problemas en las normas jurídicas que se registran en la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018.

**OE<sub>5</sub>:** Diagnosticar los problemas en los documentos de gestión que se registran en la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018.

**OE<sub>6</sub>:** Identificar los problemas en los procedimientos administrativos que se registran en la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018.

### **1.5. Justificación de la Investigación**

La justificación del presente trabajo de investigación se basó en los problemas administrativos que atraviesa la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Amarilis, 2018, siendo éstos en Infraestructura, Presupuesto Económico, Personal Administrativo, Normas Jurídicas, Documentos de Gestión y Procedimientos Administrativos, que merecen la atención urgente del Estado a través de la Municipalidad Distrital de Amarilis y del Ente Rector del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, detectando todos estos problemas se deben conocer para una pronta solución, para una atención adecuada al Niño y Adolescente.

Por ello resulta importante analizar éstos problemas administrativos de la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, para luego plantear solución y fortalecer todos los servicios que se brinda frente a la vulneración los derechos de los niños, niñas y adolescentes de nuestro país y del distrito de Amarilis.

### **1.6. Limitaciones de la Investigación**

Se han registrado algunas limitaciones como falta de información o referencia bibliográfica, se encontró otra dificultad en el acceso al acopio de

información, limitación que se superó con la búsqueda de información especializada a través de la web.

Por último, respecto a lo económico se presentó ciertas limitaciones, sin embargo, todos fueron superados en el proceso de la investigación.

### **1.7. Viabilidad de la Investigación**

El trabajo de investigación se viabilizó bajo las condiciones materiales de acuerdo a la información bibliográfica y todo el material relacionado al problema con todo el equipo y el personal de investigación y en lo subjetivo la investigadora ha tomado conciencia que estudiar los problemas administrativos de la Defensoría Municipal del niño y adolescente en el distrito de Amarilis es importante para luego conocer sistemáticamente el problema, plantear las alternativas para mejorar este servicio.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación

(Palacios y Villar, 2015, pp.85-86) expresa lo siguiente: La base normativa que abarca la protección de los derechos del niño y adolescentes, en su código modificado en el año 2000 y en atención a las obligaciones de la Convención sobre los Derechos del Niño, El estado peruano crea el Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y Adolescente (Snaina), como sistema encargado que dictamina políticas Nacionales y coordina los planes, programas y acciones de las instituciones público privadas dirigidas a los niños y adolescentes, desde entonces se han venido promulgado una serie de normativa en favor de los niños, niñas y adolescentes, pero en cuanto a la prestación del servicio no se ha llegado a una mejora en la protección de los mismos en todo el Perú. Ahora en esta prestación de servicios hay aspectos alarmantes como grandes fallas institucionales, como se prueba lo urgente que resulta que cuente con personal suficiente como también con condiciones adecuadas y con la capacitación en temas de su competencia con perspectiva de género, enfoque de derechos e interculturalidad para el cumplimiento de sus funciones. Por ello se ha tomado en consideración los estándares internacionales propuestos por el Comité de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, para evaluar el cumplimiento que los Estados parte de estos tratados referidos a derechos humanos deben cumplir para una mejor condición en la prestación de servicio. Finalmente de acuerdo al análisis de información recogida por el autor lo que viene aconteciendo en la prestación del servicio, es la falta de recursos, de capacitación del personal, financiamiento, los niveles de eficacia de acuerdo a los estándares internaciones de Derechos Humanos como el de Disponibilidad, Accesibilidad, Aceptabilidad y Calidad, no son los idóneos para prevenir y/o garantizar la satisfacción de los derechos que posee todo niño, niña y adolescente en el Perú. También (Gonzales, 2017 p.73) colabora señalando lo siguiente: Con respecto a la forma de gerenciamiento o implementación del servicio de DEMUNA enmarcado en el objetivo N° 01: las competencias,

manejo de información y sobre el compromiso y sensibilidad hacia la niñez por parte del personal responsable del servicio de DEMUNA es fundamental para su gerenciamiento y logro de resultados, pero sobre todo para la promoción y vigilancia de los derechos de los niños, niñas y adolescentes de su ámbito de intervención y la atención de casos que vulneren sus derechos. De la investigación realizada se determina que ninguno de los responsables de las DEMUNA de Acos y Acomayo han sido o recibido capacitación sobre aspectos técnicos, conceptuales, jurídicos, normativos, metodológicos e instrumentales, referidos a la promoción, vigilancia y defensa de los derechos de la niñez y adolescencia muy a pesar de que la norma lo establece y exige; incidiendo en su posicionamiento en la protección de derechos a nivel local, sumado a esto se tiene que los responsables de este servicio no se dedican en forma exclusiva a la atención del servicio, asumen hasta tres cargos más, así mismo no cuentan con el personal o equipo que la norma de la Defensoría del Niño y Adolescente exige que en total deberían ser 04. Por lo tanto siendo este un servicio que depende administrativamente de los gobiernos locales depende de voluntades políticas a lo que no se tiene ningún proyecto formulado ni implementado a la fecha en materia de protección, ni reducción de la violencia de la niñez lo que conlleva a que el problema de violencia que viven los niños de este ámbito siga sin que nadie lo pueda ver y sin atención correspondiente. Aporta a lo ya mencionado (Quiroz y Siccha, 2015, p131) respecto a: La Demuna de Trujillo carece de políticas públicas institucionales que corresponde a la Municipalidad Provincial de Trujillo, en razón a la falta de un plan local de acción por la infancia y adolescencia, falta de presupuesto y recursos humanos solicitados. Por otro lado la Demuna de Trujillo carece de cultura organizacional por no contar con un Reglamento interno de trabajo, manual de organización y funciones e información perceptible de los servicios que brinda. Asimismo la Demuna de Trujillo no cumple con los estándares mínimos de accesibilidad, adaptabilidad, disponibilidad y calidad, establecidos por la Defensoría del Pueblo basados en los estándares internacionales difundidos por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales del Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales.

## 2.2. Bases Teóricas

Según (Sandoval, 2017,p05): la gran parte de peruanos nos hemos interrogado que impulso nos falta para que haya una transformación y sea el Perú un país desarrollado, pero para poder responder esta pregunta es compleja por la gran cantidad de aspectos pero uno que vale analizar es la administración pública, esta tiene una gran responsabilidad porque tendrá que realizar reformas para el bienestar de todos los peruanos, como por ejemplo la construcción de infraestructura y la mejora de calidad de servicios como educación, salud, seguridad y justicia demandados por la población a nivel nacional, Por otro lado es necesario ser consecuentes de los graves problemas que afronta el recurso humano que trabaja en las instituciones del Estado. Estas trabas que tienen los empleados públicos están vinculados a los niveles insuficientes de preparación técnica o profesional; al poco interés de solucionar con celeridad los problemas burocráticos; a la alta rotación ligada al cambio de autoridades; a las restricciones de incremento de personal o de salarios cuando los niveles de recursos que hoy se administran distan mucho de cuando era necesaria una extrema austeridad, menciona si se quiere lograr cambios en la calidad y comportamiento del recurso humano al servicio del ciudadano la normativa no es suficiente, más aún si se busca conseguir los objetivos de la política nacional de modernización de la gestión pública y esto por no hay un claro liderazgo para la implementación de la política, de reformas estructurales como la de educación con valores y la carrera pública. También contribuye a lo ya indicado (Aragón, 2016, pp. 36-37): que en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se sustenta que la gestión pública moderna es una gestión orientada a resultados al servicio de la ciudadanía, esto es un gestión en la que los funcionarios públicos calificados y motivados se preocupan en el marco de políticas públicas de Estado, nacionales, regionales y locales, como también reasignar los recursos presupuestales para maximizar los niveles de producto y resultados esperados, es decir, formular el presupuesto en función de los objetivos establecidos en los planes, por lo tanto todo esto tendría como resultado un mayor nivel de satisfacción al ciudadano y su futura modernización de nuestra administración pública. Asimismo según (Salazar,

2014, pp.20-21) en su exposición concerniente: "Oportunidad para mejorar y extender el Sistema Local de Protección de los Derechos de los Niños y Adolescentes": Encuentra los siguientes problemas: Personal poco capacitado y con perfil inadecuado para el servicio, los ambientes no son amigables para NNA y usuarios, las DEMUNAS no cuentan con materiales logísticos, de capacitación y equipos para desarrollar su trabajo en forma más eficiente, escasa asignación presupuestal para el funcionamiento de las DEMUNAs y planificación de actividades según metas físicas, sin producto ni resultado.

### **Infraestructura**

Según (Alfaro, 2011, pp. 29-30) expresa en relación a las características tradicionales de la Institución Municipal, su inadecuada distribución de ambiente en el local municipal donde indica que existen municipalidades que a pesar de contar en sus locales principales con ambientes y espacios físicos adecuados tienen ubicadas a las Oficinas que generan mayor atención al público (Rentas, Desarrollo Urbano, Registros Civiles, Sanidad, Mesa de Partes, etc) en ambientes que están en la parte media o al fondo del local, o en su defecto en el 2°,3° ó 4° piso, lo cual genera congestión y atolladero en el local municipal, quitándole la privacidad concerniente a las oficinas que lo requieren (Alcaldía, Sala de Regidores, Dirección Municipal, Secretaría General, Control Interno, Asesoría Legal y Administración).

### **Presupuesto Económico**

Según (Alfaro, 2011 pp. 23-29): lo muestra de la siguiente manera: El problema de insuficiencia de recursos económicos de las Municipalidades constituye una seria restricción para el desarrollo de sus funciones y el cumplimiento de los objetivos trazados. Esto se debe por lo general a que en la mayoría de Municipalidades, sobre todo en las Grandes y Medianas, existe un alto índice de Evasión Tributaria porque los Padrones de Contribuyentes no existen o están desactualizados, no se ha implementado el Sistema de Cuenta Corriente por contribuyente falta de mecanismos ágiles de acotación y recaudación, no se ha implementado el Órgano de Ejecución Coactiva; no se ejecutan Programas permanentes de fiscalización tributaria, personal poco y/o

coimero; y carencia de Planes de Reactivación de Rentas y de un Catastro Municipal.

### **Personal Administrativo**

Según (Patron y Patron 1998 pp. 159-160) expresa a continuación: El empleado público era considerado como un instrumento que debía desarrollar actividades eminentemente operativas o técnicas. Debía estar alejado de todo aquello que no fuera su propia función ejecutora, no asumiendo, por tanto, el papel que le corresponde al servicio de la nación y de agente de transformación de su realidad. Este enfoque condicionaba y aún condiciona actitudes en el trabajador las cuales se manifiestan en su ineficacia, indiferencia, conformismo y falta de compromiso social, asumidas como naturales e insuperables características; y desde esta posición, encargado de imitar y de mantener las relaciones de marginación y concentración existente en la sociedad. Otro tanto se podría decir en lo que respecta a la Colectividad Nacional, ésta quedaba totalmente separada de la Administración Pública y sus trabajadores, produciéndose graves y profundas diferencias entre ambas, favoreciendo con ello el mantenimiento del statu quo, al distraerse la verdadera esencia del problema, por ejemplo, en disquisiciones relativas a la demora u obstaculización de los trámites administrativos, que siendo muy importante no constituye el aspecto más trascendente en la relación del Estado con la sociedad.

### **Normas Jurídicas**

Según el Informe Defensorial N° 164 “¡Fortalezcamos las Demuna! Defendiendo los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, 2013, pp. 35,36), expresa lo siguiente: Las Demunas como servicio de Atención Especializada para la Protección y Promoción de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes -marco jurídico de los Servicios de Atención Especializada para los Niños, Niñas y Adolescentes, que menciona que con la aprobación del Código de los Niños y Adolescentes (1992) el Estado peruano inició la implementación de las obligaciones previstas en la Convención sobre los Derechos del Niño. A través del referido Código creó el Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y Adolescente (Snaina), como sistema encargado de

dictar las políticas nacionales y coordinar los planes, programas y acciones de las instituciones públicas y privadas dirigidas a los niños y adolescentes. Asimismo introdujo a las Defensoría del Niño y Adolescentes como un servicio encargado de resguardar y promover los derechos reconocidos a favor de los niños, niñas y adolescentes. Desde aquello sea promulgado una serie de normas que buscan fortalecer y consolidar la gestión de las Defensorías del Niño y Adolescentes, estas serán descritas en el *anexo (4)*.

### **Documentos de Gestión**

Según (Guzmán, 2016, p01) declara que dentro de las normas internas de la Administración encontramos los instrumentos de gestión, que son documentos técnicos normativos que regulan el funcionamiento de la entidad de manera integral, incluyendo entre ellas a los Reglamentos de Organización y Funciones (ROF) los Manuales de Organización y Funciones (MOF), por ello una entidad administrativa requiere un diseño organizacional determinado, que es el proceso de seleccionar una estructura apropiada para ella, en el contexto de una estrategia y ambientes dados. El diseño organizacional resulta entonces fundamental para toda organización y en especial para la Administración Pública.

### **Procedimientos Administrativos**

Según Informe (Defensorial N° 164 “¡Fortalezcamos las Demuna! Defendiendo los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, (2013), p. 53), expresa lo siguiente: ,Que en el año 2006 se aprobó la “Guía de procedimientos de atención de casos en las Defensorías del Niño y Adolescente”, que establece que las DNA intervienen en asuntos de su competencia a través de tres ejes. Promoción, es el despliegue de acciones planificadas, orientadas a cambiar la forma de pensar y actuar de las personas, a fin de lograr el cumplimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, Vigilancia.- son acciones orientadas a informar y movilizar a la población a efectos que vigilen que las autoridades cumplan sus funciones. Atención.- es el despliegue de acciones orientadas a restituir los derechos de los niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados o corren el riesgo de serlo. También se ha previsto que la atención de un caso se realiza a través la conformación de



un expediente, Este expediente será de uso exclusivo y completamente confidencial, y sólo las partes podrán tener acceso a los documentos y aquellos que ellos mismo proporcionen durante el procedimiento. Excepcionalmente se brindará información del caso a las autoridades jurisdiccionales, cuando la soliciten mediante documento debidamente fundamentado.

### **2.3. Definiciones Conceptuales**

#### **Administración Pública.-**

La administración pública es la gestión que se lleva a cabo en los organismos, instituciones o entes públicos, que reciben de parte del poder político los recursos necesarios para atender los intereses o asuntos de los ciudadanos, de sus acciones y sus bienes, generando bienestar común, siguiendo un orden jurídico.

La administración pública comprende elementos de carácter técnico (sistemas, procedimientos), político (políticas gubernamentales) y jurídico (normas jurídicas).

Abarca un conjunto de áreas del sector público que se encargan de gestionar y ejecutar los recursos humanos, financieros, actividades socioeconómicas y obras públicas, así como elaborar presupuestos y programas que alcancen las metas del Estado.

#### **Infraestructura.**

Una infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente.

#### **Presupuesto Económico.**

Conjunto de cuentas que describen para un período en curso (generalmente el año), las previsiones correspondientes a las operaciones de los agentes o sujetos económicos, en un marco territorial dado (generalmente la nación).

### **Personal Administrativo.**

Se conoce como personal al conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, empresa o entidad. El personal es el total de los trabajadores que se desempeñan en la organización y cumplen trabajos relacionados a la administración para un único fin.

### **Normas Jurídicas .**

(Teoría General del Derecho), Descripción de un comportamiento a través de una reglamentación elaborada por la autoridad que señala las consecuencias jurídicas y sanción que de ella se producen y derivan. Enunciado en que se prescribe una conducta, que es obligada en un grupo social, toda norma jurídica se desdobra en dos: la Norma primaria, que ordena o prohíbe una conducta y la Norma Secundaria, que prevé la sanción para quien infringe la primaria. Según Aníbal Torres Vásquez se suele identificar “Ley y norma jurídica”, pero la ley, así como la costumbre y los principios generales de derecho son modos de manifestación de normas jurídicas; la ley y las otras fuentes de derecho crean normas jurídicas.

### **Documentos De Gestión.**

Son aquellos documentos que formalizan la gestión de la entidad. Tales como: Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional. Presupuesto Institucional Anual-PIA, Presupuesto Institucional Modificado –PIM, Reglamento de Organización y Funciones-ROF, Manual de Organización y Funciones – MOF, Cuadro de Asignación Personal –CAP, Presupuesto Analítico de Personal-PAP, Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) entre otros. Directiva N° 04-2007-CG/GDES.

### **Procedimientos Administrativos.**

Reglas de la acción administrativa en cuanto a la participación del administrado y de la Administración Pública en la preparación de la voluntad administrativa, en las peticiones de carácter meramente formal u oponiendo reclamaciones en la defensa de sus intereses y derechos, sin llegarse al contencioso-administrativo propiamente dicho.

## **"Niño" O "Niña".**

A toda persona menor de 18 años, a menos que las leyes pertinentes reconozcan antes la mayoría de edad. En algunos casos, los Estados tienen que mantener una coherencia a la hora de definir las edades de referencia, como la edad para trabajar y la edad para terminar la educación obligatoria; pero en otros casos, la Convención no deja equívocos cuando se trata de establecer los límites, como ocurre en el caso de la prohibición de condenar a la pena capital o la pena de muerte a una persona menor de 18 años.

## **Adolescentes.**

La adolescencia se caracteriza por ser un momento vital en el que se sucede gran número de cambios que afectan a todos los aspectos fundamentales de una persona. Las transformaciones tienen tanta importancia que algunos autores hablan de este periodo como de un segundo nacimiento. De hecho, a lo largo de estos años, se modifica nuestra estructura corporal, nuestros pensamientos, nuestra identidad y las relaciones que mantenemos con la familia y la sociedad. El término latin *adolescere*, del que se deriva el de adolescencia, señala, este carácter de cambio: *adolescere* significa crecer, madurar. La adolescencia

constituye así una etapa de cambios que, como nota diferencial respecto de otros estadios, presenta el hecho de conducirnos a la madurez.

## **Defensoría Municipal Del Niño Y Adolescente (Demuna)**

Conforme con lo previamente señalado, las DNA tienen por finalidad promover y proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes. En ese sentido, éstas asumen una función social de promoción, vigilancia y defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes consagrados en la legislación.<sup>56</sup> Asimismo, el Código del Niño y Adolescente establece que las DNA pueden funcionar en los gobiernos locales, instituciones públicas, privadas y organizaciones de la sociedad civil. Por su parte, el Reglamento del Servicio de Defensoría del Niño y Adolescente establece que cualquier institución

pública, privada, eclesiástica, civil o comunal podrá organizar el servicio de Defensoría del Niño y Adolescente, debiendo para ello cumplir con una serie de requisitos. Dicha institución es denominada Institución Promotora, la misma que impulsa la creación del servicio de DNA y de la cual ésta depende administrativamente.

Las DNA tienen la facultad de desarrollar funciones generales y específicas establecidas en el Código de los Niños y Adolescentes, la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, la Ley de Protección frente a la violencia familiar y en las normas que se consideren necesarias para el cumplimiento de sus fines. Para mayor especificidad, el Código de los Niños y Adolescentes establece las siguientes funciones propias de las DNA:

- a) Conocer la situación de los niños y adolescentes que se encuentran en instituciones públicas o privadas;
- b) Intervenir cuando se encuentren amenazados o vulnerados sus derechos para hacer prevalecer el principio del interés superior;
- c) Promover el fortalecimiento de los lazos familiares. Para ello puede efectuar conciliaciones extrajudiciales entre cónyuges, padres y familiares, sobre alimentos, tenencia y régimen de visitas, siempre que no existan procesos judiciales sobre estas materias;
- d) Conocer de la colocación familiar;
- e) Fomentar el reconocimiento voluntario de la filiación;
- f) Coordinar programas de atención en beneficio de los niños y adolescentes que trabajan;
- g) Brindar orientación multidisciplinaria a la familia para prevenir situaciones críticas, siempre que no exista procesos judiciales previos; y
- h) Denunciar ante las autoridades competentes las faltas y delitos cometidos en agravio de los niños y adolescentes

Asimismo, la Ley N° 27007 y su reglamento facultan a las DNA a realizar conciliaciones extrajudiciales con título de ejecución en materia de alimentos,

tenencia y régimen de visitas. Para tales efectos, la Institución Promotora deberá seguir un procedimiento para solicitar ante el Mimp la autorización para emitir actas de conciliación con título de ejecución. Conforme con ello, las DNA son autoridades públicas y administrativas a las cuales se les delega la prestación del servicio público de acceso a la justicia debido a la limitada capacidad de los órganos jurisdiccionales para garantizar la protección de los derechos de la niñez y la adolescencia. Por ende, sus actos producen efectos jurídicos y pueden ser valorados o exigidos en instancia judicial. Sin embargo, es preciso indicar que en la actualidad, no todas las Demuna están acreditadas para emitir dichas actas.

Por otro lado, se ha establecido que las Demuna están prohibidas de:

1. Conciliar cuando se trate de derechos no disponibles, o cuando el caso implique la comisión de un delito o una falta, se encuentre en proceso judicial o sea cosa juzgada.

2. Dejar de funcionar sin autorización previa de la Oficina de Defensoría (hoy denominada Dirección de Sistemas Locales y Defensorías) siempre que hayan

sido autorizadas para celebrar conciliaciones extrajudiciales con título de ejecución.

3. Hacer cobros por las acciones realizadas o por realizar.

Ahora bien, para distribuir de manera ordenada las funciones de las DNA, el Código de los Niños y Adolescentes establece que las DNA están integradas por profesionales de diversas disciplinas y reconocida solvencia moral, apoyados por personas capacitadas para desempeñar las funciones propias del servicio. En el caso que las DNA no cuenten con profesionales, podrán estar integradas por personas de la comunidad debidamente capacitadas y acreditadas para el ejercicio de su función.<sup>63</sup> Además, en dicho caso se deberá priorizar en el plan de trabajo de la DNA, acciones preventivas y promocionales. Los casos que requieran de atención especializada serán derivados a las DNA que cuenten con los recursos profesionales o las instituciones competentes.

## 2.4. Hipótesis

El presente trabajo de investigación al ser de connotación descriptiva, no necesariamente cuenta con una hipótesis, empero se formula de manera tentativa la misma de la siguiente manera:

La Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente del distrito de Amarilis, 2018, presenta problemas administrativos como: Infraestructura, Presupuesto Económico, Personal Administrativo, Normas Jurídicas, Documentos de Gestión y Procedimientos Administrativos.

## 2.5. Variable de trabajo

“Problemas Administrativos en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Amarilis,2018”.

## 2.6. Operacionalización de Variables (Dimensiones E Indicadores)

Tabla 1  
Operacionalización de Variables

VARIABLE DE TRABAJO	DIMENSIONES	INDICADORES
“Los problemas administrativos en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, del distrito de Amarilis, 2018”.- Pueden definirse como cualquier carencia, falta o incongruencia de un proceso, procedimiento correcto o desconocimiento de algún acto administrativo.	-Infraestructura -Presupuesto Económico -Personal Administrativo -Normas Jurídicas -Documentos de Gestión -Procedimientos Administrativos	Excelente Bueno Regular Malo Pésimo

Elaboración Propia

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Método y diseño

##### 3.1.1. Método de investigación

En la presente investigación se ha aplicado el método descriptivo jurídico, se ha identificado y detectado los problemas administrativos en la Defensoría del Niño y el Adolescente de la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2018.

##### 3.1.2. Diseño de la investigación

Nivel Descriptivo Diagnóstico de los problemas administrativos en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Amarilis, 2018 como son de Infraestructura, Presupuesto Económico, Personal Administrativo, Normas Jurídicas, Documentos de Gestión y Procedimientos Administrativos.

**M** → **O**

**M:** Muestra Defensoría Municipal del Niño y Adolescente de la Municipalidad distrital de Amarilis, 2018.

**O:** Observación

#### 3.2. Tipo y nivel de investigación

Esta investigación se enmarca dentro del tipo jurídico social. El interés de la investigación aplicada es práctico, pues sus resultados son utilizados inmediatamente en la solución de problemas de la realidad. La investigación aplicada normalmente identifica la situación problema y busca, dentro de las posibles soluciones, aquella que pueda ser la más adecuada para el contexto específico. Sustantiva Jurídica, porque describe la realidad jurídica concreta en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Amarilis, 2018.

### **3.2.1. Tipo de investigación.**

Esta investigación de tipo jurídico social es la relación del derecho con la sociología, historia, antropología, es la investigación que se lleva a cabo en la realidad tomando en contacto con los hechos observados y los fenómenos, el método que se tiene presente es la causalidad- causa y efecto. Este enfoque investigativo plantea la unidad de la ciencia, es decir, la utilización de una metodología única que es la misma de las ciencias exactas y naturales (Hernández, 2014 p.103)

### **3.2.2. Nivel de la Investigación: Descriptivo – explicativo**

La presente investigación corresponde al nivel descriptivo jurídico, describe la variable de trabajo -problemas administrativos en la DEMUNA del distrito de Amarilis, 2018.

De acuerdo a la naturaleza de la presente investigación nos permitió describir la variable de trabajo: los problemas administrativos en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Amarilis, 2018. (Hernández, 2014 p.103) explica de la siguiente manera:

Las investigaciones descriptivas caracterizan fenómenos que son llamadas variables de estudio, este tipo de investigación sirve principalmente para realizar un diagnóstico.

## **3.3. Población y Muestra**

### **3.3.1. Población de Estudio**

La población estará conformada por los servidores administrativos de DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis, a fin de tener dentro de las encuestas la veracidad del mismo.



*Tabla 2*

Población De Trabajadores De La Demuna De La Municipalidad Distrital De Amarilis, 2018.

<b>DESCRIPCION</b>	<b>NUMERO</b>	<b>%</b>
<b>TRABAJADORES NOMBRA DOS</b>	<b>9</b>	<b>58.13</b>
<b>TRABAJADORES CONTRATADOS</b>	<b>5</b>	<b>41.87</b>
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>

Elaboración Propia

Fuente: Archivo DEMUNA MDA, 2018.

### **3.3.2. Muestra**

La muestra estará conformada por todos los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis, se utiliza el método de muestreo no probabilístico con su variante muestra censal, es decir la totalidad de la población será la muestra.

*Tabla 3*

Muestra De Trabajadores De La Demuna De La Municipalidad Distrital De Amarilis.

<b>DESCRIPCION</b>	<b>NUMERO</b>	<b>%</b>
<b>TRABAJADORES NOMBRA DOS</b>	<b>9</b>	<b>58.13</b>
<b>TRABAJADORES CONTRATADOS</b>	<b>5</b>	<b>41.87</b>
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>

Elaboración Propia

Fuente: Archivo DEMUNA MDA, 2018.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de investigación**

### **3.4.1. Para la recolección de datos**

Para el recojo de los datos se ha aplicado la técnica de la encuesta, con su instrumento el cuestionario para recoger los datos del personal administrativo de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

Para acopiar datos de otras áreas de la administración se ha aplicado la técnica del análisis documental con el instrumento de ficha de observación documental.

### 3.4.2. Para la presentación de datos

La información se ha procesado con instrumentos propios de la estadística descriptiva, mediante el uso del software SPSS versión 23, el cual nos permitió la presentación de los datos en cuadros y en gráficos.

### 3.4.3. Para análisis e interpretación

*Tabla 4*  
Técnica e Instrumento

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
<p><b>Encuesta:</b></p> <p>Para Recolectar información y convertirlas en datos precisos de nuestra muestra, en este caso los servidores administrativos.</p>	<p><b>Cuestionario</b></p> <p>Instrumento consta de preguntas en su totalidad a través de una escala: si es Excelente (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2) y Pésimo (1).</p> <p>Los Ítem serán de las dimensiones y estas saldrán de la variable de trabajo.</p>

Elaboración Propia

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### Resultados sobre problemas de infraestructura de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

Tabla 5

¿Cómo califica el estado del mobiliario y equipos en la DEMUNA de la  
Municipalidad Distrital de Amarilis?

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	2	14.3%	14.3%	14.3%
BUENO	1	7.1%	7.1%	21.4%
REGULAR	2	14.3%	14.3%	35.7%
MALO	1	7.1%	7.1%	42.9%
PESIMO	8	57.1%	57.1%	100.0%
Total	14	100.0%	100,0	

Elaboración Propia

Fuente: Cuestionario

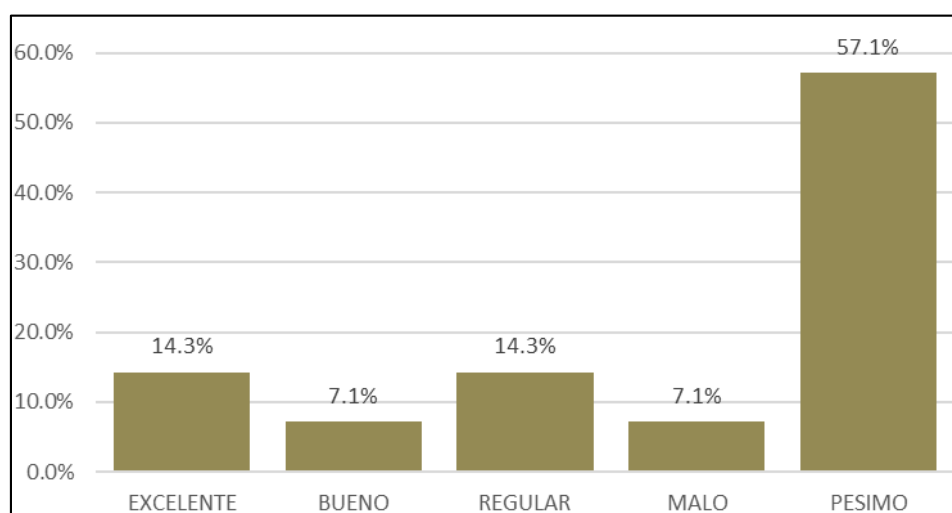


Figura 1: Válido x Porcentaje Válido

Elaboración propia

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis, el 14.3% de encuestados califican como excelente el estado del mobiliario y equipos de la DEMUNA- Amarilis, el 7.1% califican como bueno, el 14.3% califican como regular, un 7.1% califica como malo, por otro lado, el 57.1% califica como pésimo.

El mobiliario de la DEMUNA- Amarilis es el conjunto de muebles; son objetos que sirven para facilitar los usos y actividades habituales en casas, oficinas y otro tipo de locales, ya que en este caso deben ser adquiridos nuevos mobiliarios, como sillas de espera, y escritorios para ser utilizados como mesa de partes, así como también equipos de cómputo, fotocopiadora, proyector multimedia, etc,. Estos resultados muestran la percepción de los trabajadores de esta realidad.

*Tabla 6*  
¿Cómo califica el estado de los ambientes en la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis?

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	2	14.3%	14.3%	14.3%
BUENO	1	7.1%	7.1%	21.4%
REGULAR	2	14.3%	14.3%	35.7%
MALO	1	7.1%	7.1%	42.9%
PESIMO	8	57.1%	57.1%	100.0%
Total	14	100.0%	100,0	

Elaboración Propia  
Fuente: Cuestionario

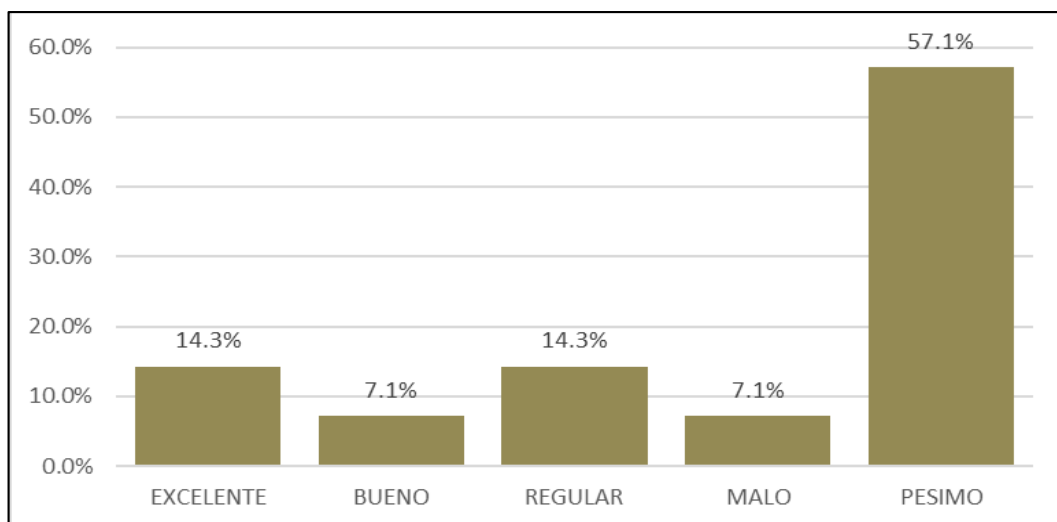


Figura 2: Válido x Porcentaje Válido  
 Elaboración propia  
 Fuente: Tabla 6

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis, el 14.3% de encuestados califican como excelente el estado de los ambientes de la DEMUNA-Amarilis, el 7.1% califican como bueno, el 14.3% califican como regular, un 7.1% califica como malo, por otro lado, el 57.1% califica como pésimo.

Los ambientes donde se desarrollan las funciones de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Amarilis, no cuentan con un ambiente apropiado para llevar a cabo las sesiones privadas de conciliación función inherente de las Demunas, cuenta con un ambiente lejano a la Municipalidad Distrital de Amarilis y sin rampas para las personas con discapacidad entre otras deficiencias. Estos resultados muestran la percepción de los trabajadores de esta realidad.

## Resultados del presupuesto económico de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

Tabla 7

¿Cómo califica el presupuesto asignado a la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis son gastados con eficiencia y efectividad?

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	2	14.3%	14.3%	14.3%
BUENO	1	7.1%	7.1%	21.4%
REGULAR	3	21.4%	21.4%	42.9%
MALO	1	14.3%	14.3%	57.1%
PESIMO	6	42.9%	42.9%	100.0%
Total	14	100.0%	100,0	

Elaboración Propia  
Fuente: Cuestionario

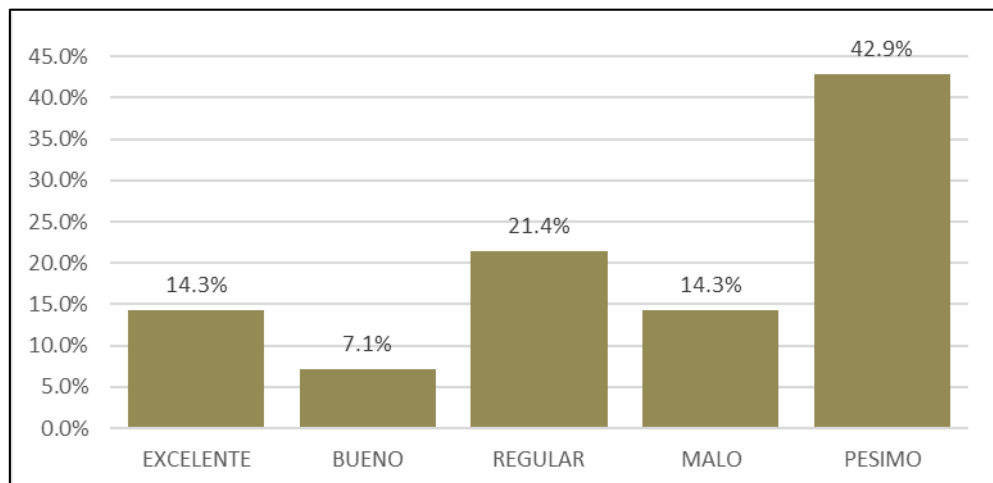


Figura 3: Válido x Porcentaje Válido

Elaboración propia

Fuente: Tabla 7

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis, el 14.3% de encuestados califican como excelente el presupuesto asignado que son gastados con eficiencia y efectividad en la DEMUNA-Amarilis, el 7.1% califican como bueno, el 21.4% califican como regular, un 14.3% califica como malo, por otro lado, el 42.9% califica como pésimo.

Las necesidades por atender por parte de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente del distrito de Amarilis son bastas, los presupuestos asignados son escasos e incluso se utiliza estos recursos para atender necesidades que no son propias de ésta Defensoría, no logrando ser eficiente y con efectividad en cuanto a la cuantificación de logro de las metas. Estos resultados muestran la percepción de los trabajadores de esta realidad.

*Tabla 8*  
¿Cómo califica el presupuesto otorgado a la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis para el desarrollo de sus actividades?

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	1	7.1%	7.1%	7.1%
BUENO	1	7.1%	7.1%	14.3%
REGULAR	3	21.4%	21.4%	35.7%
MALO	2	14.3%	14.3%	50.0%
PESIMO	7	50.0%	50.0%	100.0%
Total	14	100.0%	100,0	

Elaboración Propia  
Fuente: Cuestionario

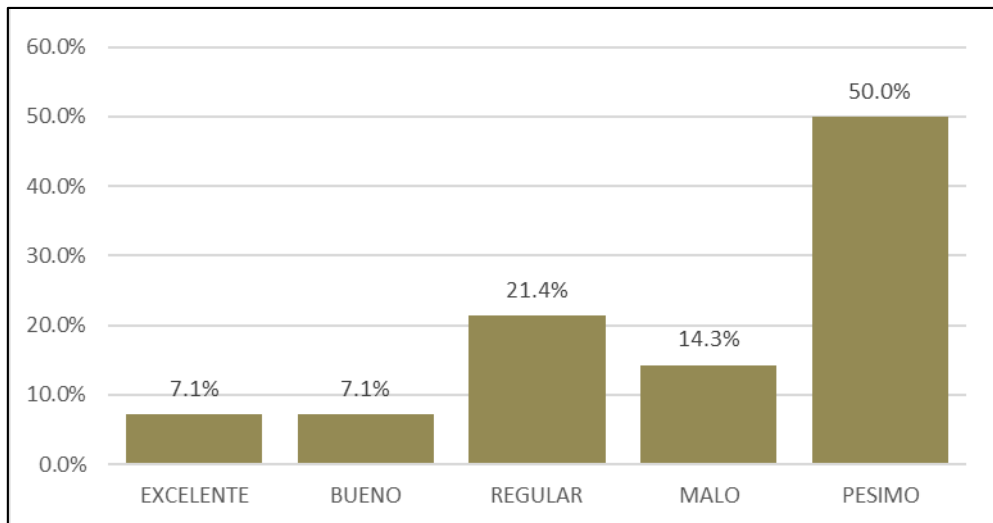


Figura 4: Válido x Porcentaje Válido  
 Elaboración propia  
 Fuente: Tabla 8

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis, el 7.1% de encuestados califican como excelente el presupuesto otorgado para el desarrollo de sus actividades a la DEMUNA-Amarilis, el 7.1 % califican como bueno, el 21.4% califican como regular, un 14.3 % califica como malo, por otro lado, el 50.0 % califica como pésimo.

La asignación presupuestal para las actividades a desarrollar en el presupuesto de apertura de la Municipalidad Distrital de Amarilis, asigna recursos insuficientes para el desarrollo de actividades de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Amarilis, esto muestra el escaso interés de los Gerentes por el desarrollo de esta área pese a que está implícito actividades a desarrollar que forman parte del Programa de incentivos a la gestión municipal. Estos resultados muestran la percepción de los trabajadores de esta realidad.



**Tabla 9**  
 ¿Cómo califica el clima organizacional en la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis?

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	2	14.3%	14.3%	14.3%
BUENO	3	21.4%	21.4%	35.7%
REGULAR	5	35.7%	35.7%	71.4%
MALO	2	14.3%	14.3%	85.7%
PESIMO	2	14.3%	14.3%	100.0%
Total	14	100.0%	100,0	

Elaboración Propia  
 Fuente: Cuestionario

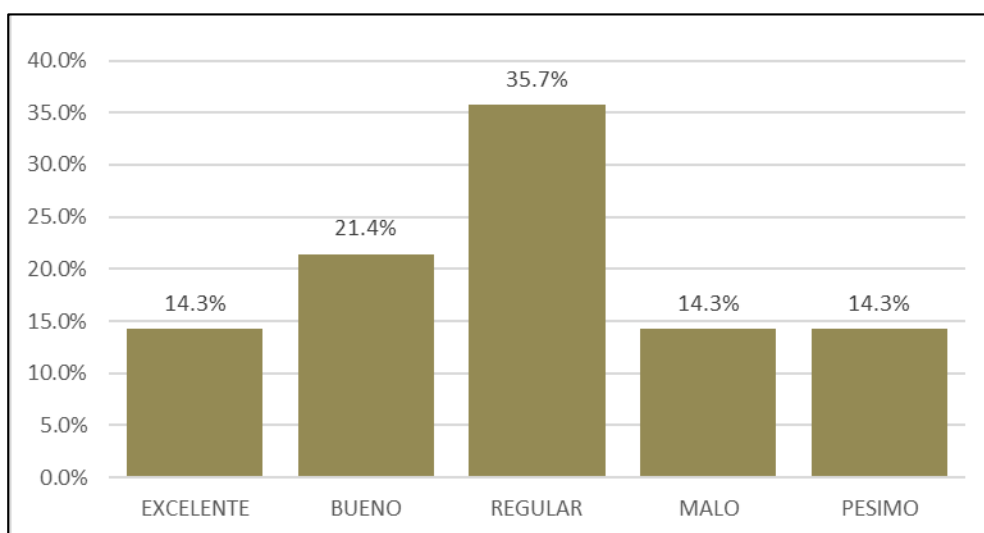


Figura 5: Válido x Porcentaje Válido  
 Elaboración propia  
 Fuente: Tabla 9

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis, el 14.3% de encuestados califican como excelente el clima organizacional de la DEMUNA-Amarilis, el 21.4% califican como bueno, el 35.7% califican como regular, un 14.3% califica como malo, por otro lado, el 14.3% califica como pésimo.

El clima organizacional en la DEMUNA-Amarilis, vienen hacer las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral con sus compañeros. Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. Por lo expuesto líneas arriba en la Municipalidad Distrital de Amarilis las autoridades no cuentan con un programa que motive a los trabajadores en aspectos relacionados al clima organizacional que es importante para una mejor prestación de servicios que brinda la Demuna Amarilis. Estos resultados muestran la percepción de los trabajadores de esta realidad.

*Tabla 10*  
¿Cómo califica la estabilidad laboral de los servidores administrativos en la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis?

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	3	21.4%	21.4%	21.4%
BUENO	5	35.7%	35.7%	57.1%
REGULAR	4	28.6%	28.6%	85.7%
MALO	2	14.3%	14.3%	100.0%
PESIMO	0	0.0%	0.0%	100.0%
Total	14	100.0%	100.0	

Elaboración Propia  
Fuente: Cuestionario

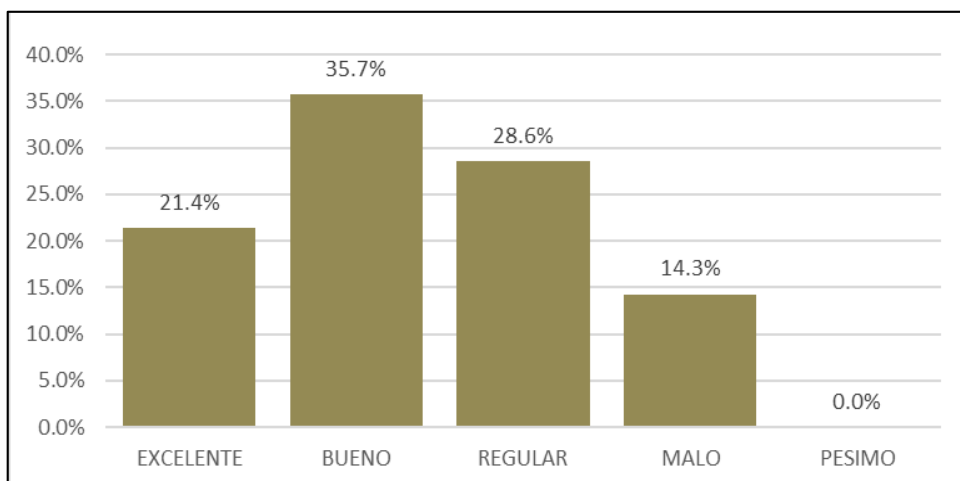


Figura 6: Válido x Porcentaje Válido  
Elaboración propia  
Fuente: Tabla 10

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis, el 21.4% de encuestados califican como excelente la estabilidad laboral de los servidores administrativos de la DEMUNA-Amarilis, el 35.7% califican como bueno, el 28.6% califican como regular, un 14.3% califica como malo.

En este caso se muestra que el personal contratado (28.6%) se encuentra disconforme con la estabilidad laboral que existe en la DEMUNA Amarilis, por la ausencia de continuidad en las labores. Estos muestran la percepción de los trabajadores de esta realidad.

Tabla 11

¿Cómo califica el conocimiento del marco normativo de los servidores administrativos en la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis?

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	2	14.3%	14.3%	14.3%
BUENO	1	7.1%	7.1%	21.4%
REGULAR	5	35.7%	35.7%	57.1%
MALO	3	21.4%	21.4%	78.6%
PESIMO	3	21.4%	21.4%	100.0%
Total	14	100.0%	100.0	

Elaboración Propia

Fuente: Cuestionario

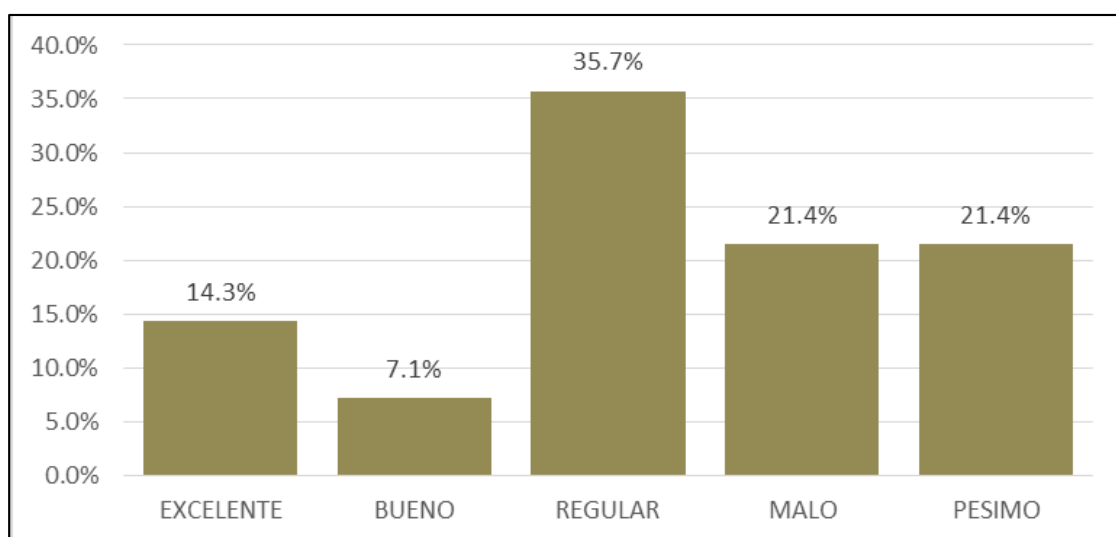


Figura 7: Válido x Porcentaje Válido

Elaboración propia

Fuente: Tabla 11

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis, el 14.3% de encuestados califican como excelente que los servidores administrativos de la DEMUNA-Amarilis conozcan el marco normativo, el 7.1% califican como bueno, el 35.7 % califican como regular, un 21.4% califica como malo, por otro lado, el 21.4% califica como pésimo.

El conocimiento de las normas jurídicas que enmarcan la DEMUNA-Amarilis, también abarca la realización de capacitaciones por parte de la Municipalidad y el ente rector para un mejor conocimiento de la base legal y de las normas que van publicándose a lo largo del tiempo. Estos resultados muestran la percepción de los trabajadores de esta realidad.

*Tabla 12*

¿Cómo califica el cumplimiento del marco normativo de los servidores administrativos de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis?

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	1	7.1%	7.1%	14.3%
BUENO	1	7.1%	7.1%	21.4%
REGULAR	7	35.7%	35.7%	57.1%
MALO	3	21.4%	21.4%	78.6%
PESIMO	2	21.4%	21.4%	100.0%
Total	14	100.0%	100,0	

Elaboración Propia

Fuente: Cuestionario

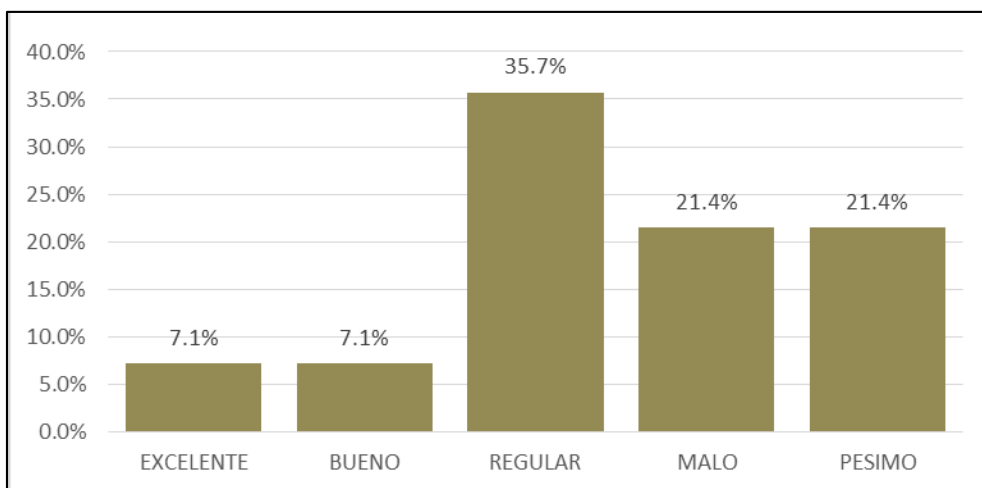


Figura 8: Válido x Porcentaje Válido  
 Elaboración propia  
 Fuente: Tabla 12

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis, el 7.1% de encuestados califican como excelente que los servidores administrativos de la DEMUNA-Amarilis si cumplen el marco normativo, el 7.1% califican como bueno, el 35.7 % califican como regular, un 21.4% califica como malo, por otro lado, el 21.4% califica como pésimo.

Ahora, si se quiere lograr cambios en la calidad y comportamiento del recurso humano al servicio del ciudadano la normativa no es suficiente, más aún si se busca conseguir los objetivos de la política nacional de modernización de la gestión pública. Para conseguir estas metas se requiere principalmente de un claro liderazgo para conducir y sostener la implementación de la política a través del tiempo hasta lograrlo, por lo que también el de cumplir significa cambios en el campo normativo para su eficaz cumplimiento, estos resultados muestran la percepción de los trabajadores de esta realidad.

## Resultados sobre documentos de gestión de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

Tabla 13

¿Cómo califica el cumplimiento del reglamento de organización y funciones que permite el desempeño de las funciones de los servidores administrativos en la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis?

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	2	14.3%	14.3%	14.3%
BUENO	3	21.4%	21.4%	35.7%
REGULAR	6	42.9%	42.9%	78.6%
MALO	2	14.3%	14.3%	92.9%
PESIMO	1	7.1%	7.1%	100.0%
Total	14	100.0%	100,0	

Elaboración Propia

Fuente: Cuestionario

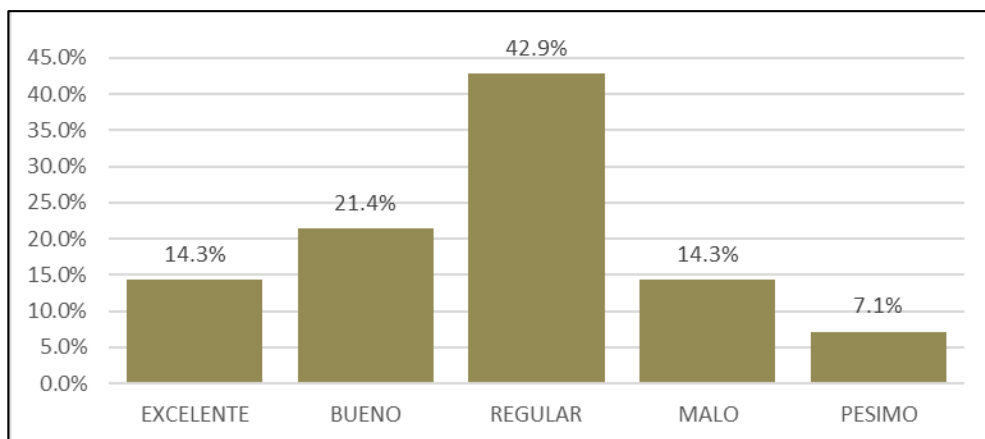


Figura 9: Válido x Porcentaje Válido

Elaboración propia

Fuente: Tabla 13

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis, el 14.3% de encuestados califican como excelente al Reglamento de Organización y Funciones que permite el cumplimiento en el desempeño de las funciones de los servidores administrativos de la DEMUNA-Amarilis, el 21.4% califican como bueno, el 42.9% califican como regular, un 14.3% califica como malo, por otro lado, el 7.1% califica como pésimo.

Estos resultados se explican por el desconocimiento o por la no aplicación de los documentos de gestión, en este caso el Reglamento de Organización y Funciones, que son necesarios su actualización, poner en conocimiento e implementarlos de manera correcta por el área, para su total cumplimiento. Estos resultados muestran la percepción de los trabajadores de esta realidad.

*Tabla 14*

¿Cómo califica el cumplimiento del Manual de organización y funciones que permite el desempeño de las funciones de los servidores administrativos en la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis?

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	2	7.1%	7.1%	14.3%
BUENO	3	14.3%	14.3%	35.7%
REGULAR	6	50.0%	50.0%	78.6%
MALO	2	21.4%	21.4%	92.9%
PESIMO	1	7.1%	7.1%	100.0%
Total	14	100.0%	100,0	

Elaboración Propia  
Fuente: Cuestionario

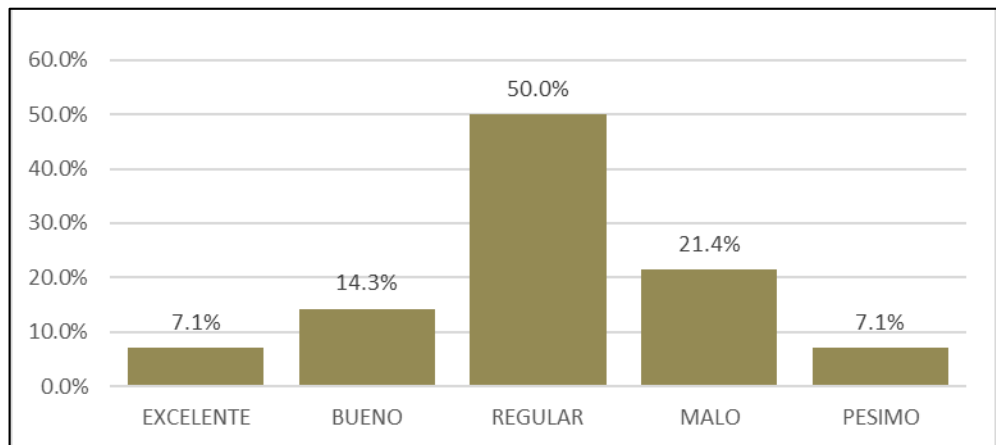


Figura 10: Válido x Porcentaje Válido  
 Elaboración propia  
 Fuente: Tabla 14

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis, el 7.1% de encuestados califican como excelente al Manual de Organización y Funciones que permite el cumplimiento en el desempeño de las funciones de los servidores administrativos de la DEMUNA-Amarilis, el 14.3% califican como bueno, el 50.0% califican como regular, un 21.4% califica como malo, por otro lado, el 7.1% califica como pésimo.

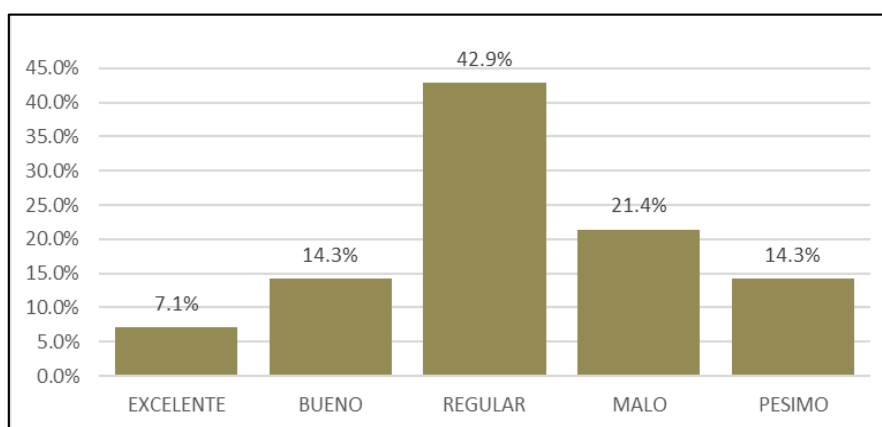
Estos resultados se explican por el desconocimiento o por la no aplicación de los documentos de gestión, en este caso el Manual de Organización y Funciones, que son necesarios su actualización, poner en conocimiento e implementarlos de manera correcta por el área, para su total cumplimiento. Estos resultados muestran la percepción de los trabajadores de esta realidad.



**Tabla 15**  
**¿Cómo califica la celeridad de los trámites administrativos en la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis?**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	1	7.1%	7.1%	7.1%
BUENO	2	14.3%	14.3%	21.4%
REGULAR	6	42.9%	42.9%	64.3%
MALO	3	21.4%	21.4%	85.7%
PESIMO	2	14.3%	14.3%	100.0%
Total	14	100.0%	100,0	

Elaboración Propia  
 Fuente: Cuestionario



**Figura 11: Válido x Porcentaje Válido**  
 Elaboración propia  
 Fuente: Tabla 15

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Del total de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis, el 7.1% de encuestados califican como excelente la celeridad de los trámites administrativos en la DEMUNA-Amarilis, el 14.3% califican como bueno, el 42.9% califican como regular, un 21.4% califica como malo, por otro lado, el 14.3% califica como pésimo.

Con respecto a este análisis concerniente a la celeridad de los trámites que se dan diariamente; no existe un personal administrativo en específico para poder realizar las notificaciones a una de las partes, por lo que se demora en algunos casos el trámite

respectivo. Estos muestran la percepción de los trabajadores de esta realidad.

*Tabla 16*

¿Cómo califica la percepción de los administrados respecto a los servicios administrativos en la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis?

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	2	14.3%	14.3%	14.3%
BUENO	1	7.1%	7.1%	21.4%
REGULAR	5	35.7%	35.7%	57.1%
MALO	3	21.4%	21.4%	78.6%
PESIMO	3	21.4%	21.4%	100.0%
Total	14	100.0%	100,0	

Elaboración Propia  
Fuente: Cuestionario

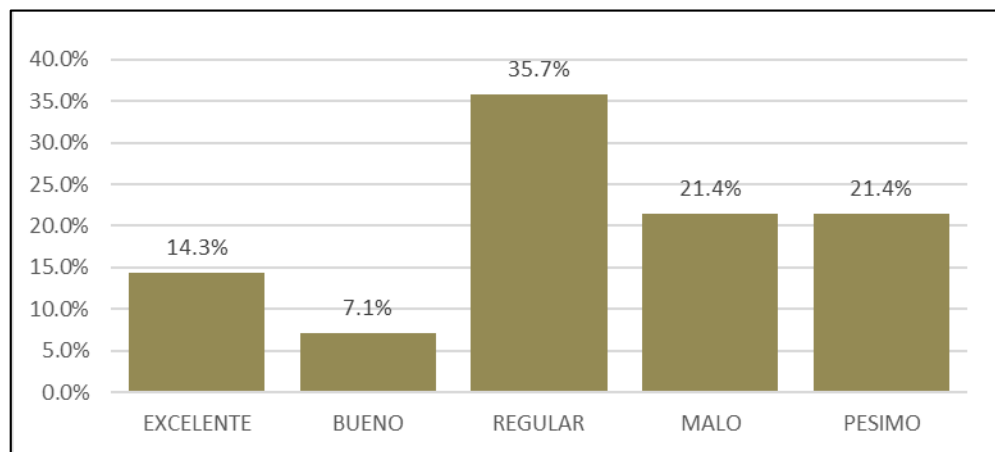


Figura 12: Válido x Porcentaje Válido  
Elaboración propia  
Fuente: Tabla 16

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de los trabajadores de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Amarilis, el 14.3% de encuestados califican como excelente la percepción que los administrados tienen frente a los servicios administrativos de la DEMUNA-Amarilis, el 7.1% califican como bueno, el 35.7% califican como regular, un 21.4% califica como

malo, por otro lado, el 21.4% califica como pésimo.

La atención al público es de vital importancia ya que los administrados están dispuestos a recibir el buen trato al solicitar alguna información dentro de la organización bien sea pública y privada, por lo expuesto los administrados de ésta DEMUNA-Amarilis buscan que se realicen todos los trámites en una sola oficina y a veces se crea un malestar y salen fastidiados ya que solo pueden atender de acuerdo a su competencia. Estos resultados muestran la percepción de los trabajadores de esta realidad.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### **5.1 Presentar la contratación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas.**

Según (Sandoval, 2017, p05 ), manifiesta lo siguiente: la gran parte de peruanos nos hemos interrogado que impulso nos falta para que haya una transformación y sea el Perú un país desarrollado, pero para poder responder esta pregunta es compleja por la gran cantidad de aspectos pero uno que vale analizar es la administración pública, esta tiene una gran responsabilidad porque tendrá que realizar reformas para el bienestar de todos los peruanos, como por ejemplo la construcción de infraestructura y la mejora de calidad de servicios como educación, salud, seguridad y justicia demandados por la población a nivel nacional, Por otro lado es necesario ser consecuentes de los graves problemas que afronta el recurso humano que trabaja en las instituciones del Estado. Estas trabas que tienen los empleados públicos están vinculados a los niveles insuficientes de preparación técnica o profesional; al poco interés de solucionar con celeridad los problemas burocráticos; a la alta rotación ligada al cambio de autoridades; a las restricciones de incremento de personal o de salarios cuando los niveles de recursos que hoy se administran distan mucho de cuando era necesaria una extrema austeridad, menciona si se quiere lograr cambios en la calidad y comportamiento del recurso humano al servicio del ciudadano la normativa no es suficiente, más aún si se busca conseguir los objetivos de la política nacional de modernización de la gestión pública y esto por no hay un claro liderazgo para la implementación de la política, de reformas estructurales como la de educación con valores y la carrera pública. En esta presente base teórica confirma la mayoría de los cuadros que reflejan una realidad de problemas que existen en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Amarilis, como también contribuye a lo ya indicado (Aragon J. y Chapi P. (2016), pp.) que en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se sustenta que la gestión pública moderna es una gestión orientada a resultados al servicio de la ciudadanía, esto es un gestión en la que los funcionarios públicos calificados y motivados se preocupan en el marco de políticas públicas de Estado, nacionales, regionales y locales, como también reasignar los recursos

presupuestales para maximizar los niveles de producto y resultados esperados, es decir, formular el presupuesto en función de los objetivos establecidos en los planes, por lo tanto todo esto tendría como resultado un mayor nivel de satisfacción al ciudadano y su futura modernización de nuestra administración pública. Asimismo según corrobora (Salazar, 2014, pp) en su exposición concerniente: "Oportunidad para mejorar y extender el Sistema Local de Protección de los Derechos de los Niños y Adolescentes": Encuentra los siguientes problemas: Personal poco capacitado y con perfil inadecuado para el servicio, los ambientes no son amigables para NNA y usuarios, las DEMUNAS no cuentan con materiales logísticos, de capacitación y equipos para desarrollar su trabajo en forma más eficiente, escasa asignación presupuestal para el funcionamiento de las DEMUNAS y planificación de actividades según metas físicas, sin producto ni resultado, estos relacionados como lo antes mencionado a los cuadros expuesto en éste trabajo y que demuestra fehacientemente lo investigado.

## CONCLUSIONES

1. Se analizó los problemas administrativos como Infraestructura (estado de mobiliario, equipos y estado de los ambientes), Presupuesto Económico (presupuesto gastados con eficiencia y efectividad) (presupuesto asignado para el desarrollo de sus actividades), Personal Administrativo (clima organizacional) (estabilidad laboral), Normas Jurídicas (conocimiento de los servidores administrativos del marco normativo), (cumplimiento de los servidores administrativos respecto al marco normativo), Documentos de Gestión (cumplimiento al Reglamento de Organización y Funciones y al Manual de Organización y Funciones) y Procedimientos Administrativos (celeridad en los trámites administrativos), (percepción de la satisfacción de los administrados).

2. Se identificó los problemas relacionados a la infraestructura de la DEMUNA-Amarilis de la Municipalidad Distrital de Amarilis, estos problemas radican en el mobiliario y equipos que deben ser adquiridos nuevos, como sillas de espera, y escritorios para ser utilizados como mesa de partes, así como también equipos de cómputo, fotocopidora, proyector multimedia, etc. Asimismo en los ambientes no existe un lugar apropiado para llevar a cabo las sesiones privadas de conciliación, se encuentra este local lejos de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Amarilis, ya que crea un malestar a las personas que se acercan para buscar defender sus derechos y de sus menores de edad.

3. Se determinó que al momento de formular el presupuesto las autoridades siempre posponen la atención a las necesidades de la DEMUNA-Amarilis, el presupuesto es escaso y las actividades propuestas muchas veces no son efectivas. Pese a que en esta unidad existen más de 5 metas que corresponden al Programa de Incentivos Municipales.

4. Se definió los problemas presentes en el personal administrativo que afectan a la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Amarilis, estos problemas radican en el clima organizacional, la estabilidad laboral y el poco interés en la mejora de capacidades por parte de las autoridades del Municipio de Amarilis, por estos factores no existe un compromiso en el trabajo que los servidores públicos realizan.

Las relaciones laborales son tensas y las autoridades del municipio no se preocupan por las necesidades ni de los trabajadores ni de los usuarios, no hay

un compromiso para que esto cambie con la única finalidad de prestar un buen servicio.

5. Se definió la problemática respecto al conocimiento y cumplimiento normativo de los trabajadores. El personal conoce de manera somera las normas respecto a la atención y tratamiento de los casos que se ventilan en la DEMUNA de Amarilis, falta capacitación y actualización permanente en base legal por parte de las autoridades para que esta situación mejore.

6. Se diagnosticó los problemas en los documentos de gestión en conocimiento y cumplimiento que se registran en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Amarilis. Se encontró que los documentos de gestión no están actualizados ya que tienen escaso interés en su actualización y en la capacitación al personal, tanto por parte del personal mismo como de las autoridades.

7. Se identificó los problemas en los procedimientos administrativos que se registran en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Amarilis, 2018, concerniente a la celeridad de los trámites que se dan diariamente; se ha establecido que no existe un personal administrativo que notifique con celeridad las notificaciones para que se realicen de una mejor manera los trámites; y con respecto a la percepción de los administrados o personas vulnerables en algunos casos desean que todos los trámites se ejecuten en la misma DEMUNA-Amarilis y se crea un malestar por parte de ellos, ya que ésta DEMUNA ejerce sus funciones de acuerdo a sus competencias.

## RECOMENDACIONES

1. Se sugiere al alcalde y funcionarios del distrito de Amarilis apoyar en la solución de los problemas administrativos que presenta la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Amarilis. Ya que esta área está en constante interacción con la población vulnerable del distrito, de la misma manera esta área involucra metas del Programa de incentivos a la gestión Municipal.

2. Se sugiere a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis apoyar en la compra o reparar el mobiliario y equipos, como también mejorar los ambientes de la DEMUNA-Amarilis para que los servidores administrativos realicen con normalidad sus actividades y puedan atender las necesidades de la población vulnerable de manera eficiente.

3. Se sugiere al alcalde y funcionarios de la Municipalidad del distrito de Amarilis asignar mayor presupuesto para que los servidores administrativos cumplan a cabalidad sus actividades.

4. Se sugiere al alcalde y funcionarios de la Municipalidad del distrito de Amarilis capacitar a los servidores públicos en temas relacionados a clima organizacional y motivación y que exista estabilidad laboral para que se desarrolle mejor el servicio a la población vulnerable.

5. Se sugiere a los servidores administrativos de la DEMUNA estudiar y poner en práctica las normas jurídicas que se registran en la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, así de esa manera cumplirán con normalidad sus actividades., como también capacitarse en la base legal que ampara la DEMUNA.

6. Se sugiere al gerente de Desarrollo Social actualizar y poner de conocimiento los documentos de gestión que se registran en la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018, así de esa manera los servidores administrativos cumplirán a cabalidad sus actividades.

7. Se sugiere a los servidores administrativos de la DEMUNA Amarilis tener en cuenta los procedimientos administrativos que se registran en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Amarilis, para realizar con celeridad los mismos y que los administrados obtengan una percepción mejor de los servicios que brindan.



## BIBLIOGRÁFIAS

- Amparo Moreno (2016) La Adolescencia. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=qH3LDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=concepto+de+adolescente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi7j4nhh-vdAhVPwFkKHRluBp8Q6AEIKzAB#v=onepage&q=concepto%20de%20adolescente&f=false>.
- Alfaro J. (2011). "Manual del Alcalde y Regidor Moderno" 1era Edición Lima-Perú
- Aragon J. y Chapi P. (2016), "Las obligaciones y responsabilidades de funcionarios y servidores públicos" 1era Edición, Lima-Perú.
- Convención sobre los Derechos del Niño es un tratado internacional de las Naciones Unidas ( 1989) "Define concepto de niño, niña".
- Defensoría Municipal de Niño y Adolescente (2014) disponible en [http://www.3i.com.pe/imperial/municipio/demuna/que\\_es.htm](http://www.3i.com.pe/imperial/municipio/demuna/que_es.htm). Lima- Perú.
- Guzmán C.N. (2016) artículos y comentarios sobre temas de relevancia doctrinaria y práctica sobre Derecho Público, Administración Pública, Ciencia Política y Economía- Documentos de Gestión, Lima- Perú.
- Informe Defensorial N° 164 de la Defensoría del Pueblo en "¡Fortalezcamos las Demuna! Defendiendo los derechos de los niños, niñas y adolescentes (2013), Lima- Perú.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP - Viceministerio de Poblaciones Vulnerables. Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes. Dirección de Sistemas Locales y Defensorías: Lima, Primera Edición 2014, "Guía para la atención de casos en el Servicio de Defensoría del Niño y del Adolescente".
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2014) disponible en [https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgna/conociendo\\_servicio\\_dna.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe](https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgna/conociendo_servicio_dna.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe) was not found on this server. Lima- Perú.

- Oscar del Río Gonzales (2009) “Compendio de Terminología relativa a la Gestión Pública”, 1era Edición, Lima-Perú.
- Patron P. y Patron P. (1998). “Derecho Administrativo y Administración Pública en el Perú”, 6ta Edición, Lima-Perú.
- Raúl Chaname Orbe,(1995) “Diccionario Jurídico Moderno”, 2da Edición, Lima-Perú.
- Roberto Hernández Sampieri (2014) Metodología de la Investigación Jurídica., 6ta Edición, Perú
- Salazar C. (2014): "Oportunidad para mejorar y extender el Sistema Local de Protección de los Derechos de los Niños y Adolescentes": (Diapositivas). Perú.
- Sandoval, H. (2015) Artículo “¿Será posible modernizar la gestión pública? (mensaje de blog). Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/03/17/sera-posible-modernizar-gestion-publica>

## **ANEXOS**

## Matriz de Consistencia-Obligatorio y otros

“Los Problemas Administrativos en La Defensoría Municipal Del Niño y Adolescente en el Distrito de Amarilis, 2018”.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable de trabajo	Dimensiones	Indicadores
¿Cuáles son los problemas administrativos que se registran en la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018?	Analizar los problemas administrativos que presenta en el funcionamiento de la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018.	El presente trabajo de investigación al ser de connotación descriptiva, no necesariamente cuenta con una hipótesis, empero se formula de manera tentativa la misma de la siguiente manera:  La Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente del distrito de Amarilis, 2018, presenta problemas administrativos como: Infraestructura, Presupuesto Económico, Personal Administrativo, Normas Jurídicas, Documentos de Gestión y Procedimientos Administrativos.	“Los problemas administrativos en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Amarilis, 2018.		
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>				
¿Qué problemas de infraestructura presentan la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018?	Identificar los problemas de infraestructura que presenta la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018.			Infraestructura	Excelente Bueno Regular Malo Pésimo
¿En que radican los problemas de presupuesto económico que muestra la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018?	Determinar los problemas de presupuesto económico que muestra la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018.			Presupuesto Económico	Excelente Bueno Regular Malo Pésimo

¿Qué problemas presentes hay en el personal administrativo que afectan a la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018?	Definir los problemas presentes en el personal administrativo que afectan a la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018.			Personal Administrativo	Excelente Bueno Regular Malo Pésimo
¿Cuáles son los problemas en las normas jurídicas que se registran en la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018?	Definir los problemas en las normas jurídicas que se registran en la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018.			Normas Jurídicas	Excelente Bueno Regular Malo Pésimo
¿Qué problemas se encuentran en los documentos de gestión que se registran en la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018?	Diagnosticar los problemas en los documentos de gestión que se registran en la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018			Documentos de Gestión	Excelente Bueno Regular Malo Pésimo
¿Qué problemas se registran en los procedimientos administrativos en la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018?	Identificar los problemas en los procedimientos administrativos que se registran en la Defensoría Municipal del niño y adolescente del distrito de Amarilis, 2018.			Procedimientos Administrativos	Excelente Bueno Regular Malo Pésimo



## CUESTIONARIO

Estimado Servidor Administrativo de la DEMUNA MDA un gusto saludarle, asimismo le invito a resolver el presente cuestionario. Sírvase colocar con un aspa (X) en la columna del número. Su respuesta será de carácter confidencial y le agradeceré por su veracidad en su respuesta. Agradezco su tiempo y su colaboración.

N°	ITEM	EXCEL.	BUENO	REG.	MALO	PESIMO
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>					
1	¿Cómo califica el estado del mobiliario y equipos en la DEMUNA de la MDA?					
2	¿Cómo califica el estado de los ambientes en la DEMUNA de la MDA?					
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>PRESUPUESTO</b>					
3	¿Cómo califica el presupuesto asignado a la DEMUNA de la MDA son gastados con eficiencia y efectividad?					
4	¿Cómo califica el presupuesto otorgado a la DEMUNA de la MDA para el desarrollo de sus actividades?					
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>					
5	¿Cómo califica el clima organizacional en la DEMUNA de la MDA?					
6	¿Cómo califica la estabilidad laboral de los servidores administrativos en la DEMUNA de la MDA?					

DIMENSIÓN	NORMAS JURIDICAS					
7	¿Cómo califica el conocimiento del marco normativo de los servidores administrativos en la DEMUNA de la MDA?					
8	¿Cómo califica el cumplimiento del marco normativo de los servidores administrativos en la DEMUNA de la MDA ?					
DIMENSIÓN	DOCUMENTOS DE GESTIÓN					
9	¿Cómo califica el cumplimiento del reglamento de organización y funciones que permite el desempeño de las funciones de los servidores administrativos en la DEMUNA de la MDA?					
10	¿Cómo califica el cumplimiento del manual de organización y funciones que permite el desempeño de las funciones de los servidores administrativos en la DEMUNA de la MDA?					
DIMENSIÓN	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS					
11	¿Cómo califica la celeridad de los trámites administrativos en la DEMUNA de la MDA?					
12	¿Cómo califica la percepción de los administrados respecto a los servicios administrativos en la DEMUNA de la MDA?					

## GUIA DE OBSERVACIÓN

N°	ITEM	SI	NO	NO APLICA
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>			
1	Es aceptable el estado del mobiliario de la DEMUNA de la MDA			
2	Es aceptable el estado de los ambientes de la DEMUNA de la MDA			
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>PRESUPUESTO</b>			
3	Los recursos asignados a la DEMUNA de la MDA son gastados con eficiencia y efectividad			
4	Los recursos de la DEMUNA de la MDA son suficientes para el desarrollo de sus actividades			
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>			
5	Es agradable el clima organizacional de la DEMUNA de la MDA			
6	Es productivo el trabajo que realizan los servidores administrativos de la DEMUNA de la MDA			
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>NORMAS JURIDICAS</b>			
7	Los servidores administrativos de la DEMUNA de la MDA conocen el marco normativo relacionado a sus actividades			
8	Los servidores administrativos de la DEMUNA de la MDA cumplen el marco normativo relacionado a sus actividades			
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>DOCUMENTOS DE GESTIÓN</b>			
9	El reglamento de organización y funciones es adecuado y permite el cumplimiento de las actividades de los servidores administrativos			
10	El manual de organización y funciones es adecuado y permite el cumplimiento de las actividades de los servidores administrativos			
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</b>			
11	Son rápidos los trámites administrativos en la DEMUNA de la MDA			
12	Percibe que los usuarios de los servicios administrativos de la DEMUNA de la MDA se encuentran satisfechos con la atención			



04.08.1990- R. Leg. N° 25278- Resolución Legislativa que aprueba la Convención sobre los Derechos del Niño.

29.12.1992. - D. Ley Nª 26102 -Ley que aprueba el Código de los Niños y Adolescentes.

03.12.1998- Ley N° 27007- Ley que faculta a las Defensorías del Niño y del Adolescente a realizar conciliaciones extrajudiciales con título de ejecución.

20.05.1999 -D. S. N° 006-99-PROMUDEH -Reglamento de la Ley que faculta a las Defensorías del Niño y del Adolescente a realizar conciliaciones extrajudiciales con título de ejecución.

04.06.1999 -Directiva N° 006-99-PROMUDEH -Directiva “Normas para el registro de las Defensorías del Niño y el Adolescente”

21.07.1999- R.M N° 234-99-PROMUDEH- Reglamento del Servicio de Defensorías del Niño y Adolescente.

25.01. 2000 -R.M N° 18-2000-PROMUDEH -Normas para la autorización y registro de las Defensorías del Niño y el Adolescente para realizar conciliaciones extrajudiciales con título de ejecución.

25.01.2000 -Directiva N° 005-2000-PROMUDEH -Normas para la acreditación y registro de conciliadores de las Defensorías del Niño y Adolescente.

03.06. 2000 R.M 09-06-2000 Directiva sobre la participación de la Comunidad en la Difusión y Cumplimiento de los Derechos de las niñas, niños y adolescentes.

07.08. 2000 N° 27337 Ley que aprueba el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes.

27.05.2003 N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades.

06.02.2005 -N° 003-2005-MIMDES -Reglamento de Funciones del MIMDES como Ente Rector del Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y al Adolescente.

11.04.2005. LEY N° 28487 Ley que otorga rango de Ley al Decreto Supremo N° 003-2002-PROMUDEH, Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia 2002 – 2010.

12.09.2006- N° 669-2006-MIMDES Guía de Procedimientos de Atención de Casos en las Defensorías del Niño y el Adolescente.

12.09.2006 -RM 670-2006-MIMDES- Lineamientos de Política sobre el Sistema de Defensorías del Niño y del Adolescente

17.12. 2010 -R.M N° 809-2010-MIMDES- Reglamento de coordinadores de Defensorías del Niño y del Adolescente.

14.04.2012 D.S N°001-2012-MIMP Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia 2012 – 2021.

## VISTAS FOTOGRÁFICAS





