



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS**

**EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**TESIS**

**RELACIÓN ENTRE PROCEDIMIENTOS  
NORMATIVOS DE ATENCIÓN AL NIÑO Y  
ADOLESCENTE Y SATISFACCIÓN DE LOS  
SERVICIOS DEMUNA-MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA-  
TACNA- 2022**

**PRESENTADO POR**

**BACH. FRANCISCA RAQUEL QUENTA MAMANI**

**ASESOR**

**Dr. BENITO VALVERDE CEDANO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

**MOQUEGUA-PERÚ**

**2024**



# Universidad José Carlos Mariátegui

## CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas Empresariales y Pedagógicas, certifica que el trabajo de investigación ( ) / Tesis (X) / Trabajo de suficiencia profesional ( ) / Trabajo académico ( ), titulado **“RELACIÓN ENTRE PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS DE ATENCIÓN AL NIÑO Y ADOLESCENTE Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DEMUNA-MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA- TACNA-2022”** presentado por el(a) bachiller **FRANCISCA RAQUEL QUENTA MAMANI** para obtener el grado académico ( ) o Título profesional (X) o Título de segunda especialidad ( ) de: **ABOGADO**, y asesorado por el(la) **DR. BENITO VALVERDE CEDANO**, designado como asesor con Resolución de Decanato N° 02013-2023-FCJEP-UJCM fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

Programa académico	Aspirante(s)	Trabajo de investigación	Porcentaje de similitud
DERECHO	- FRANCISCA RAQUEL QUENTA MAMANI	“RELACIÓN ENTRE PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS DE ATENCIÓN AL NIÑO Y ADOLESCENTE Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DEMUNA-MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA- TACNA-2022”	31%

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del **31%**, que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 28 de diciembre de 2023

UNIVERSIDAD “JOSE CARLOS MARIATEGUI”

DR. JAVIER PEDRO FLORES AROCUTIPA

UNIDAD DE INVESTIGACION DE LA FCJEP

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>PORTADA</b> .....	<b>i</b>
<b>PÁGINA DE JURADO</b> .....	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>viii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>xi</b>
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>13</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	13
1.2. Definición del problema .....	15
1.3. Objetivos de la investigación .....	16
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación .....	16
1.5. Variables y operacionalización .....	18
1.6. Hipótesis de la investigación .....	20
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>21</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	21
2.2. Bases teóricas .....	24
2.3. Marco conceptual .....	31
<b>CAPÍTULO III: MÉTODO</b> .....	<b>34</b>

3.1.	Tipo de investigación .....	34
3.2.	Diseño de investigación.....	34
3.3.	Población y muestra .....	35
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	36
3.5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	37
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>		<b>38</b>
4.1.	Presentación de resultados por variables.....	38
4.2.	Contrastación de hipótesis.....	41
4.3.	Discusión de resultados .....	43
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		<b>47</b>
5.1.	Conclusiones .....	47
5.2.	Recomendaciones .....	48
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....		<b>50</b>
<b>ANEXOS</b> .....		<b>55</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Cuadro de operacionalización de variables</i> .....	19
<b>Tabla 2</b> <i>Confiabilidad</i> .....	36
<b>Tabla 3</b> <i>Análisis de la variable “Procedimientos normativos de atención al niño y adolescente”</i> .....	38
<b>Tabla 4</b> <i>Análisis de la variable “Satisfacción de los servicios”</i> .....	40
<b>Tabla 5</b> <i>Prueba de normalidad</i> .....	41
<b>Tabla 6</b> <i>Relación entre variable “Procedimientos normativos de atención al niño y adolescente” y variable “Satisfacción de los servicios”</i> .....	42
<b>Tabla 7</b> <i>Relación entre dimensión “Legal” y variable “Satisfacción de los servicios”</i> .....	42
<b>Tabla 8</b> <i>Relación entre dimensión “Institucional” y variable “Satisfacción de los servicios”</i> .....	43
<b>Tabla 9</b> <i>Relación entre dimensión “Interés superior del niño y adolescente” y variable “Satisfacción de los servicios”</i> .....	43

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Análisis de las dimensiones de la variable “Procedimientos normativos de atención al niño y adolescente”</i> .....	39
<b>Figura 2</b> <i>Análisis de las dimensiones de la variable “Satisfacción de los servicios”</i> .....	40

## RESUMEN

El estudio buscó determinar la relación entre los procedimientos normativos de atención al niño y adolescente y la satisfacción de los servicios DEMUNA- Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa- Tacna- 2022. Igualmente, fue un estudio básico, que contó con el diseño transversal, correlacional, al igual que no experimental, conformando la muestra por 75 usuarios evaluados con la encuesta. Del mismo modo, los resultados establecieron que el 62.7% calificó los procedimientos normativos de atención al niño y adolescente en nivel medio, además, el 61.3% valoró en nivel medio la satisfacción de los servicios, asimismo, se identificó que la dimensión legal y la dimensión interés superior del niño y adolescente se relacionaron significativamente con la satisfacción de los servicios a través de una  $\sigma < 0.050$ , así como una relación positiva muy fuerte de 0.826 y 0.891 respectivamente, además, la dimensión institucional se relacionó significativamente con la satisfacción de los servicios mediante la  $\sigma < 0.050$  y con el valor de 0.914 mostraron una relación positiva perfecta. Concluyendo que, los procedimientos normativos de atención al niño y adolescente se relacionaron significativamente con la satisfacción de los servicios con la  $\sigma < 0.050$ , igualmente evidenciaron una relación positiva perfecta de 0.941.

**Palabras clave:** empatía, procedimientos normativos, seguridad, institucional, satisfacción.

## ABSTRACT

The study sought to determine the relationship between the regulatory procedures for child and adolescent care and satisfaction with DEMUNA-Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa- Tacna- 2022 services. It was also a basic study, with a cross-sectional, correlational and non-experimental design, with a sample of 75 users evaluated with the survey. Similarly, the results established that 62.7% rated the regulatory procedures for the care of children and adolescents at a medium level, and 61.3% rated the satisfaction with the services at a medium level. 050, as well as a very strong positive relationship of 0.826 and 0.891 respectively, in addition, the institutional dimension was significantly related to service satisfaction through  $\sigma < 0.050$  and with the value of 0.914 showed a perfect positive relationship. Concluding that, the normative procedures of child and adolescent care were significantly related to service satisfaction with  $\sigma < 0.050$ , likewise evidenced a perfect positive relationship of 0.941.

**Key words:** empathy, normative procedures, safety, institutional, satisfaction.



## INTRODUCCIÓN

Desde un apartado internacional, la realidad evidencia la necesidad que en los Estados, así como comunidades, brinden protección, al igual que una mayor consideración a la Convención de los Derechos que protegen a los menores, con la finalidad de desarrollar un conjunto de medidas que los salvaguarden de procedimientos que quebranten la integridad de estos debido a su vulnerabilidad ante escenarios a los que son expuestos en el ámbito familiar, en la comunidad o en el entorno que los rodea (Torres, 2022).

En el contexto nacional, la entidad que busca proteger los derechos de los menores es la DEMUNA, no obstante, la problemática ante esta institución radica en las deficiencias sobre las atenciones brindadas, por lo mismo que los usuarios consideran que sus necesidades no son totalmente satisfechas, produciendo de esta forma la insatisfacción debido a la deficiente calidad profesional de los colaboradores que trabajan en dicha institución (Chávez, 2022).

En cuanto a la realidad institucional, se evidencia que en el Municipio Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, la DEMUNA está siendo sujeto a constantes críticas debido a la calidad sobre las atenciones brindadas en cuanto ello se ve reflejado en la insatisfacción de los usuarios, siendo consecuencia de que los procedimientos normativos de atención no son cumplidos totalmente. Por ende, se contó con la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre los procedimientos normativos de atención al niño y adolescente y la satisfacción de los servicios DEMUNA- Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa - Tacna- 2022?

Ante lo expresado previamente, el presente estudio se orientó a revelar la forma en la que los procedimientos normativos de atención al niño y adolescente tienden a incidir respecto a la satisfacción de los servicios que perciben los usuarios asistidos en la DEMUNA en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, localizado en Tacna, reflejando las posibles deficiencias existentes en miras de promover mejoras en las atenciones brindadas.

Por consiguiente, para el cumplimiento de los fines de la investigación, esta contó con la siguiente estructuración de capítulos:

Capítulo I, se detalla el problema que dio origen al desarrollo y permitió el enfoque del estudio.

En el Capítulo II, evidencia el contenido teórico tomado en consideración para fundamentar la problemática presentada y alcanzar mayor entendimiento respecto a esta.

En torno al Capítulo III, se evidencia la metodología desarrollada, señalando los métodos, así como técnicas consideradas para la realización del estudio.

En el Capítulo IV, se exponen los resultados, ofreciendo su análisis de manera conjunta con una comparativa ante los hallazgos evidenciados por otros investigadores.

Finalmente, en el Capítulo V, se detallan las conclusiones, conjuntamente con las sugerencias derivadas de los resultados obtenidos.

Además, se presentan las referencias bibliográficas, así como el apartado anexos que evidencia información adicional considerada en la realización de la investigación.

## **CAPÍTULO I:**

### **EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

En el contexto internacional, los NNA (Niños, Niñas y Adolescentes) están integrados dentro de los conjuntos con significativa vulnerabilidad dada a los escenarios expuestos en su ambiente familiar, comunidad y entorno que los rodea. Por ende, se requiere que los estados, comunidades y la familia en sí, ofrezcan protección y consideración esencial respecto a la atención en relación a la Convención de los Derechos que protegen a los NNA a modo internacional, haciendo mención que “Los Estados que integran esta convención se hallan comprometidos a garantizar que los NNA estén protegidos formando apropiadas medidas para impedir todo procedimiento o manera de que quebrante la integridad del menor (Torres, 2022).

En América Latina, según estudios ha considerado un país por sus evidentes problemas como es el caso de Paraguay, el cual se halla asociado a los derechos que tienen los NNA, el cual se orienta en buscar una defensa en la cual prevalezca y avale el interés de los NNA buscando formar una nueva entidad con autonomía que se enfoque en la defensa de los derechos de los NNA dado que la defensoría no sólo se encamina en preservar los derechos de estos donde comprende más componentes en sus diversos contextos ya sean estos sociales como culturales; no obstante, una entidad autónoma busca orientar y garantizar un servicio adecuado con eficiencia respecto a su atención (Ravetllat y Sanabria, 2019).

En el ámbito nacional, actualmente podemos percibir que la satisfacción del usuario en cuanto a la calidad de la atención ofrecido por la DEMUNA de Cajamarca, esta viene presentando varias críticas, dado que usuario considera que sus necesidades no vienen siendo satisfechas. Esto deriva no sólo por los presupuestos asociativos, sino por la deficiente calidad profesional de los funcionarios que laboran en tal institución. A nivel nacional en el Perú aproximadamente hay 843 DEMUNAS entre las provinciales al igual que las distritales, en las cuales se han atendido cerca de 400,000 casos hacia infantes y adolescentes, no obstante, no todos estos casos han recibido una atención eficaz (Chávez, 2022).

Asimismo, en el país, según estudios indicaron que se viene evidenciando una serie de problemas respecto a los procedimientos y medidas de atención a los menores de edad, dado que estos no vienen siendo protegidos totalmente en cuanto a sus derechos esenciales, los cuales que están amparados por nuestra Constitución, siendo fundamental que se instituyen mecanismos normativos, políticas jurídicas y/o sociales, la mismas que accedan un desarrollo integral mediante redes de integración, en la mira de hacer respetar en los menores sus derechos. Además, se halló que, hay varias problemáticas en cuanto a la satisfacción, calidad de atención y deficiente profesionalismo por parte de los funcionarios de tales instituciones, los mismos que limitan una solución y una adecuada satisfacción en los usuarios (Guzmán, 2019).

Del mismo modo, hoy en día los NNA representan el grupo más endeble a nivel nacional, frente a ello es tarea crucial por parte del estado custodiar los derechos en cualquier escenario en que se hallen, esto significa que, su obligación se basa en ofrecer una adecuada calidad respecto al servicio, a fin de satisfacer las necesidades a nivel nacional de los usuarios. Sin embargo, según un estudio en la DEMUNA del Callo se halló que, se viene evidenciando una limitada capacidad respecto a la atención al usuario dado a la falta de difusión en cuanto a los servicios ofrecidos, asimismo, en tiempos de COVID-19 existió inadecuada atención al usuario y poca protección a los NNA (Rojas y Zuñiga, 2021).

En el ambiente local, en el Municipio Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, ubicado en Tacna se observó que, la DEMUNA no viene ofreciendo una atención de calidad respecto a los servicios que esta tiene establecido, donde ello se viene evidenciado mediante la poca satisfacción de los usuarios posteriormente de ser atendidos, además se halló que, los procedimientos normativos de atención a los NNA no vienen siendo cumplidos según lo estipulado. Ante lo mencionado anteriormente, es que en la indagación se pretende examinar los procedimientos normativos de atención al niño y adolescente y su relación con la satisfacción de los servicios ofrecidos por la DEMUNA examinada.

## **1.2. Definición del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre los procedimientos normativos de atención al niño y adolescente y la satisfacción de los servicios DEMUNA- Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa- Tacna- 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la dimensión legal y la satisfacción de los servicios DEMUNA- Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa- Tacna- 2022?

¿Cuál es la relación entre la dimensión institucional y la satisfacción de los servicios DEMUNA- Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa- Tacna- 2022?

¿Cuál es la relación entre la dimensión interés superior del niño y adolescente y la satisfacción de los servicios DEMUNA- Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa- Tacna- 2022?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre los procedimientos normativos de atención al niño y adolescente y la satisfacción de los servicios DEMUNA- Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa- Tacna- 2022

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación entre la dimensión legal y la satisfacción de los servicios DEMUNA- Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa- Tacna- 2022

Identificar la relación entre la dimensión institucional y la satisfacción de los servicios DEMUNA- Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa- Tacna- 2022

Identificar la relación entre la dimensión interés superior del niño y adolescente y la satisfacción de los servicios DEMUNA- Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa- Tacna- 2022

### **1.4. Justificación y limitaciones de la investigación**

El estudio en cuestión abordó una problemática relevante, explorando la dinámica entre los protocolos normativos para la atención de los menores y el grado de contenido que estos servicios generan en los usuarios que acuden a la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (DEMUNA) en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna. La **justificación social** residió en la importancia de evaluar y entender cómo los procedimientos instaurados por las instituciones influyen directamente en la experiencia de los beneficiarios de los programas. Esto fue esencial para garantizar que los servicios prestados cumplan con las expectativas y necesidades de la población objetivo, propiciando así un impacto positivo sobre la comunidad e induciendo la mejora continua de dichos servicios.

Desde una **perspectiva práctica**, la indagación fue fundamental, ya que permitió detectar posibles falencias o áreas de mejora en los procedimientos de

atención. Al identificar los componentes que más contribuyen a la satisfacción de los servicios ofrecidos por la DEMUNA, se pudieron orientar de mejor manera los esfuerzos para optimizar y asegurar la eficacia de las intervenciones que se realizaron en pro del bienestar de la población infantil y adolescente. Este análisis correlacional brindó así una hoja de ruta para la implementación de reformas basadas en evidencia, que busquen potenciar la calidad de las respuestas institucionales frente a las necesidades de este grupo social.

En lo que respecta a la **justificación teórica**, este estudio contribuyó al enriquecimiento del corpus de conocimientos existentes sobre los servicios de protección y atención a la infancia y adolescencia. Al establecer la relación entre los procedimientos estandarizados y la satisfacción de los usuarios, se proporcionó una base empírica para la comprensión de cómo las normativas inciden en los resultados de los servicios sociales. Dicha correlación pudo ofrecer al conocimiento científico una nueva perspectiva que incitó el cuestionamiento y la discusión teórica en torno a las mejores prácticas en el ámbito de la asistencia social.

Por último, la **justificación metodológica** subyació en la elección de un diseño correlacional y el empleo de cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron ideales para capturar la percepción de los usuarios de la DEMUNA de manera estructurada y sistemática. Esta metodología se fundamentó en su habilidad para discernir la magnitud y dirección de la asociación entre las variables de interés, ofreciendo una visión clara de la interacción entre los procedimientos normativos y la satisfacción con los servicios recibidos y así facilitar la interpretación de cómo uno de estos elementos puede influir en el otro.

La **importancia** del presente estudio radicó en su potencial para traducir resultados académicos en mejoras tangibles en el sector social. Al revelar la correlación entre los procesos normativos y la contentura de los servicios de DEMUNA, se destacó la trascendencia de los estándares de atención para la satisfacción del usuario. Esto reafirmó la necesidad de implementar políticas que no solo atiendan a la norma, sino que también reflejen las expectativas y valoraciones reales de la comunidad, especialmente de aquellos en situación de vulnerabilidad.

Respecto a las **limitaciones** propias de la investigación, estas incumbieron a la poca información proveniente de fuentes confiables que se asocia con la temática expuesta en el estudio, de modo que, fue limitado el contenido empleado para el análisis de los resultados estadísticos conseguidos, así como para desarrollar una comparación respecto a los resultados frente a los hallazgos de otros investigadores.

## **1.5. Variables y operacionalización**

### **1.5.1. Variables**

**Variable independiente:** Procedimientos normativos de atención al niño y adolescente

**Definición conceptual:** La variable corresponde a un conjunto de normativas que permiten orientar las atenciones brindadas en miras de ofrecer calidad sobre estas y en función de las necesidades de los usuarios (Ramos, 2022).

**Definición operacional:** La variable por medio de un cuestionario buscó analizar a las dimensiones legal, institucional, así como la dimensión interés superior del niño y adolescente.

**Variable dependiente:** Satisfacción de los servicios

**Definición conceptual:** La variable corresponde a la valoración que realizan los usuarios en cuanto a los servicios que han recibido, estableciendo su perspectiva sobre el cumplimiento o no de sus expectativas y necesidades (Rojas y Zuñiga, 2021).

**Definición operacional:** La variable por medio de un cuestionario buscó evaluar a la dimensión empatía, al igual que la dimensión seguridad y fiabilidad.



## 1.5.2. Operacionalización

**Tabla 1**

*Cuadro de operacionalización de variables*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escal de medición	Instrumento
<b>Variable independiente:</b> Procedimientos normativos de atención al niño y adolescente	La variable corresponde a un conjunto de normativas que permiten orientar las atenciones brindadas en miras de ofrecer calidad sobre estas y en función de las necesidades de los usuarios (Ramos, 2022).	La variable por medio de un cuestionario buscó analizar a las dimensiones legal, institucional, así como la dimensión interés superior del niño y adolescente.	Legal	Nacional Internacional	Ordinal Nivel bajo (1-25) Nivel medio (26-50) Nivel alto (51-75)	Cuestionario
			Institucional	Fiscalía de familia Unidad de protección especial		
			Interés superior del niño y adolescente	Capacidad operativa DEMUNA		
<b>Variable dependiente:</b> Satisfacción de los servicios	La variable corresponde a la valoración que realizan los usuarios en cuanto a los servicios que han recibido, estableciendo su perspectiva sobre el cumplimiento o no de sus expectativas y necesidades (Rojas y Zuñiga, 2021).	La variable por medio de un cuestionario buscó evaluar a la dimensión empatía, al igual que la dimensión seguridad y fiabilidad.	Empatía	Capacidad de atención Atención personalizada	Ordinal Nivel bajo (1-25) Nivel medio (26-50) Nivel alto (51-75)	Cuestionario
			Seguridad	Cortesía Confidencialidad		
			Fiabilidad	Atención adecuada Predisposición		

## **1.6. Hipótesis de la investigación**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre los procedimientos normativos de atención al niño y adolescente y la satisfacción de los servicios DEMUNA- Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa- Tacna- 2022

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

Existe relación significativa entre la dimensión legal y la satisfacción de los servicios DEMUNA- Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa- Tacna- 2022

Existe relación significativa entre la dimensión institucional y la satisfacción de los servicios DEMUNA- Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa- Tacna- 2022

Existe relación significativa entre la dimensión interés superior del niño y adolescente y la satisfacción de los servicios DEMUNA- Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes a nivel internacional**

Álvarez y Sánchez (2022), Ecuador, fijó como objetivo examinar la recuperación internacional de infantes y adolescentes ecuatorianos y la carencia de un procedimiento normativo y judicial para sustanciar. Para ello se efectuó una indagación cualitativa, explicativa, analítica, no experimental, la muestra formada por fuentes documentales y se consideró el análisis documental para recabar datos. Los resultados exhibieron que, la sustracción internacional (SI) de los infantes y adolescente se funda en el traslado ilícito y en la retención ilícita; además que en el país no existe legislación específica al Cod. del niño y adolescente. Por ello es que la indagación concluyó que, hay carencia de normativa interna e incumplimiento de términos determinados en el Convenio sobre los aspectos Civiles de la SI de Menores.

Navarro (2022), Urcuquí, definió como objetivo examinar las medidas de protección como componentes para evitar los índices de maltrato en infantes y adolescentes en los procesos normativos gestionados en la junta cantonal de protección de derechos. Se efectuó una metodología explicativa, cualitativa, no experimental, analítica, básica, la muestra formada por 6 profesionales del cantón y por medio de la entrevista fue que se recabó información. Los resultados ostentaron que, no se cuenta con profesionales idóneos para ofrecer una atención de calidad a los menores, hay incumplimiento de los preceptos de protección en los derechos y normativas a los menores. Por ello fue que se concluyó que, las medidas

de protección no vienen contando con un cumplimiento eficaz hacia los procesos normativos, dado a la falta de profesionales técnicos.

Álvarez et al., (2020), Cuenca, estableció como objetivo examinar el procedimiento normativo del apremio personal (AP) por pensiones alimentarias en asociación con el interés superior de los infantes y adolescentes. Se efectuó una metodología explicativa, analítica, cualitativa, no experimental, la muestra formada por fuentes documentales y mediante el análisis documental fue que se recabo información. Los resultados exhibieron que, en lo referido a la eficacia de la normativa un nivel eficaz de 12%, regularmente eficaz de 75% e ineficaz de 13%, además se halló que, el empleo del AP no tiende a satisfacer al ISN y este viene a ser un precepto constitucional que requiere estar por encima de las normativas. Por ello se concluyó que, los procedimientos normativos requieren de una mejor eficacia en cada uno de sus intereses hacia el menor.

### **2.1.2. Antecedentes a nivel nacional**

Chumbe (2021), San Martín estableció como objetivo examinar la asociación de atención frente a la calidad del servicio de la DEMUNA en un municipio. Para ello se efectuó un estudio explicativo, no experimental, correlacional, la muestra integrada por 35 usuarias y para la obtención de datos se consideró un cuestionario. Los resultados exhibieron que, en lo referido al nivel de atención del servicio, el 42.9% dijo que es inadecuado, el 45.7% regular y el 8.5% adecuado; mientras que, respecto a la calidad, el 25.7% que es inadecuado y el 65.7% que es regular. Por ello es que la indagación concluyó que, entre las variables examinadas sí hubo asociación demostrativa tras un valor correlacional de 0.827 y un  $\alpha$  de 0.000.

Cruzado (2022), Callao, se definió como objetivo examinar la aplicación de los instrumentos de gestión (IG) respecto a los servicios de atención integral en un DEMUNA. Para ello se efectuó una indagación cualitativa, explicativa, sistemática, no experimental, la muestra estuvo integrada por 6 colaboradores de la DEMUNA, en donde se alcanzó los datos a través de una entrevista. Los resultados ostentaron que, la aplicación del ROF si viene cumpliendo con su servicio de atención integral, además el Plan de Trabajo de la institución, viene acatando con el desarrollo y

fortalecimiento respecto a las capacidades de los infantes y adolescentes. Por ello es que se concluyó que, los IG vienen aplicándose de forma óptima en cuanto a los servicios de atención.

Winchez (2021), Lima, se fijó como objetivo examinar la asociación entre la gestión administrativa (GA) frente a la calidad de servicio (CS) que ofrece la DEMUNA de un municipio. Se efectuó una metodología correlacional, explicativa, transeccional, no experimental, cuantitativa, la muestra formada por 100 usuarios, a partir de un cuestionario de recabó datos. Los resultados ostentaron que, en lo referido al nivel de la GA, el 21.4% dijo que es mala, el 55.3% que es regular y el 23.3% que es buena; mientras que, respecto a la CS, el 14.6% dijo que es mala, el 58.3% que es regular y el 27.2% que es buena. Por ello es que la indagación concluyó que, entre las variables examinadas sí hubo asociación equivalente a una correlación de 0.422 y una sigma de 0.000.

Fernández (2019), Yurimaguas, definió como objetivo examinar los factores limitantes de la oferta respecto a los servicios frente a la satisfacción del usuario en la DEMUNA de un municipio. Se efectuó una metodología explicativa, correlacional, no experimental, analítica, cuantitativa, la muestra estuvo formada por 74 usuarios, en donde se recabó datos por medio de un cuestionario. Los resultados presentaron que, entre las dimensiones: administrativos, capacitación al personal y logística se relacionó inversamente con la satisfacción al usuario, dado que estuvo como valores correlaciones un -0.667; -0.649 y -0.670 proporcionalmente. Por ello es que se concluyó que, entre las variables hubo una asociación inversa, dado que se alcanzó una correlación de -0.726 y una sigma menor de 0.050.

### **2.1.3. Antecedentes a nivel local**

Se desarrolló una búsqueda en la localidad de Tacna en diversos repositorios de las universidades, no obstante, no se hallaron indagaciones que se vinculen con el tema presentado y sean de aporte en la investigación.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Procedimientos normativos de atención al niño y adolescente**

Los procedimientos normativos de atención a menores se refieren a las directrices y regulaciones establecidas para garantizar una protección integral de sus derechos (Zima, 2023). Estos protocolos están diseñados para promover el interés superior del niño, asegurando que reciba un trato adecuado y atención especializada en cualquier contexto, ya sea en la esfera de la asistencia social, la salud o en el ámbito educativo. De esta forma, las entidades competentes cuentan con lineamientos claros para actuar de manera efectiva y en conformidad con las disposiciones legales vigentes (Álvarez y Sánchez, 2022).

Adicionalmente, estas reglamentaciones estipulan los mecanismos de supervisión y las sanciones correspondientes a fin de hacer cumplir los estándares de atención (Hauge et al., 2023). Tienen una especial relevancia en situaciones de vulnerabilidad, tales como en casos de maltrato o abandono, donde se articulan las acciones de distintas instituciones para salvaguardar la seguridad y el desarrollo de los afectados. A través de este entramado normativo, se busca garantizar que todo proceso relativo a los derechos del niño sea abordado con la diligencia y la seriedad que merece (Álvarez et al., 2020).

Por último, estos protocolos no solo velan por una respuesta inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, sino que también proponen un marco de acción preventiva (Every y Sutherland, 2023). Ello incluye programas de formación para los responsables de aplicar los mencionados procedimientos, así como el fomento de una cultura de respeto y priorización del bienestar infantil y adolescente dentro de la sociedad. De esta manera, se fortalece el tejido social, asegurando que las nuevas generaciones crezcan en un entorno que respeta y promueve sus derechos fundamentales (Chávez, 2022).

#### **2.2.1.1. Dimensión 1: Legal**

La dimensión legal en los procedimientos normativos focalizada en los menores de edad abarca un conjunto de disposiciones y reglamentos que objetivan proteger sus derechos fundamentales. En este espectro, la atención jurídica prestada

a infantes y adolescentes se estructura alrededor de principios internacionales y nacionales (Cabezas et al., 2023). Dichos estatutos aseguran que las respuestas legales y los sistemas judiciales se adapten a sus necesidades específicas. Esto implica un tratamiento diferenciado y prioritario dentro del marco legal, donde sus voces y circunstancias personales deben ser evaluadas con el escrúpulo correspondiente (Chumbe, 2021).

A su vez, estas medidas promueven un ambiente propicio para su desarrollo integral, garantizando que las intervenciones de las autoridades sean realizadas con el respeto irrestricto a su dignidad y derechos inherentes (Agnafors et al, 2023). Como consecuencia, cada decisión o política implementada debe ser revisada meticulosamente, considerando el bienestar del niño y el adolescente como lo primordial. Se promueve, por tanto, la implementación de procesos que sean transparentes, accesibles y ajustados a los estándares de protección que la sociedad demanda para esta población vulnerable (Cruzado, 2022).

Finalmente, el tejido normativo destinado a proteger a jóvenes y preadolescentes insta a las instancias gubernamentales a ofrecer servicios de apoyo que abarquen desde la asistencia social hasta la representación legal especializada (Korsgaard et al, 2023). Esto significa que el Estado debe proveer los mecanismos para que cada niño y adolescente reciba la tutela y la orientación jurídica necesaria para hacer valer sus derechos e intereses legítimos. Se busca, de este modo, equiparlos con las herramientas adecuadas para encarar los retos que se presenten, sustentándose en un marco que les permita desenvolverse en un ambiente seguro y propicio para su desarrollo (Fernández, 2019).

#### **2.2.1.2. Dimensión 2: Institucional**

La dimensión institucional en los procedimientos normativos enfocados en la protección de menores abarca el marco estructural y organizativo encargado de la implementación y fiscalización de las políticas dirigidas a la juventud (Solva et al., 2023). Se refiere a cómo las entidades gubernamentales, tanto a nivel nacional como local, se organizan para asegurar que se cumplan los derechos de de los menores. Este esquema hace hincapié en la formación de protocolos claros y

eficientes para atender cualquier caso que involucre la integridad o el bienestar de esta población vulnerable (Guzmán, 2019).

Adicionalmente, las entidades encargadas del amparo juvenil deben asegurar la continua actualización y revisión de estas normativas para adaptarse a los cambiantes desafíos sociales y las necesidades específicas de los menores (Toulany et al., 2023). Por consiguiente, la estructura institucional tiene la responsabilidad de propiciar una formación y capacitación constante de su personal, para garantizar respuestas adecuadas e inmediatas ante situaciones de riesgo o vulnerabilidad en las que se puedan encontrar los menores (Navarro, 2022).

Finalmente, al contemplar el sistema de cuidado y protección, es crucial considerar el establecimiento de mecanismos intersectoriales que promuevan la colaboración entre diferentes órganos del estado, organizaciones no gubernamentales y la sociedad civil (Tanner, 2023). Esto facilita la creación de redes de apoyo eficaces que pueden actuar de manera coordinada para prevenir y responder a situaciones que afecten negativamente a los más jóvenes. La transversalidad de estas acciones resulta esencial para fortalecer el marco de seguridad y bienestar dedicado a los menores dentro del contexto normativo peruano (Ravetllat y Sanabria, 2019).

### **2.2.1.3. Dimensión 3: Interés superior del niño y adolescente**

Esta dimensión está encaminada a garantizar una atención integral que priorice el bienestar y el desarrollo pleno de los menores en el ámbito jurídico (Lassen et al., 2023). Este enfoque se refleja en la implementación de políticas públicas y la aplicación de la normativa, las cuales deben ajustarse siempre a lo que mejor cumpla con las necesidades y derechos de la infancia y adolescencia. Tal abordaje implica una constante evaluación y ajuste legislativo para adaptarse a las cambiantes circunstancias que puedan afectar a este grupo vulnerable (Rojas y Zúñiga, 2021).

Adicionalmente, este enfoque exige que, durante la ejecución de cualquier procedimiento legal o administrativo, las autoridades competentes ponderen las consecuencias de sus decisiones en la vida de los menores implicados (Cockcoft et



al., 2023). Esto implica un análisis detallado de cada caso, considerando el contexto familiar, social y personal de los menores, siempre buscando su mayor beneficio y protegiendo sus derechos fundamentales, como la salud, educación y el sano desarrollo (Torres, 2022).

Finalmente, este mandato se traduce en la obligación de ofrecer un marco de protección que trasciende lo jurídico, involucrando aspectos sociales y culturales que inciden directamente en el crecimiento de la niñez y la adolescencia (Sumari et al., 2023). Los organismos encargados de velar por la protección de los derechos de estos grupos deben trabajar conjuntamente para crear entornos seguros y propicios para su óptimo desarrollo, siempre bajo la premisa de que sus intereses deben ser la prioridad en cualquier entorno y circunstancia (Winchez, 2021).

#### **2.2.1.4. Teoría de la variable de estudio**

En la práctica jurídica peruana, la teoría general del interés superior del niño, respaldada por el autor y jurista brasileño Paulo Lins e Silva, establece que todas las decisiones y acciones emprendidas por entidades públicas o privadas deben garantizar la promoción y protección de los derechos de los menores. Este principio normativo, plenamente integrado en la legislación nacional, rige los procedimientos administrativos y judiciales, siempre buscando que se priorice el bienestar de los menores en consonancia con la Convención sobre los Derechos del Niño (Bravo y Yupanqui, 2022).

#### **2.2.2. Satisfacción de los servicios**

La satisfacción de los servicios proporcionados por las Defensorías Municipales del Niño y del Adolescente (DEMUNA) representa el nivel de cumplimiento de las expectativas de los usuarios respecto a la atención recibida (Beal et al., 2023). Estos organismos, encargados de proteger y promover los derechos de la población infantil y adolescente, se evalúan en virtud de la efectividad, eficiencia y calidad en la resolución de los casos reportados. La percepción favorable de sus beneficiarios es indicativa de una gestión adecuada y un desempeño comprometido con los principios de la Convención sobre los Derechos del Niño (Álvarez y Sánchez, 2022).

Adicionalmente, la valoración positiva de la comunidad en relación con las DEMUNA evidencia una comunicación efectiva y un manejo transparente de los procedimientos. La implementación de buenas prácticas, la formación continua del personal y el acceso sin trabas a los servicios son aspectos claves que contribuyen al reconocimiento de estas entidades. La implementación de mecanismos de retroalimentación y la adaptabilidad frente a las necesidades cambiantes también son factores que influyen directamente en el nivel de reconocimiento por parte del público usuario (Álvarez et al., 2020).

Finalmente, la congruencia entre las expectativas ciudadanas y la experiencia adquirida durante el proceso de atención es un factor determinante en la percepción de satisfacción. Los esfuerzos por parte de estas instituciones para proporcionar soluciones pertinentes y oportunas ante las problemáticas de los menores es un reflejo del compromiso con el resguardo de sus derechos. Los indicadores de satisfacción se convierten, por tanto, en una herramienta valiosa para el mejoramiento continuo de las DEMUNA, y en última instancia, garantizan una respuesta efectiva hacia la protección de la niñez y adolescencia en la sociedad (Chávez, 2022).

#### **2.2.2.1. Dimensión 1: Empatía**

La capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los usuarios ha devenido en un indicador crucial para la medición de la calidad en la prestación de los servicios por parte de las Defensorías Municipales del Niño y del Adolescente (DEMUNA). Esta comprensión emocional, que permite a los funcionarios sintonizar con las preocupaciones y necesidades de los asistentes, contribuye significativamente a mejorar la percepción sobre la eficiencia y calor humano ofrecidos por estas instituciones (Chumbe, 2021).

Por otro lado, el establecimiento de una relación basada en la consideración de las emociones y situaciones particulares de cada individuo ha demostrado ser fundamental en el proceso de solución de conflictos que manejan las DEMUNAs. La habilidad para ponerse en la posición del otro y actuar acorde a esa comprensión facilita la generación de soluciones justas y satisfactorias para todas las partes

involucradas, consolidando así un sistema de apoyo más efectivo y cercano a la realidad social del entorno (Cruzado, 2022).

Finalmente, la incorporación de procedimientos que reflejen esta cualidad humana en la operatividad diaria de dichas entidades ha llevado a un incremento en la confianza y en la valoración positiva de la comunidad hacia el servicio. La escucha activa y la respuesta empática no sólo alivian la carga emocional de los beneficiarios, sino que además potencian la resiliencia comunitaria ante situaciones adversas, destacando el rol vital de las DEMUNA's como pilares de apoyo en la estructura social (Fernández, 2019).

#### **2.2.2.2. Dimensión 2: Seguridad**

La seguridad en la satisfacción de los servicios de una DEMUNA refiere al conjunto de medidas y procedimientos adoptados para asegurar que los usuarios reciban una atención eficaz y diligente dentro de estas instancias. La efectividad de este mecanismo recae en la capacidad para proteger los derechos de niños, niñas y adolescentes en el proceso de promoción y defensa de sus derechos fundamentales. Asimismo, se establece un entorno de confianza y resguardo, garantizando la confidencialidad y el trato adecuado conforme a los estándares de protección infantil y juvenil (Guzmán, 2019).

Adicionalmente, es esencial hacer hincapié en la probidad administrativa del personal operativo dentro de la institución, lo que asegura que las intervenciones sean realizadas con la máxima integridad y profesionalismo. Los protocolos de actuación deben estar alineados con la normativa legal vigente, permitiendo abordar adecuadamente las situaciones de riesgo y brindando soluciones oportunas que coadyuven en el restablecimiento de los derechos vulnerados. Estas acciones fortalecen el sentimiento de protección entre los beneficiarios del servicio (Navarro, 2022).

Por último, la evaluación periódica de la calidad del servicio prestado por estas entidades es crucial para identificar áreas de mejora y promover así la excelencia en la atención. Instrumentos como encuestas de satisfacción, auditorías y seguimiento de casos, son vitales para medir la efectividad de las medidas de

seguridad implementadas y garantizar la consecución de un ambiente seguro y propicio para el desarrollo integral de los menores atendidos. La retroalimentación obtenida se convierte en un pilar clave para la evolución continua de las prácticas en vigencia (Ravetllat y Sanabria, 2019).

### **2.2.2.3. Dimensión 3: Fiabilidad**

La consistencia en la prestación de los servicios por parte de las Defensorías Municipales del Niño y del Adolescente (DEMUNA) es determinante para generar una percepción positiva en la ciudadanía. Esto se refiere a la capacidad de estas entidades de ofrecer asistencia de manera confiable, manteniendo un estándar alto de atención en cada interacción con el usuario. La congruencia entre los servicios brindados y las expectativas del público es esencial para edificar un vínculo de confianza y seguridad en la población beneficiaria (Rojas y Zúñiga, 2021).

Además, la mejora continua es un aspecto crucial en el cumplimiento efectivo de las responsabilidades de las DEMUNAs. La implementación de protocolos de atención y la formación constante del personal contribuyen a la consolidación de un servicio fiable. La retroalimentación de los usuarios se revela como un instrumento vital para identificar áreas de oportunidad y asegurar que los servicios ofrecidos se alineen con las necesidades de los menores (Torres, 2022).

Finalmente, la evaluación sistemática de los procesos internos de las DEMUNAs provee datos fundamentales para el fortalecimiento de la confiabilidad en su oferta de servicios. Esta evaluación debe ser objetiva y periódica, permitiendo así detectar desafíos tempranamente y promoviendo medidas correctivas que coadyuvan a la satisfacción integral de los usuarios. La transparencia en la gestión y la rendición de cuentas son elementos que complementan y potencian la confianza en estos organismos dedicados a la defensa de los derechos de los menores (Winchez, 2021).

### **2.2.2.4. Teoría de la variable de estudio**

La concepción de la satisfacción usuaria frente a las labores de las DEMUNA's puede estudiarse desde la perspectiva de la teoría de los Derechos Colectivos, acuñada por el jurista peruano Marcial Rubio. Esta teoría sostiene que

ciertos derechos, a diferencia de los individuales, son ejercidos y benefician a un colectivo en su conjunto. La DEMUNA's no solo tutela los intereses particulares de menores, sino que, al intervenir, promulga el bienestar de la comunidad, asegurando que los servicios prestados resulten en un mejor ambiente social, público y familiar, en consonancia con el principio de interés superior del niño (Sauca, 2019).

### **2.3. Marco conceptual**

**Autonomía progresiva:** Concepto que reconoce el derecho de menores a ejercer gradualmente un mayor control sobre sus propias vidas y decisiones, en concordancia con su desarrollo y madurez (Ravetllat y Sanabria, 2019).

**Consentimiento informado en menores:** Procedimiento que garantiza que los menores, según su nivel de comprensión, reciban toda la información necesaria para las decisiones conscientes sobre acciones que afecten su vida y bienestar (Rojas y Zúñiga, 2021).

**Evaluación de servicios:** Proceso a través del cual se revisa y mide la calidad y efectividad de los programas y servicios destinados a la infancia y adolescencia, con el propósito de mejorarlos constantemente y adaptarlos a las necesidades de los menores (Navarro, 2022).

**Guarda y custodia:** Términos legales que describen la responsabilidad de cuidar y proveer un ambiente seguro y propicio para el desarrollo de un menor, lo cual puede ser conferido a padres u otros adultos autorizados por la ley (Winchez, 2021).

**Instituciones de acogida:** Refiere a los establecimientos que proveen residencia temporal o permanente a los menores que no pueden vivir con sus familias, ofreciendo protección y atención necesaria a su situación (Torres, 2022).

**Interés superior del niño:** Principio jurídico que prioriza el bienestar y las necesidades de los menores en todas las decisiones y políticas que les afectan, asegurándose de que sus derechos y su desarrollo sean la máxima preocupación en cualquier procedimiento legal o administrativo (Álvarez et al., 2020).

**Intervención psicosocial:** Estrategia de apoyo que busca mejorar el bienestar emocional y social de menores, a través de la atención de profesionales especializados en su interacción con la comunidad y su entorno (Fernández, 2019).

**Marco normativo de infancia y adolescencia:** Este concepto alude al conjunto de leyes y reglamentos específicos que se aplican en Perú para garantizar los derechos de las poblaciones más jóvenes, concretamente aquellos que se hallan entre la niñez y la juventud (Álvarez y Sánchez, 2022).

**Medidas de protección especial:** Se refiere a las acciones jurídicas y administrativas enfocadas en los menores que se encuentran en situaciones de riesgo o vulnerabilidad, buscando restablecer sus derechos y proporcionarles un entorno seguro (Chumbe, 2021).

**Políticas públicas de infancia:** Sección del ordenamiento legal que engloba las directrices y estrategias del gobierno para promover y proteger los derechos de los niños y adolescentes, asegurando su desarrollo integral en sociedad (Sauca, 2019).

**Procedimientos de atención al menor:** Conjunto de protocolos y acciones sistemáticas implementadas por las autoridades competentes para atender las necesidades de los menores, asegurando su cuidado y protección adecuados (Chávez, 2022).

**Protección integral del menor:** Se refiere a las acciones y medidas legislativas que el Estado peruano adopta asegurando el bienestar y desarrollo de niños y adolescentes, abarcando ámbitos como salud, educación y seguridad, con especial consideración a su condición de sujetos en desarrollo (Bravo y Yupanqui, 2022).

**Red de apoyo social:** Refiere a la estructura compuesta por distintas entidades y organizaciones, tanto gubernamentales como no gubernamentales, cuyo propósito es ofrecer asistencia y recursos a los menores de edad para favorecer su bienestar y protección (Bravo y Yupanqui, 2022).

**Satisfacción del interesado:** Indicador que mide el grado de contento y cumplimiento referente a las expectativas que tienen los menores respecto a los procedimientos y servicios que se les proporcionan (Cruzado, 2022).

**Tutela de menores:** Acción legal mediante la cual un adulto es designado para cuidar de un niño o adolescente, asumiendo responsabilidades parentales en ausencia de los padres naturales o cuando estos están imposibilitados de cumplir con sus funciones (Guzmán, 2019).

## CAPÍTULO III

### MÉTODO

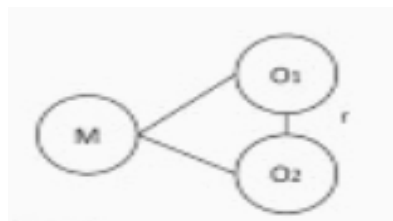
#### 3.1. Tipo de investigación

Se tuvo un estudio básico, en cuanto se buscó no sólo la determinación de la relación de los elementos analizados, sino también con la información recolectada se brindó la oportunidad de ampliar los conocimientos respecto a la realidad expuesta por las variables. Cohen y Gómez (2019), mencionan que estas indagaciones buscan ampliar los conocimientos de los lectores respecto a la problemática analizada.

#### 3.2. Diseño de investigación

El diseño fue transversal, no experimental y correlacional, en cuanto se aplicó en una sola oportunidad el elemento que facilitó el recojo de datos, además, la realidad presentada por los elementos evaluados no fue alterada, y el fin del estudio se orientó a establecer el grado de incidencia de las variables (Cohen y Gómez, 2019).

Se evaluó a la muestra (M) buscando consignar el grado de incidencia de las variables (O1, O2). Igualmente, dicho análisis permitió determinar la relación demostrada por las variables (R).





### **3.3. Población y muestra**

**Población:** La población se vio conformada por 75 usuarios que fueron asistidos en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa y que tengan conocimientos respecto a los procedimientos normativos de atención de la DEMUNA. Cohen y Gómez (2019), afirman que la población es conformada por la cantidad de individuos que brindan su perspectiva en miras de analizar cierta problemática.

**Muestra:** la muestra correspondió a la no probabilística censal, siendo integrada por los 75 usuarios, sin haber incurrido a la estadística para estimar el elemento muestral de la investigación. Cohen y Gómez (2019), informan que esta muestra no emplea la estadística para establecer la totalidad de individuos que participa en el desarrollo de una investigación, por lo mismo que la población es inferior a los cien participantes.

**Muestreo:** se contó con el muestreo intencional, debido a que el investigador expuso los criterios considerados para la determinación de personas que brindan su perspectiva en el análisis de cierta problemática, garantizando con ello la obtención de datos de calidad. Cohen y Gómez (2019), manifiestan que este muestreo incurre en un proceso de selección de participantes del estudio mediante criterios de inclusión, buscando demostrar la calidad de la información recolectada por estos.

#### **Criterios de inclusión**

Usuarios con conocimientos respecto a los procedimientos normativos empleados para la atención en la DEMUNA, así como aquellos usuarios con disponibilidad para participar en la aplicación del instrumento que permitió el recojo de información.

#### **Criterios de exclusión**

Usuarios que no hayan sido asistidos en la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa y que no muestren interés de colaborar en la investigación.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Técnicas:** se optó por la encuesta, Cohen y Gómez (2019), indica que este mecanismo contribuye a la recolección de información que permite caracterizar a cierto contexto en estudio por medio de la exposición de un conjunto de interrogantes.

**Instrumento:** se aplicó el cuestionario, el cual expuso 15 preguntas para la valoración de cada variable, siendo estas analizadas a través de la escala ordinal. Cohen y Gómez (2019), mencionan que el cuestionario expone interrogantes encaminadas a analizar cierta problemática de un contexto de estudio, lo cual es factible por medio de la recolección de la perspectiva del elemento muestral.

**Validación:** Cohen y Gómez (2019), manifiestan que las fichas técnicas representan una forma de validación, donde se exponen a los expertos o profesionales que son considerados para la creación de los instrumentos que ayudan en el recojo de datos de una investigación. Por lo cual, se expuso la validez de los instrumentos con la presentación de fichas técnicas (Anexo 5), las cuales evidenciaron aquellos autores que se tomaron en consideración para el desarrollo de los instrumentos.

**Confiabilidad:** Cohen y Gómez (2019), revelan que la fiabilidad en cuanto a los instrumentos para recabar los datos, queda determinada con el uso de la estadística y con la presentación de valores numéricos. Por lo cual, en este estudio se calculó el Alfa de Cronbach (Anexo 4) el cual reveló la fiabilidad del instrumento desarrollado para el recojo de datos, en cuanto se alcanzaron valoraciones de Alfa de Cronbach mayores a 0.70.

**Tabla 2**

*Confiabilidad*

Variable	Valor	Condición
Variable 1	0.860	
Variable 2	0.902	Confiable
Ambas variables	0.928	

*Nota:* Procesado en SPSS V26.00

### **3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Los resultados fueron expuestos con la estadística inferencial, la misma que con las valoraciones de correlación, así como el valor de significancia se demostró el grado de incidencia de los elementos analizados, de tal forma que una sigma menor a 0.050 contribuyó en la validación de la hipótesis del estudio, mientras que, con el empleo de la estadística descriptiva se pudo establecer la caracterización de los elementos evaluados por medio de los porcentajes, de forma conjunta con las frecuencias alcanzadas, quedando los datos procesados con el Excel y SPSS V 26.00.

**CAPÍTULO IV:**  
**PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

**4.1. Presentación de resultados por variables**

**Tabla 3**

*Análisis de la variable “Procedimientos normativos de atención al niño y adolescente”*

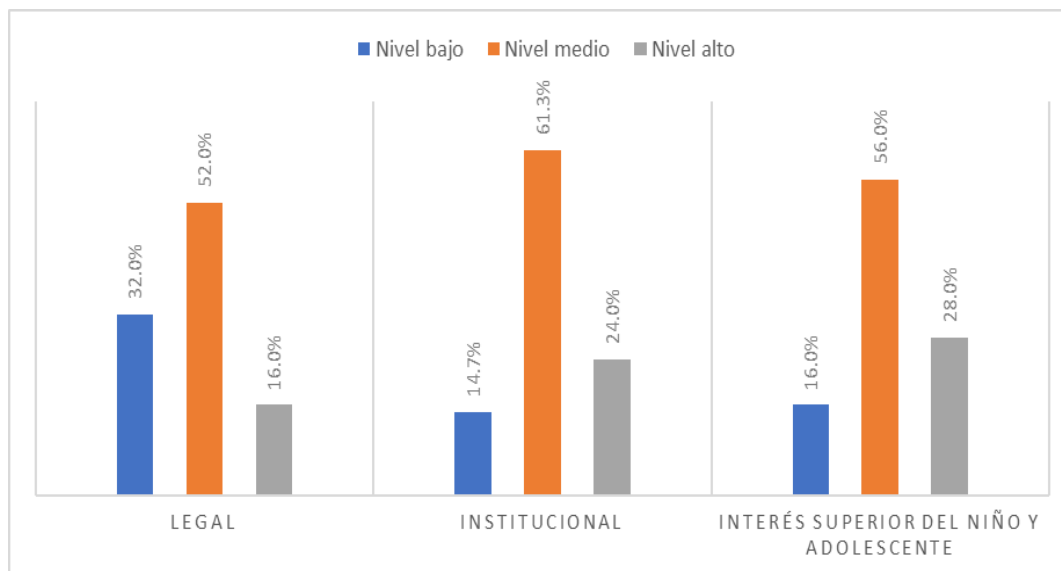
	<b>F</b>	<b>%</b>
Nivel bajo	10	13,3
Nivel medio	47	62,7
Nivel alto	18	24,0
Total	75	100,0

*Nota:* Procesado en SPSS V26.00

En cuanto al análisis de los procedimientos normativos de atención al niño y adolescente, de la totalidad de usuarios, el 62.7% lo calificó en tendencia media, además, el 24.0% afirmó que se encontró en nivel alto y para el 13.3% se halló en bajo nivel, debido a que examinando el procedimiento normativo en sí mismo, se detecta un auto reforzamiento continuo, en el cual cada revisión y optimización de los protocolos obedece al objetivo de incrementar la eficacia en la respuesta y atención, estableciendo una práctica reflexiva que asegura la adecuación y actualización constante frente a las dinámicas sociales.

**Figura 1**

*Análisis de las dimensiones de la variable “Procedimientos normativos de atención al niño y adolescente”*



Nota: Procesado en SPSS V26.00

En cuanto a la dimensión legal, ésta alcanzó una valoración de nivel medio con una representatividad del 52.0%, asimismo, mostró bajo nivel mediante una representatividad del 32.0%, además, se encontró que el 61.3% calificó la dimensión institucional en nivel medio y el 24.0% en nivel alto, mientras que, la dimensión interés superior del niño y adolescente fue valorada en tendencia media por el 56.0% y en nivel alto por el 28.0%, siendo estos resultados la consecuencia de que desde la perspectiva legal, dicha metodología se configura en consonancia con las legislaciones vigentes, enfocándose en la protección y garantía de derechos fundamentales de la población joven, articulándose con marcos jurídicos y normas que dictaminan la operatividad en estos contextos. Bajo el prisma institucional, las maniobras adelantadas en este mecanismo se integran con la estructura y funcionamiento de distintas organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, forjando un andamiaje de soporte y atención que responde a las necesidades intrínsecas y emergentes de este sector demográfico. El interés superior del niño y adolescente se halla incrustado en el núcleo del sistema de atención, prevaleciendo como principio rector y articulador en la toma de decisiones y

delineamiento de políticas públicas, a fin de promover su desarrollo pleno en un entorno seguro y propicio.

**Tabla 4**

*Análisis de la variable “Satisfacción de los servicios”*

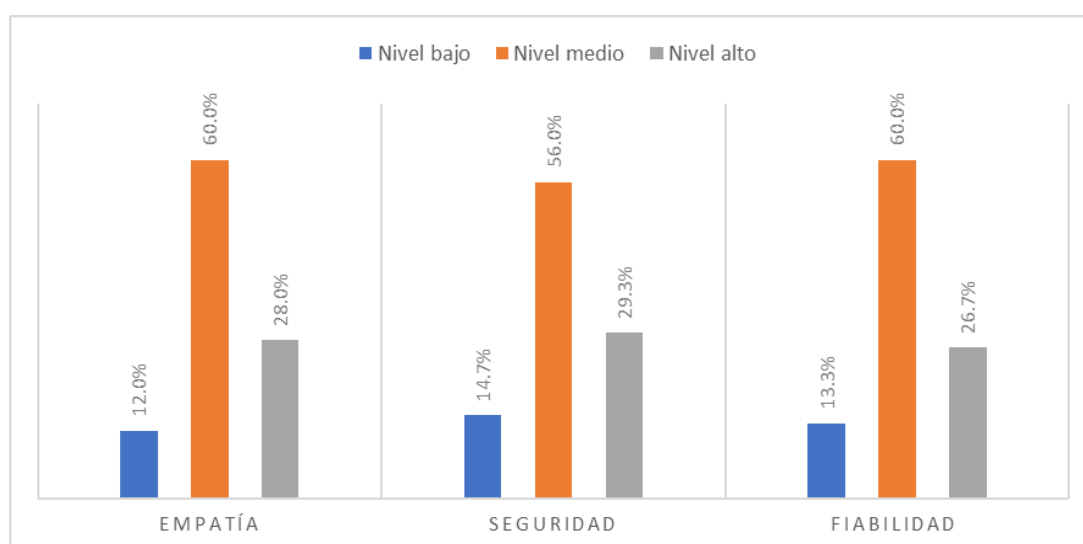
	<b>F</b>	<b>%</b>
Nivel bajo	10	13,3
Nivel medio	46	61,3
Nivel alto	19	25,3
Total	75	100,0

*Nota:* Procesado en SPSS V26.00

Respecto al análisis de la satisfacción de los servicios, el 61.3% afirmó que se encontró en nivel medio, para el 25.3% en nivel alto, además, el 13.3% sostuvo que predominó en bajo nivel, en cuanto la satisfacción de los servicios de la DEMUNA evalúa en sí misma la integración efectiva de todas las facetas de su funcionamiento, desde el trato humano hasta la resolución eficaz de casos, remarcando que cada aspecto es un eslabón decisivo para la percepción global del servicio.

**Figura 2**

*Análisis de las dimensiones de la variable “Satisfacción de los servicios”*



*Nota:* Procesado en SPSS V26.00

Referente a la dimensión empatía, el 60.0% indicó que se encontró en nivel medio y para el 28.0% predominó en nivel alto, igualmente, respecto a la dimensión

seguridad el 56.0% señaló que se halló en nivel medio y el 29.3% en nivel alto, asimismo, para el 60.0% la dimensión fiabilidad mantuvo un nivel medio y para el 26.7% nivel alto, en cuanto la satisfacción de los servicios ofrecidos por la DEMUNA tiene una estrecha vinculación con la empatía, ya que la capacidad de comprender y conectar con las necesidades y situaciones emocionales de los usuarios establece un puente esencial hacia la prestación de un servicio que responda de manera efectiva y sensible a los problemas planteados. En el caso de la seguridad, esta relación es palpable en la confianza que los usuarios depositan en la institución; una actuación consistente y protegida de la confidencialidad asegura que los intereses de los menores están salvaguardados, lo cual se refleja directamente en su grado de satisfacción. Respecto a la fiabilidad, la correspondencia entre los servicios ofrecidos y la percepción de conformidad con los compromisos establecidos por la DEMUNA es crucial, pues la consistencia en el cumplimiento de sus funciones promueve una imagen de una entidad confiable, repercutiendo positivamente en la valoración por parte de sus beneficiarios.

#### 4.2. Contrastación de hipótesis

##### Prueba de normalidad

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro- Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig	Estadístico	Gl	Sig
Procedimientos normativos de atención al niño y adolescente	,330	75	,000	,765	75	,000
Legal	,273	75	,000	,795	75	,000
Institucional	,320	75	,000	,773	75	,000
Interés superior del niño	,292	75	,000	,790	75	,000
Satisfacción de los servicios	,324	75	,000	,770	75	,000
Empatía	,322	75	,000	,769	75	,000
Seguridad	,296	75	,000	,787	75	,000
Fiabilidad	,318	75	,000	,774	75	,000

*Nota:* Procesado en SPSS V26.00

Se calcularon las pruebas de normalidad, dando lectura al coeficiente Kolmogorov Smirnov, por lo mismo que el elemento muestral de la indagación fue integrado por más de cincuenta personas, donde este coeficiente al haber

evidenciado valores de sigma inferiores a 0.050 se ofreció la posibilidad de estimar el coeficiente Rho de Spearman en miras de poder consignar el grado de incidencia de los elementos evaluados.

### **Prueba de correlación**

#### **Objetivo general**

**Tabla 6**

*Relación entre variable “Procedimientos normativos de atención al niño y adolescente” y variable “Satisfacción de los servicios”*

		Satisfacción de los servicios
Procedimientos normativos de atención al niño y adolescente	Correlación	0.941
	Sigma	0.000
	N	75

*Nota:* Procesado en SPSS V26.00

En cuanto al cálculo de la relación de los procedimientos normativos de atención al niño y adolescente frente a la satisfacción de los servicios se demostró una relación significativa de las variables con la sigma =0.000, además, con se identificó una asociación positiva perfecta con el valor de 0.941 y una relación directa y proporcional.

#### **Objetivo específico 1**

**Tabla 7**

*Relación entre dimensión “Legal” y variable “Satisfacción de los servicios”*

		Satisfacción de los servicios
Legal	Correlación	0.826
	Sigma	0.000
	N	75

*Nota:* Procesado en SPSS V26.00

Respecto a la estimación de la relación de la dimensión legal frente a la satisfacción de los servicios se demostró una relación significativa de estos elementos con la sigma =0.000, además, con se identificó una asociación positiva muy fuerte con el valor de 0.826 y una relación directa y proporcional.



## Objetivo específico 2

**Tabla 8**

*Relación entre dimensión “Institucional” y variable “Satisfacción de los servicios”*

		Satisfacción de los servicios
Institucional	Correlación	0.914
	Sigma	0.000
	N	75

*Nota:* Procesado en SPSS V26.00

Respecto a la estimación de la relación de la dimensión institucional frente a la satisfacción de los servicios se demostró una relación significativa de estos elementos con la sigma =0.000, igualmente, con se identificó una asociación positiva perfecta con el valor de 0.914 y una relación directa y proporcional.

## Objetivo específico 3

**Tabla 9**

*Relación entre dimensión “Interés superior del niño y adolescente” y variable “Satisfacción de los servicios”*

		Satisfacción de los servicios
Interés superior del niño y adolescente	Correlación	0.891
	Sigma	0.000
	N	75

*Nota:* Procesado en SPSS V26.00

Referente a la estimación de la relación de la dimensión interés superior del niño y adolescente frente a la satisfacción de los servicios se demostró una relación significativa de estos elementos con la sigma =0.000, asimismo, con se identificó una asociación positiva muy fuerte con el valor de 0.891 y una relación directa y proporcional.

### 4.3. Discusión de resultados

Referente al **objetivo general**, se evidenció que los procedimientos normativos de atención al niño y adolescente se relacionaron significativamente con

la satisfacción de los servicios con la sigma  $<0.050$ , y demostraron una relación positiva perfecta de 0.941, igualmente, los resultados consignaron que el 62.7% calificó en nivel medio los procedimientos normativos de atención al niño y adolescente y el 61.3% valoró en nivel medio la satisfacción de los servicios. En aproximación con ello, Álvarez y Sánchez (2022), señalaron que las atenciones de infantes y adolescentes evidencia carencias de aplicación de normativas, así como de cumplimiento sobre los términos estipulados en el código del niño y adolescente. Por su lado, Navarro (2022), indicó que la calidad sobre la atención brindada a los menores es deficiente por lo mismo que existe incumplimiento sobre los preceptos referidos a la protección de sus derechos, al igual que las normativas. Por ende, se demuestra la semejanza de lo revelado por los autores en vista de que concuerdan en el hecho de que en la medida que existan procedimientos normativos para una adecuada atención, ello conduce al mejoramiento de la satisfacción sobre los servicios brindados. Frente a ello, Zima (2023) revela que los procedimientos normativos de atención a menores corresponden a regulaciones que permiten avalar la protección integral de los derechos de estos. Mientras que, Beal et al. (2023) indican que la satisfacción de los servicios implica el cumplimiento de las expectativas de los usuarios en función de las atenciones otorgadas.

En cuanto al **objetivo específico 1**, se confirmó que la dimensión legal se relacionó significativamente con la satisfacción de los servicios con la sigma  $<0.050$ , además, reflejaron una relación positiva muy fuerte de 0.826. En similitud con ello, Álvarez et al., (2020), señalaron que los procedimientos normativos de las pensiones alimentarias fueron valorados como regularmente eficaces en cuanto su ineficiencia incurre en la afectación del interés superior de los menores. Asimismo, Chumbe (2021), señaló que las atenciones ofrecidas por la DEMUNA en conjunto con la calidad de estas fueron valoradas en nivel regular debido a que requieren de mejoras para alcanzar la satisfacción de los usuarios. De modo que, se demostró la aproximación en lo revelado en vista de que para el logro de la satisfacción sobre los servicios que otorga la DEMUNA resulta imprescindible la consideración de estándares en la atención. Ante ello, Cabezas et al. (2023) sostienen que la dimensión legal representa las disposiciones, así como los reglamentos que buscan la protección en cuanto a los derechos fundamentales. Igualmente, Álvarez et al.

(2020) sostienen que la satisfacción de los servicios representa la percepción de los usuarios en cuanto a las atenciones que se les brindan.

En lo referido al **objetivo específico 2**, se determinó que la dimensión institucional se relacionó significativamente con la satisfacción de los servicios con la sigma  $<0.050$ , de igual forma, se demostró una relación positiva perfecta de 0.914. Al respecto, Chumbe (2021), indicó que la atención de la DEMUNA fue calificada como regular por el 45.7% de usuarios y la calidad fue apreciada como regular por el 65.7%, afirmando la necesidad de llevar a cabo mejoras para el logro de la satisfacción ante las necesidades o requerimientos de los usuarios. Igualmente, Cruzado (2022), señaló que los servicios de atención en la DEMUNA requieren de instrumentos de gestión que permitan el cumplimiento de un servicio integral hacia los usuarios. De tal forma que, se reflejó la semejanza de lo previamente manifestado en cuanto la satisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios que otorga la DEMUNA requiere de protocolos de actuación, al igual que estructuras normativas para ofrecer una respuesta efectiva a las demandas de los usuarios. Frente a ello, Solva et al. (2023) indican que la dimensión institucional corresponde a aquellos procedimientos que engloban un marco estructural, así como organizativo para la fiscalización e implementación de políticas.

Respecto al **objetivo específico 3**, se confirmó que la dimensión interés superior del niño y adolescente se relacionó significativamente con la satisfacción de los servicios con la sigma  $<0.050$ , además, se evidenció una relación positiva muy fuerte de 0.891. Por su parte, Winchez (2021), señaló que tanto la gestión administrativa como la calidad sobre los servicios brindados por la DEMUNA fueron apreciadas en un nivel regular por el 55.3% y el 58.3% respectivamente, demostrando la ineficacia de los servicios brindados. Asimismo, Fernández (2019), indicó que, si bien los servicios de la DEMUNA se centran en brindar garantías al interés superior del niño y adolescente, no obstante, estos servicios demandan de mayor capacitación del personal, logística y procesos administrativos para satisfacer los requerimientos de los usuarios. De modo que, se refleja la semejanza de lo expuesto en cuanto los servicios y atenciones que se brindan en los centros de atención que son especializados en garantizar los derechos de los menores requieren de mejoras significativas en miras de conseguir la satisfacción de los usuarios.

Frente a ello, Lassen et al. (2023) señalan que la dimensión interés superior del niño y adolescente representa un principio rector que busca ofrecer atención integral que ahonde en el bienestar, así como en el desarrollo de los menores. Mientras que, Beal et al. (2023) afirman que la satisfacción de los servicios implica el cumplimiento de expectativas de los usuarios acorde a las atenciones que reciben.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

En cuanto al objetivo general, existió una clara relación significativa con una  $S = 0.000$ , entre los procedimientos normativos de atención al niño y adolescente, y la satisfacción de los servicios de la DEMUNA, en donde el valor de incidencia fue de 0.941, dado que una ejecución efectiva de dichos protocolos se refleja en la percepción positiva de los usuarios respecto a la calidad del servicio. Esta relación se evidencia en la precisión y celeridad con la que se abordan las inquietudes o problemas presentados, lo que, a su vez, se traduce en una mayor confianza por parte de los beneficiarios hacia la entidad.

En cuanto al objetivo específico 1, existió una clara relación significativa con una  $S = 0.000$ , entre la dimensión legal y la satisfacción de los servicios de la DEMUNA, en donde el valor de incidencia fue de 0.826, debido a que, el respeto y la promoción de estas normativas legales no solo aseguran la idoneidad de las intervenciones sino también elevan la percepción de justicia y de seguridad jurídica entre los usuarios, quienes esperan que sus casos sean tratados con la seriedad que la ley estipula.

En cuanto al objetivo específico 2, existió una clara relación significativa con una  $S = 0.000$ , entre la dimensión institucional y la satisfacción de los servicios de la DEMUNA, en donde el valor de incidencia fue de 0.914, debido a que, el diseño organizativo, las políticas internas y la asignación de recursos determinan la eficiencia y efectividad de la atención dispensada. Una estructura bien organizada y con personal capacitado favorablemente influye en la calidad percibida del

servicio, como resultado de procesos ágiles y de una atención especializada que responde adecuadamente a las necesidades de los menores.

En cuanto al objetivo específico 3, existió una clara relación significativa con una  $S = 0.000$ , entre la dimensión del interés superior del niño y adolescente, y la satisfacción de los servicios de la DEMUNA, en donde el valor de incidencia fue de 0.891, debido a que, toda vez que las acciones y decisiones tomadas por la institución deben estar siempre orientadas a garantizar el bienestar y el desarrollo integral de este grupo vulnerable. La adecuación de los servicios a esta premisa fundamental se traduce en prácticas que no solo cumplen con lo normativo y procedimental, sino que también atienden las particularidades de cada caso, asegurando que los derechos de los menores sean la prioridad en la respuesta institucional.

## **5.2. Recomendaciones**

Se recomienda al director de la DEMUNA, implementar una iniciativa de mejora continua que involucre la revisión y actualización sistemática de los procedimientos normativos, enfocándose en la inclusión de criterios de calidad orientados a la percepción y necesidades de los usuarios. Esto debería fundamentarse en estudios regulares de satisfacción de servicios, metodologías de escucha activa y una plataforma que permita recoger retroalimentación directa de los menores. El propósito es optimizar la calidad del servicio ofrecido para elevar la satisfacción del usuario, promoviendo un enfoque centrado en los beneficiarios finales de estos servicios, lo que a su vez potenciará un ambiente de confianza y seguridad para los menores atendidos por la institución.

En virtud de la relevancia de las dimensiones legales en la operatividad de la DEMUNA, se sugiere al director de la institución, trabajar en la creación de una estrategia de capacitación continua y especializada para los operadores de los servicios. Esta propuesta debe incluir un detallado plan de formación en las áreas legales más críticas que afectan el bienestar de los menores, incorporando talleres prácticos, actualización en legislación vigente y protocolos de acción. El objetivo es fortalecer la competencia legal del personal, con lo cual se propiciaría una mejora

en la calidad de la atención y se elevaría la satisfacción de los usuarios, garantizando así una protección efectiva de los derechos del menor.

Se recomienda a los colaboradores de la DEMUNA implementar un sistema de retroalimentación continua basado en encuestas de satisfacción personalizadas y foros de discusión con los usuarios. Este enfoque tendría el propósito de profundizar en la comprensión de las necesidades específicas de los usuarios y adaptar los servicios institucionales para incrementar la satisfacción general. Las encuestas deben diseñarse con ítems que evalúen aspectos concretos de la atención, mientras que los foros podrían servir como espacios de diálogo para que los ciudadanos expresen sus expectativas y perciban un canal directo de comunicación con la institución.

Se recomienda a los colaboradores de la DEMUNA diseñar e implementar programas de formación centrados en el principio del interés superior del niño y adolescente. Tales programas deberían incluir talleres interactivos y sesiones de capacitación para el personal, con la finalidad de fortalecer su comprensión y capacidades de aplicación de este principio en la prestación de los servicios. De esta manera, al incrementar la competencia del personal, se podría mejorar significativamente la percepción de la calidad de los servicios, reflejado en la satisfacción de los usuarios, y, además, garantizar la protección y promoción de los derechos de los menores en el distrito.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agnafors, S.; Kjellstrom, A.; Bjork, M.; Rusner, Torgerson, J. (2023) Health care utilization in children and adolescents with psychiatric disorders. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 148, (4), 327 - 337. DOI: 10.1111/acps.13590
- Álvarez, J. y Sánchez, A. (2022). La recuperación internacional de niños, niñas y adolescentes en Ecuador y la carencia de un procedimiento judicial para sustanciarlas. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 9, 1–23. <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/751>
- Álvarez, M., Erazo, J., Narváez, C. y Pinos, C. (2020). Procedimiento del apremio personal por pensiones alimenticias en relación Interés Superior del Niño. *Iustitia Socialis. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas*, 7(9), 1-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8964945>
- Beal, S.; Greiner, M.; Ammerman, R.; Mara, C.; Nause, K.; Schulenberg, J. y Noll, J. (2023) Patterns of substance use among adolescents in and out of foster care: An analysis of linked health and child welfare administrative data. *Child Abuse and Neglect*, 146, (1), 12 - 34. DOI: 10.1016/j.chiabu.2023.106473
- Bravo, L. y Yupanqui, G. (2022). *El vacío legal del derecho de inscripción de nacimiento y la afectación del principio del interés superior del niño* [Informe de pregrado]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/112961>
- Cabezas, T.; Rivera, C. y Sarmiento, L. (2023) Psychometric validation of a guideline for classifying the medical complexity of children and adolescents with special health care needs. *Andes Pediatrica*, 94, (5), 638 - 645. DOI: 10.32641/andespediatr.v94i5.4522
- Chávez, H. (2022). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de una DEMUNA de la Región Cajamarca* [Informe de pregrado]. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79404/Chavez\\_BHDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79404/Chavez_BHDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Chumbe, B. (2021). *Análisis de atención y calidad de servicio de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín – 2020* [Informe de pregrado]. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58363/Chumbe\\_TBA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58363/Chumbe_TBA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cockcoft, E.; Wooding, E.; Narendran, P.; Dias, R.; Barker, A.; Moudiotis, C.; Clarke, R. y Andrews, R. (2023) Factors affecting the support for physical activity in children and adolescents with type 1 diabetes mellitus: a national survey of health care professionals' perceptions. *BMC Pediatrics*, 23, (1), 131 - 134. DOI: 10.1186/s12887-023-03940-3
- Cohen, N. (2019). *Metodología de la investigación ¿Para qué?* Editorial Teseo. [https://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_que.pdf](https://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf)
- Cruzado, L. (2022). *Aplicación de los instrumentos de gestión en los servicios de atención integral en una DEMUNA del Callao, Perú 2022* [Informe de pregrado]. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/118526>
- Every, S. y Sutherland, O. (2023) Abuses in psychiatric care: The shameful story of the Lake Alice Child and Adolescent unit in Aotearoa New Zealand. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 57, (9), 1193 - 1197. DOI: 10.1177/00048674231193381
- Fernández, M. (2019). *Factores limitantes de la oferta de servicios y satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, Yurimaguas, 2019* [Informe de pregrado]. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39543>
- Guzmán, K. (2019). *Servicios De La DEMUNA En La Participación Del Consejo Consultivo De Niñas, Niños Y Adolescentes Del Distrito De Laredo, Provincia De Trujillo – 2018* [Informe de pregrado]. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37495>

- Hauge, A.; Lindheim, M.; Rotting, K. y Johnsen, S. (2023) The Meaning of the Physical Environment in Child and Adolescent Therapy: A Qualitative Study of the Outdoor Care Retreat. *Ecopsychology*, 15, (3), 244 - 258. DOI: 10.1089/eco.2022.0087
- Korsgaard, A.; Cecilie, A.; Sorensen, F.; Ullitz, S.; Thyssen, J.; Zachariae, C. y Svensson, J. (2023) A Skin Care Program to Prevent Skin Problems due to Diabetes Devices in Children and Adolescents: A Cluster-Controlled Intervention Study. *Diabetes Care*, 46, (10), 1770 - 1777. DOI: 10.2337/dc23-0462
- Lassen, R.; Abild, C.; Kristensen, K.; Kristensen, L.; Horluck, J. y Jensen, A. (2023) Involving children and adolescents with type 1 diabetes in health care: a qualitative study of the use of patient-reported outcomes. *Journal of Patient-Reported Outcomes*, 7, (1), 20 - 34. DOI: 10.1186/s41687-023-00564-0
- Navarro, H. (2022). *Las medidas de protección como mecanismo para evitar los índices de maltrato en niños, niñas y adolescentes, en los procesos tramitados en la junta cantonal de protección de derechos del cantón Urcuquí* [Informe de pregrado]. Universidad Técnica del Norte. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12763>
- Ravetllat, I. y Sanabria, P. (2019). Los derechos humanos de la infancia y la adolescencia en Paraguay: Hacia un defensor adjunto para la niñez que vele por su interés superior. *Revista De Derecho Privado*, 37(1), 57-84. [https://www.proquest.com/docview/2249428104?accountid=37408.&force\\_dol=true](https://www.proquest.com/docview/2249428104?accountid=37408.&force_dol=true)
- Rojas, K. y Zuñiga, J. (2021). Calidad del Servicio y Satisfacción del Ciudadano de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial del Callao año 2021 [Informe de pregrado]. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81378>
- Sauca, J. (2019). Derechos colectivos y Teoría del Derecho. Más ideología que teoría. *Revista en cultura de la legalidad*, 1 (17), 100 – 115. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/4993>

- Solva, K.; Haselgruber, A. y Lueger, B. (2023) Resilience in the face of adversity: classes of positive adaptation in trauma-exposed children and adolescents in residential care. *BMC Psychology*, 11, (1), 20 - 34. DOI: 10.1186/s40359-023-01049-x
- Sumari, I.; Ngowi, K.; Swai, I.; Masika, L.; Maro, R.; Mtenga, A.; Mtesha, B.; Niewkerk, P.; Reis, R.; Wit, T. y Aarnoutse, R. (2023) Effect of a customized digital adherence tool on retention in care and adherence to antiretroviral treatment in breastfeeding women, children and adolescents living with HIV in Tanzania: a mixed-methods study followed by clinical trials. *Trials*, 24, (1), 285 - 341. DOI: 10.1186/s13063-023-07293-1
- Tanner, A. (2023) Unique considerations for the medical care of restrictive eating disorders in children and young adolescents. *Journal of Eating Disorders*, 11, (1), 33 - 54. DOI: 10.1186/s40337-023-00759-2
- Torres, B. (2022). *Programa de capacitación sobre calidad de servicio para mejorar la atención en la DEMUNA de la municipalidad distrital de Pinto* [Informe de pregrado]. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78646/Torres\\_DBL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78646/Torres_DBL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Toulany, A.; Kurdyak, P.; Stukel, T.; Strauss, R.; Fu, L.; Guan, J.; Fiksenbaum, L.; Cohen, E.; Guttman, A.; Vigod, S.; Chiu, M. y Moore, C. (2023) Sociodemographic Differences in Physician-Based Mental Health and Virtual Care Utilization and Uptake of Virtual Care Among Children and Adolescents During the COVID-19 Pandemic in Ontario, Canada: A Population-Based Study. *Canadian Journal of Psychiatry*, 68, (12), 904 - 915. DOI: 10.1177/07067437231156254
- Winchez, V. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la DEMUNA de la municipalidad distrital de Honoria, Puerto Inca, Huánuco, 2020* [Informe de pregrado]. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/119718>

Zima, B. (2023) Editorial: Global Widening of the Inequitable Child and Adolescent Mental Health Care Chasm During COVID-19. *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 62, (9), 965 - 966.  
DOI: 10.1016/j.jaac.2023.05.004

## ANEXOS

### Anexo 1 Matriz de consistencia de la investigación

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	
¿Cuál es la relación entre los procedimientos normativos de atención al niño y adolescente y la satisfacción de los servicios DEMUNA- Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa- Tacna- 2022?	Determinar la relación entre los procedimientos normativos de atención al niño y adolescente y la satisfacción de los servicios DEMUNA- Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa- Tacna- 2022	Existe relación significativa entre los procedimientos normativos de atención al niño y adolescente y la satisfacción de los servicios DEMUNA- Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa- Tacna- 2022	Procedimientos normativos de atención al niño y adolescente	<b>Tipo de investigación</b> Tipo básica <b>Diseño de la investigación:</b> Diseño no experimental, correlacional, transversal <b>Población y muestra</b> <b>Población:</b> 75 usuarios <b>Muestra:</b> 75 usuarios <b>Tipo de muestra</b> no probabilística Intencional <b>Técnica de recolección de datos</b> Encuesta <b>Instrumento</b> Cuestionario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dimensión legal y la satisfacción de los servicios DEMUNA- Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa- Tacna- 2022?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dimensión institucional y la satisfacción de los servicios DEMUNA- Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa- Tacna- 2022?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dimensión interés superior del niño y adolescente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la relación entre la dimensión legal y la satisfacción de los servicios DEMUNA- Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa- Tacna- 2022</li> <li>• Identificar la relación entre la dimensión institucional y la satisfacción de los servicios DEMUNA- Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa- Tacna- 2022</li> <li>• Identificar la relación entre la dimensión interés superior del niño y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación significativa entre la dimensión legal y la satisfacción de los servicios DEMUNA- Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa- Tacna- 2022</li> <li>• Existe relación significativa entre la dimensión institucional y la satisfacción de los servicios DEMUNA- Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa- Tacna- 2022</li> <li>• Existe relación significativa entre la dimensión interés superior del niño y</li> </ul>	Legal Institucional Interés superior del niño y adolescente <hr/> Variable dependiente <hr/> Satisfacción de los servicios <hr/> Dimensiones <hr/> Empatía Seguridad Fiabilidad	

y la satisfacción de los servicios adolescente y la satisfacción adolescente y la satisfacción de  
DEMUNA- Municipalidad de los servicios DEMUNA- los servicios DEMUNA-  
Distrital Coronel Gregorio Municipalidad Distrital Municipalidad Distrital Coronel  
Albarracín Lanchipa- Tacna- Coronel Gregorio Albarracín Gregorio Albarracín Lanchipa-  
2022? Lanchipa- Tacna- 2022 Tacna- 2022

---