

**EFICACIA DE LA DEFENSORIA MUNICIPAL  
DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA  
EN LA INTERVENCION FRENTE  
AL INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACION ALIMENTARIA  
DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES  
DURANTE EL AÑO DE 1998**

## **INDICE**

### **I. ANTECEDENTES**

1. La Defensoria Municipal de los Niños y los adolescentes (DEMUNA)
2. Los Conflictos en general
  - 2.1 Los conflictos familiares
3. Medios alternativos de resolución de conflictos (MARC)s
  - 3.1 La conciliación
  - 3.2 La conciliación entendida de manera integral

### **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **III. PREGUNTAS DE LA INVESTIGACION**

### **IV. ELECCION DE LA DEMUNA PARA LA INVESTIGACION**

### **V. OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO**

1. Objetivo general
2. Objetivos Específicos

### **VI. METODOLOGIA**

1. Selección de la metodología cualitativa
2. Definición de unidades
3. Tipo de Estudio
4. Universo del estudio
5. Muestra
6. Recolección de datos

7. Consideraciones éticas
8. Categorías y dimensiones de análisis
9. Tipo de análisis

## VII. RESULTADOS Y ANALISIS

1. Perfil del personal de la DEMUNA de Independencia en el año de 1998
2. Perfil de los padres atendidos por la DEMUNA de Independencia durante el año de 1998
3. El proceso de atención de la DEMUNA frente al Incumplimiento de la Obligación Alimentaria durante 1998 a partir de la percepción del personal, madres y padres
  - 3.1 Recepción
  - 3.2 Entrevista
    - 3.2.1 Características de las entrevistas
    - 3.2.2 Percepciones del personal, madres y padres sobre las entrevistas
  - 3.3 Audiencia de conciliación
    - 3.3.1 Percepción del personal, madres y padres sobre las conciliaciones frente al IOA
4. Los acuerdos frente al incumplimiento de la obligación alimentaria (IOA) según la percepción del personal, madres y padres
  - 4.1 Características de los acuerdos firmados frente al IOA según padres y madres
  - 4.2 Motivaciones para los acuerdos
  - 4.3 La DEMUNA como instancia intermedia

5. Razones del personal, madres y padres para el logro o fracaso de los acuerdos en la conciliación frente al IOA
  - 5.1 Razones para logro de acuerdos en la audiencia de conciliación
  - 5.2 Razones para el no-logro de los acuerdos
  
6. Continuidad de los acuerdos logrados durante la audiencia de conciliación según madres y padres
  - 6.1 Razones del personal, madres y padres sobre la continuidad de los acuerdos logrados durante la audiencia de conciliación
    - 6.1.1 Razones para la continuidad
    - 6.2.2 Razones para la no – continuidad
  
7. Percepción del personal, madres y padres sobre la intervención de la DEMUNA frente al IOA durante 1998

## XI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## BIBLIOGRAFIA

## ANEXOS

- Anexo 01: Desarrollo de la dinámica grupal
- Anexo 02: Entrevista en profundidad
- Anexo 03: Modelo de autorización
- Anexo 04: Guía de entrevista dirigidas a los padres y / o familiares de los Niños y Adolescentes atendidos por la DEMUNA de Independencia durante 1998 frente al IOA de los menores
- Anexo 05: Categorías y dimensiones de análisis
- Anexo 06: Tablas sobre el perfil del personal y los padres
- Anexo 07: Modelos de acta de conciliación

## VIII. ANTECEDENTES

El desarrollo de países con escasos recursos está íntimamente ligado al bienestar de los niños, niñas, y adolescente, así como a la activa participación de sus padres y de los adultos en el mismo; por ello es de vital importancia reforzar la inversión social, garantizar la igualdad de oportunidades y promover un desarrollo humano sostenible y sustentable.

En 1989 la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó la Convención sobre los Derechos del Niño, considerada actualmente como el instrumento más importante que en materia de derechos humanos ha aprobado la comunidad internacional<sup>1</sup>. Posteriormente, muchos gobiernos han manifestado su compromiso con los acuerdos asumidos en las diferentes conferencias internacionales sobre los derechos del niño. De esta manera se ha ido formando un consenso internacional sobre la imperiosa necesidad de formular e implementar políticas públicas en favor de la infancia y la adolescencia<sup>2</sup>.

Desde el año de 1990 en que el Perú ratificó la convención sobre los derechos del niño, diferentes organizaciones y personas interesadas en el tema han venido sosteniendo la importancia de establecer un sistema nacional para efectivizar los derechos reconocidos, y para que la atención integral de los niños y los adolescentes no constituya solamente una declaración formal de buenas intenciones, sino que permita iniciar un conjunto de acciones permanentes, preventivas, promocionales y de protección. Estas consideraciones llevaron a la creación de un organismo que hoy es conocido como Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y el Adolescente, la cual esta conformada por todos aquellos organismos públicos y privados que desarrollan acciones orientadas a la

---

<sup>1</sup> Radda Barnen. "Los Derechos del niño y el adolescente" Compilación: Código de los niños y adolescentes, Exposición de motivos y convención sobre los derechos del niño. Lima - Perú, 1997.

<sup>2</sup> IV Reunión Ministerial de las Américas sobre la infancia y política Social. Nov. 1998. Lima - Perú.

infancia<sup>3</sup>. Este sistema, dicta las políticas a nivel nacional y coordina los planes, programas y acciones de las instituciones públicas y privadas dirigidas a los niños y adolescentes.

### **3. La Defensoria Municipal de los Niños y los adolescentes (DEMUNA)**

Otro antecedente importante para este estudio lo constituye la aprobación del Código de los niños y adolescentes en 1992, norma jurídica que entró en vigencia en 1993. Donde se determina que el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Humano (PROMUDEH) sería el órgano central que dirija, impulse y asesore el Sistema Nacional de Atención Integral del Niño y el Adolescente, por medio de la Gerencia de Promoción de la Niñez y la Adolescencia, específicamente la Oficina de Defensorías<sup>4</sup>.

La defensoría fue concebida como un servicio del Sistema Nacional de Atención Integral. De acuerdo al Texto Unico ordenado del Código de los Niños y los Adolescentes, las defensorías funcionan en las instituciones que se encuentren más cercanas a la población, tales como en los gobiernos locales (Municipalidades provinciales y distritales), instituciones públicas (Centros educativos), instituciones privadas (Iglesias, Organizaciones sociales de base). La finalidad de las defensorías es resguardar los derechos que la legislación reconoce a los niños y a los adolescentes.

Las Defensorías Municipales del Niño y el Adolescente (DEMUNA), constituyen el mayor número de todas las defensorías. El servicio de las defensorías es brindado a través de las municipalidades<sup>5</sup> bajo el supuesto que los gobiernos locales tengan a su cargo todas las acciones que estén relacionadas con el desarrollo, bienestar y defensa de la población. A largo plazo se aspira crear un Sistema Nacional

---

<sup>3</sup> Ley N° 26102. Hoy Texto Unico y Ordenado (TUO) del Código de los niños y los adolescentes. D.S. 004-99-JUS.

<sup>4</sup> Reglamento de organización y Funciones del PROMUDEH D.S. N° 012 - 98

<sup>5</sup> Ley Municipal N° 26 875, Art.67

Municipal<sup>6</sup> de Protección de los Derechos del Niño y promover la Movilización Social para la gestión de gobierno por la infancia, en cada una de los municipios<sup>7</sup>.

Las DEMUNAS técnicamente depende del PROMUDEH y administrativamente dependen de las municipalidades (gobiernos regionales y locales).

LAS DEFENSORIAS MUNICIPALES tienen como base legal los siguientes dispositivos legales:

- Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño.  
El artículo 4 de la convención indica que: “Los estados partes adoptaran todas las medidas administrativas, legislativas y de otra índole para dar efectividad a los derechos reconocidos en la presente convención”. Consecuente, se obliga a crear mecanismos que hagan efectivo los derechos reconocidos.
- Texto único ordenado del Código del Niño y Adolescente, aprobado por Decreto Supremo 004–99JUS.  
En el libro II, Capítulo III, creó las Defensorias del niño y del Adolescente (Artículos 45 al 50).
- Ley 26260, Ley de protección frente a la Violencia Familiar, cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado por Decreto Supremo N 006-97 – JUS.  
El Artículo 30 de la Ley de protección Frente a la Violencia Familiar, establece que: “ Las Defensorias Municipales del Niño y del Adolescente debidamente autorizadas, podrán, en ejercicio de sus atribuciones, realizar audiencias de conciliación destinadas a resolver conflicto originados por violencia familiar; y los casos de alimentos, colocación provisional y reconocimiento voluntario de filiación señalados en los literales c) y d) del Código.

---

<sup>6</sup> Referida al Comité Municipal por los Derechos del Niño y del Adolescente (COMUDENA). Órgano consultivo y de apoyo a la gestión municipal en temas referidos a la niñez, adolescencia y familia. Funciona al interior de la DEMUNA.

<sup>7</sup> Acción por los niños y RADDA BARNEN. Informe de actividades del año de 1999.

- Ley 27007 y Decreto Supremo 006-99-Promudeh, que aprueba el reglamento de la ley 27007.

Norma que regula la conciliación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos.

- Ley orgánica de Municipalidades.

En el artículo 67 de la Ley 23853, son funciones de las municipalidades en materia de defensa y promoción de los derechos del niño y adolescente.

Las funciones de las DEMUNA<sup>8</sup> son:

- a) Conocer la situación de los niños y adolescentes que se encuentran en instituciones públicas y privadas
- b) Intervenir cuando estén en conflicto sus derechos, es decir, frente a situaciones de abandono, maltrato, explotación y/o discriminación de los menores.
- c) Promover el fortalecimiento de los lazos familiares, para lo cual podrá ejecutar conciliaciones entre cónyuges, padres y familiares, fijando normas de comportamiento, acuerdos sobre alimentos, colocación familiar provisional, siempre y cuando no existan procesos judiciales sobre esas materias
- d) Promover el reconocimiento voluntario de filiaciones.
- e) Orientar programas en beneficio de los niños y adolescentes que trabajan
- f) Brindar orientación a la familia para prevenir situaciones críticas
- g) Impulsar las acciones administrativas de los niños y adolescente institucionalizados, es decir, agilizar la documentación, a fin de ver la situación jurídica de aquellos niños y adolescentes que permanecen en las instituciones de manera transitoria.
- h) Presentar denuncias ante las autoridades competentes por faltas y delitos en agravio de los niños y adolescentes e intervenir en su defensa y llevar a cabo audiencias de conciliación destinadas a resolver conflictos originados por la violencia familiar.

---

<sup>8</sup> Texto único ordenado (TUO) Código de los niños y adolescentes. D.S. N 004-99-JUS.



La DEMUNA desarrolla dichas funciones alrededor de tres ejes principales:

- 1) Protección a los niños y los adolescentes, mediante la atención de casos
- 2) Difusión de los Derechos de los niños y los adolescentes en la comunidad, y
- 3) Capacitación en los Derechos de los niños y los adolescentes.

#### **4. Los Conflictos en general <sup>9</sup>**

La historia humana está demarcada desde sus relaciones interpersonales e intergrupales donde el conflicto se entrecruza permanentemente e insistentemente; su origen es múltiple desde la búsqueda del propio sentido, lucha permanente entre el ser y el deber ser en cada ser humano, hasta la búsqueda de seguridad, o de poder en sus relaciones con los demás.

El conflicto, desacuerdo significativo frente a una misma realidad, es la expresión del desequilibrio y la provocación a la rearticulación de las partes. Acompañante de la naturaleza humana posibilita el proceso de construcción mediante la búsqueda del desequilibrio personal y grupal.

Si un grupo humano ha logrado plantearse algunos propósitos o compartir unos valores que legitimen su unidad, igualmente debe reconocer y aceptar la diferencia de sus integrantes en el pensar, sentir y hacer, originador del conflicto y posibilitador del crecimiento cultural del grupo.

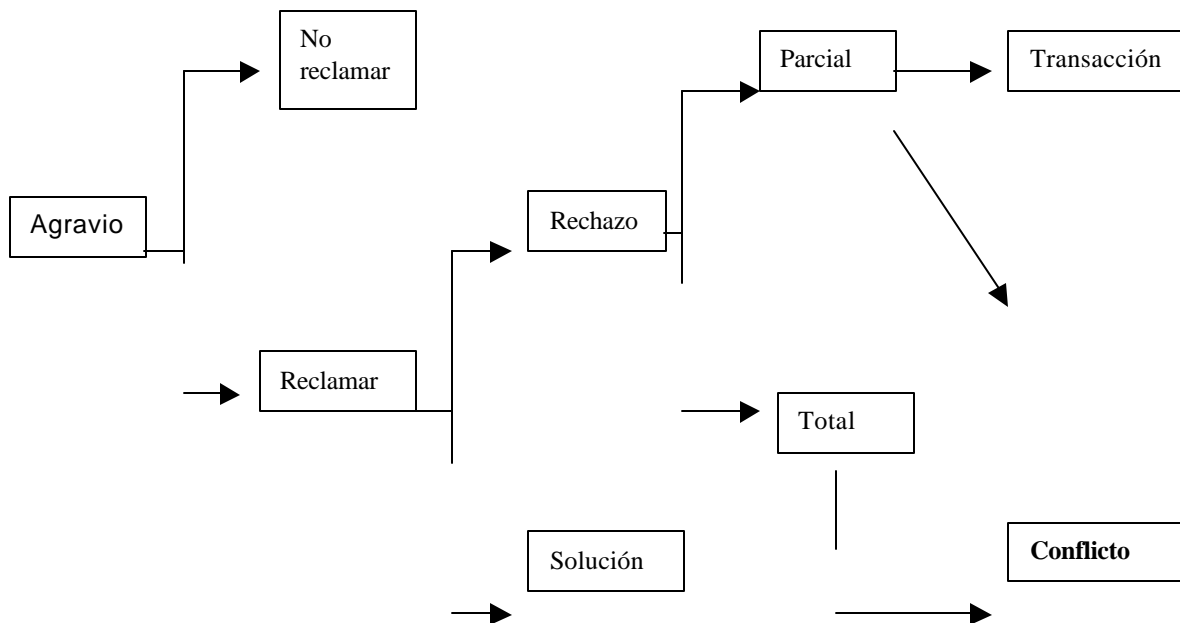
Por otro lado, para Ormachea, Iván<sup>10</sup>, los conflictos surgen como agravios. El agravio es la creencia individual de que una persona o grupo tiene el derecho a un recurso, el cual es negado u otorgado por un tercero. Las personas responden a tales creencias de diferente manera.

---

<sup>9</sup> Tomado de Alvarez Gómez, Sor Beatriz y Rada Campo, Luis Alberto. Estudio de Derecho. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Universidad de Antioquía. Año LIX – Segunda época – Septiembre de 1997. Volumen LVI, Nº. 128.

<sup>10</sup> Ormachea Choque, Iván. "Manual de conciliación". Instituto Peruano de Resolución de Conflictos, Negociación y Mediación (IPRECON). Editorial Edigraf Lima S.A. Lima - Perú. 1999.

### Surgimiento del conflicto:



Una sociedad vive y crece por la calidad humana de sus conflictos y por el descubrimiento de caminos cada vez más humanos para poder resolverlos.

El hombre camina pedagógicamente en la historia creando formas distintas para afrontar conflictos:

- Su primer paso ha sido la violencia, obligado ejercicio primitivo de la fuerza.
- Los pactos y los convenios, resultados de un proceso más avanzado de reflexión
- El derecho, va flexibilizándose desde un ámbito meta legal hacia la realización de ordenamientos sociales, en lo posible equitativo, hacia el logro de los propósitos comunes de un grupo humano.
- Y la palabra, expresión codificada de la Conceptualización, medio necesario del hacerse humano individual y colectivo desde su uso creador y dialogante alcanzado mediante el aprendizaje.

## 4.1 Los conflictos familiares

En el sentido más general se reconoce la existencia de un conflicto familiar cuando dos o más partes perciben tener objetivos mutuamente incompatibles o cuando aparecen demandas de alguno de los miembros que son incompatibles para otro o para el resto<sup>11</sup>.

Muchas veces el entrampamiento de los conflictos se producen no solamente por la actitud intransigente de los miembros en conflicto (generalmente los padres), sino porque en la familia se desarrolla un juego relacional que hace más complejo el proceso.

Muy frecuentemente en ese juego los hijos son involucrados en un conflicto que no les corresponde, ya que se trata principalmente de relaciones conyugales.

Los niveles en que una familia resuelve sus conflictos pueden ir desde la represión del conflicto (conflicto latente) hasta la solución del conflicto identificándose cinco categorías<sup>11</sup>:

- Represión.- Los miembros de la familia no permiten la emergencia del conflicto, el cual permanece latente y se estructuran situaciones para evitar las diferencias de opinión u opiniones críticas.
- Evasión.- Cuando el conflicto se inicia, inmediatamente es detenido por los miembros, siendo éste enmascarado o fuertemente inhibido. Puede haber también una tendencia a retractarse, con el objetivo de evitar confrontar las diferencias de opinión.

---

<sup>11</sup> PROMUDEH. Acción por los niños. y USAID. Curso oficial de conciliación extrajudicial para las defensorías del niño y el adolescente. Primera edición. Perú, Junio del 2000.

- Difusión.- Los miembros de la familia tienen a evitar o sabotear la clara emergencia y confrontación de los problemas y van de un conflicto o temas de discusión a otro, sin confrontar claramente uno. Las familias no llegan a negociar a partir de sus posiciones.
- Emergencia sin solución.- En la familia hay la habilidad de expresar los diferentes puntos de vista acerca de un conflicto; sin embargo, no se llegan a ningún acuerdo, no se negocia la solución.
- Emergencia en resolución.- La expresión de oposiciones en la familia acerca de un conflicto es libre. Ellas se exponen a confrontar una resolución aceptable a los miembros de la familia, se negocia generalmente en base a intereses, este tipo de familia no necesariamente llegan a la demanda de conciliación.

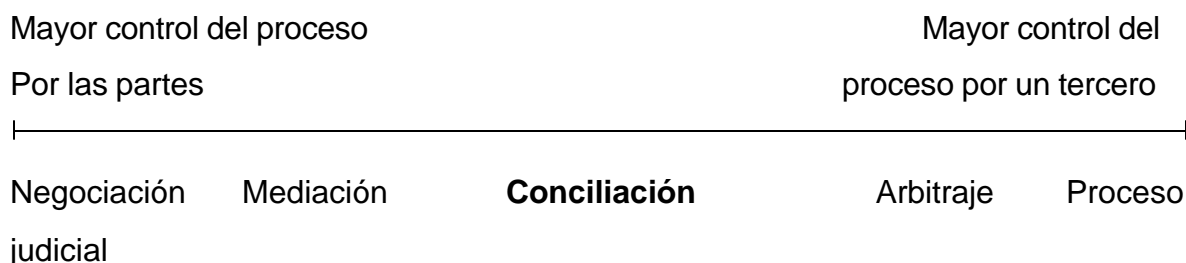
### **3. Medios alternativos de resolución de conflictos (MARC)s)**

El ser humano en su función creadora de calidad de vida, ha propiciado diversos caminos para la resolución pacífica de los conflictos haciendo a las personas sujetos activos en la creación de procesos que le permitan afrontar en forma cada vez más humana.

Estos medios son procesos que guardan una característica y lógica diferente de la del proceso judicial. Los MARCs son herramientas que facilitan el tratamiento de conflictos adecuándose a las características que estos poseen.

Es en este contexto donde se ubica la conciliación, pues ella junto con otras formas pretende ser camino pacífico que devuelva a la comunidad la capacidad de resolver sus dificultades al mirarla mas como problemas sociales que como conductas antijurídicas.

El conciliador propone y los conciliados son libres en la aceptación, tal como se ve en el siguiente gráfico:



- Negociación.- forma de interrelación o medio de resolución de conflicto entre partes con el fin de llegar a un acuerdo o solución a un conflicto.
- Mediación.- Medio de solución del conflicto por el cual las partes llegan a un acuerdo consensual con la ayuda de un tercero.
- Conciliación.- Medio de solución consensual similar a la mediación, aunque el rol del tercero es mas activo en tanto en que el puede proponer soluciones. Sin embargo, las propuestas del tercero no obligan a las partes aceptarlas.
- Arbitraje.- mecanismo heterocompositivo de soluciones de conflictos por el que las partes acuerdan que un tercero participe resuelva sobre los méritos de los argumentos de las partes.

### 3.1 La conciliación

La conciliación en nuestro país ha sido y es un tema de interés nacional<sup>12</sup> como medio alternativo de resolución de conflictos, ya que propicia una cultura de paz. Se realiza siguiendo los principios generales enunciados por la ley de conciliación.

Es un proceso consensual y confidencial de toman de decisiones en las cuales una o más personas imparciales (conciliador o conciliadores), asisten a personas, organizaciones y comunidades en conflicto a trabajar hacia el logro de una

<sup>12</sup> Ley de Conciliación N° 26872.

variedad de objetivos. Por tanto, las partes realizan todos los esfuerzos con la asistencia de un tercero neutral, para:

- Lograr su propia solución
- Mejorar su comunicación, entendimiento mutuo y empatía
- Mejorar sus relaciones
- Minimizar, evitar o mejorar la participación en el sistema judicial
- Trabajar conjuntamente hacia el logro de un entendimiento mutuo para resolver un problema o conflicto<sup>9</sup>.

### Características de la conciliación <sup>8</sup>

La conciliación se caracteriza por los siguientes conceptos:

1. Vinculación consensual.- Por el cual las partes adoptan libremente un acuerdo (compromiso) determinado.
2. Voluntariedad.- Las partes libremente participan de un proceso de conciliación y exploran diversas alternativas de solución al conflicto.
3. Terceros.- El tercero conciliador es elegido libremente por aquellos que necesitan la intervención del mismo.
4. Conocimiento del fenómeno conflictivo por parte del tercero.- El conciliador es una persona especializada en técnicas de conciliación y resolución de conflictos. Esta característica no esta presente necesariamente cuando se asigna esta función a personas que forman parte de una categoría profesional, tales como abogados, asistentas sociales y otros.
5. Informalidad.- La conciliación es un procedimiento informal y práctico que no requiere de mayor formalidad para el logro de un acuerdo.

---

<sup>9</sup> Ormachea Choque, Iván. "Manual de conciliación". Instituto Peruano de Resolución de Conflictos, Negociación y Mediación (IPRECON). Editorial Edigraf Lima S.A. Lima - Perú. 1999.

<sup>8</sup> PROMUDEH. Acción por los niños. y USAID. Curso oficial de conciliación extrajudicial para las defensorías del niño y el adolescente. Primera edición. Perú, Junio del 2000.

6. Naturaleza del procedimiento.- El procedimiento conciliatorio es muy libre en cuanto a la presentación de pruebas, argumentos e intereses. En algunos casos las pruebas no son necesarias.
7. Resultado.- Las partes con la gestión del tercero conciliador busca un acuerdo mutuamente satisfactorio. Para facilitar esta gestión el conciliador tiene la facultad de proponer fórmulas de solución.
8. Privado.- Es un acto esencialmente privado donde se encuentran directamente los implicados en el conflicto. La privacidad promueve que las partes se expresen solamente ante aquellos directamente aludidos por la situación conflictiva. La privacidad se encuentra complementada por el principio de confidencialidad, requisito vital para promover el intercambio abierto y franco de información entre las partes.
9. Control del proceso.- El proceso queda cargo del conciliador quien fomenta una relación cooperativa y horizontal entre las partes. Las partes, por otro lado, son las únicas que tienen poder de solucionar definitivamente el conflicto a través de un acuerdo. Por lo tanto ambos comparten el control de la conciliación.

#### Principios de la conciliación<sup>8</sup>

- a. Interés superior del niño.- Recogido del segundo principio de la declaración sobre los derechos del niño de 1959 y ampliado en la convención sobre los derechos del niño de 1989. Considera que ante conflictos de interés entre un niño, niña y otras personas o instituciones, deberá favorecerse la protección de los derechos de los niños.
  - b. Empoderamiento de las partes.- Con el fin de asegurar una solución satisfactoria del conflicto, el conciliador debe crear las condiciones para que las partes en conflicto sientan que:
    - Participan en iguales términos en la discusión
-

- Pueden expresar sus intereses y necesidades
- Influye realmente en la toma de decisiones
- Puede presentar alternativas de solución
- Evalúa activamente las consecuencias de las posibles soluciones
- Participan en el logro de la solución

c. Principios éticos<sup>13</sup>

- Imparcialidad.- Un estado mental que exige que el conciliador, durante el desarrollo de su gestión, mantenga una postura libre de prejuicios o favoritismos a través de acciones o palabras.
- Equidad.- Sentido de justicia plasmado en el acuerdo conciliatorio, donde los acuerdos deben de ser percibidos o sentidos como justo para cada una de las partes
- Veracidad.- El acuerdo debe reflejar la voluntad real de cada una de las partes
- Buena Fe.- No hacer uso del mecanismo como instrumento de beneficio personal. Las partes deben de proceder de manera honesta y real
- Confidencialidad.- Tanto el conciliador, como las partes deben de guardar absoluta reserva de todo lo sostenido o propuesto.
- Legalidad.- Los acuerdos conciliatorios, aun que basados en la autonomía de la voluntad de las partes, deben de estar conforme con las leyes vigentes.
- Celeridad y economía.- Reflejada en el arribo de una solución pronta y rápida al conflicto ahorrando los costos de un proceso judicial.

Para la DEMUNA la conciliación consiste en una alternativa de diálogo y de acuerdo entre las parejas, las familias o los particulares en controversia, que oriente la búsqueda de soluciones a los conflictos, a las controversias que afectan a los niños, adolescentes y a la familia. Sin necesidad de recurrir a la violencia o entablar demanda ante la justicia. Son las mismas partes las que enfrentan el

---

<sup>13</sup> Reglamento de la Ley de conciliación. Decreto Supremo N 001 – 98 – JUS. Título I, Art. 2.



conflicto con la ayuda de una tercera persona, lo más neutral e imparcial posible, denominado conciliador.

El papel del conciliador es ayudar a que los involucrados en el problema identifiquen soluciones y tomen acuerdos. La solución no la da el defensor; esta debe surgir como alternativa identificada y asumida por las personas en conflicto, vale decir, entre los padres o los responsables de los menores.

### 3.2 La conciliación entendida de manera integral <sup>14</sup>

Como podemos ver la sociedad ha creado diversas formas alternativas para enfrentar los conflictos con una base común pero con expresiones políticas - culturales diversas.

Sin embargo, la conciliación debe ser entendida de manera integral, como una concepción holística, sistémica, implica un abordaje que analice todos los elementos involucrados: sociales, jurídicos y psicológicos. En ese sentido las ciencias sociales, dan cuenta de un proceso donde se estudien y evalúen factores individuales, familiares y comunitarios, que influyen en la situación en conflicto. Lo que implica tener varias sesiones de trabajo, según lo amerite la complejidad del caso.

Es decir, ninguna persona actúa sola si no que tiene entre si relaciones permanentes, dinámicas y retroalimentadoras.

La perspectiva científica apunta a la **interdisciplinariedad** y en esa medida debe ser congruente la propuesta de estudiar, analizar y abordar los procesos conciliatorios, donde las diferencias disciplinarias aporten sus elementos metodológicos y conceptuales para atender la conciliación no como un hecho puntual donde se evacúe rápidamente un conflicto determinado, que puede volver

---

<sup>14</sup> Basado en los siguientes textos: QUINTEROS V, Angela María. La conciliación en familia. En Revista colombiana de Trabajo Social. Nº 7. CONETS. Universidad del valle. Santiago de Cali. 1995. QUINTEROS V, Angela María. Una forma Alternativa de solucionar y prevenir el conflicto: la conciliación en familia. En: Trabajo Social y Procesos Familiares. Editorial Lumen. Buenos Aires. 1996.

a presentarse en mayor o menor proporción, si no que se le atienda en toda su dimensión y prevenga la emergencia de fenómenos similares.

Por otro lado, el enfoque sistémico plantea una nueva forma de abordar los problemas humanos y no simplemente como una metodología más. Posibilita el desarrollo de un trabajo con las ciencias sociales, psicológicas y jurídicas. Al concebir la familia como un sistema social, el profesional entiende que todos sus miembros están interrelacionados de manera tal que si algo afecta a uno de ellos, a su vez afecta a todo el grupo familiar; y esto se explica para situaciones conflictivas, disfuncionales, como para las normales o funcionales en cualquier momento de la evolución familiar.

En este sentido se plantea que para abordar las familias, la **conciliación** entendida como acuerdos voluntarios y participativos que beneficie a todas las partes, es elemento básico en el objetivo de la atención puesto que no se trata de buscar culpables si no de entender que todos los individuos que componen esa familia participan permanentemente en sus procesos.

Atendiendo de esta manera la integralidad de los elementos que influyen en la situación o disfunción y se evita la focalización en lo que emerge el síntoma o perturbación.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde 1993 en la que fueron creadas, el numero de DEMUNA ha aumentado significativamente. En la actualmente existen aproximadamente 500 DEMUNA en todo el Perú. De estas se estima que 70% están ubicadas en capitales de provincias y 90% en distritos de las principales ciudades. Como resultado de este incremento se ha formado una gran red nacional de defensorías<sup>15</sup>.

---

<sup>15</sup> Radda Barnen, "Acción por los niños" Informe de actividades. Febrero - 1999

La importancia de las DEMUNA es perceptible no solo en el crecimiento de las mismas sino en el numero de casos atendidos. En 1997 se atendieron 24,511 casos, en 1998 fueron 26,391 y en 1999 fue 43,998 casos. Es importante destacar el primer orden en el cuadro de atenciones lo ocupaba el incumplimiento de la obligación alimentaria con un total de 9,090 casos, 10,778 y 18,532 casos respectivamente, a nivel de Lima y Callao.

Según la ONG Acción por los niños, durante 1998 esta organización consiguió atender a un promedio de 100 mil casos, con un margen de éxito del 65% de problemas atendidos.

Así mismo, el gobierno reconoce y explica el éxito de las DEMUNAS en los siguientes términos: “Es muy probable que el indiscutido éxito de las DEMUNAS se deba en gran parte, al manejo adecuado de las audiencias de conciliación, al seguimiento personalizado de los casos, la inteligente acción de presión y control social que supone la citación municipal y, sobre todo, a la eficacia mostrada por los resultados de las actas de conciliación para la fijación de la pensión alimentaria de los menores”<sup>16</sup>

Sin embargo, según la DEMUNA de Villa el salvador existen dificultades especialmente en el seguimiento de los casos debidas principalmente a la falta de personal:

*Nosotros hemos tenido dificultad en hacerle un seguimiento no porque no queríamos sino por la falta de tiempo que disponíamos en el día, ya que la mayor parte del tiempo la ocupábamos en realizar conciliaciones o dar orientación legal, o en muchos casos hacer verificaciones a domicilios donde se presentaban casos sociales o por maltrato infantil. Sin embargo teníamos que hacer seguimiento porque era nuestro deber así que ideamos la manera de hacerlo como por ejemplo no citar para conciliaciones o*

---

<sup>16</sup> Salgado, Luz. El Nuevo rol de los Gobiernos Locales, 1999

*entrevistas durante dos semanas y en ese lapso hacer nuestras visitas de seguimiento*<sup>17</sup>,

La misma dificultad también es percibida en la DEMUNA de Independencia donde:

*Por falta de personal de campo, nosotros no realizamos seguimiento de los casos a través de vistas domiciliarias. Hacemos seguimiento solo en los casos donde la DEMUNA es una instancia intermedia para el pago de las pensiones de manera semanal o mensual, lo que favorece saber por ambas partes sobre la continuidad de los acuerdos conciliados, pero, esto deja de funcionar cuando el padre deja de aportar. Actualmente para los o casos donde se requiere necesariamente la visita domiciliaria, se está buscando impulsar el trabajo con promotores defensores y/o la participación de los familiares del menor*<sup>18</sup>

Conocedora de la situación, durante 1999, la ONG “Acción por los Niños” realizó un monitoreo de 475 casos en 14 distritos de Lima y Callao, llegando a entrevistar a 286 informantes (Madres o responsables) y 200 denunciados (Padres o responsables). Según este monitoreo el problema de los alimentos surgía en parte porque:

*Los acuerdos de alimentos formalizados en Actas de conciliación, según los obligados (los padres o responsables de los menores), se están cumpliendo de manera total o parcial en el 70% de los casos visitados; mientras que los denunciantes (las madres o responsables), señalan que estos se cumple de manera total o parcial solo en el 57% de los casos; y en un 43% el obligado no esta cumpliendo.*

Existe muy poca información, que nos permita conocer y analizar cómo se está interviniendo frente a esta problemática: “el incumplimiento de la obligación alimentaria”. Por un lado, necesitamos mas estudios sobre el tema desde la

---

<sup>17</sup> DEMUNA: Villa el salvador, 1998.

perspectiva de los mismos usuarios del servicio, y por lado, es necesario conocer el costo que de un programa de seguimiento de todos los casos. Este conocimiento nos permitiría conocer no solo la continuidad de los acuerdos a los cuales llegan los padres por medio de la conciliación, sino también, si estos acuerdos resuelven la dificultad de la madre para satisfacer las necesidades básicas de los menores tales como educación, alimentación, vestido, instrucción, habitación, asistencia médica, y otras, es decir, conocer mas allá de si se cumplen o no los acuerdos conciliados. De manera que aseguren procesos de perfeccionamiento en el uso de esta figura y en el surgimiento de nuevos medios que continúen el camino progresivo del hombre hacia soluciones de conflicto, cada vez mas alejados del uso de la fuerza y más próximos al uso de la inteligencia y de la palabra.

### **III. PREGUNTAS DE LA INVESTIGACION**

Para conocer y evaluar el éxito de un programa o estrategia social, no basta con el reconocimiento de las instituciones u organizaciones que los implementaron, o los indicadores cuantitativos de satisfacción de necesidades. Es necesario y fundamental, además, comprender la percepción de los usuarios del servicio.

Teniendo en cuenta lo anterior esta investigación busca estudiar desde la perspectiva del personal y los usuarios, la intervención de la DEMUNA haciendo uso del mecanismo de la conciliación frente a un conflicto relevante en nuestra sociedad: el “Incumplimiento de la obligación alimentaria”, que afecta a los grupos más vulnerables, principalmente a niños y adolescentes. Se busca identificar el grado o nivel de resolución del conflicto, los elementos que fortalecen la intervención, a fin de ser replicados en las otras instancias, así como también identificar sus debilidades con el fin de potenciar la respuesta en la atención y seguimiento de los casos, que aseguren un adecuado desarrollo psicosocial del

---

<sup>18</sup> Alexis Echevarría. Jefe de la DEMUNA de Independencia. Coordinador general de las DEMUNA del cono norte. 1999.

niño, la niña y los adolescentes, en el marco de un entorno familiar y social saludable.

Para lo cual, la presente investigación plantea las siguientes preguntas:

Siendo el tema central de esta investigación los acuerdos logrados frente al IOA por medio de la conciliación en la DEMUNA de Independencia, se busca explorar a profundidad los acuerdos que tomaron las parejas en conflicto, tratando de responder a las siguientes preguntas:

¿En qué consistieron dichos acuerdos?, ¿Cuáles de los acuerdos se están cumpliendo?, ¿En qué condiciones han sido y/o están siendo cumplidos estos acuerdos?, ¿Por qué algunos padres continúan con los acuerdos y otros no? ¿Los acuerdos conciliados responden a las necesidades de los menores? ¿En qué medida se ha resuelto el problema del incumplimiento de la obligación alimentaria a través de la conciliación?, Cómo perciben los usuarios la acción de la DEMUNA frente a este problema? ¿Cuáles son los factores personales y organizacionales que determinan el logro y cumplimiento o no de los acuerdos?.

## **VI. ELECCION DE LA DEMUNA PARA LA INVESTIGACION**

La DEMUNA del distrito de Independencia es una de las DEMUNAS con amplia experiencia en la atención de casos desde 1993, año en el que se crearon las primeras DEMUNAS en Lima y Callao. Por otro lado, el personal nuevo realiza con frecuencia pasantías en esta DEMUNA por considerarla una de las que más experiencia tiene, no sólo en el manejo de los casos, si no por las iniciativas en busca de mejoras en el trabajo asistencial y preventivo promocional a nivel del cono norte de Lima.

## V. OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO

### Objetivo general:

- Examinar la eficacia de la **conciliación** como medio alternativo de resolución de conflictos en la DEMUNA **frente al incumplimiento de las obligaciones alimentarias con los niños y adolescentes en la formulación de acuerdos sobre dichas obligaciones, tomando como referencia el distrito de la DEMUNA de Independencia durante el** año 1998, a través del personal y usuarios del servicio.

### Objetivos Específicos:

1. Examinar **el proceso de atención** de la DEMUNA de Independencia frente al incumplimiento de las obligaciones alimentarias de los niños y adolescentes durante el año 1998, desde la perspectiva del personal y de los usuarios del servicio.
2. Conocer las **características de los acuerdos** frente al incumplimiento de las obligaciones alimentarias de los niños y adolescentes durante el año 1998, desde la perspectiva del personal y de las madres y padres usuarios del servicio.
3. Conocer el **grado y características de la continuidad de los acuerdos** logrados en la conciliación frente al incumplimiento de las obligaciones alimentarias de los niños y adolescentes durante el año 1998, desde la perspectiva del personal y de las madres y padres usuarios del servicio.
4. Conocer la **percepción del personal**, y de las madres y padres sobre **la intervención de la DEMUNA** frente al incumplimiento de las obligaciones alimentarias de los niños y adolescentes durante el año 1998.

## **VI. METODOLOGIA.**

### **2. Selección de la metodología cualitativa**

Guba y Lincoln<sup>19</sup> y más tarde Denis Allard<sup>20</sup>, analizaron los diferentes enfoques teóricos que se utilizan para evaluar las acciones de varios tipos de programas o proyectos. De acuerdo a ellos, las investigaciones que pretenden estudiar la eficacia o el impacto de proyectos o programas por medio de medidas estadísticas, dan cuenta solamente de algunos aspectos externos posibles de verificarse cuantitativamente, pero no son capaces de descubrir las dinámicas de dichos procesos ni tampoco conocer las representaciones e impactos sociales en el ámbito de los mismos actores del proceso. Estos aspectos son fundamentales si se quiere garantizar la sostenibilidad y la profundización de los impactos que pretende producir el proyecto o programa.

Un tema central de esta investigación son las experiencias de las madres y los padres con el mecanismo de la conciliación en la búsqueda de una solución frente al problema del IOA en la DEMUNA de Independencia, el proceso seguido durante el año 1998, los acuerdos conciliados y los significados de la intervención y soluciones de la DEMUNA frente al problema.

Se seleccionó la metodología cualitativa para indagar este tema. Esta metodología de investigación tiene una de sus mayores fortalezas en el permitir una mejor comprensión del proceso vivido, narradas en las mismas palabras de los actores sociales, descubriendo la lógica que hay detrás de estas percepciones y opiniones. Es decir, permite descubrir y comprender las dimensiones subjetivas y simbólicas del comportamiento humano.

---

<sup>19</sup> Guba E. Y Lincoln Y. "Fourth Generation, Newbury park, sage publications ",1989.

<sup>20</sup> Allard Denis. "Pourquoi une quatrième de 1 évaluation? " Departament de santé communautaire, programme de santé au travail, hospital du sacré Coeur de Montreal, 1991.



Dada esta característica los datos cualitativos permiten comprender dentro del contexto mismo en el que acontecen las acciones y derivar de ello explicaciones fuertemente enraizadas en la realidad.

## **2. Definición de unidades**

Para los fines del presente estudio se hace necesario definir una serie de conceptos implicados en el planteamiento del problema de investigación. Dado que el foco central de la investigación es identificar la eficacia de la conciliación como medio alternativo de resolución de conflictos de la DEMUNA de Independencia frente al incumplimiento de las obligaciones alimentarias de los niños y los adolescentes, se hace necesario definir los conceptos que se utilizarán a lo largo de todo el estudio.

- **Defensoría Municipal del niño y del adolescente (DEMUNA).**- Es un servicio del Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y el Adolescente, que funciona en los municipios Provinciales y Distritales, y actúa como una instancia administrativa que tiene como propósito resolver conflictos familiares que atenta contra el interés superior del niño, así como el desarrollo de acciones de Promoción y Defensa de los derechos que la legislación reconoce a las niñas, niños y adolescentes.
- **Personal de la DEMUNA.**- Persona o personas que ofrecen o tienen a su cargo brindar servicios de orientación, apoyo y atención frente a los conflictos familiares de los niños y los adolescentes. Pueden ser profesionales, o no profesionales.
- **Padres.**- Papá y mamá de los niños y los adolescentes, principales responsables en la satisfacción de las necesidades de los menores.

- **Alimentos.-** Todo lo que necesita un niño para desarrollarse: comida, vestido, educación, asistencia médica, vivienda y recreación. También se considera gastos de embarazo, desde la concepción hasta el posparto.
- **Incumplimiento de la Obligación Alimentaria (IOA).-** Cuando los padres o responsables no cumplen con aportar los alimentos, es decir, no satisfacen las necesidades básicas de los niños y los adolescentes para su desarrollo.
- **Eficacia de la DEMUNA frente al IOA.-** Se define por eficacia al logro de los objetivos que la DEMUNA tiene o se plantea frente a la materia de alimentos (IOA). Básicamente lograr que los padres y/o responsables de los menores sepan o busquen satisfacer las necesidades básicas de los niños y adolescentes, a través de la conciliación.
- **Conciliación.-** Mecanismo alternativo orientado a la solución de problemas familiares, en la que participa una tercera persona llamado conciliador de la DEMUNA, quien asiste a los padres a fin de que lleguen a un acuerdo voluntario, que satisfagan sus intereses, atendiendo al principio del interés superior del niño<sup>21</sup>.
- **Áreas.-** Referida a los rubros de comida, vestido, educación, salud, vivienda y recreación.
- **Temas.-** Aspectos conciliados al interior de las áreas.

### 3. Tipo de Estudio

La presente investigación es un estudio retrospectivo, descriptivo y explicativo interpretativo de corte transversal.

#### **4. Universo del estudio:**

La población esta constituido por 81 padres de familia.

Criterios de inclusión:

- Haber sido atendida por el personal de la DEMUNA de Independencia durante el año de 1998
- Haber llegado a acuerdos a través de la conciliación frente al Incumplimiento de la obligación alimentaria

#### **5. Muestra:**

La muestra se seleccionó tomando en cuenta el orden de las actas de conciliadas durante ese año. Por ser una investigación cualitativa, se tomó en cuenta el "punto de saturación", es decir el punto en que las entrevistas ya no aportan nada nuevo con relación a la guía que se ha utilizado para el recojo de la información. Se entrevistó a 37 personas, 24 Madres y 13 padres de familia.

En relación con el personal durante el año 1998, la DEMUNA estuvo integrada por 5 personas: una Abogada (Jefe de la DEMUNA), un Comunicador Social, una Asistente Social y dos secgristas en Derecho, de los cuales para el presente estudio se entrevistaron a cuatro, ya que no nos fue posible la ubicación de uno de los secgristas.

#### **6. Recolección de datos:**

Es importante señalar que durante la recolección de la información se tuvo presente las principales cualidades que debe tener un investigador: la escucha, el respeto al otro, ser sensible a sus opiniones, valores, normas, tener la capacidad de establecer un clima de confianza y respeto, y, finalmente, tener la competencia

---

<sup>21</sup> PROMUDEH. Gerencia de Promoción de la niñez y la adolescencia. Compendio de normas sobre conciliación

para introducir preguntas de modo que han permitido la profundización de las respuestas iniciales.

Las técnicas de obtención de información fueron dos:

- Dinámica grupal, y
- Entrevistas en profundidad

a) Dinámica grupal

Aplicada únicamente al personal de la DEMUNA. Donde participaron 3 personas, un Comunicador Social (el actual jefe de la DEMUNA), y dos Asistentes Sociales (siendo una, personal nuevo)<sup>22</sup>

b) Entrevistas en profundidad.- En base a lo anterior y tomando en cuenta a la información y los conocimientos sobre el tema, se elaboraron las guías de entrevistas para el personal de la DEMUNA. Posteriormente, y del mismo modo se elaboraron las guías para las madres, las mismas que fueron aplicadas a los padres.<sup>23</sup>

Con relación a las entrevistas en usuarios, el recojo de la información se divide en dos grupos: a) a madres y padres (padres pareja), es decir, a ambos progenitores de los menores, de manera independiente, con la finalidad de conocer y profundizar las respuestas por ambas partes; b) a madres y padres, sin tomar en cuenta la pareja, con la finalidad de profundizar las respuestas encontradas en las parejas entrevistadas.

---

extrajudicial. Perú, 2000.

<sup>22</sup> Para mayor detalle sobre el desarrollo de la dinámica grupal, ver anexo 1.

<sup>23</sup> Para mayor detalle sobre el desarrollo de la dinámica grupal, ver anexo 2.

Las dos técnicas fueron aplicadas de la siguiente manera:

INFORMANTES	TECNICAS	
	Dinámica grupal	Entrevistas en profundidad
Personal	1	4
Madres	0	24
Padres	0	13
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>41</b>

## 7. Consideraciones éticas:

Tanto la dinámica grupal como las entrevistas en profundidad fueron grabadas con el consentimiento informado del personal y los padres, garantizando la confidencialidad de la información obtenida. (Anexo 03).

## 8. Categorías y dimensiones de análisis:

- **Proceso de atención** de la DEMUNA de Independencia frente al incumplimiento de las obligaciones alimentarias de los niños y adolescentes durante el año de 1998, desde el personal, madres y padres.
- **Características de las audiencias de conciliaciones y los acuerdos** frente al incumplimiento de las obligaciones alimentarias de los niños y adolescentes durante el año de 1998, desde el personal, madres y padres.
- **Grado y características de la continuidad de los acuerdos** logrados en la conciliación frente al incumplimiento de las obligaciones alimentarias de los

niños y adolescentes durante el año de 1998, desde el personal, madres y padres.

- **Percepción del personal, de las madres y los padres sobre la intervención** de la DEMUNA frente al incumplimiento de las obligaciones alimentarias de los niños y adolescentes durante el año de 1998.

## **10. Tipo de análisis:**

El análisis contempla las siguientes etapas:

a. Transcripción

Tanto la dinámica grupal como las entrevistas en profundidad, fueron transcritas usando el procesador de textos.

b. *Procesamiento*

La información recogida se ordenó de acuerdo a las dimensiones y las categorías del estudio haciendo uso del paquete estadístico para análisis cualitativo ATLAS/Ti.

c. *Análisis*

Encontrar e interpretar las representaciones y percepciones del personal y los usuarios del servicio frente al IOA, tanto en las respuestas recurrentes como en las no recurrentes.

## **VII. RESULTADOS Y ANALISIS**

### **3. PERFIL DEL PERSONAL DE LA DEMUNA DE INDEPENDENCIA EN EL AÑO DE 1998**

El personal entrevistado fluctúa entre los 25 a 42 años de edad. Las mujeres son casadas y tienen entre 2 a 3 hijos y los varones solteros sin hijos. Sólo uno de ellos vive en el Distrito de Independencia, los demás viven en otros distritos de Lima, dos en el distrito de San Martín de porras y uno en Santa Anita. Son trabajadores sociales, comunicadores y abogados, con 1 a 14 años de ejercicio profesional. El personal tuvo las siguientes experiencias de trabajo: Asistentia social en una parroquia del mismo distrito; Técnico de informática y traductor en la Municipalidad de Independencia, experiencia en relaciones publicas en una empresa privada y asesorías personales, conciliadora en una ONG y directora en las diferentes áreas de la misma municipalidad (Tablas o cuadros 01 y 02) Con capacitación en los siguientes temas: Violencia familiar, Maltrato infantil, Maltrato hacia la mujer, Abuso sexual, Conciliación, Especialización en familia, Visión del niño como sujeto social, Terapia familiar sistémica, Trabajo con niños y adolescentes (animador de calles), Derechos de los niños, Problemática social y el Rol de la mujer. Dichas capacitaciones tuvieron como tiempo de duración de 8 a 48 horas y de tres meses a 1 año. Organizados por la ONG Radda Barnen, el Ministerio de Justicia y Acción por los niños (Tabla 03)

#### **4. PERFIL DE LOS PADRES ATENDIDOS POR LA DEMUNA DE INDEPENDENCIA DURANTE EL AÑO DE 1998**

Las madres y los padres atendidos en la DEMUNA tienen entre 31 a 40 años de edad. (Tabla 04). La mayoría de ellos tienen educación secundaria completa, siendo un poco más los padres que las madres (Tabla 05). La mayoría tienen entre 1 y 2 hijos, y unas pocas parejas tienen entre 3 y 4 hijos (Tabla 06). Casi todos los casos son de parejas separadas. Muchas de las madres entrevistadas viven en casa de sus padres, sea de ellos o de ellas (Padres o suegros), unos cuantos viven en casa de otros familiares (hermanos del padre o la madre) y una minoría vive en casa propia o alquilada. La mayoría de las madres se dedican a los quehaceres del hogar y a trabajos temporales, tales como el lavado de ropa, y venta de productos, un pequeño grupo cuenta con trabajo formal. La mayoría de los padres tienen trabajo independiente, tales como: Recojo de basura, chofer, vendedor de productos y una minoría son empleados (Tabla 07).

#### **4. EL PROCESO DE ATENCION DE LA DEMUNA FRENTE AL IOA DURANTE 1998 APARTIR DE LA PERCEPCION DEL PERSONAL, MADRES Y PADRES**

Tanto el personal, como los padres y madres entrevistados, han identificado tres pasos en la atención frente al IOA de los niños y los adolescentes, estos son:

*La recepción, el proceso de entrevista y la audiencia de conciliación.*

##### **3.1 RECEPCION**

Una de las condiciones del servicio es que las personas acudan a la DEMUNA de primera instancia, es decir, no haber tenido o iniciado un proceso judicial.



En la recepción se ven dos aspectos, el cómo definir la materia de la atención y características de la recepción.

### **Definiendo la materia de alimentos**

El personal refiere que todas las denuncias expresan problemas como el siguiente:

*“Mire he tenido mi hijo, el padre no le quiere pasar nada, soy casada o soy conviviente o simplemente es el padre de mi hijo, bueno, tomábamos conocimiento de todas las situaciones, si el hijo estaba reconocido o no lo estaba etc. Han sido considerados como materia de alimentos, es decir, como el incumplimiento de la obligación alimentaria (IOA), tal como se señala en el Código de los niños y adolescentes” (Personal)*

En realidad la atención significó un tamizaje de los pedidos que vienen de la gente, es decir, cual realmente van a hacer casos que pueden ser atendidos por ellos, para eso incluso los describieron en una hoja simple o complicada (Ficha) quedando constancia de que la persona afectada había acudido al servicio en busca de ayuda, y recién fueron considerados como casos al regreso de la madre (La denunciante).

Al respecto podríamos decir, como este método de definir o de delimitar los casos, la manera de registrarlos y de cómo fue llevada la estadística (de modo individual) impide tener una estructura organizativa sólida, de modo que permita tener una evaluación, ver la dinámica de la población con respecto al servicio, es decir, conocer de cuantos de los que acudieron y solicitaron el servicio por IOA fueron atendidos realmente (conciliaron), envista que no se cuenta con dicha información.

Dicha denuncia contemplaba una descripción básica del caso, datos personales de el/la denunciante, la materia de la denuncia, el nombre del o los menores, las características de la relación de pareja y la versión de la

denunciante sobre los hechos que motiva el incumplimiento. Así como también presencia de violencia doméstica, en los casos en que la hubiere.

### **Característica de la recepción**

De acuerdo a la mayoría de las entrevistas del personal, madres y padres, concluimos que la recepción durante el año 1998, se caracterizó por dos aspectos:

Primero, por tener un trato respetuoso hacia las personas.

*“Es darle la atención debida al publico que viene, es darle la importancia, desde que ingresa la persona, nosotros le preguntamos, le decimos, buenos días, si, que desea, en que le podemos servir, tratamos que no este esperando.” (Personal)*

*“Me recibieron bien, nos trató muy bien, en cambio en la comisaria no te hacen caso y te gritan, en cambio allí no” (Madre)*

*“Para que, no me puedo quejar, me recibieron bien, son muy atentos me explicaron que por que me habían mandado a llamar, bien ¡ah!” (Padre)*

Coincidiendo esta característica con lo encontrado en un estudio de monitoreo de los casos, donde el 82% de los entrevistados señala que fue atendido con cortesía<sup>24</sup>.

Segundo, por una rápida atención, donde las madres tuvieron una breve espera de 5 a 10 minutos para dar a conocer la denuncia.

*“Me atendieron rápido, espere muy poco, habrán sido 5 a 10 minutos, mi amiga dice que también la atendieron rápido” (Madre)*

Al parecer, estas dos características fueron muy bien recibidas por las usuarias, tal vez por que no esperaban encontrar este tipo de recibimiento, ya

---

<sup>24</sup> ACCIÓN POR LOS NIÑOS. MARQUEZ, Ana María y VARGAS, Flor. Informe sobre el monitoreo de casos a nivel de Lima y Callao. 1998.

que muchas de las madres habían tenido la experiencia de acudir a una comisaria por problemas con el esposo o conviviente, donde el recibimiento no fue nada agradable.

Sin embargo, la rapidez de la atención incluye una orientación superficial sobre el rol de la DEMUNA frente al conflicto expuesto, dando a veces paso a malos entendidos, es decir, que la DEMUNA sería quien solucionaría el conflicto. El haber dado a conocer las funciones de la DEMUNA muy rápidamente, sin mucho dialogo hace que las expectativas de los usuarios a veces se vean frustrados, aunque se haya enfatizando sobre el rol de la DEMUNA, que es la de facilitar entre las partes para una solución al conflicto.

*“Nosotros les decimos, acá en la DEMUNA no le vamos a solucionar el problema, eso va ha depender de ustedes, nosotros solo somos facilitadores” (Personal)*

*“Me dijeron que si las cosas están malas, ambos teníamos que conversar acá no se trata de pelear ni para ti, ni para él, se trata de que ambos mediten” (Madre)*

Para la atención en una Defensoria, es necesario que los usuarios no solo conozcan el cual es el papel de la DEMUNA frente a esta materia, sino que además, ésta sea comprendida por los usuarios de manera clara. Una orientación superficial y rápida no favorece esta comprensión, en la medida que ellos estén claros sobre el rol que cumple la DEMUNA orientara mejor sus acciones para la búsqueda de alternativas de solución al problema, ya que esto depende fundamentalmente de la interacción de ellos y no de la DEMUNA, esta actúa únicamente como un facilitador entre ellos.

Además de estas dos características, una tercera característica fue mencionada por un solo personal de la DEMUNA, quien considera el momento de la recepción como un momento de “catarsis”, la cual alude al paso previo antes de la entrevista, en el cual el personal escucha atentamente a la madre todas sus preocupaciones, los problemas que tiene con su pareja,

con los familiares de él o ella y las dificultades para satisfacer las necesidades de sus hijos, así como los intentos por solucionarlo sin resultado alguno.

*“Primero le dejamos que hable todo lo que quiera, por que las personas vienen con muchas ganas de contar lo que le pasa, dejamos que se desahoguen, la escuchamos, una vez que nos cuenta todo, recién pasamos a entrevistarla.” (Personal)*

Lo cual es de mucha importancia, por el lado psicológico una persona que siente que no está siendo escuchada, muy difícilmente podrá prestar atención a las orientaciones del personal, ya sean indicaciones sobre los objetivos del servicio y/o los pasos a continuar, debido a que toda su atención estará centrada en su problemática, por lo cual es necesario permitirle a la persona un desahogo antes de recibir la información. Sin embargo, esto no solo debe ser vista para apaciguar las emociones desde el punto de vista psicológico, si no también como una metodología que permita recuperar información valiosa para el caso, para descubrir datos que nos permita ver como percibe ella el problema como dice Guba<sup>19</sup> y Lincon<sup>20</sup>, por lo tanto, constituye elementos que oriente al personal para trabajar con las partes durante las entrevistas, de modo que este mas abierta para dialogar y contribuir a dar alternativas.

### 3.2 ENTREVISTA

Todo el personal y la mayoría de las madres entrevistadas identificaron este paso dividido en dos momentos: 1) la entrevista con la madre; y 2) la entrevista con el padre. La mayoría del personal señala haber entrevistado primero a la madre (generalmente luego de la recepción) y luego al padre (momentos previos a la audiencia de conciliación), sólo uno refiere haber

---

<sup>19</sup> Guba E. Y Lincon Y. “Fourth Generation, Newbury park, sage publications “,1989.

<sup>20</sup> Allard Denis. “Pourquoi une quatrième de 1 evaluation? “ Departament de santé communautaire, programme de santé au travail, hospital du sacré Coeur de Montreal, 1991.

entrevistado de manera contraria, como se puede ver en el testimonio siguiente:

*“ Una vez que se apersona el denunciado, escuchamos la versión, por que de repente a veces las mujeres mienten, no hay que creerle mucho a las mujeres. Mi manera de manejar era que primero la entrevistaba al señor y después lo confrontaba con la señora “ (Personal)*

Esta misma persona expresa la razón de su actitud de la siguiente manera:

*“ A veces él sí le pasaba alimentos, pero como él no sabia, le daba la plata y la señora lo utilizaba en remedios, pero no les consignaba en un cargo para que él diga que si le esta pasando y allí fue el error, y a pesar de eso mentían las señoras, decían no, nunca me pasa nada” (Personal)*

Lo cual querría decir, dos cosas:

a). Este personal no confió en las versiones de las madres, puesto que considera que hay padres que sí aportan para las necesidades de los niños y además que, durante las entrevistas, él estaría buscando conocer la situación por el lado del denunciado, con esta actitud esta faltando al principio ético de imparcialidad<sup>11</sup> que debe de estar presente en todo proceso de conciliación, donde el conciliador debe mantener una postura libre de prejuicios o favoritismos a través de sus acciones o palabras.

b). Es posible que estas madres tuvieran una idea limitada de lo que es “Alimentos”, remitiéndolo únicamente a lo que es entrega de dinero exclusivamente para los gastos de la alimentación y no también para otros gastos, como enfermedad, educación y otros.

---

<sup>11</sup> Reglamento de la Ley de conciliación. Decreto Supremo N 001-98 JUS. Título I Art. 2.

### 3.2.1 Características de las entrevistas

Según la mayoría de las entrevistas del personal, madres y padres, concluimos que la entrevista tuvo por finalidad:

Primero: Recabar información necesaria para la atención del caso, primero con la madre y luego con el padre.

En ellas se recabaron datos sobre la relación de pareja, tales como el tiempo de convivencia, el tiempo de enamorados, el número de hijos procreados, discrepancias dentro de la pareja y otra información directamente relacionados con los niños, tales como la situación legal de los menores (partida de nacimiento).

Segundo: La orientación sobre el accionar de las partes, motivación para asumir las responsabilidades como progenitores independientemente de la existencia o no de conflictos conyugales.

Una tercera, al igual que en la recepción, una personal considera que las entrevistas tendrían que tener una tercera finalidad, a saber: el trabajo para una igual condición emocional.

*“ Le motivamos, decimos por ejemplo que de repente es tanta la inferioridad que tiene la señora y tenemos que ir elevando, tanto así que tenemos que lograr que las dos partes estén en igual condición emocional, para que puedan discutir y decir: no, yo quiero esto, por esto, yo quiero lo otro” (Personal)*

Esto último es preocupante, ya que una conciliación se caracteriza por lo general, por el control del proceso, donde la conciliación queda a cargo del conciliador quien fomenta una relación cooperativa y horizontal entre las partes. Por lo tanto, ambos deberían compartir el control de la conciliación<sup>9</sup>, pero sin embargo, en la DEMUNA de

---

<sup>9</sup> Ormachea Choque, Iván. “Manual de conciliación” Instituto Peruano de resolución de conflictos, negociación y mediación (IPRECON). Editorial Edigraf Lima S.A. Lima – Perú. 1999.

Independencia, es percibido y realizado tan sólo por uno de los funcionarios. Lo cual indica que es muy probable que las partes hayan conciliado estando en diferente estado emocional.

### **3.2.2 Percepciones del personal, madres y padres sobre las entrevistas**

Las percepciones sobre las orientaciones durante las entrevistas reconocidas por ambos padres son de varios tipos:

- Según la gran mayoría de las madres las orientaciones fueron dadas en primera instancia por fomentar las buenas relaciones en la familia y sobretodo la unión de los padres.

**“Sí el Sr. Siempre ha querido que nos unamos, siempre ha querido, pero más que todo quería que nos comprendiéramos, mas que todo que en la casa no sea violento, quería que él cambiara” (madre)**

- Sin embargo, para algunas de las madres sus percepciones fueron diferentes con lo del personal, ellas consideraron que las entrevistas además de proveer información, deberían estar orientadas al diálogo y la búsqueda de soluciones y no tratar únicamente conflictos referidos a los niños, sino también a los conflictos de la pareja, por lo que la madre esperaba tratar ampliamente sobre los conflictos con su pareja y no únicamente sobre la responsabilidad paterna.

Esta percepción es de vital importancia, ya que, en muchos de los problemas de parejas son causa real del conflicto en materia de alimentos, tratados como expresión únicamente de falta de responsabilidad frente a los hijos, como se puede apreciar a continuación.

- Algunas madres perciben la entrevista como un espacio de careo con el denunciado, cuando se le informa sobre la necesidad de contar con la versión de la otra parte; es decir, es comprendida como una confrontación con la versión del padre.
- En algunos casos la orientación fue hecha para presionar o culpabilizar a los padres. Ambos padres expresaron su desacuerdo con el abordaje tal como lo demuestran los testimonios que siguen a continuación:

*“Sí, si estaba de acuerdo, pero eso de allí, derrepente, meterlo a la cárcel, denunciarlo no quería” (Madre)*

**“Dijo que si ya no seguíamos, sí nos íbamos a separar, yo obligado tendría que dar un porcentaje de mi sueldo a mis hijos, obligatoriamente. Como le puedo explicar, en cierto modo tenía razón en lo que me decía, en otro aspecto me parecía muy intimidante que me dijera que obligatoriamente que tiene que dar y todo eso. Osea decirme las condiciones para poder seguir con ella, porque depende de ella que estemos juntos, porque a la corta o a la larga si ella quiere estar conmigo siempre va a estar conmigo, depende que ella y no que me ponga parámetros. No me gusta que me ordenen de frente, no me gusta. Si me lo hubiera dicho de otra manera, Claro, yo hubiera accedido” (Padre)**

**“Me dijeron que tenía que cumplir nomás, porque sino me iban a pasar al poder judicial, Ahí me dijeron va ha tener mas problemas, y te van ha decir que te consigas un abogado, y no vas ha tener plata tú” (Padre)**

Estas dos ultima percepciones sugiere la necesidad de brindar información de manera muy clara sobre el objetivo de la entrevista con cada una de las partes, y sobretodo se requiere una equidad en la actuación del personal, es decir, con un sentido de justicia, donde la participación de este debe de ser percibido o sentido como justo



para cada una de las partes. De no ser así estas percepciones no estaría facilitando el siguiente paso, que es el desarrollo de la conciliación, donde se requiere una disposición de la persona para la búsqueda de soluciones y no agravar el conflicto. Pudiendo acudir a la audiencia a la defensiva o dispuestas a cambiar los hechos, a pesar de no estar de acuerdo con la experiencia vivida, protegiendo así a su pareja.

- Sin embargo, una minoría de padres, refirió haberse sentido comprendido durante las entrevistas.

**“Me supieron entender mi problema, como no tenia plata y tampoco un trabajo estable, me dijo, ya pues tienes que darle las veces que trabajes a tu señora, me dijo” (Padre)**

Las afirmaciones de ambos padres nos indican que en el personal existen dos posiciones, unos que manejan los casos con cierta rigidez y obligatoriedad con respecto a los padres y otros con flexibilidad y comprensión hacia las posibilidades sobre el aporte del padre, lo que indica que la atención de los casos no es uniforme.

### **Sobre la notificación**

Para contar con la versión de la otra parte del conflicto este era convocado mediante una notificación. Todo el personal entrevistado refiere haber entregado la notificación evaluando la particularidad del caso y las posibilidades de la DEMUNA, haciendo llegar la notificación a la denunciante o, de lo contrario, la DEMUNA se hacía cargo de la entrega dependiendo de la situación de conflicto de la pareja.

*“Muchas veces el esposo era muy violento, y para que no tomara represalias con ellas entonces uno mismo lo llevaba” (Personal)*

Sin embargo, en la práctica y de acuerdo a lo que ellas dicen en muchos casos, no se tomó en cuenta lo anterior, ya que la mayor parte de las notificaciones fueron entregada por las mismas madres. Trayendo como consecuencia los siguientes casos:

- Un grupo de madres refiere haber tenido problemas con su pareja o con los familiares al momento de la entrega de la notificación, pese a que el personal fue cuidadoso al respecto.
- Otras refieren no haber sido consultadas sobre el tipo de entrega preferida por ellas, creando malestar en las madres.
- En un caso la madre refiere haber aceptado la entrega por temor a una demora en la atención de su caso, en vista de los pocos recursos con que cuenta la DEMUNA.

*“Me dio la notificación y yo misma tenía que entregarle, entonces, sinceramente no me gusto, porque deberían de tener unos mensajeros..... pero, me dijeron llévelo Ud. mismo o que se lo de otra persona, pero sinceramente en ese tiempo yo no quería visitar la casa de él por el problema que se iba a formar por la denuncia, entonces me aconsejo que vaya y lo deje, pero sinceramente no me gusto” (Madre)*

Esta misma percepción tienen algunos padres entrevistados, no sólo es considerado inoportuno, sino que además la notificación podría perjudicar el clima optimista que se requiere para la audiencia.

*“Ellos deberían tener un personal, especialmente para poder repartir esas notificaciones, por que cuando viene la mujer así y uno tiene problemas, en mi caso no, ese problema que había tenido, que no podía verla, y ella, viniendo a dejarme la notificación, uno se pone peor, a veces, no quiere ni ceder ya, ni ir a la entrevista, por la cólera y la rabia que uno tiene del problema que había pasado, entonces yo pienso que deberían tener un personal especialmente, cosa que uno recibe y se va a averiguar el problema, ahí se conversa”(Padre)*

En el fondo, la selección de los casos a los cuales se les debió o no entregado pareciera que no es tanto por la situación de conflicto de la pareja, sino, por la falta del personal

- Sin embargo, otro grupo de madres refiere estar de acuerdo con la entrega de la notificación de manera directa, ya que tiene experiencias previas al respecto.

A nuestro parecer, para muchas de las madres la entrega de la notificación creo en ellas gran malestar, a pesar que el personal seleccionó de a quienes se les debía hacer entrega de la notificación. Por lo tanto, se hace necesario mayor profundización en la selección de los casos, una mayor explicación para contar con la colaboración de la madre y sobretodo contar con mas personal de campo para dicha actividad. A fin de no crear en ellos elementos que no favorezcan no solo la convocatoria, sino fundamentalmente a la audiencia de conciliación.

Otro aspecto que también no facilitó estos dos momentos es que la palabra “notificación” según una parte del personal, ya que este mismo nombre es usado en las instancias del poder judicial, donde es percibido con un sentido de obligatoriedad, cuando es lo menos que se quiere en la DEMUNA. Actualmente la denominación de “notificación” ha sido cambiada por “invitación”. Y la otra parte del personal piensa lo contrario, incluso señalan que ésta debe ser entregada por un policía para una mayor conciencia del denunciado.

Estas dos posiciones podrían ser entendidas como que algunas personas que laboran en la DEMUNA tienen actitudes más autoritarias que otras, lo que no favorece el trabajo en equipo, ya que estas diferencias podrían influir en la forma de manejo de los casos y por consiguiente en los

resultados como también podrían darse diferentes resultados, en casos similares, dependiendo de quién se haga cargo del caso.

El personal y las madres afirman de manera unánime, que la mayoría de las notificaciones fueron entregadas en dos oportunidades, sólo en algunos casos se tuvieron que realizar tres notificaciones y dos únicos casos las madres refieren haber notificado a su pareja entre 4 y 5 veces. La mayoría de las veces las notificaciones fueron para los padres, sin embargo en dos casos las notificaciones se dirigieron a las madres.

Cuando los padres no se apersonaron a la segunda notificación, se procedió a la entrega a la denunciante de una constancia como prueba de haber acudido a la DEMUNA con la intención de solucionar el problema a este nivel, pasándose luego el caso a la Fiscalía de Familia o al Juzgado.

### 3.3 LA AUDIENCIA DE CONCILIACION

#### **Características de la audiencia de conciliación:**

- Al inició de la audiencia de conciliación se enfatizó sobre el rol del personal (La de facilitador), centrado a incentivar a que ellos trabajen sus diferencias y opten por resolver el problema, partiendo de sus propuestas y sugerencias, fomentando la interrelación familiar no como obligación jurídica sino como seres humanos, para lo cual el personal partía de la necesidad de lograr empatía.

**“ Hacemos de que la otra persona también entienda, que se ponga en su lugar, entonces de que forma actuaría ella también, con eso no nos parcializamos ni con el señor ni con la señora, sino le hacemos entender. Si también el señor se encierra en algo que esta en sus posibilidades simplemente de dar, motivamos a que se concrete, de repente le sacamos la cuenta directamente, por ejemplo usted da esta cantidad, lo dividimos entre 30, si tiene dos niños lo divido entre tres o dos, entonces**

**sale por ejemplo, un sol cincuenta, le pregunto usted podría vivir con un sol cincuenta, no solo se vive de repente de pan, hay que comprar la leche, el azúcar, entonces un poquito va haciendo conciencia, y va decir yo en la vida voy a poder vivir así.”(Personal)**

- Una manera que el personal encontró para incentivar a las partes a que encuentren soluciones que satisfagan a ambos y beneficie al niño fue que ambos dialogaran. Según algunos padres, cuando las audiencias no se concretaban ya sea por la negativa de la madre en aceptar el monto ofrecido o por la negativa del padre en dar el aporte, el personal optaba por dejarlos solos un momento, con la finalidad que reflexionen sobre sus posiciones a fin de llegar a un acuerdo.

*“ Como no llegábamos a ningún acuerdo, y de tanto discutir y discutir, él nos dejó solos un rato, diciendo haber pónganse de acuerdo ustedes, entonces allí, yo le dije por que eres así, tu tienes plata y no me quiere pasar, le expliqué, pero no quiso” (Madre)*

- La reunión giró básicamente alrededor de dos temas:

- 1) Definir los aportes del padre para satisfacer las necesidades de los menores
- 2) Mejorar la relación como padres y como pareja.

Con relación a la primera, se trataba básicamente de aportes en dinero. Todos los entrevistados afirmaron que el personal se basó para conciliar en tres aspectos:

- a) En función al monto solicitado por la madre
- b) En el monto ofrecido por el padre, y
- c) Sobre la base de las consideraciones del conciliador, de acuerdo a la información obtenida durante las entrevistas.

Inicialmente, se le exigía al padre aceptar el monto solicitado por la madre y si éste argumentaba que percibía un bajo ingreso, entonces se procedía a exigir la conformidad de la madre.

*“Yo le aconsejaba, mire señora ud. se va al poder judicial y el juez le va a plantear - mire señora su marido le esta dando tanto dinero - y se va a asesorar con un abogado y le dice no le dé tanto dale esto, como la mayoría no tenía boletas de pago, eran taxistas, ambulantes así, mire él le esta ofreciendo esto le esta dando mucho y le da menos, él no esta faltando a la voluntad de desampararte le esta dando algo y si usted no esta de acuerdo ya no se puede regresar a la DEMUNA” (Personal)*

- La mayoría de los casos han sido llevado por una sola persona, salvo en ocasiones de urgencia personal o laboral, en el cual el caso ha sido llevado por una segunda, con previo conocimiento de detalles y apreciaciones relacionados con éste.
- La duración de las audiencias de conciliación según el personal ha dependido de dos aspectos:
  - 1) La experiencia adquirida por el personal en la atención de casos
  - 2) La voluntad de las personas para arreglar o solucionar el problema.

*%Inicialmente la conciliación tomaba un tiempo de una hora y media a dos horas. Posteriormente se estableció en el servicio un tiempo de treinta a cuarenta y cinco minutos, para evitar la dispersión ya que, a veces, los temas de conversación, tendían a no girar en torno a las materias de conciliación (Personal)*

Sin embargo, había que considerar que no todos los casos pueden ser conciliados en ese tiempo, en aquellos donde existan otros conflictos como por ejemplo tenencia, régimen de visita, etc. el tiempo será mayor, habría que considerar según la naturaleza del caso.

Finalizado el proceso, los acuerdos se llenaron en el libro de actas, donde se escribían los compromisos tanto de los denunciante como de los denunciados. En gran parte de los casos el tema de alimentos estuvo vinculado con los casos de violencia familiar y/o problemas de regímenes de visita, siendo también percibidos en los materiales de capacitación para

el personal de la DEMUNA . Por lo que se agregaba en el acta de conciliación una cláusula de compromiso de no maltrato y/o visitas los fines de semana. Finalmente se hacía entrega de una copia a las partes del acta de conciliación<sup>25</sup>.

### **3.3.1 Percepción del personal, madres y padres sobre las conciliaciones**

Las percepciones de los entrevistados son de varios tipos:

Para todo el personal, y para la mayoría de las madres y padres entrevistados, la conciliación significa “*llegar a acuerdos*”, sólo para algunas madres y padres la conciliación significa “*reconciliación*”, a pesar de, según el personal, haber sido informados del carácter de la misma durante la recepción y también momentos previos a la conciliación.

Un miembro de la DEMUNA entrevistado señala que este medio alternativo de solución de conflictos es adecuado sólo para las personas con disposición a solucionar el problema.

*“Entonces son situaciones que ellas las van a experimentar por eso de repente vas ha encontrar mucha gente que esta decepcionada del servicio porque creía que nosotros le íbamos a dar la formula, entonces este servicio no es para todos, en el tema de conciliación, no es para todos es para la gente que esta consciente que quiere resolver su asunto ellos mismos y no nosotros, y se lo decimos desde el primer día que llega, señor usted con el señor van a llegar a un acuerdo, nosotros somos acá los facilitantes, pero no voy a ser yo quien le solucione sus problemas” (Personal)*

Esta percepción es compartida por algunos padres tal como lo demuestra el siguiente testimonio:

---

<sup>25</sup> Ver modelo de actas de conciliación. Anexo 07.

*“Yo fui a la DEMUNA, muy molesto, fui prácticamente a reclamar, y allí me explicaron que la conciliación era otra cosa, que nosotros nos poníamos de acuerdo, entonces dije ah ya! si no me obligan y es voluntario voy para arreglar el problema de una vez”(Padre)*

Por lo anterior el personal informó a ambos padres sobre los objetivos de la conciliación, motivando la disposición de ambos padres para conciliar, donde el fin es llegar a acuerdos sobre los puntos de controversia (derecho a los alimentos de los niños que están siendo afectados), Sin embargo, en la práctica, los padres no tomaron conciencia, no hicieron suyo el problema por que no comprendieron que es necesario su participación para satisfacer las necesidades de los menores. A veces las razones que dan para la discontinuidad de los acuerdos son que se sintieron obligados a firmar el acta de conciliación, tal como se describe mas adelante.

Según el personal la mayoría de los casos sobre el IOA fueron atendido por secigristas de derecho. Al respecto, un miembro del personal considera este hecho por ser un manejo más de dinero que de emociones.

*“ Los chicos de derecho manejan la temática de alimentos, que en cierta parte es un poco mas de practica, se puede trabajar mas lo que es cuestión de dinero y no tanto de emociones” (Personal)*

Siendo discrepada esta posición por ambos padres, quienes, refieren haber experimentado una serie de emociones pudiendo llegar hasta la cólera e incluso la ira, motivando a muchos de los padres a no expresar sus verdaderas inquietudes o intenciones para con su pareja, lo cual no facilitó el desarrollo de la audiencia, un diálogo basado en sus intereses y mucho menos concretar todos los acuerdos.

*“ Yo estaba, bien pero por ratos me daba ganas de pegarle a mi esposo, me daba ganas de todo lo que me ha hecho, no sé, me sentía así, amarga pero para mí misma, claro que tampoco el joven no le iba a gritar, ni le iba a pegar no, Pero me daba unas ganas, muchas ganas de que lo gritara, Pero no se hizo eso, por que, ahí no estaban para eso, ósea, no estaba para peleas, rencores” (madre)*



*“Yo quería conversar con mi señora mediante el abogado pero como mi señora estaba amarga - me dijo que ¡no! – y dijo ¡ yo no quiero nada con él! - Yo quería amistar en ese momento por mis hijos, además a ella también le sigo amando y mis hijos están muy lejos y no puedo verlos”  
(Padre)*

De acuerdo al estudio con el cual estamos comparando sobre el monitoreo de casos<sup>24</sup>, se encontró que el 66% de los entrevistados señalaron que al acudir a la DEMUNA experimentaba diversos sentimientos: confusión, sorpresa, temor, enojo, etc. mientras que el 35% declara que se sentía tranquilo o no experimentaba ninguna emoción.

Esto indica que durante las entrevistas es muy necesario trabajar con cada una de las partes no solo dar a conocer los objetivos del servicio, sino también una serie de emociones que no siempre toman en cuenta el personal de la DEMUNA, no se trata solo de dar a conocer a los padres los objetivos de la audiencia si no de ayudarlos a reconocer sus sentimientos, expresar sus intereses, necesidades y que participen y evalúen las posibles alternativas de solución (acuerdos).

Para un grupo de madres la audiencia representó una gran incomodidad, primero por la ausencia de módulos o tabiques que faciliten la privacidad de la reunión, y segundo porque muchas veces, en lugar de mejorar la comunicación en la pareja, ésta permitió una oportunidad para insultos y revelaciones desagradables, tales como la decisión de una separación, dudas sobre la conducta de la madre, todo lo cual creaba mortificación y ansiedad a ambos miembros de la pareja.

Al respecto, el personal fue consciente de la incomodidad que tenía el servicio, especialmente durante las audiencias por lo que las personas se distraían constantemente

---

<sup>24</sup> ACCIÓN POR LOS NIÑOS. MARQUEZ, Ana María y VARGAS, Flor. Informe sobre el monitoreo de casos a nivel de Lima y Callao. 1998.

*“ Ya pues me tenía que poner fuerte y decirles, señora ud. Va ha poner atención en su caso o no, por que se quedaban mirando a los otros”  
(Personal)*

Esta situación no permitió el intercambio abierto y franco de información entre las partes, ya que la privacidad contribuye a crear las condiciones ambientales para un acercamiento de posiciones.

En la medida de lo posible el local debe dar facilidades para conversar por separado con todos los que participan del problema. Por lo que actualmente habiendo superado la dificultad económica, la DEMUNA ha implementado el servicio con varios módulos, e incluso están destinando ambientes exclusivos para la conciliación.

Es interesante analizar el dilema señalado por un miembro del personal, el cual duda sobre la imparcialidad en la conciliación en función al rol de defensor y el de conciliador.

*“Entonces al ser defensor de algo tu estas ya tomando parte, entonces se supone que te vas a poner por delante el nivel superior del niño, ya tiene una predisposición, al usar técnicas de conciliación es otra cosa, pero que puede ser una instancia de conciliación en el pleno sentido de la palabra yo tengo mis dudas ... entonces ahí vienen esas contradicciones”* y explica sus razones en el siguiente párrafo:

*“En realidad la DEMUNA no puede jugar un rol tan puramente conciliador porque se supone que el conciliador es fundamentalmente neutral, escucha las partes y punto, no puedes influenciar en uno, influenciar en otro, ni presionar. Sin embargo, a veces, nosotros hemos tenido que presionar a ambos padres, no solamente a las madres, sino, más a los varones, por que si la mujer es descuidada, no atiende bien a sus hijos (los tiene sucios, etc.) él se niega a seguir aportando, entonces teníamos que obligarlo “*

Al respecto, podríamos decir lo siguiente: Al momento que iniciar la audiencia de conciliación, todas las partes (el personal, madres y padres) reconocen que los derechos de los niños esta siendo vulnerados, por lo

tanto las intenciones serán llegar acuerdos que beneficie a los niños y los adolescentes<sup>24</sup>, pero que al mismo tiempo estos sean hechas de manera voluntaria. En ese sentido, es posible que en el afán de lograr estos dos aspectos es que el personal confunde estos dos roles.

Al parecer el personal no solo tuvo dificultad para actuar un solo rol, sino que dentro de este rol de conciliador, se actuó de manera parcial en muchos casos, ambos padres perciben esta parcialización reflejada en una inequidad de género, es decir, es decir, que el personal masculino se alió con el padre y el femenino con la madre, tal como se detallan en los siguientes testimonios:

*“Cuando llegue a la DEMUNA, el papa de mis hijas estaban riéndose con el señor, y cuando me vieron se pusieron ya un poquito serios, cambio el joven y todavía cuando le hacia preguntas el joven a mi marido todavía mi marido le contestaba entre medias palabras pero no era una persona que diga las cosas son así asa no, como se tiene que decir” (Madre)*

*“Mas como le digo le daba mas prioridad a la mujer que a mí, no me he sentido a mi gusto, para que le voy a decir, por la manera como la señorita me trataba, yo me daba cuenta que más la defendía a la mujer, por que yo le decía que esto esta pasando y prácticamente como le digo no veía las cosas, seguían igual no por que será, repente tiene algún problema con los hombres (Padre)*

Así mismo otra madre que fue entrevistada en dos momentos y por dos personas diferentes y en momentos diferentes (La primera vez por un varón y la segunda por una mujer) percibe este mismo fenómeno.

*“El señor estuvo más a favor de él y la señorita más a favor de mí, tal vez porque soy mujer, yo le conté nomás que él me hacía así, así, yo me daba cuenta también por que la señorita me hablaba, lo hablaba a mi esposo - porque le tratas así- ella me decía que si él seguía así lo mejor era que se separen, no vas a seguir toda la vida así, con los problemas” (Madre)*

---

<sup>24</sup> Bajo el principio del Interés superior del niño.

Esta falta, puede llevar a trastocar la posición de la madre y pasar de víctima a culpable, o lo contrario para el caso de los padres, es decir, pasa de exigir derechos a adquirir mas obligaciones.

Algunos de los padres entrevistados, solicitaron colocar en el acta además de sus aportes, también los aportes de la madre, tales como mantener limpios a los niños, brindar la atención directa y no a través de la abuela. Así mismo también solicitaron un compromiso de la madre en cuanto a su conducta.

*“Ella también que cambie, que no me trate mal a mí ni a mis hijos”  
(Padre)*

*“Bueno, que él me iba a pasar una pensión de 125 (que no era mucha) y que yo tenía que ponerme a trabajar. Y sí a mis hijos les encontraba descuidados, él tenía el derecho de llevárselos, eso era lo que menos quería encontrar (M)*

#### **4. LOS ACUERDOS FRENTE AL INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACION ALIMENTARIA (IOA) SEGÚN LA PERCEPCION DEL PERSONAL, MADRES Y PADRES**

##### **4.1.CARACTERISTICAS DE LOS ACUERDOS FIRMADOS FRENTE AL IOA SEGÚN PADRES Y MADRES**

Según los testimonios de padres y madres entrevistadas, durante las audiencias de conciliación en 1998, se conciliaron en seis áreas principales, estas fueron: Alimentación, vivienda, vestimenta, educación, salud, recreación y gastos de embarazo, parto y post parto. Siendo casi todas las áreas contempladas en el Código de los niños y adolescentes, excepto instrucción y capacitación para el trabajo como parte del componente de “Alimentos” <sup>8</sup>,

---

<sup>8</sup> Texto único ordenado (TUO) Código de los niños y adolescentes. D.S. N 004-99-JUS.

probablemente por tratarse de familias con niños que con adolescentes en la mayoría de los casos.

### **Contenido de las áreas conciliadas**

Al interior de cada una de estas áreas, se conciliaron diversos temas, estos fueron:

#### **❖ ALIMENTACION**

En esta área hubo dos tipos de acuerdos:

Primer acuerdo: ambos padres refieren haber conciliado montos de dinero para cubrir las necesidades de alimentación de los menores, siendo el monto mínimo de 40 nuevos soles y el máximo de 450 soles mensuales. Todas las madres consideran que dichos montos no cubren los gastos para la alimentación, ya que gran parte de ellos es utilizado para cubrir las otras áreas. Algunos padres acordaron, además del dinero, la entrega de víveres, y otros acordaron únicamente víveres, de manera diaria o semanal.

Segundo acuerdo: algunos padres señalaron que la madre debía adicionalmente, brindar una atención directa a los niños, referente a la preparación de los alimentos, el lavado de los utensilios de cocina y el brindar los alimentos dentro de horarios adecuados para los menores.

#### **❖ EDUCACION**

Aquí la mayoría de las madres y los padres acordó asumir gastos de la educación escolar, así como, compra de uniformes, útiles escolares, y algunos el pago de las mensualidades de los colegios particulares, y sólo un padre menciona como acuerdo el recojo diario de los niños del colegio. No se acordó por ejemplo quién ayudaría en el desarrollo de sus tareas, estar

---

pendiente de sus calificaciones, así como el recojo de su libreta, el asistir a las reuniones o jornadas de trabajo convocadas por el colegio, y otras actividades que al parecer, se dan por entendidas que serán asumidas por la madre.

#### ❖ RECREACION

Sólo algunos de los casos los padres mencionaron haber acordado sacarlos a pasear, básicamente los fines de semana (Sábados y domingos) dentro del marco del régimen de visita, pero, según la mayoría de las madres, de manera explícita se detalla muy poco al respecto.

#### ❖ SALUD

Se comprometieron en asumir sólo gastos por enfermedad, fundamentalmente lo correspondiente a la compra de medicinas en caso de enfermedades. Mas no se comprometieron en realizar acciones referidas a la prevención de enfermedades, tales como: vacunas, controles de salud, etc. Hubo un solo caso que se comprometió en asumir los gastos del embarazo, parto y post parto.

#### ❖ VESTIMENTA

La mayoría básicamente acordó la compra de ropa en fechas festivas, tales como fiestas patrias, Navidad y cumpleaños. Sólo en un caso, se especifica el aporte de ambos padres: él la de comprarla y ella el de mantenerla limpia.

#### ❖ VIVIENDA

Esta área fue la menos conciliada, ha sido conciliada en un solo caso, donde según el padre acordaron que la madre debía de mantener la vivienda limpia. Al parecer todas las madres no consideraron los gastos de agua, luz, autovalúo y otros como gastos de la materia de alimentos.

De los cuales las áreas más conciliadas fueron: Alimentación, educación, salud y vestimenta. Sin embargo, la responsabilidad de los padres es mucho

más amplia. Para que un niño cuente con un buen crecimiento, desarrollo personal y social es necesario no solo satisfacer las necesidades biológicas tal como alimentación, higiene, vacunas, etc. si no que además es necesario cubrir las necesidades de afecto, de orientaciones del acompañamiento de sus triunfos y fracasos que se logran a través de la interacción con ellos. Y los acuerdos firmados por los padres representan solo la primera parte, es decir, solo se hace referencia a los aspectos biológicos, como podemos ver en las dos actas de conciliaciones que se presentan. (Ver anexos 07).

De acuerdo al perfil de los padres, se puede decir que uno de las limitaciones para el aporte de padre es el aspecto económico, sin embargo, existen otro tipo de obligaciones de los padres que no requiere dicho recurso, tales como el juego, el fomentar la imaginación, la creatividad, así como la solidaridad, la responsabilidad, la actitud crítica, son elementos que deben desarrollarse en todos los sujetos sociales desde niños. En los casos entrevistados la mayoría de las parejas tienen niños menores de 12 años este proceso de relaciones e interrelaciones es determinantes en el desarrollo de todo ser humano, ya que es precisamente en la infancia cuando la persona esta más preparada y motivada para aprender, ni el personal ni las madres y padres mencionaron haber tratado estos aspectos durante las entrevistas. Al parecer estos aspectos no son desarrollados por la DEMUNA, se da por sobre entendido.

## **4.2 Motivaciones para los acuerdos**

La mayoría de las madres refieren haber acudido a la DEMUNA con intenciones de conciliar únicamente montos de dinero para cubrir los gastos de la alimentación, sin embargo, en la mayoría de los casos, según las madres y padres entrevistados, los aportes del padre acordados no fueron únicamente en esta área, también en las áreas de educación, salud y vestido por las sugerencias del personal.

*“La señorita me hizo recordar ciertas cosas por ejemplo, yo reclamaba la pensión de los niños, pero yo no me acordaba que tenía, que sería necesario su vestimenta, su educación, entonces, ella me preguntó entonces está incluida su salud, vestimenta, educación? No, eso es aparte de la pensión le dije.” (madre)*

Esto nos indica que para muchas madres el cumplimiento de la responsabilidad paterna para con el niño se reduce únicamente al aporte monetario de parte del padre para cubrir los gastos de alimentación, no siendo considerada en el mismo nivel de importancia las otras necesidades tales como el afecto, la interrelación del niño/ ña con el padre o la familia de esta.

El tema de régimen de visitas, es un punto muy importante que debe ser tomado en cuenta durante el desarrollo de la audiencia de la conciliación, por la gran importancia que éste sugiere en el padre, ya sea como determinante, no sólo para el logro de los acuerdos, sino también para la continuidad de los mismos, como se describirá mas adelante.

*“Yo le dije delante del señor, yo también quiero ver a mis hijas, quiero tenerlas, el señor me dijo, tu tienes que llevártelo los viernes o sábados y traerlos todos los domingos, en las mañanas o en la noche, y ahí firmamos “ (Padre)*

*“ Yo puedo bajar cualquier momento le dije, como yo trabajo aquí en mi casa, en mi casa, ósea yo en cualquier momento salgo, a veces estoy con trabajo, a veces estoy sin trabajo, no solamente los domingos, por que su madre dijo solamente los domingos que baje a visitarla, yo le dije cualquier momento yo puedo bajar, me la saco a mi hija y me la llevo a comer por ahí, le dije, no solamente tiene que ser una vez, 2 veces a la semana, también le dijeron no” (Padre)*

Y solo algunos de los padres refieren haber sido presionados para llegar a los acuerdos



*“Lo que me incomoda es cuando me estaba tomando mi manifestación, ósea me dijo ¿usted que le puede dar? Su voluntad ¿de usted que es lo que le puede dar? Bueno, yo le dije en ese aspecto nunca he tenido problemas señorita, pero bueno si usted me va tomar mi manifestación anote ahí lo que le voy a dar, le dije, y ella se molestó, ella no me va a decir que porque tan poco le vas a dar, total eso es lo que yo puedo entonces por que me pregunta, entonces para tal caso exíjame que cantidad usted, mejor haga lo que yo voy a llevar yo le estoy diciendo, ella no me va a poner la condición y además en esa parte no ha habido problema no había problema si no que no me gusta la manera como me trata ahí yo me di cuenta que mas esta pues para la mujer porque yo siempre que le decía señorita pero esto así no, pero usted no le tiene porque hacer esto, siempre me daba la contra” (Padre)*

Si bien es cierto se lograron firmar algunos acuerdos, estos no tuvieron continuidad en el tiempo, por lo mismo que fueron obligados a firmar bajo presión, donde los padres aceptaron en el momento solo por salir del paso. Esta descripción es confirmada mas adelante por el personal y por ambos padres, cuando se aborda las razones que consideran de por que algunos acuerdos no se concretaron y por que aquellos acuerdos aceptados y firmados no tuvieron continuidad después.

#### **4.3 La DEMUNA como instancia intermedia**

En cuanto a la entrega de los aportes, parte del personal, algunos padres y algunas madres acordaron por hacer el depósito en la DEMUNA, conforme a las sugerencias del personal con la finalidad de evitar discusiones con la pareja.

*“Yo me comprometo a otorgar la suma de tanto, el mismo que será depositado en la oficina de la DEMUNA, muchas veces prefieren que se deposite acá, ellos mismos te dicen que al entregar directamente genera discusión, de repente tengo cinco soles menos, entonces ellos para evitarse eso, prefieren depositarlo aquí” (Personal).*

Otros padres, optaron por entregar sus aportes a la abuela materna por desconfiar de la madre, en lo referente a la utilización de los aportes.

*“Derrepente la mamá vaya a gastarse la plata, le dije, y por eso no le voy a pasar a ella, le voy a pasar a mi suegra, le dije, por que en realidad, sea como sea, mi su suegra es la que le está atendiendo, por que ella derrepente se va a las fiestas, ya me había enterado que se estaba yendo a las fiestas, empezó a salir, entonces por eso no quise pasarle a ella, y así empecé a pasarle a mi suegra” (Padre)*

En general, los acuerdos firmados por los padres se caracterizaban por definir en casi la mayoría de los casos, los aportes del padre y muy escasamente los aportes de la madre. Por otro lado, sólo se plantean acuerdos para el momento en que se realizó la conciliación, es decir, determinados montos de dinero que en la mayoría de los casos, según las madres y algunos padres, era insuficiente para cubrir los gastos de las necesidades de los menores. A pesar de esta percepción, los acuerdos no contemplaban que dichos montos debían ser incrementados de acuerdo a las posibilidades de los padres y/o de acuerdo al costo de vida. Un personal describe esta situación:

*“Hubo un caso de conciliación en el año de 1997, donde el señor ha ido depositando continuamente; pero que resulta, la señora ya no estaba de acuerdo con el monto, y dijo quiero solicitar el 50 % de su sueldo, el señor tiene un trabajo estable, lo llamamos, el señor se sorprendió, porque él penso que era eterno lo que tenia quedar, se fastidio, le explicamos señor usted tiene que comprender que eso no es nada malo, usted tiene que comprender que su niño ha crecido, el señor se volvió reacio hasta en dos oportunidades lo hemos citado, no quería, tratamos de ponerlo en la situación de la señora, y la señora dijo no, que quería eso, entonces ya le explicamos a la señora que si no se llegaba a acuerdos tenia que proceder de otras maneras”(Personal)*

## 5. RAZONES DEL PERSONAL, MADRES Y PADRES PARA EL LOGRO O FRACASO DE LOS ACUERDOS EN LA CONCILIACION FRENTE AL IOA

### 5.1 RAZONES PARA LOGRO DE ACUERDOS EN LA AUDIENCIA DE CONCILIACION

Desde el punto de vista de la DEMUNA

- Motivar la responsabilidad paterna

Un miembro de la DEMUNA, refiere que algunas madres aceptaron los acuerdos con la finalidad de fomentar la responsabilidad del padre y mantener la comunicación en la familia.

*“A otras madres les pasan 20 soles semanales y lo hacen con el fin de que él asuma una responsabilidad y que el hijo sienta que el padre tiene comunicación con su madre y se están preocupando por él” (Personal)*

- Motivación para el autoreconocimiento de sus recursos

Los miembros de la DEMUNA involucrados en la conciliación utilizan como argumentos para persuadir al padre de aceptar un acuerdo, el autoreconocimiento de que él cuenta con posibilidades de toda índole para asumir esa responsabilidad.

*“ Señor usted es un hombre sano, no está usted enfermo, no está tuberculoso, no está con cáncer no, ósea no esta pues mal como para que no pueda trabajar, no es invalido. Por ejemplo teníamos nosotros el caso de un señor que realmente a mí me conmovió era un señor ciego que tenía una hijita que también tenía problemas con la madre de la niña, pero el muchacho invidente, ganaba plata vendiendo sus caramelos tiene a pesar de sus limitaciones no!, Pero tú veías pues es fuerza de parte de él “*

- Madurez y disposición de la pareja para conciliar

La mayoría del personal refiere la disposición de la persona para solucionar el problema, y así evitar una audiencia tediosa, así como también la firma del documento por cumplir con el momento.

*“La disposición de la persona, porque hay gente que viene de viva porque tu le digas, opresiones o algunos se las dan de vivos dicen bueno esta bien aceptan todo pero al final no cumplen nada porque no hay la capacidad coercitiva pero tiene la técnica”*

Otro refiere que el logro de los acuerdos depende de la madurez y la disposición que pueda tener la pareja y la orientación que hayan tenido a lo largo de su vida

- Paciencia y proposición de formulas de solución

Según, un miembro del personal el logro de los acuerdos se debió a la paciencia del personal y a tener una idea cabal para proponer las formulas de solución al problema.

### **Desde el punto de vista de los padres y madres**

- Por temor a la pareja

Muchas de las madres refirieron no haber manifestado su desacuerdo por temor a la reacción de la pareja, por no continuar con la discusión y/o para evitar una controversia con las sugerencias del personal“

*“Porque tenía miedo, ósea como yo le quería, derrepente, se va a amargar, ósea me iba a decir porque tú me estabas exigiendo”  
(Madre)*

*“Yo la verdad no estaba muy de acuerdo, no estaba muy de acuerdo porque en realidad yo tenía, yo sabía cuanto ganaba él, no se lo dije porque era como volver a empezar, devuelta discutir y a pelear, yo lo único que hice fue comprender, como la persona de la DEMUNA me dijo que tenía que comprender porque yo era muy terca y muy caprichosa en ese tiempo y ahora ya no soy así, ya he cambiado bastante “ (Madre)*

- Acuerdos previos con el padre

Algunas, madres consideran haber logrado acuerdos por las conversaciones con el denunciado antes de la audiencia de conciliación

*“Pero él me dice no me pidas mucho por que no me va alcanzar y no voy a poder cumplir, pídemelo moderado y te voy a cumplir me dijo, por eso le pedí esa cantidad razonable”(Madre)*

- Necesidad económica de la madre

La mayoría de las madres refiere haber aceptado montos bajos de dinero, con la finalidad de contar con algún aporte económico, incluso llegando a lamentarse después.

*“Yo tuve la culpa, por que yo misma estaba aceptando esa cantidad, no insistí más, y como él no quería dije ya, bueno algo es algo no! peor que no dé nada” (Madre)*

- Presión del personal

Algunas madres y un grupo de padres refieren haber tenido la reunión y durante la cual fueron presionados para firmar rápidamente el acta, concretándose los acuerdos, a pesar que el personal estaba consciente de que la conciliación no se resumía en contar con una acta firmada por los padres, si no más bien en llegar a acuerdos conforme a la situación de la pareja

- El régimen de visitas como parte de los acuerdos

Algunos padres manifestaron estar de acuerdo con lo firmado en el acta, sólo por haber incluido el régimen de visitas, ya que este aspecto es mas interés para el padre, tal como se mencionó anteriormente

*“ Estoy de Acuerdo, pero me gustaría tener a mi hijo todos los días, aveces le veo triste a mi hijo porque se quiere quedar conmigo. Trato de verlo todos los días, no importa 5 minutos, estar con él conversando, abrazarlo. En ese momento me sentí tranquilo porque ya iba a estar con mi hijo tres días por semana” (Padre)*

## 5.2 RAZONES PARA EL NO-LOGRO DE LOS ACUERDOS

Desde el punto de vista del Personal

- Falta de obligatoriedad de la DEMUNA

Algunos funcionarios se remiten simplemente a la falta de obligatoriedad de la DEMUNA. Consideran, además, que las madres perciben a la DEMUNA como una instancia pasiva.

- Falta de acuerdo en los montos

Según un miembro de la DEMUNA, una de las razones por las que no se logró llegar a acuerdos, fue la negativa de las madres a aceptar el monto ofrecido por los padres.

*“La señora se encaprichaba en un determinado monto, entonces el señor decía no yo gaño esto, esto no más puedo dar, entonces ella no quería por mas que se hacia el intento y no quería nada”*

- Limitados recursos económicos de los padres

Otra razón para el logro de los acuerdos, según el personal y ambos padres es la posición económica del padre, debido a que la mayoría refirieron no contar con los medios suficientes para aceptar los acuerdos propuestos. Por otro lado, el personal señala las limitaciones del caso en vista que muchos de los padres cuentan con trabajo independiente y no cuentan con ingresos fijos ni acorde con sus necesidades.

- El tiempo insuficiente dedicado a los casos

Un miembro de la DEMUNA, lamenta el no haber contar con el tiempo suficiente para la atención de los casos.

*“ Algunas veces yo me he culpado porque no hemos tenido suficiente tiempo para poder ayudarla a cambiar, de desistir y a que no muestre siempre su posición sino más bien los intereses que quiere, lo que tenemos que buscar los conciliadores es que desde el momento que*

*viene la persona, es enseñarle que luche por los intereses que tiene, ósea su interés es llegar a un acuerdo, tener tal dinero, su posición, nos siempre se logra en todas las personas, porque además no somos un equipo numeroso que podamos tener el tiempo para cada caso, a veces resolvemos el problema de manera muy rápida”*

## **Desde el punto de vista de los padres y las madres**

### **- Falta de obligatoriedad**

La mayoría de las madres señalaron que el personal asumía un papel pasivo, estimulando muy poco a los padres para el logro de acuerdos

*“La verdad, es que el señor de la DEMUNA no hacía nada para que mi esposo acepte, debería de obligar a que cumpla, estuvimos discutiendo bastante y nada, no quiso, se negó totalmente”(Madre)*

### **▪ Parcialidad durante las audiencias**

Según la mayoría de los padres, uno de los motivos para no llegar a acuerdos fue la parcialidad del personal con las madres durante las audiencias.

*“ Están de parte de las mujeres que de uno, ósea más le creen a las mujeres, porque veía que más le daban la razón a ella que a mí, por eso preferí firmar un acuerdo y me retire” (Padre).*

*“He dado el primer mes, no di mas por que la mamá seguía igual, me acosaba y encima me negaba a mi hijo, entonces fui abajo de nuevo a decirles y la verdad que ya me cansé por que me di cuenta que la señorita que me atendía, como le digo le daba mas prioridad a la mujer que a uno” (Padre).*

En general, casi todas las razones que considera el personal son diferentes a las razones consideradas por las madres y los padres, lo cual debería ser tomada en cuenta para fortalecer las audiencias de conciliación o en su caso de corregirlas, de modo que contribuya a un ambiente que favorezca la firma de acuerdos de manera libre y consciente.

Con relación a los fracasos de los acuerdos existe solo una coincidencia entre el personal y las madres, ambos consideran que uno de los motivos que hace que no lleguen a los acuerdos en las audiencias de conciliaciones, es la falta de obligatoriedad de la DEMUNA.

## **6. CONTINUIDAD DE LOS ACUERDOS LOGRADOS SEGÚN EL PERSONAL, MADRES Y PADRES**

Según uno de los miembros de la DEMUNA, en el 50% de los casos las parejas continúan hasta el momento cumpliendo con los acuerdos. Esta aseveración se hace en función a los movimientos observados de los depósitos de los padres en la DEMUNA. Otro refiere que sólo una parte continúa. En general todo el personal señala que una buena parte de las parejas continúa con el cumplimiento de los acuerdos.

Sin embargo, la mayoría de las madres refieren sobre la no-continuidad de los acuerdos, solo un pequeño grupo refiere lo contrario cumpliéndose con algunos de los acuerdos, referido mas al aporte económico.

Se señala tener como objetivo primordial, mejorar la relación de los padres y no la conciliación basada en los aportes.

*“Lo mío no es que se cumpla lo que esta ahí, sino que a partir de eso logren comunicarse realmente y no enfrentarse, ese es el objetivo mío, no es en ningún momento que si digo que se va a dar 100 soles por ahí le rebajo a 80 la señora entiende” (Personal)*

Así mismo se refiere que la DEMUNA no realiza seguimiento de los casos, pero tiene conocimiento de la continuidad de los acuerdos a través de los reclamos de las personas o de las solicitudes de constancias de conciliación.

**“Pero nos basamos en algo, uno, en que la mayoría de gente cuando no se cumple algo y cuando no este conforme con los cambios que se**



**dan después de la conciliación, acude para reclamar sus hojas y llevarla al poder judicial, y dos, en que vienen a quejarse de que no se esta cumpliendo al menos una vez” (Personal).**

Sin embargo no es posible hacer extensivo esta reflexión para todos los casos. Pudiendo ser que algunas madres ante la discontinuidad de los aportes del padre, opten por no tomar ninguna acción, por percibir que un proceso judicial es sumamente costoso y demanda mayor tiempo con el que no cuentan, ya que este es utilizado entre los quehaceres de la casa y trabajos eventuales.

## 6.1 RAZONES DEL PERSONAL, PADRES Y MADRES SOBRE LA CONTINUIDAD DE LOS ACUERDOS

### 6.1.1 RAZONES PARA LA CONTINUIDAD

Desde el punto de vista del personal

#### ♦ Conciencia sobre la responsabilidad paterna

Otros consideran, que algunos de los padres son responsables con las necesidades de sus hijos menores, y por lo tanto aportan conforme a lo acordado o en función a sus posibilidades.

*“Hay padres que vienen y dicen mire le estoy dejando, o sino te dicen, estos son lo que le puedo dar ahora, pero tal día le doy lo demás, pero tú ves su preocupación como padre” (Personal)*

#### ♦ La DEMUNA como instancia intermedia

Parte del personal, considera que el ser la DEMUNA como instancia intermedia entre los padres ésta favorece no sólo la continuidad de los acuerdos, sino que fomenta una mejor comunicación entre ellos.

*“Si yo quiero una cosa lo dejo dicho a la señorita de la DEMUNA, y se le pone en su sobre y nosotros se lo decimos a la otra persona, somos como parte intermediaria entre ellos” (Personal)*

◆ El contar con recibos de sus aportes

Un miembro del personal considera que al contar con los recibos de las pensiones, el padre tiene una forma de probar sus aportes motivándolo en la continuidad de los mismos

**Desde el punto de vista de los padres y las madres**

◆ Conciencia sobre la responsabilidad paterna

Según algunos padres, ellos continúan con sus aportes debido a que distinguen los problemas de pareja y las responsabilidades para con los hijos, coincidiendo con las madres en lo ultimo

*“El problema es con mi señora, siempre discutimos por cosas de la casa, pero esto no me quita la potestad y el derecho de darle un pan a mi hijo de acuerdo a mis posibilidades. (Padres)*

“Hay padres responsables que si dan, se preocupan de sus hijos“

◆ Comportamiento adecuado de la madre según el padre

Una pareja de esposos manifestó que la continuidad de los aportes también estaba siendo influenciados por la conducta de las madres, siendo reforzada la idea por el personal

*“También tú tienes que comportarte para que tu esposo no te esté viendo que esta andando por acá, por allá, y tenga voluntad de darte la manutención, no tienes que estar así, con las amigas, trata de evitar que te vea, es mejor evitar para que no tengan problemas, dijo, y ella dijo que ya, que no iba va a salir mas” (Madre) y (padre)*

◆ Exigencia periódica de parte de la madre

Una parte de las madres, refieren contar o haber contado con algún aporte del padre por las exigencias de ellas

"Si yo le exijo recién me da, tengo que subir a gritarle, si no, no me da nada, ni se acuerda que tiene hijos" (Madre)

### 6.1.2 RAZONES PARA LA NO – CONTINUIDAD

#### Según el personal

- ◆ Presión del personal

Según todo el personal, una de las razones para la no-continuidad de los acuerdos es la firma del acta por presión, Según un miembro del personal por no perder el tiempo empleado durante la atención hasta el momento

"El que viene totalmente obtuso o cerrado, y lo que le digas, no te va a aceptar por ultimo si se las quiere dar de vivo te lo acepta por tanta presión, pero después no lo cumple" (Personal).

#### Según las madres y los padres

- ◆ El manejo inadecuado de los conflictos de la pareja

Algunos de los padres presentan la voluntad de cumplir con sus aportes, sin embargo los conflictos conyugales determinan el incumplimiento de los padres

*"Siempre a mi hijo le e llevado ropa le he llevado todo, la mamá viene cuando quiere ahora quiere plata, le digo, el problema es conmigo a raíz de que yo no quiero nada con ella, nunca he tenido nada con ella el problema viene por eso no por la criatura, a raíz de esto la criatura esta pagando todo."* (Padre)

- ◆ Negativa de la madre ante los requerimientos sexuales del padre

Algunas de las madres entrevistadas refieren el incumplimiento debido a la negativa a los requerimientos sexuales del padre.

*“Él venía a dejarme el dinero a la casa, y quería que yo este con él, me decía si quieres ya ¡sabes! , todo depende de ti, a veces me quería agarrar a la fuerza, por eso mejor ya no lo dejaba entrar”  
(Madre)*

♦ Bajos ingresos del padre

Un grupo de madres y la mayoría de los padres lo atribuyen al factor económico del padre, ya sea por falta de trabajo, disminución de sus ventas o por el inicio de una nueva relación del padre.

Nuevamente se observa la divergencia entre lo que considera el personal y ambos padres sobre la continuidad y no-continuidad de los acuerdos. Lo cual debe ser considerado por el personal a fin de mejorar el servicio.

## 7. PERCEPCION DEL PERSONAL, MADRES Y PADRES SOBRE LA INTERVENCION DE LA DEMUNA FRENTE AL IOA DURANTE 1998

En general, la DEMUNA se caracterizó por la apertura y la rapidez: en la atención (de 5 minutos a 30 minutos) y en el tiempo total del proceso (menos de un mes).

La primera característica coincide con el monitoreo de casos realizado por Acción por los Niños, donde el 59% de los informantes señala que tuvo que esperar menos de 15 minutos para ser atendido y 22% esperó de 15 a 30 minutos.

Y la segunda, es percibida como un proceso corto, barato y de menos riesgo emocional, pero esto ultimo, solo fue percibido por el personal, mientras que las madres y los padres reconocen lo primero.

Así mismo, el papel de la DEMUNA se percibía en principio (durante la recepción y la entrevista), como la de facilitador imparcial, que no ejercía poder, ni sancionaba o juzgaba a las personas involucradas en el logro de acuerdos, sin embargo esta percepción cambia en la audiencia de conciliación.

*Un grupo de padres perciben haber sido maltratados e incluso haber empeorado su situación, por la parcialización del personal en el manejo de los casos.*

*“ Igual sigue el problema, hasta ahora no me da nada, nisiquiera para sus medicinas, fui por gusto a la DEMUNA, mas he ido a perder mi tiempo”  
(Madres)*

*“ La DEMUNA no sirve para nada mas bien me empapeló me hizo sentir como un delincuente Sí me empapelo y lo peor para mí yo siendo víctima me trataron como un delincuente, como un salvaje por gusto porque ella no contó lo que había hecho sino contaba que yo era chofer, que tenia mi carro, que paraba tomando; que daño hago allí si paro tomando, como dice ella esos patas que toman y rompan las puertas y le sacan el ancho a su mujer por allí yo no soy así, si así fuese sí acepto pero no pues” (Padre)*

*“Yo creo que para resolver un problema deben escuchar a ambos, tanto al hombre como a la mujer, y proceder; yo le daba 80, 90, 100 soles, hasta 120 le daba, lo malgastaba y encima vino a sacarme la vuelta, yo digo donde esta la justicia, donde esta Dios, y son evangélicos, me da cólera, si la DEMUNA hubiese escuchado mi versión antes de exigir incluso quitarme la tutoría “ (Padre)*

La mayoría de las madres, señala que la intervención de la DEMUNA ha mejorado gran parte de la situación emocional en la que se encontraban hasta ese momento. Actualmente se sienten más seguras y tranquilas, atribuyéndolo a las orientaciones recibidas durante las entrevistas y el proceso de conciliación.

*“ Ha cambiado porque tengo más sosiego, ya no paro con esa inquietud que parecía que me iba volver loca, ya no tengo eso ya, ya no estoy tan desesperada, ya no tengo ...antes me ponía a llorar, pero ahora ya no lloro ya, .. ahora me siento más relajada, más relajada porque sé que de todos modos he tomado una determinación y él hace su vida y yo estoy con los bebes, me siento más tranquila”*

*“Me ha hecho pensar en las cosas mejor, de mejor manera. Ya no las tomo alocadamente como antes, ahora pienso mejor que antes”*

*“La señorita me hablo ciertas cositas que la verdad me lleno a mí, me lleno a mí, me sentí bien, me dijo que la vida es así por ejemplo a veces uno*

*tiene una pareja pero uno sabe si va ha ser definitivamente no!, uno como madre debe seguir adelante tratar de superar los obstáculos “ (Madre)*

Ellas reconocen de manera muy clara, la utilidad de estas orientaciones referidas a las relaciones de pareja, que en la mayoría de los casos refieren que guían sus acciones para enfrentar o sobre llevar los conflictos con la pareja o ex pareja. No así para las orientaciones referidas a los cuidados de los niños. Al parecer muchas de las madres acuden al servicio para solucionar el conflicto del IOA, pero además buscan también una solución para los conflictos relacionados con la pareja, por lo que es muy necesario que el abordaje sea integral, es decir, atender los otros conflictos que están presentes en la familia de los niños, que de manera directa o indirecta afectan su bienestar físico y mental.

Pero en cuanto al problema de IOA, que fue el principal motivo o uno de los motivos por lo que solicitaron el servicio de la DEMUNA, la mayoría de las madres y los padres consideran, en general, no haber solucionado el problema, mostrándose insatisfechos, esto es reafirma con lo encontrado en el monitoreo de casos en 1999, donde La mayoría de los acuerdos se cumplieron por un periodo corto de tiempo conforme a lo acordado en el de acta de conciliación. Luego de más de 1 año de haberse efectuado la conciliación, la mayoría de las madres viene cubriendo las necesidades de los niños y los adolescentes, para lo cual la madre tiene que alternar su labor de ama de casa con trabajos eventuales como el lavado de ropa, en vista que los aportes del padre son mínimos y esporádicos en la mayoría de los casos. Por otro lado, un grupo de madres que no trabaja refiere contar con el apoyo de familiares cercanos, mayormente el apoyo de los padres de ella, hermanos mayores o aquellos hermanos que se encuentran en el extranjero.

Esto reafirma con lo encontrado en el monitoreo de casos con el cual estamos comparando<sup>24</sup>.

---

<sup>24</sup> ACCIÓN POR LOS NIÑOS. MARQUEZ, Ana María y VARGAS, Flor. Informe sobre el monitoreo de casos a

*Existe un alto porcentaje de informantes que se sienten insatisfechos o parcialmente insatisfechos con la atención que se les dio en la DEMUNA. Muchas de las mujeres entrevistadas señalaron que "la DEMUNA no hace nada para que la otra parte cumpla, no lo obligan a cumplir, cumple de vez en cuando".*

Esto pone en evidencia que las usuarias o no han sido informadas acerca de los límites de este servicio y la incapacidad legal de obligar al cumplimiento de los acuerdos, o si fueron informadas, no se comprendió como tal.

Parte del personal y una parte de las madres consideran que ha sido útil la intervención de la DEMUNA en esta materia durante el año de 1998, porque se les ha solucionado sus problemas de manera rápida y sin violencia, debido a que algunas siguen contando con los aportes –parciales- del padre y otras porque la intervención de la DEMUNA facilitó la reconciliación. Hacen referencia, sobre todo, a la mejora en la relación con su pareja o ex pareja.

*“ Si, porque la gente viene a la DEMUNA contenta aquí a hacer su deposito, y la otra persona viene muy tranquila y contenta se va, dentro de todo la relación mala que puedan haber tenido la pareja se ha mejorado” (Personal)*

*“ Yo paso mas tiempo con el papá de mis hijos, ahora, antes no podía ni ver lo, solo discutíamos, y él, ya sabe que el fin de semana se puede venir aquí a la casa para ver a sus hijos, es lo que él siempre ha querido” (Madre)*

La mayoría de las madres recomendaría el servicio a otras personas, debido a que ellas se sintieron escuchadas y tratadas con mucho respeto. Sin embargo solo un grupo reducido de madres lo recomendaría debido a la experiencia de haber solucionado el problema de IOA. Ya que según la mayoría de las madres y algunos padres, actualmente las necesidades físicas, psicológicas y sociales de los niños y adolescentes están siendo cubiertas en primer a instancia por las mismas madres, en segunda instancia, por los padres de ella (Abuelo/la materna) y en tercera instancia, por otros familiares, tales como tíos maternos , especialmente aquellos que se encuentran fuera del país.

Por otro lado, en la gran mayoría de los casos, el problema de Incumplimiento de la obligación alimentaria esta muy relacionado con otro tipo de problemas familiares, tales como: régimen de visita, tenencia y violencia familiar, entendida ésta como maltrato físico y/o sicológico en el hogar.

*“Ella me puso la denuncia de alimentos, la cosa es que ella sabe en su conciencia que no fue así incluso en la DEMUNA yo hable con ella y estuvo el secretario, si ella me ha puesto la denuncia de agresión, no vale la pena, si ella es la que me ha agredido, por eso ella fue a poner que yo la había golpeado y dice que es por alimentos, yo le dije no es por alimentos, el único error que he cometido hasta ahorita es no hacerle firmar, como dice Ud. (se refiere al personal) que te firme por alimentos, yo le pago la educación inclusive acá tengo los que yo pago por el, la botica 10 soles, 11 soles, es mi hijo yo no le saco en cara nada, pero le he pasado pero como no tengo Libreta no le he hecho firmar (Padre)*

Por esta situación, un grupo de padres y madres refirieron haber sido transferidos al sicólogo, cuando en la familia se comprobó la existencia de violencia familiar o problemas de conducta de los menores, producto de las secuelas de vivir en un hogar con violencia doméstica. Quienes permanecieron en el servicio de psicología por corto tiempo debido a muchos aspectos, entre los cuales están las largas esperas para la atención, citas muy espaciadas, el no poder asumir los gastos de consulta y sobretudo por desacuerdo sobre el tipo de terapia.

*“ Uno tenía que hablar sobre su problema delante de todos, en grupo, eso no me gustaba, me daba vergüenza, entonces dije mejor no voy, yo pensé que me iban a ayudar de otra manera, que me iban a aconsejar así como en la DEMUNA” (Madre)*

Por lo que la conciliación debe ser entendida de manera integral, como una concepción holística, sistémica, implica un abordaje que analice todos los

---



elementos involucrados: sociales, jurídicos y psicológicos <sup>14</sup>, y no únicamente atender los efectos del problema.

Es necesario garantizar la atención integral de los problemas que se presenten. Si el municipio no cuenta con profesionales de diversas disciplinas, se debe coordinar con las instituciones o servicios de la localidad (trabajadores sociales, psicólogos, abogados, educadores) que estén en capacidad de asumir tareas especializadas y de apoyo en los casos que lo requieran, no olvidar que en la mayoría de los casos entrevistados el conflicto del IOA tuvo su punto de partida en los conflictos de pareja.

---

<sup>14</sup> Basado en los siguientes textos: QUINTEROS V, Angela María. La conciliación en familia. En Revista colombiana de Trabajo Social. N° 7. CONETS. Universidad del valle. Santiago de Cali. 1995. QUINTEROS V, Angela María. Una forma alternativa de solucionar y prevenir el conflicto: la conciliación en familia. En: Trabajo Social y Procesos Familiares. Editorial Lumen. Buenos Aires. 1996.

## **XI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. Con relación a la atención de la DEMUNA encontramos tres pasos bien marcados: *La recepción, el proceso de entrevista y la audiencia de conciliación.*

- En la recepción el problema central que encontramos es que, por los pasos informales del registro de casos en hojas simples y/o en fichas únicamente al retorno de la denunciante, no permiten cuantificar la cantidad de servicios dados, tanto para el mismo personal de la DEMUNA, como para cualquier evaluador externo.

Se recomienda contar con un sistema de registro único y completo sobre todas las atenciones brindadas ante la solicitud de los usuarios, a fin de contar con una estadística que le permita realizar una evaluación interna y externa sobre la relación de la población con los servicios que brinda la DEMUNA.

- Las dos características de la recepción de acuerdo a la percepción de los atendidos son: el buen trato y rapidez en la atención. Con relación a la rapidez encontramos que es visto como ventaja por los usuarios, sin embargo, tiene desventaja para la atención, por permitir brindar una orientación muy superficial sobre el rol de la DEMUNA.

Es recomendable mantener las características positivas del servicio, pero corrigiendo aquellos aspectos que no favorecen atención. Considerar que para la atención en una Defensoría Municipal, no solo es necesario dar a conocer

cual es el papel de la DEMUNA frente a la materia, sino que, además, ésta sea comprendida por los usuarios, en la medida que ellos estén claros sobre el rol que cumple la DEMUNA orientara mejor sus acciones para la búsqueda de alternativas de solución al problema, ya que esto depende fundamentalmente de la interacción de ellos, la DEMUNA actúa únicamente como un facilitador entre las partes.

- Una tercera característica de la recepción, mencionada de manera excepcional (por un solo personal) es considerar este momento como una catarsis”. Esta característica es importante no solo por los efectos psicológicos para la madre, sino también como método de obtención de información sobre el caso.

Se sugiere considerar en la recepción el momento de catarsis, y tomarla como contenido importante en la formación del personal, cuya importancia no solo deberá ser vista únicamente por el lado psicológico, como el apaciguar sus emociones si no además, como un momento de identificar información valiosa que permitan trabajar con las partes, basado en una relación horizontal de modo que este mas abierta para dialogar, contribuir y dar alternativas.

- Las entrevistas, como segundo momento de atención, tiene dos finalidades: recabar información necesaria para la atención de los casos y orientar a los padres en asumir las responsabilidades como progenitores, independientemente de la existencia o no de conflictos conyugales.
- Una tercera característica (mencionada por un miembro del personal) trabajar con las partes para lograr una condición emocional igualitaria.

Se sugiere que esta ultima finalidad debería ser tomada en cuenta por todo el personal de la DEMUNA como preparación importante previa a la audiencia de conciliación, no solo sobre IOA, sino en toda acción de solución de problemas familiares, ya que este medio alternativo de resolución de

conflictos se caracteriza por el control del proceso, para lo cual se requiere una relación cooperativa y horizontal entre las partes.

- A partir de la percepción de los entrevistados concluimos que no hay homogeneidad en las orientaciones del personal, unos orientaron acerca de asumir las responsabilidades paternas para con los menores; otros usaron la orientación para presionar o culpabilizar a los padres, incluso algunas madres percibieron esta parte de la atención como un espacio de confrontación o careo.

Es preciso que el personal comparta un enfoque uniforme y claro sobre el objetivo de la entrevista, y sobretodo que actúe es decir, con un sentido de justicia. De modo que facilite el desarrollo de una conciliación.

- Se encontró una contradicción entre las razones formales dadas por el personal y la participación de las madres respecto a la entrega de las notificaciones. El personal sustenta la entrega de las notificaciones por la madre de acuerdo a la relación conflictiva con el padre. Sin embargo, de acuerdo a las madres la mayoría de las notificaciones han sido entregada por ellas mismas, incluso en casos con relaciones muy conflictivas. Empeorando la relación entre las partes en algunos casos.

Por lo tanto se sugiere un mejor manejo de los criterios para la selección de los casos en los que puede ser entregados por ellas mismas, y por otro lado, gestionar al interior o fuera de la DEMUNA a fin de contar con un personal de campo para tal acción, o de lo contrario diseñar un sistema de entrega de las notificaciones, siendo los promotores defensores una gran alternativa.

- En la audiencia de conciliación, como tercer paso de la atención, el personal de la DEMUNA actuó basándose en dos roles: el de defensor y el de conciliador. Actuando de manera parcial en este ultimo, de acuerdo a una posición o

alianza de género, es decir, que el personal masculino se alió con el padre y el femenino con la madre.

- Si bien en la percepción de los usuarios sobre los dos primeros pasos (La recepción y la entrevista) se descubre la imagen del personal como facilitador e imparcial, en este paso (La audiencia de conciliador) se les percibe como juez que ejerce poder y sanción, en especial a los padres, muchos de ellos percibieron haber sido maltratados con la intervención de la DEMUNA.

Se recomienda definir de manera clara la diferencia entre los dos roles, el de defensor y el de conciliador. El rol de defensor en función a los derechos del niño y del adolescente que debe mantener permanente, de aquel rol de conciliador que también debe ser un rol permanente pero referido a la relación de los padres de los menores.

- De acuerdo a las percepciones de los padres, durante las audiencias de conciliación, están presentes una serie de emociones (Cólera, ira, desesperación, etc.) motivando a muchos de ellos a no expresar sus verdaderas inquietudes o intenciones, dificultando el logro de acuerdos.

Es muy recomendable que el personal no solo dé conocer las dimensiones del servicio, si no también una serie de emociones, empoderar a las madres durante las entrevistas, para un manejo adecuado de las emociones, de modo que permita una relación horizontal, participar en igual término en las discusiones, que permita expresar intereses, necesidades y evalúe las alternativas de solución (los acuerdos).

## 2. Con relación a los acuerdos logrados durante la audiencia de conciliación:

- De las áreas contenidas en el Código de los niños y adolescentes encontramos que en la mayoría de los acuerdos logrados están orientados a 5 de las 8

áreas contempladas. Estos fueron en este orden: alimentación, educación, vestido, salud y gastos de embarazo, parto y post-parto; estas áreas responden a aspectos de necesidades físicas y no así a las necesidades de afecto y de interrelación con el padre, parte del desarrollo normal de un niño o niña.

Sugerimos en lo posible se incorporen en las actas de conciliación aspectos referidos a las orientaciones del padre, las demostraciones de cariño, en cuanto a las relaciones del niño con él y todo aquello que fomente el desarrollo personal y la socialización de los niños y los adolescentes. La ausencia de estos acuerdos actualmente hacen que las madres anulen cualquier contacto entre el niño y el padre.

- Existe divergencia entre las razones del personal con las que dan las madres y los padres sobre el logro o no de los acuerdos en una conciliación frente al Incumplimiento de la Obligación alimentaria:

El personal considera que el logro de los acuerdos entre los padres se deben a haber motivado la responsabilidad paterna, el auto reconocimiento de sus recursos, haber despertado la disposición de la pareja para conciliar y el tener la paciencia y proposición de formulas de solución del personal. Mientras que los usuarios piensan que los acuerdos logrados fueron por: temor de la madre a la pareja, acuerdos previos con el padre, necesidad económica de la madre, presión del personal y el contemplar el régimen de visitas como parte de los acuerdos. Esta diferencia demuestra en el fondo que no son logros, por que no están basados en una justicia.

En el caso de la percepción de la causa para el no-logro de los acuerdos, hay una causa que comparten el personal y los usuarios. Ambos piensan que la DEMUNA no tiene carácter de obligatoriedad ante los acuerdos. Siendo este motivo principal para la insatisfacción de la madre sobre el servicio.

Hay diferencia de opinión en las otras razones que explica el fracaso. Para el personal está: El no haber logrado encontrar un monto equitativo en las expectativas de ambos, Bajos recursos económicos de los padres, y El poco tiempo dedicado a los casos. Y para los padres está la actuación parcial del personal durante la audiencia de conciliación.

5. Con relación a la continuidad de los acuerdos logrados durante la audiencia de conciliación:

- Si bien el personal de la DEMUNA considera que los acuerdos se cumplen en un 50%, la mayor parte de las madres refieren el no cumplimiento de los acuerdos logrados en la conciliación. En los pocos casos que se cumplen, estos están referidos únicamente al aporte económico para la alimentación de los niños y adolescentes, y/o a la compra de útiles escolares, y/o a la compra de algunas prendas de vestir durante las fiestas festivas (Navidad y Año nuevo).
- Sobre las razones para la continuidad de los acuerdos:  
Hay una percepción que comparten el personal y los usuarios. Ambos piensan que la toma de conciencia del padre sobre la responsabilidad paterna, es un aspecto determinante en la continuidad de los acuerdos. Hay diferencia de opinión en las otras razones que explica la continuidad de los acuerdos. Para el personal está: El ser considerada la DEMUNA como instancia intermedia para la entrega de los aportes de los padres, y el que los padres cuenten con recibos de tales aportes. Y para los usuarios, está el cumplimiento de los acuerdos por el lado de la madre (comportamiento adecuado de la madre), y la exigencia periódica al padre de parte de la madre para el cumplimiento de los acuerdos.
- Sobre la no-continuidad de los acuerdos. Existen diferencias entre lo que opinan el personal y ambos padres: El personal opina: La presión de ellos para

la firma del acta. Y los usuarios consideran el manejo inadecuado de los conflictos de la pareja, negativa de las madres a los requerimientos sexuales del padre, y bajos ingresos del padre.

Se recomienda tener en cuenta las divergencias de las razones entre el personal y ambos padres sobre el por que de la continuidad no de los acuerdos. A fin de mejorar la calidad de atención en la intervención de estos conflictos. La conciliación debe ser manejada de manera profesional y adecuadamente, de no ser así se contribuye con el conflicto.

6. Con relación a la intervención de la DEMUNA frente al Incumplimiento de la obligación alimentaria:

- La intervención de la DEMUNA para la mayoría de las madres ha mejorado la situación emocional, y es atribuido a las orientaciones recibidas durante las entrevistas o durante la audiencia de conciliación. Sin embargo ambos padres consideran no haber resuelto el conflicto que los llevó a solicitar la intervención de la DEMUNA es decir, el Incumplimiento de la obligación alimentaria. En la mayoría de los casos entrevistados los aportes del padre son mínimos y esporádicos.
- Mas del 50% de las madres recomendaría el servicio a otras personas, debido a que se sintieron escuchadas y tratadas con mucho respeto. Sin embargo solo un grupo reducido de madres lo recomendaría como medio para solucionar el problema del incumplimiento de la obligación alimentaria.
- Casi todos los casos sobre el incumplimiento de la obligación alimentaria esta muy relacionada con otras materias o tipos de conflictos, estos son: tenencia, régimen de visita y sobretodo violencia familiar.



- Consideramos que el problema central de la intervención de la DEMUNA frente al incumplimiento de la obligación alimentaria se ubica en no tratar la problemática familiar como un sistema, sino únicamente aspectos de la problemática, que hace que se atienda solo los efectos y no los conflictos y/o problemas de manera integral. Donde el elemento central del incumplimiento de parte del padre lo constituye el conflicto de pareja.

Esto plantea la necesidad de que las conciliaciones deben ser entendida de manera integral, como una concepción holística y/o sistémica, con una participación básica de las disciplinas sociales, jurídicas y psicológicas. De la misma manera, diseñar un programa de derivación y seguimiento de los aspectos que no son atendidos en la DEMUNA, ya sea por falta de recursos o por competencia del servicio.

## **BIBLIOGRAFIA**

1. Radda Barnen. “Los Derechos del niño y el adolescente” Compilación: Código de los niños y adolescentes, Exposición de motivos y convención sobre los derechos del niño. Lima - Perú, 1997.
2. IV REUNION MINISTERIAL DE LAS AMERICAS SOBRE LA INFANCIA Y POLITICA SOCIAL, 25-27 NOV DE 1998. Lima Perú.
3. Texto único ordenado (TUO) CÓDIGO DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES. Decreto .Supremo. N 004-99-JUS. Lima Perú.
4. Reglamento de Organización y Funciones del MINISTERIO DE PROMOCION DE LA MUJER Y DESARROLLO HUMANO D.S. No.012-98 – PROMUDEH.
5. LEY MUNICIPAL N ° 268775.
6. RADDA BARNEN / Acción por los niños. PROGRAMA DEFENSORÍAS MUNICIPALES. Informe de actividades 1999.
7. SOR, Beatriz y RADA CAMPO, Luis Alberto. Estudio de Derecho. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Universidad de Antioquía. Año LIX – Segunda época – Septiembre de 1997. Volumen LVI, Nº. 128.
8. PROMUDEH. Acción por los niños y USAID. Curso oficial de conciliación extrajudicial para las defensorías del niño y el adolescente. Primera edición. Perú, Junio del 2000.

9. Ormachea Choque, Iván. "Manual de conciliación". Instituto Peruano de Resolución de Conflictos, Negociación y Mediación (IPRECON). Editorial Edigraf Lima S.A. Lima - Perú. 1999.
10. Ley de Conciliación N° 26872.
11. Reglamento de la Ley de conciliación. Decreto Supremo N 001 – 98 – JUS. Título I, Art. 2.
12. PROMUDEH. Gerencia de Promoción de la niñez y la adolescencia. Compendio de normas sobre conciliación extrajudicial. Perú, 2000.
13. RADDA BARNEN. Programa: "Acción por los niños". Informe de actividades y logros, Febrero de 1999.
14. SALGADO RUBIANES, Luz. "El Nuevo Rol de los gobiernos locales" Enero - 1999.
15. QUINTEROS V, Angela María. La conciliación en familia. En Revista colombiana de Trabajo Social. N° 7. CONETS. Universidad del valle. Santiago de Cali. 1995. QUINTEROS V, Angela María. Una forma Alternativa de solucionar y prevenir el conflicto: la conciliación en familia. En: Trabajo Social y Procesos Familiares. Editorial Lumen. Buenos Aires. 1996.
16. DEMUNA DE VILLA EL SALVADOR. "Informe detallado de las actividades realizadas en las siete Defensorías del distrito." 1998.
17. GUBA E. Y LINCON Y. "Fourth Generation, Newbury park, sage publications", 1989.

18. ALLARD Denis. "Pourquoi une quatrième de 1 evaluation?". Departament de santé communitarie, programme de santé au travail, hospital du sacré Coeur de montreal, 1991.
19. RADDA BARNEN. "La DEMUNA en tu distrito", Informe sobre las actividades y logros en 1997.
20. DEMUNA de Independencia. Informe de actividades realizadas en el año 1998.
21. ALVARADO DE LA FUENTE, José. Estudio sobre las Defensorias del Niño y adolescente en el Perú. Mayo de 1996.
22. DEL MASTRO, Marco: "Política Social en Justicia. Lima, Mecnografiado, 1993.
23. COMISIÓN ORGANIZADORA DE LA SEMANA NACIONAL DE LOS DERECHOS DEL NIÑO. 1996. III Conferencia anual por los derechos del niño: Políticas Públicas maltrato infantil. Lima.
24. ACCION POR LOS NIÑOS. MARQUEZ, Ana María y VARGAS, Flor. Informe sobre el monitoreo de casos a nivel de Lima y Callao. 1998.

**ANEXOS**

Anexo 01:

### **DESARROLLO DE LA DINAMICA GRUPAL**

La dinámica consistió en lo siguiente:

Sobre la base de una pregunta motivadora “*¿A qué atribuye el éxito de la DEMUNA de Independencia frente a los casos de IOA?*”, se pidió a cada uno de ellos que piense 3 respuestas. Luego de 10-15 minutos de reflexión, cada uno leyó sus razones. Cada una de las respuestas se sometió a discusión para decidir por una. Seguidamente, los participantes asignaron un Puntaje de 1 a 5 a cada razón según la importancia, una vez sumados los puntajes de cada razón, se seleccionaron las razones que han recibido mayor puntaje haciendo énfasis en que se ha logrado un consenso, que son las razones del grupo y ya no sólo de cada uno. Posteriormente se retomó primero la razón con más puntaje y se preguntó el por qué de su importancia, el por qué de su pertinencia, haciendo participar a todos al tratar de responderla, lo mismo con la otras preguntas. Luego de agotar la discusión sobre las razones, se concluyó la reunión con las cinco razones más importantes que el personal considera. Los resultados de la dinámica fueron tomados en cuenta para la elaboración de la guía de entrevista.

Anexo 02:

### **ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD**

Las guías fueron elaboradas teniendo los siguientes objetivos:

- Describir la dinámica o el proceso de atención de la DEMUNA de Independencia frente al IOA de los niños y adolescentes durante el año 1998.
- Identificar los factores que explican el éxito o fracaso de la intervención de la DEMUNA frente al IOA de los niños y adolescentes durante el año de 1998.

Con relación a las entrevistas en usuarios, el recojo de la información se divide en dos grupos: a) a madres y padres (padres pareja), es decir, a ambos progenitores de los menores, de manera independiente, con la finalidad de conocer y profundizar las respuestas por ambas partes; b) a madres y padres, sin tomar en cuenta la pareja, con la finalidad de profundizar las respuestas encontradas en las parejas entrevistadas.

## GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDAS AL PERSONAL DE LA DEMUNA

Fecha: .....

Nº de encuesta .....

Encuestadora .....

Tiempo de aplicación .....

### I. DATOS GENERALES DEL PERSONAL

#### DATOS PERSONALES:

PROFESION	DOMICILIO	SEXO	EDAD	ESTADO CIVIL	Nº DE HIJOS

#### DATOS LABORALES:

TIEMPO DE EJERCICIO PROFESION AL	CARGO EN LA DEMUNA DE INDEPENDENCIA	TIEMPO EN CARGO	OTROS CARGOS Y TIEMPO	
			EN LA DEMUNA	FUERA DE LA DEMUNA



--	--	--	--	--

Desde que ud. terminó la carrera en que lugares ha trabajado?

Actualmente trabaja en otros lugares?

#### DATOS DE CAPACITACION:

Ha recibido capacitación con relación a la problemática infantil y familiar?

En que temas?

TEMAS	DURACION (días, horas)	INSTITUCION ORGANIZAD ORA	QUE LE PARECIO	QUE LE FALTO	FINAN CIADO

Siente que esa capacitación fue suficiente?

Le gustaría capacitarse en otros temas? En que temas le gustaría capacitarse?

(Especificar los temas en detalle)

## II. PROCESO DE ATENCION DE LA DEMUNA FRENTE AL IOA

**El objetivo en este tema es describir cual ha sido la dinámica o el proceso de atención frente al IOA de los niños y adolescentes, durante el año 1998,**

**desde el personal de la DEMUNA. De tal modo que permita conocer los pasos, procedimientos de atención del servicio brindado en ese año.**

- Que hace ud. en la DEMUNA?
- Cuales son los casos que mas atiende?
- En relación a los casos de "alimentos" en el 98: Como los atendia ud.? (Pedir que describa o relate) (considerar: metodología de abordaje, tiempo empleado, registros, instrumentos, contactos, etc..)
- Es igual en el 99? Si es diferente en que y por que?

En la dinámica grupal se mencionaron algunas razones del por que la gente acude a la DEMUNA frente a los casos de IOA.

- Que entiende Ud. por :
  - Trato respetuoso (personalizado y flexible)
  - Uso de la técnica adecuada (conciliación)
  - Atención inmediata
  - Seguridad y experiencia en el trabajo
  - Motivación para acuerdos en base a su realidad.

Alguna otra razón que Ud. considere importante, y no este mencionado?

### **III. EVALUACION DE LA INTERVENCION DE LA DEMUNA FRENTE AL IOA DURANTE 1998.**

**Aquí el objetivo es identificar los factores que explican el éxito o fracaso de la intervención frente al IOA de los niños y adolescentes desde el personal de la DEMUNA. Asimismo conocer en que medida la resolución de los casos definidos como éxito por la DEMUNA responden a la expectativa de los clientes.**

Regresando a su trabajo en el 98, Cuantos casos ha atendido hasta dic. De 1998? (Pedir un numero o porcentaje aproximado)

## EXPERIENCIA EN LA ATENCION

	Nº DE CASOS ATENDID OS	% DE CONCILIACIO NES REALIZADAS	% DE ACUERDOS LOGRADOS	% DE ACUERDOS QUE CONTINUAN	OTRAS FORMAS DE INTERVEN CION
CASOS EN GENERAL					
SOLO EN ALIMENTO S					
TOTALES					

## PERCEPCION SOBRE LA ATENCION BRINDADA

- Por que cree ud. que algunas personas optaron por la conciliación y otros por la fijación de normas de conducta?
- En aquellos que optaron por la conciliaron: Por que cree que unos llegaron a acuerdos y otros no? De que habrá dependido? De las personas o de La institución (la DEMUNA) En que sentido? DESCRIBIR UN CASO.
- En todos los casos las personas siguen los acuerdos, las recomendaciones u orientaciones brindadas?  
En su opinión cuales son las razones que tienen los clientes para la continuidad y no continuidad de los acuerdos? Por que?  
*Solo si no sale espontáneamente: Cree que tal vez no estuvieron adecuadamente preparados para la conciliación o dependió del grado de*

*voluntad de las parejas?*

- Cree Ud. que ha sido útil la intervención de la DEMUNA en esta materia durante 1998?

Por que?

- Ud. esta satisfecho con el servicio brindado en "Alimentos" durante 1998?

Por que?

Se dice que no todos los casos son de IOA, muchos son mixtos.

- Cuales son los casos mas frecuentes que están relacionados con el IOA?

#### APRECIACION SOBRE EL SERVICIO EN GENERAL

Desde su experiencia cuales son las principales facilidades y dificultades que tuvo el servicio en 1998 ? (considerar apoyo político, recursos, características de la población, etc.)

Anexo 03:

#### **AUTORIZACION**

Yo ....., con Libreta

electoral N° ....., declaro participar voluntariamente en el

estudio de la Lic. Laura Veramendi, titulado " EFICACIA DE LA DEMUNA DE  
INDEPENDENCIA FRENTE AL INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACION  
ALIMENTARIA DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES" .

Lima, ..... .. diciembre de 1999

.....

FIRMA

Anexo 04

**GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDAS A LOS PADRES Y / O FAMILIARES DE  
LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES ATENDIDOS POR LA DEMUNA DE  
INDEPENDENCIA DURANTE 1998 FRENTE AL IOA DE LOS MENORES**

**I. DATOS GENERALES**

COMPOSICION FAMILIAR:

NOMBRE	PARENTESCO CON EL MENOR	SEXO	EDAD	ESTADO CIVIL	NIVEL EDUCATIVO	OCUPACION (describir)	LUGAR DE NACIM.	ANTIGÜEDAD EN LA ZONA

## II. PROCESO DE ATENCION DE LA DEMUNA FRENTE AL IOA EN 1998

**El objetivo es describir cual ha sido la dinámica o el proceso de atención frente al IOA de los niños y adolescentes, durante el año 1998, desde los padres de familia o familiares de los menores. De tal modo que permita conocer los pasos, procedimientos de atención del servicio brindado en ese año.**

### CONOCIMIENTO SOBRE EL SERVICIO

- Cuénteme como se entero de la DEMUNA?                      Quien le dijo?
- Que referencias tenía Ud. de la DEMUNA?
- Por que eligió ir a la DEMUNA?                      Que fue lo que la motivó o lo que mas le entusiasmó ?
- Había ido antes a otro lugar para tratar de resolver el problema de alimentos?
- A donde, y por que no continuo allí?

### LA ATENCION PROPIAMENTE DICHA

#### 1. Recepción de la denuncia y orientación

- Por que decidió denunciarlo a la DEMUNA? Fue mas por cólera, ira o por querer cambiar la situación.
- Cuénteme quien y como fue recibida la primera vez que fue a la DEMUNA?  
o quienes la atendieron? PEDIR QUE RELATE COMO ES QUE FUE ATENDIDA
- Que le dijeron que la DEMUNA podía hacer frente a su caso? Rol de la demuna
- Tuvo que presentar documentos, solicitudes? Cuales? Para que?

## 2. Entrevista

- La entrevistaron? Cuanto tiempo duro la entrevista?
- Solo a ud. ? También a su pareja o familiares?  
Para que?
- En las entrevistas de que cosa se hablo? Y no hablaron de otra cosa mas, de como se llevaban con su marido?  
Solo alimentos o también relación de pareja. Indagar sobre "el trabajo hacia igual condición"
- Que le pareció las entrevistas? Se sintió cómoda? Indagar metodología, módulos tiempo, etc.
- Como se hizo para llamar a su esposo? A través de que?  
Quien lo llevó? Fue buena esa manera?  
Cree Ud. que pudo ser de otro modo? Cual?

## 3. Conciliación

- Porque aceptaron realizar la conciliación o la reunión con su esposo para tomar acuerdos? Que le dijeron acerca de la conciliación o .....?
- Que es para Ud. la conciliación o ....?
- Como lo hicieron? Y a que acuerdos llegaron?

Como así llegaron a esos acuerdos? Indagar si se fomentó la participación equitativa en la responsabilidad como padres.

Considerar metodología, días y tiempo de duración.

- Están Ustedes contentos con esos acuerdos? Por que?
- Y por que aceptó esos acuerdos? Que le motivó a Ud. y a él aceptar dichos acuerdos?

Por que aceptó esa mínima cantidad? Por que acepto el régimen de visita?

- alguna de las personas de la DEMUNA le dijeron algo? Que le dijeron? Como le dijeron? ( Actitud del personal, la forma, la orientación brindada, motivación para reflexionar sobre su situación., etc..)

En algún momento le dijeron Señora acepte eso peor es nada?

- Ud. esperaba algo más? A que acuerdos quería llegar? Y su pareja? A ud. que le interesaba mas? que mas le interesaba? Preguntar en relación al rol como padres del menor
- Y por que no se llegaron a los otros acuerdos? Si no menciona preguntar:

Alguna de las personas de la DEMUNA le dijeron algo? Que le dijeron? Como le dijeron? ( Actitud del personal, la forma, la orientación brindada, motivación para reflexionar sobre su situación., etc..)

- Cree Ud. que fue necesario firmar un documento (conciliación) o pudo bastar con un acuerdo verbal o un compromiso entre los dos.
- En su casa saben sobre los acuerdos logrados en la conciliación?
- Que le dijeron sus hijos, sus padres, sus suegros y otros familiares? Por que?

Y los amigos y amigas que dicen?



### **III. EVALUACION DE LA INTERVENCION DE LA DEMUNA FRENTE AL IOA DURANTE 1998.**

**Aquí el objetivo es identificar los factores que explican el éxito o fracaso de la intervención frente al IOA de los niños y adolescentes desde la opinión de los familiares de los niños. Asimismo conocer en que medida la resolución de los casos definidos como éxito por la DEMUNA responden a la expectativa de los clientes.**

#### **CONTINUIDAD O NO CONTINUIDAD DE LOS ACUERDOS**

- Los acuerdos logrados en la conciliación o en la ... se vienen cumpliendo o se han cumplido hasta cierto tiempo? En que medida?
- Por que cree que no se han cumplido? De que o de quién dependió?
- Por que cree estos acuerdos si se cumplieron inicialmente y luego no?
- Le alcanzaba ese monto? Por que no pide o pidió un aumento?  
Indagar si es por orgullo, pena o reconciliación. Por que piensa así?
- SOLO PARA AQUELLOS QUE ENTREGAN EL DINERO A TRAVES DE DEMUNA. Cree que la DEMUNA al actuar de intermediario entre ustedes favorecen las cosas? Como así?
- SOLO PARA AQUELLOS QUE ENTREGABAN DIRECTAMENTE EL DINERO.  
Cuando su esposo le entregaba el dinero, este acercamiento es favorable o no es favorable para Ud. y para su familia?  
Alguna vez tuvo algún problema por eso?
- Y ese dinero para que le servia, en que lo gastaba? Describir
- Como se cubrían los otros gastos, por ejm. En alimentación, vestido, educación, Salud (asistencia médica), vivienda, y recreación. Indagar sobre la participación de c/u en estas áreas.
- Cual seria la mejor manera de satisfacer todas estas necesidades, estando los padres separados?

- Cree que ha mejorado en algo su situación, después de acudir a la DEMUNA?

## APRECIACION SOBRE EL SERVICIO RECIBIDO

- Que le ha parecido la atención que Ud. recibió en la DEMUNA en el año 1998?
- Como lo ve Ud. cree que la DEMUNA le ha dado mas oportunidades a Ud. o su pareja?  
O fue justo con los dos?  
Cree Ud. que la DEMUNA dio las mismas oportunidades a ambos?
- Cuando fue por primera vez, Como pensaba que la DEMUNA la iba ayudar?
- Y ahora, Como piensa que la DEMUNA la ha ayudado a resolver el problema que tenia?  
Le ha ayudado en algo las orientaciones, la información que le dieron? Por ejemplo? Ver cambio de actitudes o manera de pensar / mejora de la relación
- Para recapitular, en total, cuantas veces fue a la DEMUNA? Fue en semanas o meses Cree que fue suficiente? Por que?  
Estuvo bien el tiempo entre una cita y otra? Fue muy lejano o cercano?
- Espero igual que cuando va a un centro de salud, comisaria, MP, PJ?
- En cuanto tiempo en total fue atendido su caso?
- Que fue lo que mas le gustó de la atención recibida? Por que?
- Que fue lo que menos le gustó ?
- Que le agregaría Ud. para que la DEMUNA mejore su atención en alimentos?
- Como se dirigían a Ud.? Se sintió cómoda en todo ese tiempo?
- Su caso fue llevado por una sola persona? Si es no El que lo remplazó tenía conocimiento sobre su caso?
- Fue derivada con la asistente social o sicóloga para profundizar su caso?
- Conoce a otras personas que han sido atendidas en la DEMUNA? Y como les fue , que le han dicho? Que piensa sobre eso?
- Ud. recomendaría acudir a la DEMUNA a otras personas? Por que ?

Anexo 05:

**CATEGORÍAS Y DIMENSIONES DE ANÁLISIS**

1. OBJETIVO ESPECIFICO: Identificar <b>el proceso de atención</b> de la DEMUNA de Independencia frente al incumplimiento de las obligaciones alimentarias de los niños y adolescentes durante el año de 1998, desde el personal, madres y padres.	
PERSONAL DE LA DEMUNA	MADRES Y PADRES

<p>1. Descripción de los pasos de atención</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción de la recepción <ul style="list-style-type: none"> <li>. Registros utilizados</li> <li>. Tiempo empleado</li> </ul> </li> <li>- Descripción de la entrevista <ul style="list-style-type: none"> <li>. Finalidad de la entrevista</li> <li>. Orientación sobre el rol de la DEMUNA</li> <li>. Razones para entrevistas a la madre</li> <li>. Razones para entrevistar al padre</li> <li>. Características de las notificaciones</li> <li>. Registros utilizados</li> <li>. Tiempo empleado</li> </ul> </li> <li>- Descripción de la audiencia de conciliación <ul style="list-style-type: none"> <li>. Finalidad</li> <li>. Registros utilizados</li> <li>. Tiempo empleado</li> </ul> </li> </ul>	<p>1. Descripción de los pasos de atención</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción de la recepción <ul style="list-style-type: none"> <li>. Temas tratados</li> <li>. Trato</li> <li>. Tiempo empleado</li> <li>. Otros</li> </ul> </li> <li>- Percepción de la recepción</li> <li>- Descripción de la entrevista <ul style="list-style-type: none"> <li>. Temas tratados</li> <li>. Orientación sobre el rol de la D</li> <li>. Trato</li> <li>. Percepción de las notificaciones</li> <li>. Registros utilizados</li> <li>. Tiempo empleado</li> </ul> </li> <li>- Percepción de la entrevista</li> <li>- Descripción de la audiencia de conciliación <ul style="list-style-type: none"> <li>. Trato</li> <li>. Registros utilizados</li> <li>. Tiempo empleado</li> </ul> </li> <li>- Percepción de la audiencia de conciliación</li> </ul>
---	---

<p>2. Conocer las <b>características de las audiencias de conciliaciones y los acuerdos</b> frente al</p> <p>incumplimiento de las obligaciones alimentarias de los niños y adolescentes durante el año de 1998,</p> <p>desde el personal, madres y padres.</p>	
PERSONAL DE LA DEMUNA	MADRES Y PADRES
<p>1. Percepción de las razones de aceptación / no aceptación de conciliar.</p> <p>2. Percepción de las razones por las cuales se llegó/no se llegó a acuerdos.</p> <p>3. Características de los acuerdos logrados</p>	<p>1. Percepción de las razones de aceptación/no aceptación de conciliar.</p> <p>2. Percepción de las razones por las cuales se llegó/no se llegó a acuerdos</p> <p>3. Características de los acuerdos logrados</p> <p>4. Satisfacción con los acuerdos firmados</p>

<p>3. OBJETIVO ESPECIFICO: Conocer el <b>grado y características de la continuidad de los acuerdos</b> logrados en la conciliación frente al incumplimiento de las obligaciones alimentarias de los niños y adolescentes durante el año de 1998, desde el personal, madres y padres.</p>	
PERSONAL DE LA DEMUNA	MADRES Y PADRES

<p>1. Percepción sobre la continuidad de los acuerdos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Razones del personal para la continuación de los acuerdos</li> <li>- Razones del personal para la no continuación de los acuerdos</li> </ul>	<p>1. Percepción sobre la continuidad de los acuerdos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Razones de algunos madres para la continuación de los acuerdos</li> <li>- Razones de algunos madres para la no continuación de los acuerdos</li> </ul>
---	---

<p>4. OBJETIVO ESPECIFICO: Conocer la <b>percepción del personal, de las madres y los padres sobre la intervención</b> de la DEMUNA frente al incumplimiento de las obligaciones alimentarias de los niños y adolescentes durante el año de 1998.</p>	
PERSONAL DE LA DEMUNA	MADRES Y PADRES
<p>1. Percepción sobre la atención brindada durante 1998</p>	<p>1. Instancias previas a las que acudió antes acudir a la DEMUNA</p>

2. Percepción de la solución del problema	2. Motivaciones o expectativas de la madre para acudir a la DEMUNA
3. Satisfacción del personal de la atención brindada frente al IOA	3. Percepción de la intervención de la DEMUNA en la solución del problema
4. Percepción sobre las facilidades del servicio en el 98	4. Percepción de la DEMUNA y recomendación de ésta
5. Percepciones sobre las dificultades del servicio	

Anexo 06:

### **TABLAS**

TABLA N° 01

**DATOS GENERALES DEL PERSONAL DE LA DEMUNA DE INDEPENDENCIA EN 1998**

<b>PERSONA L</b>	<b>PROFESION</b>	<b>DOMICILIO</b>	<b>EDAD</b>	<b>ESTADO CIVIL</b>	<b>HIJOS</b>
P 1	Trabajadora social	Santa Anita	32	casado	2
P 2	Comunicador social	Independencia	25	soltero	0
P3	Abogado	SMP	30	soltero	0
P 4	Abogado	SMP	42	casado	3

TABLA N° 02

**DATOS LABORALES**

<b>PERSONAL</b>	<b>TIEMPO DE EJERCICIO PROFESIONAL</b>	<b>LUGARES TRABAJADOS ANTERIORMENTE</b>
P 1	9 Años	Parroquia del distrito
P 2	5 años	Técnico de informática y  Traductor en la Municipalidad de Independencia



		Relaciones públicas en una empresa privada
P 3	1 años	Asesorías personales
P4	14 años	Asesorías personales Conciliadora en una ONG  Directora de los diferentes Areas de la mujer, niño y familia del municipio

TABLA N° 03

#### DATOS DE CAPACITACION DEL PERSONAL DE LA DEMUNA HASTA 1998

PERSONA	TEMAS	Tº	DE	INSTITUCION ORGANIZADORA
L	CAPACITADOS	DURACION		
P 1	Maltrato infantil, a la mujer y violencia familiar	8 hrs.		Radda Barnen
	Abuso sexual	8 hrs.		Radda Barnen
	Conciliación	48 hrs.		Ministerio de justicia
	Especialización en familia	18 hrs.		Ministerio de justicia

P 2	Visión del niño como sujeto social	1 año	Radda Barnen
	Conciliación	48 hrs.	Acción por los niños - Min. De just
	Terapia familiar sistémica	3 meses	Acción - Municipalidad - Colectivo
			de Francia.
	Trabajo con niños adolescentes	6 meses	Acción - Municipalidad - Colectivo
	animador de calles		de Francia.
P 3	Violencia infantil	8 hrs.	Radda Barnen
P 4	Derechos de los niños	16 hrs	
	Problemática social	8hrs.	Radda Barnen
	Rol de la mujer	8 hrs.	Radda Barnen

TABLA N° 04

## EDADES DE LOS PADRES

Nº	MADRES	PADRES
1	33	34
2	36	38
3	38	40
4	32	35
5	42	45
6	29	43
7	34	34
8	30	35
9	34	35
10	31	33
11	36	31
12	22	24
13	32	33
14	33	
15	36	
16	28	
17	37	
18	30	
19	22	
20	33	
21	31	
22	25	
23	18	
24	30	

TABLA Nº 05

**NIVEL EDUCATIVO DE LOS PADRES**

<b>Nº</b>	<b>MADRES</b>	<b>PADRES</b>
1	5to secundaria	4to secundaria
2	1ro secundaria	3ro secundaria
3	2do secundaria	5to secundaria
4	5to secundaria	5to secundaria
5	primaria completa	5to secundaria
6	5to secundaria	2do secundaria
7	5to secundaria	5to secundaria
8	5to secundaria	4to secundaria
9	Superior	5to secundaria
10	Superior	5to secundaria
11	5to secundaria	5to secundaria
12	5to secundaria	5to secundaria
13	4to Primaria	5to secundaria
14	5to secundaria	
15	superior	
16	primaria completa	
17	Superior	
18	1ro secundaria	
19	Superior	
20	4to Primaria	
21	5to secundaria	

22	3ro secundaria	
23	5to secundaria	
24	2do secundaria	

TABLA N° 06

# **NUMERO DE HIJOS DE LAS MADRES Y PADRES ENTREVISTADOS**

<b>N°</b>	<b>MADRES</b>	<b>PADRES</b>
1	2	2
2	1	2
3	2	1
4	1	3
5	1	2
6	1	1
7	3	1
8	2	4
9	1	2
10	1	1
11	2	1
12	2	2
13	4	2

14	2	
15	2	
16	2	
17	1	
18	1	
19	2	
20	3	
21	4	
22	4	
23	1	
24	4	

TABLA N° 07

### OCUPACION DE LOS PADRES

N°	MADRES	PADRES
1	Comerciante ( venta de productos)	Comerciante (Venta de ropa)
2	Su casa - Lavado de ropa a domicilio	Trabajo indep recojo de basura
3	Comerciante (Venta de frutas)	chofer de Omnibus
4	Empleada (empresa)	Chofer de carga pesada
5	Su casa - Venta de jugo de naranja y otros	Taxista

6	Su casa - Lavado de ropa	Estivador eventual
7	Su casa	Empleado
8	Su casa - Venta de sándwich	Empleado
9	Comerciante	Empleado
10	Su casa - venta de abarrotes	Empleado
11	Su casa - venta de dulces	Cobrador en un colectivo
12	Su casa	Comerciante (venta de dulces)
13	Su casa - Lavado de ropa	Vigilante
14	Su casa	
15	Su casa - trabajos manuales	
16	Independiente (Confección de peluches)	
17	Independiente (Confección de adornos)	
18	Su casa	
19	Su casa	
20	Empleada del hogar	
21	su casa - Lavado de ropa	
22	Su casa - Ayudante del padre en la bodega	
23	Comerciante (Venta de pan de molde)	
24	Su casa y lavado de ropa	

Anexo 07:

### **ACTA DE CONCILIACION**

## ACTA 01 Conciliación sobre alimentos y separación

Primero: Nosotros MMMMM (Madre) y PPPP (Padre) después de 4 años de convivencia decidimos separarnos

Segundo: Yo PPPP pasaré la siguiente lista de víveres: 5 tarros de leche grande, una bolsa de detergente de un Kilo, una barra de jabón de lavar ropa, 2 kilos de fideos, 1 kilo de pollo, 2 Kilos de azúcar, 2 Kilos de Menestras, un paquete de verduras variadas, 1 litro de aceite, 2 Kilos de arroz, un jabón de tocador, 1 Kilo de frutas, 1 Kilo de carne, 1 kilo de huevos, 1 Kolynos y un champú.

Tercero: Los víveres serán entregados en forma semanal en esta DEMUNA, los días lunes entre las 8:00 a.m. y 12:00 a.m.

Cuarto En cuanto al régimen de visitas yo MMMM y PPPP establecemos que conminaremos las fechas en forma pacifica evitando discusiones frente a la niña.

Quinto: yo PPPP me comprometo a asumir los gastos de educación, ropa y medicinas de mi hija XXXX.

Firma del conciliador y de los padres

## ACTA 02 Conciliación sobre alimentos

Primero: Yo PPPP (Padre) me comprometo a entregar la suma de 100 soles semanales como pensión alimenticia a MMMMM (Madre), cantidad que depositaré al Banco de Crédito o a otro banco

Segundo: Yo, PPPP me comprometo a velar por los gastos de vestimenta, zapatos (100 soles, no), educación y salud de mis hijos, XXXx1 y XXXX2 según mis posibilidades

Tercero, Yo, MMMM, me comprometo a cuidar y velar adecuadamente a mis hijos, ya sea en su educación, como en su salud de ellos por el motivo de que estarán bajo mi cuidado

Cuarto, el cumplimiento de esta acta por alguna de las partes dará inicio...el incumplimiento de esta acta por alguna de las partes dará inicio a un proceso judicial.

Firma del conciliador y de los padres.