

Yuliana Mercedez, Acosta-Chávez; Pedro Otoniel Morales-Salazar

<https://doi.org/10.35381/racji.v10i19.4556>

**Defensoría del niño y del adolescente: Impacto en la resolución  
de conflictos sociales**

**Child and Adolescent Ombudsman's Office: Impact on the resolution of  
of social conflicts**

Yuliana Mercedez Acosta-Chávez

[yacostac@ucvvirtual.edu.pe](mailto:yacostac@ucvvirtual.edu.pe)

Universidad César Vallejo, Trujillo, La Libertad  
Perú

<https://orcid.org/0009-0003-9956-7743>

Pedro Otoniel Morales-Salazar

[msalazarp@ucvvirtual.edu.pe](mailto:msalazarp@ucvvirtual.edu.pe)

Universidad César Vallejo, Trujillo, La Libertad  
Perú

<https://orcid.org/0000-0002-9242-3881>

Recepción: 14 de marzo 2025

Revisado: 23 de abril 2025

Aprobación: 15 de junio 2025

Publicación: 01 de julio 2025

Yuliana Mercedez, Acosta-Chávez; Pedro Otoniel Morales-Salazar

## RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue analizar la defensoría del niño y del adolescente: Impacto en la resolución de conflictos sociales. El planteamiento realizado por los investigadores para el desarrollo del método fue mediante la indagación, recolección y análisis crítico documental y referencial bibliográfico, basándose en la exploración metódica, rigurosa y profunda de diversas fuentes documentales conformadas por artículos arbitrados y convenios, describiendo los hallazgos encontrados. Se ha empleado como técnica la revisión documental, la cual permitió obtener información valiosa para encuadrar los acontecimientos, problemas y reacciones. Se recurrió, además, al método inductivo-deductivo. Se concluye que, a pesar de identificar algunas barreras que limitan la plena participación de los adolescentes, el estudio subraya la capacidad de la Defensoría como un actor esencial en la promoción de un entorno más inclusivo y participativo.

**Descriptor:** Solución de conflictos; mediación; grupo de edad. (Tesauro UNESCO).

## ABSTRACT

The general objective of the research was to analyze the Office of the Ombudsman for Children and Adolescents: Impact on the resolution of social conflicts. The approach taken by the researchers for the development of the method was through inquiry, collection and critical analysis of documents and bibliographic references, based on the methodical, rigorous, and in-depth exploration of various documentary sources consisting of referred articles and agreements, describing the findings. Documentary review was used as a technique, which allowed obtaining valuable information to frame events, problems, and reactions. The inductive-deductive method was also used. It is concluded that, despite identifying some barriers that limit the full participation of adolescents, the study highlights the capacity of the Ombudsman's Office as an essential actor in the promotion of a more inclusive and participatory environment.

**Descriptors:** Conflict resolution; mediation; age group. (UNESCO Thesaurus).

Yuliana Mercedez, Acosta-Chávez; Pedro Otoniel Morales-Salazar

## INTRODUCCIÓN

La salvaguarda completa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes es una obligación reconocida a escala global y nacional, basada en la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas (1990), la cual define principios fundamentales como el interés superior del niño, la no discriminación y la implicación directa de la infancia en las decisiones que les inciden. Este marco regulatorio ha promovido la instauración de entidades especializadas para la protección de estos derechos, entre las que sobresalen las Defensorías del Niño y del Adolescente, establecidas como entidades públicas y autónomas que aseguran la salvaguarda, fomento y supervisión de los derechos de este grupo en situación de vulnerabilidad. En tal sentido, la mediación es crucial para tratar los conflictos familiares en ese contexto, ya que promueve la comunicación entre los involucrados y la comprensión, generando un ambiente propicio para el crecimiento de los niños.

Por otro lado, el estudio acerca de la regulación emocional en alumnos de educación temprana en Ecuador de Licoa-Baque et al., (2023) señala áreas de oportunidad tanto en instituciones educativas como en hogares. Se sugiere que, si los ambientes de los niños incentivarán la inteligencia emocional, se potenciarían sus capacidades para intervenir en disputas como el acoso escolar en el colegio. Esto podría ser una contribución a la Defensoría, con programas que contemplen una educación emocional integral en sus medidas correctivas. En este contexto, otro estudio es el realizado por Huanay De la Cruz. (2023) que busca examinar cómo las regulaciones resguardan a la infancia a través de políticas públicas. De acuerdo, con el autor, se abordan cuatro temas fundamentales: educación, asistencia social, seguridad legal y salud, que en la actualidad se han visto como derechos inalienables. Esto exige un análisis de dos niveles mundiales y uno nacional para aportar a los Pactos ratificados, todos ellos que refuerzan lo expuesto en la Convención. En tal sentido, resaltar la importancia de eliminar fenómenos como la violencia doméstica, incluso cuando la ONU alerta sobre pruebas que afectan directamente a los niños como la pobreza, el abuso indirecto, el trabajo infantil y la explotación sexual.

Yuliana Mercedez, Acosta-Chávez; Pedro Otoniel Morales-Salazar

En los últimos años, se han realizado estudios importantes acerca del rol activo de esta institución en la mediación de conflictos; por ejemplo, Zegarra (2024) analiza cómo la falta de asistencia familiar impacta de manera negativa a los menores vulnerables, lo que incrementa la necesidad de intervención para atenuar estos retos. La revisión de la bibliografía contemporánea acerca del problema en cuestión muestra numerosas lagunas de conocimiento. Entre estas se incluyen: la ausencia de investigaciones concretas sobre el impacto de Defensoría en la gestión de conflictos en comunidades en situación de vulnerabilidad y los efectos específicos de estos impactos; la ausencia de investigaciones sobre las tácticas que utilice Defensoría al tratar casos específicos de derechos de niños y adolescentes. La ausencia de investigaciones también abarca el impacto político en las políticas de la Defensoría. Estos problemas sin resolver obstaculizan una valoración apropiada de la eficacia y su posición.

De acuerdo con los argumentos presentados por los investigadores, surge la siguiente interrogante: ¿Cuál ha sido el impacto de la Defensoría del Niño y del Adolescente en la resolución de conflictos sociales? Planteándose el siguiente objetivo general analizar la defensoría del niño y del adolescente: Impacto en la resolución de conflictos sociales. Se busca analizar el efecto de la Defensoría del Niño y del Adolescente en la solución de conflictos sociales, valorando sus roles, tácticas y resultados en el escenario peruano.

## **MÉTODO**

El planteamiento realizado por los investigadores para el desarrollo del método es mediante la indagación, recolección y análisis crítico documental y referencial bibliográfico, basándose en la exploración metódica, rigurosa y profunda de diversas fuentes documentales conformadas por artículos arbitrados y convenios, describiendo los hallazgos encontrados. En la investigación, se ha empleado como técnica la revisión documental, la cual permite obtener información valiosa para encuadrar los acontecimientos, problemas y reacciones más usuales de personas y culturas que son objeto de análisis. (Sánchez et al, 2021). Se recurre, además, al método inductivo-

Yuliana Mercedez, Acosta-Chávez; Pedro Otoniel Morales-Salazar

deductivo, el cual propone que para hallar una verdad se deben escudriñar los hechos y no basarse en meras especulaciones, igualmente a partir de afirmaciones generales para llegar a las específicas. (Dávila, 2006).

## **RESULTADOS**

A continuación, se presentan los resultados logrados.

### **Impacto de la Defensoría en la mediación de conflictos**

La mediación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos ha cobrado una relevancia creciente en diversas esferas sociales, buscando soluciones pacíficas y consensuadas que eviten la judicialización. En este contexto, la Defensoría del Pueblo, como institución garante de los derechos humanos y la protección de poblaciones vulnerables, desempeña un papel fundamental.

En su estudio de investigación, Gil-Osuna. (2020), analiza un caso sobre el derecho de los niños y adolescentes a la mediación en conflictos familiares. La recopilación de datos se lleva a cabo de manera cuantitativa con un enfoque documental-bibliográfico, en el que se analizan las leyes y la doctrina ecuatoriana en relación con ello, para posteriormente elaborar encuestas en Ibarra. En consecuencia, el enfoque en la perfección de los derechos de los adultos conduce a una carencia en la conciencia de estos derechos en el contexto familiar.

### **Metodologías en la evaluación de la Defensoría**

Al incorporar situaciones de conflicto en niñas, niños y adolescentes, Di Lorio et al, (2021) descubrieron que, a través de un enfoque metodológico que combina varios métodos, las acciones llevadas a cabo por la Defensoría de la Niñez han mostrado resultados beneficiosos, disminuyendo la conflictividad y potenciando la coexistencia, especialmente en el interior de las instituciones educativas. No obstante, también alertaron que la eficacia de las intervenciones depende del contexto particular de una circunstancia dada y de su método de ejecución; por lo que se percibe una necesidad urgente de adaptarse a un enfoque más apropiado para las circunstancias locales.

Yuliana Mercedez, Acosta-Chávez; Pedro Otoniel Morales-Salazar

## **Barreras y facilitadores en la implementación de intervenciones**

Lorena Suazo et al. (2020), analizaron las Prácticas institucionales vinculadas a la protección de los derechos humanos, en el marco de Honduras, mediante entrevistas con empleados y habitantes de un centro de protección para niños. El análisis expuesto muestra los casos exitosos en relación con la denuncia e implica una comunicación efectiva, pero genera un fuerte impacto para mostrar las carencias importantes, tales como la escasez de recursos y los prejuicios antiguos y tradicionales con relación a los adolescentes y los enfoques tradicionales de la niñez. El resumen global de la obra es que existen numerosos impedimentos dentro del sistema para hacer respetar correctamente los principios establecidos en las convenciones internacionales en un entorno nacional delicado.

Por otro lado, Morales, et al., (2024) es un estudio coloca el foco en la vivencia emocional de los jóvenes que se enfrentan al conflicto bélico, empleando una perspectiva etnográfica. Similar a la visión ofensiva, el estudio enfatizó en limitaciones como el ámbito relacionado con la limitación de confianza en las instituciones vigentes y el estigma asociado a las experiencias anteriores de victimización. Además, al igual que con la perspectiva ofensiva, es imprescindible tener lugar a espacios seguros para el diálogo y fomentar la activa participación en los jóvenes si una intervención formará parte de la perspectiva defensiva.

## **Aportes de investigaciones en relación con el tema de estudio.**

Este segmento de nuestro trabajo busca tender un puente hacia el conocimiento ya construido. A continuación, exploraremos una serie de investigaciones clave que no solo enriquecen nuestra comprensión, sino que también iluminan diversos aspectos críticos de nuestro objeto de estudio. Estos aportes investigativos se presentan en la tabla 1 y son fundamentales, ya que nos brindan un panorama más completo y matizado.

Yuliana Mercedez, Acosta-Chávez; Pedro Otoniel Morales-Salazar

**Tabla 1.**  
Aportes.

<b>Autor(es)</b>	<b>Estudio</b>	<b>Aportes</b>
Jiménez Rufino, De Piérola García, Ludeña González, & Cueva Quezada. (2024)	Vulneración de derechos a partir de la exhibición de niños y adolescentes en los medios de comunicación de Perú.	La investigación evaluó la efectividad del Estado peruano en la salvaguarda de menores en circunstancias de riesgo en Parcona, Ica, durante 2019. Con una metodología cuantitativa, un diseño no experimental y encuestas realizadas a representantes de menores y colaboradores de la DEMUNA, los hallazgos corroboraron que la intervención del Estado es notablemente efectiva, corroborando la hipótesis propuesta.
Bayona-López, Medina - Corcuera, Iturria-Huamán, y Florián-Plasencia. (2023)	Impacto del programa indemnidad en la protección de los derechos del menor, Perú.	El propósito principal del estudio fue evaluar el efecto del programa compensación en la salvaguarda de los derechos del niño, Perú.
Castro, Capucha, y Leitão. (2023)	Un análisis histórico del sistema portugués de protección infantil: ¿Qué lecciones para el futuro?	Este ensayo analiza el desarrollo del sistema de protección a la infancia en Portugal, desde su relación con el Estado de Bienestar hasta la aprobación de la Ley de Protección a la Infancia y la Juventud en Peligro. Además, examina su estado actual tomando en cuenta su dirección, organización y personal, con el fin de proyectar su futuro en un entorno internacional.

Yuliana Mercedez, Acosta-Chávez; Pedro Otoniel Morales-Salazar

<p>Armas Muñoz, &amp; De Piérola García. (2022)</p>	<p>Visión normativa del derecho fundamental a la identidad del niño frente al orden de prelación de sus apellidos.</p>	<p>La investigación examina el derecho a la identidad respecto a la prelación de apellidos en los niños en Perú, fundamentándose en los artículos 20 y 21 del Código Civil y la sentencia STC 02970-2019-HC/TC del Tribunal Constitucional. El estudio, realizado de manera cualitativa, resalta la manera en que la normativa intenta asegurar equidad y derechos humanos, minimizando la discriminación entre hombres y mujeres en la documentación de apellidos.</p>
<p>Chaviano Jiménez, Llopiz Guerra, Vladimirovich Miroshnichenko, López-Narvaes, Chipana-Fernández, &amp; Nieto-Fernández. (2021)</p>	<p>La atención a la diversidad de los menores en conflicto con la ley Penal desde una visión integradora.</p>	<p>Es crucial para los sistemas educativos atender la diversidad y potenciar el crecimiento profesional y humano. Este análisis examina la manera en que se gestiona la atención a menores en conflicto con la ley, estudiando sus motivos y sugiriendo tácticas de prevención e intervención desde una perspectiva intersectorial.</p>
<p>Bácares Jara. (2020)</p>	<p>Un estado del arte analítico de las publicaciones sobre los derechos del niño en español. A propósito de tres tendencias bibliográficas: la negacionista, la oficial y la contra oficial.</p>	<p>Este texto examina la situación actual de los derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA) en América Latina y España, basándose en 195 fuentes en español derivadas de bases de datos reconocidas. Establece tres enfoques:</p>

Yuliana Mercedez, Acosta-Chávez; Pedro Otoniel Morales-Salazar

		documentos que rechazan la titularidad de derechos a los NNA debido a su vulnerabilidad, documentos que reproducen la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) en un contexto legal, e investigaciones que ponen en duda la CDN desde enfoques sociológicos y etnográficos fundamentados en datos de campo.
--	--	---

**Elaboración:** Los autores.

## DISCUSIÓN

Los hallazgos proporcionan un entendimiento completo de estas intervenciones, su efectividad, además de los obstáculos y facilitadores que influyen en su ejecución, lo que permite vincular estos descubrimientos con investigaciones previas. En relación con la efectividad de dichas intervenciones realizadas por la Defensoría del Niño y del Adolescente, los datos recabados respaldan las conclusiones de Di Lorio et al. (2021), quienes sostienen que las acciones de la Defensoría pueden fomentar la convivencia y disminuir las acciones en contextos educativos. Sin embargo, este análisis también señala que su eficacia fluctúa en función del contexto.

Además, Lapierre. (2022) llevó a cabo una investigación acerca del acceso a la justicia para los menores en Natalio, Itapúa, Paraguay, cubriendo el periodo comprendido entre septiembre de 2021 y febrero de 2022. Remarcó barreras como la pobreza, la ausencia de información y la lejanía de las instituciones fundamentales. Sus hallazgos evidencian las carencias en los sistemas institucionales y en la repartición de recursos orientados a proteger sus derechos. Se deduce que es esencial fortalecer los sistemas de protección para asegurar la equidad y el acceso.

Yuliana Mercedez, Acosta-Chávez; Pedro Otoniel Morales-Salazar

Este estudio ofrece una perspectiva integral acerca de las acciones llevadas a cabo por la Defensoría del Niño y del Adolescente ante conflictos sociales en comunidades en situación de vulnerabilidad. Al contrastar con la bibliografía contemporánea, se ha enfatizado su relevancia y la imperiosa necesidad de tratar las carencias detectadas para incrementar su eficacia y sostenibilidad a largo plazo.

En tal sentido, la Defensoría del Pueblo juega un rol crucial en la mediación de conflictos sociales que involucran a niños y adolescentes, actuando como un pilar fundamental para garantizar sus derechos y promover soluciones pacíficas. La información proporcionada resalta cómo esta institución, a través de sus intervenciones, contribuye significativamente a la disminución de la conflictividad y al fomento de la coexistencia, especialmente en entornos educativos.

## **CONCLUSIONES**

Este estudio ha revelado hallazgos cruciales sobre el papel de la Defensoría del Niño y del Adolescente en la gestión de conflictos sociales en comunidades vulnerables. La investigación demuestra que su intervención no solo facilita la mediación eficaz de conflictos, sino que también influye positivamente en la percepción de los menores sobre su propia participación en estos procesos.

A pesar de identificar algunas barreras que limitan la plena participación de los adolescentes, el estudio subraya la capacidad de la Defensoría como un actor esencial en la promoción de un entorno más inclusivo y participativo. Estos descubrimientos son especialmente relevantes para futuras investigaciones, ya que enfatizan la necesidad de adaptar las estrategias de mediación a las particularidades culturales y sociales de las comunidades vulnerables, lo cual puede optimizar significativamente los procesos de resolución de conflictos.

## **FINANCIAMIENTO**

No monetario.

Yuliana Mercedes, Acosta-Chávez; Pedro Otoniel Morales-Salazar

## AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, por motivar el desarrollo de la Investigación.

## REFERENCIAS CONSULTADAS

- Armas Muñoz, E., & De Piérola García, V. (2022). Visión normativa del derecho fundamental a la identidad del niño frente al orden de prelación de sus apellidos. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 24(24), 81-98. <https://n9.cl/4qxfz>
- Bácares Jara, C. (2020). Un estado del arte analítico de las publicaciones sobre los derechos del niño en español. A propósito de tres tendencias bibliográficas: la negacionista, la oficial y la contra oficial. *Derecho PUCP*, (85), 473-515. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.202002.013>
- Bayona-López, G., Medina-Corcuera, G., Iturria-Huamán, R. y Florián-Plasencia, R. (2023). Impacto del programa indemnidad en la protección de los derechos del menor, Perú. *Iustitia sociales Iustitia. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas*, 8(15). <https://doi:10.35381/racji.v8i15.2571>
- Castro, J., Capucha, L. y Leitão, J. (2023) Un análisis histórico del sistema portugués de protección infantil: ¿Qué lecciones para el futuro? *Sociología, Problemas y Prácticas*, 102, 59-78. <https://doi.org/10.7458/spp202310227209>
- Chaviano Jiménez, A., Llopiz Guerra, K., Vladimirovich Miroshnichenko, A., López-Narvaes, M., Chipana-Fernández, Y., & Nieto-Fernández, G. (2021). La atención a la diversidad de los menores en conflicto con la ley Penal desde una visión integradora. *Propósitos y Representaciones*, 9(1), e971. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.971>
- Dávila Newman, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 12(Ext), 180-205. <https://n9.cl/nx847>
- Di Lorio J., Lenta M. y Gueglio C. (2021). De la retórica a la gramática de la investigación con niñas, niños y adolescentes. *Sociedad e Infancias*, 5(Especial), 121-132. <https://doi.org/10.5209/soci.71480>
- Gil-Osuna, B. (2023). Derecho de participación de niños, niñas y adolescentes en procesos de mediación por litigios familiares. *Iustitia Socialis*, 8(14), 47-64. <https://doi.org/10.35381/racji.v8i14.2473>

Yuliana Mercedes, Acosta-Chávez; Pedro Otoniel Morales-Salazar

- Huanay De la Cruz, K. J. (2023). Las Medidas de Protección para el Niño, Niña y Adolescente en el Contexto Huancavelicano. *Revista De Investigación Científica Erga Omnes*, 3(2), 26–35. <https://doi.org/10.54943/rceo.v3i2.443>
- Jiménez Rufino, V., De Piérola García, V., Ludeña González, G., & Cueva Quezada, N. (2024). Vulneración de derechos a partir de la exhibición de niños y adolescentes en los medios de comunicación de Perú. *Aula Virtual*, 5(12), e303. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11424433>
- Lapierre, M. (2022). Mecanismos de protección y acceso a la justicia de la infancia en Natalio, Paraguay. *Revista Jurídica de la Universidad Americana*, 10(1), 11-30. <https://doi.org/10.30545/juridica.2022.ene-jun.2>
- Licoa-Baque, R., Sánchez-Meza, F., Jaime-Reyes, T., & Marcillo-Bravo, J. (2023). Manejo y control de emociones en estudiantes de nivel inicial en Ecuador. *CIENCIAMATRIA*, 9(1), 1095-1111. <https://doi.org/10.35381/cm.v9i1.1119>
- Lorena Suazo, M., Cruz, K., & Parada, H. (2020). Explorando el sistema de protección de la niñez en Honduras. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 18(2), 122-147. <https://doi.org/10.11600/1692715x.18207>
- Morales Andocilla, C., Roa Sarmiento, P., & Alvarado Velandia, D. (2024). Experiencias del desarrollo emocional de los adolescentes en medio del conflicto armado en una zona rural del municipio de Tierralta, Córdoba, Colombia. *Revista Temario Científico*, 4(1), 1–21. <https://doi.org/10.47212/rtcAlinin.2.124.4>
- ONU. (1990). Convención sobre los Derechos del Niño.. 20 de noviembre de 1989. <https://n9.cl/eoktr>
- Sánchez Bracho, M., Fernández, M., y Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo.. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107–121. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>
- Zegarra, L. (2024). El delito de omisión a la asistencia familiar: análisis teórico y práctico de un desafío socio-jurídico recurrente en el país. [The crime of omission of family assistance: theoretical and practical analysis of a recurrent socio-legal challenge in the country]. *Revista De Climatología*, 24, 410-416. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.410-416>