



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión institucional y la calidad de servicio del personal  
del Centro de Atención Residencial San Antonio-  
INABIF- 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Br. Chuquiarque Quispe Timotea Paulina

**ASESOR:**

Mgrt. Lizandro Crispin Rommel

**AREA DE ESPECIALIZACION**

Gestión Estratégica del Talento Humano

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

**PERÚ - 2017**

Jurado de tesis



---

Dr. Sánchez Díaz Sebastián  
Presidente



---

Mgtr. Ruiz Tejada Enrique  
Secretario



---

Mgtr. Lizandro Crispin Rommel  
Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios y a La Virgen María por estar presente en mi vida.

A mis padres Lorenzo y Aurea (Q.E.P.D.) quienes me protegen desde lo alto, a mis queridos hijos Juan Martín, Violeta y Diego, que son mi inspiración y motivo a seguir desarrollándome profesionalmente y a mi amado esposo Juan José por su gran apoyo.

La autora

## **Agradecimiento**

Un reconocimiento especial a la plana docente de profesores de la UCV. que contribuyeron en mi formación y para realización y culminación del presente trabajo de tesis.

A la directora del CAR. San Antonio Lic. Ruth Ampuero Miranda que me dio las facilidades para ejecutar el trabajo de investigación en el Centro de atención Residencial – San Antonio.

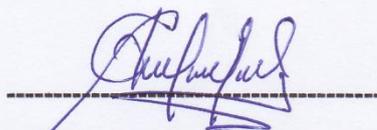
### Declaración jurada

De, Timotea Paulina Chuquiarque Quispe, con DNI N° 09197872, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada "Gestión institucional y la calidad de servicio del personal del CAR. San Antonio- INABIF- 2017" declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de setiembre de 2017



Timotea Paulina Chuquiarque Quispe

DNI N° 09197872

## Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial San Juan de Lurigancho presento la tesis titulada: “Gestión institucional y la calidad de servicio del personal del CAR. San Antonio- INABIF- 2017”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación tiene por objetivo de estudio determinar si existe relación entre gestión institucional y calidad de servicio en el centro de atención residencial San Antonio-INABIF, institución que presta servicio de atención integral a niños niñas y adolescentes sin cuidados parentales y que se encuentran en riesgo social de acuerdo a la ley general de los centros de atención residencial de niños niñas y adolescentes ley N° 29174. que rige para los centros de atención residencial a nivel nacional.

Según señala ley los centros de atención residencial de gestión pública y/o privada debe cumplir con las condiciones básicas para la atención a las niñas, niños y adolescentes, de acuerdo a la ley vigente y con las acciones programadas del Plan Operativo Anual y la metodología propuesta, evaluar y capacitar periódicamente a todo el equipo técnico encargado de la atención integral de los residentes de esta forma garantizará la calidad de servicio y de atención los NNA teniendo como sustento el respeto y promoción de sus derechos.

De acuerdo al planteamiento de la ley de los CAR, nos motiva a realizar esta investigación, para conocer y evaluar si la administración del Centro de Atención Residencial San Antonio tiene relación directa con la calidad de atención de servicio que se brinda a los residentes del centro.

Esta investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos. En el capítulo dos se presenta la metodología conformada

por las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

La autora

## Índice

	Pág.
Caratula	
Jurado de tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaracion jurada	v
Índice	viii
Índice de tablas	x
Lista de Figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>15</b>
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	26
1.3. Marco conceptual	53
1.4. Justificación	54
1.5. Problema	57
1.6. Hipótesis	61
1.7. Objetivos	62
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>64</b>
2.1. Variables de investigación	65
2.2. Operacionalización de la variable	66
2.3. Metodología	66
2.4. Tipo de estudio	67
2.5. Diseño	68
2.6. Población, muestra y muestreo	69
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	70

2.8. Métodos de análisis de datos	76
2.9. Aspectos éticos	76
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>77</b>
3.1. Análisis descriptivo	78
3.3. Contrastación de hipótesis	90
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>95</b>
4.1 Discusión	96
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>100</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>102</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>104</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>112</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	112
Anexo 2: Instrumentos	115
Anexo 3: Matriz de validación de instrumento	119
Anexo 4: Base de datos	129
Anexo 5: Cuadro de fiabilidad	130
Anexo 6: Base de datos de las variables	131
Otro artículo científico	

## Índice de tablas

	Pg.
Tabla 1. Operacionalización de la Variable: Gestión institucional	66
Tabla 2. Operacionalización de la Variable: Calidad del servicio	66
Tabla 3. Distribucion de poblacion	68
Tabla 4. Ficha técnica del instrumento: Gestión institucional	70
Tabla 5. Resultados de la validación del cuestionario de gestión institucional	71
Tabla 6. Fiabilidad de los instrumentos	73
Tabla 7. Ficha técnica del instrumento: Calidad de servicio	73
Tabla 8. Resultados de la validación del cuestionario de calidad de servicio	74
Tabla 8. Fiabilidad de los instrumentos	75
Tabla 10. Nivel de gestión institucional.	78
Tabla 11. Nivel de la calidad de servicio.	79
Tabla 12. Nivel de la dimensión organización.	80
Tabla 13. Niveles de la dimensión liderazgo.	81
Tabla 14. Niveles de la dimensión innovación.	82
Tabla 15. Niveles de a dimensión evaluación.	83
Tabla 16. Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión institucional y la calidad de servicio	84
Tabla 17. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión organización y la calidad de servicio	85
Tabla 18. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión liderazgo y la calidad de servicio	86
Tabla 19. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión innovación y la calidad de servicio	87
Tabla 20. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión evaluación y la calidad de servicio	88
Tabla 21. Prueba de normalidad	90

Tabla 22. Correlación la gestión institucional y de calidad de servicio	90
Tabla 23. Correlación la dimensión organización y la calidad de servicio	91
Tabla 24. Correlación la dimensión liderazgo y la calidad de servicio	92
Tabla 25. Correlación la dimensión de innovación y la calidad de servicio	93
Tabla 26. Correlación la dimensión evaluación y la calidad de servicio	94

## Lista de Figuras

Figura 1. Nivel de gestión institucional.	78
Figura 2. Nivel de calidad de servicio.	78
Figura 3. Nivel de la dimensión organización.	80
Figura 4. Niveles de la dimensión liderazgo.	81
Figura 5. Niveles de la dimensión innovación.	82
Figura 6. Niveles de a dimensión evaluación.	83
Figura 7. Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión institucional y la calidad de servicio.	84
Figura 8. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión organización y la calidad de servicio.	85
Figura 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión liderazgo y la calidad de servicio.	86
Figura 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión innovación y la calidad de servicio.	87
Figura 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión evaluación y la calidad de servicio.	88

## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF.

La investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, transversal de nivel correlacional, pues se determinó la relación entre las variables en un tiempo determinado. La población censal fue de 90 trabajadores que brindan atención permanente a los residentes del CAR que están compuestos por el equipo técnico, personal de atención permanente, personal de servicio y personal voluntario del Centro de Atención Residencial San Antonio. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento se fue un cuestionario con respuestas de opción múltiple con un total de 30 ítems para medir cada variable; en la variable gestión institucional se toma en cuenta cuatro dimensiones: Organización, liderazgo, innovación y evaluación y en la variable calidad de servicio se considero tres dimensiones: Intangibilidad, empatía y capacidad de respuesta.

Los resultados de la investigación determinaron que la variable gestión institucional y la variable calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio- INABIF, 2017. se relaciona directa ( $Rho=0,717$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) Se probó la hipótesis planteada y existe una correlación positiva considerable

Palabras claves: Gestión, institución, calidad, servicio, percepción.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between institutional management and the quality of service staff of the San Antonio Residential Care Center - INABIF.

The research was of basic type, of non-experimental design, transversal of correlational level, because the relationship between the variables in a determined time. The census population consisted of 90 workers belonging to the staff of the San Antonio Residential Care Center. For the data collection, the survey technique was used, whose instrument was the questionnaire to measure the institutional management variable that consists of 30 items and comprises four dimensions: Organization, leadership, innovation and evaluation and for the variable quality of service was used. A questionnaire with multiple choice responses with a total of 30 items with three dimensions: Intangibility, heterogeneity and responsiveness.

The results of the investigation determined that institutional management is directly related ( $Rho = 0.717$ ) and significantly ( $p = 0.000$ ) with the quality of service of the permanent care staff of the San Antonio Residential Care Center - INABIF, 2017. Tested the hypothesis raised and this relationship is high.

Key words: Management, institution, quality, service, perception.

## **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Antecedentes**

Las política de infancia plantea que la institucionalización en una forma de protección a niños y niñas y adolescentes sin cuidados parentales o que se encuentran en riesgo social y se deben darse como última instancia cuando ya no existe la posibilidad de reinsertarse a un medio familiar.

Los centros de protección a niñas, niños y adolescentes, también llamados albergues, centro de protección, centro de acogida, reformatorios fueron apareciendo desde el siglo pasado, por la necesidad de brindar atención a los niños, niñas en desamparo, huérfanos, víctimas de las guerras, que se encontraban indefensos sin familiares, en sus inicios estos centros fueron administrados por la iglesia católica, su aparición se dio en las grandes ciudades de Europa y América, su finalidad brindarles acogida y brindarles atención de forma masificada, en grandes cuarteles informales, se sostenía con el apoyo de caridad y protección de las instituciones benéficas. Al no estar inscrito como una institución legal, la atención eran empíricas, las normas y los reglamentos de funcionamiento de acuerdo a la conveniencia, la atención de los albergados tenía un restringido personal, muchas veces eran los propios usuarios quienes realizaban las labores de servicio de acuerdo a su edad, cumplir funciones domésticas dentro de ella eran normal, al transcurso de los años y las décadas, la convención de los derechos del niño y el adolescente, las nuevas políticas sociales, políticas de gobierno fueron normando estas instituciones y reconociendo al niño como sujeto de derecho y no como objeto de derecho.

Con la finalidad de conocer la atención a residentes en una institución tutelar, se revisó algunos antecedentes

### **Antecedentes internacionales**

Ulloa (2014) en su tesis titulada: "Calidad del cuidado institucional en niños de 0 a 3 años de edad en situación de abandono". Pontificia Universidad Javeriana. (Colombia). diseñó su estudio en el problema social que viene enfrentando a través

de los años en su país, como es el abandono infantil y las alternativas de cuidado y protección no familiar por parte del Estado, problemática social relevante, que le pareció importante estudiarlas con el objeto de comprender su complejidad basada en la evidencia de atención de calidad de sus cuidadores.

Se sustentó en autores como Casas (1998) y Bowlby (1968) quienes proponen, para que se dé un cuidado respetable y responsable a cada uno de éstos niños, los recursos estatales deben estar dirigidos a estas instituciones de manera eficaz para cumplir con necesidades los niños y exigencias de las cuidadoras para cumplir sus funciones.

La investigación fue un estudio de tipo descriptivo-exploratorio, a través de estudio de casos a profundidad con un diseño no experimental de tipo transversal. Enfatizó en el cuidado institucional manifestando que existen componentes relacionados con la personalidad y compromiso de los trabajadores, ambientes y creencias importantes en el cuidado infantil.

En conclusión, de acuerdo a la teoría planteada se dice que una intervención oportuno y adecuado, de sensibilidad y buenos tratos se mostró en tres de las cuidadoras observadas, teniendo en cuenta que los porcentajes en la escala del comportamiento indican que la cuidadora 002 se mantuvo entre un rango de 50% a 97%, la cuidadora 003 entre un rango de 78% a 100% y la cuidadora 005 entre un rango de 75% a 100%. Mientras que las tres cuidadoras restantes muestran una calidad de cuidado insuficiente y que se caracterizaba por tender a lo ambivalente, teniendo en cuenta la cuidadora 001 se mantuvo entre un rango de 26% y 96%, la cuidadora 004 entre un rango de 28% y 92% y la cuidadora 006 entre un rango de 25% y 83% en los puntajes de la escala 26 cualitativa del comportamiento.

De acuerdo a la investigación descrito por el autor es importante determinar que la calidad de atención que ofrece estas instituciones es buena y oportuna por tanto podríamos decir que la buena gestión institucional en su organización depende para brindar un servicio de calidad a los residentes que tiene a su cuidado.

Gómez (2016), en su tesis de maestría titulada: “Análisis de los procesos de evaluación para una gestión de calidad en los centros educativos del 2do ciclo de tanda extendida del Nivel Primario del Distrito Educativo 10-02”. Universidad de Sevilla España. El objetivo fue analizar los procesos de evaluación de calidad desde la mirada de la dirección, docente y equipo técnico con la finalidad de mejorar de la gestión institucional y pedagógica y buscar adjuntar nuevos criterios e indicadores de calidad del estudio y revisión bibliográfica de documentaciones ya realizados en otra realidad.

En la investigación dio importancia a las opiniones de todo el personal que labora en el centro como de los orientadores, psicólogos, docentes y directivos, dando valor a realidad de la institución, nutriéndose de las informaciones relacionadas con el tema en diferentes dimensiones, especialmente en la aplicación practico del docente, las condiciones laborales, las frecuencia de las capacitaciones y el reto al cambio, haciendo hincapié en la intervención de los actores que son importante para la mejora de localidad de la educación.

La metodología que utilizó es un estudio mixto- combinados con métodos cuantitativos y cualitativos. Se consideró las dimensiones y categorías de estudio como planificación, organización, formación, análisis de gestión institucional y calidad de atención en los centros.

En el orden mencionado se buscó mostrar en éste estudio, nueve (09) pautas referentes a Organización, seis (06) relacionados con planificación, nueve (09) pautas para definir la calidad, siete (07) criterios relacionado a la formación y por ultimo nueve (9) normas para medir la comunicación. Estos criterios servirán de marco para indicar los procesos de evaluación de la calidad en las instituciones.

De acuerdo a lo descrito por el autor es importante analizar los procesos de evaluación para una gestión de calidad y para realizar una propuesta de mejora de una gestión de calidad, con la finalidad de plantear nuevos criterios e indicadores de calidad de servicio.

Morros (2012), en su tesis doctoral titulada: “La mejora de la calidad en los centros residenciales de acción educativa” criterios para su evaluación. Universidad de Granada (España) El propósito de su investigación fue aportar directrices que orienten a un esquema de un modelo de evaluación específico para los Centros Residenciales de Acción Educativa; referendo el marco teórico de su investigación en El Síndic de Greuges (Defensor del pueblo en Cataluña), que interpreta uno de los artículos de la convención de los Derechos del Niño, específicamente en el cuidado de los niños y adolescentes que se encuentran en abandono y no viven con sus padres y que se encuentran bajo la tutela administrativa, también toma en cuenta las quejas y sugerencias de los profesionales que laboran en estos centros, a las familias y niños, esto lleva a la reflexión sobre la atención de la infancia en Cataluña.

Fue un estudio de la investigación evaluativa, desde un enfoque paradigmático con la finalidad de cambio y de toma de decisiones, la investigación fue transversal y aplicada. Concluyó que: en términos generales, el concepto de calidad de los CRAE está asociado a la organización de estos Centros y de las personas que los integran para responder a la misión de de los mismos, a establecer una organización que busque primordialmente el bienestar y la mejora de la calidad de vida de las personas, fomentando su autonomía e integración social, organizando un equipo educativo cohesionado, competente y comprometido, y basado en la participación y en la implicación comunitaria. En consecuencia, la mejora de la calidad de estos centros supone la puesta en marcha de acciones que aseguren el bienestar al mismo tiempo señala que la calidad de un centro no solo depende de una variable sino del equilibrio de los numerosos y amplios elementos de los procesos administrativos.

Morros con su investigación nos explica que para que exista una buena gestión y calidad de atención en los centros de atención residencial se debe tomar en cuenta los tres ejes intervención: a nivel organizativo en el trabajo con redes sociales de apoyo y a nivel pedagógico el reconocimiento y difusión de los funciones de los trabajadores, indicando que ellos deben estar capacitados de

acuerdo al perfil de atención de los usuarios y a nivel institucional, los directivos y administrativos deben evaluar el desempeño del personal y reconociendo la intervención de cada uno en su área los servicios que brindan a los usuarios.

Silva (2012), en su tesis de maestría titulada: "Calidad de vida relacionada con la salud de niños, niñas y adolescentes en centros de protección especial en Nicaragua". Universidad de Chile. El propósito fue describir las características de la calidad de vida relacionada con la salud de niños, niñas y adolescentes nicaragüenses que residen en un centro de protección especial. Investigación sustentado en el concepto propuesto por la OMS en 1997 aporte considerablemente valioso, sobre la importancia de los factores transculturales en la auto-valoración de la calidad de vida; Aplicando el instrumento KIDSCREEN-52 (The KIDSCREEN Group, 2004), que viene a ser el cuestionario de calidad de vida relacionada con la salud (CVRS), que se aplica a la población infantil y adolescente en 13 países europeo considerando las siguientes dimensiones: Bienestar Físico, Estado de Ánimo y Emociones, Auto-percepción: Autonomía, Relación con los Padres y Vida Familiar, Recursos Económicos, Apoyo Social y Relación con los Pares: Ambiente Escolar:

Para esta investigación tuvo como base la dimensión: la relación de los niños con los educadores y vida en el hogar o CPE para explicar la dinámica de convivencia la relación con sus padres biológicos de visita regular o esporádica y de algunos que no tiene familiares que los visitan y que tiene como única relación directa a sus cuidadores que se les denomina tutores.

Se trabajó con un diseño de enfoque cuantitativo no experimental, estudio de tipo descriptivo y correlacional, con una muestra intencionada de 126 sujetos procedentes de 5 centros de protección especial (CPE), aplico directamente a los usuarios de 8 a 18 años de edad. De acuerdo a los estudios realizados Domeyco (2012) a lo que se refiere calidad de vida relacionado a la salud - CVRS en adolescentes, que se consideraron en el análisis de los puntajes Rasch que los puntajes por debajo de 42 significan una peor CVRS.

En su investigación concluyó que en los cinco centros residenciales que se aplicó la prueba, las dimensiones que tienen puntajes más de 42 son: buen estado físico (49,78), Bienestar psicológico (49,52), estado emocional y ánimo (43,74), autopercepción (51,89), autonomía (48,68), apoyo social y amistad (48,60) y ambiente residencial (55,74). Los puntajes que están por debajo de 42 están las dimensiones: Recursos económicos (37,73) y Bullying (41,30).

Las recomendaciones más resaltantes entre todas es la importancia de establecer criterios que conlleven a mejorar la calidad y bienestar psicosocial de los residentes con el los cuales se busca elevar el estado emocional de los niños, niñas y adolescentes.

De acuerdo a las investigaciones, Silva sustentó que cuando los residentes de los centros de atención especial reciben un servicio de calidad, se aprecia en su estado físico, emocional, en su tranquilidad de los residentes, lo dicen en las evaluaciones y en un análisis de autopercepción con los residentes lo que se demuestran en las estadísticas, en cuanto a la gestión institucional en relación a recursos económicos, se deficiente presupuesto, que las demandas y gastos que se necesita para la atención de los residentes no son suficientes, por lo que la plana directiva y de administración buscan autofinanciar para cubrir estas carencias.

García (2009), en su tesis maestría titulada: "La gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas de educación primaria en Ensenada, Baja California", Instituto de investigación y Desarrollo Educativo-México su objetivo fue identificar el rol principal que tiene la gestión escolar y su calidad, pues buscara el logro de los objetivos de la educación básica en los mexicanos y su calidad de vida. La investigación se basó en numerosos e importantes estudio sobre temas relacionado a gestión y calidad educativa a nivel primaria, teniendo en cuenta que la gran mayoría de las nuevas organizaciones, plantean brindar un plan de estudio de calidad para satisfacer la demanda educativa y social de manera eficiente, equitativa y eficaz, a los autores que se tomó como referencia fue Casassus (2000), que señala que el modelo de gestión utilizado determino de manera implícita un

marco conceptual, que determinara las características del sistema y las funciones de cada miembro de la organización.

Para la realización del estudio, se utilizaron las técnicas de recolecciones de datos cuantitativas y cualitativas, a través del método holístico. La muestra se llevó a realizo en tres instituciones educativas del nivel primaria, lo que se visualizó las características de gestión que desarrolla en cada una de ellas que colaboraron en dar a conocer los propósitos en el incremento de la calidad de servicio, lo que conllevó a plantear un diseño de una nueva propuesta de modelo de gestión que buscara mejorar el logro de los niveles de calidad solicitada en las instituciones de educación primaria. Concluyó que para elaborar una propuesta de modelo de gestión que permite la mejora de la calidad de las instituciones educativas.

### **Antecedentes nacionales.**

Arrué (2014), en su tesis de maestría titulada: “Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014”. Universidad nacional de la Amazona Peruana, Su finalidad fue evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios. La percepción de la calidad tiene que ver con el bienestar de los clientes en el espacio de orientación al ciudadano de los servicios de telecomunicaciones. Por tanto, es importancia buscar mejorar la atención a sus clientes, planteando acciones que atenuar las diferencias entre lo que se espera y lo que recibe el cliente, evidenciando que la calidad de un servicio y la satisfacción del cliente son temas que se está evaluando siempre y se busca la mejora especialmente a nivel de las empresas.

Tipo de estudio fue no experimental, nivel de investigación descriptiva, transversal, la técnica de recojo de información fueron; la encuesta y observación. De los estudios realizados a los usuarios los usuarios entrevistados sobre la percepción de calidad se encontraba en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuado para el usuario, pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina

desconcentrada del OSIPTEL Loreto, el existe un alto (buen) grado de satisfacción (72%) del usuario respecto al trato personal dispensado por el funcionario que atendió su consulta, es decir, lo satisfecho que se encuentra con el trato recibido. lo que conlleva a determinar la diferencia entre calidad de servicio de una institución y calidad de atención del personal que presta servicio, evaluaciones importantes que se debe evaluar desde de percepción de calidad del usuario del servicio y la atención que se brindan en las diferentes instituciones del estado, así como también en el ámbito empresarial que apuntan a mejorar la productividad, competencia y la satisfacción especialmente de los usuarios.

Huamán (2014), en su tesis de maestría titulada: "Percepción de la calidad de la atención en el servicio de emergencia de Hospital General 1 José Soto Cadenillas -Chota, Setiembre 2014". Universidad César Vallejo. Tuvo como objetivo: Determinar la percepción de la calidad de atención del usuario interno y externo. Sustenta su tesis en el modelo Donabedian (1996), quien define calidad de atención en salud debe ser "un alto nivel profesional" con un eficiente uso de todos los recursos, para un nivel alto en la satisfacción del usuario, que llevaría a un nivel bajo en riesgo, propone para una evaluación de calidad de atención en tres dimensiones.

Es un estudio cuantitativo de tipo descriptivo, transversal: como población muestra 24 trabajadores del servicio y 81 pacientes que se encontraba en observación en el servicio de emergencia, información que se recabo a través de un cuestionario a los trabajadores y a los pacientes se aplicó una encuesta. Los resultados fueron que el 75% de los trabajadores perciben que la calidad de atención regular, el 67% de pacientes que se encontraba en el momento refieren que la calidad de atención regular, en cuanto a las dimensiones de calidad en lo que se refiere a estructura, el 79% de trabajadores y el 80% de los pacientes tienen la percepción de estructura regular, en cuanto a la dimensión de calidad de proceso el 71% de los trabajadores y el 63% de los pacientes percibe también regular, y por el ultimo en lo que se refiere a resultados el 54% de los trabajadores y el 72% de los pacientes señalan que una buena calidad de atención en lo que refiere a la dimensión de calidad de resultados.

El autor concluye que la percepción de calidad de atención que se percibe en el hospital de parte de los trabajadores y los pacientes no es completamente satisfactoria por lo que se recomienda evaluar los servicios para revertir estos resultados a favor de los beneficiarios.

Mayorga (2016), En su tesis de doctoral titulada: "Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio académico-administrativo en los usuarios de la oficina central de Registro y Servicios Académicos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle". Su finalidad fue determinar la relación entre las variables gestión institucional y calidad del servicio académico-administrativo en los usuarios de la universidad Nacional Enrique Guzman y Valle que tiene en su organización sub sistemas interrelacionadas entre sí muy complejas que busca la formación integral de los estudiantes en todos sus niveles académicos, así como en las diferentes facultades y en la Escuela de Posgrado, la calidad de este proceso está ligado íntimamente con el proceso administrativo, sistema que ayuda mejorar significativamente la satisfacción del usuario

Se tomó como muestra a (1) director, dos (2) jefes de oficina, veinte (20) trabajadores y cuatrocientos cincuenta y siete (457) estudiantes, a quienes se les aplicó la encuesta para las variables documentos de gestión institucional, para los docentes y estudiantes y también se aplicó la segunda encuesta de calidad de servicio. Es una investigación correlacional. Se concluyó que existe una relación positiva entre ambas variables, pero se encontró deficiencias en relación a simplificación administrativa, sugiriendo buscar la mejora progresivamente diseñando una metodología eficiente con orientación hacia una mejor atención al usuario.

El autor señaló que la gestión institucional y la calidad de servicio, están estrechamente ligados, si no hay una buena gestión institucional no hay una buena calidad de atención, demostrando con los resultados del trabajo que existen deficiencias en la calidad de atención a los alumnos de la universidad, y esto se debe a que no existe una buena gestión institucional, por lo que recomiendo que

para mejorar la calidad de atención a los usuarios se debe mejorar la metodología de atención mediante nuevas técnicas.

Areche (2013) en su tesis de maestría titulada: "La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga-Ayacucho, 2011". Universidad Nacional Mayor de San Marcos La finalidad fue determinar la asociación entre gestión institucional y la calidad de servicio educativo, la investigación está basada en que la gestión institucional que viene ser uno de los principales componentes de la gestión educativa, tomo como referencia a PROEIB Andes (2008, pág. 12), que define a "la gestión institucional como funcionamiento del sistema educativo, considerando dos dimensiones: uno que tiene que ver con los fundamentos normativos diseñando las políticas, reglamento y normas y otra operativa que tiene que ver con las normas administrativas", Para la segunda variable se apoya en (Druker (1990), que sostiene que "el cliente evalúa el desempeño de la organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas".

se aplicó un cuestionario estructurado a una muestra de 145 padres de familia y 21 docentes. Los resultados demostraron la existencia de una relación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo ( $r=77.4\%$ ,  $\chi^2=126.546$ ;  $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$ ; Inercia =72.2%). Demostrando que los padres de familia perciben que en el nivel de organización de la institución es bajo, opinión que se tomara en cuenta para buscar alternativas de mejora en relación a gestión.

La investigación realizada demuestra si el nivel de organización es bajo, la calidad de servicio también lo es, por tanto, si se quiere mejorar la calidad de servicio se debe aplicar una FODA a nivel institucional, que nos demuestran las falencias que existe a nivel institucional y de organización, conllevara a una buena calidad de servicio.

Aldana (2013), en su tesis de maestría titulada: “La gestión institucional y el clima laboral en las I. E. Francisco Bolognesi y Nuestra Señora de Fátima de La Oroya – Junín”. En la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Investigación fue tipo básico, de nivel descriptivo correlacional. Con una población de los 92 docentes de la institución y la muestra de 90 docentes a quienes se aplicó 2 encuestas, una por cada variable. Los resultados del estudio concluyen que existe ausencia de relación estadísticamente significativa ( $r = 0,056$  donde  $p < 0,05$ ) entre las variables; lo que quiere decir que el clima laboral se da en nivel medio y que no tiene relación directa con gestión institucional que también se da en un nivel regular

En la investigación el autor nos lleva a la reflexión que para tener una buena gestión institucional es tan importante que exista un buen clima laboral y a su vez una buena gestión conlleva a que el trabajador tenga un buen desempeño laboral, y un sentido de pertenecía dentro de la misión de la institución.

## **1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **Bases teóricas de la variable 1: Gestión institucional**

El concepto de gestión, se viene utilizando desde tiempos atrás, no solo en el mundo de empresarial, sino también en instituciones que prestan servicio porque gestión tiene que ver con la ejecución, el monitoreo y las medidas necesarias para el éxito de los objetivos de una institución; involucrando principios de eficacia y eficiencia de las acciones a ejecutar. Algunos autores lo definen a:

Según Alvarado (1999), afirma que Gestión “puede entenderse como la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales” (p.17)

Casassus (2000), afirmó que:

Gestión es el accionar humana, por lo que se podría definir la gestión como una acción que se afirma en teorías expuestas y reafirmadas por el ejercicio del ser humano, al mismo tiempo el autor nos indica que hay otras maneras

de admitir gestión que tiene que ver con los objetivos y lineamientos planteados en el proceso y también tiene que ver los elementos y componentes de una organización de acuerdo a sus objetivos y metas. (p.4).

Blejmar (2001), nos dice que

Gestionar es conocer sobre la realidad donde se va actuar, no basta con tener conocimientos técnicos, es también, como se interviene: saber escuchar las propuestas, encontrar condiciones para reflexionar en ellas, redefiniendo durante el proceso, buscando cumplir con los objetivos de la institución. (citado por Gerónimo, 2008, p.8).

Asimismo, Benavides C, (2003), señaló que un esquema de gestión demanda que todos los componentes se identifiquen para crear relaciones ordenadas y así lograr niveles de eficacia y eficiencia en un sistema, para ello se deben tener los tres componentes básicos de una gestión de calidad: lograr las exigencias de los usuarios, en los tiempos pactado y con los costos presupuestados, antepuesto a un esquema de procesos para su aplicación correcta.

Masias (2009), refirió: que “es la disposición y organización de los recursos de un individuo o grupo para obtener los resultados esperados, anticipar participativamente el cambio, con el propósito de crear permanentemente estrategias que permitan garantizar el futuro deseado de una organización; como la acción de facilitar, animar, influir, motivar, entusiasmar y orientar el desempeño y las conductas organizacionales de las personas, para lograr los objetivos, asumiéndose la responsabilidad de la calidad de los resultado” (p.35).

MIMP (2012), definió: Gestión es un conjunto de conceptos estructurados en lineamientos, que se basa en enfoques teóricos y se aplica mediante metodologías en el marco de intervención en los centros de atención residencial con la finalidad de brindar un servicio de calidad a la población que presta sus servicios, al mismo señala que la gestión es un proceso de organización de los recursos humanos,

económicos, académicos y ejecución de los objetivos a través de estrategias que mejoren la organización.

Completando el concepto gestión institucional, en específico, involucra impulsar la dirección de la institución a determinados objetivos a partir de un planteamiento específico; donde se involucrará saberes, destrezas respecto del medio sobre el que se pretende trabajar, así como los mecanismos a utilizar por los involucrados. El concepto principal en una gestión es la planificación, debido a que esta deberá permitir el logro de los objetivos planteados.

Farro (2001),

Definió a gestión institucional “como la capacidad que tiene toda institución para diseñar e implementar su plan estratégico, tomando como base el presupuesto institucional con que cuenta y basándose los resultados de los planes operativos anuales ejecutados anualmente” (p.186). poniendo énfasis en los instrumentos que se utilizara deben estar incluido dentro del plan estratégico.

Carriego (2007),

“señala que gestión institucional es cumplir con las funciones administrativas de una institución educativa desde un puesto directivo para desarrollar técnicas y métodos operativos y estratégicos a fin de alcanzar sus objetivos y fines de la institución ” (p.9).

Según Hernández (2002), la gestión es el “proceso de toma y ejecución de decisiones relacionadas a la adecuada combinación de los elementos humanos, materiales, económicos y técnicos o académicos, requeridos para la efectiva organización y su funcionamiento” (p.34).

Limachi (2006) refirió: “La gestión institucional se refiere al funcionamiento de la empresa. Tiene cuenta dos aspectos importantes: una que rige los fundamentos normativos (define políticas, normas, reglamentos) y otra operativa (Define criterios administrativos, de planificación, organización, ejecución, seguimiento y evaluación). (p.34).

Ruiz J. , (2007) lo definió como:” Es la encargada de planificar, organizar, dirigir, y evaluar los asuntos relacionados con la formulación de proyectos y planes estratégicos” (p.24).

Según Quichca (2012) refirió “la gestión institucional es esencialmente teórica, más como disciplina aplicada es esencialmente práctica, técnica, dinámica y compleja, influye en los procesos sociales y recibe la influencia de ellos. Su pureza y eficacia dependen de la evolución de los elementos que lo componen” (p. 97).

De acuerdo a lo descrito se podría definir gestión institucional como la forma de conducir una organización hacia el logro de sus objetivos, teniendo en cuenta los recursos económicos, un buen clima laboral y personal capacitado para cumplir con la misión y visión institucional.

### **Componentes de la gestión institucional**

Para referirnos a los componentes de una organización, Vargas (2010) nos señala que “El sistema organizativo institucional debe contar con componentes estratégicos que llevaría a una adecuada administración institucional: que tiene que ver con una política institucional, su estructura, cultura y el clima organizativo, estas vendría ser: (a) La política institucional que comprende la formación continua como la capacitación, el desarrollo profesional y el reconocimiento; (b) La estructura organizativa que es la forma que asume la organización de los centros para ordenar las posiciones jerárquicas y hacer posible las diferentes acciones. (c) La cultura organizativa (d) El clima organizativo: las condiciones ambientales donde se desarrollarán la atención a los residentes, que vendrían a ser todos los ambientes para las distintas actividades que se desarrollan en la formación integral de los residentes también se da en las actitudes del personal del equipo técnico, con los educadores y personal de atención permanente, que también tienen que ver las relaciones interpersonales, los valores institucionales, los recursos, el modelo de gestión que se desarrollan en su propio contexto”.(p.14-15).

## **Tipos y modelos de gestión institucional**

Modelos de Gestión por Competencias.

Dirube (2000), señala que para obtener respuestas inmediatas se debe aplicar la gestión por competencias, tomar como primer aporte humano de estas necesidades estratégicas es una tarea, dentro de ellas existen elementos importantes entre ellos los activos intangibles que viene a ser recurso humano como parte fundamental dentro la organización, dentro de esta gestión se logra administrar el activo intelectual que representan las competencias de las personas.

Competencia que viene ser la capacidad ejecutar una tarea aplicando todas las habilidades y conocimientos adquiridos, que nos ayude a dar solución a un problema y permitirá administrar mejor el desempeño de nuestros colaboradores otorgar una remuneración justa y aplicar un sistema nuevo sistema de gestión o proceso, esto se puede definir como una habilidad de competencia.

Saber relacionar, manejar un equipo, utilizar metodologías y herramientas esto se refiere a la actitud. Mientras el equipo se encuentre comprometido, serán más visibles las cualidades de cada uno de los integrantes.

Modelo según Castillo (2006) señala

La administración de personal se debe aplicar con la finalidad que los colaboradores de una empresa tomen conciencia y se sientan responsable de las decisiones que toman afecta a la fuerza laboral, ya sea por falta de organización de los directivos de la institución para asumir la administración con responsabilidad, de sus trabajadores o por el afán de poder del gerente los recursos humanos.

La labor de los directivos de una organización son las metas de muchas actividades proyectadas y actividades que se van relacionados entre sí por tanto un modelo de gestión de recursos humanos debe basarse en tres importantes niveles:

#### a. Nivel instrumental

Estas operaciones se centran en elaborar una nómina de todos los recursos humanos de la institución, teniendo en cuenta el código laboral específicamente en liquidación de las remuneraciones, contratación afiliaciones. Se enfatiza en el este nivel lo concerniente la parte remunerativa del personal presumiendo que cada uno de ellos realizara sus funciones dando al máximo su capacidad, para obtener una remuneración justa y equitativa de acuerdo a su rendimiento.

#### b. Nivel pragmático

En este nivel se debe tomar en cuenta los problemas que se debe solucionar a mediano plazo de acuerdo a la programación de actividades de los colaboradores entre otras dificultades dentro del desempeño laboral como los reclamos, auditorias, etc. Son ejecutados por técnicos profesionales que tiene como objetivo asesorar a los miembros de la dirección y demanda un conocimiento global de todos los quehaceres de la empresa.

#### c. Nivel organizacional

En este nivel es el eje de gestión de los trabajadores señalando como meta crear nuevos contextos institucionales que garanticen el avance de la empresa y buscando mejorar la calidad de vida de todos sus colaboradores. Para que pueda funcionar este modelo los niveles tiene que estar relacionados y conectados con los objetivos de la administración de la empresa, buscando el desarrollo de una buena gestión del talento humano de manera adecuada en todas las áreas de una organización en beneficio de ambos.

Modelo de gestión por Dessler (2001), señala:

La gerencia de recursos humanos es una parte importante en el desarrollo de las funciones del administrador de una institución. Fue importante y es ahora como fue en sus inicios e ira creciendo propiciado por los cambios, avances que se de en el presente y tendremos siempre un personal capacitado por la experiencia y retos desarrollados hacia un futuro mejor dentro de la empresa.

Esto quiere decir que para el desarrollo de las organizaciones y futuros cambios que garantice una buena gestión (sustentados en juicios de calidad, rendimiento eficaz, eficiente, coherente, participación y compromiso colectivo e individual) han llevado a buscar modelos que se preocupe por los recursos humanos como parte importante que garantice un desarrollo eficiente organizacional.

Por lo cual, se puede llegar a concluir en que la gestión por competencia para que sea seguro debe contar con información de perfiles de personal, evaluaciones y saber detectar cuando es necesario la capacitación; ya que no podemos basarnos solo en sus habilidades técnicas; la ventaja profesional que puede tener una institución a nivel organizacional se basa en la destreza de asumir cambios, y en la aptitud de las personas en asumir nuevos retos.

### **Enfoques y perspectivas de la gestión institucional.**

Tuñón (2013) planteo que “la planificación estratégica institucional es una herramienta para lograr una gestión eficaz, eficiente y efectiva, centrada en las necesidades de los usuarios y también la planificación estratégica es un factor clave para una óptima gestión de toda institución”. (p.9).

#### **Enfoque de gestión eficiente**

El enfoque de la gestión institucional, plantea un estudio tomando en cuenta los objetivos y las actividades que se realizan en las empresas con la finalidad de optimizarlas. Considerando a la organización como estrategias interrelacionados entre sí, con una estructura organizacional vertical, tradicional, funcional que se orienta a un concepto horizontal.

La planificación estratégica institucional se establece en una herramienta para conseguir una gestión provechosa, adaptado a las necesidades del público. Es de este modo los gestores se apoyan de técnicas que permiten identificar los objetivos, así como valorarlos.

Las políticas institucionales demandan de la planificación estratégica. Este insumo es determinante para los objetivos e indicaciones formando parte del sistema de monitoreo y evaluación para lograr una visión y misión común.

#### Enfoque de gestión por procesos

Es cada vez más evidente el trabajo enfocado a adecuar la gestión por proceso al complejo círculo en que se mueve, haciendo al cliente más riguroso, modificando sus necesidades. Para centrar y desarrollar la atención sobre las actividades de la organización surge la Gestión basada en los Procesos considerando a este como una red de medios interrelacionados orientándose en el proyecto disciplinado como metodología para acrecer el rendimiento.

En conclusión, la aplicación de las Gestión basada en Procesos es una herramienta adecuada para el periodo concurrente, estableciéndose como una elección exitosa para la obtención de óptimos resultados.

Actualmente la aparición y aprobación de una visión sistemática en las organizaciones han causado un esencial progreso de los modelos de gestión estratégicas y prospectiva, la gestión por procesos, la gestión del talento, la gestión del conocimiento y la gestión por competencias, convirtiéndolas en las fuentes fundamentales de desarrollo.

#### Modelo de Gestión del talento humano

La definición del principio que rige a la gerencia de la capacidad humana es la que marca la dirección y la gestión en la organización, fundamentándose en la administración efectiva de las potencialidades del personal. Acorde a esto, la gestión del talento se relaciona a los métodos productivos eficientes, eficaces y efectivos. Asimismo, como nueva opción de cambio organizacional, para ello la gerencia debe estar capacitado para detectar, apoyar, estimular e incentivar el talento de sus socios y el suyo propio.

A modo que se habla de transformación, es indiscutible también que el razonamiento gerencial debe contener una visión sobre el valor de la capacitación y el avance, dando importancia a organizaciones como ambientes de aprendizajes. En resultado a esto, el conocimiento es la esencia de la nueva gestión siendo fuente sustancial del desarrollo organizacional.

#### Modelo de Gestión del conocimiento

Acercándonos a un entorno variante de nuevas tecnologías de información y en relación con los principios planteados, este modelo se puede definir como la alternativa en base a la práctica y el conocimiento, beneficiándose del talento y experiencia colectiva e histórica. Como se puede ver, existe una sólida relación entre la gestión del talento y del conocimiento. Ciertamente, tomando esta cohesión se presentará cuatro características gerenciales, que desarrollan un proceso de gestión exitoso con estas perspectivas:

En base al concepto de reconocimiento de sí mismo u otro, el gerente es constructor de los métodos de cambio que exponen las fortalezas (talentos o potencialidades) y debilidades (deficiencias y dificultades) de sí mismo y sus colaboradores; de igual modo administra las transformaciones.

El enfoque sistémico se caracteriza por los siguientes aspectos:

El estudio siguiente se efectuará desde la perspectiva del gerente, buscando una concepción o principio, componiendo el paradigma de relación individuo y organización, esta idea podría ser la siguiente: hallar una correlación coherente entre productividad y satisfacción.

- Imaginar la efectividad de la organización a partir la gestión humana, es decir que una organización adquiere posibilidades de desarrollo en tanto permite que sus integrantes se establezcan y progresen con ella.
- Apoyar su construcción y se comprometan con su misión, su visión y sus políticas.

Para Muñoz (2000) fortalecer un modelo sistémico en base a la gestión humana es crear una cultura organizacional con correlación múltiple entre valores, creencias y principios, y que se manifiesta a través de los procedimientos y comportamientos de sus partes.

### **Enfoques de gestión en políticas sociales**

Cunill-Grau, (2014) al contrario de la imagen que suele mostrar las nuevas políticas sociales, que la intersectorialidad como un nuevo modelo de gestión, a lo que se busca exponer que no es solo un fundamento mencionado sino una variable originada por una composición de elementos; por lo tanto, si queremos estudiar sus diseños o intervenir en ellos, debemos asumir en el sentido de que una múltiple combinación de los sectores acontecería en una intersectorialidad de alta intensidad y, por tanto, en una mayor interposición en el enfrentamiento de inconvenientes sociales multidimensionales, la medida respecto a cuál este modelo de intersectorialidad conveniente sería relativamente sencilla., aunque su implementación sería seriamente compleja.

Investigaríamos, en términos del diseño institucional de la intersectorialidad, por elegir por aquellas disposiciones que logran causar los mayores valores de integración y, por lo tanto, las mayores intensidades de acción intersectorial. Sin embargo, hemos estimado que el contexto político institucional, tanto a nivel nacional como local, puede forzar limitaciones a los grados de integración intersectorial. Además, hemos advertido que factores eventuales pueden establecer que un determinado pacto "bueno" en un caso no lo sea en otro. De ahí que a priori no pueda ser examinado "un solo modelo" para el diseño, implementación o valoración de la acción intersectorial de los programas y políticas de protección social, si nos apoyamos en los elementos que los diversos estudios realizados relevan como coadyuvantes de la colaboración intersectorial, hay muchos que sí dependen de las elecciones que hagamos al momento de definir el o si, además de tener en cuenta lo que nos dice la práctica, imaginamos lo que contribuyen algunas teorías recientes, en especial aquellas que apuntan a las redes

de apoyo, así como también las más universales sobre la colaboración por deliberación, que pueden enfocar sobre factores que inciden en la decisión de iniciar y, sobre todo, conservar un esfuerzo intersectorial.

Examinando la naturaleza de la acción intersectorial (Bryson et al. 2006), el acercamiento metódico intenta ser un paso para profundizar en su comprensión; el hecho de que un foco clave de las políticas sociales actuales sea la acción intersectorial entre varios sectores y niveles gubernamentales, da cuenta de que la ampliación de esta tarea requiere ser examinada en la agenda de las investigaciones futuras.

### **Modelo de Gestión institucional en los centros de atención residencial**

MIMP (2012) Para garantizar el funcionamiento de un centro de atención residencial que prestan servicios a los niños, niñas y adolescentes en presunta desprotección familiar, el Centro de Protección Residencial tiene que cumplir con condiciones necesarias que les garanticen poner en práctica programas de desarrollo integral, para ello deben contar con:

- Los planes y documentos de gestión:

Los Centros de Atención Residencial (CAR) sustenta su funcionamiento con documentos de inscripción y acreditación en el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables- MIMP; contar con una estructura de gestión que avale la eficacia de sus objetivos en el Plan Estratégico de la Institución (PEI), de acuerdo a la visión, la misión y los objetivos a mediano y largo plazo del CAR. describiendo el desarrollo organizacional y la Estrategia de Desarrollo Integral (EDI) de residentes desde su ingreso hasta su egreso aplicando la metodología de intervención de acuerdo a lo inscritos en el reglamento del Manual de atención de los CAR.

- Plan Operativo Anual (POA)

Es una herramienta de gestión donde están planteados los objetivos, las actividades anuales y evaluación de los avances de su ejecución con relación a su

presupuesto anual, la elaboración se rige del Manuel de Atención Residencial y Objetivos anuales que proyectan conseguir durante el año, que incluyen

- Las actividades por áreas
- Presupuesto y financiamiento para el desarrollo de las actividades
- Cuadro de desarrollo de avances de actividades.
- Relación de los recursos humanos calificados de acuerdo a las funciones.

Documentos que se presentara anualmente a la direccion General de Niños, Niñas y Adolescentes DGNNA-MIMP.

- Plan de Trabajo Anual

Debe contener documentos técnicos de intervención multidisciplinario:

- Los registros del ingreso, egreso de los residentes
- Actividades a desarrollar por todas las áreas de intervención:
- Actividades de promoción y fortalecimiento de los de los vínculos familiares a fin de cumplir con sus objetivos de reinserción familiar.
- Actividades que favorezca el desarrollo y autonomía para promover la reinserción social de los residentes.
- Actividades de integración social que el CAR propiciara de manera activa y participativa con la comunidad.

Es el instrumento que describe las actividades que se desarrollaran en el CAR para cumplir sus objetivos con metas e indicadores que se pretende alcanzar durante en el año con intervención a la población de atención residencial.

- Reglamento interno

Es el estatuto interno que reglamentan el funcionamiento y el fin de la institución, y se describe los deberes y derechos de los residentes:

- Derechos y responsabilidades de los residentes, así como resolver sus quejas y reclamos de acuerdo a su edad.
- Derechos y obligaciones de todo el personal
- Horario de atención en el CAR,
- Normas internas de salidas de los residentes

- Mecanismos de articulación entre el CAR, la familia y las redes de la comunidad.
- Régimen económico del CAR.

Podemos decir, por tanto, que en el ámbito de la gestión institucional; en lo que se describe a políticas sociales específicamente en protección de niños, niñas y adolescentes sin cuidados parentales y en alto riesgo, en nuestro país se proyecta a un servicio de eficiente y de calidad. pese que a que aún no se ha avanzado mucho. es preciso señalar que quienes intervienen y lideran en espacios de decisión se esfuerzan por brindar un servicio de acuerdo a los reglamentos de protección.

### **Dimensiones de la gestión institucional**

Para ejecutar este trabajo de investigación, se tomó en cuenta la gestión que realiza la institución a favor de los residentes sin cuidados parentales, y las características de gestión, que cumple el área administrativa, como los responsables directos del buen funcionamiento de la institución, se consideró las siguientes dimensiones de la variable de la gestión institucional: la organización, el liderazgo, la innovación, la evaluación, los cuales fueron sustentados por varios autores.

- Dimensión de Organización

La organización es un sistema de actividades programadas y ejecutadas por dos o más personas. La colaboración coordinada entre estas personas hace que exista una organización. Entonces podemos decir que una organización existe cuando hay comunicación entre las personas colaboradoras y que buscan alcanzar un objetivo común Chiavenato (2005).

Es necesario resaltar, que la organización depende de un medio ambiente mayor para obtener apoyo y legitimidad de modo que pueda continuar sus operaciones, puedan crecer y desarrollarse. Todos estos aspectos de la Organización crean tensiones dentro del sistema, tensiones que deben ser

institucionalizadas y administradas si la organización quiere sobrevivir y prosperar. Areche (2013).

Por tanto, se podría decir que una organización, si los colaboradores están comprometidos y actúan en forma coordinada para el logro de la visión misión y objetivos de una institución respetando sus normas y reglas.

- Dimensión Liderazgo:

Actualmente considerado como uno de los elementos más trascendentales de las organizaciones, porque este se refuerza a promover la excelencia en las instituciones a través de una buena trayectoria y aunque está constituido por una sola persona, la concepción actual de liderazgo es que debe ser compartido con otras personas del área, buscando no centralizar únicamente en una sola persona. Estos futuros líderes podrán asumir nuevos retos en las organizaciones donde se desenvuelven.

Maxwell (2007), afirmó que:

Los líderes competitivos, no solo actúan desarrollando actividades, sino que motivan a sus colaboradores que le imiten, mientras que algunos se buscan cumplir con sus funciones dentro de una organización, los líderes competentes tratan que su empresa se empodere en su rubro en su medio mediante a niveles de excelencia e influencia (p.54)

Jiménez (2001), expresó que:

Llegados a este punto, nos interesa subrayar, respetando las diferencias entre gestión y liderazgo, el estrecho paralelismo y lógica compatibilidad que puede establecerse entre las propuestas generadas a partir de la gestión de calidad total con las comunidades de liderazgo propuestas para las organizaciones que aprenden. (p.28)

- Dimensión Innovación

Innovación se define “buscar cambios desde el interior de la organización, para ellos, se debe conocer bien los objetivos y finalidad de la gestión, anti poniendo los

principios de motivación y compromisos y los valores que subyacen a la propia práctica.” Jiménez (2001, p.30).

Imbernón (1996), afirmó que: La innovación es la actitud y el proceso de nuevos conocimientos, anotaciones, propuestas y aportaciones, gestionadas de manera colectiva, para buscar solución de situaciones problemáticas en la ejecución de nuestras labores, buscando cambios o mejor en la práctica y contextos donde se desarrolla. (Citado por Elera, 2013).

Margalef (2000), afirmó que para buscar el cambio de una gestión primero se debe cambiar la concepción de líder, y, por tanto, en la forma de comprender el conocimiento, en su selección y organización, en el modo de convertir ese conocimiento en un hacer, en una actividad, una tarea, en los criterios que utilizamos para evaluar. Por ello, la tarea educativa, va confirmando que el cambio se genera desde dentro, no por decreto (citado por Huamán, 2013).

- Dimensión Evaluación:

Es un desarrollo o conjunto de actividades que llevan a reflexión sobre la acción, sostenido de programaciones sistemáticos de recolección, observación e interpretación de información, para expresar juicios establecidos y tratables sobre las actividades, resultados e impactos de un programa de acción y formular recomendaciones para tomar decisiones, que permitan revisar los proyectos y las actividades presentes y su finalidad es mejorar la programación de las acciones futuras. (Santos Guerra,2002).

Popham (1990),

El concepto de evaluación, se puede decir que “es una actividad inherente a toda actividad humana intencional, por lo que debe ser sistemática, y que su objetivo es determinar el valor de algo”. (p.82).

Santos Guerra (2002), planteó “la dicotomía de la evaluación, no solo se debe evaluar los planes, programa y actividades ejecutadas y, sino que es importante que también debe ser evaluadas los objetivos y metas plantea. Su

enfoque, por tanto, se centra en el juicio de los resultados y para la mejora de la nueva programación, esto conlleva a comprender mejor que es lo que se busca y que lograrse en un futuro y lo más importante conocer nuestras debilidades para superar en bien de la institución”. (p.18).

## **Base teórica de la variable 2: de Calidad de servicio**

Hablamos de calidad cuando una atención de servicio cumple con los parámetros establecidos para la atención al cliente y afirmaremos que es más subjetivo porque se evalúa de acuerdo a la percepción de cada individuo.

Al respecto, Alvarez (2007), menciona que el termino calidad proviene del latín “qualitas” y significa pertenencia inherente a una cosa, que se puede valorar semejante a superior, igual o quizás peor dependiendo de la especie y de la persecución de cada individuo.

Es este contexto el termino calidad ha sido empleado en las diferentes estancias de prestación los servicios, hoy en día se describe como un conjunto de procedimientos, que se usan en los diferentes ámbitos desde las ciencias matemáticas, en la elaboración de bienes y servicio y con el transcurso de los años fueron apareciendo nuevas concepciones más humanista que se concentra en divulgar los valores y las formas en los diseños administrativos eficiente para generar valor.

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001) puntualiza la calidad como la “conjunto de cualidades inherentes a algo, que busca clasificar su valor”. Por su parte La American Society for Quality Control (2006) señaló: “Es el conjunto de elementos característicos de bien o servicio que acondiciona en la necesidad de cubrir un interés”.

Para Cuatrecasas & González, (2017) “Calidad es un cúmulo de propiedades particulares que tiene un producto o servicio, así como la capacidad para satisfacer los requerimientos del usuario” (p.33)

Para Carhuachín (2016), manifiesto:

Es difícil hablar de calidad en los patrimonios materiales, más difícil con temas donde se da la intervención de ser humano, por que entramos a un área de comparaciones y perjuicios que son relativos a la particularidad de las diferentes realidades culturales, tiempo y localidades distintas, cuando deseamos utilizarlo en áreas intangibles como en la educación o en la actividad integral del desarrollo humano se torna más complejo, quiere decir que al transcurrir del tiempo estamos preocupados en el perfeccionamiento del ser humano, por lo que se conceptualizaría como una disciplina que busca como resolverlo y el mejoramiento continuo.(p.58).

Caruana, Money & Berthon (2000), manifestaron que:

La calidad y satisfacción son dos componentes importantes que cumple un rol fundamental en la decisión de las elecciones de los clientes, sus decisiones, que puede afirmar o terminar una relación y, por lo tanto, si se busca la retención de consumidores y con ello a largo plazo incremento de las ganancias. De esto se ha dicho bastante en distintos medios publicitarios, como estos dos componentes, y la importancia que debe tener los gerentes de servicios, hasta llegar a ser cotidiano el valor percibido, y la gente comente como temas intercambiables. (p.10).

Servicio según El diccionario de la Real Academia Española es la acción y efecto de servir, que se relaciona con el servicio doméstico e incluyendo al personal de servidumbre.

Fisher & Navarro (1994), define a servicio como un bien económico, entendiéndose que toda personan que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios". (p.185), señala a su vez como un conjunto de acciones, ayudas y beneficios que se brindan al cliente al momento de realizar una transacción

Para Kotler (1997) "es lo que se ofrece una parte a la otra, que puede ser un beneficio o una actividad; específicamente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. En producto no necesariamente está relacionada a un producto físico". (p.656).

Entonces el termino servicio se comprende como una labor o una actividad que brinda satisfacción al que lo recibe en este caso el cliente o el usuario de una determinada organización y también se podría decir que el servicio se entiende como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor o usuario de una organización y/o institución que presta servicio.

Calidad del servicio es un elemento que nos permite cumplir las demandas de los usuarios, mediante la prestación eficiente de los procesos a de los mismos. A la vez, hace énfasis que en este tiempo la calidad del servicio es calificado como un requisito necesario en una competencia por que a mediante ello medimos el nivel de eficiencia de una organización. Por tanto, toda organización debe tener un plan estratégico con objetivos de lograr tal fin.

Chiavenato (2005) señala que existen dos tipos de calidad de servicio: “Calidad técnica, también conocida como calidad física, es lo que se puede ver, tocar y medir, entonces se dice que la calidad técnica va ligada a la ingeniería. El usuario ve, examina y observa el final del proceso técnico, es decir examina lo que se le entrega el material transformado y la calidad funcional: Es el juicio de valor del usuario, que hace del servicio o producto recibido, midiendo el nivel de calidad de excelencia, superioridad desde los procesos de producción hasta el final del producto que se le entrega” (p.152).

Estrategias para lograr la calidad del servicio.

Según Korter (2002) señala que para brindar un servicio de calidad se debe tomar en cuenta ciertos aspectos importantes como son:

Liderazgo en costos: las organizaciones deben buscar ser líder y empoderarse del sector, brindando ventaja y benéficos en cuanto a la reducción de costos en beneficios de sus clientes. Diferenciación: complementar a sus servicios otros atributos y buscando diferenciar de sus competidores, dando un valor agregado a los productos o servicio que se presta.

Objetivos de la calidad de servicio.

Según Abadi (2004) “los objetivos de toda empresa y/o organización debe ser, brindar un servicio de calidad buscando la satisfacción del usuario y el mejoramiento, la eficacia y eficiencia el servicio que se brinda a sus clientes, teniendo en cuenta la visión y misión de la institución”. (p.24).

### **Enfoques sobre calidad**

Para Civera (2008) existen diferentes tipos de enfoques de calidad que a continuación describiremos:

Basada en la fabricación: Según Crosby (2001, p.13), señaló que calidad: “Es cumplir con los requerimientos.” Mientras que Gilmore (2003), “calidad Es el cumplimiento con el diseño del producto solicitado” (p.64)

En el cliente: Según Juran (2004), afirmó que calidad: “Es la capacidad que se percibe.” Westinghouse (2005), manifestó que: “Es liderazgo del producto con la finalidad de satisfacer a los clientes, demostrar en la primera oportunidad lo que se realizara siempre” (p.32), “para mejorar la calidad se debe seguir un proceso de elementos, objetivos claros, elementos adicionales y practicas destinadas a demostrar con eficiencia y eficacia las cualidades de nuestro servicio” (p.22)

En la producción: donde se observa que las diferencias en la calidad también equivalen a las desigualdades de cantidad de un componente deseado u obtenido.

Basada en su valoración: Broh (2005), estableció que la “calidad es juzgada de acuerdo a para ciertas valoraciones del usuario, siempre tomando como referencia el uso que le da y el costo del producto” (p.95).

Basado en lo trascendental: Broh (2005) “calidad no puede ser material ni espiritual, sino una entidad diferente e independiente de ambos, por lo que no se podría conceptualizar, pero si sabe que lo que es” (p.38)

## **Enfoque actual de Calidad de Servicio**

Cornejo (1996) afirmó que es importante crear una conciencia de calidad en todos los trabajadores de la empresa para mejorar la calidad que deben estar a la vanguardia competitiva y que responda a la satisfacción de todos los clientes, se debe tener compromiso de colaboración en todos los niveles o áreas de la organización de forma horizontal y vertical y serán los usuarios quienes determinaran si, se logró realmente la calidad de servicio. Sabemos que la insatisfacción del usuario significa su pérdida, por eso se dice que se debe buscar conciencia de calidad, para ellos se requiere una constante capacitación a fin de sensibilizar a todos los componentes que de alguna forma nos aseguren nuestra presencia en el mercado y obtener mejores utilidades.

Mendoza (2006), señaló que a nivel académico y en el ejercicio empresarial con el transcurso del tiempo se viene elevado el nivel de calidad de servicio, otorgando a las empresas grandes beneficios en cuanto a porcentaje de mercado, producción, costes, estimulación del personal, distinto respecto a la competencia, perseverancia y captación de nuevos clientes, los fines una gestión de calidad convertido en un elemento importante y que muchos trata de definirla y mejorar para su beneficio propio y de sus usuarios.

Tschohl (2001) señaló: “la calidad de servicio, lo utiliza las empresas como una estrategia de ventas, también se le atribuye como ventaja competitiva que generará que las empresas ofrezcan un servicio personalizado.” (p.9). Esto quiere decir que la diferencia que se da entre una empresa y otra es sus productos y servicios se distingue únicamente por la calidad de servicio, por eso el servicio de una entidad debe ser el motor y fuerza para que se posea y se mantenga en el lugar hasta donde ha llegado, las clientes actualmente valoran y aprecia el trato cálido que recibe de sus proveedores y les recomendará con otros usuarios señalando que en su empresa tendrá un trato personalizado.

Alban (2003), señaló que todo cliente recibe beneficios ya sean implícitos o explícitos pero que lo implícito, de acuerdo a sus exigencias solicitan claramente al proveedor, en relación a los beneficios implícito no es tomado en cuenta durante el desarrollo de las negociaciones, sino al final es evaluado si lo solicita, este es una práctica cotidiana para la organización prestadora del servicio a los clientes.

### **Modelos de calidad de servicio**

#### Modelo de Calidad de Servicio de Grönroos – Escuela Nórdica

Según Colmenares & Saavedra (2007), “el modelo de imagen de Grönroos (1983, 1994), señaló que calidad de servicio es consecuencia de ajustar la calidad en tres tipos de dimensiones: calidad técnica (qué se da) calidad funcional (cómo se da) e imagen corporativa” (p. 23). En ellas encontramos las características y propiedades, que determinaría en la percepción que tiene el usuario con relación a un servicio o un producto, la calidad tiene que ver con el proyecto de la imagen institucional.

Grönroos, (1988) Señaló que “la calidad total percibida se da cuando la calidad experimentada gratifica la calidad esperada”. (Citado por Colmenares & Saavedra (2007, pág. 24). Podemos percibir en este modelo el cliente no solo se ve atraído por del resultado del servicio sino por la imagen de la empresa y la adecuada recepción que percibe.

Para Grönroos (1988) entonces la calidad de un servicio esperados viene hacer producto influenciado por marketing, por medio de ello el cliente se forma una imagen conjunta a la que va agregando los dos elementos importante como es la calidad técnica que va relacionado con los elementos tangibles del servicio, es decir lo que recibe el usuario durante el proceso de servicio, con una evaluación objetiva y fácil de medir es lo que se percibe en el momento de brindar los servicios entre el usuario y el proveedor, como recibe la atención y cuál es la respuesta de la interacción del momento, concluye que es obligatorio realizar la evaluación del servicio desde lo que quiere el cliente, y dependiendo también de las

particularidades del servicio, en momento y en el contexto que se brinda la atención al cliente, tal como lo indican Kotler y Armstrong (2013) cuando mencionaron que “la calidad del servicio siempre variará, dependiendo de las interacciones entre empleados y clientes” (p.213).

#### Modelo de calidad según la escuela norteamericana

Está sustentada por los aportes realizados por Parasuraman, Berry, & Zeithaml (1985), quienes crearon el modelo SERVQUAL. Este fue resultado de una investigación hecha en distintos escenarios, donde se definió la calidad de servicio como un desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio frente a la percepción del servicio prestado. Cuanto mayor sea la diferencia entre la percepción del servicio y las expectativas, mayor será la calidad. A esta escuela se debe los mayores estudios realizados sobre calidad.

Trabajos posteriores de los autores mencionados, se fundaron en la investigación de la calidad de servicio sobre la actitud del consumidor ante el servicio ofrecido. Esto va a permitir estudiar la calidad de servicio desde un enfoque neurológico.

Estas categorizaciones se encuentran basados en el estudio del incidente crítico (Critical Incident Factor) y en la medida de los atributos de calidad de servicio (Akbaba, 2006). Esta técnica es utilizada en la experiencia de los clientes sobre el servicio. La medida de los atributos, están principalmente guiados por el modelo SERVQUAL.

La escala SERVQUAL fundada por Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1993) para medir la calidad de servicio, es una de las herramientas más usadas, ya que esta escala mide la calidad de servicio como diferencia entre las percepciones y las expectativas de los usuarios de los servicios. No obstante, varios estudios han criticado la validez de dicha escala y han revelado ciertas trabas relacionados básicamente con la definición y operacionalización de la calidad de servicio como una diferencia entre expectativas y percepciones. (Citado en Capelleras y Veciana, (2004, p.6)

Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1993), explicaron que la calidad de servicio se basa en el resultado de comparar la percepción por el servicio recibido versus la expectativa del consumidor, siguiendo este concepto, muchos autores han profundizado en el tema aportando nuevas ideas, factores que condicionan las expectativas de los usuarios según el modelo SERVQUAL desarrollado por Zeithaml et.al, dimensionaron el modelo de calidad, con las siguientes: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad empatía y aspectos tangibles

#### Modelo Service Performance SERVPERF de Cronin & Taylor (1992)

Este modelo surge por críticas al modelo SERVQUAL, específicamente sobre su escala para medir las expectativas porque descarta el uso de las expectativas en la evaluación porque SERVQUAL emplea 22 ítems para evaluar sólo las percepciones.

#### Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady & Cronin (2001).

Las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio para la evaluación en múltiples niveles y combinándolos para llegar a su percepción global. Las investigaciones expusieron que la calidad del servicio constituye una estructura de tercer orden, donde la apreciación se define por dimensiones y, a su vez, éstas en sub-dimensiones.

#### Modelo de Calidad de servicio en los centros de atención residencial

Según Ramis (2016) “En Inglaterra el 2011, se anunciaron las normas mínimas que deben seguir los centros de atención residencial del país. Este escrito, el Children’s Homes. National Minimum Standards, incluye 25 estándares que conllevan a lo que debe ser un refugio de calidad. Permiten a los profesionales la autoevaluación y constituyen una guía de aquello que debe hacerse en beneficio de los menores atendidos. Se centran en la confección de resultados positivos de bienestar, salud y educación para los niños, y la reducción de riesgos. Para ello, se debía acatar estos estándares de manera esencial”. (p.98).

También hace referencia que, en Italia, en 2009 el “Quality4Children”, Definen el término de calidad relacional y sus componentes en las siguientes dimensiones: eficacia, eficiencia, participación en la planificación y en las intervenciones, y empoderamiento de los niños y de las relaciones familiares. (Carrà, 2014).

### **Estándares e indicadores de calidad de atención en centros de atención residencial**

Los estándares de calidad que contribuyen a la organización de los servicios que ofrece el CAR son:

- Criterios de calidad, basado en las condiciones y servicio eficiente que se debe brindar a los residentes en el centro.
- Estándar de calidad: implantado en un nivel de rango admisible de promoción en lo que se refiere respetando la dignidad del usuario y la realzar la autoestima en los residentes con una adecuada gestión.
- Indicadores de calidad que se pueda medir cuantitativamente a través de un valor numérico.

En su estructura se tiene en cuenta los recursos materiales, humanos, infraestructura y de organización. Los resultados se observan en el nivel de calidad de vida de los residentes en las evaluaciones de los planes de intervención con el fin de buscar superar sus debilidades.

Para este trabajo de investigación se consideró aplicar las indicaciones de Parasuraman, Berry, & Zeithaml, (1985) para el indicador calidad de servicio.

#### **a. Tangibilidad:**

Berry (1969). Tangibilidad, es lo que observamos del servicio que se presta, lo que nos lleva apreciar y percibir en el momento sobre la calidad de servicio de manera,

primero indica pistas sobre el tipo y calidad del servicio, segundo impresionan y te da una idea sobre la calidad del servicio.

Entonces la tangibilidad tiene que ver con la apariencia de las instalaciones físicas la estructura, el diseño que debe estar de acuerdo al servicio que se presta, también debe contar con equipos, materiales, enseres que demuestre ahí se presta el servicio que busca el cliente, personal que atiende adecuadamente vestido con el uniforme y/o implemento que lo identifique y te brinde seguridad que conoce su trabajo y también tener en cuenta los materiales de comunicación adecuada que con solo observar te brinde información donde te encuentras y cuál es el servicio que realiza y te ofrece.

Baño (2012), formuló que los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas, las cuales son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la colaboración del cliente; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes.

#### **b. Empatía:**

La empatía es el esfuerzo que efectúa los empleados de una institución, muna empresa para alcanzar las perspectivas del cliente a través de una atención personalizada.

La empatía, se define como un conjunto de disposiciones que incluyen los procesos de ponerse en el lugar del otro y mediante respuestas positivas y no positivas (Davis, 1996). Este constructo ha sido objeto de confrontaciones teóricas debido a que existen dos enfoques contrapuestos, el cognitivo “la capacidad de comprender las emociones de otro” (Hogan, 1969) y el afectivo “la reacción emocional de un observador que percibe que otra persona está experimentando o va a experimentar una emoción” (Stotland, 1969)

Berry.Bennet y Brown, (2008) señala que “la empatía va más allá de la cortesía profesional. Es la entrega al cliente, la voluntad de entender las necesidades exactas del cliente y encontrar la manera correcta de satisfacerlas” (p.95)

### **c. Capacidad de Respuesta**

Es la capacidad de atención oportuna de una persona ante una situación que requiere una solución. Esto quiere decir es la habilidad que puede tener una persona para resolver dificultades de manera rápida y eficaz, dando diversas soluciones ante distintos escenarios.

En servicios donde el capital humano es primordial, a menudo tiene lugar una interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa de servicios, es ahí donde la capacidad de respuesta debe ser constante.

La calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la de los bienes. El propio entorno de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad. La valoración (por parte del cliente) de la calidad del servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados, todo esto dependiendo del trato que el cliente percibió, si sus dudas fueron absueltas, si recibió el trato que esperaba, o los productos cubrieron sus necesidades.

### **Fundamentacion técnica**

La Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), en su calidad de ente rector del sistema administrativo de Modernización de la Gestión Pública, ha presentado un “manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública”, sustentado en la *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*, aprobada por el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que demanda la necesidad de asignar recursos, diseñar procesos y definir productos y resultados de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos.

De esta manera, la SGP de la PCM buscar brindar a las entidades públicas una herramienta práctica que le permitiera brindar una calidad del servicio e implementar medidas para su mejora, para ello partira de una autoevaluación que determine el nivel de progreso y el estándar en las entidades del estado.

### **Normativa de Calidad de servicio**

De acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables (MIMP). Sobre calidad de atención se sustenta en los siguientes marco normativo:

- Convención Internacional sobre los Derechos del Niño.

**Artículo 20.** Todo niño que se encuentra privado de su medio familiar temporal o permanentemente tiene derecho a la protección y asistencia especiales del Estado, deben ser colocados en hogares de guarda, la kafala del derecho islámico, la adopción o de ser necesaria la colocación en instituciones adecuadas de protección de menores. Por ser sujeto de derechos a la protección integral.

- Constitución Política del Perú

**Artículo 4.-** La comunidad y el Estado protegen especialmente al niño, al adolescente, a la madre y al anciano en situación de abandono.

- Ley N° 27337, Código del Niño y Adolescente

**Artículo 33.-** Desarrollo de programas, La política de atención al niño y al adolescente estará orientada a desarrollar (...) c) Programas de protección que aseguren la atención oportuna cuando enfrentan situaciones de riesgo; d) Programas de asistencia para atender sus necesidades cuando se encuentren en circunstancias especialmente difíciles (...)

- Ley N° 29174, Ley General de Centros de Atención Residencial de Niños, Niñas y Adolescentes.

32.3 Sin perjuicio de lo dispuesto, los Centros de Atención Residencial serán supervisados al menos una vez al año, El MIMP puede realizarlo directamente.

- El Reglamento de organización y funciones del MIMP como ente rector del sistema nacional de atención integral al niño y adolescente, aprobado por Decreto supremo N° 003-2005-MIMDES.

### **1.3. Marco conceptual**

#### **Gestión**

Schön(1992), "Gestión es reflexión. Imaginamos y ensayamos nuevas acciones que intentan explorar los fenómenos recién observados, verificamos nuestra comprensión provisional de los mismos o afirmamos los pasos que hemos seguido para que las cosas vayan mejor".(p.22)-

#### **Gestion institucional**

Farro (2001) "Es la capacidad de la entidad para implementar su plan estratégico, a través de los presupuestos institucionales que abarque el mismo, desagregando considerablemente los resultados de estos últimos, mediante los planes operativos anuales".(p.165) destacando la importancia de lo estratégico que se debe plasmar en los instrumentos de la gestión.

#### **Directivo**

Es el que dirige la planificación de todos los procesos de una organización Kotler, Bowen, & Makens (1997), y calidad de servicio es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

#### **Calidad del servicio**

Parasuraman, Berry, & Zeithaml (1988), puntualiza que la calidad de servicio se basa en el paradigma de la disconformidad y la conceptualizaron como el resultado de comparar la percepción por el servicio recibido versus la expectativa del consumidor.

Caruana, Money, & Berthon (2000), manifestaron que: calidad del servicio y satisfacción son dos elementos que, a pesar de ser subjetivos, juegan un rol fundamental en la determinación de las elecciones de los consumidores, sus decisiones de profundizar o cortar una relación y, por lo tanto, en la retención de consumidores y las ganancias de largo plazo.

### **Centro de Atención Residencial**

Es un centro administrado por una institución pública, privada o mixta donde se presta atención integral a niñas, niños y adolescentes que se encuentra situación de abandono, sin cuidados parentales o en riesgo de perderlo. En un ambiente de buen trato y calidad de atención mientras dure su permanencia en el centro.

#### **1.4 Justificación**

El presente trabajo de investigación tiene carácter científico, dado que se propone establecer la relación entre gestión institucional y percepción de la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio –INABIF-2017, con el cual se busca un nuevo conocimiento empírico que aporte desde una perspectiva distinta a la problemática de la investigación.

El Centro de Atención Residencial . San Antonio al igual que la mayoría los CAR. ubicados en la ciudad de Lima y provincia, aún no se cumplen con los estándares de atención descrito en el manual de acreditación y supervisión de programas para niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales en el Perú.

En el marco del compromiso asumido por el Perú al suscribir la Convención sobre los Derechos del Niño, durante las últimas décadas se ha priorizado el desarrollo de estrategias orientadas a garantizar el pleno goce de los derechos de los niños, niñas y adolescentes peruanos. Estas estrategias se encuentran plasmadas en el Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia 2002-2010, e incorporadas al Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y al Adolescente (SNAINA). Siendo el Ente Rector de dicho sistema le corresponde al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) la responsabilidad de

normar, articular y supervisar la acción de las instituciones públicas y privadas que atienden a la niñez.

Todos los CAR, independientemente de sus características y previo al inicio de sus actividades, deben contar, obligatoriamente, con acreditación emitida por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP, sin la cual no estarán autorizadas para brindar atención a niños, niñas y adolescentes.

Existe un conjunto de condiciones necesarias que permiten que los CAR; pongan en práctica programas de desarrollo integral; y su funcionamiento debe garantizar el respeto y la promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes que atiende. Para ello, los CAR deben elaborar planes que guíen sus actividades y tener un presupuesto financiado, acorde con el número y las necesidades de los niños, niñas y adolescentes residentes. También requieren contar con personal idóneo, con una infraestructura y una metodología de atención.

En CAR. San Antonio, el personal a cargo de la institución en colaboración directa del equipo técnico y el personal de atención permanente realizan reanudados esfuerzos para cumplir con las la gestión y procura brindar calidad de atención a los NNA que se encuentra residiendo en el centro.

En la realidad se necesitan proyectos de trabajo que permitan comprender de una manera racional la gestión institucional y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF. Para ello se requiere elaborar pautas eficientes que permitan sistematizar los esfuerzos individuales evitando ensayos empíricos dispersos como los que se desarrollan en la mayoría de las investigaciones.

En la presente investigación se debe considerar los múltiples factores asociados a la problemática en estudio, dicho sea de paso se recurrirá a la información existente a la que pertenece este estudio se pueden constatar los esfuerzos realizados, en este sentido, se trabajarán con esquemas teóricos confiables suficientemente evaluados.

### **Justificación teórica**

Según Bernal (2010), “hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento”. (p.138).

Con esta investigación que se presenta es un sustrato teórico que se busca analizar las variaciones que se da entre gestión institucional y calidad de servicio del personal del CAR. San Antonio- Inabif con la intencionalidad contribuir en la mejora de la comprensión y coordinación entre el personal directivo (dirección, administración) y el personal de apoyo técnico y atención permanente a los residentes del centro.

### **Justificación metodológica**

Para Bernal (2010), “hay justificación metodológica cuando el estudio que se va realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable”. (p.139).

Para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados, se deberá acudir a técnicas de investigación estadística que nos proporcionará las herramientas técnicas para el procesamiento de los datos y la obtención de la información sistematizada que nos ayudará a la verificación de prueba de las hipótesis de investigación y que posteriormente nos ayudará a la toma de decisiones correctas.

Esta investigación se desarrollará sobre el análisis de las encuestas aplicadas a todo el personal de atención permanente, son ellos los que convive y presta atención primaria a los residentes y sus opiniones y evaluación es de un valor importante para conocer si la gestión institución tiene correlación con la calidad de servicio que se brinda en el CAR.

### **Justificación práctica**

Según Bernal (2010), “hay una justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o por lo menos, propone estrategias que al aplicarse

contribuyan a resolverlo". (p.138), entonces brindará alternativas de solución sobre la problemática de la gestión institucional y determinar como está relacionado con la calidad de servicio con la finalidad de detectar fortalezas y debilidades a fin de recomendar alternativas de solución que conlleven a mejorar la calidad en el personal de atención permanente del CAR. San Antonio- INABIF-

### **Justificación social**

En lo social, esta investigación pretende que los centros de atención residencial, específicamente el CAR. San Antonio- Inabif, sea lo más parecido posible a una casa, que el personal de atención integral con servicios de calidad garanticen su desarrollo integral de los residentes y sea un impulso para la vida fuera de la institución., los principales esfuerzos además deben estar dirigidos a su bienestar de sus necesidades materiales, así como también tomar en cuenta la atención con calidad humana, emocionales y contribución en su proyección social.

Es por ello nuestra preocupación de evaluar estos los servicios que presta la institución y contribuir a que se brinde un servicio adecuado y de calidad a todos los residentes que por alguna necesidad se encuentran albergados.

### **1.5 Problema**

Desde su aparición los centros de atención residencial, antes llamados albergues, refugios, casa hogar nació como instituciones de apoyo a niños, niñas y adolescentes que se encontraba en calidad de desprotección, huérfanos, problemas de conductas entre otras, encargados generalmente por las instituciones religiosas, estos centros carecían de planeación organizacional, sin horizonte de una visión clara y una misión que difundiera el nivel de vida de los albergados, solían subsistir del apoyo económico y material de los ciudadanos e instituciones benefactoras, en su paradigma de servicio desconocían planificación y metas establecidas en el tiempo, sin embargo su naturaleza desprendida ha hecho ganar prestigio y reconocimiento en la sociedad y en el mundo, sin embargo son

desconocidas sus aportaciones en materia de materia planeación estratégicas y calidad de servicio.

En América Latina, se ha pasado de la perspectiva de la administración a la de la gestión. Bajo el régimen de sistemas educativos existieron dos corrientes cercanas a la disciplina: por una parte, se daba la planificación y por otra la administración. En el fondo, esta tradición corresponde a una visión autoritaria o verticalista de la gestión en la cual, por una parte, se encuentran los sujetos encargados de planificar y por otra parte se encuentran los sujetos encargados de administrar o ejecutar los planes. Esta práctica, que acompañó a los sistemas educativos centralizados, ha sido superada por un proceso de descentralización, que cambia las competencias de gestión de los actores involucrados.

Consideramos que la gestión institucional guarda estrecha relación con la calidad de servicio puesto que una buena gestión institucional permitirá al personal de los Centros de Atención Residencial (CAR) brindar un servicio de calidad a los niños, niñas y adolescentes en abandono.

### **Gestión en los Centros de Atención Residencial (CAR)**

En el centro se brinda protección integral a niños, niñas y adolescentes en abandono y en riesgo social, comprende acciones de orden administrativo, gerenciales, de política sociales, que llevan a comprender que la gestión institucional es un proceso que nos ayuda a la conducción de proyectos y acciones relacionados entre sí, por lo que los administradores lo utiliza para promover y posibilitar la intencionalidad en lo que se refiere protección integral de los niños y adolescentes en alto riesgo. Dicha acción se vincula con las formas de gobierno y de dirección, con el resguardo y la puesta en práctica de mecanismos para lograr los objetivos planteados en el sector orientados a la calidad de atención.

En los Centros de Atención Residencial (CAR) en los estudios hecho por la Defensoría del Pueblo (2010), efectuado a 12 unidades operativas del Programa Integral de Bienestar Familiar (INABIF) se observaron los siguientes problemas:(a) Una organización basada en el autoritarismo en la toma de decisiones. (b) Excesiva

tramitación y sobrecarga administrativa. (c) No existe el liderazgo entre los trabajadores. (c) Escasa supervisión y (d) Calidad de servicio insatisfactoria (e) Se cae en la rutina y no en la innovación (f) No se evalúa periódicamente al personal según el servicio que brinda. Como hemos visto en el informe defensorial N° 150 de la defensoría del pueblo que analiza la situación

A partir de esta investigación y las observaciones de la defensoría del pueblo se reordenan y se elaboran el Manual de Intervención en Centros de Atención Residencial (CAR's) para Niños, Niñas y Adolescentes sin Cuidados Parentales tiene como objetivo establecer los lineamientos, enfoques teóricos, metodología general, procesos y los procedimientos principales que estos Centros deberán seguir en sus intervenciones, con el fin de brindar una atención integral y de calidad a la población acogida, que haga posible su reintegración familiar, adopción o reinserción social.

Teniendo como guía el manual de atención se marca la filosofía del CAR en la responsabilidad y el compromiso ético de proporcionar a cada niña, niño y adolescente la oportunidad de recibir los cuidados de una parentalidad social que favorezca su desarrollo integral; proporcionando a las familias la ocasión de experiencias socioeducativas significativas, que fortalezcan sus capacidades parentales para que estén en condiciones de acoger a sus hijos/as, superando así su situación de vulnerabilidad.

Se plantean como objetivo general

- Brindar atención integral a los niños, niñas y adolescentes del Hogar, promoviendo una adecuada y sostenida reinserción familiar y social.
- Desarrollo de una gestión eficaz, de personal que favorezca su implicación, responsabilidad, movilidad, competencia, trabajo en equipo y motivación, al mismo tiempo que garantice la profesionalidad, la estabilidad y la formación permanente en un clima laboral óptimo.

Sin embargo, podemos apreciar que los centros de atención Residencial siguen operando en grandes edificaciones, no se cumple con el reglamento de una residencia tipo casa, donde los residentes perciban el calor de una atención familiar.

El centro de Atención Residencial San Antonio en lo que se refiere infraestructura no está diseñado para atención a niños, niñas y adolescentes, los dormitorios denominados casitas, espacios donde permanecen los niños el mayor tiempo al cuidado de un personal de atención permanente no tiene las dimensiones ni las características de acuerdo a las especificaciones técnicas del manual, sin embargo, desde 2013, tiene un proyecto de inversión aprobado, para reconstruir un centro de atención de acuerdo a las especificaciones técnicas de un centro a las normas vigentes, pero hasta ahora no se ha hecho realidad.

Los recursos económicos y materiales escasos, que no cubre con las necesidades de los centros ni de sus residentes, en la necesidad de cubrir estas deficiencias económicas y materiales la directora y administradora del centro tiene que auto gestionar recursos mediante solicitud de donaciones de instituciones beneficiarias, a fin de cumplir con sus objetivos institucional y las políticas de protección integral reglamentadas en las políticas del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar – INABIF. y de la Unidad de Servicios de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes – USPNNA.

En cuanto a la calidad de servicio que presta la institución también tiene limitaciones, desfavorable por lo antes indicado sobre la falta de recursos económicos, los responsables directos de los niños tiene dificultades en el desarrollo de sus actividades a favor de los niños, esto se podría decir es porque la recepción de los requerimientos llegan después de las fechas solicitadas, necesidades que se tiene que cubrir con autogestión y muchos veces con el apoyo del personal a fin de brindar las atenciones de urgencia y o emergencia que se presenta en los residentes como pasajes para traslado a citas médicas, vistas domiciliarias para ubicación familiar entre otros urgencias.

En este contexto, se plantea investigar la relación que existe entre gestión institucional y calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio y de que manera se afecta en la atención a los niños, niñas y adolescentes y en su desarrollo integral.

## **1.5 Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Qué relación existe entre gestión institucional y calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF- 2017?

### **Problemas específicos:}**

#### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF - 2017?

#### **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre el liderazgo y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio –INABIF-2017?

#### **Problema específico 3**

¿Qué relación existe entre la innovación y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio –INABIF - 2017?

#### **Problema específico 4**

¿Qué relación existe entre la evaluación y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF- 2017?

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis general**

HG: Existe correlación directa entre la Gestión institucional y la calidad de servicio del personal del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF- 2017.

## **Hipótesis específicas**

### **Hipótesis específica 1**

**H1:** Existe correlación directa entre la organización y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF - 2017.

### **Hipótesis específica 2**

**H2:** Existe correlación directa entre el liderazgo y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio –INABIF - 2017.

### **Hipótesis específica 3**

**H3:** Existe correlación directa entre la innovación y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio –INABIF - 2017.

### **Hipótesis específica 4**

**H4:** Existe correlación directa entre la evaluación y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF - 2017.

## **1.7 Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF- 2017.

### **Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre la organización la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF- 2017.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación entre el liderazgo la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio– INABIF -2017.

**Objetivo específico 3**

Determinar la relación entre la innovación y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF - 2017.

**Objetivo específico 4**

Determinar la relación entre la evaluación y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF - 2017.

## **II. MARCO METODOLÓGICO**

## **2.1. Variables de investigación**

### **Variable 1: Gestión institucional**

#### **Definición conceptual**

Elera (2010), definió que la gestión institucional como la conducción de los recursos humanos que integran una institución hacia el logro de determinados objetivos y metas y constituye un aspecto de gran importancia para la formación de las nuevas generaciones de educandos del país o de una determinada sociedad.

#### **Definición operacional**

Para medir la variable gestión institucional se utilizó un cuestionario que consta de 30 ítems y comprende cuatro dimensiones: Organización, liderazgo, innovación y evaluación.

### **Variable 2: Calidad del servicio**

#### **Definición conceptual**

Parasuraman, Berry, & Zeithaml (1985), definió que la calidad percibida del servicio es un juicio que engloba varias cosas, ellos afirman que dicha percepción es el resultado de la comparación de expectativas con opiniones sobre el desempeño, y que la calidad en el servicio se relaciona con la satisfacción pero no es equivalente.

#### **Definición operacional**

Para medir la variable calidad de servicio se utilizó un cuestionario que consta de 30 ítems y comprende tres dimensiones: Intangibilidad, empatía y capacidad de respuesta.

## 2.2 Operacionalización de la variable

**Tabla 1**

*Operacionalización de la Variable: Gestión institucional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rangos
Organización	• Gestión	1,2,3,4	Ordinal Tipo likert	
	• Eficacia	5,6,7		
	• Eficiencia	8,9,10		
Liderazgo	• Creatividad	11,12	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Mala [30-70] Regular [71- 110] Buena [111-150]
	• Innovación	13,14		
	• Espíritu empresarial	15,16		
	• Confianza	17,18		
	• Capacidad de comunicación	19,20		
Innovación	• Intención de cambio	21,22		
	• Motivación	23,		
	• Transformación	24,25		
Evaluación	• Cualitativa	26,27,28,		
	• Cuantitativa	29,30		

*Fuente:* marco teorico

**Tabla 2**

*Operacionalización de la Variable: Calidad del servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rangos
tangibilidad	• Beneficio tangible	1,2,3,4,	ordinal Tipo likert	Mala [30-70] Regular [71- 110] Buena [111-150]
	• Estrategias	5,6,7		
	• Creación de valor	8,9,10		
Empatia	• Satisfacion de usuario	11,12,13,14,15	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Regular [71- 110] Buena [111-150]
	• respeto	16,17,18,19,20		
Capacidad de respuesta	• Ayuda al usuario	21,22,23		
	• Suministro de servicio	24,25,26,27		
	• Compromiso	27,28,29,30		

*Fuente:* parasuraman zerithaml y Berry(1998).

### **2.3. Metodología**

Para realizar esta investigación fue importante aplicar un conjunto método, técnicas a fin de llegar al conocimiento.

Se utilizó el método hipotético-deductivo para probar las hipótesis planteadas y sacar conclusiones sobre el estudio de investigación. Al respecto, Bernal (2010), señala que este método “consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en la calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de las conclusiones generales que deben confrontarse con los hechos antes de constituirse en teorías”. (p.71).

Ruiz & Ayala (1998), afirmó que “La validez de una idea científica (una hipótesis) se establece derivando (deducción) sus consecuencias con respecto al mundo real y procediendo a averiguar si la predicción derivada es correcta o no. Se dice que el método científico es por lo tanto hipotético-deductivo”. (p.15).

El método hipotético-deductivo es el proceso o medio que el investigador sigue para que su proyecto sea una práctica científica, para ellos se debe tener en cuenta las fases esenciales, como la observación del fenómeno a estudiar, la formulación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y confrontación de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia del objeto de estudio.

### **2.4. Tipo de estudio**

Hernández y cols. (2014), manifestó que “con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p.92). y “es correlacional por que asocian las variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”. (p.93).

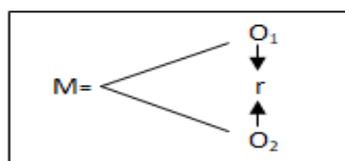
Es descriptiva: porque se centrará en la descripción de fenómenos, procesos, actividades, objetos y personas, que conforman el contexto social del CAR. San Antonio- INABIF, 2017; tal como se manifiestan en la realidad. Se proyecta describir los caracteres esenciales de la situación que se investiga y es correlacional: porque tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación existente entre dos variables.

## 2.5. Diseño

Un diseño de investigación se define como un plan y estrategia estructurada, organizada, que utiliza el investigador para obtener respuestas confiables a las preguntas de investigación, y a partir de ello señalar: consecuencia lógica, correlación, contrastación de hipótesis e interpretaciones según los resultados del estudio.

El diseño de estudio empleado es no experimental, de tipo transversal pues según las definiciones de Hernandez, Fernández, & Baptista (2014), menciona “no se realiza manipulación de las variables, y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlo” (p.152).

Su diagrama es el siguiente:



M: Muestra: Personal de atención permanente del Centro de Atención Residencial San Antonio-INABIF

Ox: Variable: Gestión institucional

Oy: Variable: Percepción de calidad de servicio

R: Relación entre variable.

## 2.6 Población, muestra y muestreo

### Población

En toda investigación para obtener información, que lleve a cumplir con los objetivos se acude a una fuente de información, que viene ser la población.

Según Vara (2015) la población es el conjunto de sujetos o cosas que tiene una o más propiedades en común.(p.261), en esta investigación la población lo constituyen todos el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio.

**Tabla 3**

Recursos Humanos CAR. San Antonio	Régimen laboral			Total
	CAP	CAS	Locador de Servicio	
Director	1			1
Administradora	1			1
Apoyo administrativo		1		1
Trabajadora Social	4	-	-	4
Psicólogo	2	2	-	4
Educador		2	--	2
Personal de Atención Permanente (Tutoría, Madre Cuidadora)	5	36	-	41
Personal de Atención Permanente (Técnico de enfermería)	3	-	1	4
Médico			1	1
Terapeuta Físico	-	1	-	1
Profesores de talleres (deporte y danza)	-	-	3	3
Terapeuta de Lenguaje	-	1	-	1
Personal de apoyo - cocina	-	3	1	4
Personal de apoyo - lavado de prendas	-	1	1	2
Personal de apoyo - Mantenimiento y limpieza	-	4	1	5
Conductor de vehículos	-	-	1	1
Seguridad	-	-	2	2
Otros	-	-	15	15
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>51</b>	<b>26</b>	<b>93</b>

### Muestra

La muestra está conformada por 90 Trabajadores del CAR. San Antonio-INABIF y se determinó por el muestreo no probabilístico a conveniencia del autor; para Hernández Sampietri(2014), señala que “todos los elementos de la población tienen la posibilidad de ser elegidos para la muestra y se obtiene definiendo la características de la población” (p.129).

## **Criterios de inclusión y exclusión**

### **Exclusión:**

No se consideró al personal directivo ni administrativo, son los representantes y responsables de la conducción de la del Centro de Atención Residencial.

### **Inclusión:**

Se considero a todo el personal del centro (tecnico ´profesionales, personal de atención permanente, de servicio y personal de apoyo y voluntarios), que prestan servicio permanente en el Centro de Atención Residencial San Antonio.

## **Muestreo**

Por la característica de la población se trabajó con el íntegro de la población debido a que era pequeña o finita, por esta razón se consideró dentro del estudio la totalidad de población definida. (Ramírez(2005) “Para el caso de encuestas si la población es pequeña conviene hacer un estudio censal”,(p. 82).

Según Pérez (2000), cuando el investigador toma información de todos y cada uno de los elementos de la población se dice que está realizando un censo. En esta investigación se usara tal procedimiento ya que la población es accesible y no muy grande, por tanto no se realizará muestreo sino censo.

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

La técnica que se utilizó fue la encuesta, según Bernal (2010), “es una herramienta que se utiliza con la finalidad de obtener datos e información necesaria para la investigación”. (p.245).

En esta investigación, se requirió para si conocer si la Gestión Institucional influye en la calidad de servicio que presta el personal del Centro de Atención Permanente San Antonio. Las encuestas se realizaron usando dos cuestionarios escritos; por que la encuesta es con frecuencia el medio que permite obtener opiniones, sugerencias y conocer las respuestas de la muestra respecto de lo planteado en la hipótesis de investigación

## Instrumentos.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Para Bernal (2010), “es un conjunto de preguntas prediseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos de investigación.”(p.248)

En la investigación se utilizó dos cuestionario el primero para la variable gestión institucional, el cual consta de 30 ítems, cuatro dimensiones: Organización, liderazgo, innovación y evaluación y el segundo cuestionario para la calidad de servicio que consta de 30 ítems y comprende tres dimensiones: Intangibilidad, empatía y capacidad de respuesta. Se empleará la escala de Likert en ambos cuestionarios con 5 opciones de respuesta.

### Tabla 4

#### *Ficha técnica del instrumento: Gestión institucional*

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo	Determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio del personal de atención permanente del Centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF.
Contenido	Se aplicó un cuestionario con respuestas de opción múltiple con un total de 30 ítems con cuatro dimensiones: Organización, liderazgo, innovación y evaluación.
Autor	Timotea Paulina Chuquiarque Quispe
Año	2017
Tiempo de duración	40 minutos
Lugar	Bellavista. Callao
Administración	Colectivo
Dimensiones	4 dimensiones y 30 ítems
Escala de Likert	Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4), Siempre (5)
Niveles y rangos	Bueno (111-150) Regular (71-110) Malo (30-70)

## Validez y Confiabilidad

### ▪ Validez

Las validez de los cuestionarios fueron dadas por juicio de expertos. Al respecto, Bernal (2010), señaló que “la validez tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace”. (p.246).

**Tabla 5**

*Resultados de la validación del cuestionario de gestión institucional*

Validador		Resultado
Mgrt. Lizandro Crispín Rommel	docente de la UCV	Aplicable
Mgrt. Milagros Sánchez Mecías	psicóloga del INABIF	Aplicable
Doctor Yonny Farfán Pimentel	docente de la UCV	Aplicable

*Nota:* La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

### ▪ Confiabilidad

Según Hernandez, Fernández, & Baptista (2014), “la confiabilidad de un instrumento de medición de datos se da, cuando un instrumento se aplica repetidas veces, al mismo sujeto u objeto de investigación, con el cual se obtiene resultados iguales o parecidos dentro de un rango razonable, es decir, que no se perciban distorsiones, que puedan imputarse a defectos que sean del instrumento mismo”.

Para determinar el grado de confiabilidad se utilizó el coeficiente de consistencia interna Alpha de Conbach de la variable gestión institucional y calidad del servicio, determinándose que la medición ha dado como resultado un nivel de confiabilidad fuerte aceptable para realizar una medición objetiva a la presente investigación.

Valor de Rho	Significado .
-1 a 0	No es confiable.
0.01 a 0.49	baja confiabilidad
0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad.
0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

**Tabla 6***Fiabilidad de los instrumentos*

Variable	Alfa de Cronbach	N <sup>a</sup> de elementos
Gestión institucional	,810	30

Fuente: Base de datos

La tabla 6 muestra la confiabilidad del instrumento que evalúa la gestión institucional con un coeficiente de ,810 indicando una fuerte confiabilidad del instrumento, se aplicó el instrumento a 30 trabajadores de otro centro de atención residencial que brinda similar servicio de atención a niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales.

**Tabla 7***Ficha técnica del instrumento: Calidad de servicio*

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo	Determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio del personal de atención permanente del Centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF.
Contenido	Se aplicó un cuestionario con respuestas de opción múltiple con un total de 30 ítems compuesta por tres dimensiones: Intangibilidad, empatía y capacidad de respuesta.
Autor	Timotea Paulina Chuquiarque Quispe
Año	2017
Tiempo de duración	40 minutos
Lugar	Bellavista - Callao
Administración	Colectivo
Dimensiones	3 dimensiones y 30 ítems
Escalas	Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)
Niveles y rangos	Bueno (111-150) Regular (71-110) Malo (30-70)

## Validez y Confiabilidad

### Validez

La validez del instrumento según Hernández, et. al (2014), se refiere al grado en el que el instrumento refleja un dominio específico del contenido de lo que se mide. La validez es una condición de los resultados y no del instrumento en sí. El instrumento no es válido de por sí, sino en función del propósito que persigue con un grupo de eventos o personas determinadas (p. 200).

En esta investigación, se obtuvo mediante el juicio de expertos con el objetivo de colocar el modelo a consideración y juicio de expertos en la materia, facilitando el andamiaje metodológico del instrumento en su forma como en su fondo, con el objetivo de evaluar y hacer las correcciones respectivas, de esta manera se garantiza la calidad y certeza del instrumento.

### Tabla 8

*Resultados de la validación del cuestionario de calidad de servicio*

Validador		Resultado
Mgrt. Lizandro Crispín Rommel	docente de la UCV	Aplicable
Mgrt. Milagros Sánchez Mecías	psicóloga del Inabif	Aplicable
Doctor Yonny Farfán Pimentel	docente de la UCV	Aplicable

*Nota:* La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

### Confiabilidad

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), “la confiabilidad de un instrumento de medición de datos se da, cuando un instrumento se aplica repetidas veces, al mismo sujeto u objeto de investigación, con el cual se obtiene resultados iguales o parecidos dentro de un rango razonable, es decir, que no se perciban distorsiones, que puedan imputarse a defectos que sean del instrumento mismo”.

Según Bernal (2010), “se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios”. (p.246).

Para determinar el grado de confiabilidad se utilizó el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach de la variable gestión institucional y calidad del servicio, determinándose que la medición ha dado como resultado un nivel de confiabilidad fuerte aceptable para realizar una medición objetiva a la presente investigación.

La interpretación del coeficiente de Rho de Spearman se determinó de acuerdo a lo precisado por el autor Conbach (1951), de acuerdo al cuadro que se detalla a continuación

Valor de Rho	Significado .
-1 a 0	No es confiable.
0.01 a 0.49	baja confiabilidad
0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad.
0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

### **Tabla 9**

#### *Fiabilidad de los instrumentos*

Variable	Alfa de Cronbach	N <sup>a</sup> de elementos
Calidad de servicio	,838	30

Fuente: Base de datos

La tabla 9 muestra la confiabilidad del instrumento que evalúa la calidad de servicio, tiene un coeficiente de ,838 indicando una fuerte confiabilidad del instrumento, se aplicó a 30 trabajadores de otro centro de atención residencial que brinda similar servicio.

## 2.8. Métodos de análisis de datos

El presente trabajo de investigación para probar las hipótesis planteadas se procedió a recoger los datos con los instrumentos previamente elaborados, en seguida la información recopilada de cada una de las encuestas se tabuló a través del software Excel y SPSS. Con el cual se determinaron la relación entre gestión institucional y la calidad de servicio del personal del CAR. San Antonio- Inabif.

El análisis estadístico se realizó con la aplicación de procedimientos descriptivos tales como las tablas de frecuencias, porcentajes y figuras estadísticas y para contrastar la hipótesis de la investigación se utilizó las pruebas de correlación de Spearman (Rho de spearman).

Valor de Rho	Significado
De 0.00 a 0.19	Muy baja correlación.
De 0.20 a 0.39	Baja correlación
De 0.40 a 0.59	Moderada correlación
De 0.60 a 0.79	Alta correlación
De 0.80 a 1.00	Muy alta correlación

*Autor Bisquera(1987)).*

## 2.9. Aspectos éticos

La investigación se realizó bajo criterios y principios éticos. Se pidió autorización a la directora del centro y al personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-Inabif para realizar la recolección de la información relevante para la investigación.

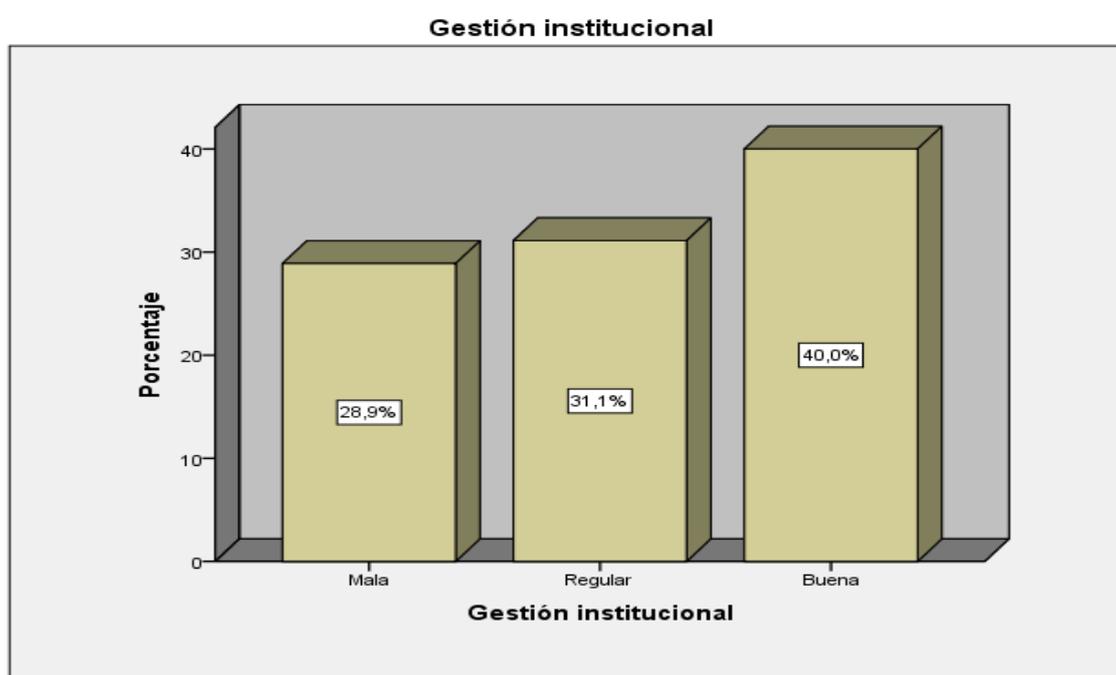
### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Análisis descriptivo

**Tabla 10**

*Nivel de gestión institucional.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	26	28,9
Regular	28	31,1
Buena	36	40,0
Total	90	100,0



*Fuente: Elaboración de la base de datos*

**Figura 1. Nivel de gestión institucional.**

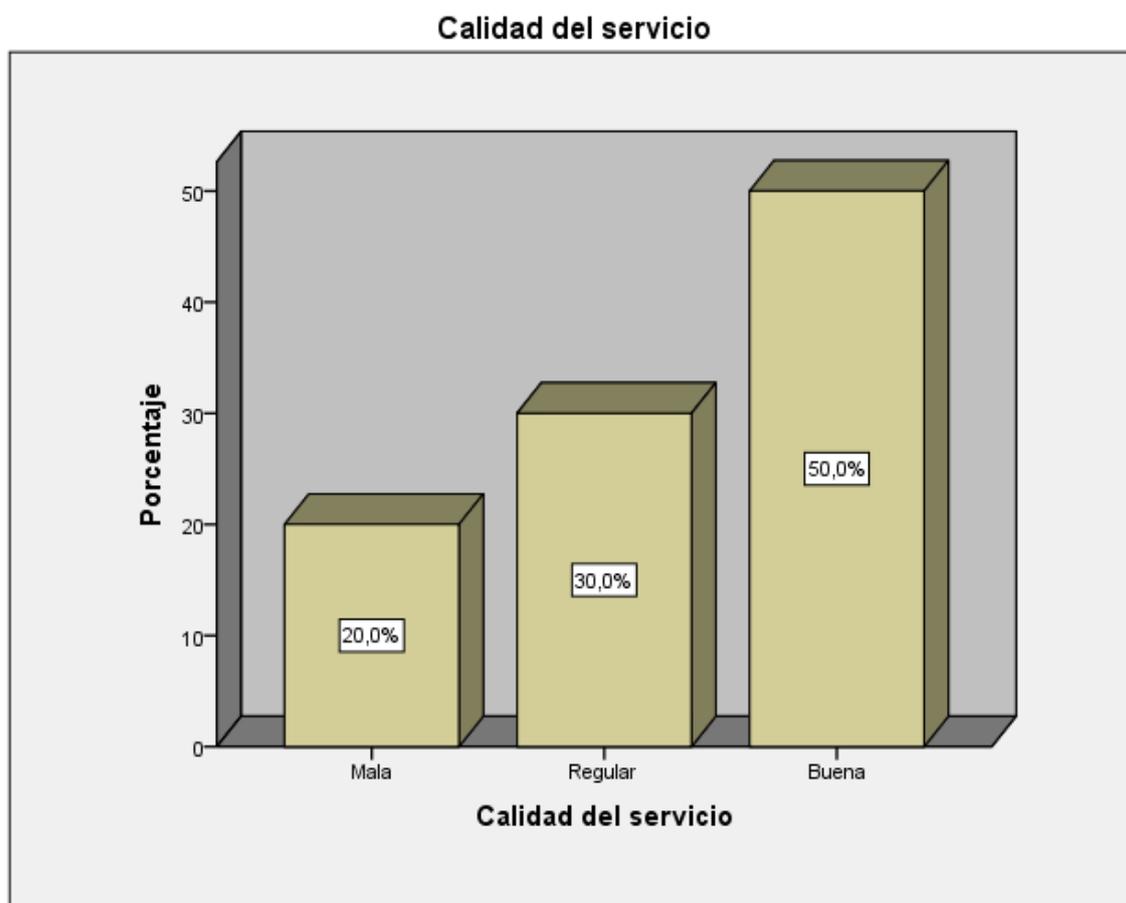
Según la tabla 10 y figura 1. Del total de personal del Centro de Atención Residencial San Antonio- Inabif encuestados, el 40% opinan que la gestión institucional en el centro es buena, mientras que el 31.1% refiere un nivel regular de la gestión institucional, solo el 28.9% de los encuestados manifestó que el nivel de gestión institucional es mala en el Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF, 2017.

**Tabla 11**

Nivel de la calidad de servicio.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	18	20,0
Regular	27	30,0
Buena	45	50,0
Total	90	100,0

*Nota: Elaboración de la base de datos*



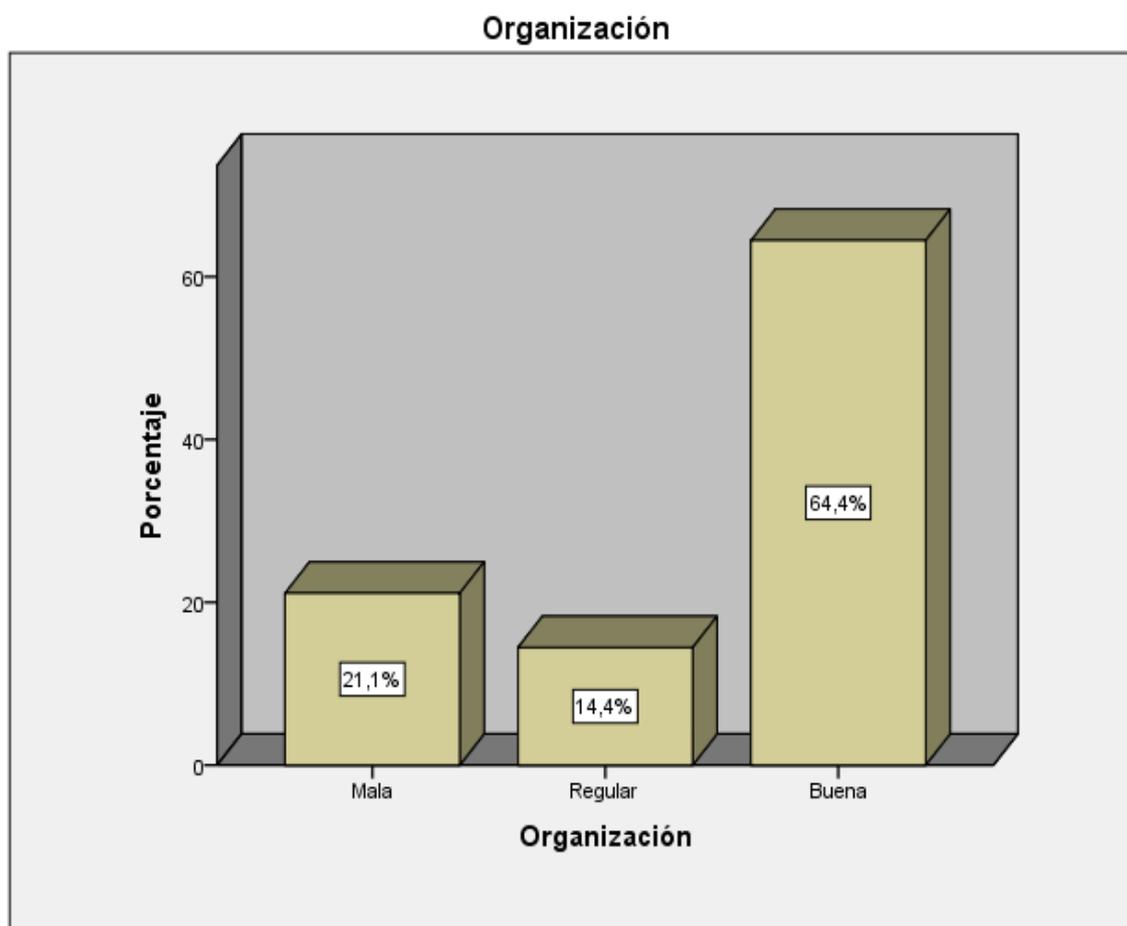
*Fuente: Elaboración de la base de datos*

**Figura 2. Nivel de calidad de servicio**

En la tabla N<sup>o</sup> 11 y figura 2. Se puede observar que el personal del Centro de Atención Residencial (CAR) el 50% del personal señala que existe un nivel de buena calidad de servicio, por otro lado, el 30% menciona un nivel regular de la calidad de servicio, asimismo el 20% indica un nivel de mala calidad en el servicio del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF, 2017.

**Tabla 12***Nivel de la dimensión organización.*

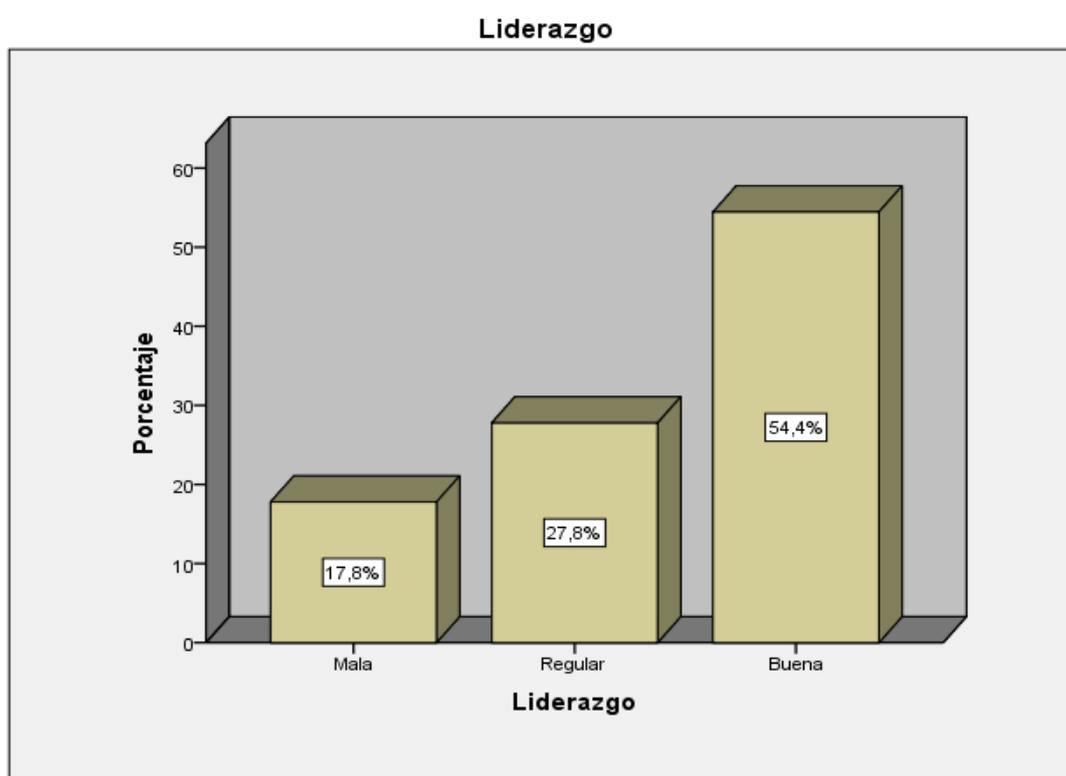
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	19	21,1
Regular	13	14,4
Buena	58	64,4
Total	90	100,0

*Nota: Elaboración de la base de datos**Fuente: Elaboración de la base de datos***Figura 3. Nivel de la dimensión organización.**

En la tabla N° 12 y figura 3. Se puede observar que el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-INABIF, el 64.4% refiere que existe un nivel de buena organización, por otro lado, el 14.4% señalo un nivel regular en la dimensión organización, asimismo el 21% señala que se encuentra en un nivel de mala organización el Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF, 2017.

**Tabla 13***Niveles de la dimensión liderazgo.*

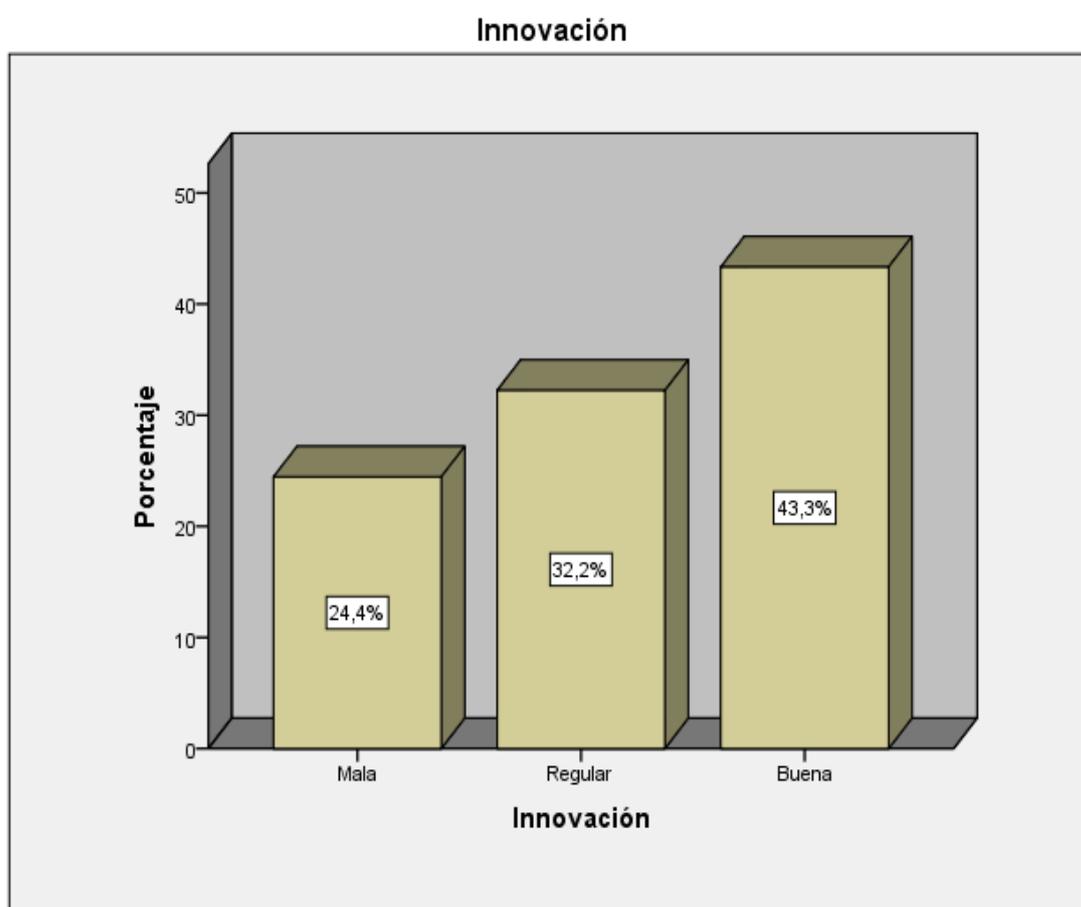
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	16	17,8
Regular	25	27,8
Buena	49	54,4
Total	90	100,0

*Nota: Elaboración de la base de datos**Fuente: Elaboración de la base de datos***Figura 4. Niveles de la dimensión liderazgo.**

La tabla N<sup>a</sup> 13 y figura 4. El personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-INABIF, manifiesto que el 54.4% del personal directivo presentan un nivel de buen liderazgo, mientras que el 27.8% percibe un nivel regular en la dimensión liderazgo, asimismo el 17.8% se encontraba en un nivel de mala en la dimensión liderazgo según la percepción del personal de atención permanente del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF, 2017.

**Tabla 14***Niveles de la dimensión innovación.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	22	24,4
Regular	29	32,2
Buena	39	43,3
Total	90	100,0

*Nota: Elaboración de la base de datos**Fuente: Elaboración de la base de datos***Figura 5. Niveles de la dimensión innovación.**

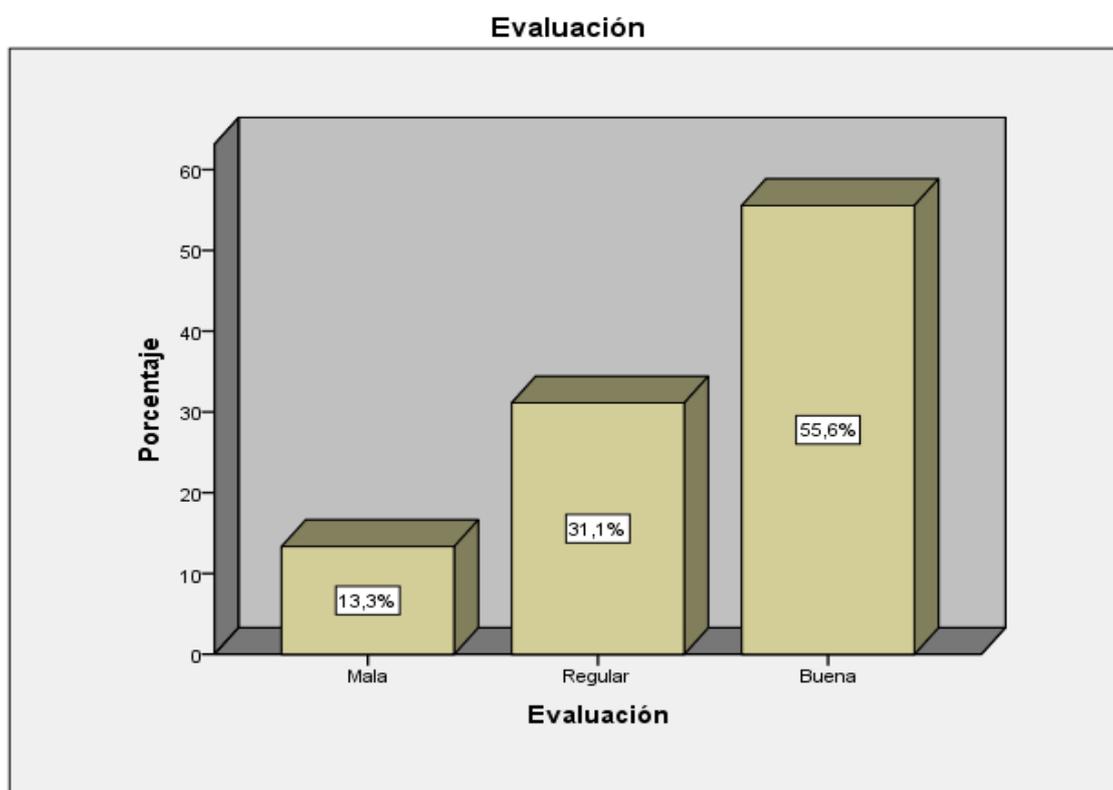
La tabla N<sup>a</sup> 14 y figura 5. Se puede observar que del Centro de Atención Residencial San Antonio-INABIF, el 43.3% del personal considera un nivel de buena en la dimensión innovación, por otro lado, el 32.2% consideran en un nivel regular en la dimensión innovación, asimismo el 24.4% consideran en un nivel de mala lo que se refiere a innovación.

Tabla 15

*Niveles de a dimensión evaluación.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	12	13,3
Regular	28	31,1
Buena	50	55,6
Total	90	100,0

*Nota: Elaboración de la base de datos*



*Fuente: Elaboración de la base de datos*

**Figura 6. Niveles de a dimensión evaluación.**

La tabla N<sup>a</sup> 15 y figura 6. Se puede observar que el personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-INABIF, el 55.6% del personal consideran un nivel de buena en la dimensión evaluación, por otro lado, el 31.1% considera un nivel regular, asimismo el 13.3% se consideran que encuentran en un nivel de mala.

Tabla 16

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión institucional y la calidad de servicio*

			Calidad del servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Gestión institucional	Mala	Recuento	16	6	4	26
		% del total	17,8%	6,7%	4,4%	28,9%
	Regular	Recuento	0	21	7	28
		% del total	0,0%	23,3%	7,8%	31,1%
	Buena	Recuento	2	0	34	36
		% del total	2,2%	0,0%	37,8%	40,0%
Total	Recuento	18	27	45	90	
	% del total	20,0%	30,0%	50,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración de la base de datos

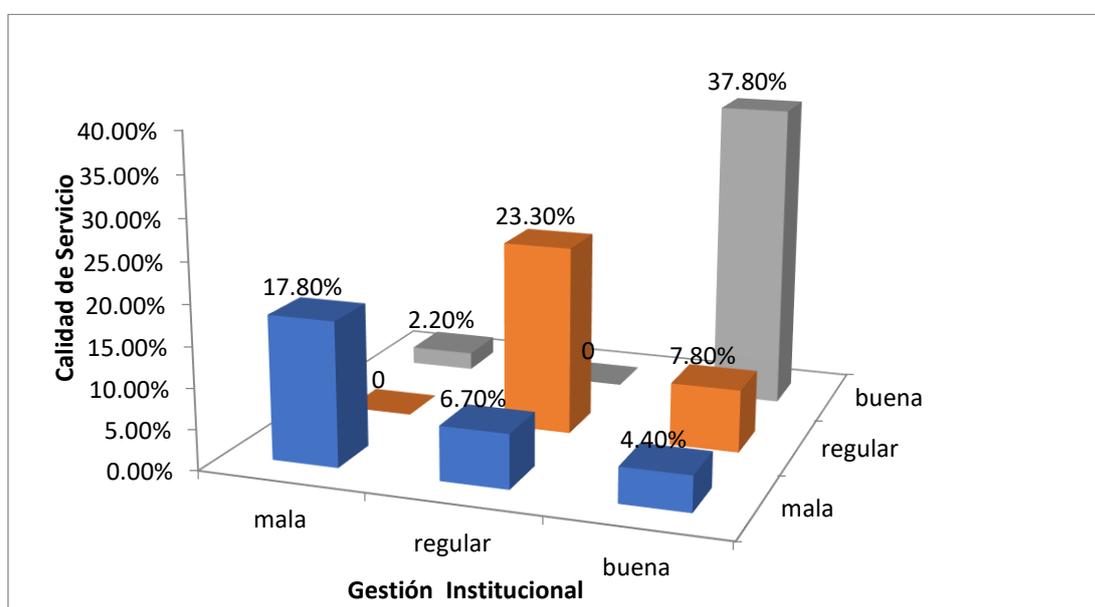


Figura 7. Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión institucional y la calidad de servicio

Interpretación:

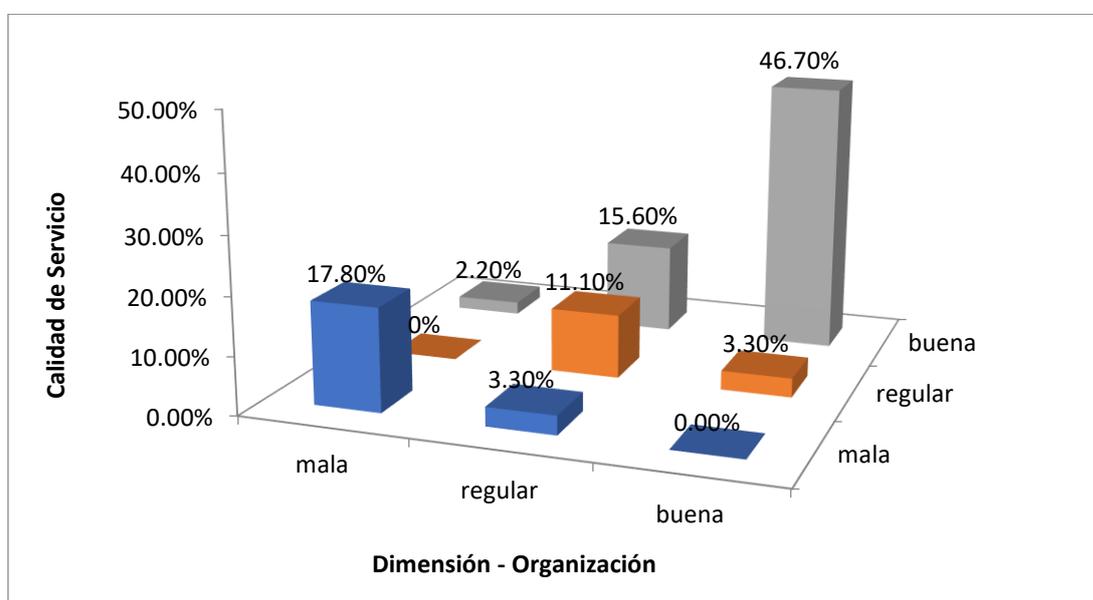
Como se observa en la tabla 16 y figura 7; la gestión institucional del personal directivo en un nivel malo, el 17.8% perciben la calidad de servicio en un nivel malo, por otro lado, la gestión institucional del personal en un nivel regular, el 23.3% percibe la calidad de servicio en un nivel regular. Así mismo, la gestión institucional del personal en un nivel bueno, el 37.8% percibe la calidad de servicio en un nivel buena del personal del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF- 2017.

Tabla 17

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión organización y la calidad de servicio*

			Calidad del servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Organización	Mala	Recuento	16	3	0	19
		% del total	17,8%	3,3%	0,0%	21,1%
	Regular	Recuento	0	10	3	13
		% del total	0,0%	11,1%	3,3%	14,4%
	Buena	Recuento	2	14	42	58
		% del total	2,2%	15,6%	46,7%	64,4%
Total		Recuento	18	27	45	90
		% del total	20,0%	30,0%	50,0%	100,0%

*Fuente: Elaboración de la base de datos*



*Figura 8. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión organización y la calidad de servicio*

Interpretación:

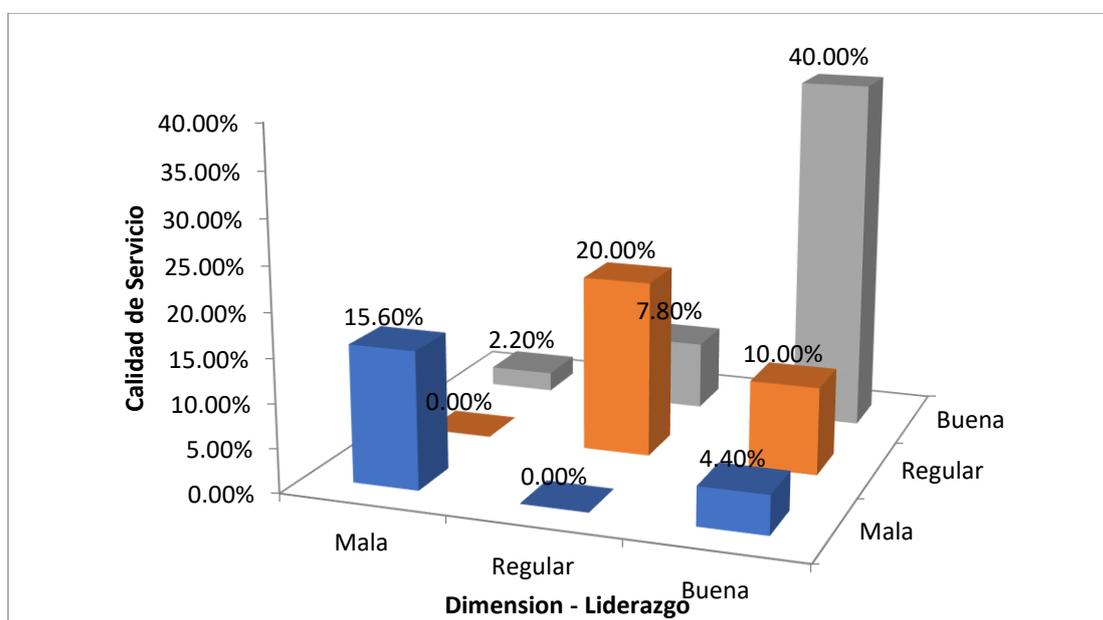
Como se observa en la tabla 17 y figura 8; la organización del personal en un nivel malo, el 17.8% perciben la calidad de servicio en un nivel mala, por otro lado, la dimensión organización del personal en un nivel regular, el 11.1% percibe la calidad de servicio en un nivel regular. Así mismo, la dimensión organización del personal en un nivel bueno, el 46.7% percibe la calidad de servicio en un nivel buena del personal del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF-2017.

Tabla 18

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión liderazgo y la calidad de servicio*

		Calidad del servicio			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Liderazgo	Mala	Recuento	14	0	2	16
		% del total	15,6%	0,0%	2,2%	17,8%
	Regular	Recuento	0	18	7	25
		% del total	0,0%	20,0%	7,8%	27,8%
	Buena	Recuento	4	9	36	49
		% del total	4,4%	10,0%	40,0%	54,4%
Total		Recuento	18	27	45	90
		% del total	20,0%	30,0%	50,0%	100,0%

*Fuente: Elaboración de la base de datos*



*Figura 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión liderazgo y la calidad de servicio*

Interpretación:

Como se observa en la tabla 18 y figura 9; la dimensión liderazgo del personal en un nivel mala, el 15.6% perciben la calidad de servicio en un nivel bajo, por otro lado, la dimensión liderazgo del personal en un nivel regular, el 20% percibe la calidad de servicio en un nivel regular. Así mismo, la dimensión liderazgo del personal en un nivel bueno, el 40% percibe la calidad de servicio en un nivel buena del personal del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF-2017.

Tabla 19

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión innovación y la calidad de servicio*

			Calidad del servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Innovación	Mala	Recuento	18	2	2	22
		% del total	20,0%	2,2%	2,2%	24,4%
	Regular	Recuento	0	20	9	29
		% del total	0,0%	22,2%	10,0%	32,2%
	Buena	Recuento	0	5	34	39
		% del total	0,0%	5,6%	37,8%	43,3%
Total		Recuento	18	27	45	90
		% del total	20,0%	30,0%	50,0%	100,0%

Fuente: Elaboración de la base de datos

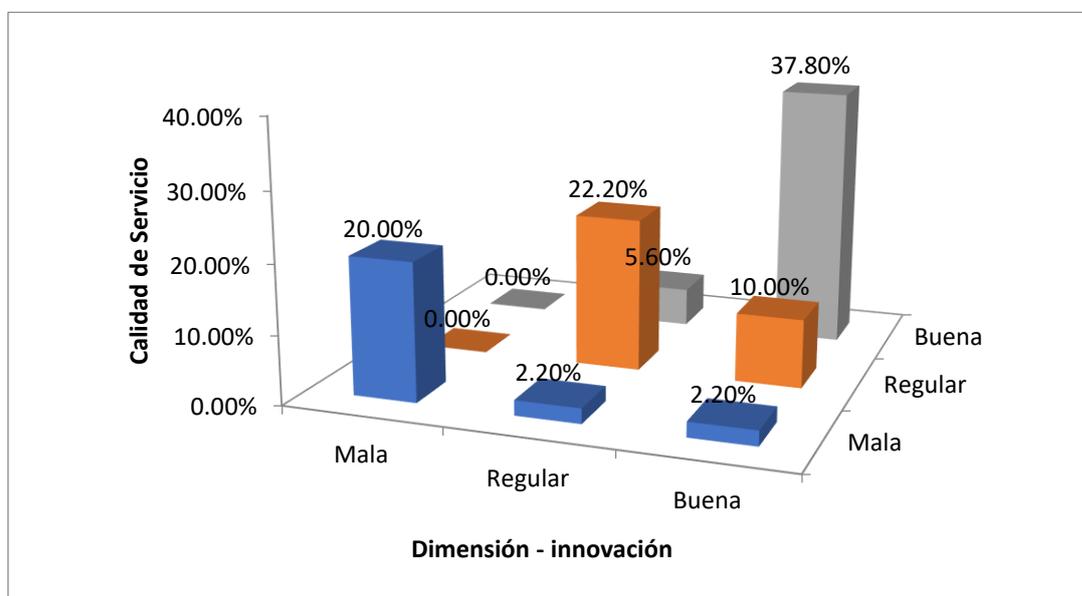


Figura 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión innovación y la calidad de servicio.

**Interpretación:**

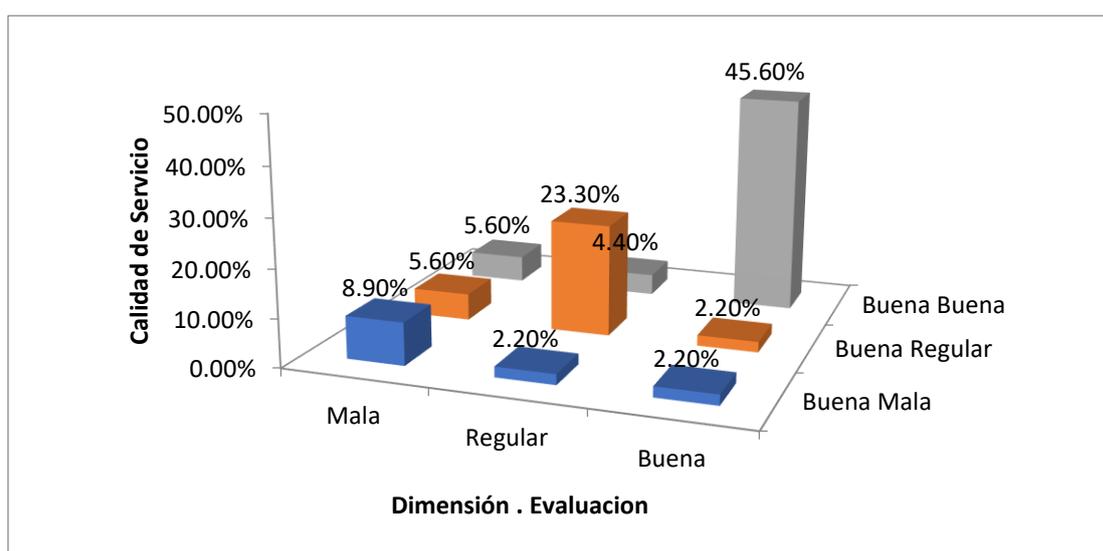
Como se observa en la tabla 19 y figura 10; la innovación del personal en un nivel malo, el 20% perciben la calidad de servicio en un nivel bajo, por otro lado, la dimensión innovación del personal en un nivel regular, el 22.2% percibe la calidad de servicio en un nivel regular. Así mismo, la dimensión innovación del personal en un nivel bueno, el 37.8% percibe la calidad de servicio en un nivel buena del personal del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF- 2017.

Tabla 20

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión evaluación y la calidad de servicio*

			Calidad del servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Evaluación	Mala	Recuento	8	2	2	12
		% del total	8,9%	2,2%	2,2%	13,3%
	Regular	Recuento	5	21	2	28
		% del total	5,6%	23,3%	2,2%	31,1%
	Buena	Recuento	5	4	41	50
		% del total	5,6%	4,4%	45,6%	55,6%
Total		Recuento	18	27	45	90
		% del total	20,0%	30,0%	50,0%	100,0%

*Fuente Elaboración de la base de datos*



*Figura 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión evaluación y la calidad de servicio.*

**Interpretación:**

Como se observa en la tabla 20 y figura 10; la dimensión evaluación del personal en un nivel mala, el 8.9% perciben la calidad de servicio en un nivel bajo, por otro lado, la dimensión evaluación del personal en un nivel regular, el 23.3% percibe la calidad de servicio en un nivel regular. Así mismo, la dimensión evaluación del personal en un nivel bueno, el 45.6% percibe la calidad de servicio en un nivel buena del personal del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF, 2017.

### 3.2 Análisis de inferencial

Para determinar la normalidad de las variables, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, por lo tanto, se plantea las siguientes hipótesis para demostrar la normalidad:

**Ho:** Los datos de la gestión institucional provienen de una distribución normal.

**Hi:** Los datos de la gestión institucional no provienen de una distribución normal.

**Ho:** La calidad de servicio provienen de una distribución normal.

**H1:** La calidad de servicio no proviene de una distribución normal.

Consideramos la regla de decisión:

$p < 0.05$ , se rechaza el Ho.

$p > 0.05$ , no se rechaza el Ho.

Utilizando el SPSS, nos presenta:

Tabla 21

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		Gestión institucional	Calidad del servicio
	N	90	90
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,1111	2,3000
	Desviación típica	,82713	,78540
Diferencias más extremas	Absoluta	,259	,314
	Positiva	,199	,186
	Negativa	-,259	-,314
	Z de Kolmogorov-Smirnov	2,455	2,975
	Sig. asintót. (bilateral)	,000	,000

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Por lo tanto, se afirma con pruebas estadísticas que la variable Gestión institucional y calidad de servicio no tiene distribución normal, por lo tanto, los resultados permiten aplicar la estadística no paramétrica, y se determinó la relación entre las variables mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman la cual mide el grado de relación entre las variables.

### 3.3. Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis general

**Ho.** No existe correlación directa entre la gestión institucional y de calidad de servicio del personal del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF, 2017.

**Hi.** Existe correlación directa entre la gestión institucional y de calidad de servicio del personal del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF- 2017.

**Tabla 22**

*Correlación la gestión institucional y de calidad de servicio*

			Gestión institucional	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad del servicio	N	90	90
		Coeficiente de correlación	,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

\*\**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

En la tabla 22, se observó un coeficiente según la correlación de Rho de Spearman =.717, con un  $p=0.000$ , con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe correlación positiva considerable entre la gestión institucional y de calidad de servicio del personal del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF- 2017.

### Hipótesis específica 1

**Ho.** No existe correlación directa entre la organización y la calidad de servicio del personal del centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF- 2017.

**Hi.** Existe correlación directa entre la organización y la calidad de servicio del personal del centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF -2017.

**Tabla 23**

*Correlación la dimensión organización y la calidad de servicio*

		Organización	Calidad del servicio
Rho de Spearman	<b>Organización</b>	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	90
	<b>Calidad del servicio</b>	Coeficiente de correlación	,723**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	90

\*\**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

En la tabla 23, se observó un coeficiente según la correlación de Rho de Spearman =.723, con un  $p=0.000$ , con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe correlación positiva considerable entre la dimensión organización y de calidad de servicio del personal de atención permanente del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF- 2017.

### Hipótesis específica 2

**Ho.** No existe correlación directa entre el liderazgo y la calidad de servicio del personal de atención permanente de centro de Atención residencial San Antonio– INABIF- 2017.

**Hi.** Existe correlación directa entre el liderazgo y la calidad de servicio del personal del centro de Atención residencial San Antonio–INABIF -2017.

**Tabla 24**

*Correlación la dimensión liderazgo y la calidad de servicio*

		Liderazgo	Calidad del servicio
<b>Liderazgo</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,589**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	90	90
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,589**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	90	90
<b>Calidad del servicio</b>			

\*\**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

*Nota: Base de datos.*

En la tabla 24, se observó un coeficiente según la correlación de Rho de Spearman =.589, con un  $p=0.000$ , con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe correlación moderada entre la dimensión liderazgo y de calidad de servicio del personal de atención permanente del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF- 2017

### **Hipótesis específica 3**

**Ho.** No existe correlación directa entre la innovación y la calidad de servicio del personal de atención permanente de centro de Atención Residencial San Antonio –INABIF- 2017.

**Hi.** Existe correlación directa entre la innovación y la calidad de servicio del personal de atención permanente de centro de Atención Residencial San Antonio –INABIF- 2017.

**Tabla 25***Correlación la dimensión de innovación y la calidad de servicio*

			Innovación	Calidad del servicio
	<b>Innovación</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,766**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
Rho de Spearman	<b>Calidad del servicio</b>	Coeficiente de correlación	,766**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

\*\**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

*Nota: Base de datos.*

En la tabla 25, se observó un coeficiente según la correlación de Rho de Spearman =.766, con un  $p=0.000$ , con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe correlación positiva considerable entre la dimensión innovación y de calidad de servicio del personal de atención permanente del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF- 2017.

#### **Hipótesis específica 4**

**Ho.** No existe correlación directa entre la evaluación y la calidad de servicio del personal del centro de Atención Residencial san Antonio – INABIF, 2017.

**Hi.** Existe correlación directa entre la evaluación y la calidad de servicio del personal del centro de Atención Residencial san Antonio – INABIF-2017.

**Tabla 26***Correlación la dimensión evaluación y la calidad de servicio*

		Evaluación	Calidad del servicio
Rho de Spearman	<b>Evaluación</b>		
	Coeficiente de correlación	1,000	,649**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	90	90
<b>Calidad del servicio</b>	Coeficiente de correlación	,649**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	90	90

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Base de datos.

En la tabla 26, se observó un coeficiente según la correlación de Rho de Spearman =.649, con un  $p=0.000$ , con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe correlación positiva media entre la dimensión evaluación y de calidad de servicio del personal del Centros de Atención Residencial San Antonio INABIF- 2017.

## **IV. DISCUSIÓN**

## 4.1 Discusión

En el trabajo de investigación titulada: “Gestión institucional y la calidad de servicio del personal del CAR. San Antonio- INABIF- 2017, los resultados encontrados guardan una relación directa según el procesamiento de la información recabada mediante los instrumentos utilizados.

En cuanto a la Hipótesis General, Existe correlación directa entre la gestión institucional y la calidad de servicio del personal del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF, 2017, según la correlación de Rho de Spearman  $=.717$ , con un  $p=0.000$ , con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe correlación positiva considerable entre la gestión institucional y de calidad de servicio del personal del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF 2017, si el personal directivo realiza una buena gestión institucional la calidad de servicio que se presta a sus usuarios será buena, de acuerdo a las normas planteadas en el manual de intervención en los Centros de Atención Residencial de niños, niñas y adolescentes sin cuidados parentales, Asimismo, Morros(2012) se concluye Concluyó que: en términos generales, el concepto de calidad de los CRAE está asociado a la organización de estos Centros y de las personas que los integran para responder a la misión de de los mismos, a establecer una organización que busque primordialmente el bienestar y la mejora de la calidad de vida de las personas, fomentando su autonomía e integración social, organizando un equipo educativo cohesionado, competente y comprometido, y basado en la participación y en la implicación comunitaria. En consecuencia, la mejora de la calidad de estos Centros supone la puesta en marcha de acciones que aseguren el bienestar al mismo tiempo señala que la calidad de un centro no solo depende de una variable sino del equilibrio de los numerosos y amplios elementos de los procesos administrativos y Arrué (2014), concluyó que en base a todos los usuarios entrevistados sobre la percepción de calidad se encontraba en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuado para el usuario, pero no

suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto, el existe un alto (buen) grado de satisfacción (72%) del usuario respecto al trato personal dispensado por el funcionario que atendió su consulta, es decir, lo satisfecho que se encuentra con el trato recibido.

En cuanto a la Hipótesis específica 1 Existe correlación directa entre la organización y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF 2017, según la correlación de Rho de Spearman  $=.723$ , con un  $p=0.000$ , con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe correlación positiva considerable entre la dimensión organización y de calidad de servicio del personal de atención permanente del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF 2017, nuestros resultados son avalados por Silva (2012), Concluyo que una institución que brinda servicios de atención residencial relacionada con la calidad de vida relacionada con la salud (CVRS) en adolescentes, en el estudio con el análisis de los puntajes Rasch establecieron que puntajes por debajo de 42 representa una mala CVRS. Investigación que se realizó los cinco CPE se encontró que las dimensiones que tienen puntajes por arriba de 42 son: Bienestar físico (49,78), Bienestar psicológico (49,52), estado emocional y ánimo (43,74), autopercepción (51,89), autonomía (48,68), amigos y apoyo social (48,60) y entorno escolar (55,74). Los puntajes por debajo de 42 están las dimensiones: Recursos económicos (37,73) y Bullying (41,30). Por otro lado, Huamán (2014). Concluye en que el 75 % de trabajadores del servicio de emergencia, y el 67 % de los pacientes que permanecieron en observación tienen una percepción de la calidad de atención de regular de la calidad de atención. Respecto a la dimensión estructura el 79% de trabajadores y el 80 % de pacientes tiene una percepción regular: referente a la dimensión proceso el 71% de trabajadores y 63% de los pacientes tienen una percepción regular: respecto a la dimensión resultado el 54 % de trabajadores perciben la calidad de atención como regular y el 72% de los pacientes tienen una percepción buena de la calidad de atención.

En cuanto a la Hipótesis específica 2, Existe correlación directa entre el liderazgo y la calidad de servicio del personal Centro de Atención residencial San

Antonio–INABIF- 2017, según la correlación de Rho de Spearman  $=.589$ , con un  $p=0.000$ , con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe correlación moderada entre la dimensión liderazgo y de calidad de servicio del personal del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF 2017, nuestros resultados son avalados por Ulloa (2014), que nos indica, de acuerdo a la teoría planteada se dice que una intervención oportuno y adecuado, de sensibilidad y buenos tratos se mostró en tres de las cuidadoras observadas, teniendo en cuenta que los porcentajes en la escala del comportamiento indican que la cuidadora 002 se mantuvo entre un rango de 50% a 97%, la cuidadora 003 entre un rango de 78% a 100% y la cuidadora 005 entre un rango de 75% a 100%. Mientras que las tres cuidadoras restantes muestran una calidad de cuidado insuficiente y que se caracterizaba por tender a lo ambivalente, teniendo en cuenta la cuidadora 001 se mantuvo entre un rango de 26% y 96%, la cuidadora 004 entre un rango de 28% y 92% y la cuidadora 006 entre un rango de 25% y 83% en los puntajes de la escala 26 cualitativa del comportamiento. Asimismo, Areche (2013), Se concluyó que la existencia de una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo ( $r=77.4\%$ ,  $\text{Chi}^2=126.546$ ;  $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$ ; Inercia  $=72.2\%$ ). Lo que nos indica que los padres de familia opinan que el nivel de la organización del Colegio María Auxiliadora de Ayacucho es bajo, opinión que se tomara en cuenta para buscar alternativas de mejora en relación a la gestión.

En cuanto a la Hipótesis específica 3, Existe correlación directa entre la innovación y la calidad de servicio del personal de centro de Atención Residencial San Antonio –INABIF 2017, según la correlación de Rho de Spearman  $=.766$ , con un  $p=0.000$ , con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe correlación positiva considerable entre la dimensión innovación y de calidad de servicio del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF 2017, nuestros resultados son avalados por Gómez (2016) concluyó que es necesario evidenciar la existencia de distintas formas, métodos y estrategias de abordar los procesos de evaluación en la institución, resaltándose en reiteradas ocasiones que los directivos de los centros educativos enfocan la evaluación más a la medición de los aprendizajes de los alumnos/as, considerando

en su mayoría criterios e indicadores para emprender procesos de evaluación pertinentes. En ese mismo orden se derivaron para ser presentados en éste estudio, nueve (09) criterios referidos a Organización, seis (06) criterios a planificación, nueve (09) criterios a la calidad, siete (07) criterios a la formación y nueve criterios referidos a la comunicación. Estos criterios van a servir de referente para orientar los procesos de evaluación de la calidad en las instituciones educativas. Aldana (2013) concluye que la investigación demuestra ausencia de relación estadísticamente significativa ( $r = 0,056$  donde  $p < 0,05$ ) entre la variable: gestión institucional, y la variable: clima laboral. Esto significa que el clima laboral que se da en un nivel medio y no tiene relación directa con gestión institucional.

En cuanto a la Hipótesis específica 4, Existe correlación directa entre la evaluación y la calidad de servicio del personal de centro del Atención Residencial san Antonio – INABIF- 2017, según la correlación de Rho de Spearman  $= .649$ , con un  $p=0.000$ , con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe correlación positiva media entre la dimensión evaluación y de calidad de servicio del personal de atención permanente del Centros de Atención Residencial San Antonio- INABIF 2017, nuestros resultados son avalados por Morros(2012) concluyó que para que exista una buena gestión y calidad de atención en los centros de atención residencial se debe tomar en cuenta tres ejes de importante de intervención a nivel organizativo en trabajo con redes sociales de apoyo, a nivel pedagógico, el personal de atención permanente y el equipo técnico debe estar capacitado de acuerdo al perfil de atención de los usuarios, y a nivel institucional, los directivos y administrativos deben evaluar el desempeño del personal y reconocer su intervención en la prestación de servicios de calidad a los usuarios. Asimismo, García (2012), concluyó que el elaborar una propuesta de modelo de gestión permite la mejora de la calidad de las instituciones educativas, también se encontró que, de acuerdo a la revisión de literatura realizada, se propone como el propicio para el logro de la calidad educativa al modelo de gestión dialógico, el cual reconoce y resuelve las necesidades, tanto administrativas como pedagógicas.

## **V. CONCLUSIONES**

Del estudio y análisis de los resultados de la recolección de datos se ha concluido en lo siguiente

**Primera:** se determina que la variable gestión institucional y la variable calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio- INABIF, 2017. se relaciona directa ( $Rho=0,717$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) Se probó la hipótesis planteada y existe una correlación positiva considerable.

**Segunda:** La dimensión organización se relaciona directa ( $Rho=0,723$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio- INABIF- 2017. Se probó la hipótesis planteada y existe una correlación positiva considerable.

**Tercera:** La dimensión liderazgo se relaciona directa ( $Rho=0,589$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio- INABIF- 2017. Se probó la hipótesis planteada y existe una correlación positiva media.

**Cuarta:** La dimensión innovación se relaciona directa ( $Rho=0,766$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio- INABIF, 2017. Se probó la hipótesis planteada y existe una correlación positiva considerable.

**Quinta:** La dimensión evaluación se relaciona directa ( $Rho=0,649$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio- INABIF- 2017. Se probó la hipótesis planteada y existe una correlación positiva media.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:** A las autoridades del Centro de Atención Residencial San Antonio-INABIF seguir propiciando una buena gestión institucional con finalidad de mejorar la calidad de servicio del personal en la atención integral de los usuarios, para esto es necesario brindar información adecuada, así como buscar la participación de ellos, en las tomas de decisiones institucionales partiendo de la planeación, organización, dirección y control institucional.

**Segunda:** A las autoridades del Centro de Atención Residencial San Antonio-INABIF propiciar la autoevaluación para que el personal se evalúe de forma interna con la finalidad de mejorar la organización y contribuir a encontrar los problemas, para promover la innovación utilizando instrumentos para el cambio.

**Tercera:** Implementar programas que permitan a los directivos mejorar su estilo de liderazgo, para garantizar la calidad de servicio del Centro de Atención Residencial San Antonio- INABIF

**Cuarta:** Al personal del Centro de Atención Residencial San Antonio- INABIF desarrollar capacitaciones, reuniones de trabajo en equipo y buscar nuevas estrategias y competencias que conlleven al mejoramiento de la calidad del servicio institucional.

**Quinta:** Realizar evaluaciones periódicas al personal del Centro de Atención Residencial San Antonio- INABIF con la finalidad de obtener información sobre sus desempeños, problemas, plantear alternativas posibles, trazar estrategias, tomar decisiones y planificar las acciones que permitan el mejoramiento de la calidad de servicio que brindan.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Abadi, M. (2004). *Calidad del servicio*. Buenos Aires: Facultad de Ciencias Económicas Universidad de Buenos Aires.
- Alban, F. (2003). *Gestión de calidad en los servicios*. recuperado de GestioPolis: <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-calidad-en-los-servicios/>
- Aldana, E. (2013) *La gestión institucional y el clima laboral en las I.E. Francisco*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Junín.
- Álvarez, J. (2007). *La Evaluación a Examen: Ensayos Críticos*. Madrid: Miño y Dávila Editores.
- Álvarado, O. (1999). *Gestión Educativa*. Universidad de Lima. Lima, Perú: Fondo de Desarrollo Editorial.
- Areche, V. (2013) *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga-Ayacucho, 2011*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Arrué, J. (2014) *Análisis de la calidad del servicio de atención en la Oficina Descentralizada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Amazonas, Perú.
- Baño, C. (2012) *Las Normas de Calidad y su incidencia en los Procesos de Producción de la empresa FABETH*. (Tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato Ecuador, Quito.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales (4ta ed.)*. Bogotá, Colombia: Pearson Educación.

- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001) *Algunos Nuevos Pensamientos Sobre la Conceptualización de la Calidad de Servicio Percibida: Un Enfoque Jerárquico*, 65. New Jearsy: Journal of Marketing.
- Buttle. (2004). *Medición de la calidad de servicio dentro del ámbito*. En J. Capelleras, & J. Veciana, *Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: (págs. 55-72)*. Barcelona: Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa.
- Carhuachín, R. (2016) *Desempeño docente y gestión administrativa en la calidad educativa de las II.EE de la Red N° 06 - UGEL 05 – SJL, 2015*. (Tesis doctoral). Universidad César Vallejo, Sede San Juan de Lurigancho, Lima, Perú.
- Carriego, C. (2007). *Gestión institucional*. Caracas: Federación Internacional de Fe y Alegría.
- Caruana, A., Money, A., & Berthon, P. (2000). *Calidad y Satisfacción del Servicio: El Papel Moderador del Valor*. European Journal of Marketing.
- Casassus, J. (2000). *Problemas de la gestión educativa en América Latina. (la tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B)*. México: UNESCO.
- Castillo, J. (2006). *Administración de Personal: Un enfoque hacia la calidad*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Chiavenato, I. (2005). *Gestión del talento Humano*. México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores.
- Civera, S. (2008). *Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. (Tesis de Doctorado) Universidad Jaime I. Castellón, España.

- Colmenares, O., & Saavedra, J. (2007). *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*” *Técnica administrativa*,6(32) recuperado de URL <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>-
- Conbach, J. (1951). *Coefficient alpha and the internal structure of test* 16(3). Chicago.
- Cornejo, M. Á. (1996). *Enciclopedia de la excelencia*. (Tomo 2). México: Grijalbo SA.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). *Medición de la calidad del servicio: un reexamen y extensión*, 56, *Journal of Marketing*: New Jersey:
- Cuatrecasas, L., & González, J. (2017) *Gestión integral de la calidad* (8ª ed.). Madrid: PROFIT Editorial.
- Cunill-Grau, N. (2014). *La intersectorialidad en las nuevas políticas sociales. Un acercamiento analítico-conceptual*. *Gestión y política pública*, 23.
- Dessler, G. (2001). *Administración de Personal*, (8ª ed.). México: Pearson Educación.
- Dirube, J. L. (2000). *Un Modelo de Gestión Por Competencias*. Barcelona: Ediciones Gestión.
- Druker, P. (1990). *El Ejecutivo Eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Elera, R. (2010) *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao*. (Tesis de Maestría). Escuela de Post Grado de la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Farro, F. (2001). *Planeamiento Estratégico para las Instituciones Educativas de calidad*. Lima: UDEGIRAF.

- Fisher, L., & Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
- García, J. (2012) *La gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas de educación primaria en Esenada, Baja California*. (Tesis para maestría). Instituto de investigación de desarrollo educativo, Baja California, México.
- Gómez, T. (2016) *Análisis de los procesos de evaluación para una gestión de calidad de los centros educativos del segundo ciclo de tanda extendida del nivel primario del distrito educativo 10-02*. (Tesis doctoral). Universidad de Sevilla, Sevilla, España.
- Grönroos, C. (1988). *Service Quality: The six criteria of good service quality*. *Review of Business*. Obtenido de [www.cyta.com.ar/ta0604/b\\_v6n4a2.htm](http://www.cyta.com.ar/ta0604/b_v6n4a2.htm)
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F. México: Mc – Graw- Hill.
- Huamán, S. (2014) *Percepción de la calidad de la atención en el servicio de emergencia de Hospital General N°1 José Soto Cadenillas Chota-Setiembre 2014*. (Tesis de Maestría). Escuela de Post Grado - Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. (1997) *Fundamentos sociales de la mercadotecnia: satisfacción de las necesidades humanas*. En P. Kotler, J. Bowen, & J. Makens, Makens, *Mercadotecnia para la Hotelería y Turismo* (págs. 20-41). Mexico: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Lovelock, C. (1983) *Clasificación de servicios para obtener información de marketing estratégico*. New Jersey: Journal of Marketing.

- Masias, L. (2009), *La gestión empresarial*. Recuperado el día 12 de setiembre del 2017 en <http://gestion.buscamas.pe/lorena>
- Maxwell, J. (2007). *El ABC del liderazgo*. Buenos Aires: Vergara & Riba Editoras.
- Mayorga, B. (2016) *Los documentos de gestión institucional y su relación con la calidad del servicio académico-administrativo en los usuarios de la oficina central de Registro y Servicios Académicos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. (Tesis Doctoral). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú
- Mendoza. (2006). *Medición de Calidad de Servicio*. Recuperado de Visión Administrativa: [www.visionadministrativa.info/biblioteca/mercadeo/serviciocliente/MEDICION](http://www.visionadministrativa.info/biblioteca/mercadeo/serviciocliente/MEDICION).
- MIMP. (2012). *Reglamento de organización y funciones*. Lima.
- Morros, M. (2012) *La mejora de la calidad en los Centros Residenciales de Acción educativa*. (Tesis doctoral). Universidad de Granada, España.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1988). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. Journal of Retailing.
- Peresson, L. (2007) *Sistema de Gestión de la Calidad con Enfoque al Cliente*. (Proyecto para MBA). Universidad de Valladolid, Valladolid.
- Popham, W. (1990). *Problemas y técnicas de la evaluación educativa*. Madrid: Anaya.
- PROEIB Andes. (2008). *Programa de Fortalecimiento de Liderazgos Indígenas* (4a ed.) Posgrado de Humanidades y Ciencias de la Educación. Cochabamba, Bolivia: Fondo editorial

- Quichca, G. (2012) *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho - Perú*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Ramis, M. (2016) *Evaluación de la calidad de la atención residencial en Mallorca" Acogimiento residencial del sistema de protección a la infancia*. (Tesis para Doctorado). Universitat de les Illes Balears, España.
- Ruiz, & Ayala. (1998). *El Método En Las Ciencias: Epistemología y Darwinismo*. Madrid: S.L. Fondo De Cultura Económica De España.
- Ruiz, J. (2007). *Representaciones Colectivas, Mentalidades e Historia Cultural: A Propósito de Chartier y El Mundo Como Representación*. Zamora, México: El Colegio de Michoacán, A.C.
- Rust, R., & Oliver, R. (1994). *Calidad de Servicios*. En W. De Sarbo, M. Rolandelli, & J. Choi, *Sobre la medición de la calidad percibida del servicio: un enfoque de medición conjunta* (págs. 199, 220). housand Oaks: Sage Press.
- Salinas, O. (2000). *Servucción y Procesos de Elaboración de Servicio*. Recuperado de GestioPolis: <https://www.gestiopolis.com/servuccion-procesos-elaboracion-servicio>
- Schön, D. (1992). *La Formación de Profesionales Reflexivos. Hacia un Nuevo Diseño de Enseñanza y Aprendizaje en las Profesiones*. Barcelona: Paidós, España.
- Silva, C. (2012) *Calidad de vida relacionada con la salud de niños, niñas y adolescentes en centros de protección especial en Nicaragua*. (Tesis de Maestría). Universidad de Chile, Chile.

Tschohl, J. (2001). *Calidad en el servicio al cliente en Internet: La clave del éxito en el comercio electrónico*. Mexico: Editorial Pax.

Ulloa, K. (2014) *Calidad del ciudadano institucional en niños de 0 a 3 años de edad en situación de abandono*. (Trabajo de Tesis). Pontificia Universidad Javariana, Bogotá, Colombia.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. New York: Journal of Marketing 60

Zorrilla, A. (1993). *Introducción a la metodología de la investigación*. Mexico: Aguilar Leony Cal, Editores.

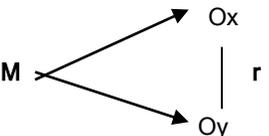
## **VIII. ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: "Gestión institucional y la calidad de servicio del personal de atención permanente del CAR. San Antonio- INABIF- 2017

Autor:

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
			Variable 1: GESTIÓN INSTITUCIONAL				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
<p><b>Problema General</b></p> <p><b>P.G.:</b> ¿Qué relación existe entre gestión institucional y la calidad de servicio del personal de atención permanente del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF, 2017?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p><b>P.E.1:</b> ¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de servicio del personal de atención permanente del centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF, 2017?</p> <p><b>P.E.2:</b> ¿Qué relación existe entre el liderazgo y la calidad de servicio del personal de atención permanente del centro de Atención Residencial San Antonio –INABIF, 2017?</p> <p><b>P.E.3:</b> ¿Qué relación existe entre la innovación y la calidad de servicio del personal de atención permanente del centro de Atención Residencial San Antonio - INABIF, 2017?</p> <p><b>P.E.4:</b> ¿Qué relación existe entre la evaluación y la calidad de servicio del personal de atención permanente de centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF, 2017?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p><b>O.G:</b> Determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio del personal de atención permanente del Centro de Atención Residencial San Antonio- INABIF, 2017.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p><b>O.E.1:</b> Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio del personal de atención permanente del centro de Atención residencial San Antonio– INABIF, 2017.</p> <p><b>O.E.2:</b> Determinar la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio del personal de atención permanente del centro de Atención residencial San Antonio – INABIF, 2017.</p> <p><b>O.E.3:</b> Determinar la relación entre la innovación y la calidad de servicio del personal de atención permanente del centro del Atención residencial san Antonio – INABIF, 2017.</p> <p><b>O.E.4:</b> Establecer la relación entre la evaluación y la calidad de servicio del personal de atención permanente de centro de Atención residencial san Antonio – INABIF, 2017.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p><b>Hg:</b> Existe correlación directa entre la Gestión institucional y de calidad de servicio del personal de atención permanente del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF, 2017.</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p><b>H.E.1:</b> Existe correlación directa entre la organización y la calidad de servicio del personal de atención permanente del centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF, 2017.</p> <p><b>H.E.2:</b> Existe correlación directa entre el liderazgo y la calidad de servicio del personal de atención permanente de centro de Atención residencial San Antonio–INABIF, 2017.</p> <p><b>H.E.3:</b> Existe correlación directa entre la innovación y la calidad de servicio del personal de atención permanente de centro de Atención Residencial San Antonio –INABIF, 2017.</p> <p><b>H.E.4:</b> Existe correlación directa entre la evaluación y la calidad de servicio del personal de atención permanente de centro de Atención Residencial san Antonio – INABIF, 2017.</p>	Organización	Gestión Eficacia Eficiencia	1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10	Nunca(1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo Regular Bueno
			Liderazgo	compromiso confianza Capacidad de comunicación	11,12,13, 14,15,16,17 18,19,20		
			Innovación	capacitacion Motivación	21,22,23,24,25,		
			Evaluación	Cualitativa Cuantitativa	<b>26,27,28,29,30</b>		
Variable 2: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
			tangibilidad	Beneficio tangible Estrategias Creación de valor	1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo Regular Bueno
			Empatia	Satisfacion del usuario respeto	11,12,13,1,15 16,17,18,19,20		
			Capacidad de respuesta	Ayuda al usuario Suministro de servicio Compromiso	21,22,23,24,25 26,27,28,29,30		

METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ANÁLISIS DE DATOS
<p><b>TIPO:</b> Básica <b>NIVEL:</b> Correlacional - descriptiva</p> <p>Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) refieren que la utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales es saber cómo puede comportarse una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas y el grado de relación entre ambas.</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>Hernández, Fernández y Baptista (2010) es un diseño no experimental, transicional o transversal y correlacional.</p>  <pre> graph LR   M --&gt; Ox   M --&gt; Oy   Ox --- r   Oy --- r   style r fill:none,stroke:none   </pre>	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.</p> <p><b>La muestra</b></p> <p>Según Hernandez Sampietri "Muestra no probabilística o dirigida, Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación"(p.175). conformada por el personal del CAR San Antonio-Inabif , que fueron en total 90, así mismo es importante aclarar que es de tipo censal porque se utilizó toda la totalidad de sus elementos, por lo tanto, no hay muestra ni muestreo.</p>	<p><b>Variable 1:</b> <b>Gestión Institucional</b></p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario con 30 ítem, relacionando con las dimensiones se empleará en la escala de Likert</p> <p><b>Variable 2:</b> <b>Percepción de calidad de atención</b></p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario con 30 ítem, distribuidos relacionados con sus dimensiones</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Medidas de tendencia central: media, desviación y frecuencia. Formula de media.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>Formula del Coeficiente Alfa Cronbach: K: Número de Ítems. <math>\sum S_i^2</math> : Sumatoria de Varianzas de Ítems. <math>S_T^2</math> : Varianza de la suma de los Ítems. Para lo cual se siguieron los siguientes pasos</p> $\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$



## Escuela de Posgrado

*"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

Lima, 23 de mayo de 2017

Carta P. 233 – 2017 EPG – UCV LE

Señor(a)

Ruth Ampuero Miranda

Centro de Atención Residencial San Antonio - INABIF

Atención:

Directora del CAR

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **TIMOTEA PAULINA CHUQUIARQUE QUISPE** identificado(a) con DNI N.° **09197872** y código de matrícula N.° **7000983444**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Gestión institucional y calidad de servicio del personal de atención permanente del Car San Antonio - INABIF"**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Raúl Delgado Arenas**

Jefe de la Escuela de Posgrado – Campus Lima Este

JP MR

## Anexo 2: Instrumentos

### CUESTIONARIO

Estimado personal de Atención permanente de CAR. San Antonio- INABIF.

El presente cuestionario tiene la finalidad recoger información sobre la gestión institucional y la calidad de atención en el I centro donde usted labora. Por favor marque la valoración que considere, las respuestas son de carácter anónimo.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

<b>VARIABLE: GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIÓN</b>						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Te comprometes con la visión y misión de la institución donde laboras					
<b>2</b>	El responsable directivo te brinda información sobre los objetivos y estrategias para cumplir con la misión					
<b>3</b>	La dirección del CAR organiza las actividades anuales con un plan de trabajo					
<b>4</b>	Conoces el Plan de Trabajo de tu Centro					
<b>5</b>	La dirección cumple con los objetivos estratégicos planteados para la institución eficazmente					
<b>6</b>	El personal cumple con el perfil requerido para cumplir sus funciones con eficacia					
<b>7</b>	El personal administrativo cuenta con los recursos materiales para cumplir con eficacia los objetivos del CAR					
<b>8</b>	La dirección resuelve eficientemente los conflictos que se producen en el CAR					
<b>9</b>	La institución cuenta con los recursos necesarios para cumplir eficientemente con su misión					
<b>10</b>	El equipo técnico es eficiente en el cumplimiento de su función					
<b>DIMENSIÓN 2: LIDERAZGO</b>						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>11</b>	El personal administrativo se siente comprometido con la atención integral de los usuarios					
<b>12</b>	La dirección fomenta y genera compromiso laboral en todo el personal a su cargo					
<b>13</b>	El personal de atención permanente se muestra comprometido bienestar de los residentes a su cargo.					
<b>14</b>	El personal directivo brinda confianza a los trabajadores, para transmitir sus ideas e inquietudes					
<b>15</b>	Creer que el responsable directivo confía en tus capacidades como colaborador					

16	La dirección delega funciones de confianza a su personal de equipo técnico					
17	El personal de atención permanente recibe información adecuada sobre los motivos de ingreso de los residentes					
18	La comunicación que mantiene el personal administrativo es horizontal					
19	El liderazgo es importante para la buena marcha de la institución?					
20	Entre el equipo técnico y el personal PAP, existe una comunicación fluida y armoniosa.					
<b>DIMENSIÓN 3: INNOVACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	La dirección promueve la actualización de personal en función al perfil requerido					
22	El equipo técnico participa en cursos o jornadas de perfeccionamiento y capacitación promovido por el ente rector					
23	La dirección de acuerdo a tus logros, te motiva a seguir mejorando					
24	La institución cuenta con convenios educativos para tu desarrollo profesional					
25	¿Los nuevos cambios en las leyes de protección integral te motivan a continuar brindando tus servicios en el CAR?					
<b>DIMENSIÓN 4: EVALUACIÓN</b>						
26	El personal es seleccionado y evaluado de acuerdo a al perfil requerido					
27	Se mide la satisfacción de los usuarios en la atención recibida por el personal del CAR					
28	La gestión institucional se evalúa con la participación de todo el personal del CAR					
29	Se analiza permanentemente los resultados obtenidos del Plan operativo anual					
30	En qué medida considera que los resultados de las evaluaciones han sido replanteados en los siguientes plan operativo anual del CAR					

**GRACIAS POR SU ATENCIÓN**

## CUESTIONARIO

Estimado personal de Atención permanente de CAR. San Antonio- INABIF.

El presente cuestionario tiene la finalidad recoger información sobre la calidad de atención en el centro donde usted labora. Por favor marque la valoración que considere, las respuestas son de carácter anónimo

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

<b>VARIABLE: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO</b>									
<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD</b>					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	¿El CAR tiene una estructura física adecuada para el servicio que presta?								
<b>2</b>	¿Los ambientes internos: comedor, dormitorios y baños están implementados adecuadamente para los usuarios?								
<b>3</b>	¿La institución está ubicada en una zona de fácil acceso a las redes de apoyo social?								
<b>4</b>	¿La señalización de defensa civil, se encuentran ubicadas en zonas estratégicas?								
<b>5</b>	¿La estrategia que utiliza el CAR para la atención a los residentes es la adecuada?,								
<b>6</b>	¿El personal de atención permanente aplica estrategias para el desarrollo de habilidades en los residentes orientadas al auto sostenimiento?								
<b>7</b>	¿El personal de atención permanente aplican estrategias modernas, activas y motivadoras en su quehacer diario para la residente								
<b>8</b>	¿El personal de atención permanente aplica unas adecuadas metodologías de enseñanza para el aprendizaje de los usuarios?								
<b>9</b>	¿Consideras que los usuarios del CAR deberían interactuar con sus pares de la comunidad?								
<b>10</b>	¿Consideras que deberían realizarse cambios para mejorar la gestión de atención al usuario?								
<b>DIMENSIÓN 2: EMPATIA</b>					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>11</b>	¿El personal se muestra agradable y atento en brindar el servicio a los usuarios?								
<b>12</b>	¿El personal de atención permanente consigue que los usuarios se sientan como en familia?								

13	¿El personal de equipo técnico y el personal de atención permanente mantienen una buena comunicación?					
14	¿El personal de atención permanente, brinda espacios favorables a los usuarios para consejería?					
15	¿El personal de atención permanente busca crear relaciones positivas con los usuarios con los que interactúa?					
16	¿Los vínculos establecidos entre el personal y los residentes tienen límites claros, firmes y coherentes?					
17	¿El personal usa diminutivos o sobre nombres para dirigirse a los usuarios?					
18	¿El personal respeta las opiniones de los residentes en la elaboración de proyecto de vida?					
19	¿La dirección toma en cuenta las opiniones de los residentes respecto a la calidad de servicio que recibe?					
20	¿Se promueve las buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores del CAR?					
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
21	¿Considera que la institución brinda atención basado en principios y valores?					
22	¿La formación integral de los usuarios que se brinda en la institución es la adecuada para una reinserción social?					
23	¿El perfil de los egresados favorece la continuidad de su preparación y desarrollo integral?					
24	¿El CAR. garantiza oportunidades de desarrollo y satisface necesidades básicas de los usuarios?					
25	¿La institución brinda información adecuada a los trabajadores sobre sus funciones?					
26	¿Conoces los resultados de tus evaluaciones? A fin de mejorar áreas debilitadas y por ende la calidad del servicio.					
27	¿La institución cuenta con personal básico para la atención a los residentes de acuerdo a las normas establecidas?					
28	¿La institución cuenta con personal de atención permanente suficiente para la atención de los usuarios?					
29	¿Los trabajadores están preparados para atender cualquier eventualidad?					
30	¿los usuarios evalúan la calidad de servicio de del personal de atención permanente?					

**GRACIAS POR SU ATENCIÓN**

## Anexo 3: Matriz de validación de instrumento

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO – VARIABLE: GESTION INSTITUCIONAL DE CALIDAD DE SERVICIO

## VARIABLE 1 GESTION INSTITUCIONAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	OPCION DE RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES	
				1	2	3	4	5	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
				1	2	3	4	5	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
GESTION INSTITUCIONAL	ORGANIZACION	GESTION	1. Te comprometes con la visión y misión de la institución donde laboras?							/		/		/		/		
			2. ¿El responsable directivo te brinda información sobre los objetivos y estrategias para cumplir con la misión?							/		/		/		/		
			3. ¿La dirección del CAR organiza las actividades anuales con un plan de trabajo?							/		/		/		/		
			4. ¿Conoces el Plan de Trabajo de tu Centro?							/		/		/		/		
	ORGANIZACION	EFICACIA	5. ¿La dirección cumple con los objetivos estratégicos planteados para la institución eficazmente?							/		/		/		/		
			6. ¿El personal cumple con el perfil requerido para cumplir sus funciones con eficacia?							/		/		/		/		
			7. ¿El personal administrativo cuenta con los recursos materiales para cumplir con eficacia los objetivos del CAR?							/		/		/		/		
	ORGANIZACION	EFICIENCIA	8. ¿La dirección resuelve eficientemente los conflictos que se producen en el CAR?							/		/		/		/		
			9. ¿La institución cuenta con los recursos necesarios para cumplir eficientemente con su misión?							/		/		/		/		
			10. ¿el equipo técnico es eficiente en el cumplimiento de su función?							/		/		/		/		
	LIDERAZGO	COMPROMISO	11. ¿El personal administrativo se siente comprometido con la atención integral de los usuarios?							/		/		/		/		
			12. ¿La dirección fomenta y genera compromiso laboral en todo el personal a su cargo?							/		/		/		/		
			13. ¿el personal de atención permanente se muestra							/		/		/		/		





ESCUELA DE POSTGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ ADE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE GESTION INSTITUCIONAL

OBJETIVO: Recoger información sobre el personal del CAR. San Antonio sobre gestión institucional del personal directivo de acuerdo a la función que desempeñan dentro de la institución que laboran.

DIRIGIDO A: EL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCION RESIDENCIAL SAN ANTONIO – INABIF

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Farfán Pimentel, Johnny F.*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Doctor en Administración de la Educación*

VALIDACIÓN:

MUY ALTO	ALTO <input checked="" type="checkbox"/>	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	--	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADO

ESCUELA DE POSTGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel  
Docente Investigador



**MATRIZ ADE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE **GESTION INSTITUCIONAL**

OBJETIVO: Recoger información sobre del personal del CAR. San Antonio sobre gestión institucional del personal directivo de acuerdo a la función que desempeñan dentro de la institución que laboran.

DIRIGIDO A: EL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCION RESIDENCIAL SAN ANTONIO – INABIF

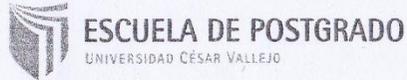
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ..... *Lizandro Crispin Rommel* .....

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: ..... *Magister* .....

VALIDACIÓN:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------

*[Handwritten Signature]*  
 Mg. RÓMMEL LIZANDRO CRISPIN  
 DOCENTE POST GRADO  
  
 FIRMA DEL EVALUADO  
 DNI. 09554022.



MATRIZ ADE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE GESTION INSTITUCIONAL

OBJETIVO: Recoger información sobre del personal del CAR. San Antonio sobre gestión institucional del personal directivo de acuerdo a la función que desempeñan dentro de la institución que laboran.

DIRIGIDO A: EL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCION RESIDENCIAL SAN ANTONIO – INABIF

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Milagros Sánchez Maciás

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALIDACIÓN:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------

*[Handwritten Signature]*  
 Lic. Milagros E. Sánchez Maciás  
 FIRMADA DEL EVALUADOR  
 Unidad de Servicios de Protección de Niños,  
 Niñas y Adolescentes - INABIF  
 Dni: 08330728

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	OPCION DE RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES	
				1	2	3	4	5	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
				1	2	3	4	5	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
PERCEPCION DE CALIDAD DE SERVICIO	TANGIBILIDAD	BENEFICIO TANGIBLE	1. ¿El CAR tiene una estructura física adecuada para el servicio que presta?							/		/		/				
			2. ¿Los ambientes internos: comedor, dormitorios y baños están implementados adecuadamente para los usuarios?							/		/		/		/		
			3. ¿La institución está ubicada en una zona de fácil acceso a las redes de apoyo social?							/		/		/		/		
			4. ¿La señalización de defensa civil, se encuentran ubicadas en zonas estratégicas?							/		/		/		/		
		ESTRATEGIAS	5. ¿la estrategia que utiliza el CAR para la atención a los residentes es la adecuada?,							/		/		/		/		
			6. ¿El personal de atención permanente aplican estrategias para el desarrollo de habilidades en los residentes orientadas al auto sostenimiento?							/		/		/		/		
			7. El personal de atención permanente aplican estrategias modernas, activas y motivadoras en su quehacer diario para la residentes							/		/		/		/		
		CREACION DE VALOR	8. ¿El personal de atención permanente aplica unas adecuadas metodologías de enseñanza para el aprendizaje de los usuarios?							/		/		/		/		
			9. ¿Consideras que los usuarios del CAR deberían interactuar con sus pares de la comunidad?							/		/		/		/		
	10. ¿Consideras que deberían realizarse cambios para mejorar la gestión de atención al usuario?								/		/		/		/			
	EMPATIA	SATISFACCION DEL USUARIO	11. ¿El personal se muestra agradable y atento en brindar el servicio a los usuarios?							/		/		/		/		
			12. ¿El personal de atención permanente consigue que los usuarios se sientan como en familia?							/		/		/		/		

CAPACIDAD DE RESPUESTA	RESPECTO	13. ¿El personal de equipo técnico y el personal de atención permanente mantienen una buena comunicación?							/	/	/	/			
		14. ¿El personal de atención permanente, brinda espacios favorables a los usuarios para consejería?							/	/	/	/			
		15. ¿El personal de atención permanente busca crear relaciones positivas con los usuarios con los que interactúa?							/	/	/	/			
		16. ¿Los vínculos establecidos entre el personal y los residentes tienen límites claros, firmes y coherentes?							/	/	/	/			
		17. ¿El personal usa diminutivos o sobre nombres para dirigirse a los usuarios?							/	/	/	/			
		18. ¿el personal respeta las opiniones de los residentes en la elaboración de proyecto de vida?							/	/	/	/			
		19. ¿La dirección toma en cuenta las opiniones de los residentes respecto a la calidad de servicio que recibe?							/	/	/	/			
		20. ¿Se promueve las buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores del CAR.							/	/	/	/			
		21. ¿Considera que la institución brinda atención basado en principios y valores?							/	/	/	/			
		22. ¿La formación integral de los usuarios que se brinda en la institución es la adecuada para una reinserción social?							/	/	/	/			
	AYUDA AL USUARIO	23. ¿El perfil de los egresados favorece la continuidad de su preparación y desarrollo integral?							/	/	/	/			
		24. ¿el CAR. Garantiza oportunidades de desarrollo y satisface necesidades básicas de los usuarios?							/	/	/	/			
		CALIDAD DE SERVICIO	25. ¿La institución brinda información adecuada a los trabajadores sobre sus funciones?							/	/	/	/		
			26. ¿Conoces el resultados de tus evaluaciones? A fin de mejorar áreas debilitadas y por ende la calidad del servicio.							/	/	/	/		
			27. ¿la institución cuenta con personal básico para la atención a los residentes de acuerdo a las normas establecidas?						/	/	/	/			
			28. ¿la institución cuenta con personal de atención permanente suficiente para la atención de los usuarios?						/	/	/	/			
			29. ¿Los trabajadores están preparados para atender cualquier eventualidad?						/	/	/	/			
			30. ¿los usuarios evalúa la calidad de servicio del personal permanente						/	/	/	/			



**MATRIZ ADE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

OBJETIVO Recoger información sobre la percepción del servicio que presta los servidores del CAR. De acuerdo a sus funciones dentro de la institución en la cual laboran.

DIRIGIDO A: AL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCION RESIDENCIAL SAN ANTONIO - INABIF

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

*Farfán Pimentel Johnny F.*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

*Doctor en Administración de la Educación*

VALIDACIÓN:

MUY ALTO	ALTO	<input checked="" type="checkbox"/>	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------------------------------------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
 Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel  
 Docente investigador



**MATRIZ ADE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

OBJETIVO Recoger información sobre la percepción del servicio que presta los servidores del CAR. De acuerdo a sus funciones dentro de la institución en la cual laboran.

DIRIGIDO A: AL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCION RESIDENCIAL SAN ANTONIO - INABIF

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ..... *Rommel Lizandro Crispin* .....

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: ..... *Magister* .....

VALIDACIÓN:

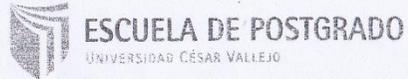
MUY ALTO	ALTO	<i>[Handwritten mark]</i>	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	---------------------------	-------	------	----------

Mg. ROMMEL LIZANDRO CRISPIN  
DOCENTE POST GRADO



FIRMA DEL EVALUADOR

*DNI. 09554022*



**MATRIZ ADE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

OBJETIVO: Recoger información sobre la percepción del servicio que presta los servidores del CAR. De acuerdo a sus funciones dentro de la institución en la cual laboran.

DIRIGIDO A: AL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCION RESIDENCIAL SAN ANTONIO - INABIF

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Milagros Sánchez Macías

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALIDACIÓN:

MUY ALTO	ALTO <input checked="" type="checkbox"/>	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	--	-------	------	----------

*Milagros Sánchez Macías*  
 -----  
 Lic. Milagros Sánchez Macías  
 PSICOLOGA  
 C.P.S. N° 6018  
 Unidad de Servicios de Protección de Niños,  
 FIRMA DEL EVALUADOR  
 DNI: 09330728



Anexo 5: Cuadro de fiabilidad  
**Fiabilidad de la variable gestión institucional.**

**Escala: TODAS LAS VARIABLES**

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	30

**Fiabilidad de la variable calidad de servicio.**

**Escala: TODAS LAS VARIABLES**

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	30

## Anexo 6: Base de datos de las variables

### Base de datos de la variable gestión institucional.

Base de datos de la Variable 1 Gestión institucional																															
Nº	Dimensión 1: Organización										Dimensión 2: Liderazgo										Dimensión 3: Innovación					Dimensión 4: Evaluación					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	3	4	2	4	3	2	2	4	2	3	1	3	3	3	5	4	1	2	3	1	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
2	4	4	3	3	4	1	3	3	4	1	3	4	1	5	3	1	2	3	3	1	3	3	1	3	4	4	4	3	4	5	
3	5	4	3	4	5	3	4	2	4	3	1	3	2	4	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	2	
4	3	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	3	2	3	3	5	3	5	4	3	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	3	5	5	
6	5	3	5	4	3	4	5	4	5	3	4	3	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	3	5	
7	5	2	4	3	1	3	2	4	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	2	5	3	4	3	5	3
8	2	4	3	1	5	2	4	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	2	5	5	5	4	4	5	3	
9	3	4	5	4	5	1	5	3	5	4	3	5	5	5	3	3	5	2	2	3	5	3	5	4	3	3	3	5	2	5	
10	4	5	4	3	3	1	3	4	1	5	3	1	2	3	3	1	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	
11	5	3	4	5	4	5	4	2	4	3	2	2	4	2	3	1	3	3	5	5	4	1	2	3	1	3	3	4	5	5	
12	5	4	5	4	1	4	5	3	3	3	1	3	3	3	4	2	2	4	5	4	4	4	3	4	2	2	4	4	3	4	
13	2	1	4	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	
14	3	5	5	3	5	3	5	2	4	3	1	3	2	4	5	5	2	2	3	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	2	
15	5	4	3	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	
16	5	5	5	4	5	5	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	3	5	5	5	5	3	4	2	3	2	3	
17	5	4	3	1	3	2	4	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5	3	4	4	3	2	5	5	3	1	1	3	3	
18	3	4	1	4	3	4	4	3	5	3	5	3	4	3	3	5	3	2	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	2	3	
19	4	4	3	1	5	3	1	2	5	4	5	5	3	3	1	5	4	1	5	1	4	4	3	5	4	4	4	3	1	4	
20	1	3	4	1	1	4	1	5	3	1	2	3	3	1	3	3	1	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	
21	3	4	1	2	3	2	4	3	3	5	5	1	5	3	5	3	5	3	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	
22	5	5	3	5	5	3	3	5	5	4	2	3	5	3	3	5	4	1	3	5	5	5	3	5	5	5	2	5	1	5	
23	5	1	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	1	4	4	1	5	3	4	3	2	2	3	2	2	4	2	3	
24	5	4	3	1	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	1	4	4	5	3	5	1	4	5	3	5	4	
25	3	1	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	1	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	
26	3	4	3	3	1	3	3	5	5	5	5	4	4	5	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	
27	3	1	5	3	4	5	4	3	2	4	3	1	3	2	4	5	5	2	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	
28	5	3	4	1	3	4	1	5	3	1	2	3	3	1	3	3	1	3	3	4	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	
29	1	5	4	3	5	3	5	5	3	4	4	5	3	2	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
30	3	5	5	3	2	5	4	3	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	2	5	3	5	3	
31	5	5	5	5	5	4	4	3	3	1	2	3	5	4	5	3	1	3	5	5	4	5	4	1	5	3	3	5	3	5	
32	3	5	5	5	3	4	5	5	1	4	5	4	5	4	5	1	4	5	5	5	3	5	5	4	2	5	5	5	5	5	
33	3	3	2	2	3	5	4	3	3	1	5	5	3	5	2	3	1	5	5	2	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	
34	1	3	1	3	1	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	2	5	3	4	4	4	4	
35	5	3	5	5	5	4	4	5	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	3	2	3	1	
36	5	3	2	4	3	1	3	2	4	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	4	2	
37	5	2	4	3	1	3	2	4	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	2	5	3	4	3	5	3	
38	5	5	3	3	5	4	1	4	4	4	1	2	3	2	4	4	5	3	2	4	4	3	5	5	1	5	5	3	4	5	
39	3	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	
40	5	3	5	4	5	3	1	3	4	5	4	3	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
41	3	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	3	5	1	5	5	5	3	3	
42	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	
43	4	3	4	5	3	4	2	4	3	1	3	2	4	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	3	4	
44	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	
45	5	5	3	2	3	3	5	3	5	4	3	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	3	5	5	4	

46	3	5	4	3	4	5	4	5	3	4	3	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	3	3	5
47	2	4	3	1	3	2	4	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	2	5	3	4	3	5	5	5
48	4	3	1	5	2	4	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	2	5	5	5	4	4	5	5	3
49	4	5	4	5	1	5	3	5	4	3	5	5	5	3	3	5	2	2	3	5	3	5	4	3	3	3	5	2	5	2
50	5	4	3	3	1	3	4	1	5	3	1	2	3	3	1	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	2	4
51	3	4	5	4	5	4	2	4	3	2	2	4	2	3	1	3	3	5	5	4	1	2	3	1	3	3	4	5	3	4
52	4	5	4	1	4	5	3	3	3	1	3	3	3	4	2	2	4	5	4	4	4	3	4	2	2	4	4	3	4	5
53	1	4	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	3
54	5	5	3	5	3	5	2	4	3	1	3	2	4	5	5	2	2	3	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	4
55	4	3	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	2	1
56	5	5	4	5	5	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	3	5	5	5	5	3	4	2	3	2	3	5
57	4	3	1	3	2	4	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5	3	4	4	3	2	5	5	3	1	1	3	5	4
58	4	1	4	3	4	4	3	5	3	5	3	4	3	3	5	3	2	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	2	5	5
59	4	3	1	5	3	1	2	5	4	5	5	3	3	1	5	4	1	5	1	4	4	3	5	4	4	4	3	1	5	4
60	3	4	1	1	4	1	5	3	1	2	3	3	1	3	3	1	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	3	4
61	4	1	2	3	2	4	3	3	5	5	1	5	3	5	3	5	3	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	4
62	5	3	5	5	3	3	5	5	4	2	3	5	3	3	5	4	1	3	5	5	5	3	5	5	5	2	5	1	1	3
63	1	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	1	4	4	1	5	3	4	3	2	2	3	2	2	4	2	3	4
64	4	3	1	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	1	4	4	5	3	5	1	4	5	3	5	5	5
65	1	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	1	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	1
66	4	3	3	1	3	3	5	5	5	5	4	4	5	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4
67	1	5	3	4	5	4	3	2	4	3	1	3	2	4	5	5	2	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	1
68	3	4	1	3	4	1	5	3	1	2	3	3	1	3	3	1	3	3	4	4	3	4	5	3	5	5	5	5	3	4
69	5	4	3	5	3	5	5	3	4	4	5	3	2	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
70	5	5	3	2	5	4	3	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	2	5	3	5	5	4
71	5	5	5	5	4	4	3	3	1	2	3	5	4	5	3	1	3	5	5	4	5	4	1	5	3	3	5	3	3	5
72	5	5	5	3	4	5	5	1	4	5	4	5	4	5	1	4	5	5	5	3	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5
73	3	2	2	3	5	4	3	3	1	5	5	3	5	2	3	1	5	5	2	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3
74	3	1	3	1	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	2	5	3	4	4	4	5	2
75	3	5	5	5	4	4	5	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	3	2	3	2	4
76	3	2	4	3	1	3	2	4	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	4	3	4
77	2	4	3	1	3	2	4	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	2	5	3	4	3	5	4	5
78	3	2	5	4	4	5	3	4	2	4	3	1	3	2	4	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	3
79	4	1	5	1	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
80	1	3	5	4	3	2	3	3	5	3	5	4	3	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	2	1
81	5	3	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	5
82	4	1	3	5	3	1	3	2	4	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	2	5	3	4	5	4
83	4	1	5	3	1	5	2	4	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	2	5	5	5	4	5	5
84	5	2	1	4	4	5	1	5	3	5	4	3	5	5	5	3	3	5	2	2	3	5	3	5	4	3	3	3	5	4
85	4	5	3	5	3	3	1	3	4	1	5	3	1	2	3	3	1	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4
86	4	5	4	5	5	4	5	4	2	4	3	2	2	4	2	3	1	3	3	5	5	4	1	2	3	1	3	3	4	4
87	5	2	5	5	4	1	4	5	3	3	3	1	3	3	3	4	2	2	4	5	4	4	4	3	4	2	2	4	1	3
88	1	3	3	4	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4
89	4	4	5	4	3	5	3	5	2	4	3	1	3	2	4	5	5	2	2	3	3	5	3	5	5	5	5	4	5	5
90	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	1

Nº	Base de datos de la Variable 2 Calidad de servicio																													
	Dimensión 1: Intangibilidad										Dimensión 2: Empatía										Dimensión 3: Capacidad de respuesta									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	3	3	3	2	3	4	1	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	
2	3	2	4	3	2	1	2	2	2	4	2	3	1	2	4	3	1	2	2	4	5	5	2	2	5	3	5	3	5	4
3	3	2	3	2	3	3	5	1	3	3	3	4	2	2	4	4	4	3	4	3	4	2	2	4	5	3	3	3	4	5
4	5	4	5	4	5	3	5	3	4	1	3	4	1	5	3	1	2	5	3	1	3	3	1	3	3	4	4	3	4	4
5	4	3	3	4	3	4	3	2	1	4	3	2	3	4	3	3	2	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	5
6	3	4	3	3	4	3	2	4	4	5	4	5	4	5	3	5	2	5	5	4	3	5	3	3	5	4	5	2	4	5
7	5	5	5	4	4	5	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	1	4	5	5	5	2
8	2	4	3	1	3	2	4	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	4	5	4	4	3	2	5	3	3	3	2	3	2
9	3	2	3	2	4	4	3	5	3	2	2	4	3	5	3	3	4	1	2	2	4	1	2	5	5	2	3	4	3	2
10	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	3	5	3	1	3	3	5	3	2	5	4	3	5	3	3	4	3	5	5	5
11	2	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	2	5	5	3	5	5	5	5	5	2	1
12	3	3	4	3	2	2	3	1	3	1	3	3	3	5	4	1	2	5	3	3	3	4	5	5	5	5	1	2	3	5
13	3	4	3	3	1	3	3	5	5	5	5	4	4	5	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	3
14	3	5	4	5	5	2	5	4	2	4	3	1	3	2	4	5	5	3	2	5	3	5	3	5	5	5	5	4	4	5
15	4	1	3	4	1	5	3	1	2	3	3	1	3	3	1	3	4	3	4	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	2
16	5	4	2	4	3	2	4	5	3	2	2	4	4	5	5	2	3	5	4	2	5	4	2	3	4	4	2	3	3	3
17	3	1	4	2	2	3	5	4	2	3	3	3	3	5	3	3	1	1	1	1	3	3	1	1	3	5	3	1	2	5
18	3	5	5	5	2	5	4	4	1	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	2	5	2	5	5	5	1	1
19	5	5	3	4	1	3	4	1	5	3	1	2	3	3	1	3	3	5	3	4	4	4	3	4	5	2	4	3	2	3
20	2	4	3	1	3	2	4	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	3	5	4	4	3	2	5	5	3	3	2	3	2
21	4	5	2	2	3	3	5	5	1	2	5	4	1	2	3	1	1	4	5	2	3	1	4	4	3	5	4	1	1	5
22	5	4	4	3	5	3	3	1	5	5	3	1	5	1	4	4	5	5	4	3	5	3	5	5	3	5	3	5	2	5
23	4	4	5	5	5	5	1	4	5	5	3	5	5	1	1	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
24	5	3	2	5	2	4	3	1	5	5	5	4	4	5	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	3
25	3	4	5	3	5	4	4	1	2	4	3	1	3	2	4	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	4	5	4	4	5
26	5	5	2	5	5	4	1	2	5	5	4	5	4	1	3	5	5	5	5	5	3	4	5	1	3	1	4	5	5	5
27	3	1	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	1	5	5	5	5	3	5	3	1	5	4	5
28	1	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
29	3	1	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	2	3	4	5	3	1	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	3
30	4	1	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	3	5	4	5	5	4	1	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5
31	1	2	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	4	4	1	2	2	5	5	5	5	4	3	5	3	5	1
32	3	5	2	3	4	3	5	5	1	1	3	1	3	4	3	2	4	3	5	3	3	3	4	5	5	3	4	2	1	4
33	3	3	3	5	3	5	2	3	5	2	1	4	3	4	1	3	4	1	5	3	1	2	3	3	1	5	3	1	3	3
34	4	5	5	5	4	4	5	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	1	3	5	2	3
35	5	2	4	3	1	3	2	4	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	2	5	3	4	3	5	5
36	5	5	3	3	5	4	1	4	4	4	1	2	3	2	4	4	5	3	2	4	4	3	5	5	1	5	5	3	4	5
37	2	5	3	4	3	3	2	4	3	2	3	5	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	3	1	3	3	1	5	5	5
38	3	3	3	5	3	4	3	3	3	1	3	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4	3	4	2	2	1	4	3	4	5
39	5	4	5	3	4	1	3	4	1	5	3	1	5	3	3	1	3	3	1	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
40	5	5	5	4	4	5	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	3	4	1	5	5	2
41	5	4	3	1	3	2	4	5	5	2	2	5	2	5	3	5	5	5	5	4	4	3	2	5	5	1	2	2	2	4
42	3	5	3	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	3	1	5	4	5	1	3	3	5	4	4	3
43	4	3	1	3	2	4	5	3	5	3	4	1	3	4	1	5	3	1	2	5	3	1	3	3	1	3	3	4	4	3
44	5	4	5	4	1	4	3	4	3	2	1	4	3	2	3	4	3	3	2	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2
45	4	5	4	5	4	3	4	3	2	4	4	5	4	5	4	5	3	5	2	5	5	4	3	5	3	3	5	4	5	2



46	5	4	4	5	3	4	4	5	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	1	4	5	5	
47	5	5	3	4	2	1	3	2	4	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	4	5	4	4	3	2	5	3	3	3	2	
48	1	3	4	3	5	2	4	4	3	5	3	2	2	4	3	5	3	3	4	1	2	2	4	1	2	5	5	2	3	4	
49	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	3	5	3	1	3	3	5	3	2	5	4	3	5	3	3	4	3	5	
50	1	3	1	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	2	5	5	3	5	5	5	5	5	
51	2	1	4	3	4	3	2	2	3	1	3	1	3	3	3	5	4	1	2	5	3	3	3	4	5	5	5	5	1	2	
52	4	5	4	5	5	3	1	3	3	5	5	5	5	4	4	5	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3
53	5	2	2	5	3	5	5	2	5	4	2	4	3	1	3	2	4	5	5	3	2	5	3	5	3	5	5	5	5	4	
54	4	1	2	3	2	4	1	5	3	1	2	3	3	1	3	3	1	3	4	3	4	3	4	5	5	5	3	3	5	5	
55	2	3	5	3	3	4	3	2	4	5	3	2	2	4	4	5	5	2	3	5	4	2	5	4	2	3	4	4	2	3	
56	1	3	3	4	4	2	2	3	5	4	2	3	3	3	3	5	3	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	5	3	1
57	5	3	1	5	3	5	2	5	4	4	1	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	2	5	2	5	5	5	
58	5	4	5	5	5	4	1	3	4	1	5	3	1	2	3	3	1	3	3	5	3	4	4	4	3	4	5	2	4	3	
59	2	2	5	2	5	1	3	2	4	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	3	5	4	4	3	2	5	5	3	3	2	
60	4	4	4	3	5	2	3	3	5	5	1	2	5	4	1	2	3	1	1	4	5	2	3	1	4	4	3	5	4	1	
61	3	4	1	3	4	3	5	3	3	1	5	5	3	1	5	1	4	4	5	5	4	3	5	3	5	5	3	5	3	5	
62	2	1	4	3	2	5	5	5	1	4	5	5	3	5	5	1	1	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	
63	4	4	5	4	5	5	2	4	3	1	5	5	5	4	4	5	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	
64	3	4	5	4	5	3	5	4	4	1	2	4	3	1	3	2	4	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	4	5	4	
65	5	5	2	2	5	5	5	4	1	2	5	5	4	5	4	1	3	5	5	5	5	5	3	4	5	1	3	1	4	5	
66	5	3	2	2	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	1	5	5	5	5	3	5	3	1	5	
67	3	3	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
68	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	2	3	4	5	3	1	5	5	5	3	4	4	5	4	5	
69	1	3	1	3	3	5	5	5	5	5	5	1	3	4	3	5	4	5	5	4	1	5	3	5	4	5	5	5	4	5	
70	5	5	5	5	4	3	3	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	4	4	1	2	2	5	5	5	5	4	3	5	3	
71	4	2	4	3	1	3	4	3	5	5	1	1	3	1	3	4	3	2	4	3	5	3	3	3	4	5	5	3	4	2	
72	1	2	3	3	1	5	3	5	2	3	5	2	1	4	3	4	1	3	4	1	5	3	1	2	3	3	1	5	3	1	
73	5	3	2	2	4	5	4	4	5	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	1	3	5	
74	4	2	3	3	3	3	1	3	2	4	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	2	5	3	4	3	
75	4	1	5	3	4	3	5	4	1	4	4	4	1	2	3	2	4	4	5	3	2	4	4	3	5	5	1	5	5	3	
76	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	5	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	3	1	3	3	1	5	
77	3	3	3	2	1	5	3	4	3	3	3	1	3	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4	3	4	2	2	1	4	3	
78	5	4	5	2	4	3	4	1	3	4	1	5	3	1	5	3	3	1	3	3	1	3	4	4	4	3	4	5	5	5	
79	1	4	5	5	5	4	4	5	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	3	4	1	5	
80	3	3	3	2	3	1	3	2	4	5	5	2	2	5	2	5	3	5	5	5	5	4	4	3	2	5	5	1	2	2	
81	5	2	3	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	3	1	5	4	5	1	3	3	5	4	
82	3	4	3	5	5	5	2	4	4	3	5	3	2	2	4	3	5	3	3	4	1	2	2	4	1	2	5	5	2	3	
83	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	3	3	5	3	5	3	1	3	3	5	3	2	5	4	3	5	3	3	4	3	
84	5	5	1	2	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	2	5	5	3	5	5	5	5	
85	4	4	5	3	5	4	3	2	2	3	1	3	1	3	3	3	5	4	1	2	5	3	3	3	4	5	5	5	5	1	
86	5	5	5	4	4	5	3	1	3	3	5	5	5	5	4	4	5	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	
87	3	3	5	5	5	3	5	5	2	5	4	2	4	3	1	3	2	4	5	5	3	2	5	3	5	3	5	5	5	5	
88	4	4	2	3	3	2	4	1	5	3	1	2	3	3	1	3	3	1	3	4	3	4	3	4	5	5	5	3	3	5	
89	3	5	3	1	2	3	4	3	2	4	5	3	2	2	4	4	5	5	2	3	5	4	2	5	4	2	3	4	4	2	
90	2	5	5	5	1	4	2	2	3	5	4	2	3	3	3	3	5	3	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	5	3

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD          DE TESIS</b>	Código : FD6-PP-FE-02.02 Versión : 06 Fecha : 12-08-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, **ROMMEL LIZANDRO CRISPIN**, docente de la Maestría en Gestión Pública y Escuela Profesional Posgrado de la Universidad César Vallejo - Sede Lima Este, revisor [a] de la tesis titulada:

**"Gestión institucional y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencia San Antonio -INABIF-2017"**, de la estudiante **Tímotea Paulina Chuquiarque Quispe**, constata que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito [a] analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 17 de agosto del 2018

PIP 

Firma

ROMMEL LIZANDRO CRISPIN

DNI: 09554022

Babará	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
--------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Feedback Studio - Google Chrome  
 Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=3&lang=es&u=1049382388&o=990756556>  
 chuquiaraq t

feedback studio

Resumen de coincidencias

20 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	www.diplomarbeiten24...	1 %
2	semillanueva.orgfree.c...	1 %
3	Entregado a Universida...	1 %
4	www.uru.edu	1 %
5	repositorio.upao.edu.pe	1 %
6	biblioteca.osiptel.gob.pe	1 %

20

**Gestión institucional y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio-INABIF- 2017**

**15** TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**  
 Br. Chuquiaraq Quispe Timotea Paulina

**ASESOR:**  
 Mgrt. Lizandro Crispin Rommel

Página: 1 de 130 | Número de palabras: 26138

Text-only Report | High Resolution | Activado

2:21 p.m. 21/08/2018

Gestión institucional y la calidad de servicio del personal de atención permanente del CAR. San Antonio- INABIF-2017

Br. Timotea Paulina Chuquiarque Quispe  
[pau1922@hotmail.com](mailto:pau1922@hotmail.com)

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – SEDE LIMA ESTE

**RESUMEN:**

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF. 2017

La investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, transversal de nivel correlacional, pues se determinó la relación entre las variables en un tiempo determinado. La población censal fue de 90 trabajadores pertenecientes al personal del Centro de Atención Residencial San Antonio- INABIF. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario para medir la variable gestión institucional que consta de 30 ítems y comprende cuatro dimensiones: Organización, liderazgo, innovación y evaluación y para la variable calidad de servicio se utilizó un cuestionario con respuestas de opción múltiple con un total de 30 ítems con tres dimensiones: Intangibilidad, heterogeneidad y capacidad de respuesta.

Los resultados de la investigación determinaron que la variable gestión institucional y la variable calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio- INABIF, 2017. se relaciona directa ( $Rho=0,717$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) Se probó la hipótesis planteada y existe una correlación positiva considerable **Palabras claves:** Gestión, institución, calidad, servicio, percepción.

**ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship between institutional management and the quality of service of care staff of the San Antonio Residential Care Center - INABIF. 2017.

The research was of basic type, of non-experimental design, transversal of correlational level, because the relationship between the variables in a determined time was determined. The census population consisted of 90 workers belonging to the Permanent Care staff of the San Antonio Residential Care Center. For the data collection, the survey technique was used, whose instrument was the questionnaire to measure the institutional management variable that consists of 30 items and comprises four dimensions: Organization, leadership, innovation and evaluation and for the variable quality of service was used A questionnaire with multiple choice responses with a total of 30 items with three dimensions: Intangibility, heterogeneity and responsiveness.

The results of the investigation determined that institutional management is directly related ( $Rho = 0.717$ ) and significantly ( $p = 0.000$ ) with the quality of service of the permanent care staff of the San Antonio Residential Care Center - INABIF, 2017. Tested the hypothesis raised and this relationship is high.

**Key words:** Management, institution, quality, service, perception.

## **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF.; Para ello se hizo revisión exhaustiva de antecedentes internacionales y nacionales sobre la problemática de estudio que a continuación detallamos las más relevantes:

Las políticas de la infancia plantea que la institucionalización en una forma de protección a niños y niñas y adolescentes sin cuidados parentales o que se encuentran el riesgo social se deben dar en última instancia cuando ya no existe la posibilidad de reinsertarse a un medio familiar.

Para determinar si hubo en los últimos años avances o retrocesos en lo que se refiere gestión institucional y calidad de atención a los residentes en los centros de atención permanente, se revisó algunos antecedentes

En el ámbito nacional e internacional encontramos publicaciones diversas respecto al tema de investigación, desde luego cada uno de ellos responden a realidades diferentes, sin embargo, sus conclusiones son válidas para el presente estudio.

### **Antecedentes del problema**

Morros (2012), en su tesis: “La mejora de la Calidad en los centros residenciales de acción educativa criterios para su evaluación”. Universidad de Granada (España). Tuvo el objetivo general de aportar directrices que orienten el diseño de un modelo de evaluación para los Centros Residenciales de Acción Educativa. El estudio se desarrolla desde las premisas de la investigación evaluativa desde un enfoque paradigmático orientado a la toma de decisiones y el cambio, es transversal y aplicado. Se concluyó que: A nivel organizativo, el trabajo en red y como éste se articula, el currículum y como se define, la supervisión de equipos socioeducativos y cómo se organiza son aspectos relacionados con la calidad de un Centro. A nivel pedagógico, la tutoría es un elemento primero y clave que tiene el educador para dar sentido a su función y hacerla realidad.

A nivel institucional, la difusión y reconocimiento del trabajo de los educadores en estos Centros, así como el papel que la administración asume en dicho reconocimiento, son aspectos muy relacionados con la calidad de estos centros.

Areche (2013), en su tesis de maestría titulada: "*La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio "María Auxiliadora" de Huamanga-Ayacucho, 2011*". Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tuvo como objetivo determinar la asociación entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia de las estudiantes del 3°, 4° y 5° del Colegio María Auxiliadora de Ayacucho 2011. Para lograr sus metas aplicó la técnica de la encuesta, a 145 padres de familia y 21 docentes que conforman la muestra, y se usó como instrumento el cuestionario estructurado por ítems en escala Likert. Los resultados arrojaron la existencia de una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo ( $r= 77.4\%$ ,  $\text{Chi}^2=126.546$ ;  $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$ ; Inercia =72.2%). Lo que nos indica que los padres de familia opinan que el nivel de la organización del Colegio María Auxiliadora de Ayacucho es bajo, siendo este uno de los puntos sensibles a tocar en la toma de decisiones.

## **Revisión de la literatura**

### **Gestión institucional**

Farro (2001), definió que la gestión institucional: "es la capacidad de la entidad para implementar su plan estratégico, a través de los presupuestos institucionales que abarque el mismo, desagregando considerablemente los resultados de estos últimos, mediante los planes operativos anuales" (p.186)

### **Calidad de servicio**

Parasuraman (1985), definió que la "calidad percibida del servicio es un juicio que engloba varias cosas, ellos afirman que dicha percepción es el resultado de la comparación de expectativas con opiniones sobre el desempeño, y que la calidad en el servicio se relaciona con la satisfacción pero no es equivalente". (p.122).

## **Formulación del problema**

¿Qué relación existe entre gestión institucional y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF 2017?

### **Problemas específicos:**

- ¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF 2017?
- ¿Qué relación existe entre el liderazgo y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio –INABIF 2017?
- ¿Qué relación existe entre la innovación y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio –INABIF 2017?
- ¿Qué relación existe entre la evaluación y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF 2017?

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF 2017

### **Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre la organización la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF 2017
- Determinar la relación entre el liderazgo la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio– INABIF 2017
- Determinar la relación entre la innovación y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF 2017
- Determinar la relación entre la evaluación y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio – INABIF 2017.

### **METODOLOGÍA**

Esta investigación el diseño es de tipo no experimental: Corte transversal y correlacional, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio. La investigación fue de tipo básica de naturaleza descriptiva y correlacional debido que en un primer momento se ha descrito y caracterizado la dinámica de cada una de las variables de estudio. La población censal estuvo conformada por el personal del CAR San Antonio-INABIF – 2017, que fueron en total 90 trabajadores.

La técnica utilizada para las variables fue la encuesta. El instrumento para las variables fue el cuestionario, es de tipo de escala de Likert con un total de 30 ítems, para la primera variable y 30 ítems para la segunda variable. Para el proceso de la

confiabilidad del instrumento, se ha tomado una muestra piloto de 30 encuestados, para tal efecto se ha procedido y utilizado la técnica de Alfa de Cronbach.

Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procedió al análisis estadístico respectivo, en la cual se utilizó el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 21. Los datos están tabulados y presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones. Para la prueba de las hipótesis se aplicó el coeficiente Rho de Spearman, ya que el propósito fue determinar la relación entre las dos variables a un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%.

## RESULTADOS

### Análisis descriptivo

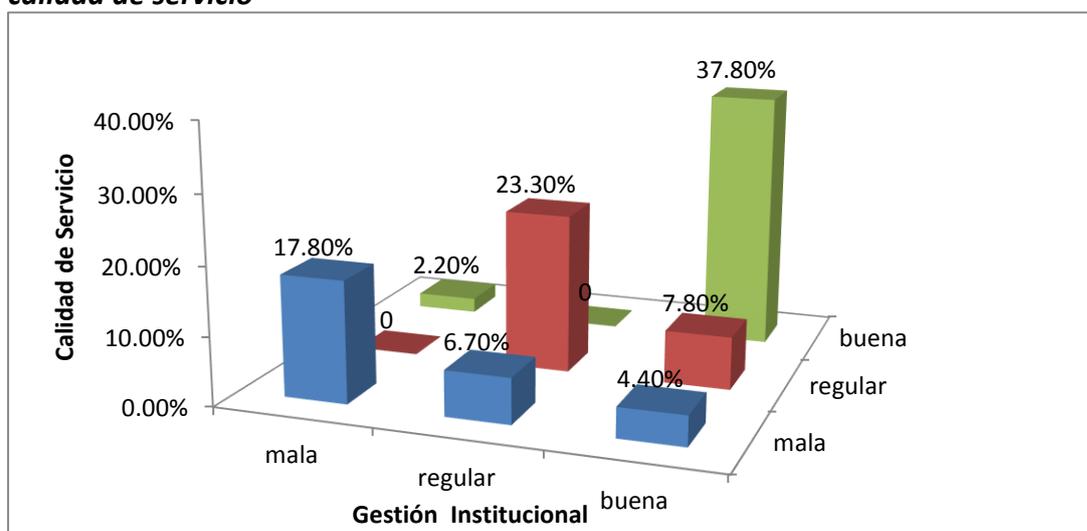
**Tabla 1**

Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión institucional y la calidad de servicio

			Calidad del servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Gestión institucional	Mala	Recuento	16	6	4	26
		% del total	17,8%	6,7%	4,4%	28,9%
	Regular	Recuento	0	21	7	28
		% del total	0,0%	23,3%	7,8%	31,1%
	Buena	Recuento	2	0	34	36
		% del total	2,2%	0,0%	37,8%	40,0%
Total	Recuento	18	27	45	90	
	% del total	20,0%	30,0%	50,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración de la base de datos

**Figura 1. Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión institucional y la calidad de servicio**



Interpretación:

Como se observa en la tabla 16 y figura 7; la gestión institucional del personal directivo en un nivel malo, el 17.8% perciben la calidad de servicio en un nivel mala, por otro lado, la gestión institucional del personal en un nivel regular, el 23.3% percibe la calidad de servicio en un nivel regular. Así mismo, la gestión institucional del personal en un nivel bueno, el 37.8% percibe la calidad de servicio del personal del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF, 2017.

### Hipótesis general

**Ho.** No existe correlación directa entre la gestión institucional y calidad de servicio del personal del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF, 2017.

**Hi.** Existe correlación directa entre la gestión institucional y calidad de servicio del personal del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF, 2017.

Tabla 2

#### Correlación la gestión institucional y la calidad de servicio

			Gestión institucional	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		90	90
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,717**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		90	90	

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 22, se observó un coeficiente según la correlación de Rho de Spearman =.717, con un  $p=0.000$ , con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe correlación positiva considerable entre la gestión institucional y de calidad de servicio del personal del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF, 2017.

### DISCUSIÓN

En el trabajo de investigación titulada: “Gestión institucional y la calidad de servicio del personal del CAR. San Antonio- INABIF- 2017, los resultados

encontrados guardan una relación directa según el procesamiento de la información recabada mediante los instrumentos utilizados.

En cuanto a la Hipótesis General, Existe correlación directa entre la gestión institucional y la calidad de servicio del personal del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF, 2017, según la correlación de Rho de Spearman  $=.717$ , con un  $p=0.000$ , con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe correlación positiva considerable entre la gestión institucional y de calidad de servicio del personal del Centros de Atención Residencial San Antonio – INABIF 2017, si el personal directivo realiza una buena gestión institucional la calidad de servicio que se presta a sus usuarios será buena, de acuerdo a las normas planteadas en el manual de intervención en los Centros de Atención Residencial de niños, niñas y adolescentes sin cuidados parentales, Asimismo, Morros(2012) se concluye Concluyó que: en términos generales, el concepto de calidad de los CRAE está asociado a la organización de estos Centros y de las personas que los integran para responder a la misión de de los mismos, a establecer una organización que busque primordialmente el bienestar y la mejora de la calidad de vida de las personas, fomentando su autonomía e integración social, organizando un equipo educativo cohesionado, competente y comprometido, y basado en la participación y en la implicación comunitaria. En consecuencia, la mejora de la calidad de estos Centros supone la puesta en marcha de acciones que aseguren el bienestar al mismo tiempo señala que la calidad de un centro no solo depende de una variable sino del equilibrio de los numerosos y amplios elementos de los procesos administrativos y Arrué (2014), concluyó que en base a todos los usuarios entrevistados sobre la percepción de calidad se encontraba en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuado para el usuario, pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto, el existe un alto (buen) grado de satisfacción (72%) del usuario respecto al trato personal dispensado por el funcionario que atendió su consulta, es decir, lo satisfecho que se encuentra con el trato recibido.

## CONCLUSIONES

**Primera:** Se determina que la variable gestión institucional y la variable calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio- INABIF, 2017. se relaciona directa ( $Rho=0,717$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) Se probó la hipótesis planteada y existe una correlación positiva considerable.

**Segunda:** La dimensión organización se relaciona directa ( $Rho=0,722$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con la calidad de servicio del personal de atención permanente del Centro de Atención Residencial San Antonio- INABIF, 2017. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta.

**Tercera:** La dimensión liderazgo se relaciona directa ( $Rho=0,607$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con la calidad de servicio del personal de atención permanente del Centro de Atención Residencial San Antonio- INABIF, 2017. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es baja.

**Cuarta:** La dimensión innovación se relaciona directa ( $Rho=0,752$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con la calidad de servicio del personal de atención permanente del Centro de Atención Residencial San Antonio- INABIF, 2017. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta.

**Quinta:** La dimensión evaluación se relaciona directa ( $Rho=0,671$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con la calidad de servicio del personal de atención permanente del Centro de Atención Residencial San Antonio- INABIF, 2017. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es baja.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Areche, V. (2013) *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga-Ayacucho, 2011.* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

- Arrué, J. (2014) *Análisis de la calidad del servicio de atención en la Oficina Descentralada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Amazonas, Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales (4ta ed.)*. Bogotá, Colombia: Pearson Educación
- Morros, M. (2012) *La mejora de la calidad en los Centros Residenciales de Acción educativa*. (Tesis doctoral). Universidad de Granada, España.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1988). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*