



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La gestión administrativa y la calidad de servicio a los
niños del Centro de Atención Residencial Lazos de
Amor, INABIF-2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Mónica Patricia Carmona Cumpa

ASESOR:

Dra. Isabel Menacho Vargas

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Cultura Organizacional

PERÚ-2018

Dr. Juan Méndez Vergaray

Presidente

Dr. Rodolfo Talledo Reyes

Secretario

Dra. Isabel Menacho Vargas

Vocal

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a mis hijos Carolina, Fabricio y Sebastián, que son mi fortaleza y razón de vivir. Los amo.

El autor

Agradecimiento

Ante todo agradecer a Dios por su guía y bendición, sin El no soy nada.

El autor

Declaración Jurada

Yo, Mónica Patricia Carmona Cumpa, estudiante de la escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Filial Lima, Sede los Olivos; declaro el trabajo académico titulado "La gestión administrativa y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016", presentada en 102 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, Setiembre de 2017

.....

Mónica Patricia Carmona Cumpa

DNI: 07261298

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima presento la Tesis titulada: La gestión administrativa y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente 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, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta 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 apéndices correspondientes.

Espero cumplir con los requisitos de aprobación

Tabla de Contenido

| | |
|--|------------|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Contenido | vii |
| Lista de tablas | ix |
| Lista de figuras | x |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |
| I. Introducción | |
| 1.1 Antecedentes | 14 |
| 1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística | 19 |
| 1.3 Justificación | 36 |
| 1.4 Problema | 37 |
| 1.5 Hipótesis | 41 |
| 1.6 Objetivos | 42 |
| II. Marco Metodológico | |
| 2.1. Variables | 44 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 44 |
| 2.3. Metodología | 46 |
| 2.4. Tipos de estudio | 47 |
| 2.5. Diseño | 47 |
| 2.6. Población, muestra y muestreo | 48 |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 49 |
| 2.8. Métodos de análisis de datos | 53 |
| 2.9. Aspectos éticos | 55 |

| | |
|--|-----------|
| III. Resultados | 56 |
| IV. Discusión | 70 |
| V. Conclusiones | 73 |
| VI. Recomendaciones | 75 |
| VII. Referencias bibliográficas. | 77 |
| VIII. Apéndices | 80 |
| Apéndice 1: Matriz de consistencia | |
| Apéndice 2: Instrumentos | |
| Apéndice 3: Base datos | |
| Apéndice 4: Certificado de validez | |
| Apéndice 5: Confiabilidad de los instrumentos | |
| Apéndice 6: Certificado de validación de instrumento | |
| Apéndice 7: Constancia de registro del proyecto de tesis | |
| Apéndice 8: Constancia de autorización de aplicación de los instrumentos | |
| Apéndice 9: Artículo científico | |

Lista de tablas

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 1 | Operacionalización de la variable gestión administrativa | 45 |
| Tabla 2 | Operacionalización de la variable calidad de servicio | 46 |
| Tabla 3 | Validez de contenido del instrumento gestión administrativa | 52 |
| Tabla 4 | Validez de contenido del instrumento calidad de servicio | 52 |
| Tabla 5 | Nivel de confiabilidad del instrumento gestión administrativa | 53 |
| Tabla 6 | Nivel de confiabilidad del instrumento calidad de servicio | 53 |
| Tabla 7 | Baremos de la variable gestión administrativa | 54 |
| Tabla 8 | Baremos de la variable calidad de servicio | 54 |
| Tabla 9 | Valores de -1 a 1 de la correlacion de Spearman | 55 |
| Tabla 10 | Distribución de datos según la variable gestión administrativa | 57 |
| Tabla 11 | Distribución de datos según la dimensión planeación | 58 |
| Tabla 12 | Distribución de datos según la dimensión organización | 59 |
| Tabla 13 | Distribución de datos según la dimensión dirección | 60 |
| Tabla 14 | Distribución de datos según la dimensión evaluación | 61 |
| Tabla 15 | Distribución de datos según la variable calidad de servicio | 62 |
| Tabla 16 | Distribución de datos según la dimensión aspectos técnicos | 63 |
| Tabla 17 | Distribución de datos según la dimensión humana | 64 |
| Tabla 18 | Distribución de datos según la dimensión contexto o entorno | 65 |
| Tabla 19 | Prueba de Spearman entre gestión y calidad del servicio | 66 |
| Tabla 20 | Prueba de Spearman entre la planeación y la calidad del servicio | 67 |
| Tabla 21 | Prueba de Spearman entre organización y calidad de servicio | 67 |
| Tabla 22 | Prueba de Spearman entre la dirección y la calidad del servicio | 68 |
| Tabla 23 | Prueba de Spearman entre la evaluación y la calidad de servicio | 69 |

Lista de figuras

| | | |
|----------|--|----|
| Figura 1 | Distribución de datos según la variable gestión administrativa | 57 |
| Figura 2 | Distribución de datos según la dimensión planeación | 58 |
| Figura 3 | Distribución de datos según la dimensión organización | 59 |
| Figura 4 | Distribución de datos según la dimensión dirección | 60 |
| Figura 5 | Distribución de datos según la dimensión evaluación | 61 |
| Figura 6 | Distribución de datos según la variable calidad de servicio | 62 |
| Figura 7 | Distribución de datos según la dimensión aspectos técnicos | 63 |
| Figura 8 | Distribución de datos según la dimensión humana | 64 |
| Figura 9 | Distribución de datos según la dimensión contexto o entorno de la atención | 65 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.; la muestra estuvo constituida por 75 trabajadores del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016, siendo un muestreo censal puesto que se tomó a toda la población.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de tipo descriptivo y correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento cuestionario para ambas variables con una escala de Likert, que brindaron información acerca de las variables de estudio y sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

A través de los resultados obtenidos se comprobó que la variable gestión administrativa está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, tomando en cuenta los resultados descriptivos en la cual el 28.00 % de los trabajadores perciben una gestión administrativa de nivel eficiente, el 52.00% perciben un nivel regular y un 20.00% un nivel deficiente. Por otro lado el 32.00 % de los trabajadores presentan una calidad de servicio de nivel bueno, el 41.33% presentan un nivel regular y un 26.67% un nivel malo.

Palabras clave: Gestión administrativa, planeación, dirección, organización, dirección, calidad de servicio.

Abstract

The present research aimed to determine the relationship between administrative management and quality of service to children at the Lazos de Amor Residential Care Center, INABIF-2016 .; The sample consisted of 75 workers from the Lazos de Amor Residential Care Center, INABIF-2016, being a non-probabilistic census sample since the entire population was taken.

The method used in the research was the hypothetical deductive, this research used for its purpose the non-experimental design of descriptive and correlational type, which collected the information in a specific period, that was developed when applying the instrument questionnaire for both variables with a scale Of Likert, who provided information about the study variables and their dimensions, the results of which are presented graphically and verbatim.

Through the results obtained it was verified that the administrative management variable is directly and positively related to the quality of service variable, according to the Spearman correlation of 0.537 represented this result as moderate with a statistical significance of $p = 0.001$ being lower than 0.05 . Therefore, the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, taking into account the descriptive results in which 28.00% of the workers perceive an efficient level of administrative management, 52.00% perceive a regular level and 20.00% A poor level. On the other hand 32.00% of the workers have a good level of service, 41.33% have a regular level and 26.67% have a bad level.

Key words: Administrative management, planning, management, organization, management, quality of service.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

De acuerdo con Arias (2012) los antecedentes de investigación se refiere a los estudios previos: Trabajos y tesis de grado, trabajos de ascenso, artículos e informes científicos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con nuestra investigación, por lo que no deben confundirse con la historia del objeto en cuestión.

1.1.1. Antecedentes internacionales

Velásquez (2010) en su investigación titulada *Calidad de la Gestión Administrativa de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa-Paraguay*. Cuyo objetivo principal fue determinar la manera de optimizar la calidad de la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa. Se trata de un estudio de enfoque positivista, cuantitativo de nivel descriptivo. Cuya investigación concluyo que la posibilidad de optimizar la calidad de la gestión administrativa de la FACEA UNI. La toma de decisiones esenciales fueran las referidas a la optimización de las causas originales identificadas mediante el diagrama causa efecto.

Cando y Escandón (2014) propusieron en su investigación realizada acerca de la *Calidad de atención al niño/a de 2 meses a 4 años de edad con la aplicación de la estrategia AIEPI en el Centro de Salud Parque Iberia. Cuenca 2014*. El estudio tiene como objetivo describir las características de la calidad de atención al niño/a de 2 meses a 4 años de edad con la aplicación de la estrategia AIEPI en el Centro de Salud "Parque Iberia", Cuenca 2014. La investigación fue descriptiva de corte transversal; con una muestra por selección que incluyó a los niños/as de 2 meses a 4 años de edad que acudieron a la consulta, en los meses de Mayo - Agosto del 2014. Se aplicó formularios junto a la observación, que describe las habilidades del personal de salud, la opinión de los cuidadores en la atención y características de la unidad operativa. El índice de evaluación fue de 0,49 en Enfermería y 0,84 en el personal Médico siendo el valor 1 el óptimo. El personal de enfermería es el mayor prestador de salud por sus actividades simultáneas lo

que impide un cumplimiento ideal de las tareas de AIEPI.

Álvarez (2012) hizo una investigación sobre *satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales en la Universidad Católica Andrés Bello Caracas Venezuela*. Cuyo objetivo fue consolidar un modelo productivo socialista autosustentable que permita satisfacer la demanda nacional de alimentos y garantice la seguridad y soberanía alimentaria. De metodología descriptiva bajo un diseño de campo no experimental y transeccional se aplicó la técnica de la observación y la entrevista y la encuesta de CALSUPER adaptada de SERVQUAL y según los resultados se concluyó en primer lugar se determinó el índice de la calidad del servicio el cual presento un valor global de 1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25.4% por lo que existe oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total, en términos generales los usuarios consideran que el servicio en PDVAL supera lo esperado en la infraestructura, fiabilidad y la interacción personal y es peor de lo esperado en cuanto al tiempo de esperado.

Cochea (2013) en su investigación titulada *El control interno de bienes y la gestión administrativa de la empresa municipal de construcción vial (EMUVIAL E.P) periodo 2012-2013*, sustentada en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, ciudad de La Libertad – Ecuador, tuvo como objetivo, evaluar la aplicación de las normas de control interno de bienes, mediante la utilización de indicadores que permitan determinar la eficiencia, eficacia y economía en la gestión administrativa de la Empresa Municipal mencionada, se utilizó un método descriptivo, la muestra fueron de 34 trabajadores, a quienes se les aplicó la encuesta y entrevista como técnicas de recolección de datos, y según los resultados se concluyó que con la aplicación de las Normas de Control Interno se evita problemas con los organismos de Control, se detecta falencia en la administración por falta de seguimiento o aplicaciones de las Normas de Control Interno, falta de la realización del Control Previo y Concurrente en las diferentes operaciones administrativas y financieras.

Gutiérrez (2012) elaboró en su estudio sobre *Propuesta de un plan de gestión administrativa, financiera y operativa para el Auto Gut Mecanicentro*. Universidad

Politécnica Salesiana. Objetivo.- Implementar un plan de gestión administrativa, financiera y operativa para el Auto Gut Mecanicentro. Diseño de investigación.- El estudio fue aplicativo dentro del enfoque cuantitativo. Población.- El personal administrativo de la empresa Auto Gut Mecanicentro, que alcanza el número de 85 colaboradores. Muestra.- La muestra lo conforma 45 trabajadores. Conclusión.- La propuesta de gestión administrativa permitió optimizar las áreas de recursos humanos y movimientos financieros. Como parte de la propuesta se implementó la metodología de las 5s así estandarizar la atención a los usuarios.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Taype (2016) en su estudio sobre *Gestión administrativa y cumplimiento de actividades programadas en el área de servicios generales del Congreso de la República del Perú*. Objetivo.- Establecer la relación entre la gestión administrativa y cumplimiento de actividades programadas en el Área de Servicios Generales del Congreso de la República del Perú para conocer su significancia entre ambas variables. Diseño de investigación.- Descriptivo-correlacional de diseño no experimental. Población.- 58 trabajadores del Área de Servicios Generales del Congreso de la República del Perú. Muestra.- consigno a 50 trabajadores del Área de Servicios Generales del Congreso de la República del Perú. Conclusión.- se estableció que hay correlación y significancia en la gestión administrativa y el cumplimiento de actividades en el Área de Servicios Generales del Congreso de la República del Perú.

Cerdán (2014) acerca de la *Gestión administrativa y la motivación laboral en el RENIEC – Lima, 2014*. Objetivo.-. Establecer la relación de la Gestión administrativa y la motivación laboral de los trabajadores de la Sub gerencia de depuración de Identificación de la RENIEC – Lima, 2014. Diseño de investigación.- descriptivo y correlacional, no experimental transaccional. Población.- Estuvo conformada por 154 servidores públicos. Muestra.- Se seleccionó la muestra de 110 servidores públicos. Conclusión.-Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la motivación laboral de los servidores de la SGDI-RENIEC-Lima, 2014. Lo que se indica con la prueba de Spearman (sig. Bilateral = .000 <.01; Rho = .555**). Existe relación significativa

entre la planificación y la Motivación Laboral de los servidores de la SGDI-RENIEC-Lima, 2014. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. Bilateral = .000 <.01; Rho = .903**). Existe relación significativa entre la organización y la Motivación Laboral. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. Bilateral = .000 <.01; Rho = .555**). Existe relación significativa entre la planificación y la Motivación Laboral. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. Bilateral = .000 <.01; Rho = .349**). No existe relación significativa entre la Dirección y la Motivación laboral. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. Bilateral = .088 <.01; Rho = .164). Existe relación significativa entre el Control y la Motivación Laboral. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. Bilateral = .088 <.01; Rho = .347**). De los resultados obtenidos se concluye la importancia de la motivación laboral en la gestión administrativa para obtener altos horizontes de eficiencia y eficacia en la gestión.

Suárez (2012) en su estudio sobre *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: centro de idiomas de la universidad nacional del callao periodo 2011 - 2012. Perú*. Que tuvo como objetivo medir la el nivel de la calidad del servicio mediante cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Para el estudio se emplearon herramientas estadísticas y de recolección de datos por fuentes primarias y secundarias, además se utilizó un cuestionario basado en el Modelo SERVQUAL, para determinar las percepciones de los usuarios con respecto a los servicios brindados por el CIUNAC y establecer el nivel de calidad del servicio. Los resultados expresaron que los usuarios se mostraban en desacuerdo con el enunciado de “el personal muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites para los alumnos”, por lo que se propone un manual de atención al usuario para mejorar este punto. Por otro lado, en la medición de dimensiones se muestra que en líneas generales existe una mediana satisfacción con la calidad del servicio que ofrece el Centro de Idiomas. Con esta medición se obtuvo una línea base para realizar mejorar y continuar usando el modelo planteado para medir periódicamente la calidad del servicio.

Tirado (2014) en el estudio efectuado acerca de la *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad*– Trujillo. Que tuvo como objetivo sustentar de qué manera la Gestión Administrativa influye en la Calidad de Servicio al Cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad - Trujillo; los resultados obtenidos han sido complementados con la aplicación de una entrevista realizada a la Jefa Administrativa y la propia observación directa de la infraestructura física e instalaciones. Para contrastar la hipótesis se utilizó un diseño de Investigación No Experimental, el diseño Transversal o Transeccional de tipo Explicativo - Correlacional. Como resultado del procesamiento y análisis de la información, se han podido lograr los objetivos de la investigación y se ha confirmado la validez de la hipótesis que establece que: "La Gestión Administrativa influye de manera directa en la Calidad del Servicio al Cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad - Trujillo". Se concluyó que las mayores debilidades están referidas a la falta de un plan estratégico, la limitada gestión de recursos humanos y la débil gestión de recursos tecnológicos. Y finalmente al formular las recomendaciones resalta aquella que propone reforzar las áreas débiles, debiendo: capacitar al personal, mejorar la comunicación con los directivos; asimismo modernizar los programas de cómputo, dándoles un mantenimiento preventivo y mantener actualizadas las bases de datos, que permitan tomar decisiones acertadas.

Tejeda (2012) sobre *Gestión Administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao* Perú. Cuyo objetivo fue Plantear la gestión administrativa y su mejora en La Municipalidad Distrital de Bellavista que permita perfeccionar los servicios municipales que según los resultados concluyo que la toma de decisión, capacitación y modernización administrativa no son conocidas en el ámbito interno (trabajadores), solo es de conocimiento a nivel de funcionarios designados y personal de confianza. 55.91 %, también que la modernización administrativa como proceso de innovación solo es conocido a nivel de funcionarios y personal de confianza, apreciándose que es importante dar inicio a fortalecer la capacidad de gestión.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1. Variable 1: Gestión administrativa

Fundamentación teoría de la gestión administrativa

La teoría clásica de la administración fue desarrollada por el francés Henri Fayol. Para la época en que fue desarrollada, esto es 1916 aproximadamente, la teoría en boga era la formulada por Taylor en los Estados Unidos y se caracterizaba por el énfasis en la tarea realizada por el operario (es decir, el cargo o función) era pues, la administración científica. Por otro lado, Fayol formulaba su teoría clásica que se caracteriza por el énfasis en la estructura que la organización debería poseer para ser eficiente. (O. Da Silva, 2002)

De acuerdo a Taylor, la eficiencia en las organizaciones se obtiene a través de la racionalización del trabajo del operario y en la sumatoria de la eficiencia individual. Sin embargo, en la teoría clásica por el contrario, se parte de un todo organizacional y de su estructura para garantizar eficiencia en todas las partes involucradas, fuesen ellas órgano o personas. (O. Da Silva, 2002)

Fayol parte de la proposición de que toda empresa puede ser dividida en seis grupos:

Funciones técnicas, relacionadas con la producción de bienes o servicios de la empresa.

Funciones comerciales, relacionadas con la compra, venta e intercambio.

Funciones financieras, relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales.

Funciones de seguridad, relacionadas con la protección de los bienes y de las personas.

Funciones contables, relacionadas con los inventarios, registros, balances, costos y estadísticas.

Funciones administrativas, relacionadas con la integración de las otras cinco funciones. Las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa, siempre encima de ellas.

Para aclarar lo que son las funciones administrativas, Fayol define el acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Las funciones administrativas engloban los elementos de la administración. Estos mismos elementos constituyen el proceso administrativo que pueden ser encontrados en cualquier área de la empresa, es decir, que cada cual desempeña actividades de planeación, organización, etc. como actividades administrativas esenciales. Desglosando estos elementos: (O. Da Silva, 2002)

Planeación: involucra la evaluación del futuro y el aprovechamiento en función de él.

Organización: proporciona todas las cosas útiles al funcionamiento de la empresa y puede ser dividida en organización material y social.

Dirección: conduce la organización a funcionar. Su objeto es alcanzar el máximo rendimiento de todos los empleados en el interés de los aspectos globales.

Coordinación: armoniza todas las actividades del negocio, facilitando su trabajo y sus resultados. Sincroniza acciones y adapta los medios a los fines.

Control: consiste en la verificación para comprobar si todas las cosas ocurren de conformidad con el plan adoptado. Su objetivo es localizar los puntos débiles y los errores para rectificarlos y evitar su repetición.

Para Pérez (2010) refirió que:

Las ciencias que hacen mención a la gestión se encuentra en una posición científica teniendo en cuenta el grado de implicancia y la aplicación en las organizaciones de manera general. Al provenir de las ciencias humanas y sociales busca no solo el análisis de las organizaciones sino el mejoramiento de su funcionamiento, la cual conduce a ser disciplinas. A partir de esto Pérez, menciona que las ciencias de gestión son a la vez científicas, tecnológicas y profesionales: (p. 12)

El autor manifestó que en las organizaciones se debe llevar una gestión de mejoramiento teniendo en cuenta lo científico, tecnológico y profesional en la organización.

Científicas: Porque descansa sobre un canal de conocimientos fortalecida por la investigación.

Tecnológicas: Porque se hace uso de cantidades grandes de “Saber-Hacer”, en conjunto con los procedimientos y/o los equipamientos específicos.

Profesionales: Porque se pretende formar en determinados empleos. (p. 85).

Según Anzola (2002) mencionó que:

La gestión administrativa son todas las actividades que se realizan en la coordinación de esfuerzo de un grupo, es decir la manera eficaz de alcanzar los objetivos planteados por la organización con ayuda del recurso humano tomando en cuenta las labores esenciales como lo son la planeación, organización, dirección y evaluación. (p.70)

Según el autor manifestó que la gestión administrativa requiere de procedimientos en toda organización la cual se debe planear, organizar mediante una dirección y control oportunos en función de un resultado.

Por otra parte López (2015) mencionó que:

La gestión administrativa se puede definir como un mecanismo o proceso que realizan los directivos de una entidad con la finalidad de conseguir los objetivos y metas trazados en un determinado tiempo. La organización mediante la gestión se puede proyectar con los recursos que el entorno le ofrece, mediante la estrategia, el cual le permitirá construir el futuro de la organización. Por lo tanto la administración y la gestión son complementarias, es decir no basta con administrar las actividades, si no hay que proyectarse con miras al futuro. (p. 35)

El autor manifestó que la gestión administrativa es aquel proceso que realiza los directivos, tomando en cuenta los recursos y herramientas para cumplir las metas y objetivos de la institución.

Dimensiones

Dimensión la planeación

Planificar implica que los gerentes piensen de una manera lógica acerca de las metas y acciones de una organización, en cual se basen en un plan, método, estableciendo procedimientos y comprometiendo distintos recursos para alcanzar los objetivos. (Anzola, 2002; p. 45).

Según este autor la planificación busca planificar de una manera eficaz a través de procedimientos lógicos con el único fin de alcanzar los objetivos de una organización.

Principios de la Planeación

Según Anzola (2002) mencionó:

Principio de la Precisión: Los planes no deben hacerse con afirmaciones vagas y genéricas, sino con la mayor precisión posible.

Principio de la Flexibilidad: Es dejar un margen para los posibles cambios que se pudieran dar, tanto buenos como malos.

Principio de la Unidad: Trabajar de una manera unida, coordinada e integrada para lograr la meta propuesta.

Análisis de FODA como parte de herramienta de planeación:

Según Anzola (2002) mencionó que es:

Una herramienta fundamental para la planeación estratégica es el análisis de FODA, que utiliza la matriz SWOT: Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, en español FODA, es de uso corriente para facilitar su memorización. Los elementos internos

son las fuerzas generadas y propias de la empresas, y a su vez las debilidades que por razones naturales cualquier organización tiene o se generan en razón del avance tecnológico y de administración de las demás empresas. (P. 45)

Los elementos externos: La competencia, fortalezas y estrategias, así como sus debilidades junto con el desarrollo económico, social, tecnológico, y las circunstancias políticas, representan oportunidades o amenazas.

FODA: es un método para evaluar fuerzas y oportunidades, debilidades y amenazas

Evaluación Interna: Las fuerzas son internas y requieren aprovechar para avanzar las debilidades son los problemas internos de eficiencia y efectividad.

Evaluación externa (del entorno): Las oportunidades son los elementos que existen en un momento dado, básicamente externo, que nos permiten avanzar hacia la visión estratégica. Amenaza lo que implica alerta a lo que se está por venir, que por igual resulta un peligro y debe ser corregido inmediatamente.

La cual el autor plantea que la planeación es una serie de pasos fijados con el fin de cumplir todo objetivo planteado haciendo uso de herramientas y una adecuada administración.

Dimensión organización:

Organizar abarca la manera de ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, con el objetivo de alcanzar las metas de la organización. (Anzola, 2002, p. 48)

Es decir es el proceso en el cual los miembros del equipo seguirán cumpliendo las metas en el tiempo establecido.

El autor manifestó que la organización es una acción de como están

estructurados los diferentes órganos o parte de un conjunto, complejo, conjunto de persona que pertenecen a un cuerpo o grupo organizado.

Según Anzola (2002) mencionó que es

La fase del proceso administrativo en el que se aplican las técnicas administrativas para estructurar una empresa u organización social, definiendo las funciones por áreas sustantivas, departamentos y puesto, estableciendo la autoridad en materia de toma de decisiones y la responsabilidad de los miembros que ocupan dichas unidades, así como las líneas de comunicación formal para facilitar la comunicación y cooperación de los equipos de trabajos, con la finalidad de alcanzar los objetivos y estrategias. (p. 52)

El autor manifestó que es la estructura de las relaciones que deben existir entre funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

Etapas de la organización

Según Anzola (2002), se “entiende por etapas la secuencia de actividades que hay que realizar para organizar o reorganizar a una empresa”.

División del trabajo: Separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo.

Jerarquización: Es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia.

Departamentalización: Es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades específicas, con base en su similitud.

Principios de organización

Principio de unidad de objetivo: Una estructura organizacional es eficaz si facilita la cooperación de los miembros hacia el logro de los objetivos de la empresa.

Principio Jerárquico: Cuando más clara sean las líneas de autoridad de cada nivel, más eficaz serán las decisiones y la comunicación organizacional.

Principio de equidad en carga de trabajo: El trabajo del administrador, cuando organiza una empresa, es equilibrar las cargas de trabajo de forma que todos los miembros tengan, acorde a sus niveles y capacidades técnicas, responsabilidades que se llevan a cabo dentro de una jornada normal de trabajo. La adecuada definición de las responsabilidades permite establecer el sistema de pagos, lo que dará también equidad en las remuneraciones.

Principio de Primicias de la autoridad lineal sobre la asesora. También es necesario aclarar que la autoridad, para fines de organización, se clasifica en lineal, y normativa. Esto se explica en un apartado especial. Pero el principio es que la autoridad de línea es quien decide, por tener responsabilidad. En todo caso, los asesores de una empresa sólo aconsejan y recomienda. En este caso de conflicto, el asesor va con el superior, quien toma decisión correspondiente.

Principio de primicia normativa. La autoridad normativa debe ser la reguladora y traductora de la estrategia a normas de operaciones, no a un nivel jerárquico que genere burocracia y aislamiento a las áreas.

Principio de unidad de mando. (Anzola, 2002) El autor manifestó que este principio indica que cada miembro de la organización debe ser responsable sólo frente a una autoridad. Esto no implica que el colaborador se aisle, sin espíritu de equipo.

Dimensión dirección

La dirección es la supervisión de una manera directa en los trabajadores en sus labores diarias, en la cual la eficiencia del gerente es un factor de suma importancia para lograr el éxito de la empresa. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización. Dirigir significa mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. (Anzola, 2002; p. 50).

También Anzola (2002) refirió que “es llevar a cabo actividades mediante las cuales el administrador establece el carácter y tono de su organización valores, estilo, liderazgo, comunicación y motivación”

El autor manifestó que consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión.

Medios o componentes de la Dirección

Integración: Consiste en conservar, desarrollar las capacidades, mediante gestión de conocimientos, de los recursos humanos internos y en su caso reclutar, seleccionar y contratar a los mejores recursos humanos disponibles en el mercado de trabajo, para cubrir los puestos de la estructura organizacional conforme a los requisitos y política salarial, para después cohesionarlos en la visión y valores de la empresa con el fin de que den lo mejor de sí.

Liderazgo: Capacidad directa que permite influir, motivar y comprometer a los colaboradores hacia el logro de los grandes retos de la organización.

Motivación: Fuente interna de la energía que mueve y entusiasma a las personas, dirigiendo su conducta hacia determinados objetivos y metas.

Comunicación: Procesos por los que se trasmite y recibe información: palabras, datos, hechos, ideas, conocimientos o pensamientos, así como actitudes y sentimientos que constituyen a la base del entendimiento,

comprensión o acuerdo en común.

Supervisión de resultados

Anzola (2002) sostuvo

Es un término que se usa en dos sentidos en la terminología administrativa y de gestión de empresas, por un lado, es un nivel jerárquico, regularmente cercano a los niveles operativos, es el primer nivel gerencial en la base de una pirámide jerárquica, por otro lado es una función de quien ejerce la dirección en cualquier nivel de la gerencia, de ahí la gerencia, la gestión supervisión y sean elementos indispensables de la dirección ejecutada.

Toma decisiones: Son resoluciones y definiciones sobre lo que se debe hacer ante situaciones ambivalentes, También se ha dicho que es la elección oportuna entre dos o más alternativas. (Anzola, 2002; p. 63)

Principios de dirección

De la armonía del objetivo o coordinación de interés: La dirección será eficiente en tanto se encamine hacia el logro de los objetivos.

Impersonalidad de mando: Se refiere a que la autoridad y su ejercicio, surgen como una necesidad de la organización para obtener ciertos resultados.

De la supervisión directa: Se refiere al apoyo y comunicación que debe proporcionar el dirigente a sus subordinados durante la ejecución de los planes.

De la vía jerárquica: Los canales de comunicación deben de ser transmitidos a través de los niveles jerárquicos correspondientes.

De la resolución del conflicto: Es la necesidad de resolver los problemas que

surjan, desde el principio y no dejar que crezcan.

Aprovechamiento del conflicto: A veces con los problemas que se presentan, se visualizan nuevas estrategias y se saca provecho de los problemas. (Anzola, 2002; p. 67)

El autor manifestó que es importante que el gerente o los directores se enfoquen en que se cumplan los objetivos mostrando su eficiencia en la dirección de la organización o empresa. Es decir que es en este punto que se toman las decisiones en función de lo planeado y organizado y es aquí donde se ve la facultad de la autoridad por sacar el máximo provecho de su grupo. La importancia de la dirección es primordial, ya que se trata de ejecutar, de llevar a la práctica, todo aquello que se ha planeado y organizado anteriormente, por medio de los trabajadores quienes se convierten así en los actores principales de toda institución. Administrar personas implica tratar de comprender su comportamiento individual y su comportamiento en grupos/equipos. También es indispensable tener nociones sobre técnicas de liderazgo, de motivación, comunicación, negociación de clima y cultura organizacional, es importante para poder lograr que los trabajadores se sientan identificados y comprometidos con la institución. Si se pretende comprender al trabajador es necesario contextualizarlo en sus sensaciones, percepciones, personalidades, actitudes, valores, pensamientos, motivaciones, emociones, memorias, inteligencias, aprendizaje.

Dimensión evaluación

La función de evaluación consiste en la medición y corrección del rendimiento de los componentes de la empresa, con el fin de asegurar que se alcancen los objetivos y los planes ideados para su logro. (Anzola 2002; p. 52).

Según este contexto mediante la evaluación se busca el cumplimiento de lo planteado y organizado con el fin de asegurar lo esperado.

La evaluación viene siendo como un elemento vital para el sistema administrativo, ya que de esto permite que la empresa se mantenga regulada en

términos deseados, a través de la planeación.

Elementos de la evaluación

Establecimiento de Estándares: Representan el estado de ejecución deseado, de hecho no es más que los objetivos definidos de la organización.

Medición de Resultados: Es medir la ejecución y los resultados, mediante la aplicación de unidades de medida, que deben ser definidas de acuerdo con los estándares.

Corrección: La utilidad concreta y tangible del control está en la acción correctiva para integrar las desviaciones con relación a los estándares.

Retroalimentación: Mediante ella la información obtenida se ajusta al sistema administrativo al correr del tiempo.

Control: Los buenos controles deben relacionarse con la estructura organizativa y reflejar su eficacia. Tiene la necesidad de medir los fenómenos que se presenta en la empresa, para tal efecto requiere de patrones generales que sirva de marco de referencia y le permitiera cuantificar para reconocer y comparar resultados. (Anzola, 2002; p.98)

Principios de la evaluación

De los objetivos: La evaluación se basa en función de los objetivos, la evaluación no es un fin, sino un medio para alcanzar los objetivos.

De la oportunidad: La evaluación debe de ser oportuna, debe de aplicarse antes de que se presente el error.

De las desviaciones: Todas las desviaciones que se originen deben de analizarse detalladamente y saber porque surgieron, para que en un futuro no se vuelvan a presentar.

Contabilidad: Se debe de justificar el costo, que este represente en dinero y tiempo, en relaciones con las ventajas reales que este aporte.

De la excepción: La evaluación debe de aplicarse a las actividades representativas, a fin de reducir costos y tiempo.

De la función controlada: La función que realiza la evaluación, no debe de estar involucrada con la actividad a controlar. (Anzola, 2002; p.99)

El autor manifestó que la evaluación tiene como objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos y por consiguiente como entidad su papel fundamental es asegurarse que exista un sistema de evaluación muy eficaz, de tal manera que se puedan ejercer las funciones de manera responsable y partiendo de lo que se quiere lograr como institución.

1.2.2. Bases Teóricas de la variable calidad del servicio

Hablar de calidad hoy en día se ha convertido en un interés constante de las instituciones públicas y privadas. Es por ello que los servicios que se brindan, buscan satisfacer cada vez más las exigencias y expectativas de los usuarios, lo que ocasiona que la palabra calidad evolucione y acoja diferentes conceptos según sea el tema a tratar.

Según Donabedian (2002) Definió:

La calidad de atención es obtener el mayor beneficio para el paciente, aplicando el conocimiento y la tecnología más avanzada teniendo presente los requisitos del paciente, así como las capacidades y limitaciones de los recursos de la institución, de acuerdo con los valores sociales importantes. (p.23)

Definición que tiene como principal participante al usuario, a la luz de los beneficios para este y según sus necesidades, sin perder de vista las competencias y habilidades técnicas y recursos con que debe contar en la atención, así como la importancia de los valores, que le confiere un enfoque que el todo es más importante que sus partes.

Para Donabedian la calidad es un concepto que relaciona dos dimensiones muy marcadas e interdependientes; una técnica representada por la aplicación de conocimientos y técnicas para la solución del problema del usuario y otra interpersonal representada por la relación que se establece entre el usuario y el colaborador de la organización.

En tal sentido se puede concluir que existe una fuerte relación de tres factores para brindar un servicio de calidad, la estructura o ambiente físico, los procedimientos administrativos y la percepción del usuario como resultado final.

Antes de abordar la definición de la calidad de servicio, es pertinente hacer algunas precisiones de la calidad de servicio: Los bienes que produce una organización pueden ser, según su contenido, de dos clases: Tangibles e intangibles. Los bienes tangibles suelen conocerse con el nombre de productos, son objetos físicos cuya utilización por el cliente satisface una necesidad. Los bienes intangibles se denominan, generalmente, servicios. Son inmateriales, tratándose de actos que recibe el cliente mediante los que satisface sus necesidades.

Según De la Peña (2013) “La calidad no es un concepto nuevo. La preocupación por la calidad, por hacer bien las cosas, han sido pauta de comportamiento de las sociedades en las diferentes etapas históricas” (p.35).

Según el autor el término de calidad viene siendo estudiado por las sociedades en función de hacer de mejorar las labores realizadas.

Ramos (2006) refirió que:

A partir de esta definición nota dos aspectos importantes del término, por un lado la subjetividad de su valoración y por otra la relatividad de la misma, el significado no es absoluto lo que indica que para uno en un determinado momento puede ser bueno y para otro puede ser malo haciendo referencia a una comparación que nos lleva a emitir un juicio sobre un producto o un servicio. (p. 45)

Según lo mencionado la calidad sufre variaciones de acuerdo a la percepción del usuario, de tal modo que busca una estandarización en los procesos de evaluación.

El concepto de calidad se refiere al estar en contacto permanente con los usuarios, preocupación por el proceso, conocimiento, capacitación, satisfacción del usuario. La definición más sencilla de la calidad fue inspirada por el trabajo de Deming (2007), que considera que en lo más básico el proveer buena calidad significa “hacer lo correcto en la manera correcta de inmediato”.

Para entender mejor la importancia de la calidad en la prestación de los servicios, es necesario establecer los aspectos teóricos que sustenten el presente estudio, tomando en cuenta la importancia del usuario como actor principal de los servicios en una organización que presta servicios.

Veliz y Villanueva (2013) sostuvieron:

Cubrir las expectativas del usuario depende en gran parte de los responsables de los que proveen servicios en las organizaciones, es decir los trabajadores (gerentes, trabajadores de los diferentes servicios, limpieza, mantenimiento, personal administrativo); depende del desarrollo de sus conocimientos, profesionales, técnicas y actitudes en el ámbito que les compete. En tal sentido, es necesario que los trabajadores que están en contacto directo con los usuarios tengan cubiertas sus expectativas personales, profesionales y laborales (Clima laboral óptimo), para que se pueda enfocar en los objetivos institucionales y realizar un trabajo de calidad, y cree un valor ineludible dentro de la organización y con ello lograr la satisfacción del usuario. (2013).

En este sentido el autor plantea que, quienes ofrecen la calidad deben primero tener una satisfacción en su vida tanto personal y profesional con ello reflejarán una satisfacción al usuario y de esta manera ofrecer un servicio o trabajo de calidad.

Dimensiones de la variable calidad de servicio

Dimensión aspectos técnicos: Con lo cual se pretende garantizar servicios seguros a los usuarios dentro de la balanza riesgo-beneficio.

Respecto a esta dimensión Donabedian (2002) afirmó:

Entre las circunstancias locales que pueden influir en cómo se evalúa la atención técnica, se encuentran diferencias en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales. [...] Esta es una norma importante que hay que establecer, pero en muchas situaciones no tiene relevancia inmediata, más bien, puede haber necesidad de calificar el rendimiento de los proveedores [...] comparándolo con los mejores resultados posibles a partir de los recursos de que éstos disponen. Resulta fácil aceptar esta modificación de normas cuando existen recursos materiales limitados, tal vez debe ser aceptada también cuando los proveedores del servicio padecen limitaciones de conocimiento y de capacidad que pueden atribuirse a causas sociales y ambientales generalizadas, y no a fallas individuales. (p.115).

Partiendo de esta afirmación podemos referir que es puntual considerar la calidad, tomando en cuenta lo que es sensatamente viable dentro de un ambiente determinado.

Dimensión humana

Refiere a las relaciones interpersonales, al trato humano, tradicionalmente desconocida y poco tratada cuando se habla de calidad siendo la parte fundamental de la atención al usuario ya que la razón de ser de un servicio es el ser humano como un todo bio-psicosocial. (Donabedian, 2002)

En este sentido la dimensión humana se relaciona al trato o a la comunión entre el que ofrece un servicio y el que lo solicita, creando un nexo capaz de satisfacer tanto al cliente o usuario, como al mismo servidor.

Las instituciones públicas y privadas, básicamente los servicios brindados a los niños del Centro de Atención Residencial, Lazos de Amor del INABIF, están dirigidos a una población vulnerable a riesgos, por lo tanto su sistema de atención debe ser digno para los infantes como ser humano que son, respetando su voluntad, sentimientos, decisiones, cultura, contexto social y familiar y necesidades, teniendo como pilares fundamentales en la ayuda inmediata, la atención, la persona, la familia, la información, el respeto a su privacidad, respeto por sus valores culturales y sociales, etnia, que hacen a cada una de las personas que acuden al servicio sea ser único y variable que se comportará diferente de acuerdo a las condiciones fisiológicas, emocionales y del entorno, los cuales lo llevan a tener necesidades y expectativas diferentes al momento de acudir al Centro de Atención Residencial.

La dimensión del contexto o entorno de la atención

Refiere al cúmulo de todas las condiciones e influencias externas que afectan a la comodidad de usuario y a su desarrollo, vale decir los conceptos de ventilación, calor, luz, dieta, limpieza y ruido, todos ellos componentes de dicho entorno. (Donabedian, 2002)

Por otro lado la dimensión entorno se refiere a las estructuras, confort y materiales necesarios tanto como para la comodidad del paciente como para el mejor desempeño de quien ofrece el servicio en función de su calidad como profesional e institución.

Definición de términos básicos

Definición de términos que se emplearán en el desarrollo del presente estudio:

Planeación es la acción y efecto de planear o planificar. Es el proceso y resultado de organizar una tarea simple o compleja teniendo en cuenta factores internos y externos orientados a la obtención uno o varios objetivos.

Organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas

relacionados que cumplen funciones específicas.

Dirección es la acción y efecto de dirigir (llevar algo hacia un término o lugar, guiar, encaminar las operaciones a un fin, regir, dar reglas, aconsejar u orientar).

Evaluación. Es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas.

Aspectos Técnicos son datos relacionados al proceso de transformación de las materias primas, en productos o servicios que serán requeridos por los consumidores.

Dimensión Humana está limitada y formada, por varios elementos: la religión, el alma, inmortalidad, la materia inerte, la vida orgánica, la ética y el comportamiento de los individuos, en particular, y en general, con el de las masas. El humano, una persona, tiene, ante todo, un alma, que es un principio interno, vital y espiritual, fuente de todas las funciones físicas y en concreto de las actividades mentales, una materia que lo forma y una ética, que conforma su estilo moral para con la vida y sus semejantes. La ética y el comportamiento están íntimamente relacionados con la forma de vida, y estos dos principios son alterados con la educación de esa persona, desde el nacimiento hasta la muerte, y es muy difícil que cambien cuando se mantuvieron constantes durante mucho tiempo.

Dimensión del Contexto o Entorno de la Atención. El entorno empresarial hace referencia a los factores externos a la empresa que influye en esta y condicionan su actividad. Entorno empresarial o marco externo no es un área, es un todo, y no permite su desarrollo. De este modo, la empresa puede considerarse como un sistema abierto al medio en el que se desenvuelve, en el que influye y recibe influencias.

1.3. Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Para Hernández (2009) refiere que: “Toda investigación trata de encontrar una solución desde su propio modelo, es decir su planteamiento teórico es llevado a la práctica y requiere de justificar que dicho enfoque si funcionará”. (p.1)

La investigación permite complementar los conocimientos adquiridos dentro del panorama donde se busca una relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. El basarnos en antecedentes y teorías ya existentes, nos permite aportar nuevas propuestas para engrandecer las ciencias administrativas y empresariales sobre estos temas tanto en el ámbito privado y estatal.

1.3.2 Justificación social.

Partridge y Mejía (2013) manifiestan lo siguiente:

La pobreza y la exclusión social le deniegan a una persona la libertad de elegir entre distintas oportunidades para realizar su potencial humano. La pobreza no es simplemente un sinónimo de bajo ingreso; también impide que la gente participe en el proceso de desarrollo porque está excluida de las oportunidades educativas, los sistemas de justicia, la seguridad personal, de la propiedad, los servicios de salud, las instituciones financieras y los derechos humanos básicos (p.28)

Es importante considerar que el personal de INABIF desarrolla su labor en beneficio de poblaciones de personas en condiciones de vulnerabilidad y en situaciones de riesgo social, en una atención directa como indirecta.

1.3.3 Justificación metodológica

Al respecto Galán (2010) señala lo siguiente “En una investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto por realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable” (p.32).

Al no existir un instrumento que permita medir la gestión administrativa y la calidad de servicio a los niños en el Centro de Atención Residencial Lazos de Amor del INABIF, se ha adecuado un instrumento para medir esas variables a partir de Anzola y Donabedian, para la mejora de procesos de gestión.

Además, la presente investigación surge debido a la ausencia de trabajos similares realizados en el Centro de Atención Residencial Lazos de Amor del INABIF.

1.4. Problema

A nivel mundial el desarrollo administrativo se ha convertido en “una lucha sin tregua” debido a la globalización y al uso de la tecnología, en consecuencia, ahora se requieren organizaciones más competitivas que puedan utilizar la administración como una herramienta determinante para tener los recursos necesarios para el desarrollo eficiente de las gestiones de las organizaciones.

En América Latina, se requiere de una planificación y gestión pública por resultados, para fortalecer su desarrollo. Desde la perspectiva de las sociedades más desiguales, la modernización tiene que ver con sus aspiraciones y la necesidad de construir una visión de futuro conjunta. Aquí entra justamente el papel del Estado como un ente que permanece en el tiempo más allá de los períodos gubernamentales, que debe encargarse de coordinar y articular estas diferentes visiones que integran los diversos grupos de un país. Esto lleva al planteamiento de tener planificación en las políticas públicas, mediante un Estado presente, visible, fuerte y reconocido como un ente articulador desde la perspectiva de las sociedades más desiguales, la modernización tiene que ver aspiraciones y la necesidad de construir una visión de futuro conjunta” de las demandas sociales y que considera las finanzas públicas como un elemento central de la gestión pública.

Por otra parte, la importancia de ofrecer servicios de calidad, es cada vez más esencial en el mundo. Los usuarios son más exigentes y tienen una gran

noción de lo que implica la calidad. Para cumplir con estas expectativas, se han desarrollado numerosas técnicas y herramientas para medir y asegurar la calidad de los productos ofrecidos por el sector. Sin embargo, en el caso de los servicios, esto es aún más complejo, dada la naturaleza subjetiva que los caracteriza.

Desde el punto de vista del servicio, para Reyes, Mayo y Loredó (2009) se considera que un servicio no es un elemento físico en su totalidad, sino que es el resultado de las actividades generadas por el proveedor para satisfacer al cliente.

Y mediante los principios de la gestión administrativa se mejorará la planeación, control, análisis y la toma de decisiones en la institución; así como la economía, eficiencia y efectividad de los sistemas de administración, determinándose los errores o las irregularidades para así recomendar las medidas correctivas más adecuadas.

A nivel nacional, en los últimos años se han dado avances significativos en materia de Modernización del Estado. Entre los más importantes se pueden mencionar el proceso de descentralización, la simplificación administrativa, mayor transparencia y la asignación presupuestal bajo una lógica de presupuesto por resultados. Sin embargo, aún no se ha logrado un Estado que actúe de manera articulada y eficiente, sobre todo en la provisión de bienes y prestación de servicios de carácter social. Es por ello que los ciudadanos y ciudadanas aún no sienten que el Estado está presente y si está, éste no les brinda servicios de calidad.

La gestión pública moderna reconoce al ciudadano como su fin y su razón de ser. No se sirve a sí misma, sino que está enfocada en conocer y atender de manera óptima las necesidades de los ciudadanos. Ello supone que las instituciones de la administración pública cuenten con funcionarios y servidores idóneos para el puesto, motivados para servir, y respetuosos de los principios éticos de la función pública. Una gestión pública que rinda cuentas a la ciudadanía, que promueva su participación en la toma de decisiones y se somete a su fiscalización; una gestión pública que cuenta con procesos modernos de

producción de los bienes y servicios que apuntan a brindar una mayor satisfacción a los ciudadanos y ciudadanas al menor costo posible

Las entidades públicas cuentan con recursos económicos y humanos disponibles, los cuales no están siendo adecuadamente utilizados ni canalizados, debido a diversos factores como son: Desvío de políticas, objetivos y metas establecidos por las instituciones, incumplimiento de las normas internas y legales aplicables, desinformación a la administración, estrategias no efectivas para evaluar el sistema de gestión administrativa y calidad de servicio, inexactitud en la información, inadecuada asesoría, etcétera. (Suarez, 2012)

En el Perú se calcula que existen aproximadamente 17 mil niños, niñas y adolescentes en estado de abandono albergados en Centros de Atención Residencial (CAR), tanto públicos como privados. Al respecto el Estado peruano debe hacer prevalecer el interés superior del niño consagrado en la “Doctrina de la Protección Integral” con la finalidad de respetar, garantizar y satisfacer los derechos de los niños, niñas y adolescentes como persona en proceso de desarrollo.

A nivel institucional la presente investigación se llevará a cabo en el Centro de Atención Residencial Lazos de Amor. Este CAR tiene la capacidad para albergar 80 residentes entre 3 y 12 años de edad que se encuentran en situación de abandono moral o riesgo social (fallecimiento de padres, maltrato infantil, padres consumidores o con comportamientos que ponen en riesgo la integridad física y moral de sus hijos, ambientes inadecuados y riesgosos para el desarrollo de los niños, niñas y adolescentes). El objetivo del centro es brindar una formación integral a niños, niñas y adolescentes con parentesco de hermanos para puedan fortalecer sus facultades intelectuales, físicas y morales. De esta manera se busca propiciar la reinserción familiar y social, brindando servicios como: atención a necesidades básicas (alimentación, nutrición, vestimenta y vivienda); servicios de salud integral (diagnóstico, evaluación médica, el control y tratamiento de enfermedades, así como el análisis psicológico correspondiente), servicio de soporte social (obtención del Documento Nacional de Identidad – DNI,

inscripción al Sistema Integral de Salud, reinserción escolar, acogimiento familiar, etc.). Sin embargo, últimamente se ha observado que el continuo cambio de la plana administrativa, Director y Administrador, está perjudicando la gestión y el servicio que se brinda en este Centro de Atención Residencial. Existe mal manejo del presupuesto designado quizá por una falta de planificación, en muchas ocasiones los niños se han quedado sin artículos de limpieza básicos por falta de dinero o no se contaba con el presupuesto para la compra de pan. Asimismo cada dirección que llega tiene diferente organización, por lo que no permite que las actividades programadas en la gestión anterior se desarrollen a cabalidad dejándolas muchas veces inconclusas en perjuicio de los residentes. Por otro lado se ve una falta de control y evaluación del personal que tiene que ser idóneo para la atención de los niños, niñas y adolescentes, ya que se encuentran en una edad de formación y cambios constantes en la adolescencia y de rebeldía la cual tiene que ser controlada por personas capacitadas que cumplan estrictamente con la preparación académica para encargarse del cuidado de estos niños. Este trabajo de investigación pretende conocer que relación guarda la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Atención Residencial Lazos de Amor del INABI.

Por lo expuesto anteriormente se plantea la siguiente interrogante:

1.4.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016?

1.4.2. Problemas Específicos

Problema Específico 1

¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016?

Problema Específico 2

¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016?

1.5. Hipótesis**1.5.1. Hipótesis general**

Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.

1.5.2. Hipótesis específicas**Hipótesis específica 1**

Existe relación directa entre la planeación y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.

Hipótesis específica 2

Existe relación directa entre la organización y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.

Hipótesis específica 3

Existe relación directa entre la dirección y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.

Hipótesis específica 4

Existe relación directa entre la evaluación y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.

1.6.2. Objetivos Específicos

Objetivo Específico 1

Determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre la evaluación y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

2.1.1. Definición conceptual

Variable 1: Gestión administrativa

Anzola (2002) mencionó que:

La gestión administrativa son todas las actividades que se realizan en la coordinación de esfuerzo de un grupo, es decir la manera eficaz de alcanzar los objetivos planteados por la organización con ayuda del recurso humano tomando en cuenta las labores esenciales como los son la planeación, organización, dirección y evaluación.

Variable 2: Calidad de servicio

Según Donabedian (2002) mencionó que:

La calidad de atención es obtener el mayor beneficio para el usuario, aplicando el conocimiento y la tecnología más avanzada teniendo presente los requisitos del usuario, así como las capacidades y limitaciones de los recursos de la institución, de acuerdo con los valores sociales importantes.

2.2. Definición Operacional de las variables

La operacionalización de las variables está estrechamente vinculada a la técnica de la encuesta que se utilizó para la recolección de datos. La misma que es compatible con los objetivos de la investigación, a la vez que responde al enfoque cuantitativo, y al tipo de estudio que se realizó.

Bernal (2006) afirmó que: La definición operacional “define el conjunto de procedimientos, actividades, operaciones para medir o recolectar datos con respeto a una variable” (p24).

Variable 1: Gestión administrativa

Las dimensiones con las cuales se midieron fueron 4: Planeación con indicadores como diseño de programación; Organización con indicadores como valores

institucionales, perfiles; Dirección con indicadores como condiciones, motivación, adiestramiento y por último la dimensión Evaluación con indicadores como monitoreo, procesos, revisión, seguimiento a nivel gerencial, evaluación de manuales, supervisión.

Variable 2: Calidad de servicio

Las dimensiones con las cuales se midieron fueron 3: Aspectos Técnicos de la atención, con indicadores como orientación, ejecución, evaluación, solución del problema; Humana con indicadores como trato cordial, amable; Contexto o entorno de la atención con indicadores como limpieza y orden de los ambientes y baños, iluminación de ambientes y comodidad en el servicio.

Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión administrativa

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | escala | Nivel y rango |
|--------------|-------------------------------|----------------|--------------|---------------|
| Planeación | Diseño de | 1,2,3,4,5 | | |
| | Programación | | | |
| Organización | Valores institucionales | 6,7,8,9,10 | | Eficiente |
| | Perfiles | | Siempre | (74 -100) |
| | | | Casi siempre | Regular |
| | Condiciones de motivación | | A veces | (47- 73) |
| Dirección | Adiestramiento | 11,12,13,14,15 | Casi nunca | Deficiente |
| | Monitoreo | | Nunca | (20 – 46) |
| | Procesos | | | |
| | Revisión | | | |
| Evaluación | Seguimiento a Nivel Gerencial | 16,17,18,19,20 | | |
| | Evaluación de Manuales | | | |
| | Supervisión | | | |
| | | | | |

Fuente: Extraído y adaptado de Anzola (2002)

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad de servicio

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | escala | Nivel y rango |
|---|---|--------------------------|---|--|
| Aspectos Técnicos de la atención | Orientación Ejecución Evaluación | 1,2,3,4,5 | | |
| | Solución del Problema. Orientación sobre el procedimiento a seguir y la solución del problema. | | | |
| Humana | Trato Cordial Amable Interés manifiesto de del profesional que atiende y la solución del problema. | 6,7,8, 9,10,11,12,13 | Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca | Bueno (74 -100) Regular (47- 73) Malo (20 – 46) |
| | Confidencialidad de la problemática que presenta el niño | | | |
| Contexto o Entorno de la atención | Limpieza y orden de los ambientes y baños. Iluminación de ambientes. Comodidad en el servicio brindado. | 14,15,16,17,18,1 9,20 | | |

Fuente: Extraído y adaptado de Donabedian (2002)

2.3. Metodología

El método de la investigación es hipotético deductivo en razón a que se observa la realidad, describe la realidad y se plantea un problema, asimismo se van deduciendo hipótesis, este trabajo ha sido elaborada bajo el enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional.

Según Sánchez y Reyes (2006), este tipo de enfoque “supone procedimientos estadísticos de procesamiento de datos, hace uso de la estadística descriptiva y/o inferencial”. (p.19)

Se analizaron e interpreto todo fenómeno propio de la realidad intervenida con la finalidad de buscar una relación entre las variables gestión administrativa con la calidad de servicio en el INABIF.

2.4. Tipos de estudio

El estudio se definió como una investigación de tipo sustantiva, ya que “trata de responder a los problemas teóricos, está orientada a describir, explicar y predecir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica”. (Sánchez y Reyes, p.14, 1996)

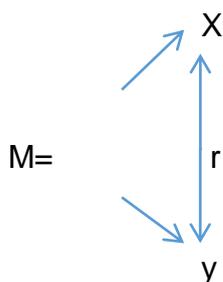
La presente investigación es sustantiva, dado que nos orientamos solamente a teorizar sobre la realidad más no intervenir en ella.

2.5. Diseño

Diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional:

Según lo manifestado por Hernández, Fernández y Baptista (2010) “No hay manipulación de variables. Transversal, por recopilar datos en un solo momento dado, y finalmente descriptivo correlacional por que describe un fenómeno, así como, establecer la relación entre dos o más variables”. (p. 149)

Estudio de correlación ya que su propósito es determinar el grado de relación entre variables, para lo cual detecta las variaciones entre una y otra: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre en ambas variables. La investigación determinó el diseño descriptivo correlacional, con el esquema:



M = Muestra de estudio

x = Observación de la variable 1

y = Observación de la variable 2

r = Relación entre las variables

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación (p.425).

La población, objeto de estudio, estuvo constituida por un total de 75 trabajadores del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016, siendo censal ya que se tomó a toda la población en su totalidad.

Criterios de Selección

Criterios de inclusión

Trabajadores administrativos

Voluntarios para la aplicación del instrumento

Criterios de exclusión:

Trabajadores no administrativos

Trabajadores que no deseen participar para la aplicación del instrumento

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnica

En cuanto a la técnica para la medición de ambas variables se utilizó la encuesta, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es una técnica basada en preguntas, a un número considerable de personas, utilizando cuestionarios, que mediante preguntas, efectuadas en forma personal, telefónica, o correo, permiten indagar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, conocimientos, modos y calidad de vida, situación ocupacional, cultural, etcétera, dentro de una comunidad determinada.

2.7.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó fue la escala de opinión, la cual es un instrumento de medición que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente. (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

El instrumento que se utilizó se midió a través de la escala de Likert graduado de la siguiente manera:

| | |
|--------------|-----|
| Nunca | (1) |
| Casi nunca | (2) |
| A veces | (3) |
| Casi siempre | (4) |
| Siempre | (5) |

Escala de Opinión 1:

El cual mide a la gestión administrativa, fue elaborado y validado por expertos consta de 20 ítems, los cuales se agruparon en 4 dimensiones, que calificaron a la gestión administrativa. Los indicadores son las siguientes: diseño de programación, valores institucionales, perfiles, condiciones de motivación,

adiestramiento, monitoreo, procesos, revisión, seguimiento a nivel gerencial, evaluación de manuales, supervisión.

Los criterios que se tomaron en cuenta son: Nunca (1 punto), casi nunca (2 puntos), a veces (3 puntos), casi siempre (4 puntos) y siempre (5 puntos).

Escala de Opinión 2:

El cual mide a la calidad de servicio, fue elaborado y validado por expertos consta de 20 ítems. Se Consideró los siguientes indicadores: orientación, ejecución, evaluación, solución del problema, orientación sobre el procedimiento a seguir y la solución del problema, trato cordial, interés manifiesto del profesional que atiende y la solución del problema, confidencialidad de la problemática que presenta el niño, limpieza y orden de los ambientes y baños, iluminación de ambientes, comodidad en el servicio brindado.

Los criterios que se tomaron en cuenta fueron: Nunca (1 punto), casi nunca (2 puntos), a veces (3 puntos), casi siempre (4 puntos) y siempre (5 puntos).

Ficha técnica del instrumento de la variable gestión administrativa

Autor: Adaptado de Anzola (2002)

Propósito: Conocer el nivel de la gestión administrativa

Significación: Una puntuación se considera alta o baja según el número de respuestas. La puntuación mínima es de 20 y la máxima es de 100. Un puntaje alto significa un nivel eficiente de la gestión administrativa y un puntaje bajo indica un nivel deficiente.

Grupo de referencia: El instrumento va dirigido a trabajadores del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF.

Extensión: La prueba consta de 20 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 25 minutos.

Material a utilizar: Cuadernillo con la descripción de ítems para cada dimensión.

Interpretación: Para determinar el nivel de la gestión administrativa se utilizaron los siguientes rangos:

Eficiente (74 -100)

Regular (47- 73)

Deficiente (20 – 46)

Ficha técnica del instrumento de la variable calidad de servicio

Autor: Adaptado de Donabedian (2002)

Propósito: Conocer el nivel de la calidad de servicio

Significación: Una puntuación se considera alta o baja según el número de respuestas. La puntuación mínima es de 20 y la máxima es de 100. Un puntaje alto significa un nivel bueno de la calidad de servicio y un puntaje bajo indica un nivel malo.

Grupo de referencia: El instrumento va dirigido a trabajadores del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF.

Extensión: La prueba consta de 20 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 25 minutos.

Material a utilizar: Cuadernillo con la descripción de ítems para cada dimensión.

Interpretación: Para determinar el nivel de la calidad de servicio se utilizaron los siguientes rangos:

Bueno (74 -100)

Regular (47- 73)

Malo (20 – 46)

2.7.3. Validez y Confiabilidad.

Validez

Para la validez de los instrumentos se hizo a través de la consulta de profesionales, llamada juicio de expertos como se muestra en la siguiente tabla

Tabla 3

Validez de contenido del instrumento gestión administrativa

| Indicador | Exp 1 | Exp 2 | Exp 3 | Determinación |
|-------------|-------|-------|-------|---------------|
| Claridad | SI | SI | SI | Aplicable |
| Pertinencia | SI | SI | SI | Aplicable |
| Relevancia | SI | SI | SI | Aplicable |

Mediante la validación se obtuvo una calificación de aplicable sobre el instrumento propuesto, habiéndose ajustado el cuestionario de acuerdo a las recomendaciones de los expertos.

Tabla 4

Validez de contenido del instrumento calidad de servicio

| Indicador | Exp 1 | Exp 2 | Exp 3 | Determinación |
|-------------|-------|-------|-------|---------------|
| Claridad | SI | SI | SI | Aplicable |
| Pertinencia | SI | SI | SI | Aplicable |
| Relevancia | SI | SI | SI | Aplicable |

Mediante la validación se obtuvo una calificación de aplicable sobre el instrumento propuesto, habiéndose ajustado el cuestionario de acuerdo a las recomendaciones de los expertos.

Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad se obtuvo con una prueba de 20 colaboradores de tipología similar a la población.

En cuanto a la confiabilidad, se realizó la prueba de Alfa de Cronbach para las variables mostradas en los siguientes cuadros

Tabla 5

Nivel de confiabilidad del instrumento gestión administrativa

| Estadísticos de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0,826 | 20 |

La prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,826 presenta un excelente nivel de confiabilidad, en el cual el instrumento presenta fiabilidad permitiendo su aplicación para la obtención de los datos.

Tabla 6

Nivel de confiabilidad del instrumento calidad de servicio

| Estadísticos de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0,830 | 20 |

La prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,830 presenta un excelente nivel de confiabilidad, el cual el instrumento presenta fiabilidad permitiendo su aplicación para la obtención de los datos.

2.8. Métodos de análisis de datos

Para mostrar los resultados obtenidos, se trabajó con tablas de frecuencias, porcentajes y figuras de barras, elementos que ayudaron a ver descripciones y posible relación entre las variables de estudio y según el resultado de significancia de la prueba de normalidad se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman.

El análisis de los datos, se obtuvo con el software SPSS versión 22.

Con respecto a la parte descriptiva se obtuvo los siguientes baremos de la

variable y dimensiones:

Tabla 7

Baremos de la variable gestión administrativa

| Variable | gestión | Dimensión | Dimensión | Dimensión | Dimensión |
|----------------------|---------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| administrativa | | planeación | organización | dirección | evaluación |
| Eficiente (74 -100) | | Eficiente (19-25) | Eficiente (19-25) | Eficiente (19-25) | Eficiente (19-25) |
| Regular (47- 73) | | Regular (12-18) | Regular (12-18) | Regular (12-18) | Regular (12-18) |
| Deficiente (20 – 46) | | Deficiente (5-11) | Deficiente (5-11) | Deficiente (5-11) | Deficiente (5-11) |

Tabla 8

Baremos de la variable calidad de servicio

| Variable | calidad de | Dimensión | aspectos | Dimensión Humana | Dimensión contexto |
|------------------|------------|-----------------|----------|------------------|--------------------|
| servicio | | Técnicos | de la | | o entorno de la |
| | | atención, | | | atención |
| Bueno (74 -100) | | Bueno (19-25) | | Bueno (30-40) | Bueno (27 -35) |
| Regular (47- 73) | | Regular (12-18) | | Regular (19-29) | Regular (17- 26) |
| Malo (20 – 46) | | Malo (5-11) | | Malo (8-18) | Malo (7 – 16) |

Con respecto a la parte inferencial se utilizó la prueba Rho de Spearman, la cual es para datos no paramétricos, midiendo la relación entre las variables de estudio, teniendo en cuenta los siguientes valores:

Tabla 9

Valores de -1 a 1 de la correlación de Spearman

| Signo y valor numérico | Descripción |
|------------------------|--|
| | (A mayor X, menor Y, de manera proporcional.) |
| -1.00 | Correlación negativa perfecta |
| -0.90 | Correlación negativa muy fuerte |
| -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.50 | Correlación negativa media |
| -0.25 | Correlación negativa débil |
| -0.10 | Correlación negativa muy débil |
| 0.00 | No existe correlación alguna entre las variables |
| 0.10 | Correlación positiva muy débil |
| 0.25 | Correlación positiva débil |
| 0.50 | Correlación positiva media |
| 0.75 | Correlación positiva considerable |
| 0.90 | Correlación positiva muy fuerte |
| 1.00 | Correlación positiva perfecta |
| | (A mayor X, mayor Y, o menor X, menor Y, de manera proporcional) |

2.9. Aspectos éticos

La presente tesis de investigación cumplió con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, los cuales sugieren a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación.

Asimismo, se respetó la autoría de la información bibliográfica, por ello se hizo referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que ésta conlleva.

III. Resultados

3.1. Descripción de los resultados

Tabla 10

Distribución de datos según la variable gestión administrativa

| Gestión administrativa | n | % |
|------------------------|----|--------|
| Eficiente | 21 | 28,00 |
| Regular | 39 | 52,00 |
| Deficiente | 15 | 20,00 |
| Total | 75 | 100,00 |

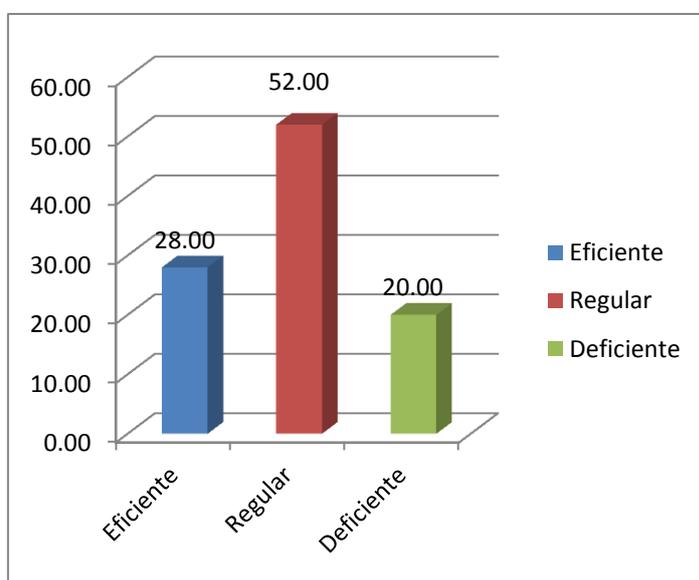


Figura 1: Datos según la variable gestión administrativa

En la tabla 10 y figura 1 se observa que el 28.00 % de los trabajadores perciben una gestión administrativa de nivel eficiente, el 52.00% perciben un nivel regular y un 20.00% un nivel deficiente.

Tabla 11

Distribución de datos según la dimensión planeación

| Planeación | n | % |
|------------|----|--------|
| Eficiente | 18 | 24,00 |
| Regular | 40 | 53,33 |
| Deficiente | 17 | 22,67 |
| Total | 75 | 100,00 |

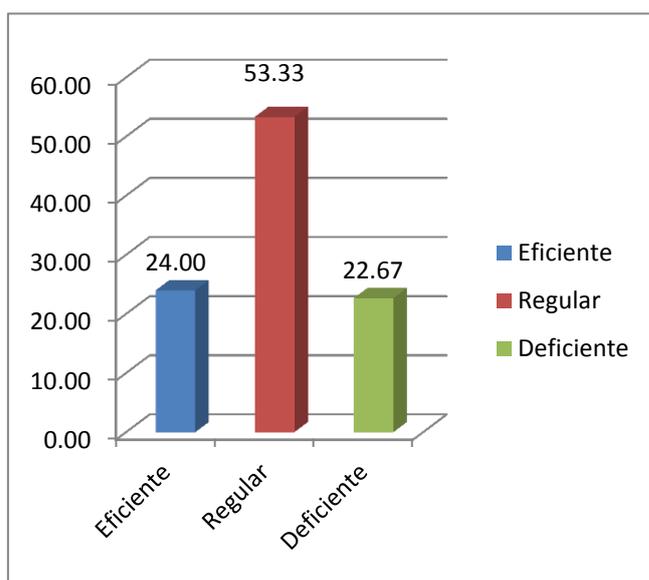


Figura 2: Datos según la dimensión planeación

En la tabla 11 y figura 2 se observa que el 24.00 % de los trabajadores perciben una planeación de nivel eficiente, el 53.33% perciben un nivel regular y un 22.67% un nivel deficiente.

Tabla 12

Distribución de datos según la dimensión organización

| Organización | n | % |
|--------------|----|--------|
| Eficiente | 24 | 32,00 |
| Regular | 32 | 42,67 |
| Deficiente | 19 | 25,33 |
| Total | 75 | 100,00 |

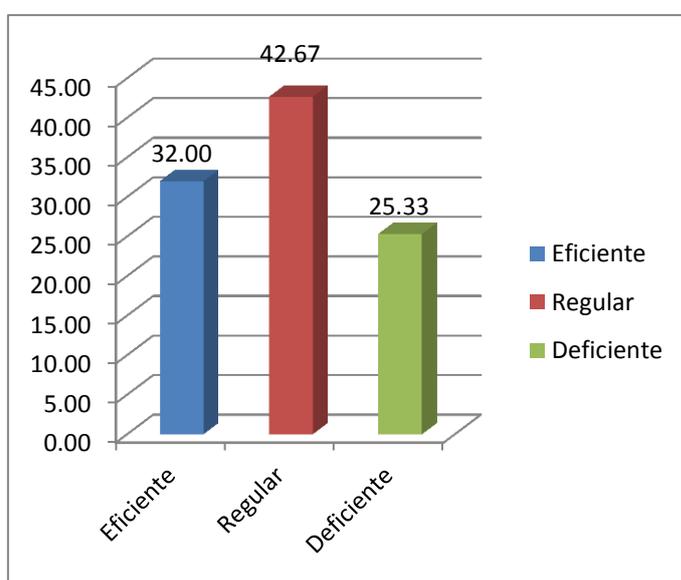


Figura 3: Datos según la dimensión organización

En la tabla 12 y figura 3 se observa que el 32.00 % de los trabajadores perciben una organización de nivel eficiente, el 42.67% perciben un nivel regular y un 25.33% un nivel deficiente.

Tabla 13

Distribución de datos según la dimensión dirección

| Dirección | n | % |
|------------|----|--------|
| Eficiente | 23 | 30,67 |
| Regular | 31 | 41,33 |
| Deficiente | 21 | 28,00 |
| Total | 75 | 100,00 |

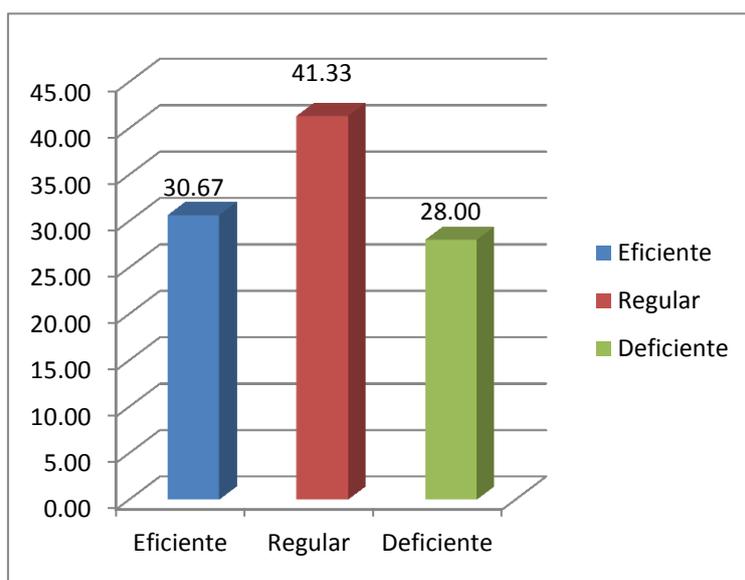


Figura 4: Datos según la dimensión dirección

En la tabla 13 y figura 4 se observa que el 30.67 % de los trabajadores perciben una dirección de nivel eficiente, el 41.33% perciben un nivel regular y un 28.00% un nivel deficiente.

Tabla 14

Distribución de datos según la dimensión evaluación

| Evaluación | n | % |
|------------|----|--------|
| Eficiente | 15 | 20,00 |
| Regular | 37 | 49,33 |
| Deficiente | 23 | 30,67 |
| Total | 75 | 100,00 |

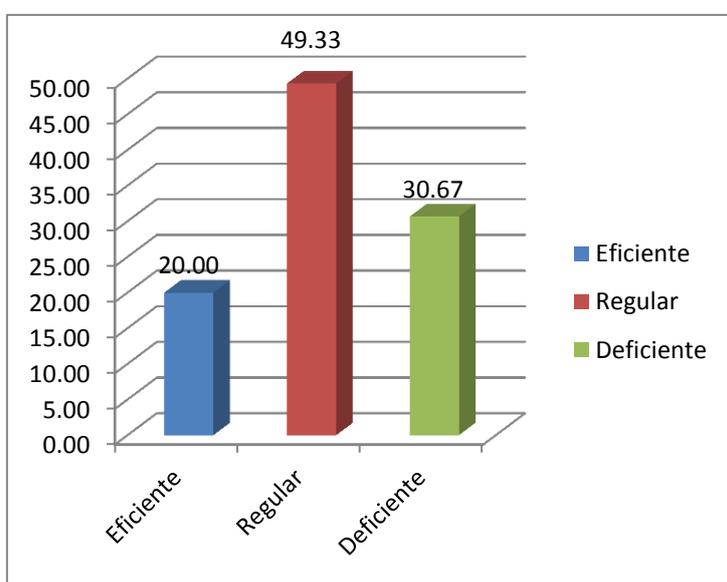


Figura 5: Datos según la dimensión evaluación

En la tabla 14 y figura 5 se observa que el 20.00% de los trabajadores perciben una evaluación de nivel eficiente, el 49.33% perciben un nivel regular y un 30.67% un nivel deficiente.

Tabla 15

Distribución de datos según la variable calidad de servicio

| Evaluación | n | % |
|------------|----|--------|
| Bueno | 24 | 32,00 |
| Regular | 31 | 41,33 |
| Malo | 20 | 26,67 |
| Total | 75 | 100,00 |

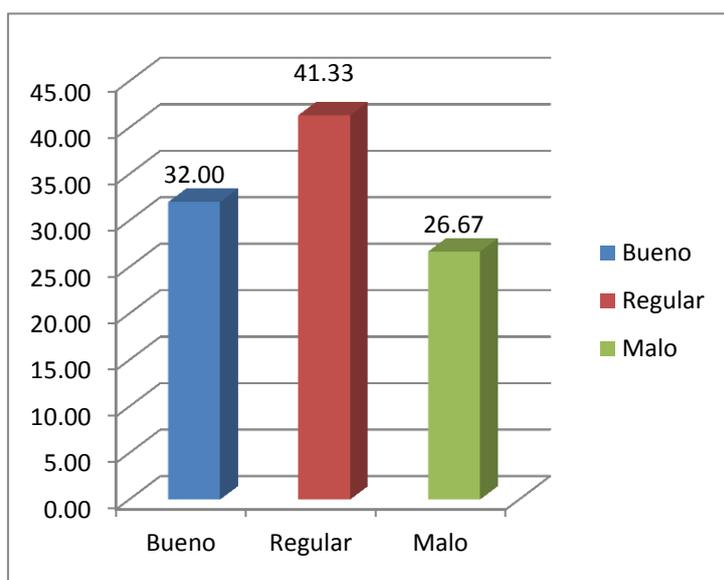


Figura 6: Datos según la variable calidad de servicio

En la tabla 15 y figura 6 se observa que el 32.00 % de los trabajadores presentan una calidad de servicio de nivel bueno, el 41.33% presentan un nivel regular y un 26.67% un nivel malo.

Tabla 16

Distribución de datos según la dimensión aspectos técnicos de la atención

| Aspectos Técnicos de la atención | n | % |
|----------------------------------|----|--------|
| Bueno | 19 | 25,33 |
| Regular | 33 | 44,00 |
| Malo | 23 | 30,67 |
| Total | 75 | 100,00 |

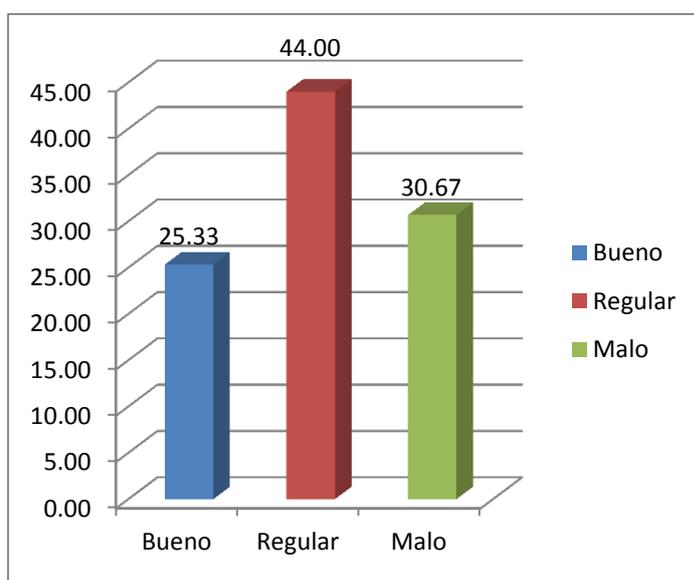


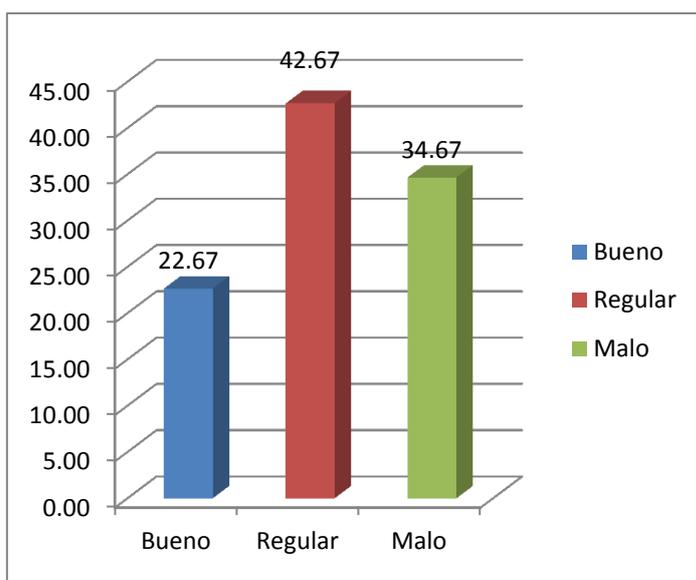
Figura 7: Datos según la dimensión aspectos técnicos de la atención

En la tabla 16 y figura 7 se observa que el 25.33 % de los trabajadores manifiestan que los aspectos técnicos de la atención se encuentran en un nivel bueno, el 44.00% presentan un nivel regular y un 30.67% un nivel malo.

Tabla 17

Distribución de datos según la dimensión humana

| Humana | n | % |
|---------|----|--------|
| Bueno | 17 | 22,67 |
| Regular | 32 | 42,67 |
| Malo | 26 | 34,67 |
| Total | 75 | 100,00 |

*Figura 8: Datos según la dimensión humana*

En la tabla 17 y figura 8 se observa que el 22.67 % de los trabajadores presentan un trato humano en un nivel bueno, el 42.67% presentan un nivel regular y un 34.67% un nivel malo.

Tabla 18

Distribución de datos según la dimensión contexto o entorno de la atención

| Contexto o entorno de la atención | n | % |
|-----------------------------------|----|--------|
| Bueno | 25 | 33,33 |
| Regular | 34 | 45,33 |
| Malo | 16 | 21,33 |
| Total | 75 | 100,00 |

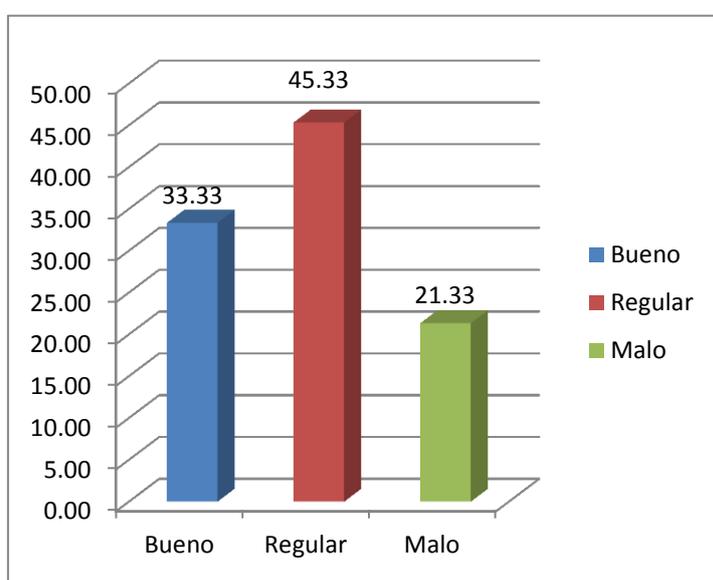


Figura 9: Datos según la dimensión contexto o entorno de la atención

En la tabla 18 y figura 9 se observa que el 33.33 % de los trabajadores manifiestan un contexto o entorno de la atención en un nivel bueno, el 45.33% presentan un nivel regular y un 21.33% un nivel malo.

3.2 Contrastación de las hipótesis

3.2.1 Hipótesis principal

Ho: No existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.

Ha: Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.

Tabla 19

Prueba de correlación según Spearman entre la gestión administrativa y la calidad del servicio

| | | Gestión administrativa | Calidad de servicio |
|-----------------|------------------------|------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Gestión administrativa | 1,000 | ,537** |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | Calidad de servicio | ,537** | 1,000 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 19 la variable gestión administrativa está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

3.2.2 Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación directa entre la planeación y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.

Ha: Existe relación directa entre la planeación y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.

Tabla 20

Prueba de correlación según Spearman entre la planeación y la calidad del servicio

| | | | Planeación | Calidad del servicio |
|-----------------|----------------------|----------------------------|------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Planeación | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,511** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 75 | 75 |
| | Calidad del servicio | Coeficiente de correlación | ,511** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 75 | 75 |

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

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 20 la planeación está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.511 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

3.2.3 Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación directa entre la organización y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.

Ha: Existe relación directa entre la organización y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.

Tabla 21

Prueba de correlación según Spearman entre la organización y la calidad de servicio

| | | | Organización | Calidad de servicio |
|-----------------|---------------------|----------------------------|--------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Organización | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,566** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 75 | 75 |
| | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | ,566** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 75 | 75 |

| | | Organización | Calidad de servicio |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Organización | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,566** |
| | | N | . 75 |
| | Calidad de servicio | Coefficiente de correlación | ,566** |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 |
| | | N | . 75 |

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

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 21 la organización está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.566 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

3.2.4 Hipótesis específica 3

H0: No existe relación directa entre la dirección y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.

Ha: Existe relación directa entre la dirección y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.

Tabla 22

Prueba de correlación según Spearman entre la dirección y la calidad del servicio

| | | Dirección | Calidad de servicio |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Dirección | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,549** |
| | | N | . 75 |
| | Calidad de servicio | Coefficiente de correlación | ,549** |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 |
| | | N | . 75 |

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

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 22 la dirección está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de

Spearman de 0.549 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

3.2.5 Hipótesis específica 4

H0: No existe relación directa entre la evaluación y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.

Ha: Existe relación directa entre la evaluación y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.

Tabla 23

Prueba de correlación según Spearman entre la evaluación y la calidad de servicio

| | | | Calidad de Evaluación servicio | |
|--------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Evaluación | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,587** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 75 | 75 |
| | Calidad de servicio | Coefficiente de correlación | ,587** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 75 | 75 |

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

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 23 la evaluación está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.587 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

IV. Discusión

En cuanto a la hipótesis general la variable gestión administrativa está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, tomando en cuenta los resultados descriptivos en los cuales el 28.00 % de los trabajadores perciben una gestión administrativa de nivel eficiente, el 52.00% perciben un nivel regular y un 20.00% un nivel deficiente. Por otro lado el 32.00 % de los trabajadores presentan una calidad de servicio de nivel bueno, el 41.33% presentan un nivel regular y un 26.67% un nivel malo. En la revisión de investigaciones como la de (Álvarez, 2012), hizo una investigación sobre satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales en la Universidad Católica Andrés Bello Caracas Venezuela. Cuyos resultados presentaron un valor global de 1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25.4% por lo que existe oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total, en términos generales los usuarios consideran que el servicio en PDVAL supera lo esperado en la infraestructura, fiabilidad y la interacción personal y es peor de lo esperado en cuanto al tiempo de espera. Existiendo una similitud con la presente tesis en obtener un nivel regular de la calidad de la atención. Por otro lado en la investigación realizada por Cerdan (2014) acerca de la "Gestión administrativa y la motivación laboral en el RENIEC – Lima, 2014". Se concluyó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la motivación laboral de los servidores de la SGDI-RENIEC-Lima, 2014. Lo que se indica con la prueba de Spearman (sig. Bilateral = .000 <.01; Rho = .555**). Existe relación significativa entre la planificación y la Motivación Laboral de los servidores de la SGDI-RENIEC-Lima, 2014. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. Bilateral = .000 <.01; Rho = .903**). Existe relación significativa entre la organización y la Motivación Laboral. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. Bilateral = .000 <.01; Rho = .555**). Existe relación significativa entre la planificación y la Motivación Laboral. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. Bilateral = .000 <.01; Rho = .349**).

No existe relación significativa entre la Dirección y la Motivación laboral. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. Bilateral = .088 <.01; Rho = .164). Existe relación significativa entre el Control y la Motivación Laboral. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. Bilateral = .088 <.01; Rho = .347**). De los resultados obtenidos se concluye la importancia de la motivación laboral en la gestión administrativa para obtener altos horizontes de eficiencia y eficacia en la gestión. En este sentido existe una similitud con el presente trabajo ya que se busca mejorar la gestión administrativa en función de la calidad del servicio y las dimensiones analizadas. Por otro lado en la investigación realizada por Suárez (2012) acerca del nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: centro de idiomas de la universidad nacional del callao periodo 2011 - 2012. Perú. Los resultados expresaron que los usuarios se mostraban en desacuerdo con el enunciado de “el personal muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites para los alumnos”, por lo que se propone un manual de atención al usuario para mejorar este punto. Por otro lado, en la medición de dimensiones se muestra que en líneas generales existe una mediana satisfacción con la calidad del servicio que ofrece el Centro de Idiomas. Con esta medición se obtuvo una línea base para realizar mejorar y continuar usando el modelo planteado para medir periódicamente la calidad del servicio. Existiendo de esta manera una similitud con las dimensiones de la calidad del servicio.

V. Conclusiones

- Primera:** En el estudio de investigación realizado se logra el objetivo general de la investigación determinando que existe relación significativa y positiva media entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016, por tanto la hipótesis fue valida.
- Segunda:** En el estudio de investigación realizado se logra el objetivo específico 1 de la investigación determinando que existe relación significativa y positiva media entre el nivel de la planeación y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016, por tanto la hipótesis fue valida.
- Tercera:** En el estudio de investigación realizado se logra el objetivo específico 2 de la investigación determinando que existe relación significativa y positiva media entre el nivel de la organización y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016, por tanto la hipótesis fue valida.
- Cuarta:** En el estudio de investigación realizado se logra el objetivo específico 3 de la investigación determinando que existe relación significativa y positiva media entre el nivel de la dirección y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016, por tanto la hipótesis fue valida.
- Quinta:** En el estudio de investigación realizado se logra el objetivo específico 4 de la investigación determinando que existe relación significativa y positiva media entre el nivel de la evaluación y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016, por tanto la hipótesis fue valida.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Al director del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, tomar los resultados en cuenta ya que la gestión administrativa está directamente relacionada con la calidad del servicio brindado a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor y de esta manera se realice la elaboración de lineamientos para el desarrollo del proceso en causal en función de la calidad del servicio.
- Segunda:** Al director del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, se le recomienda realizar un diagnóstico situacional de la gestión administrativa y la calidad del servicio del personal posteriormente a la elaboración de un plan estratégico, se debe comunicar al personal para contar con su participación de esta manera alcanzar los objetivos y metas trazadas.
- Tercera:** Al director del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, llevar una adecuada organización en los procesos de gestión para lograr una estructura organizada haciendo uso del manual de procedimientos y de esta manera cumplir con los objetivos planteados por los directivos.
- Cuarta:** A la dirección realizar una evaluación interna para analizar o inspeccionar los riesgos actuales en el Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, de tal manera se brinde una adecuada gestión y un buen nivel de servicio por parte de los trabajadores en la cual se sientan seguros con un buen clima laboral producto de una eficiente dirección.
- Quinto:** A los jefes llevar un control permanente y de esta manera minimizar los riesgos que se puedan presentar, haciendo un seguimiento a los trabajadores para determinar la realización de actuaciones con el fin de lograr una institución de calidad y así lograr un buen nivel en la atención brindada a los niños, brindándoles de las herramientas necesarias para su correcto desarrollo profesional y que ofrezcan una atención de calidad.

VII. Referencias.

- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Caracas-Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello, disponible en:
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>.
- Amador, J. (2008). *Proceso Administrativo*, disponible en:
http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativo/.
- Andrade, S. (2010). *Normas Internacionales de Auditoría*. . (1ra. reimp.). Lima: Editorial Andrade.
- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. . México: Mc Graw – Hill Interamericana.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. . Caracasc - Venezuela: : Editorial Episteme, Orial ediciones 3era edición.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson Educación.
- Cando, L. y Escandón, M. (2014) *Calidad de atención al niño/a de 2 meses a 4 años de edad con la aplicación de la estrategia AIEPI en el Centro de Salud Parque Iberia*. Cuenca 2014.
- Cerdan, H. (2014). *Gestión administrativa y la motivación laboral en el RENIEC – Lima*, 2014.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Cochea, J. (2013). *El control interno de bienes y la gestión administrativa de la empresa municipal de construcción vial (EMUVIAL E.P) periodo 2012-2013*. Ciudad de La Libertad – Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Daft, R. (2004). *Administración*. México: Editor Cengage learning editores.
- Donabedian, I. (2002). *La Calidad de la Atención Médica*. México: Ed. La Prensa Médica Mexicana S.A.
- Gutiérrez, D. (2012) *Propuesta de un plan de gestión administrativa, financiera y operativa para el Auto Gut Mecanicentro*. La Cuenca – Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación. Sexta edición.* . México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración.* Medellín, Colombia: Fondo Editorial ITM.
- Koontz, M y O'Donnell., H. (2000). *Curso de Administración Moderna- Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas.* . México. : Litográfica Ingramex S.A.
- López, P., & Mariño, A. (2010). *Hacia una evolución en el campo del conocimiento de la disciplina administrativa: de la administración de empresas a la gestión de organizaciones**. Colombia: Fundación Universidad Central De Colombia.
- Louffat, E. (2012). *Administración: fundamentos del proceso administrativo. 3a. ed.* Argentina: Editorial Cengage Learning Argentina.
- O. Da Silva, R.(2002). *Teorías de la Administración* (Ed.) México DF. Thomson Learning
- Pérez, C. (2010). *Evaluación del desempeño en el sector público. Ilustre Colegio de abogados de Lima.* . Lima: Recuperado de: <http://www.cal.org.pe/pdf/diplomados/09evaluacion.pdf>.
- Ramos, C. (2006). *Calidad de servicio brindado.* Argentina: Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.
- Robins, S., y Coulter, M. (2005). *La administración.* México: Editorial Pearson Octava Edición.
- Robins, S., y Coulter, M. (2014). *La administración.* Mexico: Editorial Pearson (Décimo segunda edición).
- Ruiz, J. (1995). *Fundamentos para el análisis de Gestión Administrativa.* . Caracas: Editorial Panapo.
- Sanchez, H. (1996) *Metodología y diseños en la investigación científica.*Editorial Mantaro.
- Suárez, R. (2012) *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo servqual caso: centro de idiomas de la universidad nacional del callao periodo 2011 - 2012.* Perú.
- Taype, S. (2016) *Gestión administrativa y cumplimiento de actividades*

programadas en el área de servicios generales del Congreso de la República del Perú.

Tejeda, L. (2012) *Gestión Administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao*. Perú

Tirado, K. (2014) *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad– Trujillo*

Velásquez, E. (2010). *Calidad de la Gestión Administrativa de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapua*. Paraguay. Universidad Nacional de Itapúa.

Veintimilla, M. (2006). *Principios básicos de gestión empresarial*.

Veliz, M. y Villanueva, R. (2013). *Calidad percibida por los Usuarios externos e internos frente a los Servicios que reciben en los Centros de Referencia*. Lima, Perú: PUCP

VIII. Apéndices

Apéndice 1: Matriz de consistencia

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | | |
|---|--|---|---|---|
| Título: La gestión administrativa y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016. | | | | |
| Autora: Bach: Monica Patricia Carmona Cumpa | | | | |
| Problema | Objetivos | Hipótesis | VARIABLES e indicadores | |
| <p>Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>Problema Específico 1 ¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016?</p> <p>Problema Específico 2 ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016?</p> | <p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Objetivo Específico 1 Determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.</p> | <p>General: Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Hipótesis específica 1 Existe relación directa entre la planeación y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe relación directa entre la organización y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe relación directa entre la dirección y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.</p> | <p>Variable 1 : Gestión administrativa. Anzola</p> | |
| | | | Dimensiones | Indicadores |
| | | | Planeación | Diseño de Programación |
| | | | Organización | Valores institucionales Perfiles |
| | | | Dirección | Condiciones de motivación Adiestramiento |
| Evaluación | Monitoreo Procesos Revisión Seguimiento a Nivel Gerencial Evaluación de Manuales Supervisión | | | |

| | | | Variable 2: Calidad de servicio. Donabedian | |
|---|---|--|---|---|
| | | | Dimensiones | Indicadores |
| Problema específico 4 ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016? | Objetivo específico 4 Determinar la relación que existe entre la evaluación y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016. | Hipótesis específica 4 Existe relación directa entre la evaluación y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016. | Aspectos Técnicos de la atención, | Orientación Ejecución Evaluación Solución del Problema. Orientación sobre el procedimiento a seguir y la solución del problema. |
| | | | Humana | Trato Cordial Amable Interés manifiesto de del profesional que atiende y la solución del problema. Confidencialidad de la problemática que presenta el niño |
| | | | Contexto o Entorno de la atención | Limpieza y orden de los ambientes y baños. Iluminación de ambientes. Comodidad en el servicio brindado |

Apéndice 2
INSTRUMENTO
ESCALA DE OPINIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado Colaborador (a)

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de la información sobre la Gestión administrativa del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.

INSTRUCCIONES

Presentamos una escala valorativa, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas, marque con un aspa (X), la alternativa que considera pertinente en cada caso de acuerdo a la pregunta planteada que a continuación se presentan.

Por favor contestar con la mayor sinceridad. No hay que tener recelo alguno, se garantiza total discreción y absoluta reserva.

Escala valorativa

| CÓDIGO | CATEGORÍA | |
|--------|--------------|---|
| S | Siempre | 5 |
| CS | Casi siempre | 4 |
| AV | A veces | 3 |
| CN | Casi nunca | 2 |
| N | Nunca | 1 |

| | ITEMS | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|----------|---|----------|------------|----------|--------------|----------|
| | La Planeación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Se realiza en forma participativa la programación de actividades en la entidad. | | | | | |
| 2 | Las decisiones para la programación de actividades es consultada | | | | | |
| 3 | Los trabajadores tienen claro los objetivos de la entidad | | | | | |
| 4 | Existe un plan estratégico en la entidad | | | | | |
| 5 | La entidad cuenta con manuales de procedimientos actualizados. | | | | | |
| | La Organización | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 6 | Se cuenta con manuales de funciones actualizados en la entidad | | | | | |
| 7 | Se realiza la difusión de los valores en la institución | | | | | |
| 8 | Existe una buena comunicación en la entidad. | | | | | |
| 9 | Se han actualizado los perfiles de puestos en la entidad | | | | | |
| 10 | Considera que la cantidad asignada a cada trabajador es proporcional. | | | | | |
| | La Dirección | | | | | |
| 11 | La entidad realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo. | | | | | |
| 12 | La institución cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones. | | | | | |
| 13 | Existen normas o políticas para el desarrollo de las actividades. | | | | | |
| 14 | Existe liderazgo funcional en la entidad. | | | | | |
| 15 | Se evidencian conflictos laborales frecuentemente | | | | | |
| | Evaluación | | | | | |
| 16 | Se efectúa el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo. | | | | | |
| 17 | Se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral. | | | | | |
| 18 | Se cuenta con instructivos sobre procesos de gestión. | | | | | |
| 19 | Existe medidas de seguimiento y control en su área de trabajo | | | | | |
| 20 | Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas | | | | | |

ESCALA DE OPINIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

| N° | ITEMS | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | DIMENSIÓN APECTOS TÉCNICOS | | | | | |
| 1 | El horario de atención está acorde con la demanda en la atención de los usuarios. | | | | | |
| 2 | El personal del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos. | | | | | |
| 3 | La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempo de respuesta. | | | | | |
| 4 | EL área cuenta con personal itinerante (reemplace) en los casos se presente la ausencia de alguno. | | | | | |
| 5 | Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo en el momento de atención. | | | | | |
| | DIMENSIÓN HUMANA | | | | | |
| 6 | La capacidad de respuesta del orientador es ágil, confiable y entendible hacia el usuario. | | | | | |
| 7 | Los profesionales del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas. | | | | | |
| 8 | El personal del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna | | | | | |
| 9 | La comunicación que se emplea en el Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas. | | | | | |
| 10 | La institución se destaca por ser receptiva a las necesidades de sus usuarios. | | | | | |
| 11 | En la institución se práctica la cortesía y el buen trato. | | | | | |
| 12 | El profesional del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, orienta cuidadosamente al usuario sobre el procedimiento y los pasos que se van a realizar | | | | | |
| 13 | El profesional mantiene confidencialidad en la entrevista que realiza. | | | | | |
| | DIMENSIÓN CONTEXTO O ENTORNO DE LA ATENCIÓN | | | | | |
| 14 | Los profesionales del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, cuentan con una buena presentación. | | | | | |
| 15 | Los profesionales del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, cuentan con un atractivo material publicitario. | | | | | |
| 16 | Los módulos son los adecuados para brindar una buena atención. | | | | | |
| 17 | La estructura y ambientes del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, son cómodos y de excelente calidad. | | | | | |
| 18 | La información publicitaria del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, es buena. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 19 | El Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, cuenta con señalizaciones de seguridad. | | | | | |
| 20 | El Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, cuenta con vigilancia permanente. | | | | | |

Apéndice 3

Base de datos de la variable gestión administrativa

| ENCUESTADOS | ITEM01 | ITEM02 | ITEM03 | ITEM04 | ITEM05 | ITEM06 | ITEM07 | ITEM08 | ITEM09 | ITEM10 | ITEM11 | ITEM12 | ITEM13 | ITEM14 | ITEM15 | ITEM16 | ITEM17 | ITEM18 | ITEM19 | ITEM20 |
|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 2 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 |
| 3 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 |
| 4 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 5 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| 6 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 |
| 7 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 |
| 8 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 |
| 9 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 |
| 10 | 2,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 |
| 11 | 2,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 |
| 12 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 |
| 13 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 14 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 5,00 | 3,00 | 4,00 |
| 15 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 |
| 16 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 17 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 18 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 |
| 19 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 |
| 20 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 21 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| 22 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 |
| 23 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 |
| 24 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 |
| 25 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 |
| 26 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 |
| 27 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 28 | 2,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 |
| 29 | 2,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 |
| 30 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 |
| 31 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 32 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 |
| 33 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 |
| 34 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 35 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| 36 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 |
| 37 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 |
| 38 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 |
| 39 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 |
| 40 | 2,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 |
| 41 | 2,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 |
| 42 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 |
| 43 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 44 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 5,00 | 3,00 | 4,00 |
| 45 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 |
| 46 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 47 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 |
| 48 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 |
| 49 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 50 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| 51 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 |
| 52 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 |
| 53 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 |
| 54 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 |
| 55 | 2,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 |
| 56 | 2,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 |
| 57 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 |
| 58 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 59 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 5,00 | 3,00 | 4,00 |
| 60 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 |
| 61 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 62 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 63 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 |
| 64 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 |
| 65 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 66 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 |
| 67 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 |
| 68 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 |
| 69 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 |
| 70 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 |
| 71 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 |
| 72 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 73 | 2,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 |
| 74 | 2,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 |
| 75 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 |

Base de datos de la variable calidad de servicio

| ENCUESTADOS | ITEM01 | ITEM02 | ITEM03 | ITEM04 | ITEM05 | ITEM06 | ITEM07 | ITEM08 | ITEM09 | ITEM10 | ITEM11 | ITEM12 | ITEM13 | ITEM14 | ITEM15 | ITEM16 | ITEM17 | ITEM18 | ITEM19 | ITEM20 |
|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 2 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 |
| 3 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 |
| 4 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 |
| 5 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 6 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 |
| 7 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 |
| 8 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 |
| 9 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 |
| 10 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 |
| 11 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 12 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 |
| 13 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 |
| 14 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 |
| 15 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 |
| 16 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 |
| 17 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 |
| 18 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 19 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 |
| 20 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 21 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 |
| 22 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 |
| 23 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 24 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 |
| 25 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 |
| 26 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 |
| 27 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 28 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 |
| 29 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 |
| 30 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 1,00 | 3,00 | 2,00 |
| 31 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 32 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 |
| 33 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 |
| 34 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 |
| 35 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 36 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 |
| 37 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 |
| 38 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 |
| 39 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 |
| 40 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 |
| 41 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 42 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 |
| 43 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 |
| 44 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 |
| 45 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 |
| 46 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 47 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 |
| 48 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 |
| 49 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 |
| 50 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 51 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 |
| 52 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 |
| 53 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 |
| 54 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 |
| 55 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 |
| 56 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 57 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 |
| 58 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 |
| 59 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 |
| 60 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 |
| 61 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 |
| 62 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 |
| 63 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 64 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 |
| 65 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 |
| 66 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 |
| 67 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 |
| 68 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 69 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 |
| 70 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 |
| 71 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 |
| 72 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 73 | 3,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 |
| 74 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 |
| 75 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 1,00 | 3,00 | 2,00 |

Apéndice 5
CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 75 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 75 | 100,0 |

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,826 | 20 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--------|--|---|--|---|
| ITEM01 | 69,1000 | 46,576 | ,273 | ,825 |
| ITEM02 | 68,5667 | 48,668 | ,150 | ,829 |
| ITEM03 | 68,0667 | 43,513 | ,519 | ,811 |
| ITEM04 | 68,5333 | 45,913 | ,440 | ,816 |
| ITEM05 | 68,4000 | 43,559 | ,568 | ,809 |
| ITEM06 | 68,3333 | 44,713 | ,443 | ,816 |
| ITEM07 | 68,4333 | 47,220 | ,185 | ,831 |
| ITEM08 | 67,7333 | 45,375 | ,494 | ,814 |
| ITEM09 | 68,1000 | 43,679 | ,547 | ,810 |
| ITEM10 | 68,2667 | 44,271 | ,641 | ,807 |
| ITEM11 | 68,5667 | 47,220 | ,364 | ,820 |
| ITEM12 | 69,0333 | 46,930 | ,455 | ,817 |
| ITEM13 | 68,7667 | 45,771 | ,333 | ,822 |
| ITEM14 | 69,1333 | 47,430 | ,397 | ,819 |
| ITEM15 | 69,0667 | 45,995 | ,546 | ,813 |
| ITEM16 | 68,9667 | 47,137 | ,276 | ,824 |
| ITEM17 | 69,1667 | 47,799 | ,177 | ,830 |
| ITEM18 | 68,0667 | 43,513 | ,519 | ,811 |
| ITEM19 | 68,4667 | 48,326 | ,201 | ,826 |
| ITEM20 | 68,4000 | 43,559 | ,568 | ,809 |

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 75 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 75 | 100,0 |

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,830 | 20 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--------|--|---|--|---|
| ITEM01 | 68,7000 | 60,700 | ,355 | ,824 |
| ITEM02 | 68,3667 | 57,620 | ,476 | ,818 |
| ITEM03 | 67,9667 | 58,309 | ,388 | ,823 |
| ITEM04 | 68,4333 | 60,254 | ,430 | ,822 |
| ITEM05 | 68,1667 | 56,420 | ,486 | ,818 |
| ITEM06 | 68,2667 | 58,892 | ,332 | ,826 |
| ITEM07 | 68,1000 | 59,403 | ,279 | ,830 |
| ITEM08 | 67,6667 | 55,885 | ,529 | ,815 |
| ITEM09 | 68,4333 | 56,185 | ,389 | ,826 |
| ITEM10 | 68,2000 | 56,510 | ,807 | ,807 |
| ITEM11 | 68,4667 | 59,154 | ,496 | ,819 |
| ITEM12 | 68,9333 | 59,857 | ,547 | ,819 |
| ITEM13 | 68,6000 | 56,455 | ,531 | ,815 |
| ITEM14 | 68,9333 | 59,926 | ,623 | ,818 |
| ITEM15 | 68,7667 | 63,564 | ,143 | ,831 |
| ITEM16 | 68,7333 | 66,409 | -,241 | ,841 |
| ITEM17 | 69,1667 | 62,833 | ,138 | ,833 |
| ITEM18 | 68,0333 | 54,723 | ,555 | ,813 |
| ITEM19 | 68,5333 | 60,464 | ,401 | ,823 |
| ITEM20 | 68,1667 | 56,420 | ,486 | ,818 |

Apéndice 6
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
GESTIÓN ADMINISTRATIVA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: LA PLANEACIÓN | | | | | | | |
| 1 | Se realiza en forma participativa la programación de actividades en la entidad. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Las decisiones para la programación de actividades es consultada | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Los trabajadores tienen claro los objetivos de la entidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Existe un plan estratégico en la entidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | La entidad cuenta con manuales de procedimientos actualizados. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 2: LA ORGANIZACIÓN | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | Se cuenta con manuales de funciones actualizados en la entidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Se realiza la difusión de los valores en la institución | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Existe una buena comunicación en la entidad. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | Se han actualizado los perfiles de puestos en la entidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Considera que la cantidad asignada a cada trabajador es proporcional. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 3: LA DIRECCIÓN | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | La entidad realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | La institución cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Existen normas o políticas para el desarrollo de las actividades. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | Existe liderazgo funcional en la entidad. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Se evidencian conflictos laborales frecuentemente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 4: EVALUACIÓN | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 16 | Se efectúa el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | Se cuenta con instructivos sobre procesos de gestión. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | Existe medidas de seguimiento y control en su área de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Fabián Falcón Carlos H. DNI: 43580084 25 de Enero del 20...

Especialidad del evaluador: Temático en gestión Pública



Dr. Carlos Yriberto
Fabián Falcón
INVESTIGADOR

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIONES 1 ASPECTOS TÉCNICOS | | | | | | | | |
| 1 | El horario de atención está acorde con la demanda en la atención de los usuarios. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | El personal del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempo de respuesta. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | EL área cuenta con personal itinerante (reemplace) en los casos se presente la ausencia de alguno. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo en el momento de atención. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSION 2: HUMANA | | | | | | | | |
| 6 | La capacidad de respuesta del orientador es ágil, confiable y entendible hacia el usuario. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Los profesionales del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | El personal del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | La comunicación que se emplea en el Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | La institución se destaca por ser receptiva a las necesidades de sus usuarios. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | En la institución se práctica la cortesía y el buen trato. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | El profesional del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, orienta cuidadosamente al usuario sobre el procedimiento y los pasos que se van a realizar | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | El profesional mantiene confidencialidad en la entrevista que realiza. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSION 3: CONTEXTO O ENTORNO DE LA ATENCION | | | | | | | | |
| 14 | Los profesionales del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, cuentan con una buena presentación. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Los profesionales del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, cuentan con un atractivo material publicitario. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Los módulos son los adecuados para brindar una buena atención. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | La estructura y ambientes del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, son cómodos y de excelente calidad. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | La información publicitaria del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, es buena. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | El Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, cuenta con señalizaciones de seguridad. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | El Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, cuenta con vigilancia permanente. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Dr. Carlos H. Fabián Falconí* DNI: *43580004* *25* de *Febrero* del *2017*

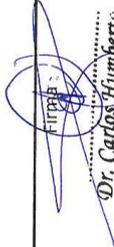
Especialidad del evaluador: *Técnico en Gestión Pública*

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma: 
Dr. Carlos H. Fabián Falconí
INVESTIGADOR

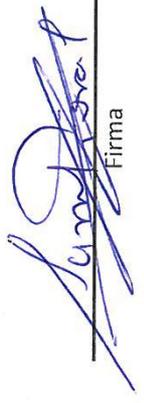
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: LA PLANEACIÓN | | | | | | | |
| 1 | Se realiza en forma participativa la programación de actividades en la entidad. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Las decisiones para la programación de actividades es consultada | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Los trabajadores tienen claro los objetivos de la entidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Existe un plan estratégico en la entidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | La entidad cuenta con manuales de procedimientos actualizados. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 2: LA ORGANIZACIÓN | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | Se cuenta con manuales de funciones actualizados en la entidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Se realiza la difusión de los valores en la institución | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Existe una buena comunicación en la entidad. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | Se han actualizado los perfiles de puestos en la entidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Considera que la cantidad asignada a cada trabajador es proporcional. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 3: LA DIRECCIÓN | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | La entidad realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | La institución cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Existen normas o políticas para el desarrollo de las actividades. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | Existe liderazgo funcional en la entidad. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Se evidencian conflictos laborales frecuentemente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 4: EVALUACIÓN | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 16 | Se efectúa el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | Se cuenta con instructivos sobre procesos de gestión. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | Existe medidas de seguimiento y control en su área de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable
Apellidos y nombres del juez evaluador: Rivera Custilla Samuel V. DNI: 97722877
.....25 de 01 del 2017

Especialidad del evaluador: Magister en Administración.....


Firma

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

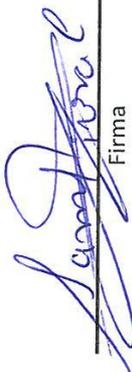
| N° | DIMENSIONES / items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1 ASPECTOS TÉCNICOS | | | | | | | |
| 1 | El horario de atención está acorde con la demanda en la atención de los usuarios. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | El personal del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempo de respuesta. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | EL área cuenta con personal itinerante (reemplace) en los casos se presente la ausencia de alguno. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo en el momento de atención. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 2: HUMANA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | La capacidad de respuesta del orientador es ágil, confiable y entendible hacia el usuario. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Los profesionales del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | El personal del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | La comunicación que se emplea en el Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | La institución se destaca por ser receptiva a las necesidades de sus usuarios. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | En la institución se practica la cortesía y el buen trato. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | El profesional del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, orienta cuidadosamente al usuario sobre el procedimiento y los pasos que se van a realizar | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | El profesional mantiene confidencialidad en la entrevista que realiza. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 3: CONTEXTO O ENTORNO DE LA ATENCIÓN | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 14 | Los profesionales del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, cuentan con una buena presentación. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Los profesionales del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, cuentan con un atractivo material publicitario. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Los módulos son los adecuados para brindar una buena atención. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | La estructura y ambientes del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, son cómodos y de excelente calidad. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | La información publicitaria del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, es buena. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | El Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, cuenta con señalizaciones de seguridad. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | El Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, cuenta con vigilancia permanente. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Rivera Castilla Samuel V. DNI: 07722877 de 25 de 01 del 2017

Especialidad del evaluador: Magister en Administración


Firma

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

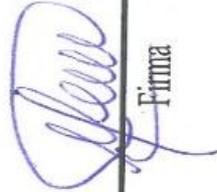
| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: LA PLANEACIÓN | | | | | | | |
| 1 | Se realiza en forma participativa la programación de actividades en la entidad. | / | | / | | / | | |
| 2 | Las decisiones para la programación de actividades es consultada | / | | / | | / | | |
| 3 | Los trabajadores tienen claro los objetivos de la entidad | / | | / | | / | | |
| 4 | Existe un plan estratégico en la entidad | / | | / | | / | | |
| 5 | La entidad cuenta con manuales de procedimientos actualizados. | / | | / | | / | | |
| | DIMENSIÓN 2: LA ORGANIZACIÓN | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | Se cuenta con manuales de funciones actualizados en la entidad | / | | / | | / | | |
| 7 | Se realiza la difusión de los valores en la institución | / | | / | | / | | |
| 8 | Existe una buena comunicación en la entidad. | / | | / | | / | | |
| 9 | Se han actualizado los perfiles de puestos en la entidad | / | | / | | / | | |
| 10 | Considera que la cantidad asignada a cada trabajador es proporcional. | / | | / | | / | | |
| | DIMENSIÓN 3: LA DIRECCIÓN | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | La entidad realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo. | / | | / | | / | | |
| 12 | La institución cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones. | / | | / | | / | | |
| 13 | Existen normas o políticas para el desarrollo de las actividades. | / | | / | | / | | |
| 14 | Existe liderazgo funcional en la entidad. | / | | / | | / | | |
| 15 | Se evidencian conflictos laborales frecuentemente | / | | / | | / | | |
| | DIMENSIÓN 4: EVALUACIÓN | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 16 | Se efectúa el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo. | / | | / | | / | | |
| 17 | Se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral. | / | | / | | / | | |
| 18 | Se cuenta con instructivos sobre procesos de gestión. | / | | / | | / | | |
| 19 | Existe medidas de seguimiento y control en su área de trabajo | / | | / | | / | | |
| 20 | Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas | / | | / | | / | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez evaluador: Henarcho Vargas Izabel DNI: 09968395 de del 20.....

Especialidad del evaluador: Dra. Administración de la Educación y Dra. Gestión Pública


Firma

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Apéndice 7



Constancia de registro del proyecto de tesis

Revisado el proyecto de Tesis para Maestría:

“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE
SERVICIO A LOS NIÑOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN
RESIDENCIAL LAZOS DE AMOR, INABIF 2016”

Y, luego de la verificación de los criterios básicos exigidos en el Reglamento, para el registro de Proyecto de Tesis del participante:

Br. CARMONA CUMPA MONICA PATRICIA

Y, conforme a lo dispuesto por los artículos N° 10, 11 y 13 del Reglamento de Investigación para la Elaboración y Registro del Proyecto de Tesis- 2013. Se hace CONSTAR:

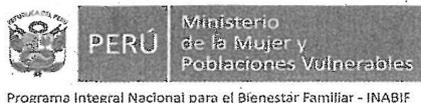
Que, el presente Proyecto de Tesis se encuentra registrado oficialmente en la base de datos de la Escuela de Posgrado.

Se expide la presente.

Los Olivos, 17 de febrero de 2017

.....
Dra. Isabel Menacho Vargas
Jefa de Investigación

Apéndice 8



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Pueblo Libre, 23 ABR. 2017

OFICIO N° 261 -2017/INABIF.USPNNA

Señor
Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo – Filial Lima Norte

Presente.-

Asunto : Facilidades para Desarrollo Trabajo de Investigación
"Gestión Administrativa y Calidad de Servicio a los Niños del
Centro de Atención Residencial Lazos de Amor – INABIF 2016"

Referencia : Carta P. 1189 – 2016 EPG – UCV L

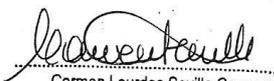
De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia, le comunico que ha sido aceptada su solicitud sobre las facilidades para el desarrollo del trabajo de investigación titulado "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio a los Niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor – INABIF 2016"

En tal sentido la Sra. Mónica Patricia Carmona Cumpa a partir de la fecha cuenta con el permiso de nuestra Institución para realizar el trabajo en mención.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,


Carmen Lourdes Sevilla Camero
Directora II
Unidad de Servicios de Protección de Niños,
Niñas y Adolescentes - INABIF





ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La gestión administrativa y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016.

Bach. Mónica Patricia Carmona Cumpa

mcarmonacumpa@gmail.com

Escuela de Postgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima Este

Resumen

El presente artículo tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF Lima 2016.

La investigación fue de tipo sustantiva con un nivel descriptivo, correlacional con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 75 trabajadores del Centro Residencial Lazos de Amor. Se aplicaron los instrumentos para medir la gestión administrativa y la calidad de servicio habilidades sociales los cuales fueron validados por tres expertos conocedores del tema.

Los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos nos indican que: existe correlación directa, ello significa que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a los niños del Centro de Atención Residencial Lazos de Amor – INABIF 2016; ya que el nivel de

significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,537.

Palabras clave: Gestión administrativa, planeación, organización, dirección, evaluación, calidad de servicio.

Abstract

The general objective of this article was to determine the relationship between administrative management and the quality of service to children at the Lazos de Amor Residential Care Center, INABIF Lima 2016.

The research was of a substantive type with a descriptive level, correlational with a quantitative approach, non-experimental and transversal design. The sample consisted of 75 workers of the Lazos de Amor Residential Center. The instruments were applied to measure the administrative management and the quality of service social skills which were validated by three knowledgeable experts.

The results obtained after the processing and analysis of the data indicate that: there is direct correlation, this means that there is a significant relationship between the administrative management and the quality of service to the children of the Lazos de Amor Residential Care Center - INABIF 2016; since the calculated significance level is $p < .05$ and the Spearman's Rho correlation coefficient has a value of, 537.

Keywords: Administrative management, planning, organization, management, evaluation, quality of service.

Introducción

Las entidades públicas cuentan con recursos económicos y humanos disponibles, los cuales no están siendo adecuadamente utilizados ni canalizados, debido a diversos factores como son: Desvío de políticas, objetivos y metas establecidos por las instituciones, incumplimiento de las normas internas y legales aplicables, desinformación a la administración, estrategias no efectivas para evaluar el sistema de gestión administrativa y calidad de servicio, inexactitud en la información, inadecuada asesoría, etcétera. (Suarez, 2012).

Por otra parte, la importancia de ofrecer servicios de calidad, es cada vez más esencial en el mundo. Los usuarios son más exigentes y tienen una gran noción

de lo que implica la calidad. Para cumplir con estas expectativas, se han desarrollado numerosas técnicas y herramientas para medir y asegurar la calidad de los productos ofrecidos por el sector. Sin embargo, en el caso de los servicios, esto es aún más complejo, dada la naturaleza subjetiva que los caracteriza.

Este trabajo de investigación pretende conocer qué relación guarda la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio brindado en el Centro de Atención Residencial Lazos de Amor del INABIF, dada la importancia del servicio brindado a niños en condiciones vulnerables y de riesgo social.

Revisión de la literatura

V1: Gestión Administrativa

La gestión administrativa son todas las actividades que se realizan en la coordinación de esfuerzo de un grupo, es decir la manera eficaz de alcanzar los objetivos planteados por la organización con ayuda del recurso humano tomando en cuenta las labores esenciales como lo son la planeación, organización, dirección y evaluación. (Anzola, 2002).

Según el autor manifestó que la gestión administrativa requiere de procedimientos en toda organización la cual se debe planear, organizar mediante una dirección y control oportunos en función de un resultado.

Dimensión 1: Planeación

Planificar implica que los gerentes piensen de una manera lógica acerca de las metas y acciones de una organización, en cual se basen en un plan, método, estableciendo procedimientos y comprometiendo distintos recursos para alcanzar los objetivos. (Anzola, 2002; p. 45).

Según este autor la planificación busca planificar de una manera eficaz a través de procedimientos lógicos con el único fin de alcanzar los objetivos de una organización.

Principios de la Planeación

Según Anzola (2002) mencionó:

Principio de la Precisión: Los planes no deben hacerse con afirmaciones vagas y genéricas, sino con la mayor precisión posible.

Principio de la Flexibilidad: Es dejar un margen para los posibles cambios que se pudieran dar, tanto buenos como malos.

Principio de la Unidad: Trabajar de una manera unida, coordinada e integrada para lograr la meta propuesta.

Dimensión 2: Organización

Organizar abarca la manera de ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, con el objetivo de alcanzar las metas de la organización. (Anzola, 2002, p. 48)

Es decir es el proceso en el cual los miembros del equipo seguirán cumpliendo las metas en el tiempo establecido.

El autor manifestó que la organización es una acción de cómo están estructurados los diferentes órganos o parte de un conjunto, complejo, conjunto de persona que pertenecen a un cuerpo o grupo organizado.

Etapas de la organización

Según Anzola (2002), se “entiende por etapas la secuencia de actividades que hay que realizar para organizar o reorganizar a una empresa”.

División del trabajo: Separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo.

Jerarquización: Es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia.

Departamentalización: Es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades específicas, con base en su similitud.

Principios de organización

Principio de unidad de objetivo: Una estructura organizacional es eficaz si facilita la cooperación de los miembros hacia el logro de los objetivos de la empresa.

Principio Jerárquico: Cuando más clara sean las líneas de autoridad de cada nivel, más eficaz serán las decisiones y la comunicación organizacional.

Principio de equidad en carga de trabajo: El trabajo del administrador, cuando organiza una empresa, es equilibrar las cargas de trabajo de forma que todos los miembros tengan, acorde a sus niveles y capacidades técnicas, responsabilidades que se llevan a cabo dentro de una jornada normal de trabajo.

La adecuada definición de las responsabilidades permite establecer el sistema de pagos, lo que dará también equidad en las remuneraciones.

Principio de Primicias de la autoridad lineal sobre la asesora. También es necesario aclarar que la autoridad, para fines de organización, se clasifica en lineal, y normativa. Esto se explica en un apartado especial. Pero el principio es que la autoridad de línea es quien decide, por tener responsabilidad. En todo caso, los asesores de una empresa sólo aconsejan y recomienda. En este caso de conflicto, el asesor va con el superior, quien toma decisión correspondiente.

Principio de primicia normativa. La autoridad normativa debe ser la reguladora y traductora de la estrategia a normas de operaciones, no a un nivel jerárquico que genere burocracia y aislamiento a las áreas.

Principio de unidad de mando. (Anzola, 2002) El autor manifestó que este principio indica que cada miembro de la organización debe ser responsable sólo frente a una autoridad. Esto no implica que el colaborador se aisle, sin espíritu de equipo.

Dimensión 3: Dirección

La dirección es la supervisión de una manera directa en los trabajadores en sus labores diarias, en la cual la eficiencia del gerente es un factor de suma importancia para lograr el éxito de la empresa. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización. Dirigir significa mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. (Anzola, 2002; p. 50).

El autor manifestó que consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión.

Principios de dirección:

De la armonía del objetivo o coordinación de interés: La dirección será eficiente en tanto se encamine hacia el logro de los objetivos.

Impersonalidad de mando: Se refiere a que la autoridad y su ejercicio, surgen como una necesidad de la organización para obtener ciertos resultados.

De la supervisión directa: Se refiere al apoyo y comunicación que debe proporcionar el dirigente a sus subordinados durante la ejecución de los planes.

De la vía jerárquica: Los canales de comunicación deben de ser transmitidos a través de los niveles jerárquicos correspondientes.

De la resolución del conflicto: Es la necesidad de resolver los problemas que surjan, desde el principio y no dejar que crezcan.

Aprovechamiento del conflicto: A veces con los problemas que se presentan, se visualizan nuevas estrategias y se saca provecho de los problemas. (Anzola, 2002; p. 67)

La importancia de la dirección es primordial, ya que se trata de ejecutar, de llevar a la práctica, todo aquello que se ha planeado y organizado anteriormente, por medio de los trabajadores quienes se convierten así en los actores principales de toda institución. Administrar personas implica tratar de comprender su comportamiento individual y su comportamiento en grupos/equipos. También es indispensable tener nociones sobre técnicas de liderazgo, de motivación, comunicación, negociación de clima y cultura organizacional, es importante para poder lograr que los trabajadores se sientan identificados y comprometidos con la institución.

Dimensión 4: Evaluación

La función de evaluación consiste en la medición y corrección del rendimiento de los componentes de la empresa, con el fin de asegurar que se alcancen los objetivos y los planes ideados para su logro. (Anzola 2002; p. 52).

Según este contexto mediante la evaluación se busca el cumplimiento de lo planteado y organizado con el fin de asegurar lo esperado.

La evaluación viene siendo como un elemento vital para el sistema administrativo, ya que de esto permite que la empresa se mantenga regulada en términos deseados, a través de la planeación.

Principios de la evaluación

De los objetivos: La evaluación se basa en función de los objetivos, la evaluación no es un fin, sino un medio para alcanzar los objetivos.

De la oportunidad: La evaluación debe de ser oportuna, debe de aplicarse antes de que se presente el error.

De las desviaciones: Todas las desviaciones que se originen deben de analizarse detalladamente y saber porque surgieron, para que en un futuro no se vuelvan a presentar.

Contabilidad: Se debe de justificar el costo, que este represente en dinero y tiempo, en relaciones con las ventajas reales que este aporte.

De la excepción: La evaluación debe de aplicarse a las actividades representativas, a fin de reducir costos y tiempo.

De la función controlada: La función que realiza la evaluación, no debe de estar involucrada con la actividad a controlar. (Anzola, 2002; p.99)

V2: Calidad del Servicio

Hablar de calidad hoy en día se ha convertido en un interés constante de las instituciones públicas y privadas. Es por ello que los servicios que se brindan, buscan satisfacer cada vez más las exigencias y expectativas de los usuarios, lo que ocasiona que la palabra calidad evolucione y acoja diferentes conceptos según sea el tema a tratar.

Según Donabedian (2002) Definió:

La calidad de atención es obtener el mayor beneficio para el paciente, aplicando el conocimiento y la tecnología más avanzada teniendo presente los requisitos del paciente, así como las capacidades y limitaciones de los recursos de la institución, de acuerdo con los valores sociales importantes. (p.23)

Definición que tiene como principal participante al usuario, a la luz de los beneficios para este y según sus necesidades, sin perder de vista las competencias y habilidades técnicas y recursos con que debe contar en la atención, así como la importancia de los valores, que le confiere un enfoque que el todo es más importante que sus partes.

Dimensión 1: Aspectos Técnicos

Con lo cual se pretende garantizar servicios seguros a los usuarios dentro de la balanza riesgo-beneficio.

Respecto a esta dimensión Donabedian (2002) afirmó:

Entre las circunstancias locales que pueden influir en cómo se evalúa la atención técnica, se encuentran diferencias en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales. [...] Esta es una norma importante que hay que establecer, pero en muchas situaciones no tiene relevancia inmediata, más bien, puede haber necesidad de calificar el rendimiento de los proveedores [...] comparándolo con los mejores resultados posibles a partir de los recursos de que éstos disponen. Resulta fácil aceptar esta modificación de normas cuando existen recursos materiales limitados, tal vez debe ser aceptada también cuando los proveedores del servicio padecen limitaciones de conocimiento y de capacidad que pueden atribuirse a causas sociales y ambientales generalizadas, y no a fallas individuales. (p.115).

Partiendo de esta afirmación podemos referir que es puntual considerar la calidad, tomando en cuenta lo que es sensatamente viable dentro de un ambiente determinado.

Dimensión 2: Humana

Refiere a las relaciones interpersonales, al trato humano, tradicionalmente desconocida y poco tratada cuando se habla de calidad siendo la parte fundamental de la atención al usuario ya que la razón de ser de un servicio es el ser humano como un todo bio-psicosocial. (Donabedian, 2002)

En este sentido la dimensión humana se relaciona al trato o a la comunión entre el que ofrece un servicio y el que lo solicita, creando un nexo capaz de satisfacer tanto al cliente o usuario, como al mismo servidor.

Las instituciones públicas y privadas, básicamente los servicios brindados a los niños del Centro de Atención Residencial, Lazos de Amor del INABIF, están dirigidos a una población vulnerable a riesgos, por lo tanto su sistema de atención debe ser digno para los infantes como ser humano que son, respetando su voluntad, sentimientos, decisiones, cultura, contexto social y familiar y necesidades, teniendo como pilares fundamentales en la ayuda inmediata, la atención, la persona, la familia, la información, el respeto a su privacidad, respeto por sus valores culturales y sociales, etnia, que hacen a cada una de las personas que acuden al servicio sea ser único y variable que se comportará

diferente de acuerdo a las condiciones fisiológicas, emocionales y del entorno, los cuales lo llevan a tener necesidades y expectativas diferentes al momento de acudir al Centro de Atención Residencial.

Dimensión 3: Contexto o Entorno de la Atención

Refiere al cúmulo de todas las condiciones e influencias externas que afectan a la comodidad de usuario y a su desarrollo, vale decir los conceptos de ventilación, calor, luz, dieta, limpieza y ruido, todos ellos componentes de dicho entorno.

(Donabedian, 2002)

Por otro lado la dimensión entorno se refiere a las estructuras, confort y materiales necesarios tanto como para la comodidad del paciente como para el mejor desempeño de quien ofrece el servicio en función de su calidad como profesional e institución.

Metodología

El método de la investigación es hipotético deductivo en razón a que se observa la realidad, describe la realidad y se plantea un problema, asimismo se van deduciendo hipótesis, este trabajo ha sido elaborada bajo el enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional.

Según Sánchez y Reyes (2006), este tipo de enfoque “supone procedimientos estadísticos de procesamiento de datos, hace uso de la estadística descriptiva y/o inferencial”. (p.19)

Se analizaron e interpreto todo fenómeno propio de la realidad intervenida con la finalidad de buscar una relación entre las variables gestión administrativa con la calidad de servicio en el INABIF.

El estudio fue de 75 trabajadores del CAR Lazos de Amor del INABIF y la muestra cesal. La validez de la variable se dio a través de juicio de expertos con la aplicación de una escala de opinión, donde el coeficiente Alfa de cronbach presenta un alto nivel de confiabilidad de 0.826 y 0.830 para la primera y segunda variable respectivamente. Para el procesamiento y análisis de la información se utilizó el el software Excel y el programa estadístico SPSS 22 , a través del cual se trabajó las frecuencias y porcentajes con sus tablas para la prueba de hipótesis y los resultados el coeficiente de correlación de Spearman.

Resultados

Correlación y significación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: Como se muestra en la tabla 19 la variable gestión administrativa está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Correlación y significación entre la planeación y la calidad de servicio

La planeación está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.511 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Correlación y significación entre la organización y la calidad de servicio

La organización está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.566 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Correlación y significación entre la dirección y la calidad de servicio

La dirección está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.549 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Correlación y significación entre la evaluación y la calidad de servicio

La evaluación está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.587 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Discusión

En cuanto a la hipótesis general la variable gestión administrativa está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, tomando en cuenta los resultados descriptivos en los cuales el 28.00 % de los trabajadores perciben una gestión administrativa de nivel eficiente, el 52.00% perciben un nivel regular y un 20.00% un nivel deficiente. Por otro lado el 32.00 % de los trabajadores presentan una calidad de servicio de nivel bueno, el 41.33% presentan un nivel regular y un 26.67% un nivel malo. En la revisión de investigaciones como la de (Álvarez, 2012), hizo una investigación sobre satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales en la Universidad Católica Andrés Bello Caracas Venezuela. Cuyos resultados presentaron un valor global de 1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25.4% por lo que existe oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total. Existiendo una similitud con la presente tesis en obtener un nivel regular de la calidad de la atención. Por otro lado en la investigación realizada por Cerdan (2014) acerca de la “Gestión administrativa y la motivación laboral en el RENIEC – Lima, 2014”. Se concluyó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la motivación laboral de los servidores de la SGDI-RENIEC-Lima, 2014. Lo que se indica con la prueba de Spearman (sig. Bilateral = .000 <.01; Rho = .555**). De los resultados obtenidos se concluye la importancia de la motivación laboral en la gestión administrativa para obtener altos horizontes de eficiencia y eficacia en la gestión. En este sentido existe una similitud con el presente trabajo ya que se busca mejorar la gestión administrativa en función de la calidad del servicio y las dimensiones analizadas.

Conclusión

En el estudio de investigación realizado se logra el objetivo general de la investigación determinando que existe relación significativa y positiva media entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a los niños del Centro

de Atención Residencial Lazos de Amor, INABIF-2016, por tanto la hipótesis fue válida.

Referencias

- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. . México: Mc Graw – Hill Interamericana.
- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Caracas-Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello, disponible en:
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>.
- Cerdan (2014). *Gestión administrativa y la motivación laboral en el RENIEC – Lima*, 2014.
- Donabedian, I. (2002). *La Calidad de la Atención Médica*. México: Ed. La Prensa Médica Mexicana S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación. Sexta edición*. . México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Koontz, & O'Donnell. (2000). *Curso de Administración Moderna- Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. . México. : Litográfica Ingramex S.A.
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Quinta edición. Business Support Aneth S.R.L.
- Pérez, C. (2010). *Evaluación del desempeño en el sector público. Ilustre Colegio de abogados de Lima*. . Lima: Recuperado de:
<http://www.cal.org.pe/pdf/diplomados/09evaluacion.pdf>.
- Ramos, C. (2006). *Calidad de servicio brindado*. Argentina: Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.
- Suárez, R. (2012) *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo servqual caso: centro de idiomas de la universidad nacional del callao periodo 2011 - 2012*. Perú.