

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Calidad del Servicio que reciben los niños y adolescentes del Centro de Desarrollo Integral de la Familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Annel Raysa Vidal Ramírez

Lima – Perú

2018

Dedicatoria:

A Dios por iluminar mi camino, y haberme dado salud para lograr mis metas. A mi familia por creer siempre en mí contando con su incondicional apoyo para salir adelante frente a las adversidades que se presentaron y ser la principal motivación de mi vida, y mi guía.

Agradecimiento:

Eterno a mis padres por su perseverante dedicación, confianza y respeto durante toda mi trayectoria enseñándome que se puede luchar por los sueños y anhelos a pesar de las dificultades que uno puede enfrentar a lo largo de su vida.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N° 003-FP y TS-2016, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado “Calidad del Servicio que reciben los niños y adolescentes del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Magdalena Robles Canales de la provincia de Nasca, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea adecuadamente evaluado y aprobado.

Atentamente.

INDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Anexos	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii

CAPÍTULO I: Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Justificación e importancia	19

CAPÍTULO II: Marco Teórico conceptual

2.1. Antecedentes	23
2.1.1. Antecedentes Internacionales	23
2.1.2. Antecedentes Nacionales	27
2.2. Bases teóricas	30

2.2.1. Conceptualización de Calidad de servicio	30
2.2.2. Funcionamiento de la calidad de servicio según la gestión pública.	35
2.2.3. Modelos de calidad en el servicio	37
2.2.4. Dimensiones de calidad de servicio	41
2.2.5. Centro de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF.	44
2.2.6. Importancia de la calidad de los servicios en los CEDIF.	45
2.3. Definiciones conceptuales	46

CAPÍTULO III: Metodología

3.1. Tipo de investigación	49
3.2. Diseño de investigación	50
3.3. Población y muestra	50
3.4. Identificación de las variables y Operacionalización	51
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	53
3.6. Determinación de la Validez y Confiabilidad	55
3.6.1. Validez del Constructo	55
3.6.2. Confiabilidad del Instrumento	55

CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados

4.1. Presentación de resultados generales	57
4.2. Presentación de resultados específicos	61
4.3. Procesamiento de los resultados	67
4.4. Discusión de los resultados	67
4.5. Conclusiones	70
4.6 Recomendaciones	72

CAPÍTULO V: Programa de intervención

5.1. Denominación del programa	74
5.2. Justificación del programa	74
5.3. Objetivos del programa	77

5.3.1 Objetivo general	77
5.3.2 Objetivos específicos	77
5.4. Sector al que se dirige	78
5.5. Metodología de intervención	78
5.6. Actividades y acciones que comprende el programa	79
5.7. Recursos para hacer el trabajo	86
5.7.1. Recursos profesionales	86
5.7.2. Recursos materiales	86
5.7.3. Recursos financieros	87
5.8. Cronograma	87
Referencias bibliográficas	90

ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de consistencia	93
Anexo N° 2. Cuestionario de calidad del servicio	94
Anexo N° 3. Carta de Presentación de la Universidad	97
Anexo N° 4. Certificado de validación del primer experto.	98
Anexo N° 5. Ficha del instrumento del primer experto	99
Anexo N° 6. Certificado de Validación del primer experto	101
Anexo N° 7. Ficha del instrumento del segundo experto	102
Anexo N° 8. Certificado de Validación del tercer experto	104
Anexo N° 9. Ficha del instrumento del tercer experto	105
Anexo N° 10. Directorio de unidades prestadoras de servicio – CEDIF.	107
Anexo N° 11. Carta de presentación al INABIF.	104
Anexo N° 12. Fotografías del frontis del CEDIF.	109
Anexo N° 13. Fotografías de la aplicación del instrumento durante la mañana.	110
Anexo N° 14. Fotografías de las instalaciones internas del CEDIF.	111
Anexo N° 15. Aplicación del instrumento en el turno tarde.	112
Anexo N° 16. Directora del CEDIF y la trabajadora social.	113
Anexo N° 17 Reporte Plagiarism Checker	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable calidad del servicio	52
Tabla 2: Escala de Calificación del Cuestionario	54
Tabla 3: Baremo de interpretación de la Calidad de los servicios	54
Tabla 4: Porcentaje de validación de instrumento	55
Tabla 5 Confiabilidad del instrumento destinado a medir la variable calidad del servicio	56
Tabla 6: Datos sociodemográficos de los beneficiarios del Centro de Desarrollo Integral de la Familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca de acuerdo al Sexo.	57
Tabla 7: Datos sociodemográficos de los pacientes atendidos en el CEDIF de acuerdo a la Edad.	58
Tabla 8: Datos sociodemográficos de los niños y adolescentes atendidos en el CEDIF de acuerdo al grado de instrucción.	59
Tabla 9: Nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes atendidos en el CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca.	60
Tabla 10: Nivel de Calidad del Servicio que reciben los niños y adolescentes del CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca en la dimensión Tangibilidad.	61
Tabla 11: Nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca en la dimensión confiabilidad.	62
Tabla 12: Nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca en la dimensión capacidad de respuesta.	63
Tabla 13: Nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca en la dimensión seguridad.	64
Tabla 14: Nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca en la dimensión empatía.	65
Tabla 15: Nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca en la dimensión empatía.	66
Tabla 16: Cronograma de las actividades del programa de intervención.	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Datos sociodemográficos de los beneficiarios del Centro de Desarrollo Integral de la Familia “Magdalena Robles Canales de Nasca” de acuerdo al Sexo.	57
Figura 2: Datos sociodemográficos de los beneficiarios atendidos en el CEDIF de acuerdo a la Edad.	58
Figura 3: Datos sociodemográficos de los niños y adolescentes atendidos en el CEDIF de acuerdo al grado de instrucción.	59
Figura 4: Datos sociodemográficos de los niños y adolescentes atendidos en el CEDIF de acuerdo al Tipo de Familia que pertenecen.	60
Figura 5: Nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes atendidos en el CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca.	61
Figura 6: Nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca en la dimensión Tangibilidad.	62
Figura 7: Nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca en la dimensión confiabilidad.	63
Figura 8: Nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del CEDIF “Magdalena Robles Canales de a Nasca en la dimensión capacidad de respuesta.	64
Figura 9: Nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca en la dimensión seguridad.	65
Figura 10: Nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca en la dimensión empatía.	66

REUMEN

La presente investigación tiene por objetivo general determinar la calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca. El estudio es de tipo descriptivo, con un diseño no experimental y con un enfoque cuantitativo, de acuerdo al manejo de los datos obtenidos.

La población lo comprendieron 35 beneficiarios del CEDIF entre niños y adolescentes que fueron atendidos y la muestra está representada por todos los usuarios entre las edades ascendentes de 9 a 17 años, los cuales fueron encuestados de manera individual y dentro de la jornada de cuidado diurno. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario elaborado para medir la calidad del servicio, el cual fue validado y sometido a la Prueba de confiabilidad.

Se establece como conclusión que: el nivel de la calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca, responde en una mayor proporción a nivel buena con el 54,3%, representado por un soporte fundamental para brindar iniciativas que fortalezcan y refuercen el desarrollo de las dimensiones que son fundamentales e importantes para la variable calidad del servicio y lograr la plenitud del programa social, que es elaborada con la finalidad de brindar a la población vulnerable o en riesgo social igualdad de oportunidades.

Palabras clave: Calidad del Servicio, beneficiarios, niños y adolescentes, población vulnerable, y riesgo social

ABSTRACT

The general objective of this research is to determine the quality of service received by children and adolescents from the integral development center of the "Magdalena Robles Canales" family of Nasca. The study is of a descriptive type, with a non-experimental design and with a quantitative approach, according to the management of the data obtained.

The population was comprised of 35 beneficiaries of CEDIF among children and adolescents who were attended and the sample is represented by all users between the ascending ages of 9 to 17 years, who were surveyed individually and within the day care day . The instrument used for data collection was a questionnaire designed to measure the quality of the service, which was validated and submitted to the Reliability Test.

It is established as a conclusion that: the level of service quality received by children and adolescents from the integral development center of the "Magdalena Robles Canales" family of Nasca, responds in a greater proportion at a good level with 54.3%, represented by a fundamental support to provide initiatives that strengthen and reinforce the development of the dimensions that are fundamental and important for the quality of service variable and achieve the fullness of the social program, which is elaborated with the purpose of providing the vulnerable population or social risk equality of opportunities.

Keywords: Quality of Service, beneficiaries, children and adolescents, vulnerable population, and social risk.

INTRODUCCIÓN

El Centro de Desarrollo Integral de la Familia “Magdalena Robles Canales”, de la provincia de Nasca, es un programa social que trabaja articuladamente con otras instancias gubernamentales, para ayudar mediante su plan de intervención en el cuidado de servicio diurno a las familias en situación de vulneración, por encontrarse en riesgo social, pobreza, o pobreza extrema. Esta institución cultiva una función protectora, llena de amor y comprensión; a la población de niños, niñas y adolescentes porque consideran que son la mayor fuente de sabiduría para un estado en equilibrio libre de injusticias y desigualdades sociales. Es un espacio donde se construye la identidad individual y social, cumple un rol muy importante en la sociedad y enfrenta una serie de tareas de desarrollo, las cuales varían de acuerdo a la cultura; otras son específicas de cada familia como los valores que se cultivan en cada integrante, y dentro de la convivencia que existe en el CEDIF logran reforzarlas y ponerlas en prácticas con sus semejantes.

Cuando se presenta situaciones complejas donde se denotan carencias o vacíos en un programa social de jurisdicción pública, es porque no se están cumpliendo con las expectativas en cuanto a las obligaciones y funciones, trayendo como consecuencia una deficiente intervención para la población vulnerable, y los efectos negativos en su desarrollo; como el incumplimiento de los objetivos o metas institucionales. es por ello que muchas veces llegan a situaciones extremas, como la deserción de los usuarios al optar por el CEDIF, y empezar a desconfiar del cuidado de sus menores hijos, exponiendo su vida y quitándole la oportunidad de crecer en un ambiente seguro, con actitudes de respeto, amor y responsabilidad.

El equipo multidisciplinario de la institución labora según el plan de trabajo institucional con el objetivo de hacer prevalecer los derechos de la población vulnerable mediante sus conocimientos, experiencia y concientización humana, en cuanto a la calidad de servicio del centro de desarrollo integral de la familia se debe considerar que es importante atender a la población usuaria, y beneficiaria en óptimas condiciones e ir logrando en su desenvolvimiento una intervención asertiva.

El CEDIF lleva varios años realizando un trabajo en compañía de las familias de los usuarios, y también en sus redes de apoyo como son las entidades gubernamentales, (la comisaria, la fiscalía de la familia, serenazgo, la municipalidad provincial, el hospital Ricardo cruzado Rivarola, etc.), que laboran articuladamente, y activamente cuando es indispensable contar con su participación, y existen algunas instituciones de educación superior que realizan la labor de voluntariado, logrando reforzar las acciones para el cuidado de los niños, y adolescentes del centro de desarrollo integral de la familia Magdalena Robles Canales.

El propósito de la gestión dentro de este programa es proporcionar las habilidades que el personal designado al CEDIF requiere para desempeñar sus funciones correctamente en el puesto asignado, ya que es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal, la cual debe operar de manera integrada y articulada con el resto de las funciones del Sistema para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de todo el Sistema que labora en las instalaciones del centro.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad es indispensable conocer la efectividad del programa social dirigido a una población vulnerable como es el caso de los niños, y adolescentes que son atendidos dentro de las instalaciones del centro de desarrollo integral de la familia Magdalena Robles Canales, de la provincia de Nasca, es una inquietud conocer las necesidades y requerimientos con el propósito de mejorar las condiciones existentes que atraviesan los usuarios dentro del programa de cuidado diurno, así mismo es importante mencionar que en el país tenemos 25 CEDIF (12 en Lima y 13 en provincias), con un universo de atención para 22.000 peruanos estando ubicados en zonas urbanas marginales y rurales.

Esta labor se ha convertido en una política del Gobierno, en atención a la población en situación de pobreza, pobreza extrema y riesgo social de nuestro país, por ello es importante conocer este contexto en cuanto a la calidad del servicio que recibe la población vulnerable de la institución porque existen limitaciones en cuanto a los estudios de investigación dirigida a conocer la Calidad del Servicio recibida por la población de niños y adolescentes para determinar el nivel de la calidad del servicio motivo por el cual se emprende este estudio con el único interés de garantizar un sano desarrollo y desenvolvimiento dentro de las instalaciones del CEDIF mediante la intervención del equipo multidisciplinario Sobre Calidad de servicio, Arrué (2014) indica que el termino calidad está relacionado con la satisfacción de la población beneficiaria a través de la mejora en la atención y la reducción

de la brecha entre las expectativas del usuario y el servicio que ciertamente recibe; se trata de aplicar el modelo de la empresa privada para la modernización del sector público, cambio que se está expandiendo entre los países de la región latinoamericana. Ahora bien, hablar de la calidad de servicios que brinda el centro de desarrollo integral de la familia es hacer referencia a indicadores que determinan el desarrollo de habilidades y potencialidades en niños, y adolescentes. Existen, al respecto, criterios relativamente comunes y otros diversificados, que señalan desde aspectos de contexto, como lo cultural y la participación familiar en el cuidado y desarrollo saludable que deben tener nuestra población objetivo.

La vida cotidiana de muchas familias en el Perú transcurre en un contexto social de pobreza y/o pobreza extrema, situación reflejada en múltiples carencias, no solo materiales sino también intangibles, que dificultan y/o impiden a sus miembros satisfacer dignamente sus necesidades básicas de salud, vivienda, alimentación, educación, afecto y protección, entre otros, para garantizar el desarrollo integral y saludable de niños, y adolescentes. La búsqueda de recursos para satisfacer esas necesidades básicas, responsabilidad que con frecuencia es incluso asumida por los niños/as y, genera un clima de tensiones, conflictos y limitaciones de diverso tipo, puesto de manifiesto en ocasiones a través de la violencia (verbal, psicológica y física), la ausencia emocional de los padres, el abandono, etc. Estas situaciones inevitablemente deterioran los vínculos afectivos familiares, afectando la salud física y emocional de todos sus miembros; siendo especialmente vulnerables los niños, niñas y adolescentes, por su condición de vulnerabilidad. Es por ello que el emprendimiento de programas de cuidado diurno contribuye prioritariamente en un respaldo incondicional para las familias que atraviesan por dificultades ocasionadas por la escasez de recursos para poder alimentar, vestir y educar a una familia, ante esta situación el CEDIF brinda la

alternativa de cobijar a los menores brindándoles una serie de servicios que en su hogar aún carecen.

La modernización de la gestión pública implica que los trabajadores de las instituciones del estado reúnan ciertos requisitos de intervención al cuidado diurno de los menores del centro de desarrollo integral de la familia y que veamos un desempeño con mejoras continuas llegando así al éxito de las funciones asignadas que contribuya en la optimización de la calidad de los servicios que se presta a la población beneficiaria y al logro de los objetivos institucionales. La persistencia de grandes problemas como la pobreza, la desigualdad y la vulneración de derechos en nuestro país evidencia la necesidad de implementar políticas de estado que refuercen los sistemas de protección social orientadas a disminuir la brecha de desigualdad. La Unidad de Desarrollo Integral de las Familias-UDIF, es una unidad de línea del INABIF que cumple las funciones de programar, conducir, ejecutar y supervisar tareas orientadas al desarrollo y protección de las familias que se encuentren en situación de vulnerabilidad, contando para tal fin con los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF.

En este contexto se hace necesario que el personal del Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF Magdalena Robles Canales, de Nasca, cuente con óptimos indicadores de la calidad de los servicios que se brindan a los niños, niñas, adolescentes. El desarrollo de la misma busca contar con personal acordes al perfil del puesto, un adecuado manejo de normas técnicas y protocolos de atención que contribuyan a la modernización y éxito de la gestión pública.

Por ello, el presente estudio de investigación desarrollada en el CEDIF Magdalena Robles Canales de Nasca, pretende comprobar si los niños y adolescentes reciben servicios de calidad dentro del programa social, usando el instrumento de aplicación para conocer los resultados del estudio de investigación, lo que permitirá diseñar e implementar innovadoras estrategias a favor de la población beneficiaria, las mismas que podrían aplicarse a todos los CEDIF ubicados en zonas urbanas o rurales del país.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del Centro de Desarrollo Integral de la Familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio, según la dimensión Tangibilidad, que reciben los niños, y adolescentes del Centro de Desarrollo Integral de la Familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca?
- ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio, según la dimensión confiabilidad, que reciben los niños y adolescentes del Centro de Desarrollo Integral de la Familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca?
- ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio, según la dimensión capacidad de respuesta, que reciben los niños y adolescentes del Centro de Desarrollo Integral de la Familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca?

- ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio, según la dimensión seguridad, que reciben los niños y adolescentes del Centro de Desarrollo Integral de la Familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca?
- ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio, según la dimensión empatía, que reciben los niños y adolescentes del Centro de Desarrollo Integral de la Familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del Centro de Desarrollo Integral de la Familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de calidad del servicio, según la dimensión de tangibilidad, que reciben los niños y adolescentes del Centro de Desarrollo Integral de la Familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca.
- Identificar el nivel de calidad del servicio, según la dimensión de confiabilidad, que reciben los niños y adolescentes del Centro de Desarrollo Integral de la Familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca.
- Identificar el nivel de calidad del servicio, según la dimensión de capacidad de respuesta, que reciben los niños y adolescentes del Centro de Desarrollo Integral de la Familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca.

- Identificar el nivel de calidad del servicio, según la dimensión de seguridad, que reciben los niños y adolescentes del Centro de Desarrollo Integral de la Familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca.
- Identificar el nivel de calidad del servicio, según la dimensión de tangibilidad, que reciben los niños y adolescentes del Centro de Desarrollo Integral de la Familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La presente investigación servirá para que el personal del Centro de Desarrollo Integral de la Familia “Magdalena Robles Canales” de la provincia de Nasca, y los gestores de la Unidad de Fortalecimiento Familiar del INABIF conozcan una información verídica y de forma estadística sobre cómo se brinda la calidad del servicio a los niños, y adolescentes, información con la cual se podría efectuar ajustes e inclusive replantear estrategias de abordaje que contribuyan a mejorar considerablemente las demandas y observaciones que la población de beneficiarios genere, y a su vez podrían aplicarse a otras instancias ubicadas en provincias o regiones del territorio peruano. El Instituto Nacional para el Bienestar Familiar - INABIF, fue creado oficialmente en el año 1981, como programa del Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, hoy Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables- MIMP, y viene promoviendo la atención y apoyo a niños, adolescentes, jóvenes, mujeres, adultos, adultos mayores y en general a toda persona en situación de riesgo y abandono con la finalidad de lograr su bienestar. He aquí la importancia de la calidad de los servicios que brinda a las personas de la sociedad en estado de necesidad, y vulnerabilidad por ende es necesario asegurar una intervención asertiva para disminuir el índice de la desigualdad social

y conseguir un óptimo y verdadero beneficio que conlleve a la mejora de la calidad del servicio que reciben los beneficiarios a la hora de ser atendidos en los programas sociales que implementa el MIMP. El INABIF cuenta con Centros de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF) que desarrolla actividades socio-formativas que facilitan el aprendizaje y practica de hábitos de urbanidad y comportamiento a usuarios, niños y adolescentes para adquirir “adecuados patrones de conducta que les permita desenvolverse en la sociedad y convivir con las demás personas. A través de las relaciones con los demás niños y adolescentes aprenden a autorregular su conducta, respetar a sus compañeros, saludar, ser solidarios, responsables, tolerantes y tener buena apariencia personal. Estas conductas contribuyen considerablemente en su desarrollo saludable, lo que significa fortalecer su autoestima, reforzar su identidad cultural, creando condiciones para que ejerzan su ciudadanía y sus derechos.

En el contexto del proceso de modernización del Estado Peruano, declarado mediante la Ley No 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se establece como finalidad fundamental de la misma la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. Lo citado anteriormente pone en evidencia que se debe garantizar a la población del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Magdalena Robles Canales de Nasca, al igual que otros programas estatales, una atención de cuidado diurno óptimo en donde los niños, y adolescentes sientan confianza, seguridad y respaldo al igual que sus familias.

Por ello se plantea como objetivo general de la investigación determinar la calidad de los servicios que reciben los niños y adolescentes del Centro de desarrollo integral de la familia

Magdalena Robles Canales de Nasca, como principio de la orientación de la ciudadanía que concibe el servir a los ciudadanos como la razón de ser de la gestión pública, debiendo el Estado y sus entidades definir sus prioridades e intervenciones a partir de la necesidades de los ciudadanos y en función a ello, establecer las funciones y los procesos de gestión que permita responder a las necesidades con los recursos y capacidades disponibles.

El estudio aporta en el aspecto teórico, porque permite identificar y reconocer distintas recopilaciones de teorías y descripciones que sirven como un medio de consulta para posteriores investigaciones, convirtiéndose en una herramienta útil tanto para profesionales y técnicos que laboran en programas sociales o entidades semejantes a su funcionamiento, como para quienes desde la intervención de las ciencias sociales pretendemos describir y analizar la calidad de servicio que reciben los niños, adolescentes del CEDIF.

En el aspecto práctico, este trabajo pretende aportar nuevos conocimientos que generen estrategias más efectivas para obtener una mejor calidad de servicio para la población beneficiaria del centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales”, y otras instituciones que cuenten con similar atención, promoviendo una cultura responsable sobre el cuidado de los niños y adolescentes logrando concientizar y sensibilizar a los encargados de garantizar el cumplimiento óptimo de sus diversas funciones por ser considerada de vital importancia. Mediante esta intervención se lograra mejorar continuamente la calidad del servicio que reciben la población porque acuden a un programa con la finalidad de encontrar un ambiente seguro y reconfortante donde puedan desarrollarse satisfactoriamente sin sentir el desinterés y abandono de sus cuidadores y protectores, así como también permitirá identificar los posibles problemas por los que afrontan, para poder manejarlos desde la perspectiva social y así consolidar una intervención más integradora que contribuya decisivamente a mejorar los niveles más preocupantes que

expulsen los resultados obtenidos sobre el estudio de investigación realizado con mención a la calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes dentro de las instalaciones del CEDIF. La presente investigación también aporta en el aspecto metodológico, a través de las técnicas, procedimientos e instrumentos utilizados en la recolección de datos, pues estos pueden ser empleados para recabar información en otras investigaciones. Siendo un aporte metodológico, que sirve de orientación para interesados en desarrollar temas afines.

La familia Nasqueña transmite a sus integrantes una cultura propia, una forma de relacionarse en la que están presentes la valoración que le dan a las personas y a los roles que cumplen en la familia. Esa valoración se va a expresar en las tareas que realizan tanto fuera como dentro del hogar, por ello para mantener en equilibrio la estabilidad de los niños y adolescentes del (CEDIF) se requiere que el equipo multidisciplinario se capacite en temas relacionados a la calidad del servicio, los beneficiarios del programa social necesitan sentirse respaldados conjuntamente con sus familias porque su condición de pobreza, pobreza extrema los convierte en víctimas del riesgo y vulnerabilidad social.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Moreno, F. (España, 2015) en su investigación titulada “Análisis de la calidad del servicio de auditoría desde la perspectiva de los clientes: una aproximación de la escala servqual”, el objetivo principal de esta investigación fue el análisis de la calidad del servicio de auditoría desde la perspectiva de los Clientes. La investigación es descriptiva, de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 134 sujetos, a quienes se les estudio las características del género, edad, formación, datos de la compañía y datos de la empresa auditora. Como instrumentos consideraron la encuesta Servqual. Esta investigación concluyó, que en definitiva, una vez que se han puesto de manifiesto cómo la Calidad en el servicio de Auditoría es un tema de actualidad y que preocupa tanto a profesionales como académicos y han establecido a la Calidad como Sistema que se ha erigido en una de las alternativas que, con más éxito, han dado respuesta a estos retos del entorno competitivo actual, pudiendo manifestar que han cumplido los dos primeros objetivos tácticos que plantearon al iniciar la investigación.

Muñiz, S. (México, 2014) en su tema de investigación titulada “Calidad en los Servicios de Bibliotecas Universitarias de Ciudad Juárez”, tuvo como objetivo general analizar la calidad de los servicios y del recurso humano de algunas bibliotecas universitarias

de Ciudad Juárez basándose en la percepción de los usuarios. El tipo de investigación tuvo un alcance exploratorio también fue de metodología mixta porque conllevó al método cuantitativo y cuantitativo siguiendo la línea no experimental. El universo de sujetos que fueron convocados para el estudio de prueba piloto estuvo constituido por alumnos de 3 universidades, alcanzando los 38 usuarios de biblioteca, para esta fase se tomaron usuarios de cualquier carrera.

El instrumento seleccionado para medir las dimensiones de este estudio fue una encuesta basada en el modelo LibQUAL. La investigación tuvo como conclusión que la universidad 3 estuvo por debajo de ofrecer servicios de calidad, y tiene mucho trabajo por hacer, la universidad 2 ofreció servicios en la medida que esperan los usuarios, pero la universidad 3 superó las expectativas de los usuarios. Recomiendan acciones claras y de mejora, las principales enfocadas a la capacitación del personal bibliotecario o quizá el establecimiento de programas de calidad en las bibliotecas, para que se puedan propiciar en un futuro la realización de estudios de satisfacción de los usuarios.

Reyes, S. (Guatemala, 2014) en su investigación titulada “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango”. La investigación se realizó con el objetivo de Verificar si mediante la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango. El tipo de investigación fue cuantitativa de estudio transversal comparativo y el diseño de la investigación fue experimental. Para la población y muestra de la investigación se tomó en cuenta al personal y al coordinador de la asociación SHARE, y 200 clientes; 100 fueron encuestados en noviembre del 2012 antes del experimento y los otros 100 fueron encuestados

en julio 2013. Para la recopilación de información utilizaron como instrumentos, para antes y después del experimento dos boletas de opinión, con preguntas abiertas y cerradas, dirigido al personal y clientes. De acuerdo con los resultados se comprueba la hipótesis operativa, la cual afirma que: La calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, lo cual ayuda al crecimiento integral de la misma, ya que genera que el colaborador esté atento y brinde un servicio excepcional para que el cliente quede satisfecho.

Paola, P. (Argentina, 2013) en su investigación titulada “La calidad de servicio bancario: una escala de medición”, el objetivo general de su investigación fue determinar si las dimensiones de la calidad de servicio utilizadas en la herramienta ya existente SERVQUAL son representativas y aplicables a las necesidades y expectativas de los clientes de bancos de la ciudad de Bahía Blanca. La investigación fue de tipo descriptivo, observacional y transversal. Las técnicas de investigación utilizadas fueron de tipo cualitativo y respondió a una modalidad de muestreo estratégico no probabilístico. La población estuvo conformada por 2 grupos de 7 personas, las técnicas empleadas fueron el Focus Group (en español denominados grupos de enfoque) y entrevistas personales. El instrumento aplicado fue el cuestionario modificado SERVQUAL que incluyó 17 ítems para evaluar las expectativas y percepciones de los clientes de servicios bancarios. El trabajo de investigación concluyó que en definitiva la herramienta obtenida puede considerarse de utilidad para aplicar a entidades bancarias de Bahía Blanca, como instrumento para detectar puntos fuertes y débiles de calidad brindada en un contexto cada vez más competitivo, permitiendo a las organizaciones adaptar sus procesos a los requerimientos de los clientes.

Simón, P. (chile, 2012) en su investigación titulada “Diseño de un sistema de medición y mejoramiento continuo de la calidad de servicio para establecimientos educacionales”, el objetivo general de su investigación fue diseñar un sistema de medición y mejoramiento continuo de la calidad de servicio genérico para establecimientos educacionales. La investigación fue de enfoque cualitativo nivel descriptivo y de corte transversal. Para la muestra se consideraron dos escuelas, 217 alumnos desarrollaron la encuesta, 132 apoderados de los alumnos realizaron el artefacto MMEDCAL, y 35 profesores desarrollaron la encuesta MMEDCAL. El trabajo de investigación concluyó en que la primera versión del sistema, un 66% de los alumnos declararan haber reflexionado y haberse sentido tomados en cuenta, sólo por el hecho de contestar las encuestas. Luego, ya al final de todo el proceso de aplicación, tanto los profesores como los directivos de ambos establecimientos educacionales señalaron que la aplicación del sistema ha servido a los alumnos para expresar sus inquietudes, preocupaciones e intereses, tomando conciencia de su quehacer diario y de la responsabilidad que tienen como constructores de su entorno. Sumado a esto, los profesores indican que el sistema los ha hecho acercarse más a sus alumnos, generando mayores instancias de diálogo. Por tanto, los Sistemas MMEDCAL aplicados en ambos establecimientos han aportado a la mejora del servicio educacional entregados por estos.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Flores, G. (2017) realizó una investigación titulada “Competencias laborales y calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017”. La investigación tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo conformada por 60 sujetos, personal técnico que labora en los CEDIF de Lima Norte, se utilizó como técnica de recolección de datos la aplicación de encuestas, la primera con el objetivo de identificar y medir las competencias laborales y la segunda para medir la calidad de servicio. El trabajo de investigación dio como conclusión que existe una correlación positiva media ($Rho=0,625 < a p=0.000$) entre las competencias laborales y la calidad de servicio, de lo que se desprende que las competencias laborales están asociadas a la calidad de servicio que se brinda en los Centros de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Lima Norte. Con la identificación y medición de las competencias laborales del equipo técnico de los CEDIF se podrá implementar estrategias para el desarrollo de destrezas y capacidades que contribuyan a la optimización de la calidad del servicio que se proporciona a la comunidad usuaria.

Chávez, C., Quezada, R., Diana, T. (2017) realizó una investigación titulada “*Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú*”. El objetivo de la investigación fue validar que las cinco dimensiones de la escala SERVQUAL impactan a la calidad en el sector transporte terrestre interprovincial en el Perú. Fue un estudio cuantitativo de corte transversal, con alcance descriptivo correlacional. La muestra fue de

399 clientes del servicio en cuestión, la población encuestada estuvo constituida por los usuarios que se encontraban en la terminal terrestre y habían realizado un viaje de este tipo en los últimos seis meses. Se utilizó como base el instrumento desarrollado por Hermoza (2015) para la empresa Gechisa de la ciudad de Sullana, que fue un cuestionario de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepción para el sector transporte terrestre interprovincial. El trabajo de investigación brindó como conclusión que el estudio representa la realidad del sector transporte terrestre interprovincial y, por ende, la relación encontrada entre la calidad total y las dimensiones de la escala SERVQUAL sirven para predecir el comportamiento de los consumidores del sector, existe una correlación positiva entre cada una de las dimensiones de la escala SERVQUAL y la calidad del sector, por parte de los clientes. Se puede afirmar que se presentan defectos en la calidad en el sector. No basta con tener un servicio de buena calidad, las empresas deben apuntar a la excelencia.

Ana, C. (2016) realizó una investigación titulada “Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”.2012” esta investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios educativos, según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”, 2012. La investigación correspondió al tipo de investigación básica y nivel descriptivo. La población estuvo conformada por todos los niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti” durante el año 2012. La muestra está conformada por 63 niños y niñas de las aulas de 5 años, tamaño de muestra elegido de forma intencional no probabilístico. El

instrumento que aplicaron para la recolección de datos fue un cuestionario para medir la percepción de los padres de familia respecto a la calidad de servicios educativos que brinda el Jardín de Aplicación en donde sus niños (as) asisten. Concluyendo que existe una relación media ($r = 0,538$) entre la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los padres de familia y el logro de aprendizajes de los niños y niñas del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”. Es decir, los niños que en su mayoría presentan logros óptimos en su aprendizaje tienen mucho que ver con la calidad de los servicios educativos que brinda la institución educativa.

Raúl, S. (2015) realizó una investigación titulada “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”, cuyo objetivo fue medir el nivel de calidad del servicio mediante el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011 - 2012. La investigación fue de diseño correlacional –causal, no experimental, y de tipo descriptiva explicativa también se usó el método inductivo, dado que se inicia por la observación de hechos particulares con el propósito de llegar a conclusiones. La población de estudio estuvo conformada por alumnos de idiomas de inglés, portugués e italiano del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao, en el periodo de estudio de agosto 2011 hasta julio del 2012. La técnica de investigación fue las encuestas y el instrumento, el cuestionario del Modelo SERVQUAL. El trabajo de investigación tubo como conclusión que la fiabilidad incide en la satisfacción del cliente del Centro de Idiomas, lo cual se validó con la correlación de Pearson al obtener un resultado de una asociación positiva significativa de 0,937 y una regresión lineal simple con residuos mínimos.

Quispe, Y. (2015) realizó una investigación titulada “calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015”, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. La presente investigación corresponde al enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y de corte transversal, tipo de investigación correlacional, el diseño de la investigación es no experimental. Para la obtención de la muestra se tomó en cuenta 159 pacientes que fueron a tratarse en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto, durante el mes de junio del año 201. La técnica de investigación que la encuesta y como instrumento un cuestionario. Se concluyó que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,555 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Conceptualización de Calidad de servicio

a) Conceptualización de Calidad

Requena y Serrano (2007) sostienen que la calidad de un producto o servicio no se puede definir con facilidad, por ser una apreciación subjetiva; no obstante, se puede decir que es la percepción que el usuario tiene del mismo. (p.18).

El Diccionario de la Real Academia de España (2001) define calidad como “Propiedad o propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla igual, mejor o peor que las

restantes de su especie; superioridad o excelencia; condición o requisito que se pone en el contrato; calidez en el trato”. (De la Peña, 2014, p.116).

Motgomery (1985) en Petracci (1988) define calidad como el nivel en que un bien o servicio satisface las demandas del público al que va dirigido. El autor distingue dos indicadores de calidad, el primero, mide si cuenta con las características en las que se pensó al diseñarlo (exigencias del usuario); el segundo, mide si está acorde a la finalidad del diseño (calidad percibida desde el punto de vista del usuario). (p.21).

Medina y Medina (2011) entienden la calidad como el resultado óptimo que se obtiene cuando los productos o servicios se organizan y brindan en concordancia con las necesidades y expectativas del público al que va dirigido. (p.86).

Para Fernández, Lorenzo y Vázquez (2012) en De la Peña (2014) calidad es cuando un producto o servicio cumple con las expectativas y satisface las necesidades del cliente. (p.116). Por su parte, Morris (1992) en Medina y Medina (2010) señala que se llega a la calidad cuando los servicios prestados responden a las necesidades de sus destinatarios y de la sociedad desde una perspectiva económica, de efectividad, eficiencia y equidad. (p.86).

La competencia de servicio Zarifian (1997) en Irigoien y Vargas (2002) introduce el término de competencia de servicio, la cual está tomando mayor importancia. Dicha competencia se refiere al impacto que tendrá directa o indirectamente la actividad profesional sobre la forma en como el bien o servicio prestado beneficiará al público al que va dirigido, conjugándose una dimensión personal relacionado con el cumplimiento a

cabalidad de una actividad y la dimensión social de un trabajo realizado orientado a conseguir el beneficio para su público objetivo. (p. 63). En tal sentido, resultaría interesante la propuesta de Zarifian considerando que implementar una competencia de servicio implicaría expresar en la interacción con el usuario cuidado, respeto y buena voluntad hacia el otro, y que esta interacción sea recíproca.

El enfoque de calidad va más allá de la premisa de un producto bien hecho o un servicio bien prestado, sino se debe visualizar desde un enfoque integrador de la gestión, el cual concibe la calidad como la mejora continua de tal manera que se obtengan productos o servicios que satisfagan plenamente al público objetivo, al menor costo económico posible y con la participación de todos los involucrados. (Medina y Medina, 2011, p.86).

De acuerdo a Requena y Serrano (2007), la calidad en una organización cuyo producto es un servicio depende de los trabajadores quienes lo producen, vale decir que depende de la interacción del trabajador con el usuario. (p.19).

b) Conceptualización de Servicio

El concepto de ciclo de servicio ayuda a los miembros de las organizaciones a ofrecer asistencia a los clientes, permitiéndoles organizar las imágenes mentales de lo que ocurre., la construcción básica del servicio ya no solo es tarea del empleado, sino que ahora se convierte en lo que Albretch llama “un momento de verdad” (representado por los puntos en el gráfico), controlado por cada empleado y/o sistema que tenga contacto con el cliente. El empleado ya no presta un servicio, sino que es parte del mismo. La calidad ya no es una ejecución satisfactoria de la tarea asignada, sino que ahora se define como el resultado de

los momentos de verdad que el consumidor y/o cliente ha experimentado. El conocimiento del ciclo del servicio y sus momentos de verdad ayudan al personal de servicio a conocer el punto de vista del cliente y a considerar a los clientes como los clientes los consideran a ellos. Este proceso podría hacer parte del modelo establecido por Grönroos

c) Conceptualización de Calidad del Servicio

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1990, en Requena y Serrano 2007) señalan que la calidad de servicio debe ser observada desde el contexto de las expectativas del usuario, definiendo calidad de servicio como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios. (p.22).

Giménez, Doménech, Lillo y Lorenzo (2012, citado en Álvarez 2014) señalan que al momento de definir el concepto de calidad de servicio se presentan dificultades considerando que no existe un concepto estandarizado de calidad en los servicios de bienestar y existen a su vez diferencias entre los diferentes actores y grupos de intereses (usuarios, trabajadores, directores, empleadores y administraciones estatales, regionales o locales) que están implicados en la optimización de la calidad, variando de una concepción técnica y objetiva a otra subjetiva y centrada en el usuario.

Medina y Medina (2010) en Álvarez (2014) definen calidad de servicio como la capacidad para responder a las demandas sociales empleando los recursos disponibles a través de los conocimientos científicos y técnicos. (p.15).

Moulin (2003) en Giménez et al. (2012) presenta dos definiciones sobre calidad de servicio. La primera definición está relacionada al sector público, indicando que calidad es la total satisfacción de las demandas de quienes más requieren la asistencia, de manera eficiente y eficaz, y cumpliendo la normativa vigente. La segunda definición de calidad menciona que además de la satisfacción de las demandas es importante considerar la expectativa del público al que va dirigido el servicio, conservándose la eficiencia y eficacia. (p. 62).

Petracci (1998) señala que, en la administración pública, la calidad de servicio está ligada a la mejora continua, al nivel de satisfacción y la participación de los beneficiarios. La estrategia para medir la calidad del servicio brindado es a través de los resultados obtenidos, cumplimiento de metas programadas y compromisos adquiridos. (p.10).

Por su parte, Valenzuela y Rando (2004, citado en Álvarez 2014) expresan que “la calidad en servicios sociales es un eje vertebrador de las intervenciones, igualando a los ciudadanos en las condiciones de acceso a los servicios, poniéndola en el centro de las intervenciones”. (p.15).

Autores como Castelló y Lizcano (1988), Mora y Vivas (2001), Ruiz (2001) y Swiss (1992) en Blanco y Aibar (2010) sostienen que la calidad de los servicios guardará estrecha relación con los elementos tangibles vinculados a la prestación del servicio, la capacidad y el conocimiento que tiene el personal que brinda el servicio, la credibilidad y confianza del prestador del servicio, la adaptación del servicio a las demandas de los ciudadanos y la comprensión entre el prestador del servicio y el usuario. (p.6).

2.2.2. Funcionamiento de la calidad de servicio según la gestión pública.

a) Calidad en la gestión pública

Carlos Vilas en un análisis crítico del proceso vincula reforma del Estado y calidad sosteniendo que: “Después de un primer momento que puso énfasis en el tamaño del Estado, la agenda de la reforma se orientó hacia la cuestión de la calidad de la gestión estatal, la utopía del estado mínimo dio paso a la necesidad del Estado efectivo. Adquirió preminencia, consecuentemente, la atención a la calidad de la gestión pública, al diseño y funcionamiento real de las instituciones gubernamentales y a la modernización de la dotación de recursos humanos, operativos, tecnológicos, organizacionales...” (Carlos M. Vilas; 2001)

La calidad adquiere de esta forma una dimensión diferente de las que tradicionalmente ha mostrado, revelándose como un activo político que va a impactar directamente en el fortalecimiento de la legitimidad Institucional “Reconociendo como real y legítimo el incremento de la exigencia de los consumidores finales locales o internacionales en cuanto a bienes y servicios adecuados a sus expectativas, se impone analizar los aspectos que conforman la calidad y de qué manera es posible planificar hacia el futuro mecanismos útiles y realistas que permitan dar respuestas a este nuevo ente que en la interrelación cliente-proveedor” (Guillermo A. Malvicino; 2001)

b) La calidad como valor de la nueva gestión pública

En consecuencia y como segunda premisa, tal como se ha sostenido en diferentes medios, la calidad no puede incorporarse de la misma forma en que lo hace la administración privada. Al respecto algunos autores han advertido que en este terreno la administración pública no puede limitarse a quedar atrapada en un proceso de imitación pues se trata de avanzar hacia una era de innovación (Les Metcalfe; 1996)

Por tanto, en un primer acercamiento a la gestión de calidad, se puede advertir que su incorporación a la gestión pública obliga a ubicar su verdadera dimensión y alcance, es decir “se necesita reconocer aquellos valores propios del sector público tendentes a buscar la máxima calidad posible en el marco de la cultura administrativa y adaptarlos. Pero a la vez se trata de adoptar un concepto surgido del ámbito industrial y adaptarlo al ámbito de la prestación de servicios y a las peculiaridades de cada organización”. (Manuel Villoria; 1996) En suma, lo importante no es solamente hablar de calidad como una simple técnica de gestión importada del sector privado, sino adaptarla correctamente a partir de los factores administrativos y sociopolíticos que circundan la gestión pública y darles su dimensión justa para hacer de ésta una estrategia efectiva que responda a las expectativas de reforma de las administraciones públicas.

La incorporación de la calidad en los servicios públicos representa una de las etapas de consolidación de la nueva gestión pública en la perspectiva gubernamental, por ello este proceso pasa antes por una serie de reformas de carácter macro que permiten concentrar el esfuerzo en la atención de demandas y asuntos públicos que incidirán en el fortalecimiento de la legitimidad de lo público. Sin ese paso previo la calidad se diluye y no trasciende los esfuerzos institucionales aislados. La exploración de las dimensiones de calidad importantes

para el segmento estudiado, permite adaptar la herramienta al entorno específico de manera de contar con una escala válida para conocer la situación actual de la empresa en cuanto a términos de calidad y detectar áreas de mejora. Una cultura de calidad en el servicio enfocada en el cliente permite identificar demandas insatisfechas, diseñar productos o servicios a medida de sus requerimientos, desarrollar sistemas eficientes que satisfagan sus necesidades y en definitiva aumentar la rentabilidad del negocio.

2.2.3. Modelos de calidad del servicio

Petracci (1998) señaló que los tres modelos más conocidos sobre calidad del servicio coinciden en que ésta resulta de la relación que existe entre las expectativas del usuario y las bondades del servicio. (p.15).

- Respecto al primer modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff (1978), Petracci (1988) indicó que los usuarios cuentan con dos formas de valoración de la calidad de un servicio desde la mirada del cumplimiento de expectativas. La primera es de acuerdo a la satisfacción de una necesidad específica; y la segunda es de acuerdo a la obtención de otros beneficios si es que no se logra la satisfacción de sus necesidades. (p. 15).
- El tercer modelo es el diseñado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), el cual es también llamado SERVQUAL. Este modelo sostiene que la calidad del servicio es un constructo abstracto tomando en cuenta que las características fundamentales de un servicio son intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) en Petracci (1988) sustentan que la calidad del servicio se

obtiene del balance del interés y la calidad percibida, siendo la satisfacción del público objetivo la que orientará la sensación de calidad del servicio prestado. (p.16).

a) Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL)

Un reconocido trabajo en el área, denominado Modelo SERVQUAL. Esta propuesta de la escuela americana de marketing, fue desarrollada en varias etapas por un equipo de investigadores conformado por Parasuraman, Berry y Zeithaml. Inicialmente en 1985 con un estudio de tipo cualitativo. Como resultado principal, estos autores obtuvieron un modelo conceptual de calidad del servicio fundamentado en la teoría de las brechas o Gaps (The Gaps Models of Service Quality), este explica las brechas entre las expectativas de los usuarios y su percepción sobre el servicio recibido.

Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, apoyados en una investigación cuantitativa, realizan estudios estadísticos de análisis factorial y simplifican el modelo anterior a cinco (5) dimensiones: de Tangibilidad, confiabilidad, capacidad respuesta, seguridad y empatía

Los autores del SERVQUAL desarrollaron el instrumento para que pudiera ser adaptado según las características de cada sector del servicio y atendiendo a las características particulares de la empresa (zeithmal et al., 1990).

b) Modelo EFQM

Es un modelo que mide la calidad de la gestión o sea la excelencia empresarial, no normativo, que tiene por concepto central la evaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía los 9 criterios.

Es una visión integradora de otros enfoques, fue desarrollado por la European Fundación Quality Managment, entidad sin fines de lucro, fundada en 1989 por 14 empresas europeas y cuya misión es mejorar la posición competitiva de las compañías líderes de Europa en el mercado mundial.

Como parte de su acción y para estimular la preocupación por el tema de la calidad la EFQM otorga todos los años el Premio Europeo a la Calidad, utilizando como criterio de decisión el Modelo de Excelencia EFQ, el cual considera una serie de criterios de excelencia empresarial que abarcan todas las áreas de funcionamiento de la organización. Considera, además, un conjunto de reglas para evaluar el comportamiento de la organización en cada criterio. No profundizaremos en la metodología de medición, pero señalamos en el cuadro 3 los 9 criterios considerados agrupados en dos grandes ámbitos: facilitadores y resultados.

c) Modelo Chileno de calidad

Inspirado en experiencias internacionales en 1994 se crea ChileCalidad por decisión del Foro de Desarrollo Productivo iniciando sus operaciones como Comité

CORFO en el año 1996. Su objetivo, es impulsar para las empresas públicas y privadas un movimiento de desarrollo de la productividad y calidad en la entrega de productos y servicios.

ChileCalidad une a actores relevantes, integrando al Gobierno, organizaciones de trabajadores y empresarios. El modelo sustentado por dicha institución, y bajo el análisis del cual se entrega el premio nacional de la calidad, se inspira en el modelo Malcolm Baldrige. El Premio Nacional a la Calidad (PNC) fue creado por el Decreto Supremo Número 729, en 1996, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. A semejanza de otros modelos, este es un esquema sistémico, que considera criterios subcriterios y áreas de análisis.

d) El modelo de calidad de la atención médica de Avedis Donabedian (1966)

Para evaluar la calidad en los servicios de salud, se tiene como referencia obligatoria la propuesta del médico Avedis Donabedian, quien en 1966 establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado, además de sus respectivos indicadores para evaluarla. En este modelo, la estructura describe las características físicas, de organización y otros rasgos del sistema asistencial y de su entorno; el proceso es lo que se hace para tratar a los pacientes, finalmente el resultado es lo que se consigue, normalmente traducido en una mejora en la salud, aunque también en la actitud, los conocimientos y en la conducta adoptada para una salud futura.

Donabedian (1984) define calidad de la atención en términos de resultados, medidos como las mejorías esperadas en el estado de salud. Esta calidad puede evaluarse en dos

dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal. La atención técnica se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de manera que rinda un máximo de beneficio para la salud, sin aumentar con ello sus riesgos. La atención interpersonal mide el grado de apego a valores, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes. Losada y Rodríguez (2007) consideran, para el caso de este modelo, que la calidad del servicio concebida desde un enfoque técnico obliga que su evaluación sea competencia de los profesionales de la salud, y escasamente mida la perspectiva de los pacientes, esto es, la calidad funcional percibida.

2.2.4. Dimensiones de calidad de servicio

a) Dimensiones de calidad de servicio según Parasuraman et al. (1988)

Siendo la calidad una variable muy importante, las definiciones indicadas en los párrafos anteriores presentan una idea de los aspectos a ser considerados para proporcionar una opinión acerca de los servicios que brinda la administración pública. En la presente investigación se considerará el modelo de calidad de SERVQUAL, cuyos autores, Parasuraman et al. (1988) han identificado 5 dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

- Tangibilidad

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) en Petracci, (1998) refieren que la Dimensión Tangibilidad está relacionada con la apariencia física, es decir, el equipo,

el personal y el material de difusión del servicio. El indicador es el conjunto de elementos tangibles. (p. 28).

La tangibilidad está estrechamente vinculada ya sea a la prestación del servicio o al servicio propiamente dicho.

- **Confiabilidad**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) en Petracci, (1998) refieren que la dimensión Confiabilidad está relacionada con el poder cumplir oportunamente con el servicio ofrecido mostrando responsabilidad y exactitud. El indicador es la confiabilidad. (p.28). La dimensión confiabilidad está asociada a la percepción de credibilidad, posicionamiento y pericia que posee el prestador del servicio transmitiendo confianza a los usuarios.

- **Capacidad de respuesta**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) en Petracci, (1998) señalan que la dimensión Capacidad de respuesta está relacionada con la disposición y vocación de servicio, así como proporcionar respuestas concretas y oportunas. El indicador es la capacidad de respuesta. (p. 28). Esta dimensión tiene que ver con la preparación, capacitación, información y conocimientos que posee la persona responsable o encargada de brindar un servicio, evidenciando capacidad de resolver problemas en beneficio del usuario.

- Seguridad

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) en Petracci, (1998) señalan que la dimensión Seguridad está relacionada con las aptitudes y la amabilidad de los prestadores de servicios para transmitir confianza en la tarea a desarrollar. Los indicadores son competitividad, trato cordial, honestidad y seguridad. (p. 28).

Esta dimensión evidencia la capacidad adaptativa o de adecuación del servicio a las demandas o exigencias del usuario, brindando seguridad que se dará solución a su requerimiento. En consecuencia, la seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa. Del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera.

- Empatía

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) citado en Petracci, (1998) refieren que la dimensión Empatía está relacionada con la atención personalizada, identificación y comprensión de las necesidades de los usuarios. Los indicadores son accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario. (p. 28).

N.feshback(1984 p 67), definio empatía como: “una experiencia adquirida a partir de las emociones de los demás a través de las perspectivas tomadas de estos y de la simpatía, definida como un componente emocional de la empatía”.

La dimensión empatía está asociada al compromiso del prestador de servicio de brindar un servicio con calidez, priorizando satisfacer las expectativas de los usuarios demostrándole importancia e interés en solucionar sus demandas. La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar, así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

2.2.5. Centro de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF.

Los Centros de Desarrollo Integral de la Familia - CEDIF, son espacios donde se brindan servicios especializados orientados al fortalecimiento de las familias, a la promoción de relaciones familiares respetuosas y solidarias y al desarrollo integral de sus miembros. En los CEDIF se realizan actividades de integración, capacitación y consejería familiar, estimulación temprana, refuerzo escolar, talleres de habilidades sociales, biohuertos, y formación ocupacional. Entre los servicios que brinda a los niños y adolescentes, consta:

- Cuidado diurno (03 - 05 años): promover el desarrollo integral de niños, desarrollando acciones de estimulación temprana, aprestamiento básico, formación de hábitos positivos, cuidado, vigilancia y alimentación balanceada, entre otras actividades que les proporcionen óptimas condiciones de vida.

- Desarrollo complementario (06 - 11 años): promover el desarrollo de capacidades, habilidades y valores de las niñ@s, que les permita la adaptación personal, familiar y social, fomentar la responsabilidad, una adecuada actitud y métodos de crianza apropiados en los padres, de tal manera que contribuyan a que la familia se convierta en un verdadero soporte en los niños, respetando sus derechos.
- Servicio de promoción al adolescente (12 - 17 años): posibilitarles un espacio de atención integral (alimentación, desarrollo de sus habilidades, orientación y recreación) en turnos de mañana y tarde. asimismo, propiciar la generación de espacios de encuentro e intercambio entre adolescentes a través de talleres y actividades específicas (formativas, deportivas-recreativas, artísticas, culturales, etc.)
- Comedor transitorio (18 a 59 años): destinado a casos sociales de la comunidad, que por las características que presentan no se encuentran enmarcados dentro de los servicios que brindan atención alimentaria (problemas de salud graves, encarcelamiento de los padres, migraciones y procesos de adaptación, crisis laboral temporal, etc.).

2.2.6. Importancia de la calidad de los servicios en los CEDIF.

La obligación de protección a la niñez y adolescencia también se encuentra reconocida tanto en el Código de los Niños y Adolescentes como en otros dispositivos legales. En efecto, el artículo II del Título Preliminar del referido código precisa que el niño y el adolescente son sujetos de derechos, libertades y de protección específica, mientras que el artículo 25° reconoce expresamente el papel del Estado como principal garante del ejercicio de sus derechos y libertades, a través de políticas, medidas y acciones permanentes y sostenidas.

2.3. Definiciones conceptuales

- Abandono: la noción de abandono hace referencia al acto de dejar de lado o descuidar cualquier elemento, persona o derecho que se considere posesión o responsabilidad de otro individuo. El abandono puede ser utilizado en el ámbito legal o en diferentes espacios y situaciones de la vida cotidiana, conllevando algunos de los posibles abandonos mayor gravedad que otros.
- Adolescente: Es una etapa de la vida en la que hombres y mujeres experimentan cambios físicos, psicológicos, emocionales y sociales. La adolescencia se inicia con la pubertad y concluye cuando estos cambios alcanzan mayor estabilidad alrededor de los 19 años.
- CEDIF: son unidades de servicio del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF), donde se asiste a niños, adolescentes y adultos mayores. Sin embargo, esta importante labor social que realizan es poco conocida por la población.
- Extrema pobreza: es el estado más grave de pobreza, cuando las personas no pueden satisfacer varias de sus necesidades básicas para vivir, como la disponibilidad de alimento, agua potable, techo, sanidad, educación o acceso a la información. Este estado de pobreza no depende exclusivamente del nivel de ingresos, sino que también se tiene en cuenta la disponibilidad y acceso a servicios básicos.
- Intervención social: una intervención social es una acción programada y justificada desde un marco legal y teórico, que se realiza sobre un colectivo o persona, trabajando los perfiles psicoevolutivos y los sectores sociales con un doble fin de

mejorar su situación generando un cambio social, cambiando situaciones que generen desigualdad.

- Niños: son individuos que transcurren por la primera instancia de la vida conocida como infancia y que es anterior a la pubertad. Los niños usualmente son entendidos como tales hasta los doce a catorce años en términos generales, aunque tal período de la vida es en algunos aspectos confusa en lo que hace al traspaso de etapas.
- Pobreza: es una situación o una condición social y económica de la población que no le permite satisfacer sus necesidades básicas, ya sean éstas físicas o psíquicas. La alimentación, el acceso a una vivienda, la sanidad o la educación se consideran las principales necesidades básicas en todo ser humano. Sin estas necesidades cubiertas se considera que un ser humano no ha alcanzado un nivel mínimo en cuanto a calidad de vida. La falta de un empleo o unos ingresos insuficientes están muy relacionados con la falta de cobertura de las necesidades básicas, por lo que se consideran indicadores de pobreza.
- Programa social: es una iniciativa destinada a mejorar las condiciones de vida de una población. Se entiende que un programa de este tipo está orientado a la totalidad de la sociedad o, al menos, a un sector importante que tiene ciertas necesidades aún no satisfechas. La mayoría de los programas sociales son desarrollados por el Estado, que tiene la responsabilidad de atender las necesidades de todas las personas. Un gobierno, de este modo, puede poner en marcha planes que busquen garantizar el acceso a la educación, campañas de prevención para cuidar la salud o iniciativas para combatir la desnutrición infantil.

- **Riesgo social:** la noción de riesgo se relaciona con la inminencia, la contigüidad o la cercanía de un daño potencial. El término, por lo tanto, está vinculado a la posibilidad de que se concrete un daño. ... Esto quiere decir que el riesgo social depende de las condiciones del entorno que rodea al individuo. El riesgo social, supone la existencia de algo que podría derivar en que un conjunto de personas quede marginado de la sociedad. Si en una comunidad los niños no tienen acceso a las escuelas, dichos menores están en riesgo social: crecerán sin la formación necesaria para integrarse al mundo laboral y, por lo tanto, no tendrán la posibilidad de ganarse su sustento.

- **Vulnerabilidad social:** es un término utilizado para describir la inhabilitación de los derechos de las personas, organizaciones o sociedades en situaciones extremas. Hace referencia a aspectos sociales amplios. Responde a dimensiones del ser humano en las cuales el abuso conlleva a la exclusión social. Cuando un individuo es vulnerado en sus derechos, sufre consecuencias no sólo sociales sino también psicológicas. El estado, los gobiernos, las organizaciones gubernamentales quedan expuestas ante las situaciones de vulnerabilidad, por lo tanto, se deben crear políticas sociales que atiendan y entiendan sobre esta situación.

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de la investigación

En razón del propósito que persigue la investigación es de tipo básica simple porque tiene como propósito recoger información de la realidad y generalizar los resultados. La investigación básica o pura tiene como finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, de acuerdo al método que emplea para el manejo de los datos, porque implica procedimientos estadísticos en el procesamiento de datos. Rodríguez, M. (2010, p.32), señala que el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudio cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico.

El presente estudio basa su método en la investigación descriptiva, definida por:

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental y según la temporalización el diseño de investigación es transversal porque recolecta datos en un solo momento y en un tiempo único.

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Como señala Kerlinger (1979, p. 116). “la investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

3.3. Población y muestra

- Población:

La población, objeto de estudio, estuvo constituida por un total de 35 entre niños y adolescentes beneficiarios del centro de desarrollo integral de la familia magdalena robles canales, CEDIF-2018 ubicado en la provincia de Nasca.

- Muestra:

La muestra censal, es intacta, está constituida por los 35 beneficiarios de la población total por ser una cantidad reducida.

3.4. Identificación de la variable y Operacionalización

La variable de estudio es “calidad del servicio” y tiene como factores sociodemográficos que caracterizan a la muestra, tales como: genero, edad, grado de instrucción primaria o secundaria, el tipo de familia al que pertenecen los beneficiarios del Centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de la provincia de Nasca.

Además, la variable calidad del servicio se categoriza en las siguientes dimensiones e indicadores, que se detallan en la Operacionalización.

Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable Calidad del Servicio

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	INSTRUMENTO
CALIDAD DEL SERVICIO	<p>Moulin (2003) en Giménez et al. (2012) presenta dos definiciones sobre calidad de servicio. La primera definición está relacionada al sector público, indicando que la calidad es la total satisfacción de las demandas de quienes más requieren la asistencia, de manera eficiente y eficaz, y cumpliendo la normativa vigente. La segunda definición de calidad menciona que además de la satisfacción de las demandas es importante considerar la expectativa del público al que va dirigido el servicio, conservándose la eficiencia y eficacia. (p. 62).</p>	<p>Parasuraman, Zeithaml y Berry (1990) en Requena y Serrano (2007) señalan que la calidad de servicio debe ser observada desde el contexto de las expectativas del usuario, definiendo calidad de servicio como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios, en sus cinco dimensiones de Tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p>	Tangibilidad,	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Comedor transitorio • Presentación del personal • Ambientación • Equipos tecnológicos • Servicios tecnológicos. 	1 2 3 4 5 6	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4)	Cuestionario de Calidad del servicio
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los servicios • Atención frente a los incidentes • Interés del personal para resolver conflictos • Confidencialidad en temas personales 	7, 8, 9 10 11, 12	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2)	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez para responder a la demanda • Disposición para ayudar 	13, 14, 15, 16, 17, 18	Muy en desacuerdo (1)	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Credibilidad • Competencia • Desenvolvimiento 	19,20, 21,22, 23,24.		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión del usuario • Buen trato 	25,26,27, 28,29,30		

3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica que se empleo fue una encuesta y el instrumento es un cuestionario para medir la calidad del servicio en el centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca, el cual consta de 30 ítems, que se miden con una escala Likert. A continuación, pasamos a detallar el instrumento aplicado: elaborado para medir la calidad del servicio recibido por los niños y adolescentes.

FICHA TÉCNICA:

- Autor: Annel Raysa Vidal Ramírez
- Forma de administración: Individual
- Ámbito de aplicación: el cuestionario es aplicable para los niños y adolescentes del centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca.
- Duración: 20 minutos (aprox.)
- Procedencia: Nasca, Ica- Perú
- Objetivo: Determinar la calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del Centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca.
- Normas de calificación: Ámbito de aplicación: El cuestionario es aplicable para los niños y adolescentes beneficiarios del centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales”.
- Descripción del cuestionario: el instrumento está constituido por un cuestionario que consta de 30 ítems en total 6 ítems por cada una de las cinco dimensiones, tiene alternativas de respuestas de opinión múltiple tipo escala Likert. La calificación o puntuación máxima que se puede obtener del instrumento es 150 puntos.

- **Calificación:** Las preguntas son de opinión múltiple con un lenguaje claro y sencillo para que los beneficiarios marquen una opción, con la cual se identifiquen. Las respuestas se califican en escala Likert, que van desde los valores 1 al 5, que se detalla a continuación.

Tabla 2: Escala de Calificación del Cuestionario

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Los participantes responden según sus experiencias y percepciones sobre la calidad del servicio que reciben durante el cuidado diurno en el CEDIF, el cual les resulte más asertivo y adecuado a la realidad que viven. Luego se realiza el sumatorio total de los valores obtenidos y se determina la categoría a la que corresponde según el baremo.

Baremo: La baremacion sirve para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación, esta ordenado por rangos y contempla todos los valores desde el mínimo hasta el máximo que se puede obtener como puntaje de evaluación de las dimensiones y del cuestionario en general.

Tabla 3: Baremo de interpretación de la Calidad de los servicios

Categorías	I al V	Total
(1)Deficiente	6 – 10	30 - 54
(2) Mala	11 -15	55 - 79
(3) Regular	16 -20	80 - 104
(4) Buena	21 -25	105 - 129
(5) Excelente	26 – 30	130 - 150

3.6. Determinación de la validez y confiabilidad

3.6.1. Validez del constructo

El cuestionario fue sometido a la revisión de 3 jueces expertos para su validación, para dicha validación se contó con la colaboración de profesionales dedicados a la profesión de trabajo social con experiencia en cuidado diurno en programas sociales.

Tabla 4: Porcentaje de validación de instrumento

Nº	NOMBRE DE LOS EXPERTOS	VALORACION %
1	Mag. Anabel Rojas Espinoza	95%
2	Dr. Nora Amalia Camacho Manrique.	95%
3	Dr. Sandoval Vílchez Juan.	95%
TOTAL		95%

Interpretación: Los jueces expertos han otorgado el 95% en su valor de aprobación, que representa a un 5% de margen de error en la aplicación de la prueba, siendo altamente valido en su consistencia externa.

3.6.2. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se halló empleando el coeficiente del alfa de Cronbach, desarrollado por J.L. Cronbach, que establece el grado de consistencia y precisión del instrumento.

La escala de valores de la confiabilidad es la siguiente:

No es confiable:	-1 a 0
Baja confiabilidad:	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad:	0.50 a 0.75
Fuerte confiabilidad:	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad:	0.9 a 1

A través de la aplicación del programa estadístico SPSS 20 en los instrumentos de la presente investigación se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 5: Confiabilidad del instrumento destinado a medir la variable calidad del servicio.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.829	35

Interpretación: para establecer la confiabilidad del instrumento se aplicó la prueba mencionada a todos los niños y adolescentes que son atendidos en el centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca, en la encuesta participaron 35 menores entre las edades de 9 y 17 años. Se obtuvo como resultado del análisis de confiabilidad un coeficiente de 0.829 lo que indica que el cuestionario de calidad del servicio cuenta con fuerte confiabilidad.

CAPITULO IV

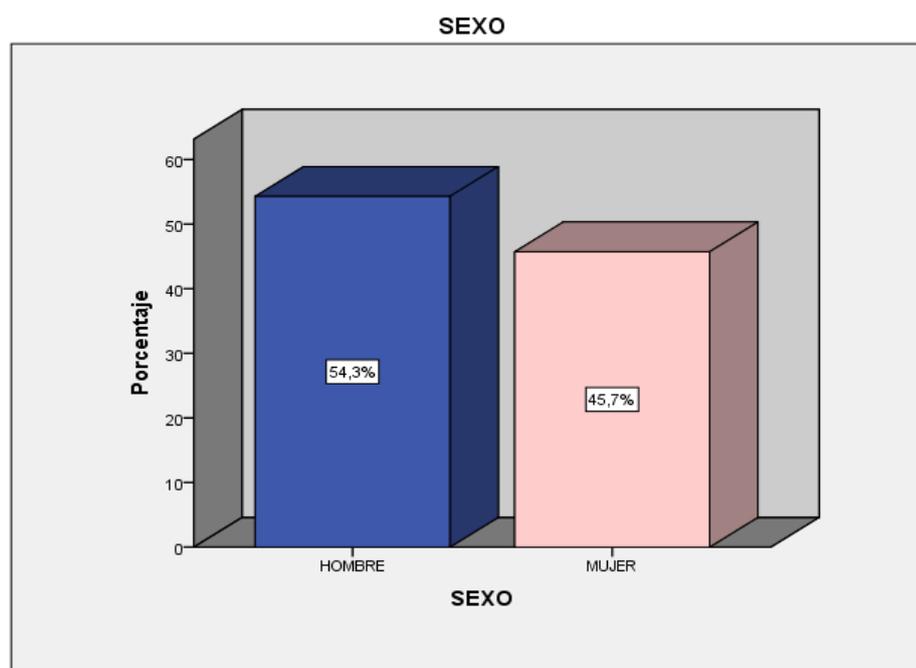
PRESENTACION, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 6: Datos sociodemográficos de los niños y adolescentes del Centro de Desarrollo Integral de la Familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca de acuerdo al Sexo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	16	45.7	45.7	45.7
Masculino	19	54.3	54.3	100,0
Total	35	100.0	100,0	

Figura 1: Datos sociodemográficos de los niños y adolescentes del Centro de Desarrollo Integral de la Familia “Magdalena Robles Canales de Nasca” de acuerdo al Sexo.

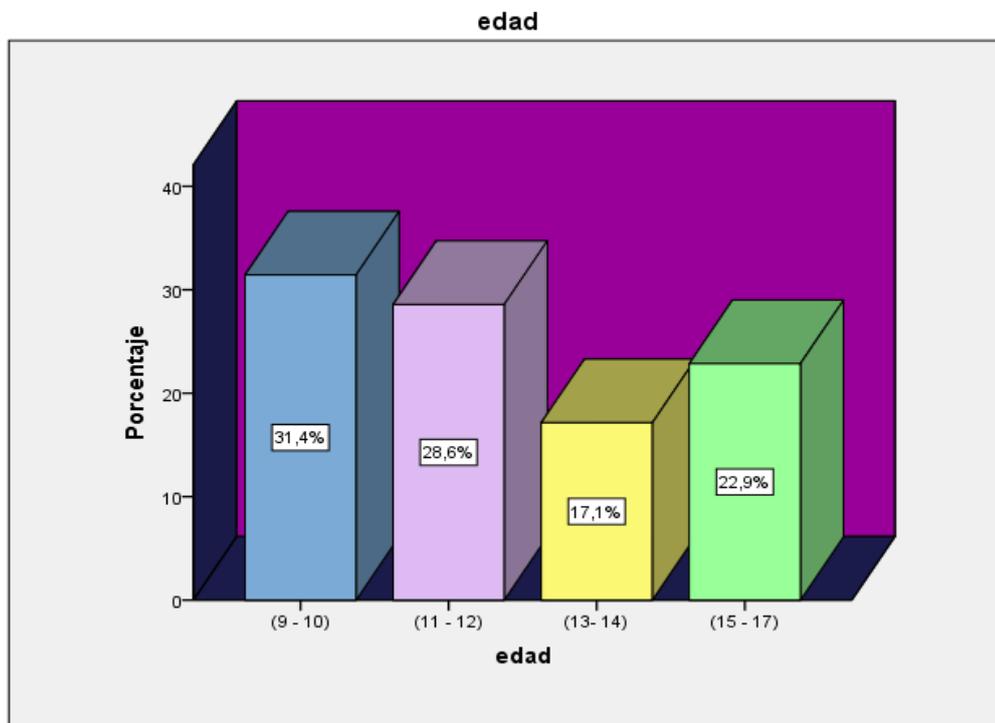


Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación podemos determinar que el mayor porcentaje entre niños y adolescentes del CEDIF corresponden al sexo masculino representado por un 54,3 % (19) frente ante un 45,7% (16) que son del sexo femenino.

Tabla 7: Datos sociodemográficos de los niños y adolescentes atendidos en el CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca de acuerdo a la Edad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
9-10	11	31.4	31.4	31.4
11-12	10	28.6	28.6	60.0
13-14	6	17.1	17.1	77.1
15-17	8	22.9	22.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 2: Datos sociodemográficos de los niños y adolescentes atendidos en el CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca de acuerdo a la Edad.

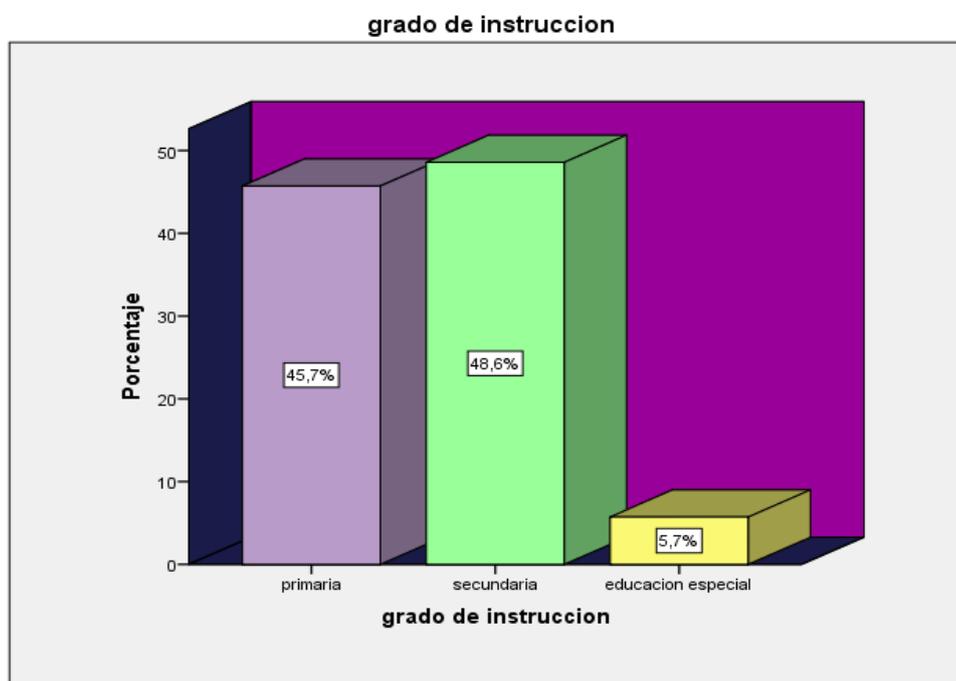


Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se determinó que la mayor proporción de niños y adolescentes que son atendidos en el CEDIF se encuentra entre las edades de 09 y 10 años con 31,4% (11), seguido de un 28,6% (10) que se encuentra en un rango de 11 a 12 años de edad, posterior se encuentra el porcentaje de 22,9% (8) equivalente al rango de 15 y 17 años de edad y por último el menor porcentaje de 17,1% (6) que pertenece al rango de 13 y 14 años de edad.

Tabla 8: Datos sociodemográficos de los niños y adolescentes atendidos en el CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca de acuerdo al grado de instrucción.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Educación primaria	16	45.7	45.7	45.7
Educación secundaria	17	48.6	48.6	94.3
Educación especial	2	5.7	5.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 3: Datos sociodemográficos de los niños y adolescentes atendidos en el CEDIF de acuerdo al grado de instrucción.

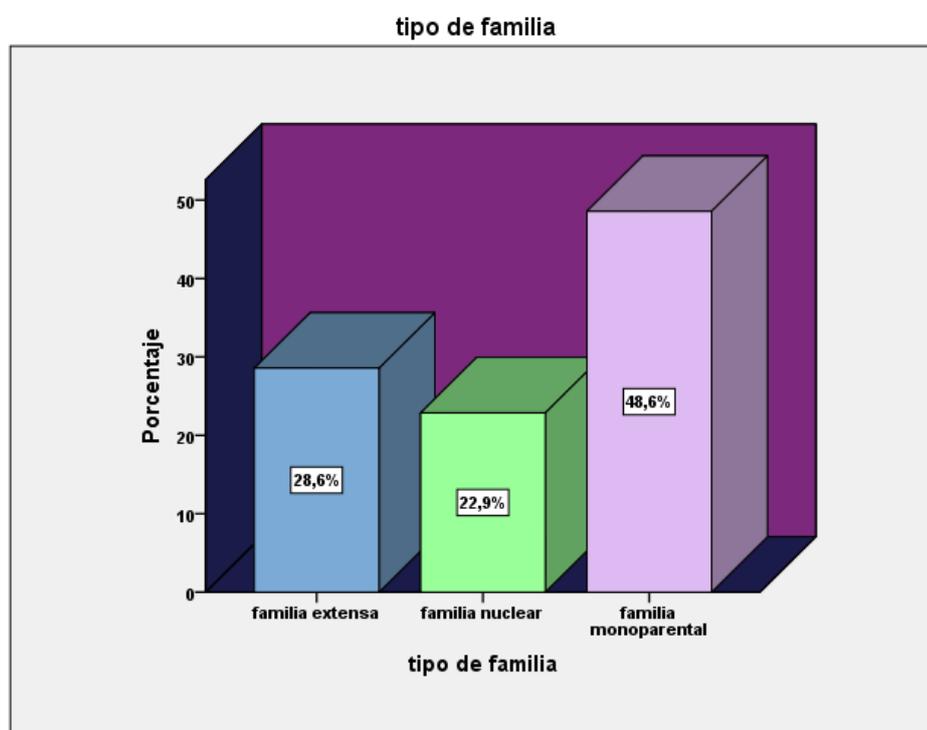


Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se aprecia que la mayor proporción de grado de instrucción de los niños y adolescentes del CEDIF lo obtiene la educación secundaria representando por el 48,6% (17) seguida de la educación primaria con el 45,7% (16) y en menor proporción el 5,7% (2) en educación especial.

Tabla 9: Datos sociodemográficos de los niños y adolescentes atendidos en el CEDIF de acuerdo al Tipo de Familia que pertenecen.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Familia extensa	10	28.6	28.6	28.6
Familia nuclear	8	22.9	22.9	51.4
Familia monoparental	17	48.6	48.6	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 4: Datos sociodemográficos de los niños y adolescentes atendidos en el CEDIF de acuerdo al Tipo de Familia que pertenecen.



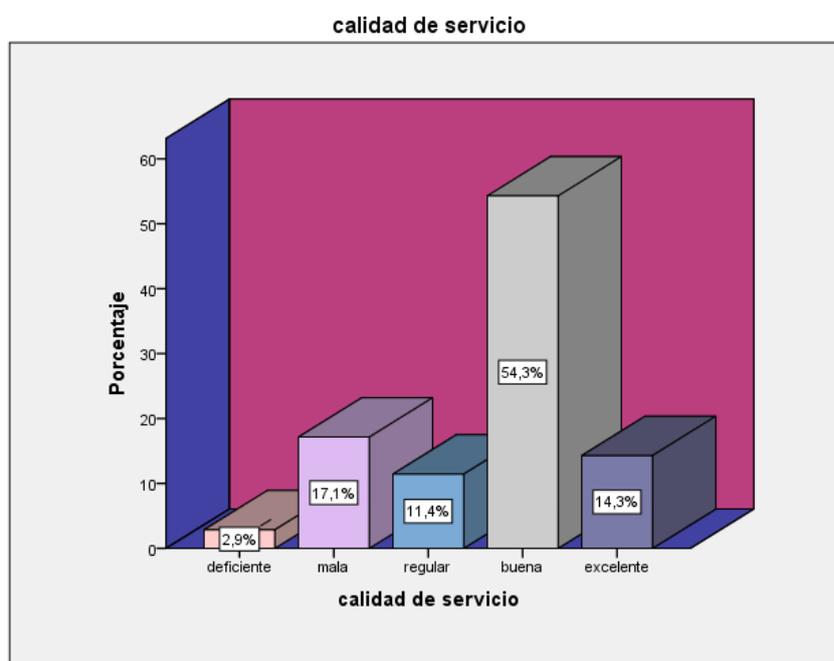
Interpretación: Según los resultados obtenidos se observa que el mayor porcentaje de tipo de familia de los niños y adolescentes del CEDIF lo obtiene la familia monoparental con el 48,6% (17), seguido por un 28,6% (10) perteneciente a la familia extensa y por último el 22,9% (8) de la familia nuclear.

4.2. Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 10: Nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	2.9	2.9	2.9
Mala	6	17.1	17.1	20.0
Regular	4	11.4	11.4	31.4
Buena	19	54.3	54.3	85.7
Excelente	5	14.3	14.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 5: Nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes atendidos en el CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca.

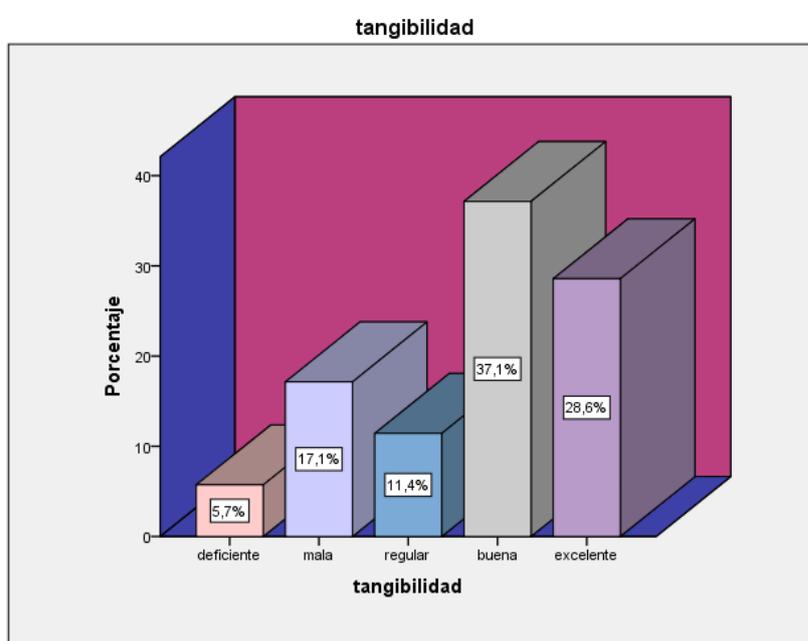


Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que la calidad del servicio recibido por los niños y adolescentes del CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca responde en una mayor proporción al nivel de buena con el 54,3% (19 beneficiarios), continuando con el 17,1% (6 beneficiarios) en donde dan a la categoría mala, seguido por el 14,3 % (5 beneficiarios) en donde se dio a nivel excelente, posteriormente se obtuvo el 11,4% (4 beneficiarios) en donde se dio a nivel regular y en un 2,9% (1 beneficiario) se dio a la categoría deficiente.

Tabla 11: Nivel de Calidad del Servicio que reciben los niños y adolescentes del CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca en la dimensión Tangibilidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	5.7	5.7	5.7
Mala	6	17.1	17.1	22.9
Regular	4	11.4	11.4	34.3
Buena	13	37.1	37.1	71.4
Excelente	10	28.6	28.6	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 6: Nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca en la dimensión Tangibilidad.

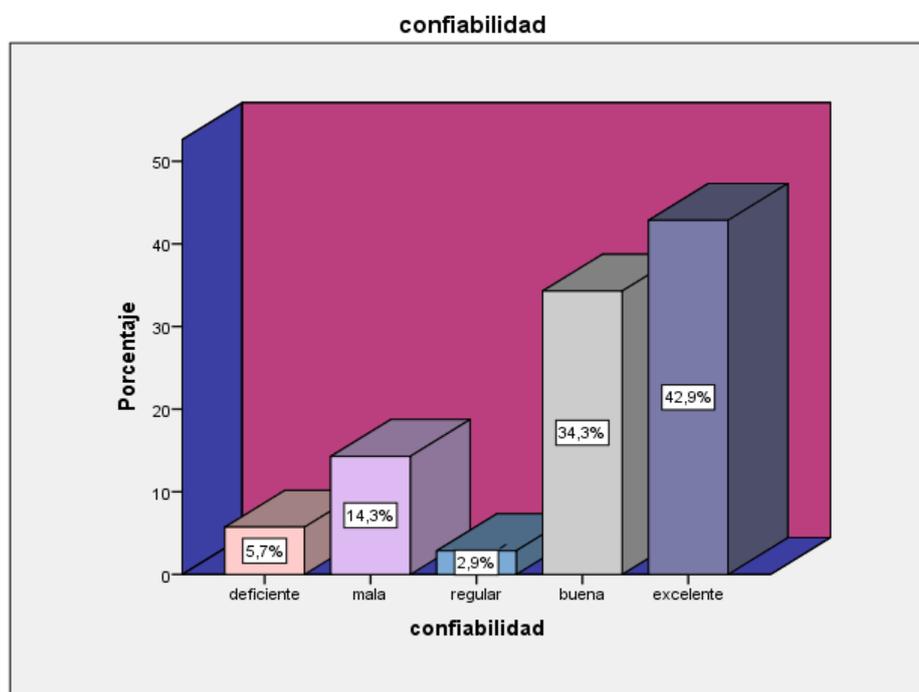


Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión Tangibilidad se observa que en un 37,1% (13 beneficiarios) se dio a nivel bueno, seguido por el 28,6 % (10 beneficiarios) en donde se dio a nivel excelente, continuando con el 17,1% (6 beneficiarios) donde se dio a nivel mala, seguido por el 11,4% (4 beneficiarios) en donde dio a nivel regular y en un 5,7% (2 beneficiarios) que dio a categoría deficiente

Tabla 12: Nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca en la dimensión confiabilidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	5.7	5.7	5.7
Mala	5	14.3	14.3	20.0
Regular	1	2.9	2.9	22.9
Buena	12	34.3	34.3	57.1
Excelente	15	42.9	42.9	100.0
Total	35	100.0	100,0	

Figura 7: Nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca en la dimensión confiabilidad.

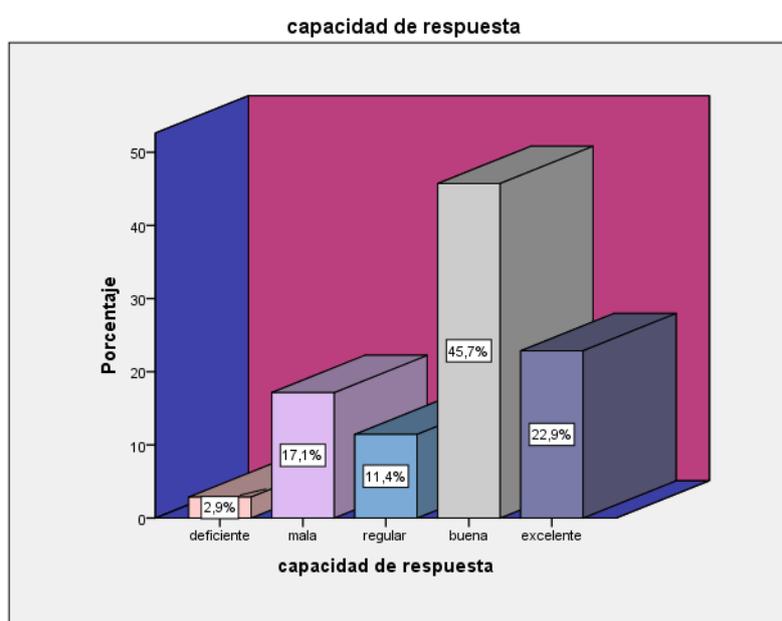


Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión confiabilidad se observa que en un 42,9% (15 beneficiarios) se dio en nivel excelente, seguido por el 34,3% (12 beneficiarios) en donde se dio a nivel buena, continuando con el 14,3% (5 beneficiarios) se dio a nivel mala, seguido por el 5,7% (2 beneficiarios) en donde se dio a nivel deficiente, y en un 2,9% (1 beneficiario) se dio a nivel regular.

Tabla 13: Nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca en la dimensión capacidad de respuesta.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	2.9	2.9	2.9
Mala	6	17.1	17.1	20.0
Regular	4	11.4	11.4	31.4
Buena	16	45.7	45.7	77.1
Excelente	8	22.9	22.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 8: Nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del CEDIF “Magdalena Robles Canales” de a Nasca en la dimensión capacidad de respuesta.

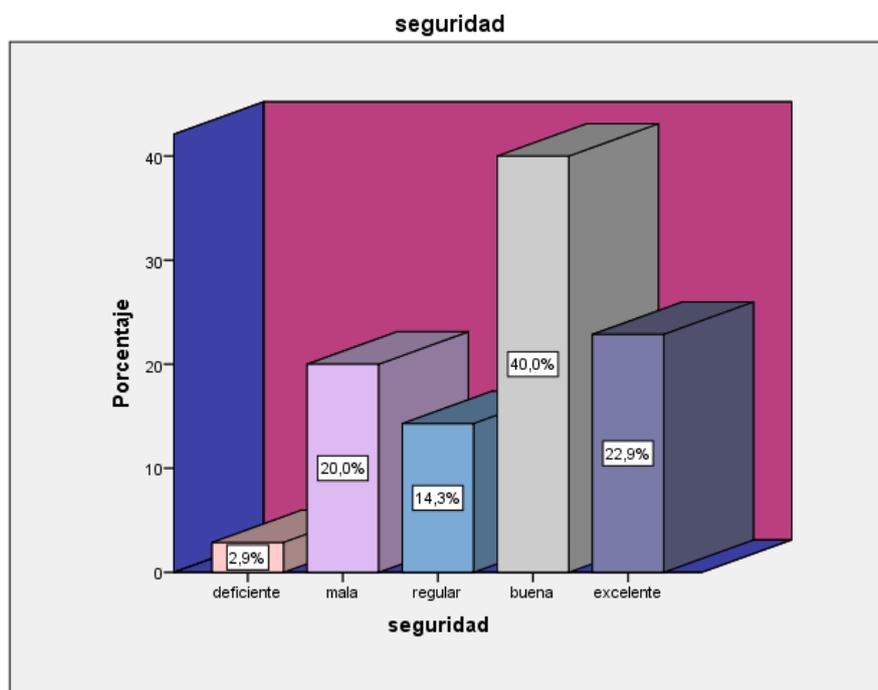


Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión capacidad de respuesta se observa que en un 45,7% (16 beneficiarios) se dio a nivel bueno, seguido por el 22,9% (8 beneficiarios) en donde se dio a nivel excelente, continuando con el 17,1% (6 beneficiarios) se dio en categoría mala, seguido por el 11,4% (4 beneficiarios) en donde se dio a nivel regular, y en un 2,9% (1 beneficiario) se dio a nivel deficiente.

Tabla 14: Nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca en la dimensión seguridad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	2.9	2.9	2.9
Mala	7	20.0	20.0	22.9
Regular	5	14.3	14.3	37.1
Buena	14	40.0	40.0	77.1
Excelente	8	22.9	22.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 9: Nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca en la dimensión seguridad.

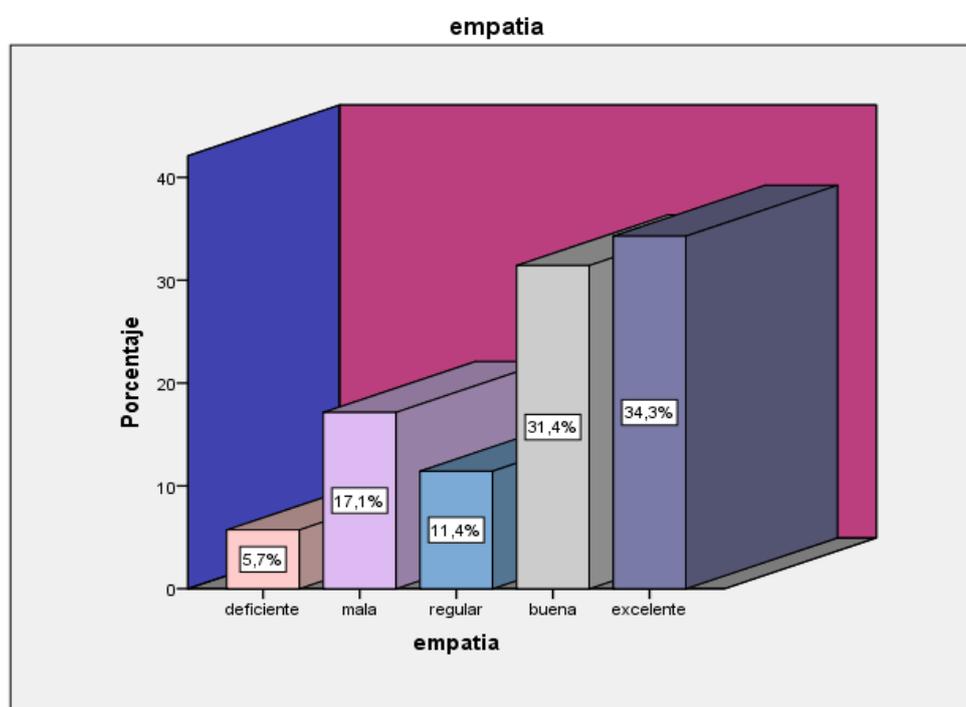


Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión seguridad se observa que en un 40,0% (14 beneficiarios) se dio a buena categoría, seguido por el 22,9% (8 beneficiarios) en donde se dio a nivel excelente, continuando con el 20% (7 beneficiarios) se dio a nivel malo, seguido por el 14,3% (5 beneficiarios) en donde se dio a nivel regular, y en un 2,9 % (1 beneficiario) se dio a nivel deficiente.

Tabla 15: Nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca en la dimensión empatía.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	5.7	5.7	5.7
Mala	6	17.1	17.1	22.9
Regular	4	11.4	11.4	34.3
Buena	11	31.4	31.4	65.7
Excelente	12	34.3	34.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Figura 10: Nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca en la dimensión empatía.



Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión empatía se observa que en un 34,3% (12 beneficiarios) están con un nivel excelente, seguido por el 31,4% (11 beneficiarios) donde se dio a nivel buena, continuando el 17,1 % (6 beneficiarios) pertenecientes a la mala categoría, seguido por el 11,4% (4 beneficiarios) ubicados en el nivel regular, y en un 5,7% (2 beneficiario) que dio a nivel deficiente.

4.3. Procesamiento de los resultados

Para fines del procesamiento, se elaboró una base de datos donde se fue procesando la información recogida en el cuestionario de calidad del servicio. Para la presentación de los resultados se usaron figuras y tablas, de acuerdo al objetivo general y a los específicos de la investigación planteada. Poniendo énfasis a una óptima interpretación mediante las frecuencias y porcentajes obtenidos.

Para el análisis estadístico se usó el programa IBM Statistics Package for the Social Sciences for Windows SPSS versión 22 y el programa Microsoft Excel, para la previa tabulación de los datos que se obtuvieron como resultados.

4.4. Discusión de los resultados

En este acápite, analizamos los resultados obtenidos en la muestra de estudio, estableciendo la coincidencia con las teorías planteadas y determinaciones aportadas por autores que poseen similitudes significativas en la temática de investigación.

La investigación tuvo como objetivo Determinar la calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del Centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca, considerando que la calidad del servicio es el eje principal para el desarrollo saludable de los niños y adolescentes que se encuentran al cuidado y protección del personal que atienden en las instalaciones del programa social para poblaciones

vulnerables o en situación de riesgo. Para determinar el nivel de La calidad del servicio fue fundamental conocer a profundidad el resultado obtenido de sus cinco dimensiones Tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Las características sociodemográficas de la muestra estuvieron distribuidas de la siguiente manera:

Un 54,3% de los niños y adolescentes encuestados pertenecen al sexo masculino y el 45,7%, corresponden al sexo femenino, el rango de edad que predomina en los beneficiarios que participaron es de 9 a 10 años en un 31,4%, con la mayor cantidad de menores beneficiarios del centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca en el grado de instrucción de secundaria en un 48,6%, y que se encuentran en mayor proporción con el tipo de familia monoparental asumido en un 48,6%, actualmente.

Los resultados obtenidos en la investigación determinaron que los niños y adolescentes atendidos en el CEDIF reciben un nivel bueno de calidad de los servicios, representado por el 53,3% de la población de niños y adolescentes encuestados. Dicho resultado se apoya en las evidencias encontradas a través del estudio de sus dimensiones, donde el 37,1% percibe un nivel bueno en la dimensión Tangibilidad, el 42,9% percibe un nivel excelente en la dimensión confiabilidad, continuando con el 45,7% que percibe un nivel bueno en la dimensión capacidad de respuesta, seguido del 40% que percibe un nivel bueno en la dimensión seguridad, y finalmente el 34,3% percibe un nivel excelente en la

dimensión empatía. En síntesis, los resultados hallados evidencian la importancia de la calidad del servicio recibida por los niños y adolescentes del CEDIF distinguiendo actitudes y conductas del personal multidisciplinario que laboran promoviendo y garantizando la seguridad, el cuidado y prevención de los menores

En comparación con los resultados de otras investigaciones hallamos coincidencia con el estudio realizado por Flores, g. (2017) titulado “competencias laborales y calidad de servicio de los centros integral de Familia- CEDIF de Lima Norte, 2017” donde se encontró valor medio de calidad del servicio con un 60% y el 50% del personal obtuvo nivel alto en competencia metodológica. Concluyendo que existe una correlación positiva media entre las competencias laborales y la calidad de servicio.

Sin embargo, en relación a la investigación hecha por Muñiz, S. (2014), en la investigación titulada “calidad en los servicios de Bibliotecas Universitarias de ciudad Juárez”, se identificó que existen deficiencias en el servicio. Los resultados generales obtenidos de las tres universidades encuestadas fue mediana, y la moda 2 esto índico que la mayoría de los usuarios opinaron que a veces y casi nunca percibieron al servicio de referencia como excelente. En este sentido se atribuye la diferencia de dichos resultados en comparación con las investigaciones citadas anteriormente, no tuvieron similitud debido a que la situación era distinta.

4.5. Conclusiones

Después de haber llevado a cabo un amplio análisis e investigación sobre el tema de investigación sobre la calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del centro de desarrollo de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca, se establecen las siguientes conclusiones:

- El nivel de calidad del servicio recibido por los niños y adolescentes del CEDIF, responde a nivel buena igual al 54,3%, representando una adecuada calidad del servicio recibida por los niños y adolescentes del centro de desarrollo de la familia “Magdalena Robles Canales de Nasca”, obteniendo buenas expectativas para que haya un desarrollo sostenible en cuanto a la calidad del servicio dentro del CEDIF para los beneficiarios que viven en la provincia Nasqueña.
- El 37,1% de los niños y adolescentes beneficiarios del centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca perciben el nivel bueno en la dimensión Tangibilidad, considerando que el personal del CEDIF asisten presentables a la institución, y que la ambientación de las aulas del centro son armónicas y acogedoras para ellos contando también con equipos modernos como (computadoras, proyector, televisores, equipo de sonido).
- En la dimensión confiabilidad el 42,9% de los niños y adolescentes del CEDIF percibieron un nivel bueno, confirmando con ello que en el comedor del centro le

brindan el desayuno y el almuerzo a la hora indicada, y que el personal del CEDIF brinda pronta atención frente a los incidentes que ocurren con los beneficiarios.

- Los niños y adolescentes beneficiarios del CEDIF recibieron en un nivel buena 45,7% sobre la dimensión capacidad de respuesta. Determinándose que en el centro se comunica de manera rápida sobre los inconvenientes y problemas que presentan los estudiantes a sus padres de familia o apoderados, y que la institución cuenta con el apoyo de las instituciones de la comunidad para brindar una atención integral.
- El nivel de la dimensión seguridad fue buena con un 40% de los niños y adolescentes beneficiarios del CEDIF, obteniendo con ello que las relaciones en la institución se desarrollan en un ambiente grato y de tranquilidad, también se puede percibir que los cuidadores inspiran confianza a los niños y adolescentes.
- El 34,3% de los niños y adolescentes del CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca percibieron un nivel excelente en la dimensión empatía, confirmando con ello que la trabajadora social y la psicóloga acogen a los niños y adolescentes beneficiarios para escucharlos y ayudarles, también se promueve el respeto por las normas de buen comportamiento y los padres de familia reciben un buen trato de parte del personal del CEDIF.

4.6. Recomendaciones

En base a las conclusiones que se deriva de la presente investigación se propone las siguientes recomendaciones:

- Depende esencialmente del área administrativa y de la Dirección realizar una gestión oportuna para el equipamiento y mantenimiento de los recursos tecnológicos y sobre conservación de la infraestructura, para ello se requiere elaborar trimestralmente un informe de instalaciones internas con respecto a los recursos básicos como el agua, el desagüe, y la luz, también verificar que los servicios higiénicos estén aptos y limpios. Es importante para identificar, priorizar y atender las necesidades que se vayan encontrando en el CEDIF. también es de interés el uso de material didáctico y tecnológico para el desarrollo creativo de ejercicios lúdicos y de recreación para los niños que se encuentran en desarrollo complementario y de igual manera para el los adolescentes.
- El personal responsable del área de psicología, y trabajo social del CEDIF debe inspirar confiabilidad en todo momento a los niños y adolescentes para que puedan percibir la preocupación e interés del personal por ellos, sintiéndose familiarizados y bien resguardados, es importante que los problemas que aquejan a los menores del centro sean detectados y evitar que afecte en su desarrollo y evolución. Mediante la intervención profesional se lograra optimizar la calidad del servicio siempre y cuando se vea reflejado el compromiso en las acciones y actividades del personal multidisciplinario como son de promotores sociales, profesores y dirección, que deberán trabajar articuladamente sin distinción de jerarquización.

- Se recomienda que las promotoras sociales del centro constantemente vigilen y protejan a los niños y adolescentes para que no sufran ninguna lesión ante algún incidente, de la misma manera es importante su participación para el desarrollo saludable de la población beneficiaria que en muchas oportunidades requieren de cuidados y atenciones frente a diversas circunstancias.
- La participación del personal de limpieza es de suma importancia ya que de ellos depende la higiene y la conservación de las instalaciones internas que corresponden al ambiente de la cocina, del comedor transitorio, las aulas de desarrollo complementario y de adolescentes, como también del almacén, los servicios higiénicos, y oficinas. Esto contribuye al orden público de la institución y se ve reflejada en actividades que son realizados por el personal de limpieza.
- La participación de organismos locales es de carácter fundamental frente a cualquier circunstancia en donde las redes de apoyo se conviertan en aliados protectores que velan y amparan el bienestar de una población en situación de vulnerabilidad. Por ello se recomienda que la trabajadora social del CEDIF coordine de manera simultánea con entidades estatales y privadas en casos donde se requiera la intervención de entidades como el centro de emergencia mujer en situaciones de violencia intrafamiliar, psicológica, o de maltrato, y del hospital Ricardo cruzado Rivarola de Nasca, ante cualquier emergencia de salud que requiera algún beneficiario del centro, o la participación de las enfermeras y nutricionistas en temas relacionados a evaluaciones antropométricas y plan nutritivo para los niños y adolescentes.

CAPITULO V

Programa de Intervención

5.1. Denominación del programa

Taller para reforzar la calidad del servicio recibido por los niños y adolescentes del centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales”

5.2 Justificación del programa

El presente programa está basado de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, donde se determinó que el nivel de la calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del centro de desarrollo de la familia “Magdalena Robles Canales” responde al nivel buena igual al 54,3%, determinando la urgente necesidad de mejorar diversos aspectos en la calidad del servicio que reciben los beneficiarios del CEDIF.

Conocedores de las expectativas que tienen los niños, y adolescentes, también los padres de familia con relación a la calidad del servicio que esperan recibir del CEDIF que brinda el cuidado diurno a la población que se encuentra en vulnerabilidad y riesgo social. Fundamentalmente en la dimensión de empatía, donde se obtuvo como resultado que el 11,4% de niños y adolescentes lo califica como regular y un 17,1% lo considera

mala. Comprobándose la falta de un trato cordial y respetuoso entre los trabajadores, la falta del buen trato del personal del CEDIF a los padres de familia y se identifica la carencia del respeto por las normas de buen comportamiento.

En la actualidad se está atravesando por una situación problemática que corresponde a la calidad del servicio que hay en un programa social, donde predomina algunas situaciones que impiden el desarrollo de las actividades que se brindan a las poblaciones de vulnerabilidad o riesgo social, la implicancia de las dimensiones como tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía juegan un rol fundamental siempre y cuando reúnan las condiciones óptimas para un correcto ejercicio laboral de esta manera la población como niños y adolescentes disfrutara de un saludable desenvolvimiento.

El personal que se encuentra laborando en el centro de desarrollo integral de familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca, deben reforzar la calidad del servicio hacia la población de niños y adolescentes, demostrando actitudes de empatía, colaboración, comprensión e ir reforzando y fomentando los valores, normas de convivencia para un desarrollo saludable. De esta manera se obtendrá a una población con buena base para el futuro.

Partimos de la perspectiva sistémica como una alternativa de trabajo que concibe al sujeto de una manera dinámica, como participe directo de su propia ayuda. Según Pincus y Minaban, la condición de posibilidad de esta arranca de la aplicación de una

metodología de trabajo social basada en la perspectiva sistémica, en cuanto modelo que permite tener en cuenta todo el proceso práctico, marcando pautas generales de actuación en las que se enmarcan contenidos y técnicas específicas.

Florencia Amelotti y Nadia Fernández (2012), trabajadoras sociales, desarrollaron un plan de intervención utilizando estrategias de intervención en salud a nivel interinstitucional, señalando que el desarrollo de estrategias de intervención interinstitucionales conlleva de por sí un arduo trabajo para los profesionales de articulación, derivación, intercambio de información, socialización, reflexión conjunta, entre otras cuestiones, hecho que puede culminar tanto con resultados positivos como negativos, ya que no siempre se logran los objetivos planificados. El trabajo se realizó en búsqueda de mejorar la calidad servicio, en este caso, los pacientes.

Es muy importante mencionar que para una sana relación entre los trabajadores es fundamental, aprender a valorar y respetar a los demás sin diferenciación del cargo que ocupa cada uno porque todos con su aporte son importantes ya que cumplen una labor muy humana que visibiliza las enormes carencias e inclemencias de la pobreza. La fundamentación de la intervención en trabajo social constituye un interés primordial para el fortalecimiento de la profesión y disciplina. Se ha desarrollado investigaciones relacionadas con esta temática, creando retos y desafíos

5.3. Objetivos del programa

5.3.1. Objetivo general

Mejorar y reforzar la calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de la provincia de Nasca.

5.3.2. Objetivos específicos

Fortalecer la empatía y la comprensión entre los trabajadores del centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca para fomentar la buena convivencia entre semejantes.

Promover el respeto por las normas del buen comportamiento en los niños y adolescentes del centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca.

Desarrollar talleres de sensibilización con los trabajadores del CEDIF, basado en la buena convivencia laboral y la práctica de valores para otorgar a los beneficiarios una calidad del servicio óptimo y permanente.

5.4. Sector al que se dirige

El programa considera a todos los beneficiarios niños y adolescentes con sus padres u apoderados, y también a los actores institucionales como la directora del CEDIF, personal administrativo, del área de psicología, también de bienestar, al igual que docentes, promotores sociales, personal del comedor transitorio, de servicio de vigilancia y limpieza. También Todo aquel personal que mantenga relación directa e indirecta con la calidad del servicio del centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca.

5.5. Metodología de la intervención

La metodología del programa de intervención, será de carácter participativo, de todo el equipo multidisciplinario, con un enfoque sistemático. Considerando en algunos casos, en la organización para la asistencia a las capacitaciones, la división por grupos de trabajo (todo el personal que labora en el centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca, incluyendo el personal de voluntariado, y la población de niños y adolescentes conjuntamente con sus padres o apoderados) según la función que realizan en el centro de cuidado diurno.

Este programa de intervención social se orienta bajo el modelo humanista y existencialista, que a decir de Juan Viscarret Garro (2007), favorece la reflexión. La actitud y capacidad reflexiva es condición <<sirve qua non >>para poder construir un

cambio, una transformación, que no sean impuestas (desde una autoridad profesional) y que garanticen su continuidad. Al respecto, este modelo lo que busca es generar la sensibilización y concientización frente a las necesidades de la demanda a la calidad del servicio del CEDIF. Es por ello que este modelo se acoge al enfoque existencialista y de análisis transaccional.

5.6. Actividades y acciones que comprende el programa

El programa está constituido por un total de 5 sesiones de capacitaciones realizadas de forma semanal, lo cual se desarrollara durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2018.

Las temáticas tienen el propósito esencial de concientizar a los trabajadores del CEDIF, los niños y adolescentes beneficiarios del centro, y sus padres u apoderados, sobre la necesidad y la importancia de mejorar la calidad del servicio para los usuarios que recurren diariamente al centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca.

Las presentes sesiones responden a las demandas de lograr los objetivos del programa de intervención desarrollados por profesionales y especialistas en el tema de calidad del servicio, conjuntamente con sus dimensiones, según la metodología que se realizó para esta investigación.

a. Sesiones 1

Nombre: “reforzamiento para el buen trato entre compañeros de trabajo”

Objetivo: Mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores del CEDIF practicando la comunicación asertiva usando técnicas y estrategias para lograr la tolerancia y la solidaridad entre los miembros del equipo.

Se realiza la bienvenida y una breve introducción sobre el objetivo y la importancia de los talleres con el fin de promover la participación en las siguientes sesiones planteadas.

La estrategia que se empleara será la dinámica grupal y de integración, y la actividad se enfocara en la comunicación asertiva entre los trabajadores del centro, se contara con un facilitador y un asistente, además, de materiales como: una pelota de tenis, papelotes, plumones, equipo de sonido, música de fondo, sillas, y mesas.

Fase inicial: desarrollo de la dinámica: peloteando con frases

El facilitador solicito a los participantes que se forme un círculo, y posteriormente los participantes del círculo se arrojaron la pelota entre sí, mientras dijeron una frase simple por ejemplo “un camino muy ancho”, y el que continúa podría decir “un día maravilloso”. Luego de la dinámica se abrió un espacio de reflexión para realizar las preguntas que permiten identificar la experiencia vivida, con respecto a la

comunicación mediante estas interrogantes: ¿cuál fue tu sensación o pensamiento cuando la pelota le fue arrojada? ¿Se sintió presionado o incomodo al tener que decir algo? ¿Sentiste incomodidad al tener que improvisar una frase en el momento?

Fase intermedia: se efectuó la exposición de la temática del buen trato entre compañeros de trabajo en donde se repartió los trípticos alusivos y posteriormente se abrió un espacio en donde los participantes puedan manifestar libremente si alguna vez se sintieron, que no eran tratados con amabilidad y respeto. Con la finalidad de concientizar y sensibilizar a todos los trabajadores del CEDIF. Posteriormente se brindó una profunda reflexión mediante mensajes expuestos en las paredes del aula donde se establecía los nombres de cada colaborador.

b. Sesión 2

Nombre: “Taller de desarrollo del personal”

La estrategia que se utilizara será la dinámica grupal y la actividad se enfocara en el lazo familiar entre madre e hijo(a) con síndrome dow, el tiempo que se tomara será de 2horas, se utilizara hojas, lapiceros o lápiz.

Fase inicial: Consiste en una breve explicación del tema que se trabajará durante la sesión. Tiene por finalidad generar expectativa y motivación en los participantes. Se pueden emplear herramientas como: dinámicas, cuentos, canciones, vídeos, testimonios, lecturas, preguntas, etc.

Se busca la reflexión y el diálogo acerca del tema a trabajar. Se realizan actividades, dinámicas y en algunas situaciones se desarrollan casos en que madres y padres deben elaborar un producto, como una presentación en paleógrafo, análisis de casos, afiches con mensajes para los niños, etc. Se emplean estrategias de: trabajos grupales, discusión de lecturas, preguntas dirigidas, juego de roles, dramatizaciones, entre otros

Fase intermedia: Se hará la exposición temática de los lazos parentales entre madres e hijos con síndrome Down enfatizando como principal motivo el amor y comprensión que se debe de tener entre ambos. Durante el desarrollo del tema se utilizara una metodología cualitativa, participativa, activa, didáctica y significadora.

En este momento se rescatan las ideas más importantes trabajadas en la sesión. En algunas oportunidades, se propone realizar una evaluación de los beneficios obtenidos de la sesión de trabajo. También se pueden acordar compromisos de apoyo a las madres sobre la parte emotiva.

Fase final: Se proponen actividades que pueden desarrollar con madres y padres de familia para que los conocimientos adquiridos y las habilidades desarrolladas sean puestas en práctica en sus hogares.

c. Sesión 3

Nombre: “cosechando la confianza y la empatía”

Objetivo: promover la confianza y la empatía entre los niños y adolescentes del CEDIF

con el personal multidisciplinario que labora en el centro, mediante el desempeño en cuidados y técnicas de una intervención integral e inclusiva.

Fase inicial: este taller se llevara a cabo en el auditorio del CEDIF, y se inicia mediante la participación integradora de promotoras sociales quienes integran de manera creativa y dinámica a cada niño un dibujo alusivo al tema “sembrando valores”, posteriormente se usara el proyector multimedia donde se difundirá videos de concientización para el público presente. Este taller tomara un tiempo estimado de 2 horas, y se entregaran a todos vasos con gelatina y refresco preparador por el personal que labora en el comedor transitorio.

Posteriormente se pedirá que cada niño y sus padres u apoderados salgan y narren lo observado en el video. Se recomienda y se explica que esta interacción fomenta la interacción entre los usuarios y sus familias.

Fase intermedia: se hará un círculo donde únicamente estén los niños y los trabajadores del centro se convertirán en su amigo secreto con el cual podrán confiar porque ninguno de ellos contara lo que en confidencia le dijeron. En caso que los niños no quieran realizar esta actividad no se les debe presionar y se respetara su decisión. Por ello en este ejercicio es necesario que el “amigo secreto” sea empático e intuitivo.

Fase final: para finalizar este taller se recomienda el “abrazo terapia”, en este espacio cada colaborador del CEDIF debe abrazar con mucho cuidado y cariño a los niños y adolescentes, en caso que ellos no quieran participar tratar de persuadirlos a integrarse a esta modalidad efectiva.

d. Sesión:4

Nombre: “sembrando valores “.

Objetivo: promover la concientización y sensibilización en la población general del

centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca, mediante las prácticas y el cultivo de los valores en todos los ámbitos y espacio donde nos desenvolvemos.

Fase inicial: los promotores sociales y el personal de docencia elabora una clase donde su misión será impartir los valores entre todos los miembros del CEDIF especialmente para los padres de familia y el personal del centro. Con el fin de brindar mayores alcances para concientizar a las familias que acuden al programa ya que no cuentan con medios suficientes para cuidar a sus hijos ante largas jornadas laborales y ante esta situación los dejan al cuidado del CEDIF. En esta clase se pone en manifiesto didácticamente con una obra teatral titulada “en búsqueda de la felicidad”, interpretada por el personal del cuidado diurno.

Fase intermedia: se pedirá a los padres que salgan adelante con su hijo y le expresen cuanto los quieren y que esperan de ellos, luego los niños y adolescentes miraran a sus padres y le expresaran lo que sienten por ellos, y que es lo que más le gusta de ellos

Fase final: la directora del CEDIF elabora con todos los involucrados una columna en donde se coloquen frases alusivas a los valores y la buena convivencia que se debe impartir en la familia para su desarrollo.

e. Sesión 5

Nombre: “Estrategias de integración y recreación para el desarrollo saludable”

Objetivo: lograr integrar al personal del CEDIF con los niños y adolescentes

beneficiarios del programa mediante estrategias de intervención como dinámicas grupales, y la metodología cognitivo conductual.

Fase inicial: Se trabaja a través de la dinámica” Nuestro tiempo en familia “cuyo objetivo es Dar elementos que ayuden a las madres a planificar el tiempo que pasan juntos como familia.

Formar grupos de 6 personas., Cada grupo prepara una dramatización sobre la manera como empleamos el tiempo libre. A cada grupo se le asigna una situación, por ejemplo: vacaciones, fecha de Navidad, Semana Santa, fiestas familiares, cumpleaños, almuerzo, oración, novena de Navidad, paseos, deportes. Compartir los siguientes puntos de reflexión: ¿Cuál de los momentos anteriormente dramatizados aprovecho para fomentarla unión familiar? ¿Cómo podría planificar mi tiempo para obtener mayores satisfacciones? ¿De qué forma me gustaría emplear mi tiempo libre? ¿Estoy conforme con la forma en que lo comparto?

Con anterioridad se enumeran los grupos. Grupos 1 y 3 exponen las conclusiones de la pregunta número uno a través de una caricatura y la explican. Grupos 2 y 4 la pregunta número dos a través de un collage. Grupos 5 y 6 la pregunta tres a través de un poema. Grupos 7 y 8 la pregunta cuatro mediante una copla.

Fase intermedia: Cada grupo elabora en papel periódico un slogan mediante el cual expresan qué sintieron y qué aprendieron en la actividad. Se empezará hacer las

preguntas por cada grupo por parte del expositor, Luego se consolida la información con la exposición y desarrollo de la temática de la solución de las dificultades en las relaciones humanas utilizando la metodología participativa y activa en cada momento de la intervención.

Fase final: Se culminara con una retroalimentación a base de preguntas y respuestas y con una técnica de relajación para todas las madres.

5.7. Recursos para hacer el trabajo

5.7.1. Recursos profesionales

El equipo de trabajo estará conformado por:

- ✓ La directora y educadora del CEDIF
- ✓ La trabajadora social
- ✓ La psicóloga de la institución
- ✓ El equipo de docentes del CEDIF
- ✓ El equipo de promotores sociales
- ✓ El personal de limpieza y vigilancia
- ✓ El equipo de voluntariado
- ✓ Los niños y adolescentes del CEDIF con sus padres u apoderados

5.7.2. Recursos materiales

- ✓ Auditorio del centro de desarrollo de la familia “Magdalena Robles Canales”
De Nasca.
- ✓ Vaner o gigantografía de los talleres a desarrollar.
- ✓ 150 sillas

- ✓ Proyector multimedia
- ✓ Lapto
- ✓ Parlantes
- ✓ Trípticos
- ✓ DVD o cortometrajes con el contenido apropiado en cada taller a desarrollar.
- ✓ Papelotes
- ✓ Hojas bond blanco y de color
- ✓ Plumones y colores.

5.7.3. Recursos financieros

actividad	costo
Iniciación del programa	S/ 400.00
Taller de capacitación N° 1	S/. 600.00
Taller de capacitación N° 2	S/. 600.00
Taller de capacitación N° 3	S/. 600.00
Taller de capacitación N° 4	S/. 600.00
Taller de capacitación N° 5	S/. 600.00
Taller de capacitación N° 6	S/. 600.00
Clausura del módulo de talleres	S/. 400.00.
Totales	S/. 4,400.00

5.8. Cronograma de actividades

Tabla 16: cronograma de las actividades del programa de intervención.

ACTIVIDADES	GRUPO DE TRABAJO	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		SEMANA				SEMANA				SEMANA			
Inauguración del programa (módulo de talleres)	directora del CEDIF y equipo capacitador												
Taller de capacitación I: “reforzamiento para el buen trato entre compañeros de trabajo”	Todo el personal del CEDIF conjuntamente con el equipo voluntario.												
Taller de capacitación II: “Taller de desarrollo del personal”	Todo el personal del CEDIF conjuntamente con el equipo voluntario.												
Taller de capacitación III: “sembrando valores”	Todo el personal completo del CEDIF, los niños y adolescentes beneficiarios conjuntamente con sus padres u apoderados.												
Taller de capacitación IV: “ cosechando la confianza y la empatía”	Todo el personal completo del CEDIF, los niños y adolescentes beneficiarios conjuntamente con sus padres u apoderados.												
Taller de capacitación VI: “ estrategias de integración y recreación para el desarrollo saludable”	Todo el personal completo del CEDIF, los niños y adolescentes beneficiarios conjuntamente con sus padres u apoderados.												
Clausura del módulo de talleres	Directora del CEDIF Y equipo capacitador												

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

Alfaro, L., Mendoza, M. (2018), Relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa n° 80014 Juan Pablo II de la ciudad de Trujillo. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. [.http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11748/alfaro_hl.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11748/alfaro_hl.pdf?sequence=1)

Chuque, A. (2016). Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”.2012. (Tesis postgrado). Universidad Mayor de San Marcos Recuperado de <file:///E:/documento%20para%20sustentar%20tesis%202018%20annel%20vidal%20ramirez/calidad%20del%20servicio%202%20teorias.pdf>

De la Peña, E. (2014). Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. Cuadernos de Trabajo Social, 27 (1); 115-125. España. Recuperado desde <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/42386/43072>

Hernández, V., Miranda, Y., Quintana, L., Mederos, R. y Toyos, A. (2009). Evaluación de las competencias laborales y su influencia en la calidad del servicio del Hospital “Dr. Mario Muñoz Monroy”. Gestión de Recursos Humanos. Revista Industrial Vol. XXX/N°1. Cuba. Recuperado desde <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/4786620.pdf>

Quispe, y. (Perú, 2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce, Pucallpa - 2015.

Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAEQuipe%20PerezCalidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Requena, M. y Serrano, G. (2007). Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y autopercepción de empresas de capacitación de talento. Recuperado el 09 de mayo de 2017 desde <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>

Ruiz, J. (2012). Calidad en la gestión pública: del azar a la necesidad. Revista del CLAD Reforma y Democracia. No. 54. Caracas. Recuperado el 08 de mayo de 2017 desde old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-cladreforma.../054.../Ruiz.pdf

Salazar, V. (2015). Evaluación de la calidad de atención de la comisaría PNPA Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores, durante el año 2014, aplicando el modelo SERVQUAL. Lima, Perú.

ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de consistencia

Título: Calidad del servicio que reciben los niños, y adolescentes del centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca.
 Autor: Annel Raysa Vidal Ramírez.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del Centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca?</p>	<p>Determinar la calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del Centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca.</p>	<p>La investigación es de tipo descriptivo transversal con un diseño No experimental. Según el manejo de los datos corresponde a un enfoque cuantitativo.</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>- ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio, según la dimensión Tangibilidad, que reciben los niños, y adolescentes del Centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca? - ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio, según la dimensión confiabilidad, que reciben los niños y adolescentes del Centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca? - ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio, según la dimensión capacidad de respuesta, que reciben los niños y adolescentes del Centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca? - ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio, según la dimensión seguridad, que reciben los niños y adolescentes del Centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca? - ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio, según la dimensión empatía, que reciben los niños y adolescentes del Centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca?</p>	<p>- Identificar según la dimensión Tangibilidad, el nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del Centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca. - Identificar según la dimensión confiabilidad, el nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del Centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca. - Identificar según la dimensión capacidad de respuesta, el nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del Centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca. - Identificar según la dimensión seguridad, el nivel de calidad del servicio que reciben los niños, y adolescentes del Centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca. - Identificar según la dimensión empatía, el nivel de calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del Centro de desarrollo integral de la familia “Magdalena Robles Canales” de Nasca.</p>	<p>La población de estudio estuvo conformado por 35 beneficiarios entre niños y adolescentes atendidos en el CEDIF “Magdalena Robles Canales” de Nasca, se obtuvo la información durante el año 2018. La muestra censal, está constituida por los 35 beneficiarios entre niños y adolescentes exclusivamente.</p>



Instrumento



La presente encuesta dirigida a los niños y adolescentes del CEDIF “Magdalena Robles Canales”, tiene por objetivo conocer la calidad de los servicios. Para ello necesitamos de su colaboración y desde ya agradezco su aporte que ayudara con el trabajo de investigación. No existen respuestas “buenas” ni “malas”, esto es simplemente una apreciación de lo que Considera.

Edad:

Sexo:

Tipo de familia: Extensa Nuclear Monoparental

Educación primaria **Grado:**

Educación secundaria **Grado:**

Instrucciones: Lee bien cada enunciado y marca el enunciado con el cual te sientas identificado.

Muy de acuerdo (5)

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Nº	ITEMS	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
TANGIBILIDAD						
1	La infraestructura del CEDIF está dañado o deteriorado.					
2	Las áreas del CEDIF como el comedor transitorio, las aulas, los servicios higiénicos), están limpios y ordenados.					
3	El personal del CEDIF asisten presentables a la institución.					
4	La ambientación de las aulas de clases en el CEDIF, son armónicas y acogedoras.					
5	El CEDIF cuenta con equipos modernos como (computadoras, proyector, televisores, equipo de sonido).					
6	El CEDIF cuenta con los servicios básicos de forma permanente					
CONFIABILIDAD						
7	Cuando estas en el comedor del CEDIF te brindan el desayuno y el almuerzo a la hora indicada.					
8	El personal que trabaja en el CEDIF brinda					

	pronta atención frente a los incidentes que ocurren con los estudiantes					
9	En el CEDIF brindan orientación para la solución oportuna de los problemas que aqueja a los estudiantes.					
10	El personal vela por el comportamiento y orden de los estudiantes					

11	Confías que tu cosas personales no sean divulgadas por el personal del CEDIF					
12	El CEDIF mantiene en reserva tus datos personales, tales como: dirección, teléfono, nombre de progenitores, etc.					

CAPACIDAD DE RESPUESTA

13	Cuando te sientes enfermo el personal del CEDIF se preocupa y te atiende inmediatamente					
14	En el CEDIF se comunica de manera rápida los inconvenientes y problemas que presentan los estudiantes a sus padres					
15	Cuando existe un reclamo o queja de los estudiantes y/o padres, el CEDIF da pronta solución					
16	El personal del CEDIF demuestra la vocación por ayudar a los usuarios					
17	Los trabajadores del CEDIF te atienden amablemente					
18	El CEDIF cuenta con el apoyo de las instituciones de la comunidad, para brindar una atención integral					

SEGURIDAD

19	consideras que las soluciones brindadas por el personal del CEDIF son las adecuadas					
20	tu cuidador o tutor del CEDIF es una persona que te inspira confianza					
21	En el CEDIF no permiten la salida si no es con el padre u apoderado.					
22	En el CEDIF te dicen la verdad cuando tienes alguna inquietud.					
23	tu tutor se desenvuelve con normalidad en todo momento (con o sin presencia de la autoridad)					
24	las relaciones en el CEDIF se desarrollan en un ambiente grato y de tranquilidad					

EMPATIA

25	Los trabajadores del CEDIF se muestran comprensivos con los usuarios					
26	En el CEDIF, la trabajadora social y la psicóloga te acogen para escucharte y ayudarte					
27	En el CEDIF se observa un trato cordial y respetuoso entre los trabajadores					
28	En el CEDIF se pone en práctica los valores que te inculca el personal					
29	En el CEDF se promueve el respeto por las normas de buen comportamiento					
30	Los padres de familia reciben un buen trato de parte del personal del CEDIF					



Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 02 de octubre del 2018

Carta N° 2345-2018-DFPTS

Licenciada
MIRIAM LUISA BARRA CALLATA
DIRECTORA
CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA
"MAGDALENA ROBLES CANALES"
Presente.-



Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Annel Raysa VIDAL RAMÍREZ**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 45-8638340, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,

Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS
Decano (e)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/orh
Id. 967194

Anexo N° 4. Certificado de validación del primer experto.



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. INFORMACION GENERAL

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo que desempeña	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
ROJAS ESPINOZA ANABEL	Docente Universitaria	Cuestionario de Calidad del Servicio	ANNEL RAYZA VIDAL RAMÍREZ

2. CRITERIOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Inadecuado 00 – 25%	Poco adecuado 25- 50%	Adecuado 51- 75%	Muy adecuado 76- 100%
01. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				95%
02. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observadas.				95%
03. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				98%
04. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				95%
05. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				95%
06. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.				92%
07. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				95%
08. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				95%

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:	95%	
Lima, 17 de Setiembre del 2018	DNI: 40911947	Teléfono: 968884193
Lugar: Ciudad de Lima	Firma:	

Anexo N° 5. Ficha del instrumento del primer experto.



FICHA DEL INSTRUMENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Tangibilidad							
1	La infraestructura del CEDIF está dañado o deteriorado	X		X		X		
2	Las áreas del CEDIF como el comedor transitorio, las aulas, los servicios higiénicos), están limpios y ordenados.	X		X		X		
3	El personal del CEDIF asisten presentables a la institución.	X		X		X		
4	La ambientación de las aulas de clases en el CEDIF, son armónicas y acogedoras.	X		X		X		
5	El CEDIF cuenta con equipos modernos como (computadoras, proyector, televisores, equipo de sonido).	X		X		X		
6	El CEDIF cuenta con los servicios básicos de forma permanente	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Cuando estas en el comedor del CEDIF te brindan el desayuno y el almuerzo a la hora indicada.	X		X		X		
8	El personal que trabaja en el CEDIF brinda pronta atención frente a los incidentes que ocurren con los estudiantes	X		X		X		
9	En el CEDIF brindan orientación para la solución oportuna de los problemas que aqueja a los estudiantes.	X		X		X		
10	El personal vela por el comportamiento y orden de los estudiantes	X		X		X		
11	Confías que tus cosas personales no sean divulgadas por el personal del CEDIF	X		X		X		
12	El CEDIF mantiene en reserva tus datos personales, tales como: dirección, teléfono, nombre de progenitores, etc.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Cuando te sientes enfermo el personal del CEDIF se preocupa y te atiende inmediatamente	X		X		X		
14	En el CEDIF se comunica de manera rápida los inconvenientes y problemas que presentan los estudiantes a sus padres	X		X		X		
15	Cuando existe un reclamo o queja de los estudiantes y/o padres, el CEDIF da pronta solución	X		X		X		
16	El personal del CEDIF demuestra la vocación por ayudar a los usuarios	X		X		X		
17	Los trabajadores del CEDIF te atienden amablemente	X		X		X		
18	El CEDIF cuenta con el apoyo de las instituciones de la comunidad, para brindar una atención integral	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	



19	Consideras que las soluciones brindadas por el personal del CEDIF son las adecuadas	X		X		X	
20	Tu cuidador o tutor del CEDIF es una persona que te inspira confianza	X		X		X	
21	En el CEDIF no permiten la salida si no es con el padre u apoderado.	X		X		X	
22	En el CEDIF te dicen la verdad cuando tienes alguna inquietud.	X		X		X	
23	Tu tutor se desvuelve con normalidad en todo momento (con o sin presencia de la autoridad).	X		X		X	
24	Las relaciones en el CEDIF se desarrollan en un ambiente grato y de tranquilidad	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
25	Los trabajadores del CEDIF se muestran comprensivos con los usuarios	X		X		X	
26	En el CEDIF, la trabajadora social y la psicóloga te acogen para escucharte y ayudarte	X		X		X	
27	En el CEDIF se observa un trato cordial y respetuoso entre los trabajadores	X		X		X	
28	En el CEDIF se pone en práctica los valores que te inculca el personal	X		X		X	
29	En el CEDIF se promueve el respeto por las normas de buen comportamiento.	X		X		X	
30	Los padres de familia reciben un buen trato de parte del personal del CEDIF.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento adecuado y suficiente

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ANABEL ROJAS ESPINOZA
DNI: 40911947

Lima, 17 de setiembre del 2018.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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 del Experto Informante.

Anexo N° 6. Certificado de validación del segundo experto.



1. INFORMACION GENERAL

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo que desempeña	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
Nora Camacho Manrique	Docente Universitaria	Cuestionario de Calidad del servicio	Arnold Rayssa Vidal Ramirez

2. CRITERIOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Inadecuado 00 - 25%	Poco adecuado 25- 50%	Adecuado 51- 75%	Muy adecuado 76- 100%
01. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				95%
02. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observadas.				95%
03. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				95%
04. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				96%
05. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				94%
06. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.				95%
07. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				95%
08. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				95%

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:	95%	
Lima, 18 de Septiembre del... 2018	DNI: 06157191	Teléfono: 98750765
Lugar: Lima - Perú	Firma:	



Dra. Nora Camacho Manrique
Coordinadora de la Carrera de Psicología
Facultad de Psicología

Anexo N° 7. Ficha del instrumento del segundo experto



FICHA DEL INSTRUMENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Tangibilidad							
1	La infraestructura del CEDIF está dañado o deteriorado	x		x		x		
2	Las áreas del CEDIF como el comedor transitorio, las aulas, los servicios higiénicos), están limpios y ordenados.	x		x		x		
3	El personal del CEDIF asisten presentables a la institución.	x		x		x		
4	La ambientación de las aulas de clases en el CEDIF, son armónicas y acogedoras.	x		x		x		
5	El CEDIF cuenta con equipos modernos como (computadoras, proyector, televisores, equipo de sonido).	x		x		x		
6	El CEDIF cuenta con los servicios básicos de forma permanente							
	DIMENSIÓN 2: Confiabilidad							
7	Cuando estas en el comedor del CEDIF te brindan el desayuno y el almuerzo a la hora indicada.	x		x		x		
8	El personal que trabaja en el CEDIF brinda pronta atención frente a los incidentes que ocurren con los estudiantes	x		x		x		
9	En el CEDIF brindan orientación para la solución oportuna de los problemas que aqueja a los estudiantes.	x		x		x		
10	El personal vela por el comportamiento y orden de los estudiantes	x		x		x		
11	Confías que tus cosas personales no sean divulgadas por el personal del CEDIF	x		x		x		
12	El CEDIF mantiene en reserva tus datos personales, tales como: dirección, teléfono, nombre de progenitores, etc.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta							
13	Cuando te sientes enfermo el personal del CEDIF se preocupa y te atiende inmediatamente	x		x		x		
14	En el CEDIF se comunica de manera rápida los inconvenientes y problemas que presentan los estudiantes a sus padres	x		x		x		
15	Cuando existe un reclamo o queja de los estudiantes y/o padres, el CEDIF da pronta solución	x		x		x		
16	El personal del CEDIF demuestra la vocación por ayudar a los usuarios	x		x		x		
17	Los trabajadores del CEDIF te atienden amablemente	x		x		x		
18	El CEDIF cuenta con el apoyo de las instituciones de la comunidad, para brindar una atención integral	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad							



19	Consideras que las soluciones brindadas por el personal del CEDIF son las adecuadas	X		X		X	
20	Tu cuidador o tutor del CEDIF es una persona que te inspira confianza	X		X		X	
21	En el CEDIF no permiten la salida si no es con el padre u apoderado.	X		X		X	
22	En el CEDIF te dicen la verdad cuando tienes alguna inquietud.	X		X		X	
23	Tu tutor se desenvuelve con normalidad en todo momento (con o sin presencia de la autoridad).	X		X		X	
24	Las relaciones en el CEDIF se desarrollan en un ambiente grato y de tranquilidad	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
25	Los trabajadores del CEDIF se muestran comprensivos con los usuarios	X		X		X	
26	En el CEDIF, la trabajadora social y la psicóloga te acogen para escucharte y ayudarte	X		X		X	
27	En el CEDIF se observa un trato cordial y respetuoso entre los trabajadores	X		X		X	
28	En el CEDIF se pone en práctica los valores que te inculca el personal	X		X		X	
29	En el CEDIF se promueve el respeto por las normas de buen comportamiento.	X		X		X	
30	Los padres de familia reciben un buen trato de parte del personal del CEDIF.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Instrumento adecuada y suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador (Dr/ Mg): Nora Amelia Cornejo Monique
 DNI: 06657191

Lima, 18 de setiembre del 2018.

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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 del Experto Informante
 Dra. Nora Cornejo Monique
 Coordinadora de la Carrera de Trabajo Social
 Facultad de Psicología y Trabajo Social

Anexo 8. Certificado de validación del tercer experto.



1. INFORMACION GENERAL

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo que desempeña	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
SANDOVAL VILCHEZ, JUAN	DOCENTE UNIVERSITARIO	CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO	ANNEL VIDAL RAMÍREZ

2. CRITERIOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	EVALUACIÓN			
		Inadecuado 00 – 25%	Poco adecuado 25- 50%	Adecuado 51- 75%	Muy adecuado 76- 100%
01. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				951.
02. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observadas.				951.
03. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				951.
04. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				981.
05. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				951.
06. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.				951.
07. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				951.
08. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				921.

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:	951.	
Lima, 20 de SETIEMBRE del 2018	DNI: 08151575	Teléfono: 989452311
Lugar: LIMA, PERÚ	Firma:	



 Dr. JUAN SANDOVAL VILCHEZ
 Secretario Académico
 de la Facultad de
 Psicología y Trabajo Social

Anexo 9. Ficha del instrumento del tercer experto



FICHA DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Tangibilidad							
1	La infraestructura del CEDIF está dañado o deteriorado	X		X		X		
2	Las áreas del CEDIF como el comedor transitorio, las aulas, los servicios higiénicos), están limpios y ordenados.	X		X		X		
3	El personal del CEDIF asisten presentables a la institución.	X		X		X		
4	La ambientación de las aulas de clases en el CEDIF, son armónicas y acogedoras.	X		X		X		
5	El CEDIF cuenta con equipos modernos como (computadoras, proyector, televisores, equipo de sonido).	X		X		X		
6	El CEDIF cuenta con los servicios básicos de forma permanente	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Confiabilidad							
7	Cuando estas en el comedor del CEDIF te brindan el desayuno y el almuerzo a la hora indicada.	X		X		X		
8	El personal que trabaja en el CEDIF brinda pronta atención frente a los incidentes que ocurren con los estudiantes	X		X		X		
9	En el CEDIF brindan orientación para la solución oportuna de los problemas que aqueja a los estudiantes.	X		X		X		
10	El personal vela por el comportamiento y orden de los estudiantes	X		X		X		
11	Confías que tus cosas personales no sean divulgadas por el personal del CEDIF	X		X		X		
12	El CEDIF mantiene en reserva tus datos personales, tales como: dirección, teléfono, nombre de progenitores, etc.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta							
13	Cuando te sientes enfermo el personal del CEDIF se preocupa y te atiende inmediatamente	X		X		X		
14	En el CEDIF se comunica de manera rápida los inconvenientes y problemas que presentan los estudiantes a sus padres	X		X		X		
15	Cuando existe un reclamo o queja de los estudiantes y/o padres, el CEDIF da pronta solución	X		X		X		
16	El personal del CEDIF demuestra la vocación por ayudar a los usuarios	X		X		X		
17	Los trabajadores del CEDIF te atienden amablemente	X		X		X		
18	El CEDIF cuenta con el apoyo de las instituciones de la comunidad, para brindar una atención integral	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad							



19	Consideras que las soluciones brindadas por el personal del CEDIF son las adecuadas	X		X		X	
20	Tu cuidador o tutor del CEDIF es una persona que te inspira confianza	X		X		X	
21	En el CEDIF no permiten la salida si no es con el padre u apoderado.	X		X		X	
22	En el CEDIF te dicen la verdad cuando tienes alguna inquietud.	X		X		X	
23	Tu tutor se desenvuelve con normalidad en todo momento (con o sin presencia de la autoridad).	X		X		X	
24	Las relaciones en el CEDIF se desarrollan en un ambiente grato y de tranquilidad	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
25	Los trabajadores del CEDIF se muestran comprensivos con los usuarios	X		X		X	
26	En el CEDIF, la trabajadora social y la psicóloga te acogen para escucharte y ayudarte	X		X		X	
27	En el CEDIF se observa un trato cordial y respetuoso entre los trabajadores	X		X		X	
28	En el CEDIF se pone en práctica los valores que te inculca el personal	X		X		X	
29	En el CEDIF se promueve el respeto por las normas de buen comportamiento.	X		X		X	
30	Los padres de familia reciben un buen trato de parte del personal del CEDIF.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ (Mg): JUAN SANDOVAL VILCHEZ
 DNI: 08151575

Lima, 20 de setiembre del 2018.


 Dr. JUAN SANDOVAL VILCHEZ
 Secretario Académico
 de la Facultad de
 Psicología y Trabajo Social

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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 del Experto Informante.

Anexo N° 10. Directorio de unidades prestadoras de servicio centro de desarrollo integral de la familia – CEDIF.



PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar - INABIF

DIRECTORIO DE LOS CENTROS DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA - CEDIF
UNIDAD DE DESARROLLO INTEGRAL DE LAS FAMILIAS
NOVIEMBRE 2018

N°	CEDIF	UBICACION				Teléfono	DIRECTOR	ADMINISTRADOR / APOYO ADMINISTRATIVO	FECHA DE CREACION
		Dpto.	Provincia	Distrito	Dirección				
CEDIF DE LIMA									
1	Año Nuevo	Lima	Lima	Comas	Pje Neptuno s/n P.J. Año Nuevo Km. 14.5 Av. Túpac Amaru	542-1942	ANA VARGAS DEBERNARDI	SILVIA MORENO SIPAN	7/11/1979
2	Collique	Lima	Lima	Comas	Av. Felipe Pinglo s/n, IV Zona Collique	558-0135	JOSEFINA BERTHA LUYO PAIPAY (e)	ALDO ALTAMIRANO ELBAO	6/05/1975
3	Dallas	Lima	Lima	Chaclacayo	P.J. Miguel Grau Parque N° 1 S/N Raña Km. 19.5 Carretera Central	359-1095	JOSE POLANCO FLORES	ELISA SALAS BARRETO	30/12/1974
4	Rosa de Lima	Lima	Lima	Villa María del Triunfo	Av. Pachacutec Km. 17 - Costado Terminal Pesquero	281-0164	PEDRO RUFINO SIURA CESPEDÉS	ISABEL AQUIN CHONG	4/11/1977
5	Pampóna Alta	Lima	Lima	San Juan de Miraflores	Av. Central S/N Sector Alfonso Ugarte Pampóna Alta	285-2805	DANIEL DORIA BARBA	MARTHA SANTILLAN ALARCON	18/12/1979
6	Pestalozzi	Lima	Lima	Lima	Jr. Carcamo No 190 Paj. Castilla Alt. Cuadra 6 Av. Argentina	330-9605	DIANA APOLINARIO ARAOZ	LUCY SANCHEZ ARZAPALO	13/05/1962
7	Sánchez Arteaga	Lima	Lima	San Juan de Lurigancho	Jr. Trujillo 222 Caja de Agua	376-0769	VICTOR DE LA CRUZ VELCA	MARIA VALDIVIEZO SALVATIERRA	23/09/1978
8	Santa Bernardita	Lima	Lima	Villa El Salvador	A.H. Ediberto Ramos Sector 10	287-9440	MERY NATIVIDAD DOBLADILLO RIVERA (e)	SOFIA BRITO GOZALES	28/04/1997
9	Tahuantinsuyo	Lima	Lima	Independencia	Esq. Pacarllambo y Sacsahuamán Urb. Tahuantinsuyo Km 6 Av. Túpac Amaru.	526-6360	MAGDA CALERO HUJAR (e)	MARTHA HINOSTROZA CAÑARI	23/10/1979
10	Turquezas	Lima	Lima	Ancón	Passaje Esteras 1, Cooperativa Virgen del Rosario - Ancón s/n.	552-1349	CELIA ATAUPILLO VERA	NESTOR ZUÑIGA JAIMES	7/04/1975
11	San Judas Tadeo	Lima	Lima	Villa El Salvador	Av. Modelo S/N Grupo 6 Sector 1.	292-4670	TERESA CAJAHUARINGA VIDAL	JUAN ORTIZ GIL	4/11/1972
12	Villa Hermosa	Lima	Lima	Villa El Salvador	3er Sector Ruta B, Grupo 31, Mz s/n, lote s/n. Ref. a espalda del colegio 7093, (entre Av. Pastor Sevilla y Av. Talara)	493-0054	NANCY MORA SILVA	VICENTE FLORES CASTILLO	13/05/1975
CEDIF DE PROVINCIAS									
1	Magdalena Robles Canales	Ica	Nasca	Nasca	Calle José María Mejía S/N	056-523467	MIRIAM LUISA BARRA CALLATA	ANGELICA SANCHEZ AREVALO	20/05/1999
2	Rosa Coda Matorell	Tacna	Tacna	Tacna	P.J. Leoncio Prado s/n y Av. Industrial S/N	052-425976	MARIA DEL CARMEN SOTO GALLEGOS	JORGE LUIS ROMANI CRUZ	15/05/1996
3	Cabitos	Tacna	Tacna	Tacna	Esq. Av. Basadre Forero y Av. Leguía S/N	052-414143	UBINAS ROJAS ALVAREZ	HENRY FLOR DELGADO	17/05/1970
4	San Ramón	Junín	Chanchamayo	San Ramón	Esq. Ucayali Cda. 2 y Jr. Pachitea	064-331358	DORIS ESPINOZA LEON	PATRICIA TAPIA MAMANI	8/05/1995
5	Yurimaguas	Loreto	Alto Amazonas	Yurimaguas	Calle Condomine y las Margaritas Mz. 11 Lt. 1, Barrio Las Flores	065-352324	WALTER OVIDIO PINEDO MEJIA (e)	MARIO GALINDO DEL AGUILA	4/12/1995
6	Huaráz	Ancash	Huaraz	Huaraz	Jr Agustín Mejía 866 Soledad Alta	043-421910	PATRICIA ALIAGA RODRIGUEZ	HECTOR ROSALES RODRIGUEZ	2/11/1975
7	Ayacucho	Ayacucho	Huamanga	Ayacucho	Av. Independencia sin Sta Cuadra Urb. Los Libertadores	066-314127	IRMA CARRASCO CARRASCO (e)	FELIX ANYOSA CHUCHON	24/12/1985
8	Bagua	Amazonas	Bagua	Bagua	Calle Sargento Lores C/19 S/N, Sector Grano de Oro	041-472005	RENEE BEATRIZ PALOMINO CATPO	JANET OLENCIA SORIA QUISPE	1/02/2000
9	Juli	Puno	Chucuito	Juli	Esq. Jiron San Juan 265 y Av. Bertonio 290	051-554115	ISABEL CECILIA ITURRY CASTRO (e)	EILEEM KATILSKA COLQUE RUELAS	5/02/2000
10	Castrovirreyña	Huancavelica	Castrovirreyña	Castrovirreyña	Av. San Martín N° 183 - Local comunal de la Provincia de Castrovirreyña. Frente a la comisaria	940 235 354	ANA CECILIA QUISPE TORRES (Coordinadora)	---	4/06/2015
11	Cajamarca	Cajamarca	Cajamarca	Cajamarca	Jr. Junín N° 121. Barrio San Pedro. Cajamarca	76344263	TEMISTOCLES NORIEGA ZAVALLA (Coordinador)	HORACIO COLLANTES VILLALOBOS	10/09/2015
12	Tambopata	Madre de Dios	Tambopata	Tambopata	Av. Dos de Mayo N° 710	051-554115	Monitoreado por el CEDIF Juli y UDEF	---	27/11/2017
13	Ludoteca Iquitos	Loreto	Maynas	San Juan Bautista	Calle Avianca S/N, A.H. "AEROPUERTO"	917 381 898	ANTONIA DÍAZ RUIZ (e)	---	---

Anexo N° 11. Carta de presentación al INABIF



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Programa Integral Nacional
para el Bienestar Familiar

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

PRESENTACIÓN

Para:

CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA
CEDIF – MAGDALENA ROBLES CANALES
Distrito de Nazca - Ica

Persona presentada:

ANNEL RAYSA VIDAL RAMIREZ

Identificada/o con:

D.N.I. 45863834

Actividad o área que apoyará:

Área de Trabajo Social

El/la portador/a de la presente, ha cumplido con los trámites para realizar actividad de voluntariado en el INABIF, en tal sentido, solicito brindarle las facilidades del caso para el cumplimiento de su servicio, a partir de la recepción de la presente, por un tiempo mínimo de tres (3) meses calendarios, en el marco de la Directiva Específica N° 002-INABIF.DE - “Normas y Procedimientos para la Gestión del Servicio de Voluntariado” y los dispositivos vigentes sobre el voluntariado.

Pueblo Libre, 04 de agosto 2017

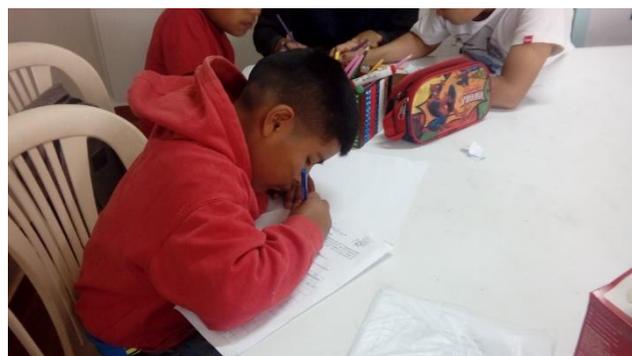
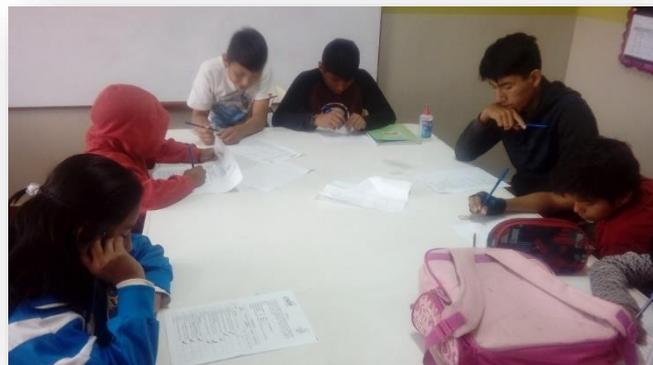
Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar

ABOG. GILBERTO E. ROMERO CARCELEN
Coordinador de la Sub-Entidad de Promoción Humana

Anexo N° 12. Fotografías del frontis del CEDIF.



Anexo N° 13. Fotografías de la aplicación del instrumento durante la mañana.



Anexo N° 14. Fotografías de las instalaciones internas del CEDIF.



Personal del comedor transitorio del CEDIF.



Comedor transitorio



Servicios higiénicos.

Anexo N° 15. Aplicación del instrumento en el turno tarde.



Anexo N° 16. Directora del CEDIF y la trabajadora social.





Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 25%

Date: jueves, noviembre 29, 2018

Statistics: 4745 words Plagiarized / 18904 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL Trabajo de Suficiencia Profesional Calidad del servicio que reciben los niños, y adolescentes del centro de desarrollo integral de la familia "Magdalena Robles Canales" de Nasca Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social Presentado por: Autor: Bachiller Annel Raysa Vidal Ramírez Lima – Perú 2018 Dedicatoria: A Dios por iluminar mi camino, y haberme dado salud para lograr mis metas.

A mi familia por creer siempre en mí contando con su incondicional apoyo para salir adelante frente a las adversidades que se presentaron y ser la principal motivación de mi vida, y mi guía. Agradecimiento: Le Agradezco a mis padres por su gran dedicación, confianza y respeto durante toda mi trayectoria enseñándome que uno puede luchar por sus aspiraciones y lograr concretarse como buen ciudadano para el país.

PRESENTACIÓN Señores miembros del jurado: En cumplimiento de las normas de la facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N° 003-FP y TS-2016, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado "Calidad del servicio que reciben los niños y adolescentes del centro de desarrollo integral de la familia Magdalena Robles Canales de la provincia de Nasca, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de