UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ALBERGUE INFANTIL SAN JUAN EN EL DISTRITO DE YARINACOCHA, PROVINCIA CORONEL PORTILLO, DEPARTAMENTO UCAYALI

Tesis para optar el grado académico de:

DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

EDGAR VICENTE SANTA CRUZ

Pucallpa, Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE DOCTORADO

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 11:00 horas, del día 12 de ENERO - 2024 ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dr.: MIGUEL ARevalo Rios ..... Presidente
Dr.: WALTER ORTIZ MELA ..... Secretario
Dr.: Roger ARNOLDO BARTRA ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE DOCTORADO O DOCTOR EN CIENCIAS** en ADMINISTRACION Mención:

Don(ña) EDGAR VICENTE SANTA CRUZ,

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

"SOSTENIBILIDAD ECONOMICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ALBERGUE INFANTIL SAN JUAN EN EL DISTRITO DE YARINACOCHA, PROVINCIA CORONEL PORTILLO, DEPARTAMENTO UCAYALI"

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el DOCTORANDO la **Nota** de..Desecho..(18)
Equivalente a .....APROBADO....., por lo que se recomienda .....
(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las..12:10... horas del 12... de ...ENERO..... del 20..24.

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/0777-2023** .

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ALBERGUE INFANTIL SAN JUAN EN EL DISTRITO DE YARINACOCHA, PROVINCIA CORONEL PORTILLO, DEPARTAMENTO UCAYALI"

Autor(es)	:	**VICENTE SANTA CRUZ EDGAR**
Facultad	:	**ESCUELA DE POSGRADO**
Escuela	:	**DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a)	:	**Dr. BRAGA SANDOVAL ROGER BRAYAN**

Presenta un **porcentaje de similitud de 8%,** verificado en el Sistema Antiplagio URKUND/OURIGINAL,
De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 21/12/2023

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS

Yo Edgar Vicente Santa Cruz.

Autor de la tesis titulada:

Sostenibilidad económica y calidad de servicio en el albergue infantil San Juan en el distrito de Yarinacocha, provincia Coronel Portillo, departamento Ucayali.

Sustentada en el año: 2024

Doctorado en: Administración

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguientes términos:

Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del repositorio institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto, me encuentro facultado a conceder la presente autorización que la tesis no infringe derechos de autor de terceras peruanas.

Tercero: autorizo la publicación,

☒ Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

☐ Parcial (significa que solo la caratula, la dedicatoria y el resumen en PDF será compartido en el repositorio).

De mi tesis de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Email: edgar_vicente@unu.edu.pe

Firma: 

Teléfono: 961503352

DNI: 25695758

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres y hermanos que siempre me apoyaron incondicionalmente y fueron la motivación para el logro de mis metas.

A mi esposa y mi hija, por el apoyo que siempre me brindaron día a día para el desarrollo de la investigación.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, y a los directivos de la Escuela de Posgrado por brindarme las facilidades para la ejecución de la tesis.

A todos los docentes que desarrollaron los diferentes cursos del plan de estudio del doctorado en Administración de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali por su dedicación y orientación permanente.

A mi asesor de tesis doctoral, Dr. Braga Sandoval Roger Brayan, quien me apoyó desde la concepción de la idea de tesis y la ejecución con sus recomendaciones técnicas y científicas.

A mis compañeros de estudio del Doctorado en Administración promoción del 2018 de la escuela Posgrado de la UNU, por su acompañamientos durante el desarrollo de las diferentes actividades programadas en el doctorado.

RESUMEN

En el Perú tenemos muchas personas vulnerables especialmente los niños, niñas y adolescentes en abandono quienes deben tener una especial atención por el Estado; la presente investigación denominada: “Sostenibilidad económica y calidad de servicio en el Albergue Infantil San Juan en el distrito de Yarinacocha, provincia Coronel Portillo, departamento Ucayali”. El documento cuenta con seis capítulos, en el primer capítulo se hace énfasis en la problemática que se afronta, cuáles son nuestras incógnitas a resolver, justificando la importancia de la investigación; en el segundo capítulo se hace énfasis en los antecedentes de investigación y marco teórico enfocado a estudios que respalden el planteamiento de la investigación desde un punto teórico; el tercer capítulo se enfoca al marco metodológico de la investigación, el tipo de investigación y cuáles serán nuestros métodos de recopilación de información; en el capítulo cuatro nos enfocamos en los resultados obtenidos como los factores de sostenibilidad, los factores que dificultan la sostenibilidad económica y el costo de funcionamiento de la CAR, la calidad de servicios que se brinda y por último la identificación de las fuentes de ingresos para la CAR; el quinto capítulo presenta la discusión de los resultados en base a información referida por otros autores que respaldan las afirmaciones obtenidas mediante esta investigación y por último el sexto capítulo contiene las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación. Los factores que dificultan la gestión para que el CAR Albergue Infantil logre cubrir adecuadamente sus costos de funcionamiento son: acreditación con un déficit de 45 mil soles, gestión u operación con un déficit de 280 mil soles, infraestructura con un déficit de 340 mil soles y personal o recurso humano con un déficit de 725 mil soles, teniendo un déficit total de 1 390 000 millones de soles.

Palabras clave: Sostenibilidad, servicio, calidad, albergue.

ABSTRACT

In Peru we have many vulnerable people especially, abandoned children and adolescents must have special attention from the state, this research called: “Economic sustainability and quality of service in the San Juan Children's Shelter in the district of Yarinacocha, Coronel Portillo province, Ucayali department”. The document has six chapters, in the first chapter emphasis is placed on the problem being faced, what are our unknowns to be resolved, justifying the importance of the research; In the second chapter, emphasis is placed on the research background and theoretical framework focused on studies that support the research approach from a theoretical point; The third chapter focuses on the methodological framework of the research, the type of research and what our information collection methods will be; In chapter four we focus on the results obtained such as sustainability factors, factors that hinder economic sustainability and the cost of operating the CAR, the quality of services provided and finally the identification of the sources of income for the CAR. CAR; The fifth chapter presents the discussion of the results based on information reported by other authors that supports the statements obtained through this research and finally the sixth chapter contains the conclusions and recommendations of this research. The factors that make it difficult for the CAR Albergue Infantil to adequately cover its operating costs are accreditation with a deficit of 45 thousand soles, management or operation with a deficit of 280 thousand soles, infrastructure with a deficit of 340 thousand soles and personnel or human resources with a deficit of 725 thousand soles, having a total deficit of 1,390,000 million soles.

Keywords: Sustainability, service, quality, shelter.

RESUMO

No Perú temos muitas pessoas vulneráveis, especialmente crianças e adolescentes abandonados que devem receber atenção especial do Estado; a presente pesquisa denominada: “Sustentabilidade econômica e qualidade de serviço no Abrigo Infantil San Juan do distrito de Yarinacocha, província de Coronel Portillo, departamento de Ucayali”. O documento possui seis capítulos, no primeiro capítulo é dada ênfase ao problema que está sendo enfrentado, quais são as nossas incógnitas a serem resolvidas, justificando a importância da pesquisa; No segundo capítulo, a ênfase é colocada no contexto da pesquisa e no referencial teórico focado em estudos que apoiam a abordagem da pesquisa do ponto de vista teórico; O terceiro capítulo centra-se no enquadramento metodológico da investigação, no tipo de investigação e quais serão os nossos métodos de recolha de informação; en el capítulo cuatro nos enfocamos en los resultados obtenidos como los factores de sostenibilidad, los factores que dificultan la sostenibilidad económica y el costo de funcionamiento de la CAR, la calidad de servicios que se brinda y por último la identificación de las fuentes de ingresos para o carro; O quinto capítulo apresenta a discussão dos resultados com base em informações relatadas por outros autores que sustentam as afirmações obtidas através desta pesquisa e por fim o sexto capítulo contém as conclusões e recomendações desta pesquisa. Os factores que dificultam ao CAR Albergue Infantil cobrir adequadamente os seus custos de funcionamento são: acreditação com défice de 45 mil soles, gestão ou funcionamento com défice de 280 mil soles, infra-estruturas com défice de 340 mil soles e pessoal ou recursos humanos com um défice de 725 mil soles, tendo um défice total de 1.390.000 milhões de soles.

Palavras chave: Sustentabilidade, serviço, qualidade, abrigo.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada *Sostenibilidad económica y calidad de servicio en el Albergue Infantil San Juan en el distrito de Yarinacocha, provincia Coronel Portillo, departamento Ucayali*. Se desarrolló en base a la preocupación de la problemática mundial enfocada al abandono de menores y los centros de acogida que atienden a estas personas vulnerables. Evaluar si la aldea San Juan de Yarinacocha cumple con las condiciones básicas para que los niños y niñas coexistan y superen las dificultades que les presenta la vida, desde el abandono, la huerfanidad, la agresión, violación y desatención por parte de su familia.

El documento cuenta con seis capítulos, en el primer capítulo se hace énfasis en la problemática que se afronta, cuáles son nuestras incógnitas a resolver, justificando la importancia de la investigación; en el segundo capítulo se hace énfasis en los antecedentes de investigación y marco teórico enfocado a estudios que respalden el planteamiento de la investigación desde un punto teórico; el tercer capítulo se enfoca al marco metodológico de la investigación, el tipo de investigación y cuáles serán nuestros métodos de recopilación de información; en el capítulo cuatro nos enfocamos en los resultados obtenidos como los factores de sostenibilidad, los factores que dificultan la sostenibilidad económica y el costo de funcionamiento de la CAR, la calidad de servicios que se brinda y por último la identificación de las fuentes de ingresos para la CAR; el quinto capítulo presenta la discusión de los resultados en base a información referida por otros autores que respalda las afirmaciones obtenidas mediante esta investigación y por último el sexto capítulo contiene las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTO vii

RESUMEN viii

ABSTRACT ix

RESUMO x

INTRODUCCIÓN xi

INDICE xii

INDICE DE FIGURAS xv

1. CAPÍTULO I 1

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1

1.1. Descripción del problema 1

1.2. Formulación del problema 3

1.2.1. Problema general 3

1.2.2. Problemas específicos 3

1.3. Objetivo general y objetivos específicos 4

1.3.1. Objetivo general 4

1.3.2. Objetivos específicos 4

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis 4

1.4.1. Hipótesis general 4

1.5. Variables 4

1.6. Justificación e importancia.....5

1.7. Viabilidad.....6

1.8. Limitaciones 6

2. CAPÍTULO II.....7

MARCO TEÓRICO 7

2.1. Antecedentes 7

2.1.1. Internacionales 7

2.1.2. Nacionales.....7

2.1.3. Locales..... 10

2.2. Bases teóricas..... 12

2.2.1. Albergue Infantil o Centro de Atención Residencial (CAR) .12

2.2.2. Calidad de servicio 12

2.2.3. Sostenibilidad económica..... 14

2.3. Definiciones conceptuales..... 15

2.4. Bases epistémicas..... 15

3. CAPÍTULO III..... 17

MARCO METODOLÓGICO..... 17

3.1. Tipo de investigación..... 17

3.2. Diseño y esquema de la investigación..... 17

3.3. Población y muestra..... 17

3.4. Instrumentos de recolección de datos..... 18

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos .18

4. CAPÍTULO IV 19

RESULTADOS 19

4.1. Factores de sostenibilidad económica en el albergue infantil San Juan en la región Ucayali 19

4.2. Identificar los factores que dificultan la gestión para que el CAR Albergue Infantil logre cubrir adecuadamente sus costos de funcionamiento.20

4.3. Evaluar la calidad de servicio que brinda el CAR Albergue infantil San Juan. 22

4.4. Identificar las fuentes de ingresos externas potenciales, de apoyo al CAR Albergue Infantil San Juan 29

5. CAPÍTULO V 30

DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... 30

6. CAPÍTULO VI 34

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 34

6.1. Conclusiones..... 34

6.2. Recomendaciones..... 35

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 36

ANEXO ……...43

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1 Evaluación de los factores de sostenibilidad económica en el Albergue Infantil San Juan en la región Ucayali según MIMP 19

Figura 2 Análisis de los factores que dificultan la gestión para que el CAR Albergue Infantil logre cubrir adecuadamente sus costos de funcionamiento. 20

Figura 3 Número de personas atendidas en la CAR Albergue Infantil San Juan de Ucayali 2022..... 22

Figura 4 Calidad de servicio que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida 23

Figura 5 Calidad de alimentación que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida 23

Figura 6 Calidad de atención en la alimentación que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida 24

Figura 7 Calidad del acceso a la educación que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida..... 24

Figura 8 Calidad de ambientes para educación que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida 25

Figura 9 Calidad de atención de los padres de acogida que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores……..25

Figura 10 Calidad de comodidad de las literas que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida 26

Figura 11 Calidad de la comodidad de los servicios higiénicos que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida 26

Figura 12 Calidad de comodidad de las duchas que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida 27

Figura 13 Calidad de las áreas de esparcimiento que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida 27

Figura 14 Condición del personal del CAR Albergue Infantil San Juan..... 28

Figura 15 Fuentes de ingresos externas de apoyo al CAR Albergue Infantil San Juan del 2021 al 223..... 29

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

La protección especial de los niños, niñas y adolescentes constituye una obligación de los Estados, así como de la familia y la comunidad en virtud de diversas normas internacionales y nacionales. Sin embargo, la protección de aquellos que se encuentran en situación de abandono exige una especial atención debido a que dicha situación implica o puede implicar la vulneración de sus derechos fundamentales, principalmente su derecho a vivir en una familia (Defensoría del Pueblo, 2011).

Según la UNICEF los niños temporal o permanentemente privados de su medio familiar, o cuyo superior interés exija que no permanezcan en ese medio, tendrán derecho a la protección y asistencia especiales del Estado. El Perú a través de la ley general de centros de atención residencial de niñas niños y adolescentes Ley N° 29174 tiene por objeto regular el funcionamiento de los centros de atención residencial, independientemente de la denominación y la modalidad que tengas las instituciones que brindan residencia a niños y niñas adolescentes; sean estos hogares, casa hogares, albergues, aldeas, villas, centros tutelares u otras denominaciones. Los centros de atención residencial de niños y niñas adolescentes en el Perú de las poblaciones vulnerables están sujetos al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP, 2007).

La guarda, como medida de protección del menor, supone para quien la ejerce la obligación de velar por la persona menor de edad, tenerla en su compañía, alimentarla, educarla y procurarle una atención y formación integral (Mato Otero, 2013).

Según Defensoría del Pueblo (2010) indica que los niños, niñas y adolescentes que sufren abandono o se encuentran en riesgo potencial de estarlo, residen en los Centros de Atención Residencial (CAR), denominados así a partir de la promulgación, en el año 2007, de la Ley Nº 29174, Ley General de Centros de Atención Residencial.

La región Ucayali está con el porcentaje más alto de niñas y niños no inscritos. También se reporta que la desnutrición crónica afecta la calidad de vida y el bienestar de las niñas y niños y adolescentes, determinando en gran medida su adecuado crecimiento y desarrollo por lo que, de no prevenirse o tratarse a tiempo, podría generar efectos adversos en la salud física y mental a largo plazo (UNICEF, 2019).

El tránsito de la niñez a la adolescencia no siempre viene acompañado de las oportunidades necesarias para el desarrollo integral y el aseguramiento de una exitosa trayectoria educativa. Existen múltiples causas que pueden influir en la deserción escolar en la secundaria: la situación de pobreza, la poca pertinencia del servicio educativo, el embarazo adolescente, entre otros.

De acuerdo a UNICEF (2019) en Ucayali durante el 2017, entre las formas de violencia más frecuente con los más altos porcentajes entre las niñas, niños y adolescentes corresponden a la violencia sexual, la violencia psicológica y el castigo físico por parte de la madre, padre o familiares para corregir a los niños, niñas y adolescentes es una constante.

De otro lado, el gasto público en la región Ucayali destinado al derecho a la protección contra la violencia, el abuso y la explotación representó el 0.1% (S/. 476 889). En la región Ucayali, se identifica la presencia de niños, niñas y adolescentes en situación de desprotección familiar y falta de atención integral. Las autoridades competentes deben implementar medidas eficaces para rescatar a las víctimas de explotación laboral infantil y fortalecer los lazos familiares entre sus integrantes para

asegurar el bienestar y desarrollo integral de esta población vulnerable.

La aldea infantil San Juan (IKARO XOBO) tiene como objetivo al servicio de la crianza y formación de menores de 0 a 18 años en situación de abandono moral, material y/o riesgo social. Además, los niños y adolescente reciben el cuidado de 9 madres sustitutas, quienes se desempeñan como profesoras de talleres ocupacionales de industria alimentaria, computación, costura y bordado.

1.2. Formulación del problema

De acuerdo al planteamiento del problema con el propósito de enfocar el problema de investigación y determinar los factores para la sostenibilidad económica nos formulamos las siguientes interrogantes.

1.2.1. Problema general

¿Cuáles son los factores de sostenibilidad económica y calidad de servicio en el CAR Albergue Infantil San Juan en la región Ucayali?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué factores dificultan la gestión para que el CAR Albergue Infantil San Juan logre cubrir adecuadamente sus costos de funcionamiento?
- ¿Cuál es la calidad de servicio que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan?
- ¿Son suficientes los ingresos propios y los recursos económicos que provienen del Gobierno Regional de Ucayali?
- ¿Cuáles son las fuentes de ingreso externo potenciales de apoyo a los albergues infantiles?

1.3. Objetivo general y objetivos específicos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar los factores de sostenibilidad económica en el albergue infantil San Juan en la región Ucayali

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar los factores que dificultan la gestión para que el CAR Albergue Infantil logre cubrir adecuadamente sus costos de funcionamiento.
- Evaluar la calidad de servicio que brinda el CAR Albergue infantil San Juan.
- Identificar las fuentes de ingresos externas potenciales, de apoyo al CAR Albergue Infantil San Juan.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- Los factores de sostenibilidad económica se vinculan positivamente con la calidad del servicio en el CAR Albergue Infantil San Juan de Yarinacocha en la región Ucayali.

1.5. Variables

Variable 1: Sostenibilidad económica.

- Definición conceptual: La sostenibilidad económica, se indica como la capacidad de subsidiar las necesidades generadas por una actividad o empresa, en el marco de estándares y condiciones básicas.

Variable 2: Calidad del servicio

- Definición conceptual: La calidad de servicio, se enmarca en el cumplimiento de las necesidades satisfechas por un usuario a un servicio brindado, que cumpla con las condiciones de satisfacción.

1.6. Justificación e importancia

Se sabe que, desde las entidades públicas y privadas existen pocos proyectos orientados a atender las necesidades de albergues infantiles (CAR); este hecho pone en evidencia que la atención a la infancia más desprotegida como: los niños con habilidades diferentes abandonados, las madres adolescentes por violaciones, madres adolescentes abandonadas por el entorno familiar, niños y adolescentes provenientes de violencia familiar no está siendo priorizada como debería.

Los albergues infantiles por su importancia en proporcionar un entorno seguro y protector para niños, niñas y adolescentes vulnerables no tienen prioridad de inversión en el sector público y privado. Asimismo, en la región Ucayali existen varios CAR y no hay trabajos de investigación sobre los factores que contribuyen o limitan la sostenibilidad de los proyectos de los centros de acogida de niñas y niños adolescentes. Por la razón antes indicada es importante investigar los factores de sostenibilidad o aquellos que limitan la sostenibilidad de los mismos, con el propósito de contribuir con los directores de estos centros, aportando criterios para que la toma de decisiones sea pertinente, oportuna y contribuya a la mejora del diseño, implementación, monitoreo y/o evaluación de los proyectos de los centros de acogida infantil.

1.7. Viabilidad

- La investigación es viable debido a que existen antecedentes de estudio en otra región del país.

1.8. Limitaciones

- Las limitaciones que pueden presentarse es que el CAR no cuente con información sistematizada disponible.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Según Serrano y Farias (2017), realizaron un estudio para analizar la formación de los educadores de albergues infantiles y su relación con el ambiente y comportamiento antisocial de los menores. Se aplicó la Escalas ELES a 117 educadores de albergues infantiles al Norte de México y la escala Conners para Profesores a los maestros de 233 menores albergados. El modelo probado mostró que el factor Ambiente influye de manera directa y negativa sobre el de Conducta Antisocial del menor y el factor de Competencias de Educadores produce un efecto directo y positivo sobre el Ambiente. Sin embargo, las competencias del educador no afectaron directamente la conducta de los(as) niños(as), como se esperaba, sino que lo afectan de manera indirecta a través del ambiente.

2.1.2. Nacionales

Según Espinoza (2023), en la investigación la relación entre ausentismo laboral y la atención integral de los Centros de Acogida Residencial del INABIF, 2022. Presento los siguientes resultados de la investigación en relación al ausentismo laboral, el 62.26% indicaron un nivel bajo, asimismo, el 32.08% indicaron un nivel medio y el 5.66% un nivel alto de ausentismo laboral. El nivel de atención integral fue bajo en un 39.62%, medio 33.96% y 26.42% el nivel alto de atención. Del mismo modo el coeficiente de Spearman tuvo un valor de 0.696, evidenciando una correlación positiva alta entre la variable ausentismo laboral y la atención integral (p=0,000), con una confiabilidad del 99%.

La investigación realizada por Chino y Soto (2022), tuvo como propósito determinar el impacto de la calidad de vida relacionada con la salud oral en niños y adolescentes de los Albergues Infantiles, Arequipa 2021, el estudio es básico, descriptivo, transversal; evaluándose a 136 menores entre niños y adolescentes y se aplicó el cuestionario OHIP-14. Los resultados mostraron: en niños el 8% obtuvo un alto impacto y el 92% un bajo impacto; en adolescentes el 6,38% obtuvo un alto impacto y el 93,62% un bajo impacto; en niños los resultados mostraron una media superior con 3,56+1,28 en limitación funcional y una media inferior con 2,39+1,13 en minusvalía, en adolescentes los resultados mostraron una media superior con 3,30+1,31 en incapacidad física y una media inferior con 2,45+1,34 en minusvalía y para el género masculino, en niños el 53,3% tuvo bajo impacto, el 5,3% alto impacto; en adolescentes el 42,6% tuvo bajo impacto y el 2,1% alto impacto, para el género femenino en niñas el 38,7% bajo impacto, el 2,7%alto impacto; en adolescentes el 51,1% bajo impacto y el 4,3% alto impacto. Concluyendo que el impacto de la calidad de vida relacionada a la salud oral en niños y adolescentes de los Albergues infantiles es bajo impacto.

Según Madera (2021), en su investigación denominada “El derecho a vivir en familia en los centros de Acogida Residencial Villa El Salvador. Indica que se sustente en un eventual futuro mejorar la calidez de estos CAR y puedan ser tratados como si lo es dentro de una familia porque en el fondo de los hechos la realidad es otra y no se conoce las bases en su análisis al sustento de la vida de estos niños, según causas que pudieran derivar posibles consecuencias de estos niños.

Según Obregón (2019), en su investigación tuvo objetivo general es Determinar la realidad socio jurídica y la afectación al Interés Superior de los niños y de los adolescentes en los albergues de puerto Maldonado en el año 2019. La

conclusión sustenta que se ha demostrado que la realidad socio jurídica de las niñas, niños y de los adolescentes en los albergues estudiados no es la adecuada, dada su condición el grado de vulnerabilidad es mayor, la mayoría de los albergues no cuentan con financiamiento permanente, gran parte se autofinancian o es producto de donaciones lo cual pone en riesgo su situación social; en gran magnitud el ingreso a los Albergues es sin Resolución Judicial lo que determina que la situación jurídica es imprecisa no permitiendo de esta forma una probable adopción; por estas consideraciones se llega la conclusión de que la realidad socio jurídica afecta el Interés Superior de los niños y de los adolescentes en los Albergues de Puerto Maldonado.

En el estudio realizado Cerda y Tapia (2018), su estudio denominado “Factores de sostenibilidad económica de cetros de acogida para madres ubicado en el Distrito de Villa María del Triunfo – Lima”. La preocupación principal del estudio, reflejado en su objetivo general fue de “Determinar los factores institucionales y de contexto que favorecen la sostenibilidad económica del CMA”, apunta a contribuir con propuestas de estrategias que fortalezcan la gestión de proyectos de similar naturaleza, dado que existen escasos estudios que abordan el tema sostenibilidad de proyectos sociales. Los resultados del estudio señalan que existen limitaciones en la capacidad gerencial de los funcionarios institucionales, quienes adolecen de una mirada estratégica y a largo plazo. Asimismo, se muestran carencias en la gestión financiera, derivadas principalmente de basar su plan financiero en fuentes de ingreso inciertas y al poco involucramiento del consejo directivo en dicha gestión. La gestión demuestra fortalezas en establecimiento de alianzas con los sectores público y privado, habilidad que se recomienda fortalecer. Las madres adolescentes usuarias valoran los servicios recibidos, pero sus aportes no constituyen un factor determinante para el sostenimiento económico del mismo. El estado ha establecido políticas públicas que

señalan la ruta de atención de la problemática, sin embargo, los recursos presupuestarios asignados se muestran insuficientes para garantizar su eficiente ejecución. Entidades públicas como el MIMP y el INABIF aprecian el aporte del centro a la atención de la maternidad adolescente, sin embargo, no contribuyen con su sostenimiento.

Mero (2018), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo de analizar la influencia de la ingesta alimentaria en la composición corporal de niños y niñas menores de 5 años, residentes en los albergues del Cantón Pedernales 2016. En los resultados el estado nutricional en los meses de junio a noviembre 2016 en relación al indicador talla/edad la baja talla disminuyo de 30 a 22 casos, las proteínas con el mismo indicador con estado nutricional normal (78) evidenciando la ganancia de talla/longitud mediante el consumo de proteínas, consumo de carbohidratos excesivo y grasas deficientes. Se concluye que la alimentación de los niños/as no fue equilibrada Se recomienda establecer sesiones educativas a personal de los servicios de alimentación en lugares con población cautiva sobre la alimentación equilibrada, con el objetivo de brindar una alimentación acorde a las necesidades de cada niño o niña.

2.1.3. Locales

En la investigación desarrollada por Bardales y Romero (2020), establecieron como objetivo determinar la relación que existe entre el proceso de adopción y la figura de abandono de los niños, niñas y adolescentes de la aldea San Juan de Yarinacocha de enero a diciembre de 2018. La principal conclusión a la que se arribó en esta investigación fue que existe relación significativa entre el proceso de adopción y la figura de abandono de los niños, niñas y adolescentes de la aldea San

Juan de Yarinacocha de enero a diciembre de 2018, Ucayali 2019, debido a que la correlación Pearson fue de 0,345 con una significancia bilateral de 0.015 (menor que) 0,05.

Espinoza (2018), en su investigación determino que existe relación entre incidencia de caries dental y la pérdida prematura de los primeros molares permanentes en niños de 8 a 14 años de la Aldea San Juan de Yarinacocha, 2018. Los resultados de la investigación según la estadística inferencial muestran que existe relación significativa entre la variable incidencia de caries dental y la variable pérdida prematura de primeros molares permanentes con el valor 0,877 en la correlación de Pearson. Asimismo, se obtuvo un p valor de 0,00 menor de 0,05; lo que significa que existe una relación significativa entre las variables, lo que indica que la incidencia de caries dental incide significativamente en la pérdida prematura de los primeros molares permanentes en los niños de la Aldea San Juan de Yarinacocha.

Según Guerrero y otros (2018), en el estudio denominado: “El Sistema de Adopción y los Derechos del Menor en Abandono en el distrito de Callería, 2015-2017”, concluyeron que el criterio para emitir favorablemente una adopción fue de naturaleza dogmática - legal, en el extremo que se rigen a lo establecido en la norma, es decir, el Decreto Legislativo N°1297, también fue interpretativa – jurisprudencial, puesto que se evaluó de manera rigurosa que las solicitudes cumplan con los requisitos obligatorios establecidos por ley; además fue discrecional - racional, porque para tomar una decisión realizan el estudio de expedientes, considerando el aspecto de forma, visitas realizadas, resultado de evaluaciones y compatibilidad entre solicitante y menor declarado en abandono. Asimismo, se determinó que los derechos vulnerados de los niños declarados en abandono, son el interés superior del niño, el derecho a tener una familia y no ser separado de ella y a vivir en un ambiente óptimo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Albergue Infantil o Centro de Atención Residencial (CAR)

Centro de Atención Residencial (CAR) debe brindar a sus residentes un espacio de desarrollo cálido, afectivo y estimulante muy parecido a un entorno familiar seguro, de manera que ellas y ellos puedan: forjar vínculos estables y saludables; reconstruir los lazos con sus propias familias, y relacionarse con redes sociales (familia extensa, vecinos, escuela, iglesia, etc.) a fin de que vislumbren referentes positivos y/o entablen nexos sociales adecuados a su edad y etapas de vida. Para ello, el CAR promueve e implementa una dinámica de educación consistente, caracterizada por el buen trato y pautas de crianza coherentes que buscan facilitar relaciones afectivas con límites claros. El objetivo es siempre fomentar el desarrollo gradual de las capacidades y la autonomía de los residentes (MIMP, 2012).

Es importante considerar que el CAR no sustituye el rol del hogar y la familia del niño o adolescente, por tanto, se debe procurar que su derecho a vivir en una familia sea restituido en el menor tiempo posible; de modo que es esencial para la atención en el CAR contar con profesionales especializados, capaces de impulsar cambios en las dinámicas de las familias a fin de que éstas recuperen o adquieran las capacidades necesarias para proteger y promover personalmente el desarrollo de sus hijos (MIMP, 2012).

2.2.2. Calidad de servicio

Se refiere al conjunto de condiciones que garantizan el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes residentes, en base al respeto y promoción de sus derechos (MIMP, 2012).

En concordancia, en diciembre de 2007 se promulga la Ley Nº 29174, Ley de Centros de Atención Residencial, a fin de mejorar el funcionamiento

de las instituciones de cuidado y protección que albergan a niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales, incorporando estándares de calidad en la atención integral que deben recibir y tomando en cuenta las necesidades propias de su edad y ciclo vital (MIMP, 2007).

Enfoque de derechos: Este enfoque emanado de la mencionada Convención, considera que cada niño es un ser humano único y valioso con derecho a la vida y a la supervivencia. De la misma manera considera el desarrollo integral para completar su potencial, la participación a través del ejercicio de su ciudadanía y la protección frente a situaciones que vulneren sus derechos. Este enfoque asume una nueva concepción del niño en sus relaciones con la familia, la sociedad y el Estado, dejando atrás la idea predominante del niño definido a partir de sus necesidades o carencias (MIMP, 2012).

Enfoque de familia: La CDN declara que la familia constituye el medio natural para el crecimiento y el bienestar de todos sus miembros, y en particular de los niños. Reconociendo que para el pleno y armonioso desarrollo de la personalidad de los niños y niñas se debe crecer en el seno de su familia, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión, ésta debe recibir la protección y asistencia necesarias para asumir plenamente sus responsabilidades con un enfoque familiar.

Si bien las posibilidades de desarrollo de los niños y niñas difieren de una cultura a otra, muchos estudios han mostrado que existen etapas de crecimiento físico y mental válidas para todos, aunque la velocidad de los cambios, el carácter y la calidad del desarrollo varían según la índole de cada niña o niño (MIMP, 2012).

Enfoque psicosocial: Este enfoque posibilita una visión integrada de la persona, centrándose en la interacción de variables personales y sociales. Considera

que el desarrollo humano es producto de la interacción entre las aptitudes individuales y las necesidades y exigencias del medio, entendiendo que existen complejas y variadas situaciones en que las familias pueden ser afectadas o dañadas. Por lo tanto, conceptualizar y aplicar un modelo de intervención psico-social al servicio de las familias, implica promover la potenciación de sus recursos para hacer frente a sus demandas de desarrollo.

Enfoque ecológico: Considera el desarrollo humano desde una perspectiva multisistémica que sitúa al ser humano en su contexto histórico particular; es decir, no sólo importa conocer las características particulares de una persona, sino el entorno del cual proviene con el fin de comprender las costumbres, valores y creencias que lo definen. En esta relación, el ser humano es influido por su ambiente, pero a la vez puede transformarlo, de modo que esta interacción caracteriza al desenvolvimiento social y familiar en general (MIMP, 2012).

Enfoque de equidad de género: El enfoque de equidad de género se define como la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres, independientemente de sus características o condiciones objetivas y subjetivas, como sexo, edad, clase social, etnia y otras (MIMP, 2012).

2.2.3. Sostenibilidad económica

La Sostenibilidad Económica (SE) y más específicamente en el entorno de la evaluación del proyecto de inversión los resultados disminuyen considerablemente. La Sostenibilidad Económica (SE) y más específicamente en el entorno de la evaluación del proyecto de inversión los resultados disminuyen considerablemente. Analizar dicha sostenibilidad en términos de los efectos económicos de la intervención con respecto a las partes interesadas, en el sentido de que los beneficios perduren en el largo plazo (Martín y otros , 2021).

La sostenibilidad consiste en satisfacer las necesidades de las generaciones actuales sin comprometer a las necesidades de las generaciones futuras, al mismo tiempo que se garantiza un equilibrio entre el crecimiento de la economía, el respeto al medioambiente y el bienestar social. La sostenibilidad económica hace referencia a la capacidad de la organización de administrar los recursos que tiene y generar rentabilidad de forma responsable a largo plazo (Santander, 2022).

2.3. Definiciones conceptuales

La sostenibilidad económica se define como la capacidad que tiene una organización de administrar sus recursos propios y generar rentabilidad a largo plazo de forma responsable. Este concepto implica el uso de prácticas económicas que sean rentables tanto desde el punto de vista social como medioambiental (GADISA, 2022).

CAR: Los Centros de Acogida Residencial (CAR) es el espacio físico administrado por el MIMP donde viven niñas, niños y adolescentes en situación de abandono o riesgo brindándoseles la protección y atención integral que requieren de acuerdo con su particular situación, en un ambiente de buen trato y seguridad, con el objetivo principal de propiciar su reinserción familiar y social, o bien, promover su adopción (MIMP, 2020).

Calidad de vida: tiene calidad de vida cuando posee unas condiciones óptimas en relación a su salud, a su economía, a sus condiciones sociales/familiares, políticas, y además subjetivamente se encuentra satisfecho (Díaz, 2016).

2.4. Bases epistémicas

La epistemología es una disciplina filosófica que conlleva a la génesis del proceso de obtención del conocimiento, su relación con la ciencia le permite

renovarse así misma continuamente mediante explicaciones de los sucesos en que está inmersa su naturaleza. Los conceptos básicos de la administración están relacionados con los diferentes hechos que dieron origen a las teorías que procuran en todo momento lograr mejorar los procesos en la organización, siendo de considerable importancia conocer la génesis con la que se ha desarrollado la administración para todas las organizaciones pertenecientes a los diferentes sectores de la economía.

El mirar epistemológico de la Administración debe dar cuenta de muchos procesos que se han gestado en la historia del hombre, en sus relaciones, en su cotidianidad, en el forjamiento de una sociedad en pleno apogeo, ésta debe dar respuesta a la dinámica empresarial como manifestación a los cambios y tendencias que se presentan en el mercado, pues tratándola como teoría, ésta se va renovando, mejorando y consolidando; y la administración no es ajena a ello, pues desde los albores de la Administración Científica con sus postulados y principios se ha procurado dar respuesta a las necesidades y procesos empresariales, pues la administración hace parte de la cotidianidad de la vida de todas personas y de toda actividad empresarial por lo que se considera de trascendental importancia identificar y analizar la manera cómo la administración ha evolucionado a través del tiempo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo observacional, retrospectiva, transversal y de nivel descriptiva.

3.2. Diseño y esquema de la investigación

El trabajo consiste en un estudio observacional descriptivo de una muestra representativa de profesionales, administrativos, trabajadores operativos y menores acogidos en los centros de atención residencial gestionados directamente por la administración pública de la Aldea Infantil San Juan de Yarinacocha.

El diseño de la investigación es cualitativa basado en la observación y descripción a través de los instrumentos de recopilación de datos como son entrevistas semi estructuradas, grupos focales y cuestionarios dirigidos a:

- Niños y niñas adolescentes.
- Padres sustitutos (Educadores)
- Docentes y psicólogos.
- Trabajadores personales de servicio.
- Director y Administrativos.
- Instituciones públicas, privadas y benefactores o colaboradores.
- Todos involucrados en la gestión del proyecto de la Aldea Infantil San Juan de Yarinacocha.

3.3. Población y muestra

La población de estudio es el director, personal administrativo, docentes, psicólogos, personal de seguridad, padres sustitutos, niños y adolescentes beneficiarios de la aldea San Juan de Yarinacocha.

3.4. Instrumentos de recolección de datos

- Entrevistas semi estructuradas y cuestionarios.
- Revisión de información secundaria (revisión documentaria).
- Recolección de información primaria: encuestas y entrevistas semi estructuradas direccionada a los involucrados como son:
    - Funcionarios (director, personal administrativo).
    - Trabajadores: docentes, psicólogos, personal de servicio, vigilantes.
    - Padres sustitutos, receptores del servicio niñas y niños adolescentes.
    - Instituciones públicas, privadas y personas naturales colaboradoras.
    - Niños y jóvenes adolescentes (medir nivel de satisfacción).

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

- Las técnicas de recojo de datos a utilizar son: entrevistas semi estructuradas, grupos focales, cuestionarios y recojo de información secundaria.
- Los datos individuales se agrupan y estructuran con el propósito de responder al problema de investigación, los objetivos e hipótesis del estudio.
- Los datos recogidos serán procesados y los resultados se presentan mediante ecuaciones, gráficos, tablas y se interpretan.

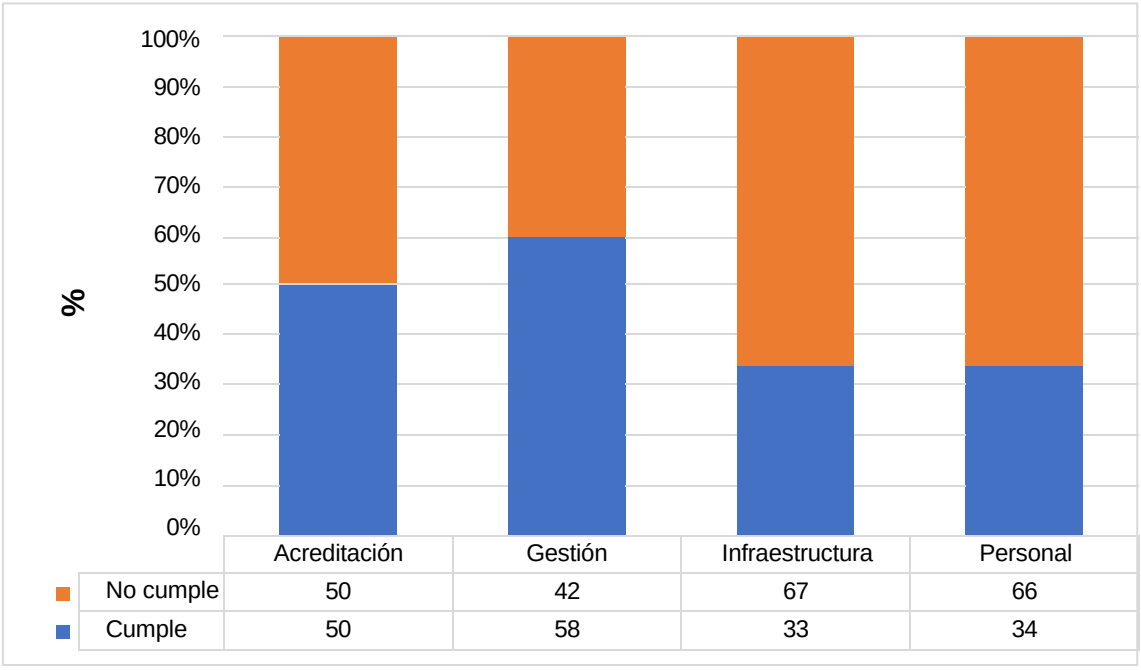
CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Factores de sostenibilidad económica en el Albergue Infantil San Juan en la región Ucayali

Figura 1

Evaluación de los factores de sostenibilidad económica en el Albergue Infantil San Juan en la región Ucayali según MIMP.



	Acreditación	Gestión	Infraestructura	Personal
No cumple	50	42	67	66
Cumple	50	58	33	34

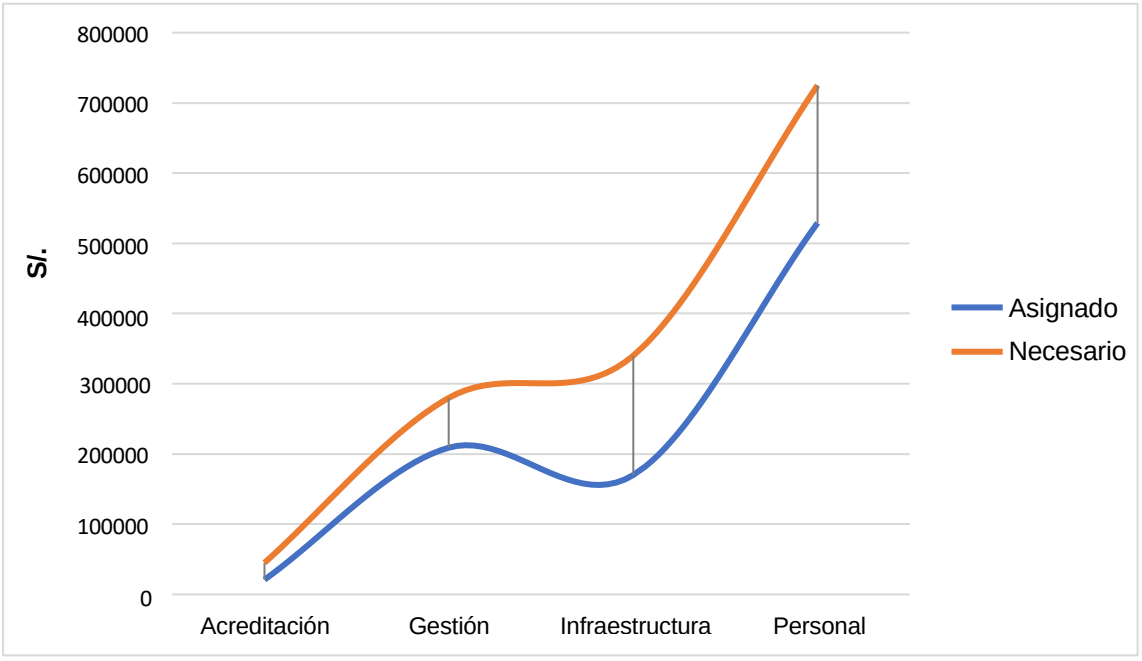
En la figura 1, se observa la evaluación de los factores de sostenibilidad económica en el Albergue Infantil San Juan en la región Ucayali, el factor de sostenimiento comprende 4 grupos, en la cual el factor de acreditación comprende 2 indicadores donde solo 1 se cumple principalmente por el incumplimiento de los demás indicadores; el factor de gestión comprende 12 indicadores que solo se cumple 7; la gestión documentaria se cumple en su mayoría pero la organización y gestión activa de cumplimiento de metas se ve afectada por la falta de personal y equipamiento electrónico para una correcta gestión; el factor personal comprende 15

indicadores que solo cumple 5, en el cual la capacitación y activismo juega un factor positivo, pero si nos regimos a los ratios de cumplimiento de trabajadores o personal requerido por residente y la cualificación de estos en cuestiones curriculares, deja una brecha en contra de este componente y el componente de infraestructura cuenta con 23 indicadores, cumpliendo solo 8, un factor importante es la falta de actualización y mantenimiento de la infraestructura y los indicadores de seguridad, además que los ratios son incumplidos levemente, siendo un factor importante la modernización de los mobiliarios. La gran mayoría de estos indicadores se incumplen por el limitado presupuesto asignado para estos componentes, en el que la sostenibilidad en una balanza se ve afectada negativamente, por el incumplimiento de indicadores.

4.2. Identificar los factores que dificultan la gestión para que el CAR Albergue Infantil logre cubrir adecuadamente sus costos de funcionamiento.

Figura 2

Análisis de los factores que dificultan la gestión para que el CAR Albergue Infantil logre cubrir adecuadamente sus costos de funcionamiento.



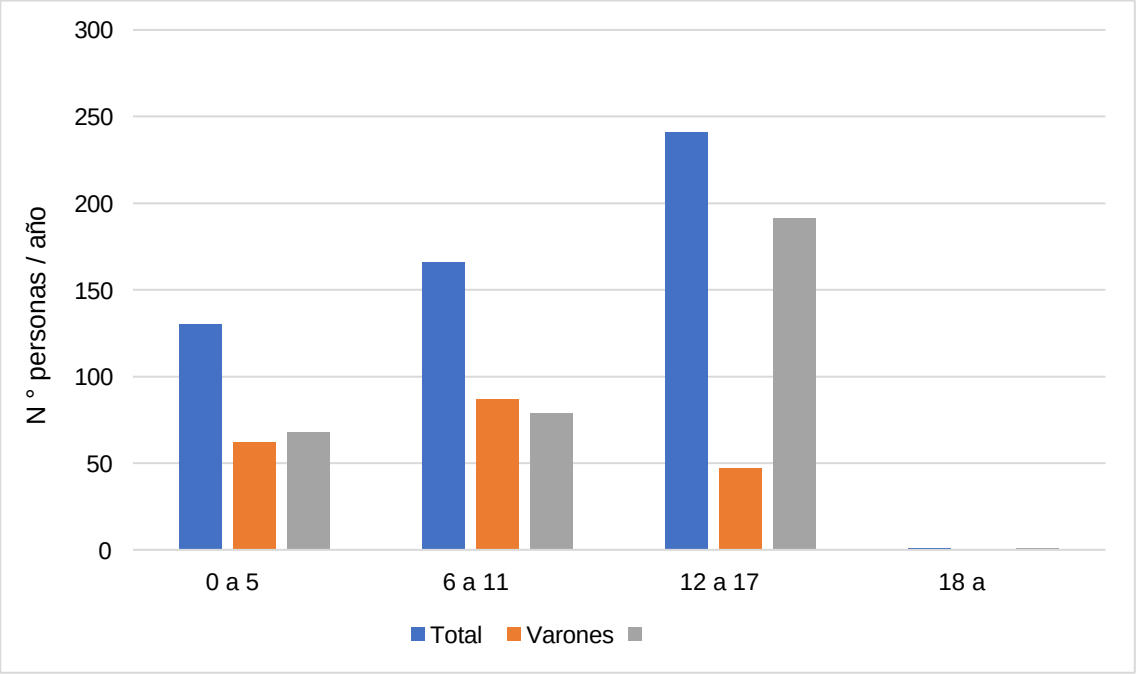
En la figura 2, se aprecia al análisis de los factores que dificultan la gestión para que el CAR Albergue Infantil logre cubrir adecuadamente su logística de funcionamiento. Según el POI anual 2022 del albergue, el INABIF (Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar) que pertenece al MIMP (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables) le asigna 929 mil soles anuales, los cuales sirven para la atención de las personas vulnerables de 0 a 17 años y personas especiales. En acreditación se debe cumplir los requisitos previos, la asignación para este factor es de 21 mil soles, pero se requiere más de 45 mil soles para la contratación de un consultor externo que realice una auditoría y aporte con planes para el cumplimiento de la acreditación de la CAR. Dispone de 209 mil soles anuales para la alimentación y atención, pero se requiere 280 mil soles anuales para mejorar la carta alimenticia principalmente. El factor de infraestructura recibe 170 mil soles anuales destinado para el mantenimiento de mobiliario, ambientes, servicios básicos, seguridad, acceso a educación y salud, en la cual se requiere 340 mil soles para mejorar la seguridad por la falta de documentos técnicos e implementación como cámaras, extintores, señalizaciones y capacitación; en mobiliario es tangible la necesidad de mejorar las camas, mesas, sillas y armarios que presentan deterioro en el área de dormitorios y enseñanza que requiere una ampliación del ambiente y mejoras de ventilación para la temporada de calor. El área de cocina también presenta deterioro en la infraestructura, mobiliario y utensilios; los servicios sanitarios presentan deterioro y falta aumentar el número según las ratios por persona atendía, aunque cabe resaltar que este número varia constantemente de 30 a 50 personas por mes. Al factor de recursos humanos se le asigna 529 mil soles, pero se requiere 725 mil, este se divide en 4: comprendido por el personal administrativo y dirección, el personal especializado como psicólogos, docentes y fisioterapeutas, el personal de servicio y cocina y el personal de acompañamiento o padres sustitutos. Sin embargo, la

limitación en los niveles salariales que ofrecen dificulta la atracción de profesionales altamente competentes y cualificados durante el proceso de postulación para ocupar los cargos dentro del albergue, además que no se asigna presupuesto para una evaluación ocupacional al personal. Por lo expuesto se requiere un mayor presupuesto para cumplir las condiciones básicas del CAR, desde el punto de vista de gestión, infraestructura y personal para que podamos indicar que es sostenible en sus costos de funcionamiento.

4.3. Evaluar la calidad de servicio que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan.

Figura 3

Número de personas atendidas en la CAR Albergue Infantil San Juan de Ucayali 2022

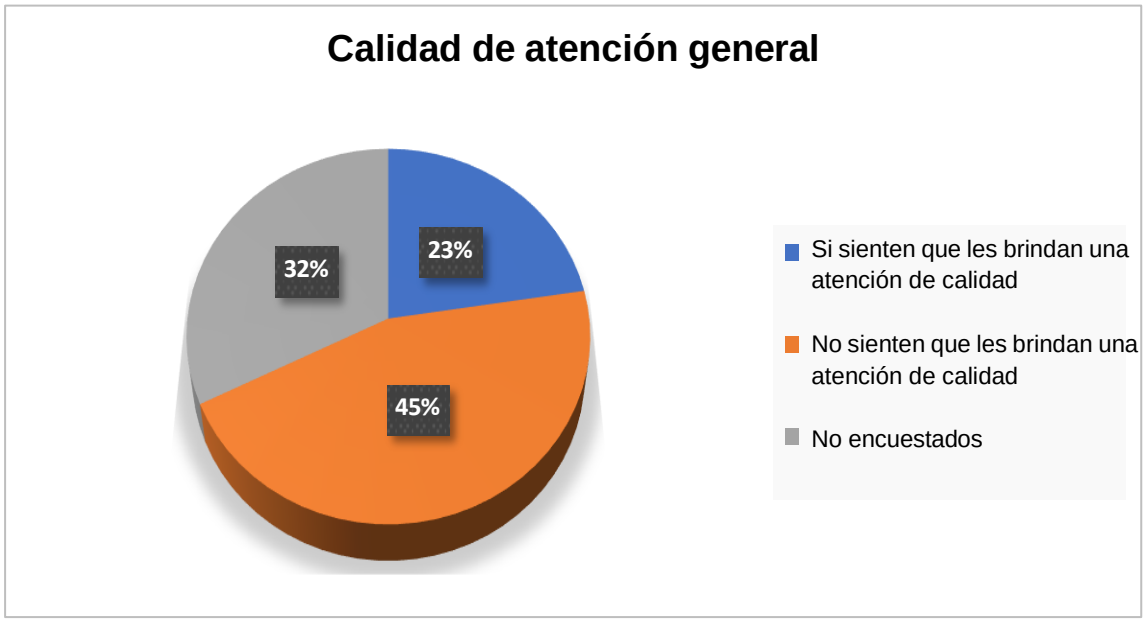


En la figura 3, se observa el número de personas atendidas en la CAR Albergue Infantil San Juan de Ucayali durante el año 2022, en total el CAR atendió a 538 personas, de las cuales 130 fueron niños y niñas de 0 a 5 años, 166 niños y niñas de 6 a 11 años, 241 adolescentes entre los 12 y 17 años y 1 niño con discapacidad de 18 a más años. Del total el 37% de las personas atendidas fueron varones y el 64%

fueron mujeres. Cabe precisar que el 33% las niñas atendidas fueron por casos de violencia de género y sexual, para estos casos se requiere de manera inmediata asesoría psicológica y judicial.

Figura 4

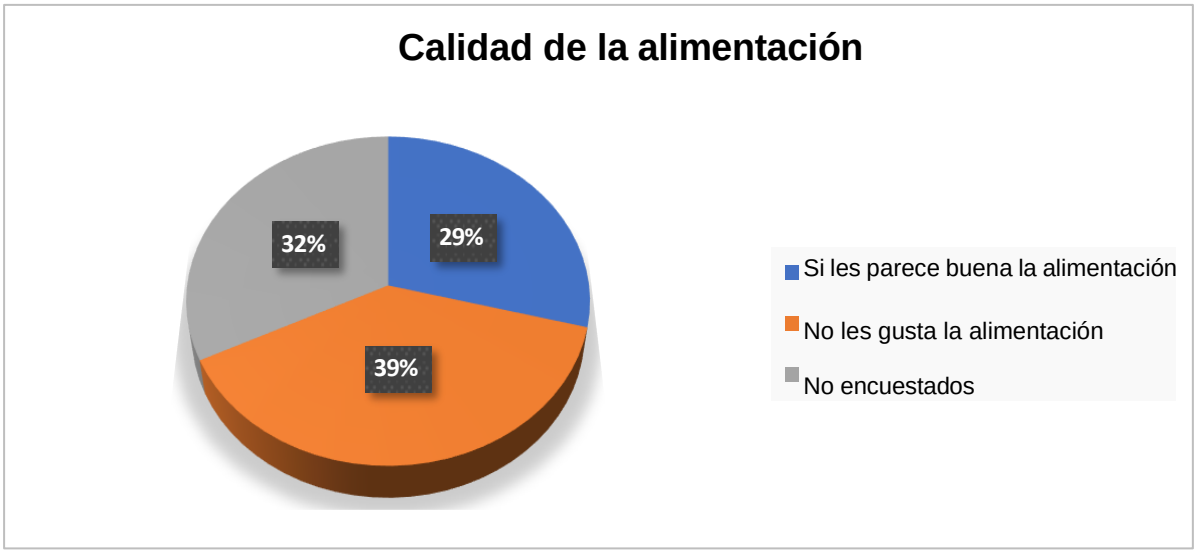
Calidad de servicio que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida.



En la figura 4, se observa la calidad de servicio que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida, el 23% de los encuestados “si sienten que les brindan una atención de calidad” en la CAR Aldea Infantil San Juan de Yarinacocha y el 45% “no sienten que les brindan una atención de calidad”.

Figura 5

Calidad de alimentación que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida.



En la figura 5, se observa la calidad de alimentación que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida, al 29% de los encuestados “Si les parece buena la alimentación” pero al 45% “No les parece buena la alimentación”.

Figura 6

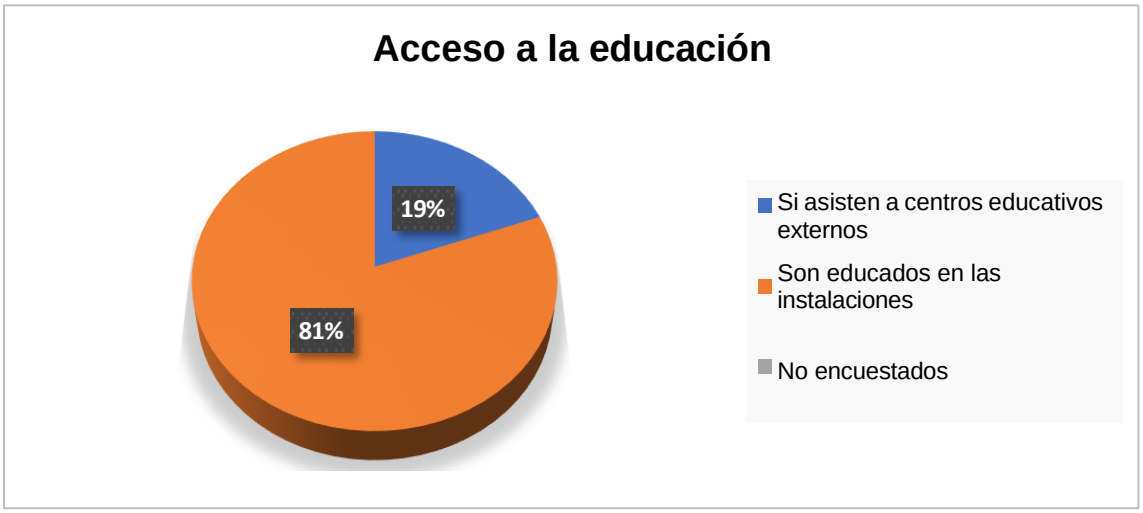
Calidad de atención en la alimentación que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida.



En la figura 6, se observa la calidad de atención en la alimentación que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida, el 58% de los encuestados respondieron que “Si les brindan una atención correcta” en la CAR Aldea Infantil San Juan de Yarinacocha y el 10 % respondió que “No les brindan una atención correcta”.

Figura 7

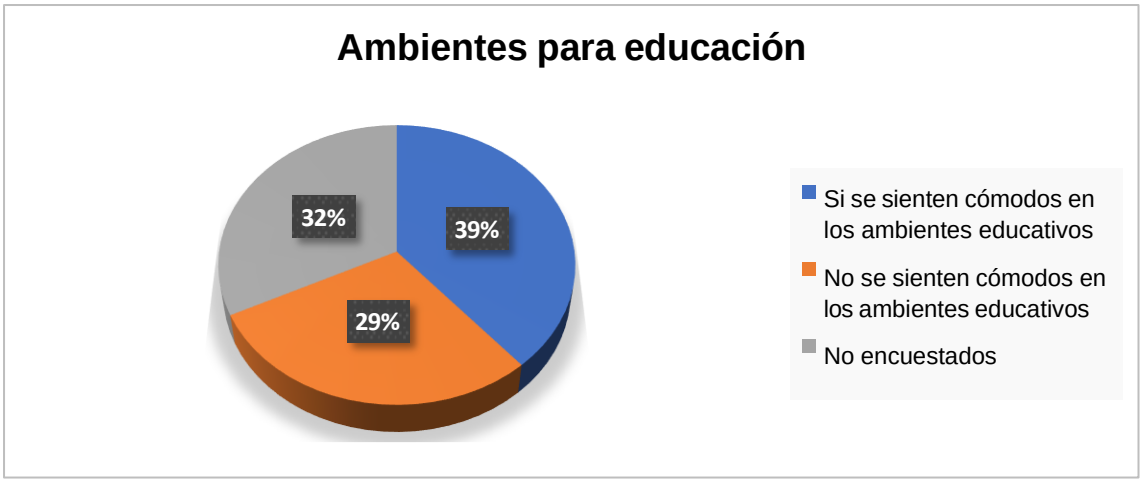
Calidad del acceso a la educación que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida.



En la figura 7, se observa la calidad del acceso a la educación que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida, el 19% de los encuestados respondió que “Si asisten a centros educativos externos”, mientras que el 81 % “No asisten a centros educativos externos” y reciben educación básica impartidas por el personal en las instalaciones del albergue.

Figura 8

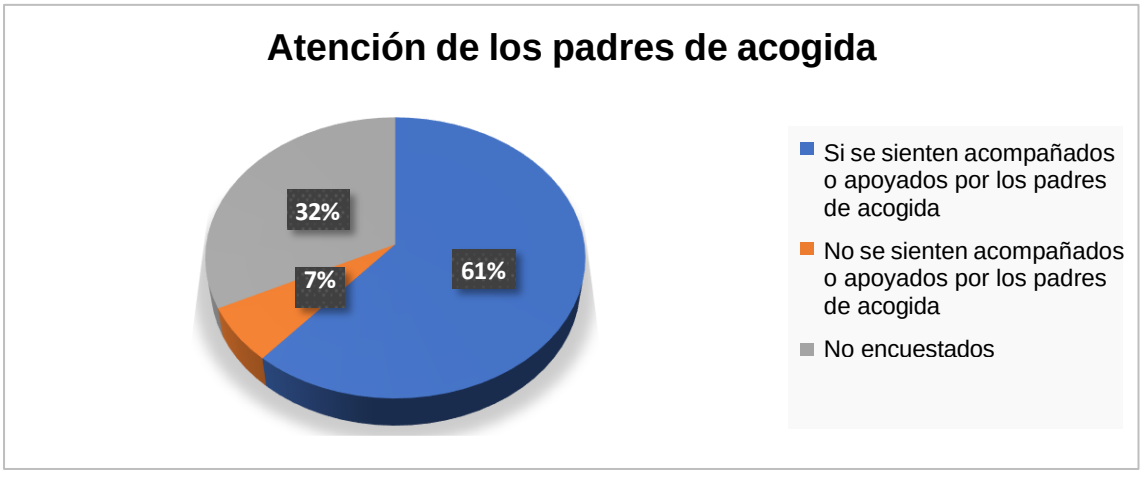
Calidad de ambientes para educación que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida.



En la figura 8, se observa la calidad de los ambientes para educación que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida, el 39% de los encuestados “Si se sienten cómodos en los ambientes educativos” en la CAR Aldea Infantil San Juan de Yarinacocha y el 29 % “No se sienten cómodos en los ambientes educativos”

Figura 9

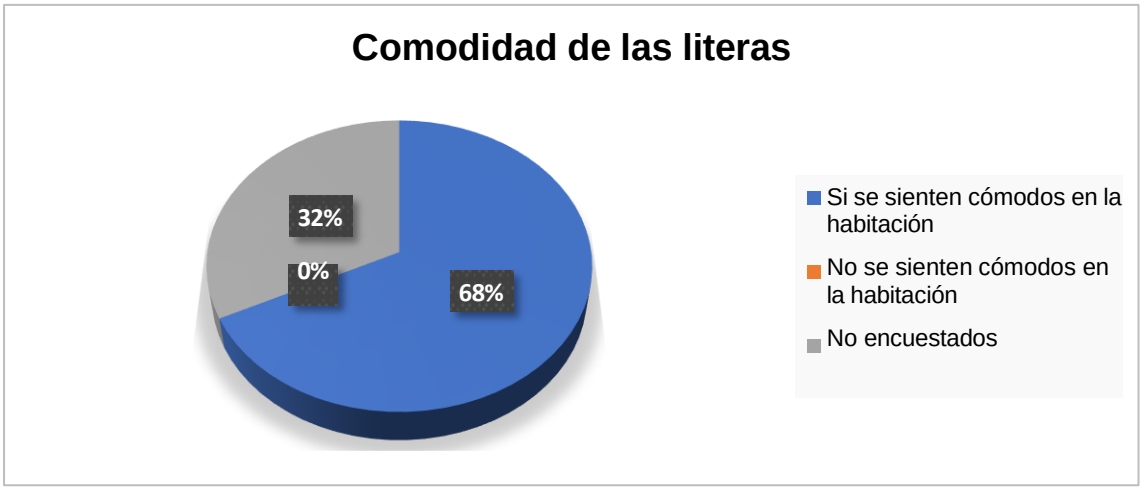
Calidad de atención de los padres de acogida que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores.



En la figura 9, se observa la calidad de atención de los padres de acogida que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida, el 61% de los encuestados respondió que “Si se sienten acompañados o apoyados por los padres de acogida” en la CAR Aldea Infantil San Juan de Yarinacocha y el 7% respondió que “No se sienten acompañados o apoyados por los padres de acogida”.

Figura 10

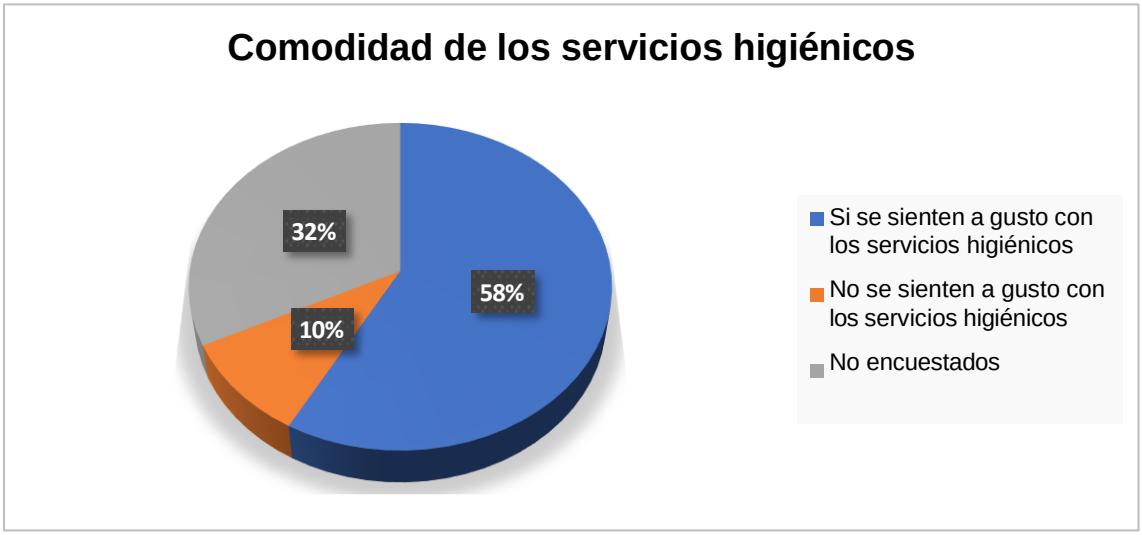
Calidad de comodidad de las literas que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida.



En la figura 10, se observa la calidad de comodidad de las literas que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida, el 68% de los encuestados manifestaron que “Si se sienten cómodos en la habitación” en la CAR Aldea Infantil San Juan de Yarinacocha, mientras que un 0% respondió que “No se sienten cómodos en la habitación”.

Figura 11

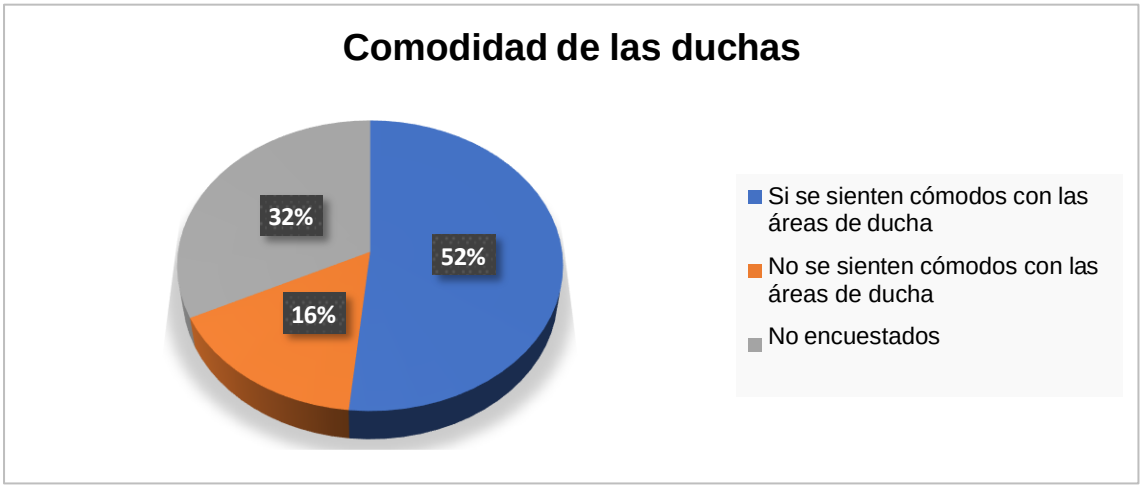
Calidad de la comodidad de los servicios higiénicos que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida



En la figura 11, se observa la calidad de la comodidad de los servicios higiénicos que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida, el 58% de los encuestados “Si se sienten a gusto con los servicios higiénicos” en la CAR Aldea Infantil San Juan de Yarinacocha y el 10 % “No se sienten a gusto con los servicios higiénicos”.

Figura 12

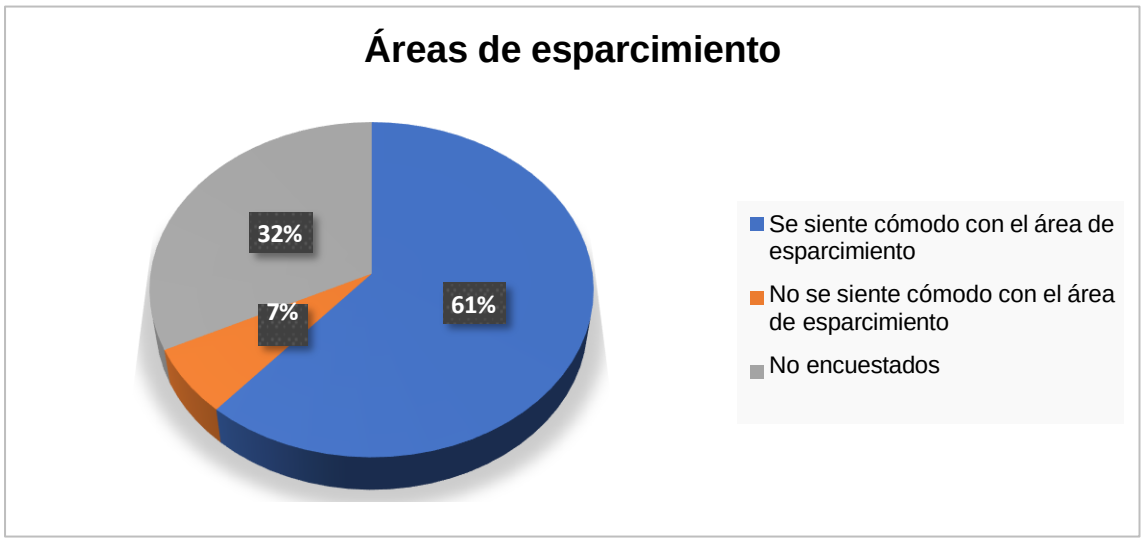
Calidad de comodidad de las duchas que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida.



En la figura 12, se observa la calidad de comodidad de las duchas que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida, el 52% de los encuestados contestaron que “Si se sienten cómodos con las áreas de duchas” en la CAR Aldea Infantil San Juan de Yarinacocha y el 16 % encuestados contestaron que “No se sienten cómodos con las áreas de duchas”.

Figura 13

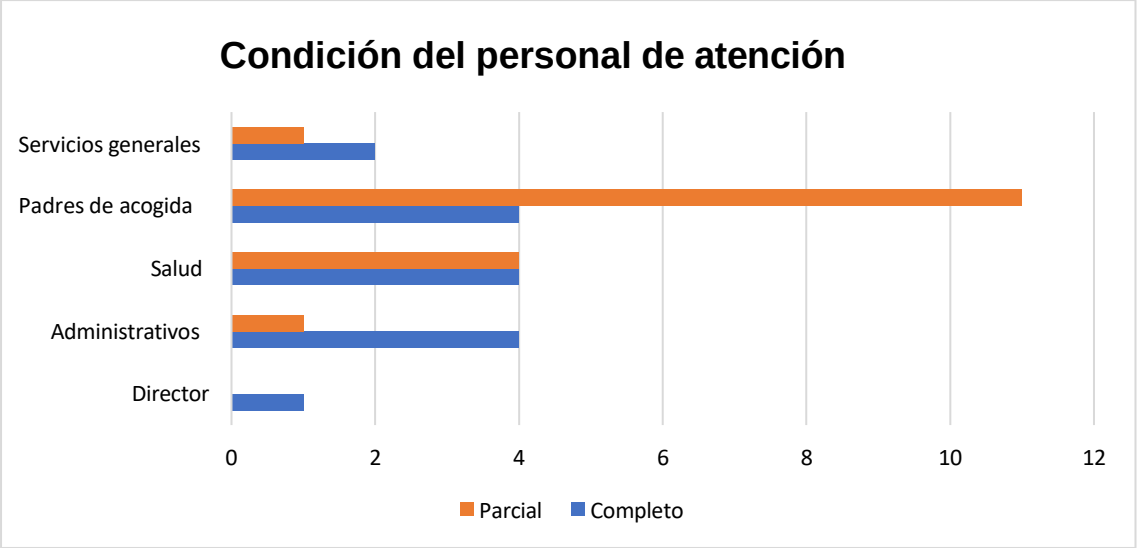
Calidad de las áreas de esparcimiento que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida



En la figura 13, se observa la calidad de las áreas de esparcimiento que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida, el 61% de los encuestados respondieron que “Si se sienten cómodos con las áreas de esparcimiento” en la CAR Aldea Infantil San Juan de Yarinacocha y el 7 % encuestados respondió que “No se sienten cómodos con las áreas de esparcimiento”

Figura 14

Condición del personal del CAR Albergue Infantil San Juan.

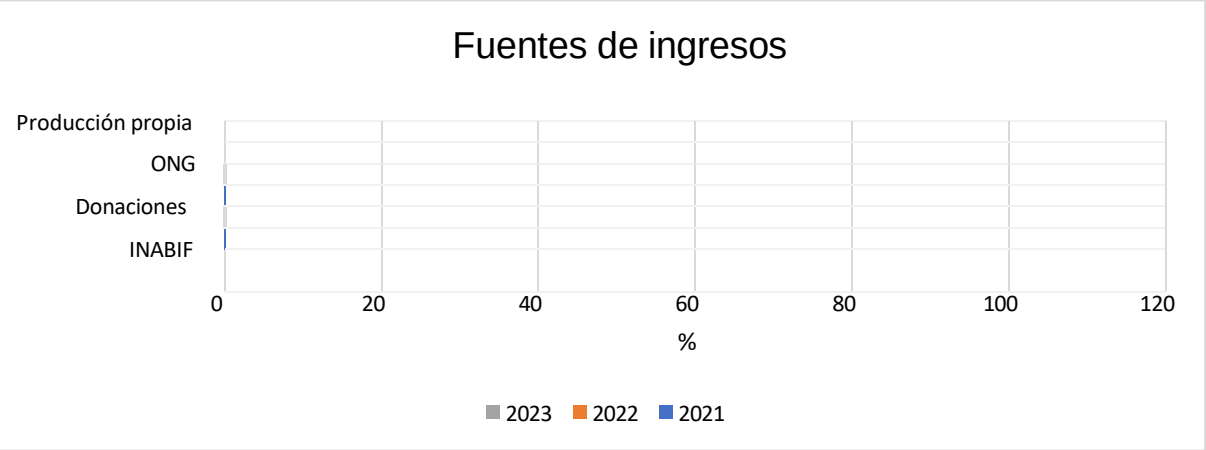


En la figura 14, se observa la condición del personal del CAR Albergue Infantil San Juan, se cuenta en total con 32 personas laborantes, de las cuales tenemos a la dirección que es un personal a tiempo completo, seguido por los administrativos el 80% son a tiempo completo y el 20% a tiempo parcial, el personal de salud (enfermeros, psicólogos y dentista) el 50% es a tiempo completo y el 50% a tiempo parcial que realizan visitas programadas, del personal de servicio el 66% es personal a tiempo completo y el 33% a tiempo parcial y del personal de padres de acogida el 40% está a tiempo completo y el 60% a tiempo parcial, pero en el caso de los padres de acogida cumplen un tiempo itinerantes por días a la semana, los cuales son los de tiempo completo 5 días por semana y parcial 3 días a la semana.

4.4. Identificar las fuentes de ingresos externas potenciales, de apoyo al CAR Albergue Infantil San Juan.

Figura 15

Fuentes de ingresos externas de apoyo al CAR Albergue Infantil San Juan del 2021 al 2023



En la figura 15, se muestra las fuentes de ingresos externas de apoyo al CAR Albergue Infantil San Juan, como se puede ver la principal fuente de financiamiento en el INABIF financiando las actividades con el 98.3% del presupuesto, seguido por donaciones anónimas o personales con el 0.8% del presupuesto, las ONG (Organizaciones No Gubernamentales) financian con actividades benéficas o de apoyo con el 0.7% del presupuesto y por último producción propia menor al 0.1% del presupuesto.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El albergue infantil San Juan de Yarinacocha, como menciona (GOREU, 2022), el Gobierno Regional de Ucayali (GOREU) decidió transferir la administración del Centro de Acogida Residencial (CAR) Aldea Infantil San Juan de Yarinacocha al Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF), el 17 de febrero del 2022, quienes tomaron el control administrativo y operativo de la CAR mediante manual de intervención de centros de atención residencial de niños, niñas y adolescentes sin cuidados parentales (MIMP, 2012), donde establecen criterio para el cuidado de los menores.

Esta premisa se toma en consideración que hoy en día, una de las grandes preocupaciones del país es el niño en estado de abandono, ya que representa la base de la sociedad futura de nuestro país. Mantener un nivel óptimo y estable de calidad de vida, es siempre necesario; sobre todo en zonas donde la población es mayor, crece de forma acelerada y no tiene los recursos económicos para mantenerse y ni el Estado mantiene una activa participación. La responsabilidad de brindar atención a los menores de edad en situación de abandono es del Estado, a través del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y el Instituto Nacional de Bienestar Familiar – INABIF. Muchos de los Centros de Atención Residencial – CAR (tipo Aldeas Infantiles, SOS, Albergues, etc.) a nivel nacional no cuentan con la infraestructura necesaria para atender el total de los niños abandonados, siendo su capacidad de atención mínima y por lo tanto no satisfacen la demanda creciente (Bardales y Salas, 2019).

Los resultados del estudio muestran que el CAR Albergue San Juan de Yarinacocha, tiene muchos puntos que corregir ya que se incumple más del 50% de los factores de sostenibilidad. Por ende, en concordancia con (Fernández Martínez, González- Peiteado, & Verde Diego, 2018), el acogimiento residencial cumple una función fundamental en la protección de menores en situación de desamparo. Cambios estructurales y sociales hacen que surjan situaciones emergentes como la llegada de menores.

Uno de los indicadores que presenta falencias es la del recurso humano incumpliendo el 66% de los indicadores. Así mismo como menciona Peralta y Marco (2018), en el estudio se determinó que la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Atención Residencial “Jesús Mi Luz” del INABIF – Cusco 2018, es positiva moderada; lo que indica que, para un adecuado desempeño laboral, no solo es un factor determinante la gestión del talento; sino existen otros factores que también afectan al desempeño. Como en el caso del albergue San Juan la falta de capacitación constante no ayuda a que las condiciones mejoren, el desarrollo del recurso humano es fundamental, como menciona Montoya y Boyero (2016), es importante destacar que el recurso humano se constituye en un elemento fundamental que da validez y uso a los demás recursos, en este sentido el personal de la organización puede desarrollar habilidades y competencias que le permitirán que la ventaja en la organización pueda ser sostenida y perdurable en el tiempo.

Una condición importante por parte del recurso humano que apoya la sostenibilidad es el ambiente laboral, en la CAR los factores externos generados por el bajo techo salarial generan un estrés adicional en el personal, así también Angeles (2019), afirma que los resultados de su investigación obtuvieron respecto a estrés

laboral: que el nivel es bajo en 51.5%, medio en 42.6% y alto en 5.9% del personal que labora en el CAR; respecto a satisfacción laboral: se obtuvo nivel bajo en 60.3%, nivel medio en 36.8% y nivel alto en 2.9% de la población. También se encontró que existe correlación inversa entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral del personal del CAR Renacer.

De conformidad con la información proporcionada por el personal del CAR San Juan, no cuenta con constancia de acreditación ente el Registro Central de Instituciones, tampoco con Licencia de Funcionamiento ni con Certificado de Defensa Civil. Asimismo, cuenta con un equipo de 34 personas, de las cuales, 20 son trabajadores a tiempo completo, tres a tiempo parcial, siete pertenecen al equipo técnico y cuatro son voluntarios (Defensoría del Pueblo, 2021).

Durante la supervisión se constató que las niñas, niños y adolescentes no reciben atención a su salud, siendo imposible conocer su real condición de salud física y mental. Además, se observó que los residentes con discapacidad tenían un aspecto famélico, algunos no están incorporados al Seguro Integral de Salud (SIS), no cuentan con certificado de discapacidad y no están incorporados a un Programa de Intervención Temprana, Centro de Educación Básica integral o a alguna institución de educación básica regular o alternativa. Tres de ellos no tienen DNI y las personas mayores de edad con discapacidad no cuentan con patrocinio legal para el reconocimiento y/o designación de apoyos que garantice el ejercicio de su capacidad jurídica. Asimismo, respecto a la atención en salud física y mental, se constató que las historias clínicas de las atenciones físicas y psicológicas están desactualizadas y, en algunos casos, son inexistentes. Se comprobó, además, que dos niños con discapacidad se encontraban en estado de somnolencia y ralentización de sus movimientos, situación que preocupó al MICDPD debido a que podrían estar

recibiendo medicación sin que el personal tenga a la mano las indicaciones médicas (Defensoría del Pueblo, 2021).

También se observó en los ambientes del comedor y del almacén de medicamentos, alimentos y medicinas vencidas. Con relación a la infraestructura y mobiliario, se constató que las condiciones para personas con discapacidad son inadecuadas. Dentro de los ambientes existen colchones en mal estado, viejos, rotos y desgastados; lavatorios y duchas sin los accesorios; las puertas de baños no tienen cerraduras y no están acondicionados con barras de apoyo para el uso de personas con discapacidad motora o movilidad reducida; las puertas de los dormitorios no tienen cerraduras; algunos techos no tienen cielo raso, lo que da lugar al ingreso de animales al interior de las casas. Asimismo, las condiciones de seguridad tampoco son adecuadas, pues se encontró en habitaciones cordones eléctricos sin recubrimiento, generando una situación de potencial peligro de electrocución para los residentes; pisos rajados y con algunas perforaciones que también permiten el ingreso de animales al interior de las casas; fugas de agua; tubos de desagüe que desembocan en el interior de algunos cuartos produciendo olores nauseabundos (Defensoría del Pueblo, 2021).

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- Los factores de sostenibilidad económica en el Albergue Infantil San Juan en la región Ucayali están por debajo de lo estipulado por el INABIF, incumpliendo los factores de acreditación, gestión, infraestructura y personal.
- Los factores que dificultan la gestión para que el CAR Albergue Infantil logre cubrir adecuadamente sus costos de funcionamiento, son acreditación con un déficit de 45 mil soles, gestión u operación con un déficit de 280 mil soles, infraestructura con un déficit de 340 mil soles y personal o recurso humano con un déficit de 725 mil soles, teniendo un déficit total de 1 390 000 millones de soles.
- La calidad de servicio que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan desde la perspectiva de los menores en acogida, el 23% indica que “si sienten que les brindan una atención de calidad”.
- Las fuentes de ingresos externas potenciales de apoyo al CAR Albergue Infantil San Juan, las donaciones anónimas o personales con el 0.8% del presupuesto, las ONG (Organizaciones No Gubernamentales) financian con actividades benéficas o de apoyo con el 0.7% del presupuesto y por ultimo producción propia menor al 0.1% del presupuesto.

6.2. Recomendaciones

- Se recomienda generar un plan de apoyo e incentivos tributarios para empresas privadas que asistan o sean benefactores de centros de acogida de personas vulnerables.
- Contar con un personal que genere proyectos de mejora y fortalecimiento de la CAR mediante la intervención de fondos externos.
- Solicitar al Gobierno Regional de Ucayali intervención en la mejora infraestructural mediante proyectos de mejora o implementación.
- Generar un medio de donaciones o abonos para el CAR Albergue Infantil San Juan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Angeles Salazar, C. (2019). *Estrés laboral y satisfacción laboral del personal del centro de atención residencial Renacer.* Lima: Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38418

Bardales Mendoza, B. C., & Romero Katayama, S. (2020). *El proceso de adopción y la figura de abandono de los niños, niñas y adolescentes de la Aldea San Juan de Yarinacocha de enero a diciembre de 2018, Ucayali 2019.* Ucayali: Universidad Nacional de Ucayali. http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4724

Bardales Porlles, O., & Salas Galindo, M. (2019). *Centro de atención residencial para niños, niñas y adolescentes en estado de abandono en Pachacutec – Ve*ntanilla. Lima: Universidad Ricardo Palma. https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/2538

Cerda Vásquez, C., & Tapia Porras, S. (2018). *Factores de sostenibilidad económica del Centro para Madres Adolescentes. Zona de José Galvez del distrito de Villa María del Triunfo - Lima - 2011.* Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12181

Chino Vilca, B. A., & Soto Refulio, A. G. (2022). *Impacto de la calidad de vida relacionada con la salud oral en niños y adolescentes de albergues infantiles, Arequipa 2021.* Arequipa: Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102813

Defensoría del Pueblo. (2010). *El derecho de los niños, niñas y adolescentes a vivir en una familia: la situación de los Centros de Atención Residencial estatales desde la mirada de la Defensoría del Pueblo.* Lima.

https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/informe-150-2010.pdf

Defensoría del Pueblo. (2011). Niños, niñas y adolescentes en abandono: aportes para un nuevo, modelo de atención. *Residencial estatales desde la mirada de la Defensoría del Pueblo.* Lima. https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/ID-153.pdf

Defensoría del Pueblo. (2021). *Vigésimo Quinto Informe Anual de la Defensoría del Pueblo.* Lima. Obtenido de https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2022/05/Informe-Anual-DP-2021.pdf

Díaz Maroto, J. (7 de noviembre de 2016). *NeumoExpertos.org*. Obtenido de https://neumoexpertos.org/2016/11/07/10-consejos-que-mejoraran-la-calidad-de-vida-del-paciente/

Espinoza Gonzales, M. A. (2023). *Ausentismo laboral y la atención integral de los Centros de Acogida Residencial del INABIF, 2022.* Lima: Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111504/Espinoza_GMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Espinoza López, N. M. (2018). *Incidencia de caries dental y la pérdida prematura de primeros molares permanentes en niños de 8 a 14 años de la aldea San Juan de Yarinacocha, Ucayali 2018.* Ucayali: Universidad Alas Peruanas. https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/9223

Fernández Martínez, A., González-Peiteado, M., & Verde Diego, C. (2018). Percepción de profesionales de Centros de protección de menores de Galicia sobre la calidad del recurso. *Prisma Social: revista de investigación social,*

23(1), 303-330. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6972224

GADISA. (2022). *https://www.gadisa.es/blog/*. Obtenido de https://www.gadisa.es/blog/las-5-claves-de-la-sostenibilidad-economica/

GOREU. (12 de enero de 2022). *gob.pe*. Obtenido de https://www.gob.pe/institucion/regionucayali/noticias/575813-aldea-infantil-san-juan-pasara-a-administración-del-inabif

Guerrero Oroche, J. D., Roca Barbaran, L. J., & Torres Peñaherrera, J. A. (2018). *El sistema de adopción y los derechos del menor en abandono en el distrito de Callería, 2015-2017.* Ucayali: Universidad Nacional de Ucayali. http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4080

Madera Flórez, J. (2021). *El derecho a vivir en familia y los centros de acogida residencial en Villa El Salvador.* Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_5c5662a05f81a481bd32b2177c1941da/Description#tabnav

Martín Barroso, A., Leyva Ferreiro, G., & Ríos Obregón, J. (2021). La sostenibilidad económica de la inversión en el sector energético renovable de Sancti Spíritus, Cuba. *Revista Universidad y Sociedad, 13*(3), 252-261. http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n3/2218-3620-rus-13-03-252.pdf

Mato Otero, B. (2013). *Guía de recursos del sistema de protección de menores.* España: Consellería de Traballo e Benestar, Dirección Xeral de Familia e Inclusión. https://bienestaryproteccioninfantil.es/wpfd_file/guia-de-recursos-del-sistema-de-proteccion-de-menores-de-la-xunta-de-galicia/

Mero Chávez, E. J. (2018). *Influencia de la ingesta alimentaria en la composición corporal de niños y niñas menores de 5 años en los albergues del Cantón*

Pedernales 2016. Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/8346

MIMP. (2007). *Ley general de centros de atención residencial de niñas, niños y adolescentes.* Congreso de la Republica. https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgnna/ley29174_dnna.pdf

MIMP. (2012). *Manual de intervención de centros de atención residencial de niños, niñas y adolescentes sin cuidados parentales.* Lima: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgnna/manual_intervencion_dgnna .pdf

MIMP. (03 de Abril de 2020). *gob.pe*. https://www.gob.pe/institucion/mimp/noticias/111818-mimp-brinda-asistencia-tecnica-a-los-centros-de-acogida-residencial-para-prevenir-el-covid-19

Montoya Agudelo, C., & Boyero Saavedra, M. (2016). EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL. *Revista Científica "Visión de Futuro", 20*(2), 1-20. https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf

Obregón Alejos, A. J. (2019). *Realidad socio jurídica y el interés superior de los niños de los adolescentes en los albergues de la ciudad de Puerto Maldonado en el año 2019.* Puerto Maldonado: Universidad Andina del Cusco. https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20 500.12557/4368

Peralta Pérez, L., & Marco Antonio, R. (2018). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Centro de Atención Residencial "JESUS MI LUZ" del INABIF - Cusco 2018.* Cuzco: Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34087/peralta_pl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santander. (09 de marzo de 2022). *Becas-Santander.com*. https://www.becas-santander.com/es/blog/que-es-la-sostenibilidad.html

Serrano Arias, M. E., & Frías Armenta, M. (2017). La formación de los educadores en albergues infantiles en México. Factor de riesgo para la conducta antisocial de los niños. *Pedagogía social: revista interuniversitaria* (29), 197-210. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6226989

Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general ¿Cuáles son los factores de sostenibilidad económica y calidad de servicio en el CAR Albergue Infantil San Juan en el Distrito de Yarinacocha Prov. Coronel Portillo departamento Ucayali? **Problemas específicos** ¿Qué factores dificultan la gestión para que el CAR Albergue Infantil San Juan logre cubrir adecuadamente sus costos de funcionamiento? ¿Cuál es la calidad servicios de que brinda el CAR Albergue Infantil San Juan? ¿Son suficientes los ingresos propios, las donaciones y los recursos económicos que provienen del Gobierno Regional de Ucayali?	**Objetivo general** Determinar los factores de sostenibilidad económica y calidad de servicio en el CAR Albergue Infantil San Juan en el Distrito de Yarinacocha Prov. Coronel Portillo, departamento Ucayali. **Objetivos específicos** Identificar los factores que dificultan la gestión para que el CAR Albergue Infantil San Juan logre cubrir adecuadamente sus costos de funcionamiento. Evaluar la calidad de servicio que brinda el CAR Albergue infantil San Juan. Identificar las fuentes de ingresos propios, las donaciones y los recursos económicos que provienen del gobierno regional de apoyo al albergue infantil San Juan.	**Hipótesis general** Los factores de sostenibilidad económica se vinculan positivamente con la calidad del servicio en el CAR Albergue Infantil San Juan de Yarinacocha Prov. Coronel Portillo, departamento Ucayali.	**Variable 1:** Sostenibilidad económica. **Dimensiones:** • Capacidad de gestión financiera de los funcionarios del CAR. • Fuentes de ingresos propios, donaciones y los recursos del Gobierno Regional de Ucayali. **Variable 2:** Calidad del servicio **Dimensiones:** • Percepción estudiantil de la calidad de servicio. • Satisfacción estudiantil de la calidad de servicio. • Satisfacción estudiantil para el desarrollo de habilidades y/o competencias. • Satisfacción estudiantil de los servicios psicológicos. • Satisfacción estudiantil del servicio de la asistencia de los padres sustitutos.	**Tipo** Explorativo, descriptivo **Diseño** Transeccional **Población y muestra** La población de estudio serán el director, personal administrativo, docentes, psicólogos, personal de seguridad, padres sustitutos, niños, niñas y adolescentes beneficiarios del CAR Aldea San Juan de Yarinacocha. **Técnica e instrumentos** Encuesta: Cuestionarios. Entrevistas, semi estructuradas **Procesamiento de datos** Base de datos. Tablas Figuras según las tablas. .