



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio que brinda al adulto mayor el Centro de  
Desarrollo Integral de la Familia CEDIF “Alejandro  
Sánchez Arteaga” – Inabif del distrito de San Juan de  
Lurigancho, Lima, 2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Eduardo Franco Cabos Zelada

**ASESOR:**

Mgtr. Estrella Azucena Esquiagola Aranda

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales y Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección

**PERÚ – 2015**



### **Dedicatoria**

Agradecer primero a Dios por su amor y la alegría de la vida permitiendo compartir con mis seres queridos.

A mis hijas que son el motivo de superación en lograr mis metas, de esforzarme de ser un ejemplo de vida; para que ellas sean mejor y busquen su felicidad.

### **Agradecimiento**

A mi asesora de tesis por su empeño y dedicación para la culminación de la investigación.

A las personas que contribuyeron en la realización de mi investigación.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la sección de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: “Calidad de servicio que brinda al adulto mayor el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Alejandro Sánchez Arteaga CEDIF – INABIF del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima, 2014”, con el objetivo de determinar la calidad de servicio.

El presente trabajo se apoya en los lineamientos del método científico y se espera, que llegue a cumplir con los requisitos de estructuración del informe de tesis que ha planteado esta casa de estudios y se le dé la valoración respectiva.

El estudio hace hincapié a la calidad de servicio a través de sus dimensiones: confiabilidad, seguridad, responsabilidad, empatía y bienes tangibles, determinando la calidad de servicio que brinda el INABIF al adulto mayor; y las dimensiones que presenta deficiencia para proponer estrategias con la finalidad de alcanzar un servicio excelente en beneficio de los usuarios.

El estudio está estructurada en seis Capítulos: en el primero se expone sobre los antecedentes de estudio, marco teórico, el planteamiento del problema, objetivo (introducción). En el Capítulo dos se presenta el marco metodológico. En el tercer Capítulo está dedicado a la presentación y análisis de resultados. En el Capítulo cuatro se centra en la discusión de los resultados. Finalmente con las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.

Señores miembros del jurado, espero que la presente investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor.

Índice	Página
Páginas preliminares	
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	
Presentación	v
Índice	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
1.1 Antecedentes	11
1.2 Marco Teórico	14
1.3 Justificación	36
1.4 Problema	36
1.4.1 Realidad problemática	36
1.4.2 Formulación del problema	38
1.5 Objetivos	39
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>41</b>
2.1. Variables	42
2.2. Operacionalización de variables	42
2.3. Metodología	45
2.3.2 Tipo de estudio	45
2.3.2 Diseño	45
2.4 Población, muestra y muestreo	45
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.6 Métodos de análisis de datos	49
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>50</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>60</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>64</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>66</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>	<b>69</b>

## **ANEXOS**

Anexo 1: matriz de consistencia

Anexo 2: instrumento de medición de la variable calidad de servicio

Anexo 3: base de datos de la variable calidad de servicio – expectativas

Anexo 4: base de datos de la variable calidad de servicio – percepciones

Anexo 5: base de datos de las brechas

Anexo 6: Validación del instrumento

Anexo 7: Carta de autorización para la realización de la investigación

Anexo 8: Carta de aceptación para la realización de la investigación

## Índice de Tablas

## Página

Tabla 1. Operacionalización de la variable calidad de servicio – Expectativas	44
Tabla 2. Operacionalización de la variable calidad de servicio – Percepciones	45
Tabla 3. Confiabilidad del instrumento	49
Tabla 4. Escala de valoración de los coeficientes de confiabilidad	50
Tabla 5. Resultado de la variable: sexo de los adultos mayores	52
Tabla 6. Resultado de la variable: grado de instrucción	53
Tabla 7. Comparación: expectativas – percepción de la calidad de servicio	55
Tabla 8. Frecuencia de adultos mayores según nivel de calidad de servicio (Nº 40)	56
Tabla 9. Frecuencia de adultos mayores según la dimensión confiabilidad (Nº 40)	57
Tabla 10. Frecuencia de adultos mayores según la dimensión responsabilidad	58
Tabla 11. Frecuencia de adultos mayores según la dimensión Seguridad (Nº 40)	59
Tabla 12. Frecuencia de adultos mayores según la dimensión empatía (Nº 40)	60
Tabla 13. Frecuencia de adultos mayores según la dimensión bienes tangibles (Nº 40)	61

## Índice de Figuras

## Página

Figura 1. Porcentaje de la variable sexo – adulto mayor, 2014	52
Figura 2. Porcentaje de la variable grado de instrucción, 2014	53
Figura 3. Comparación en cuadro de barras entre expectativas – percepciones	55
Figura 4. Porcentaje del nivel percibido de la calidad de servicio	56
Figura 5. Porcentaje de la dimensión confiabilidad	57
Figura 6. Porcentaje de la dimensión responsabilidad	58
Figura 7. Porcentaje de la dimensión seguridad	59
Figura 8. Porcentaje de la dimensión empatía	60
Figura 9. Porcentaje de la dimensión bienes tangibles	61

## Resumen

El presente estudio se titula calidad de servicio que brinda al adulto mayor el centro de desarrollo integral de la familia CEDIF “Alejandro Sánchez Arteaga” – Inabif del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima, 2014. El objetivo general planteado fue determinar la calidad de servicio que brinda al Adulto Mayor el centro de desarrollo integral de la familia y los objetivos específicos fueron determinar dentro de las dimensiones de la calidad de servicio el nivel de confiabilidad, responsabilidad, empatía, seguridad y bienes tangibles que presenta el adulto mayor.

Es una investigación que corresponde a un estudio básico, con un diseño no experimental de tipo transversal descriptivo, porque intenta especificar las propiedades importantes de personas, grupos o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. En la elaboración del instrumento se tomó como base la escala multidimensional Servqual dirigido a los adultos mayores para determinar la calidad de servicio. La muestra estuvo conformada por 40 adultos mayores (totalidad de la población). El instrumento fue validado mediante el juicio de expertos y se determinó la confiabilidad con el alfa de Cronbach (0,907), indica que el instrumento es confiable. Las tablas de frecuencias se han elaborado con el software Excel y analizados descriptivamente.

El resultado general obtenido en relación al objetivo general que fue determinar la calidad de servicio que brinda al adulto mayor el centro de desarrollo integral de la familia – CEDIF “Alejandro Sánchez Arteaga” – INABIF; se obtuvo que un 37,5% perciben bajo nivel de calidad, 12,5% medio nivel de calidad y un 50% alto nivel de calidad.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, adulto mayor.

## Abstract

This study is about the quality of service that gives to elderly people el centro de desarrollo integral de la familia CEDIF “Alejandro Sánchez Arteaga” – INABIF from San Juan de Lurigancho district, Lima, 2014. The general objective designed was to determine the quality of service that gives to elderly people el centro de desarrollo integral de la familia and the specific objectives were to determine inside of the dimensions of the quality of service, the level of reliability, responsibility, emphatic, security and tangible goods that elderly people has.

In this research that correspond to a basic study with a no experimental design from a descriptive transverse type because try to specify the main characteristic of people, groups or any othert phenomenon that can be put into analysis. In the elaboration of the instrument, the multidimensional scale Servqual was taken as base to elderly people to determine the quality of service, the simple was conformed by 40 elderly people (the totality of the ppulation). The instruments were validated through the judgment of experts and the reliability was determined with the Cronbach´s alfa (0,907), shows that the instrument is reliable. The table of frequency has been elaborated with Excel´s software and analized with description.

The general result obtained with relation to the general objective that was to determine the quality of service that gives to elderly people el centro de desarrollo integral de la familia – CEDIF “Alejandro Sánchez Arteaga” – INABIF; the result obtained was 37,5% perceive a por level of quality, 12,5% intermediate level of quality and a 50% a high level of quality.

**Key words:** quality of service, elderly people.