



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad de los servicios en el centro de atención de noche para
adultos mayores - Lima 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Gonzales Flores, Erika Ruth (orcid.org/0000-0002-8381-1479)

ASESORA:

Dra. Flores Ledesma, Katia Ninozca (orcid.org/0000-0002-9088-5820)

CO-ASESORA:

Dra. Meneses La Riva, Monica Elisa (orcid.org/0000-0001-6885-9207)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi cuñada Ruth Teresa, quien en 5 años de lucha me enseñó que *“Hay días buenos y malos, pero los que nos ponen a prueba son realmente los malos, puedes sentir tanto dolor, que una pastilla no es suficiente, pero es tan maravilloso nuestro cuerpo y nuestra voluntad de vivir, que al día siguiente puedes disfrutar como si nada hubiese pasado, fuerza...”* (Q.E.P.D.)

A mis hijos Adrian Rodrigo y Andres Leonardo, “mis grandes tesoros”, por su tolerancia, comprensión y su gran amor.

A mi sobrina Ruth Angela, “mi princesa guerrera”, por sus consejos, paciencia y muestras de amor cuando me sentía agotada.

Agradecimiento

A los directivos del INABIF por permitirme el acercamiento a los adultos mayores.

A los adultos mayores, actores claves de la investigación, quienes tuvieron la confianza, apertura y disposición para exponer sus vivencias y experiencias de vida.

A los docentes de la casa de estudios por ser guía y apoyo, así como, a la asesora Katia Flores y a la co-asesora Mónica Meneses por sus certeras orientaciones y recomendaciones.

A Leslye y Marlene por acompañarme y darme fuerzas en este arduo camino hasta la obtención del grado.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de la investigación	12
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	12
3.3. Escenario del estudio	14
3.4. Participantes	14
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.6. Procedimiento	16
3.7. Rigor científico	18
3.8. Método de análisis de la información	19
3.9. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	40

Índice de Tablas

Tabla 1	13
Tabla 2	13
Tabla 3	15

Índice de Gráficos y Figuras

Figura 1 Subcategoría servicio de alojamiento	21
Figura 2 Subcategoría servicio alimentario	23
Figura 3 Subcategoría servicio de lavandería	25
Figura 4 Subcategoría promoción del autocuidado de la salud	26
Figura 5 Subcategoría emergente emociones y vivencias en pandemia	28
Figura 6 Subcategoría emergente trabajo en la tercera edad.....	31
Figura 7 Triangulación de los resultados	34

Resumen

El objetivo de la investigación fue conocer las apreciaciones de los adultos mayores sobre la calidad de los servicios que brinda el Centro de Atención de Noche, corresponde al enfoque cualitativo, fue una investigación básica, con diseño fenomenológico, como técnica se empleó a la entrevista y como instrumento a la Guía de entrevista semiestructurada, la cual facilitó la interacción con los entrevistados. Los resultados, permitieron conocer las percepciones, creencias, sentimientos, motivaciones, expectativas y preocupaciones de los adultos mayores frente a la calidad del servicio que reciben en el Centro de Atención de Noche.

La investigación concluyó, en que la calidad de los servicios que se ofertan en el Centro de Atención de Noche está condicionado a la satisfacción o no del adulto mayor, afectada durante la pandemia, pasando de un estado de autovalencia y autodependencia, a una situación inesperada de dependencia total, limitando su actividad física, social y laboral, esta situación conllevó a sensaciones de estrés, aburrimiento e incertidumbre y en algunos casos, poca resiliencia para afrontar el contexto, causando a la insatisfacción y pensamientos de muerte.

Palabras clave: servicios, vejez, salud, pandemia

Abstract

The objective of the research was to know the appreciations of the older adults about the quality of the services provided by the Night Care Center, it corresponds to the qualitative approach, it was a basic research, with a phenomenological design, the interview technique was used and the semi-structured interview guide was used as an instrument, which facilitated the interaction with the interviewees. The results allowed to know the perceptions, beliefs, feelings, motivations, expectations and concerns of older adults regarding the quality of the service they receive at the Night Care Center.

The research concluded that the quality of the services offered at the Night Care Center is conditioned to the satisfaction or not of the elderly, affected during the pandemic, going from a state of self-reliance and self-dependence to an unexpected situation of total dependence, limiting their physical, social and labor activity, this situation led to feelings of stress, boredom and uncertainty and in some cases, little resilience to cope with the context, leading to dissatisfaction and thoughts of death.

Keywords: services, old age, health, pandemic.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud [OMS], (2022), señaló que, a nivel mundial, la población correspondiente a la tercera edad se incrementó, considerándose como una tendencia demográfica; en los últimos 3 años la población mayor de 60 años superó al grupo etario de 0 a 5 años, favoreciendo el incremento en la expectativa de vida. Para el año 2050, a nivel mundial esta población se habrá duplicado alcanzando los 2,100 millones de habitantes. El envejecimiento no solo está relacionado a los cambios físicos, también está asociado al entorno social, familiar, previsión social, viviendas apropiadas, pérdida de seres queridos como familiares y amigos, asimismo, su salud puede estar afectada directa o indirectamente por, hábitos saludables, actividad física, morbilidad y dependencia. Es por ello, que no solo es importante ver al adulto mayor de manera individual, sino en su conjunto, previendo su adaptación, reinserción, recuperación y crecimiento psicosocial. A menudo, se cree que el adulto mayor es una carga social, debido a su condición, este concepto puede conllevar a la discriminación y a la limitación en la aplicación de políticas públicas que contribuyan al acceso de los servicios de protección social, previsión social, fortalecimiento familiar y/o comunitario, que favorezcan y garanticen el ejercicio de sus derechos.

Adicionalmente, la (CEPAL, 2018), consideró que el envejecimiento tiene una afectación directa en el crecimiento económico y la sociedad, mencionó que es importante realizar una investigación observacional y analítica sumado al análisis de los diferentes gobiernos que conlleven a decisiones sociales y económicas logrando determinar políticas que protejan los derechos de esta población.

De los resultados obtenidos a nivel nacional por el Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], (2022), al tercer trimestre del año 2022, la población adulta mayor se incrementó en un 43% (de 5.7% a 13.3%) desde el año 1,950 hasta el año 2022. De otro lado, al tercer trimestre de 2022, a nivel nacional el 40.1% de hogares tiene entre sus miembros a un adulto mayor; es importante resaltar que existe un mayor porcentaje de mujeres adultas mayores que son jefas de hogar representado por el 27.5%. En cuanto a la educación; el 12.8% de los

adultos mayores no tiene nivel educativo, el 15.5% se encuentra en condición de analfabetismo, siendo mayoritariamente las mujeres las afectadas; por otra parte, con relación a acceso al Programa Social Pensión 65; el 18.6% de los jefes de hogar acceden al programa; por lo que se refiere a la afiliación a algún seguro de salud, el 89.4% cuenta con seguro (público o privado), de los cuales el 32.5% cuenta con EsSalud y el 51.0% cuenta con el SIS; acerca de la afiliación al sistema pensionario, el 32.9% se encuentra afiliado, estos datos reflejan que hay una amplia brecha de adultos mayores que no cuentan con este derecho. Tomando en consideración que más del 50% los adultos mayores se encuentran insertados en Población Económicamente Activa (PEA), este dato refleja que esta población labora en búsqueda de su autonomía, desarrollado sus actividades en la agricultura, pesca, minería, manufactura, construcción, comercio, entre otros servicios.

De acuerdo con lo normado en la Ley N° 30490 Ley de la Persona Adulta Mayor, (2016), es deber del Estado promover, proteger y garantizar el ejercicio de los derechos de los adultos mayores, haciendo énfasis en aquellos que se encuentran en situación de riesgo y vulnerabilidad, los servicios que se prestan se realizan a través de las entidades públicas o privadas, los cuales están orientados a la promoción de una vejez saludable, manteniendo su autonomía e independencia. Por consiguiente, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP, ejerce rectoría en temas relacionados al adulto mayor y en el marco de sus funciones, emite normativas a favor de ellos. Es así que, el Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar - INABIF, como Unidad Ejecutora del MIMP, organiza ejecuta y supervisa servicios dirigidos a esta población, siendo el Centro de Atención de Noche (CAN), el servicio que protege al adulto mayor autovalente y/o frágil en situación de riesgo y vulnerabilidad, quien no cuenta con recursos económicos para su subsistencia, ni soporte familiar, aquí se brinda diferentes servicios, tales como: alojamiento nocturno, alimentario, promoción de la salud, aseo, vestido, lavandería, entre otros; las cuales se desarrollan con la interacción del personal profesional especializado en el trato al adulto mayor, promocionando el buen trato, la no violencia y la no discriminación.

Si bien, en el Centro de Atención de Noche, se brindó servicios temporales a los adultos mayores autovalentes físicos y mentales; esta situación cambió durante el estado de emergencia nacional, bajo este contexto, se dispuso la inmovilización social obligatoria debido a la pandemia, donde se determinó que los adultos mayores sean atendidos de manera permanente las 24 horas. En tal sentido, los adultos mayores tuvieron un giro importante, ante esta situación inesperada, poco adaptable, y en su condición de riesgo y vulnerabilidad, la situación de aislamiento social constituyó un cambio sustancial en sus vidas, de difícil adaptación, muchas veces de negación ya que, al pasar de adulto mayor autovalente independiente con una actividad física, social, laboral; pasaron a un actividad sedentaria, con aislamiento social, dependiente física y económicamente, mostrando daño a su salud física y mental.

A partir de esta evidencia, se aseguró el cumplimiento de los protocolos a favor de los adultos mayores, asegurando la atención de salud, desde la prevención hasta la recuperación, así como la dotación de todos los servicios; estas acciones se realizaron con el objetivo de garantizar las condiciones, físicas, materiales, afectivas, sociales y emocionales, así como, el goce de sus derechos, la calidad de los servicios que conllevan a la optimización de su calidad de vida y plena reintegración social; esto quiere decir volver a incluir a esta población a su vínculo familiar (si es que lo hubiera) y/o la generación de fuentes propias de ingresos que permitan cubrir sus necesidades cuando el estado de emergencia culmine.

Por lo antes expuesto, lo que opinan los adultos mayores cobra relevancia, por lo que nos planteamos la siguiente interrogante ¿Qué apreciación tienen los adultos mayores sobre la calidad del servicio en el Centro de Atención de Noche?

Esta investigación se basó en 3 criterios de justificación: i) la justificación teórica, se basó en la reflexión sobre las emociones, sensaciones y percepciones del adulto mayor vinculada a la calidad del servicio en el Centro de Atención de Noche, comprendiendo los conceptos claves de la información obtenida, adicionalmente con información la actualizada, se analizó el fenómeno para crear un nuevo paradigma; ii) la justificación práctica; contó con una información vasta

obtenida a través de las entrevistas donde también surgió nuevas emociones sobre las vivencias en pandemia, y las relacionadas a la reinserción laboral, con esta información se dio una respuesta a la problemática, tomando en consideración antes y después del contexto de pandemia, se propusieron estrategias para su resolución; iii) justificación metodológica, con la información obtenida se propuso una nueva estrategia de intervención.

Por lo tanto, se planteó como objetivo general: conocer las apreciaciones de los adultos mayores sobre la calidad de los servicios que brinda el Centro de Atención de Noche, para el logro de este objetivo se establecieron los siguientes objetivos específicos: Conocer las apreciaciones de los adultos mayores respecto a la calidad del servicio de alojamiento que brinda el Centro de Atención de Noche, conocer la apreciación de los adultos mayores respecto a la calidad del servicio alimentario que brinda el Centro de Atención de Noche, conocer la apreciación de los adultos mayores respecto a la calidad del servicio de lavandería que brinda el Centro de Atención de Noche y finalmente, conocer la apreciación de los adultos mayores respecto a la promoción del autocuidado de la salud que brinda el Centro de Atención de Noche.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a las investigaciones nacionales; Moquillaza-Risco et al., (2015), concluyeron que, el Estado a través de sus políticas públicas garantiza que el adulto mayor tenga un envejecimiento saludable, sin embargo, también existe un grupo poblacional que no es visibilizado por la sociedad, los cuales viven en estado de abandono, fragilidad y extrema pobreza, vulnerables, y en algunos casos maltratados y excluidos del vínculo familiar. Estos adultos mayores en situación de calle cursan con comorbilidad que afecta directamente su salud, así como, con problemas sociales y adicciones, entre otros. En el Perú solo existe una evidencia de programas sociales dirigidos a esta población, en el año 2012, se creó el Programa Vida Digna administrado por el MIMP, con el objetivo de restablecer y cautelar sus derechos. En su investigación, identificó como características sociodemográficas y de salud al momento del ingreso al programa, que la edad

mediana de ingreso de los adultos mayores fue de 72 años, en su mayoría varones solteros, referidos de facilitadores o personal comunitario, por disposición de las autoridades o de manera voluntaria, presentando alta prevalencia de enfermedades crónicas y problemas sociales, entre otros.

En consecuencia, Arévalo y Flores, (2018), concluyeron que los adultos mayores tienen la necesidad de ser tratados como seres que piensan y sienten, y no como números que alimentan las estadísticas; además perciben el goce de su salud física y mental por intermedio de la satisfacción de sus necesidades, y el amparo de sus derechos fundamentales, libres de discriminación y maltrato; sobre todo, resaltan, que el adulto mayor, tiene un proyecto de vida y que dentro de ello está el abandonar la compasión a la que fueron sometidos, mostrándonos que, cuando podamos visibilizarlos, es que nos convertiremos en una sociedad inclusiva.

Gonzales, (2019), afirmó que, existe una problemática ante el desamparo, abandono y desprotección del adulto mayor, asimismo, realizó el análisis sobre la legislación que ampara a esta población, concluyó que no existe una base legal idónea, invisibilizándola, a pesar de ser considerada población vulnerable, que si bien, existen normativas orientadas a la atención de esta población, estas no garantizan su bienestar. No obstante, en el Perú, la Ley N° 30490 Ley de la Persona Adulta Mayor, (2016), garantiza el ejercicio libre de los derechos del adulto mayor, el autor sugiere que en esta normativa se puede incorporar la responsabilidad de los hijos para con los padres, bajo el principio de reciprocidad, a fin de evitar su abandono y la mendicidad, adicionalmente, a las responsabilidades propias del estado.

Carranza y Romero, (2020), precisaron que la seguridad social, es una estrategia de gestión del Estado y a su vez un derecho fundamental, teniendo un impacto significativo en la reducción de la desigualdad, constituyendo una medida preventiva ante el abandono y la desprotección, si bien no es una solución a largo plazo, se debe complementar con políticas públicas que atiendan a esta población.

De otro lado, en el ámbito internacional, Bayter et al., (2018), señalaron que,

en las últimas décadas se ha producido un cambio poblacional, lo que conllevó a la incidencia de la protección de los adultos mayores, bajo este marco, es importante considerar su protección garantizando el ejercicio de sus derechos y su participación activa en la sociedad, además, de priorizar los productos y servicios que se reciben de acuerdo con sus requerimientos. Si bien, por efecto del paso de los años, la salud se deteriora, el requerimiento se incrementa ante una demanda de atención especializada, es allí que la articulación de la sociedad civil, familia y gobierno hacen una tríada bajo un mismo propósito como la mirada de implementar intervenciones en beneficio del adulto mayor, con el fin de satisfacer sus necesidades, deseos, expectativas y gustos en el centro o establecimiento donde reside.

Qian et al., (2018), afirmaron que, existe una tendencia en la promoción de servicios dirigidos al adulto mayor, para satisfacer sus necesidades a largo plazo, adicionalmente precisaron que, los adultos mayores solteros con nido vacío son los que demandan más este tipo de servicios y que el estrés psicológico es decisivo para su acogimiento, finalmente sugirieron que el Estado debía prestar mayor atención a esta población, fomentando la atención del adulto mayor prioritariamente en zonas rurales o alejadas donde se evidencia que la familia y la sociedad invisibiliza a esta población.

Caypa Altare et al., (2020), señalaron que, los centros o establecimientos que prestan servicios a los adultos mayores es un servicio fundamental de mucha demanda por esta población, quienes terminan residiendo en estos centros, atribuido a factores personales, familiares, sociales, etc., por lo que, resulta importante conocer sus sensaciones respecto a la calidad que se brinda en el servicio, por consiguiente, esta información permitirá la mejora de este.

Zeng et al., (2021), concluyeron que, aquellos adultos mayores que no cuentan con familia, hijos, propiedades, ni actividad física terminan sus días en instituciones que brindan servicios a largo plazo, según su demanda, afirmaron que existe una brecha en este tipo de servicios, precisaron que, para el diseño, planificación y ejecución de estos es importante tomar en cuenta sus emociones y

expectativas, especialmente en los menos favorecidos.

Dentro de las teorías que sustentan la presente investigación tenemos: Cárdenas y Cedeño, (2018), señalaron que el envejecimiento se encuentra en una transición demográfica y de actual interés, debido al impacto demográfico evidenciado en las últimas décadas, afirmaron que la falta de afecto o amor por parte de los familiares es la principal causa de abandono, también presentan descuido de los hijos debido a la carga social y económica que conlleva asistir a un adulto mayor, pasando a ser invisibilizados por su familia y la sociedad añadido al maltrato físico y psicológico, concluyeron que la sociedad, rezaga y estereotipa al adulto mayor. Resulta importante que los servicios ofertados al adulto mayor sean de calidad, puesto que esta población no solo cambia de residencia, también cambian de cuidador y por lo general permanecen hasta finalizar sus vidas.

Aguilar et al., (2018), concluyeron que, para que el envejecimiento sea saludable requiere el compromiso del Estado, la sociedad y familia, adicionalmente, remarcaron la importancia de conocer la estructura de la familia y su entorno, ello con la finalidad de programar actividades preventivas promocionales a favor del adulto mayor, y de manera complementaria, los profesionales que brindan atención a esta población deben incrementar sus conocimientos y fortalecer sus capacidades en temas gerontológicos, de esta manera se contribuirá al envejecimiento saludable.

Jijón Vásquez y Blanco, (2018), afirmaron que, el envejecimiento está relacionado con patologías y disfunciones propias de la edad, coadyuvado por el abandono familiar; el fortalecimiento de la atención del adulto mayor se realiza mediante la sensibilización e incremento de capacidades del equipo multidisciplinario, así como de los familiares, en temas relacionados a estilos de vida saludable, realizando un seguimiento a fin de constatar que recibieron atención digna y exclusiva.

Vélez et al., (2019), señalaron que la vejez se relaciona con el deterioro físico funcional añadido al incremento de la morbilidad debido a la exposición de factores

externos, conductuales y medioambientales, también es cierto que existe adultos mayores que llegan a edades avanzadas con buen estado de salud, esta población no es homogénea, por lo tanto, no es posible predecir su estado físico y mental, aunque tengan la misma edad.

Bravo y Lamus, (2019), señalaron que, el envejecimiento constituye muchos cambios que son dinámicos e irreversibles, que se inicia mucho antes que el individuo los pueda evidenciar, añadido a la pérdida funcional y/o disminución de la autovalencia e independencia, incrementado su morbilidad con sensaciones de soledad, tristeza y depresión, acontecidos por cambios de roles en la sociedad, familia y comunidad, siendo este un proceso largo y costoso para las instituciones que atienden y albergan a esta población. Adicionalmente, señalaron que, para la atención del adulto mayor se requiere un equipo de profesionales fortalecidos en temas gerontológicos evitando con ello segmentarlo e invisibilizarlo con la finalidad de brindar servicios de calidad.

Tarrés, (2020), afirmó que el incremento de la población mayor de 60 años, se atribuye al envejecimiento propiamente de la persona y a la llegada de inmigrantes, que, si bien el envejecimiento está condicionado al deterioro físico y psíquico, otro punto de vista está relacionado con la conceptualización o lo que significa para nosotros, ya que el envejecimiento no es igual para todos y distinto de acuerdo a las épocas y al contexto, siendo este relativo al tiempo

Bar-Tur, (2021), señaló que, el incremento de los adultos mayores, constituyen un reto para los profesionales que trabajan brindando atención a esta población, logrando un envejecimiento saludable. En la actualidad han demostrado que esta población es relativamente sana, activa e independiente y tienen muchos más recursos para envejecer con éxito y mantener altos niveles de bienestar, la gran mayoría son resilientes participando activamente con la familia y comunidad. Es fundamental que las bases de un envejecimiento positivo se establezcan a una edad temprana mediante estilos de vida saludable.

Robledo y Orejuela, (2021), encontraron conjuntos de teorías agrupándolos

en tres generaciones; la primera generación, con la desvinculación del adulto mayor en la estructura social hasta su retiro, restringiendo su papel activo en la sociedad, relacionando el aumento de la modernización con la escasa participación del adulto mayor: la segunda generación, permite la conservación de los conocimientos, relaciona el envejecimiento y los cambios demográficos e históricos, permitiendo su diferenciación; y la tercera generación, está relacionado a la experiencias de vida y revaloración del adulto mayor. Precisó que, las políticas públicas toman en cuenta los criterios de las dos primeras generaciones, reveló que la proyección del envejecimiento es heterogénea y en ocasiones contradictorias. Adicionalmente, reconocieron que las teorías pueden ser validadas parcialmente, pero no anuladas o superadas, en algunos casos se recombinan.

Pinilla et al., (2022), señalaron que el envejecimiento es la disminución de la capacidad funcional lo que requiere especial atención sanitaria, no sólo atribuido a al declive fisiológico, funcional y a las limitaciones en la participación social, también, atribuido a los antecedentes patológicos, psicológicos y sociales. Existen diferentes modelos de envejecimiento, tales como exitoso, activo y saludable, siendo este último una modelo propuesto por la OMS, el cual radica en la importancia de tener hábitos y estilos de vida saludables antes de llegar a los 60 años, el cual no sólo evitará las enfermedades, también, tendrá un impacto positivo en el envejecimiento. Por lo antes expuesto, resulta atender oportunamente y de manera integral al adulto mayor lo que conlleva a la creación de centros para su atención en la búsqueda de su autonomía e independencia y la no institucionalización.

Los enfoques conceptuales que respaldan esta investigación son; Malone y Dadswell, (2018), señalaron que, el enfoque del envejecimiento positivo es reconocido como un enfoque para comprender mejor el disfrute de la vida del adulto mayor, concluyeron que, al complementar las creencias religiosas, estas cumplen una serie de funciones en la vida cotidiana de las personas mayores, considerado como una fuente de fortaleza, consuelo y esperanza en tiempos difíciles propios del envejecimiento.

Wang et al., (2018), demostraron que la creación de servicios comunitarios para adultos mayores tenía concordancia con la atención integral, su funcionamiento estaba acompañado de los cuidados gerontológicos especializados, los cuales satisfacen a los usuarios, sin embargo, es necesario mejorar los servicios psicológicos y culturales de estos departamentos.

Huijer et al., (2019), afirmaron que existe una carencia de servicios dirigidos al adulto mayor y los que existen son deficientes, la interacción entre esta población, entre el profesional especializado, familia y comunidad religiosa contribuyó al acceso a la atención médica, comunicación fluida, sensación de estado espiritual satisfecho, además contribuyó a minimizar los problemas financieros, adicionalmente, recomendaron integrar los aspectos espirituales y sociales en los cuidados paliativos de los diferentes servicios.

Ceballos et al., (2019), afirmaron que debido a la amplia demanda de servicios del adulto mayor; la falta de directrices y políticas públicas que amparen sus derechos surgió una preocupación de las entidades que prestan servicios dirigidos a esta población, además, señalaron que, resulta complejo la adaptación de un servicio, tomando en consideración sus requerimientos y la normativa vigente. Hicieron hincapié en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9005-2015, el cual les permitió asegurar la satisfacción del usuario previa identificación de sus necesidades y finalmente mejorar cada uno de los procesos, en cada uno de los servicios implementados.

Lewis y Buffel, (2020), señalaron que, a menudo el lugar donde envejece el adulto mayor corresponde a lugares hostiles, debiéndose prestar debida atención a estos lugares, argumentó que, el sentido de apego a la comunidad donde habita necesariamente se fortalece con el tiempo, adicionalmente considera que el hogar es el único lugar donde el adulto mayor puede envejecer, sin embargo, esto puede variar, de acuerdo con las circunstancias personales y las presiones en la sociedad. Consideraron que, esta situación es un factor para considerar en las políticas públicas.

Zendehtalab et al., (2021), afirmaron que, el ordenamiento de los procesos y la metodología de intervención que contribuyan a la eficacia y eficiencia del servicio son la clave para que los servicios dirigidos a los adultos mayores cuenten con atención activa, participativa, continua, integral y de apoyo, es importante también la asignación de presupuesto acompañado de un sustento, conllevando a la satisfacción del adulto mayor, armonía con sus pares y servidores y sobre todo a la confianza del adulto mayor.

Ayay et al., (2021), afirmaron que, la calidad del servicio tiene una bidireccionalidad, la primera relacionada con la satisfacción de los usuarios y la segunda relacionada a sus requerimientos y problemas, hoy en día la medición de la calidad del servicio partiendo de la satisfacción, se ha convertido en una exigencia en las entidades del estado, permitiendo obtener resultados de manera integral y puntual de su desempeño.

Lam et al., (2021), señaló que, es importante implementar servicios de atención médica dirigido a los adultos mayores, a través de aplicaciones móviles los cuales emiten señales o alertas de los indicadores de salud, el cual permita su monitoreo en tiempo real, su utilidad radicó en contextos de aislamiento social, los resultados permitieron mejorar los servicios de atención (ya sea en el domicilio o el centro de atención) en términos de capacidad de respuesta, eficacia y eficiencia.

González et al., (2021), afirmaron que, para obtener los resultados deseados, se logran con la transformación de los servicios que se prestan al adulto mayor acompañado del control periódico del servicio y de la calidad que se brinda, así como del sinergismo entre el uso eficiente de los recursos, la toma estratégica de decisiones. La identificación de los factores primordiales, como satisfacción de los usuarios, prestadores y percepción de la calidad del servicio, permitió identificar las brechas durante el proceso de atención del adulto mayor. Finalmente, señalaron que la implementación de la herramienta de autoevaluación de la calidad percibida por el adulto mayor es un elemento primordial para la generación y transformación del proceso de atención

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

La investigación es de tipo básica, con enfoque cualitativo; el propósito de la investigación fue generar un conocimiento nuevo conceptualizando la realidad en base a la versión del entrevistado, donde expresa sus saberes, sentir y percepción de la calidad del servicio, tal como lo afirmaron, Fernández-Daza y Martín-Carbonell, (2019), del mismo modo, Álvarez-Risco, (2020), refirieron que este la investigación básica, también lleva el nombre de pura, porque la motivación se centró en describir nuevos conocimientos.

Adicionalmente, Vasilachis, (2006), señaló que el enfoque cualitativo está relacionado con las diferentes percepciones sobre la realidad, es un proceso interpretativo, donde se indaga situaciones naturales, interpretando los fenómenos descritos durante la entrevista.

Finalmente, se aplicó el diseño de investigación fenomenológico, el cual inició con la formulación del problema, en la investigación se pudo conocer los saberes, conocimientos, emociones de los adultos mayores, a fin de explicar las vivencias de los informantes, tal como lo señaló Borda et al., (2017).

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

La investigación tiene un enfoque cualitativo, se evaluó la categoría y las subcategorías relevantes:

Tabla 1

Categoría y Subcategorías

Categoría	Subcategorías
Calidad del servicio dirigido a los adultos mayores	Servicio de alojamiento Servicio Alimentario Servicio de lavandería Promoción del autocuidado de salud

Fuente: Elaboración propia

Durante el análisis de la información surgieron dos categorías emergentes, siendo esta una característica del enfoque cualitativo, ya que resultó juntamente durante el proceso de análisis de la información y la síntesis de los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas a los adultos mayores.

Tabla 2

Categoría y Subcategorías emergentes

Categoría	Subcategorías emergentes
Calidad del servicio dirigido a los adultos mayores	Emociones y vivencias en pandemia Trabajo en la tercera edad

Fuente: Elaboración propia

En Anexo 1: Matriz de Categorización, se señala el problema, así como los objetivos, las subcategorías definidas y las emergentes.

3.3. Escenario del estudio

El Centro de Atención de Noche ubicado en el distrito de La Molina, fue el escenario de estudio elegido para la investigación, el cual es administrado por la Unidad de Servicios de Protección para Personas Adultas Mayores - USPPAM, adscrito al INABIF el cual alberga aproximadamente 31 adultos mayores. Su infraestructura es amplia, por espacios segmentados, tales como: área de dirección, área administrativa, área de limpieza en higiene, área de residencia, área de lavado y secado, servicios higiénicos de los usuarios y del personal, áreas de trabajo del equipo multidisciplinario (psicología, trabajo social, terapia ocupacional, terapia física y rehabilitación,) área de recreación, áreas verdes, área de cocina; etc.

Para efectos de la entrevista, se desarrolló un ambiente natural, cálido, íntimo y con la privacidad debida, donde se pudo realizar la interacción “entrevistador-entrevistado”, mediante las preguntas listadas en la Guía de entrevista semiestructurada, guardando la confidencialidad, tal como lo sugiere Hernández Sampieri et al., (2014).

3.4. Participantes

Son 10 los adultos mayores los que participaron de la investigación en forma voluntaria, siendo los criterios de inclusión; ser usuario del servicio por lo menos con dos años de estancia, pudiendo ser varones y/o mujeres de preferencia tener alguna discapacidad. Los participantes seleccionados coinciden con lo sugerido por Hernández Sampieri et al., (2014).

Los participantes seleccionados, se encuentran en situación de riesgo y/o fragilidad, a quienes que se les brindó alojamiento, alimentación y actividades complementarias. De la totalidad de entrevistados, el 80% fueron varones y el 20% fueron mujeres, sus edades oscilan entre 68 y 83 años, tienen la condición de autovalentes y frágiles, los cuales no cuentan con ingresos económicos para su

subsistencia, a su vez no cuentan con soporte y/o vínculo familiar.

Tabla 3

Datos de los informantes

Informante	Edad	Sexo	Tiempo de estancia	Discapacidad	Fecha de entrevista
Informante 1	83	M	3 años	No	29-10-2022
Informante 2	72	M	5 años	No	29-10-2022
Informante 3	85	M	7 años	No	12-10-2022
Informante 4	76	M	10 años	No	29-10-2022
Informante 5	70	M	9 años	No	12-11-2022
Informante 6	75	M	3 años	No	26-10-2022
Informante 7	68	M	7 años	No	29-10-2022
Informante 8	69	M	7 años	Si	12-11-2022
Informante 9	67	F	3 años	Si	12-11-2022
Informante 10	73	F	7 años	No	26-10-2022

Fuente: Base de datos de las entrevistas.

Debido al contexto de pandemia y al aislamiento social al cual se vieron expuestos y a fin de salvaguardar su integridad, suspendiendo las actividades sociales y laborales, las cuales desempeñaban en diferentes ámbitos del espacio público, perdiendo su autonomía e independencia, quedando bajo la tutela de la administración del Centro de Atención de Noche; posteriormente, cuando el Estado dispuso el fin de la Emergencia Nacional y sus restricciones, es que, los adultos mayores se incorporaron progresivamente a sus oficios tales como, la venta de chocolates, venta de zapatitos tejidos a croché, lavado de vehículos, pintura, venta de alfajores, y en otros casos, no pudieron reincorporarse a la actividad laboral debido al deterioro de su salud en estos últimos dos años y otros no tuvieron la resiliencia de afrontar la situación y les resulta difícil su reinserción.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tal como lo señaló Balcázar, (2013), durante el recojo de la información el investigador dispone de diferentes técnicas, entre ellas se encuentra la técnica de la entrevista, siendo esta bastante recomendada en este tipo de estudio, por consiguiente, se empleó esta técnica la cual nos permitió la interacción con el informante de manera directa identificando sus emociones durante el interrogatorio.

La Guía de entrevista semiestructurada fue el instrumento utilizado en la investigación, la cual se caracterizó por contener preguntas preestablecidas de los servicios que se les brinda a los adultos mayores, lo cual resultó de fácil respuesta para los informantes tal como lo sugirieron Escudero et al., (2017).

La Guía de entrevista semiestructurada se dividió en 4 subcategorías: i) Servicio de alojamiento, ii) Servicio alimentario, iii) Servicio de lavandería y iv) Promoción del autocuidado de la salud, lo cual permitió conocer las percepciones de los informantes.

No obstante, conforme a la información obtenida en las entrevistas con los participantes se exploró otros aspectos que no estaban contemplados en el instrumento, sin desviar la línea de investigación de los objetivos, lo cual permitió una mejor comprensión y amplitud de este.

3.6. Procedimiento

En la investigación se tuvo como primer paso, la definición del problema y los objetivos, posteriormente se diseñó la Matriz de Categorización, donde se identificó la categoría orientadora para el recojo de la información, así como las subcategorías. Posteriormente, se elaboró la Guía de Entrevista semiestructurada, la cual contiene las preguntas que ayudó a estructurar las entrevistas, de acuerdo a las subcategorías, a su vez permitió la organización de diferentes temas durante el abordaje de la entrevista.

Acto seguido, se remitió carta dirigida a la Directora de la USPPAM-INABIF, dando a conocer el objetivo de la investigación, solicitando las facilidades del caso, a fin de realizar entrevistas a los adultos mayores. En consecuencia, de manera verbal, se dispuso la coordinación con la Directora del Centro de Atención de Noche, con quien se llevó a cabo las reuniones de coordinación, definiendo un cronograma de entrevistas e identificación de los participantes.

Es así, que teniendo identificados a los adultos mayores que cumplen con los requisitos para la entrevista, se convocó de forma voluntaria a los participantes, una vez realizado el contacto inicial, se procedió a la exposición de motivos y objetivo del estudio; solicitado la lectura y suscripción de la firma en el consentimiento informado. Cabe mencionar, que en aquellos casos de usuarios que no sabían leer, ni escribir, se procedió a la lectura y explicación.

La solicitud del Consentimiento Informado permitió realizar las grabaciones de las entrevistas, para su posterior manejo e interpretación anonimizando los datos del informante. Acto seguido, se procedió al inicio de la entrevista, la cual se realizó a través de la aplicación Samsung Voice Recorder, al mismo tiempo, se realizó la descarga de las entrevistas, luego de la transcripción en el formato Word son convirtió a formato PDF, las cuales fueron insertadas a la herramienta informática Atlas ti 9.

Finalmente, se realizó al análisis de la información realizando la codificación abierta a través de la nube de palabras, también denominada codificación automática; acto seguido, se realizó la codificación axial, la cual resultó producto de la lectura de la entrevistas asignando códigos de acuerdo a las sub categorías definidas en la Matriz de Categorización; posteriormente a través del diagrama de Sankey se pudo revisar y evaluar la profundidad del enraizamiento, asimismo, con la tabla de co-ocurrencias se mostró la frecuencia de la co-ocurrencia y su relación entre sí, del mismo modo, la tabla código documento permitió realizar comparaciones entre los códigos de la entrevista y los autores descritos en el Marco Teórico.

Como resultado, se exportó a Excel los documentos, generando el informe de citas, seleccionando los siguientes ítems: contenido de citas, comentario, código, referencia, agrupado por códigos, conllevando a la obtención de cada cita a fin de realizar la discusión respectiva.

Las conclusiones se describieron realizando el énfasis de los significados comprendiendo las experiencias de los adultos con respecto al fenómeno, tomando en consideración, las frecuentes, comunes y distintas experiencias, desde las diferentes perspectivas encontradas de acuerdo con las vivencias. Finalmente, las recomendaciones se enfocaron al accionar que deberían seguir los directivos y/o servidores del servicio del Centro de Atención de Noche.

3.7. Rigor científico

El rigor científico permitió evidenciar la validez y la confiabilidad de la investigación, además evaluó la diligencia del tipo de investigación, la técnica e instrumento empleados, así como, los resultados obtenidos, tal como lo señaló Bravo y Osorio, (2017). Por consiguiente, según Hernández Sampieri et al., (2014), la investigación cumplió con el rigor metodológico y en consecuencia es un trabajo de calidad.

En esa línea de ideas, la investigación cumplió con el criterio de credibilidad; se basó en la interiorización e interpretación de las percepciones y emociones de los informantes, con la capacidad de transmitir sus opiniones, esto quiere decir que se retrató sus manifestaciones, también, cumplió con el criterio de transferibilidad; esta investigación puede ser aplicada en la población de otros centros de igual o similares características evaluando el contexto, asimismo, cumplió con el criterio de confirmabilidad; donde se eliminó los sesgos profundizando la credibilidad, ahondó en la información proporcionada por los participantes, finalmente cumplió con el criterio de dependencia; también conocida como confiabilidad cualitativa, para el presente estudio, en caso algún investigador desee revisar y analizar las fuentes de información, arribará a interpretaciones lógicas y similares, tomando en

consideración que las fuentes de la técnica empleada cuentan con las respectivas grabaciones.

3.8. Método de análisis de la información

La investigación utilizó el método fenomenológico, buscó conocer las experiencias, percepciones, creencias, experiencias y saberes antes de ser conceptualizadas, tal como lo sugirió Castillo (2020).

A través del software Atlas ti 9, se realizó el análisis de la información cualitativa, inicialmente se asignó códigos abiertos o automáticos extraídos de la nube de palabras; acto seguido, se realizó la lectura de las entrevistas realizando una codificación axial, se determinaron 76 códigos, los cuales fueron asignadas a cada una de las subcategorías; y durante el proceso de análisis, resultó 2 categorías emergentes, las cuales se integraron a la presente investigación.

Posteriormente, se realizó el diagrama de Sankey, el cual permitió visualizar el flujo de un código juntamente con otro, así como el enraizamiento, asimismo, se realizó la triangulación de resultados, el cual permitió integrar todo el sistema de categoría construido durante la investigación, tal como, lo señaló Escudero et al., (2017), respondiendo a la categoría principal, la cual permitió visualizar la credibilidad de la investigación. Con la triangulación de los datos y la triangulación teórica se obtuvo la validez interna o credibilidad, asimismo, se obtiene la transferibilidad o validación externa.

3.9. Aspectos éticos

La investigación cuenta con aspectos éticos, como la confidencialidad, el anonimato, la legalidad y el profesionalismo, principalmente porque, se interactuado con adultos mayores frágiles y vulnerables, actuando con responsabilidad ética durante el recojo de la información , análisis y publicación de los resultados, tal como lo señaló Niño Rojas, (2011).

Se minimizó los riesgos de identificación de los participantes manteniendo el anonimato, se tiene claro que, la información proporcionada solo es por fines del presente estudio, en tal sentido se cumplió con la confidencialidad; adicionalmente, la entrevista semiestructurada se realizó previo consentimiento por los directivos del lugar, por tanto se mantuvo la legalidad, finalmente, el entrevistador actuó con responsabilidad y rectitud, cumpliendo con los protocolos y normas establecidas, actuando con profesionalismo.

Adicionalmente, se cumplió estrictamente con el artículo 3° del (Código de Ética en Investigación, 2020, pág. 5), de la casa de estudios donde se desarrolló la presente investigación, aplicando el principio de autonomía; donde el participante puede retirarse voluntariamente en el momento que deseé y el principio de justicia; donde se involucra a todos los participantes sin distinción.

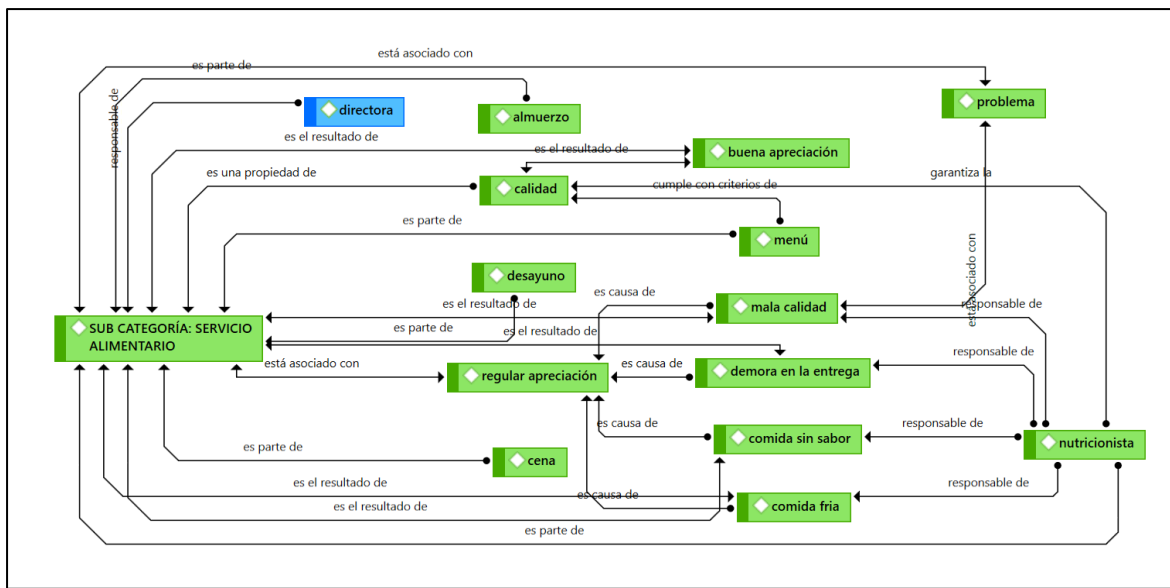
Finalmente, para la redacción del presente trabajo, se utilizó Normas APA séptima edición, para respetar la autoría de las fuentes consultadas.

“Se debería de mejorar el trato con el adulto mayor, porque yo trabajo como adulto mayor toda mi vida desde los 18 años entonces el trato tiene que ser con cariño escuchándonos no levantando la voz”. “Nosotros lo tomamos como una amenaza cuando la directora dice si no les conviene o no están de acuerdo yo no tengo ningún problema firman su carta de renuncia y se me van, eso es una amenaza para nosotros y eso está mal, y ella es una directora, es una profesional, debe saber cómo tratarnos a nosotros, y lo hablamos, pero cuando estamos separados de la gente y me parece pésimo, ella debe de tratarnos, ella debe ser más sensible, sabe que estamos encerrados acá, que no podemos salir, si salimos, salimos con un acompañante, ahora estamos recién saliendo solos” (Informante 9, 2022).

“A mí me gusta el trato que nos da el señor Erik, él nos trata bien, siempre tiene un oído para nosotros, al menos para mí, cualquier cosa que me ha pasado y he necesitado he ido donde él, no voy donde la directora, voy donde él, que es el administrador, voy donde él y le digo mi incomodidad o lo que me está fastidiando y él me lo resuelve” (Informante 10, 2022).

Este análisis, permitió conocer que el adulto mayor, relaciona la gestión administrativa con la satisfacción o no de los servicios prestados, asociando sentimientos negativos como el castigo, la amenaza y la falta de privacidad en la convivencia diaria; a su vez mostrando sentimientos positivos en el trato con sus pares, y la necesidad de sentirse escuchados, tal como lo afirmó Fernández, (2015), señaló que la gestión pública no pretende obtener beneficios, por lo que, no se le da la importancia necesaria a la calidad y la gestión, asimismo identificó aspectos críticos a mejorar, como la capacidad de respuesta, la transparencia, la amabilidad ya que estos son piezas fundamentales en la satisfacción del usuario.

Figura 2 Subcategoría servicio alimentario



Fuente: Elaboración propia

Del análisis de la Subcategoría servicio alimentario; los adultos mayores muestran sensaciones negativas, percibiendo que los alimentos entregados en el desayuno, almuerzo y cena, son de mala calidad, sin sabor, con demora en la entrega, distribución de la comida fría, lo que evidencia el descontento de los entrevistados frente a este servicio; también indican que, les gustaría que les consulten sobre sus preferencias en cuanto al menú, de tal manera que, si se mejorara el servicio alimentario la opinión sería favorable, de otro lado atribuyen la responsabilidad de la calidad servicio alimentario, a la directora y la nutricionista, lo que evidenciamos en las siguientes entrevistas:

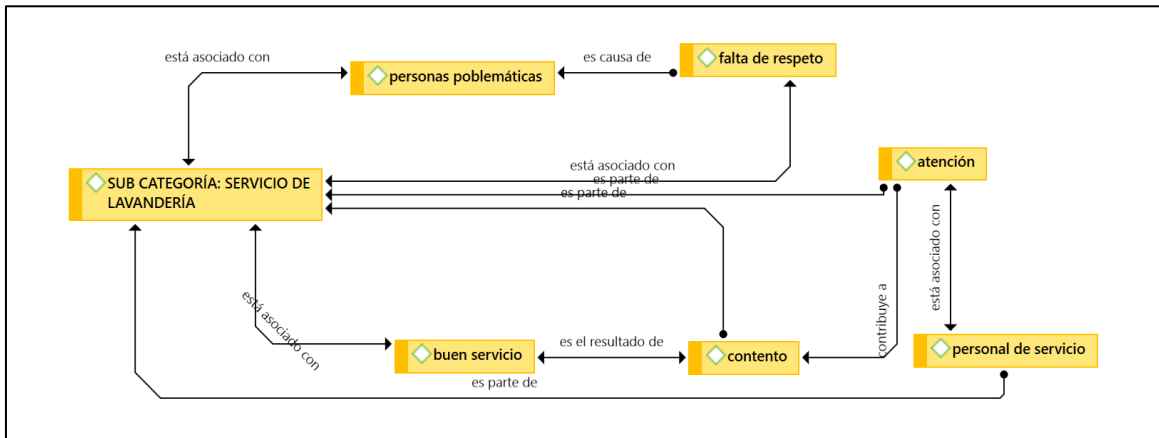
“Para mí, de regular para abajo, no tanto en la variación del menú, sino en calidad, la calidad es mala, si yo sabía que venía usted, se lo guardaba para que lo vea, yo soy como decían mis hermanos, me decían tragón, pero cuando veo el almuerzo, todo el apetito se me va, con las justas tomo la sopa, si es carne, la carne de res no como, pero si carne de pollo, el pescado no lo cómo, yo tengo que ir a comprar mi queso, para el desayuno, mi ajinomoto, mi sal, ahora dicen mucho dulce no para la diabetes, pero nos dan pan con mermelada, entonces dónde está la coherencia, entonces no hay ese control, pues no. Soy sincero, la atención es mala” (Informante 3, 2022).

“La calidad es más o menos, no tan malo, pero más o menos, el sabor, el sabor, no hay sabor, hay cantidad, pero no hay sabor y no llega a tiempo” (Informante 4, 2022).

“... ya me cansé del pollo todos los días traen pollo sancochando sin sabor, me gustaría que varíen en el menú siempre es lo mismo, podrían hacer una encuesta para saber quién nos gusta, la comida llega en taper me gustaría comer en un plato, antes cuando trabajaba me podría comprar, mi leche mi queso pero ahora solo depende comida que me llega” (Informante 5, 2022).

Este análisis permitió conocer que el adulto mayor se encuentra insatisfecho con las tres comidas que se le brinda en el servicio alimentario, esto origina un sentimiento de negatividad e insatisfacción hacia el servicio, así como una percepción negativa hacia el nutricionista, al sentir que no se le brinda un producto de calidad; este desagrado conlleva a una mala alimentación, con la posibilidad de incrementar la morbilidad en el adulto mayor. Estas afirmaciones coinciden con López et al., (2018), quienes concluyeron que es importante conocer el agrado o no del usuario a fin de valorar el servicio, identificando las limitaciones y estrategias para optimizar la calidad del servicio alimentario, del mismo modo Garrido et al., (2020), remarcó que es factible mejorar la calidad del servicio tomando en consideración las opiniones, inquietudes y prioridades de los usuarios, finalmente Kwon et al., (2016), concluyeron que la nutrición y dietética es el factor más importante para mejorar el servicio alimentario.

Figura 3 Subcategoría servicio de lavandería



Fuente: Elaboración propia

Del análisis de la Subcategoría servicio de lavandería; reflejó que los adultos sienten que el personal de servicio brinda una buena atención y esto conlleva a sentimientos de aceptación y alegría, de otro lado, asocian la falta de respeto con las personas problemáticas, esta puede ser a con sus pares o con el personal de servicio, lo que evidenciamos en las siguientes entrevistas:

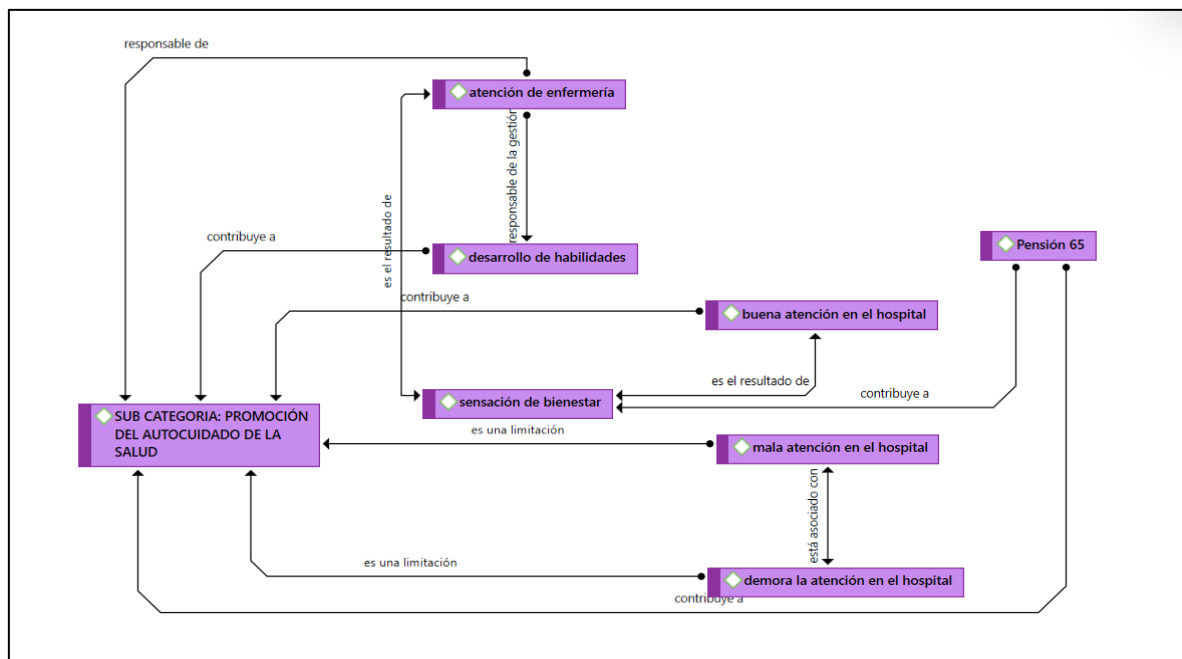
“Supongamos, este la señora de lavandería, eh supongamos que somos cinco y yo estoy acá, nombra uno por uno, hola, Patricia, hola Cecilia, a diferentes, pero a mí ni me mira, eso me incomoda, porque nosotros somos adultos mayores y el respeto es mutuo, osea tú me saludas, yo te voy a saludar. Tú no me saludas ¿qué hago?, porque esto no es de recién” (Informante 9, 2022).

“Nos brindan el servicio en los tiempos adecuados de manera semanal, no hay ningún problema, me lo entregan seco, hay secadora, el aparato es grande, es industrial, ahí le echa ace, le echa la manguera, entonces lo va lavando y va secando, ahí lo exprime y hay secadora, todo al mismo tiempo, no hay problema. Se puede decir que tengo una buena apreciación del servicio” (Informante 4, 2022).

De este análisis, se evidenció que el adulto mayor se encuentra satisfecho con el servicio de lavandería, el cual se brinda a través de un cronograma de atención, orientado a brindar confort y limpieza al usuario, la misma que desarrolla de manera planificada y organizada durante todo el año. De otro lado, perciben

preferencias por parte del personal de este personal, lo que conlleva a malos entendidos y a la falta de respeto. Estas afirmaciones coincidieron con Montalvo et al., (2020), señalaron que el agrado está vinculado a la mejora de la calidad del servicio; sin embargo, existe una brecha condicionada al cumplimiento o no del servicio prestado, adicionalmente, precisaron que la atención que brinda el personal está condicionado a la ética y al buen criterio independiente de la formación profesional y que la satisfacción se ve incrementada con la mejora de la calidad del servicio.

Figura 4 Subcategoría promoción del autocuidado de la salud



Fuente: Elaboración propia

Del análisis de la Subcategoría promoción del autocuidado de la salud; los informantes perciben que la atención recibida en los centros hospitalarios se realiza de acuerdo a sus necesidades a través de servicios especializados, y que este servicio ha mejorado mucho; de otro lado, existe otro grupo, que siente que la atención no es la adecuada debido a la demora, falta de empatía y paciencia por parte del profesional de la salud. De otro lado, sienten que hay un vínculo entre la atención de enfermería, el desarrollo de habilidades y la sensación de bienestar, dentro del Centro de Atención de Noche, como por ejemplo cuando reciben el acompañamiento a las citas programadas en el hospital, así como, en la

administración y supervisión de medicamentos indicados por el médico, en la gestión para la derivación a un establecimiento de salud de mayor complejidad o en casos de referencias por situaciones de emergencia. Adicionalmente, el adulto mayor, siente que se ve favorecido por el incentivo monetario que percibe del programa social Pensión 65, esta subvención económica favorece a la adquisición de medicamentos que no son entregados en los nosocomios, contribuyendo al cumplimiento del tratamiento y mejora de su salud; estas percepciones las evidenciamos en las siguientes entrevistas:

“Acá, en el centro, bueno, si me atienden bien, sino que hay que avisarles que siento tal cosa, tengo malestar, algo de eso, entonces de acuerdo a eso ya nos llevan al hospital, nos sacan la cita, porque hay algunos también que se callan, no especifican bien lo que sienten” (Informante 1, 2022).

“La atención de salud fuera del CAN, hay una persona que cuando uno tiene consulta médica, nos acompaña, de los tres o cuatro que somos nos llevan al hospital, una asistente y una enfermera nos lleva y tenemos la cita médica en la especialidad que corresponde a cada uno” (Informante 2, 2022).

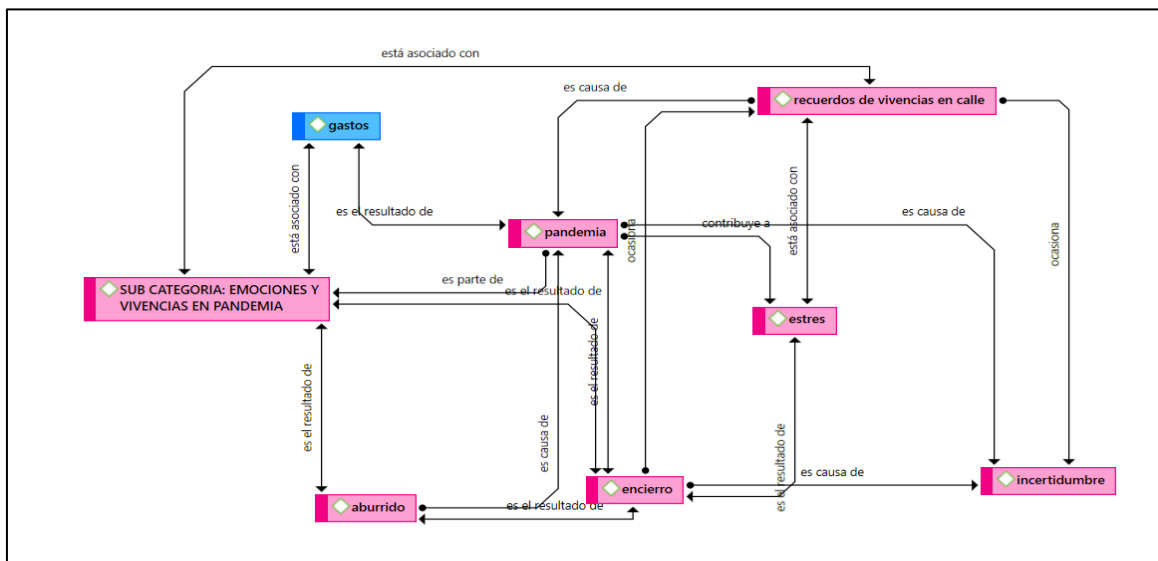
“Bueno para mis gastos diarios, tengo todo, jabón, shampoo, ect, porque eso nos dan, pero muy largo, lo estiran mucho y uno que se baña diario peor todavía, aparte yo recibo una pensión, de doscientos soles, cada dos meses” (Informante 3, 2022).

“Aquí me han atendido, pero más ya no pueden dar, acá me quejo de cualquier cosita, me dan pastilla nada más y a veces no hay pastilla y hay que comprar afuera, como yo tengo la pensión 65, yo compro en caso de que no tengan, si tiene ya no compro nada, ya pues con eso ya me defiendo” (Informante 6, 2022).

“Afuera la atención en el Hipólito Unanue hasta, ahora bien, me llevan y me traen siempre hay un acompañamiento. Inclusive ahora que estoy haciendo mis terapias, llego antes de la hora y me atienden, el licenciado me ve que estoy ahí y me dice entra, me atiende y salgo antes de la hora” (Informante 9, 2022).

De este análisis, se evidenció que el adulto mayor asocia la sensación de bienestar y satisfacción con la atención del personal de enfermería, y por otra parte; vincula la demora y la mala atención en el hospital con la sensación de insatisfacción, estos resultados son similares a los encontrados por González et al., (2019), donde vincula la satisfacción del adulto mayor con la amabilidad, cortesía, fiabilidad, seguridad y un tratamiento oportuno con la celeridad que corresponde de acuerdo la urgencia o emergencia, esto contribuye a la satisfacción de las expectativas de esta población. Del mismo modo, Maciel et al., (2020), coincide que los usuarios muestran insatisfacción en la atención de salud debido a la falta de acceso, como largas distancias y vías de tránsito en malas condiciones, limitaciones del transporte público, falta de recurso económicos y excesivo tiempo de espera, siendo la mayor queja relacionada con la atención prestada por los profesionales de la salud.

Figura 5 Subcategoría emergente emociones y vivencias en pandemia



Fuente: Elaboración propia

Del análisis de la Subcategoría emergente emociones y vivencias en pandemia; se reflejó que, durante el aislamiento social ocasionado por la pandemia, el adulto mayor experimentó recuerdos de las experiencias de vida en calle, mostrando sensaciones de incertidumbre, estrés, aburrimiento que experimentaron en este contexto, estas percepciones las evidenciamos en las siguientes

entrevistas:

“Bueno, hasta el día de ayer más de una persona, por no decir la totalidad de personas que estamos autovalentes, estábamos estresados, incluyendo al amigo que ha salido de aquí, a todos los que usted va a entrevistar, teníamos esa percepción de que estábamos presos. De que vale de que tengamos desayuno, almuerzo, comida y todas las atenciones pero no podíamos salir, anteriormente cuando estábamos en Vida Digna, estábamos en San Miguel, salíamos antes de la pandemia, salíamos a las ocho de la mañana y veníamos a las ocho de la noche, yo cómo trabajaba pedía un permiso especial hasta las diez de la noche (igualito que Benjamín), entonces vino la pandemia, entonces vino todo como un balde de agua, vino el estrés, vivimos estresados, todo lo veíamos mal, la atención, la comida, todo lo veíamos mal, porque no podíamos salir, es la percepción, pero el día de ayer nos han dado una noticia grandiosa, muy grande, que el día miércoles podemos salir, igual como éramos antes” (Informante 4, 2022).

“Lo que sí no estoy contento es que estoy aquí encerrado, quiero salir la calle a trabajar, a lavar carros, a hacer limpieza en las casas, eso, porque hago limpieza en las casas y también lavaba carros, pero ahora ya no puedo trabajar como antes a lavar carros por esta mano, ya no la puedo mover, me ponía a vender chocotejas, galletas, todo lo que es dulce me pongo a vender en la calle, aunque sea ya tengo algo”, “...bueno, me siento un poco fastidioso, porque no tengo, porque estoy encerrado acá, me malogra mi cerebro el estar encerrado, pero si estoy libre, me siento feliz, pero sí tengo que tener un techo donde vivir” (Informante 6, 2022)”.

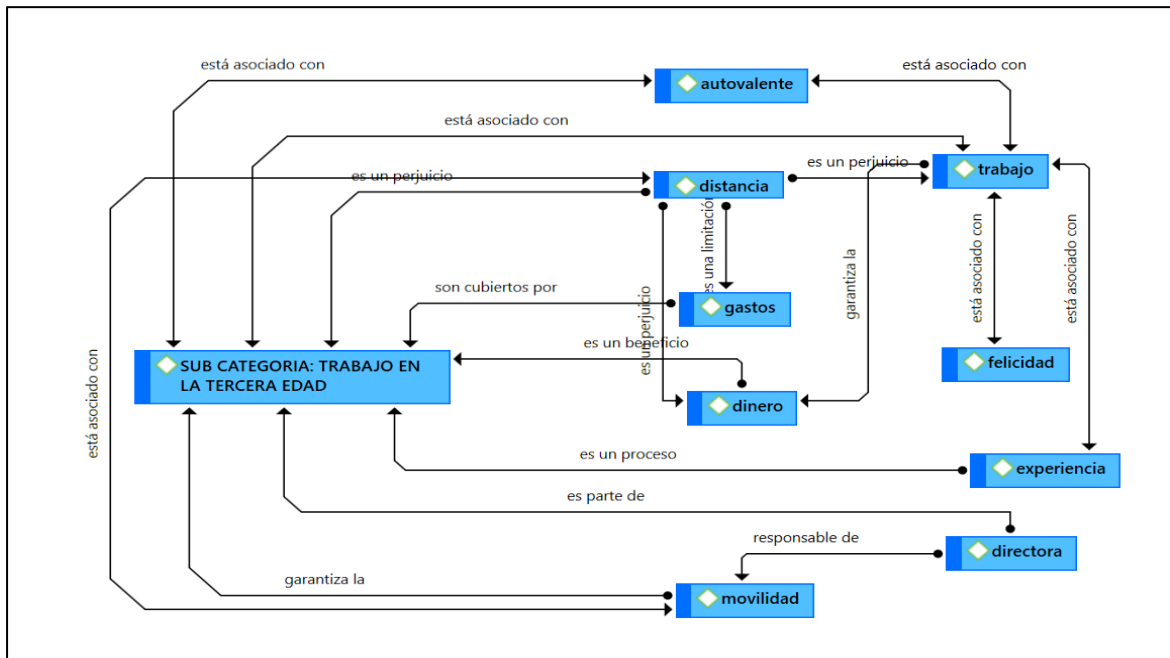
“...yo creo que cuando uno llega a viejo, uno tiene que esperar un rincón donde esperar la muerte, y no hacerse ilusiones de cosas banales, que no vienen al caso, porque todos llegamos a viejos, porque lo que has creído que eres, la vida te la corta como un cuchillo, entonces yo no me hago ilusiones de las cosas, yo espero lo peor siempre” (Informante 8, 2022).

“Pero ahora no se puede salir, dicen hasta que pase la pandemia, dicen, vamos a ver este año que viene para poder salir, porque yo ya tengo setenta y cinco años,

si me sigo quedando acá, imagínese me voy a quedar tres años más, cuántos años tendría, ya voy a estar viejito, ni salir a la calle, ya un viejo para qué sale a la calle, si yo no tengo a nadie, entonces quiero aprovechar en caminar, ahora que puedo caminar” (Informante 10, 2022).

De este análisis, se evidenció, que los adultos mayores cursaron con sensaciones de incertidumbre y ansiedad ocasionado por el encierro y el aislamiento social, de otro lado, realizaron una remembranza de lo acontecido antes y después de pandemia, incluso recordaron desde que eran niños, sus experiencias de vida en calle y las sensaciones como la frustración, maltrato y abandono que percibieron en ese momento. Adicionalmente la incertidumbre se ve reflejada al no poder reinsertarse a la actividad laboral debido al aislamiento social, viéndose afectados en su salud física y mental. Esta afirmación coincide con Caycho-Rodríguez et al., (2018), señalaron que la capacidad que tiene el adulto mayor para afrontar situaciones de tensiones significativas, como el estrés, está relacionado con niveles elevados de resiliencia asociado al apoyo familiar, social y autoestima; caso contrario ocurre con los adultos mayores que tiene menos niveles de resiliencia, las cuales tienden a entrar en depresión y emociones negativas. Por consiguiente, los resultados favorables con la resiliencia brindarán un aporte positivo a los indicadores de envejecimiento.

Figura 6 Subcategoría emergente trabajo en la tercera edad



Fuente: Elaboración propia

Del análisis de la Subcategoría emergente trabajo en la tercera edad, se reflejó que el adulto mayor autovalente tiene un vínculo con la actividad laboral y resultado de ello, conllevó a sensaciones de felicidad y a la obtención de ingresos económicos, lo cual reafirma su sentir de independencia y autonomía, adicionalmente, opinan que el lugar donde se encuentra ubicado Centro de Atención de Noche se encuentra distante de sus lugares de trabajo, causando discomfort y molestias; si bien existe una movilidad que los lleva a un punto céntrico, sin embargo este servicio no es frecuente, limitando su reincorporación a la actividad laboral, estas percepciones las evidenciamos en las siguientes entrevistas:

“Ahora, la directora dijo el otro día, no sé si será cierto, que están buscando un sitio en Lima para llevarnos, ahora si no hay carro para llevarnos a Lima, cada uno tiene que ir por su cuenta, yo cuando salgo voy al parque, ¿qué voy a hacer?, ¿a dónde me voy a ir?, sobre todo por el pasaje que se gasta, y se gasta bastante, de aquí a Molicentro es un sol, de Molicentro a la Av. La Molina son dos soles, ahí son tres soles, de ahí un sol más, ya son cuatro soles, y de venida otros cuatro soles más son ocho soles diarios, tranquilamente los podría gastar acá en el parque, porque

le menú cuesta ocho a diez soles, y ya no estar pensando en que me vence la hora, porque hay que entrar a las cinco y media, y si se pasa la hora ya no entras, y si entras ya no sales al otro día” (Informante 3, 2022).

“...antes de pandemia yo salía temprano a trabajar me iba al mercado de Magdalena a limpiar carros y me ganaba mi platita luego me iba al mercado a almorzar allí tenía muchos amigos pero un día nos dijeron que vendríamos a la Molina me puse muy triste porque nunca más vería a mis amigos además fuimos encerrados por la pandemia y estoy cansado de estar encerrado ya quiero trabajar ver a mis amigos tener mi plata, por la pandemia nos quisieron cuidar y por eso nos encerraron pero el aburrimiento me está matando también quiero regresar a San Miguel desde aquí todo es lejos y caro tendría que tomar cuatro carros de ida y cuatro carros de venida más tres horas de ida y tres horas de regreso, ya no me quedaría tiempo, por aquí es grande pero es lejos de todo y yo quiero volver a trabajar y ver a mis amigos. El trabajo ayuda a nosotros para ganarnos algo, algunos no tenemos familia” (Informante 5, 2022).

De este análisis, se evidenció que el adulto mayor se siente feliz al conocer que podrá realizar actividades laborales en base a su experiencia, debido a la culminación del aislamiento social, por lo tanto, podrá reinsertarse a la actividad laboral, sin embargo, percibe insatisfacción, debido a la distancia, lo cual incurre en mayor presupuesto destinado al transporte público, y respecto a la movilidad que proporciona los directivos, esta no es frecuente, causando sensación de malestar, sin perjuicio de ello, el adulto mayor tiene un potencial económico, a través de los diferentes oficios que pudiera realizar, esta afirmación coincide con Medina Roman et al., (2016), concluyeron que, la capacidad funcional (física y mental) del adulto mayor contribuye a la actividad laboral, la presencia de las redes de apoyo genera un impacto en su calidad de vida, atribuido al soporte que se le brinda ya sea en temas educativos, sociales, salud, empleo, entre otros y de socialización; la actividad económica favoreció en su independencia y estabilidad económica siendo un factor importante sentirse ocupado realizando alguna actividad, caso contrario ocurrió con aquellos adultos mayores que no tuvieron actividad laboral, quienes estuvieron relacionados con la afectación de la salud física y mental hasta conllevar

a pensamientos de muerte, similar opinión tiene Wattanasaovaluk, (2021), consideró que la oferta de trabajo en el adulto mayor se incrementa en aquellos casos que requiera habilidades blandas o cognitivas y la oferta de trabajo disminuye cuando requiere esfuerzo físico, sugiriendo mantener el potencial de esta población reforzando su experiencia.

Objetivo general: Conocer la apreciación de los adultos mayores sobre la calidad del servicio que se brinda en el centro de atención de noche.

Los resultados obtenidos, resulta que existe una estrecha relación de la gestión de los directivos con la calidad de los servicios que se brindan en el Centro de Atención de Noche; si bien, los adultos mayores consideraron que el alojamiento es aceptable, debido al respeto que se mantiene entre sus pares y porque ya no se encuentran en condición de calle, al mismo tiempo, sienten que se debería mejorar el trato omitiendo los castigos y amenazas por parte de los directivos, más aún si han cursado por una etapa de aislamiento social debido al contexto de pandemia, donde de manera inesperada tuvieron que dejar su centro de labores, suspender la actividad física y social a fin de salvaguardar su integridad por ser considerados población vulnerable, en este contexto muchos se han visto afectados física y psicológicamente, esta afirmación coincide con Gaibor et al., (2021), afirmó que el centro puede ofrecer confort, bienestar, calidad y calidez, buen trato entre los usuarios y el personal que los atiende, añadido a las actividades recreativas y físicas, donde el adulto mayor puede sentirse cómodo, sin embargo, no alcanzó una completa sensación de bienestar.

La investigación mostró una inclinación desfavorable hacia el servicio alimentario, la insatisfacción percibida por los adultos mayores se relacionó con la sensación de mala calidad del servicio, esto afecta directamente sus condiciones de salud, creando una barrera con el servicio prestado, consideraron que, si se tomara en cuenta sus apreciaciones o se hiciera una consulta previa para conocer los gustos y preferencias en cuanto al menú diario, la calidad del servicio podría mejorar, esta afirmación coincide con Pérez Santana et al., (2020), concluyeron que, el estado nutricional del adulto mayor está relacionado con el cumplimiento del menú diario, esto quiere decir con las proporciones, variación, forma de preparación tolerancia, aceptación, variedad dieta específica de acuerdo con cada casuística del usuario, coincidentemente Caypa et al., (2020), afirmaron que los adultos mayores requieren servicios de acuerdo a sus características, tomando en consideración que muchos de ellos terminan su vida en estos centros, ya sea por abandono familiar o de otra índole, además relaciona el agrado o satisfacción con

las características que le ofrecen el servicio.

Además, muestran sensaciones divergentes respecto a la atención de salud brindada en el hospital de referencia, por un lado, perciben que la atención especializada ha mejorado, y de otro, es excesiva la demora en la atención y cuando la reciben, esta es muy breve; estas apreciaciones son bastantes subjetivas, tomando en consideración que, se realizaron en el contexto de pandemia, donde se mantenía ciertos criterios de bioseguridad y las atenciones fueron limitadas; por tanto, el adulto mayor en su interés de sentirse escuchado, querido, atendido, es que, cualquier demora e interrupción en su atención condicionó a sensaciones de insatisfacción. Por otra parte, resaltan las sensaciones de bienestar y tranquilidad, atribuido la atención de la enfermera, esta afirmación coincide con Katelo et al., (2021), los usuarios muestran insatisfacción con el desempeño de las organizaciones del sistema público, atribuido a la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y competencia. Sugirió, como un paso importante para la reducción de estas deficiencias, la ejecución de encuestas periódicas, con el fin de realizar evaluaciones periódicas a la calidad de los servicios públicos, considerando que, el seguimiento regular contribuiría a su mejora y, por tanto, también la satisfacción de los usuarios.

Para terminar, el adulto mayor hizo un recuento de sus emociones y vivencias antes y después de pandemia, obteniendo un discurso bastante conmovedor, motivador y en algunos casos de tristeza, al encontrarse en aislamiento social experimentaron sensaciones de estrés, encierro, ansiedad aburrimiento e incertidumbre, donde los cambios fueron abruptos e inesperados, pasando de una independencia económica, autovalencia física y mental a un panorama de dependencia y afectación de la salud, en algunos casos presentaron resiliencia positiva y en otros resiliencia negativa hasta pensar en la muerte, asimismo, durante el aislamiento social presentaron espacios de reflexión acerca de sus vidas, recuerdos de la vida en calle y de cómo llegaron al centro de atención de noche, en todos los casos agradecidos por el acogimiento, porque ya no pasarán otra noche durmiendo en la calle.; estas percepciones negativas tuvieron un giro inesperado, cuando la administración les comunicó que podrían salir de manera

progresiva y reinsertarse a la actividad laboral y social, sin embargo, se identificó que, la limitación más importante es la distancia, tomando en consideración que el Centro de Atención de Noche se encuentra ubicado en el distrito La Molina y sus centros de labores están ubicados en los distritos de Lima, Magdalena y San Miguel. Si bien, los directivos han considerado la asignación de una movilidad hasta el Cercado Lima, sin embargo, esto no es suficiente, ya que, no es constante y toma mucho tiempo en llegar hasta este punto de reunión y luego desplazarse hacia los distritos aledaños donde se encuentran sus centros de labores, en tal sentido, al verse limitados en la reinserción laboral, complejiza su autonomía e independencia, afectando su salud física y mental ya que son adultos mayores autovalentes con deseos y necesidad de trabajar, esta afirmación concuerda con Medina Roman et al., (2016), concluyeron que el trabajo en esta etapa de vida contribuye mantenerse física y mentalmente como en etapas anteriores, la cual es una fuente importante de ocupación favorece al mantenimiento de una vida social activa, caso contrario, ocurre en aquellos adultos que se han visto retirados de la actividad laboral, el cual representó una afectación en sus ingresos afectando su economía y el cese laboral se vio relacionada al aislamiento y muerte debido a las modificaciones en su día a día y al aislamiento social, coincidentemente, Flores et al., (2017), precisó que, la expectativa de vida generó un impacto sobre la economía debido al débil sistema pensionario, seguridad social y formalización del empleo, contribuyendo al empleo informal donde se minimiza al adulto mayor, conllevando a la dependencia económica familiar para la satisfacción de sus necesidades, los datos arrojaron que la tercera parte no recibía apoyo financiero, las mujeres realizaban labores domésticas y los varones no desarrollaban actividades. Para el autor estos resultados contribuyen a la creación o mejoras de las políticas públicas, así como actividades o programas laborales para que continúen con un envejecimiento saludable.

V. CONCLUSIONES

Primera: Respecto al servicio de alojamiento, se concluye, que la mayoría de los adultos mayores mostraron sensaciones de maltrato durante su estancia, atribuido al incumplimiento de las reglas de convivencia y horarios establecidos posterior a sus salidas diarias, además enfatizan la falta de privacidad, debido al registro y revisión de sus pertenencias atribuyendo como una violación a su derecho a la intimidad, asimismo, perciben una débil gestión administrativa para el requerimiento del presupuesto y/o gestión para la mejora de los servicios a favor de ellos.

Segunda: Respecto al servicio alimentario, se concluye, que los adultos mayores, sienten insatisfacción sobre este servicio, condicionado al deterioro de su salud al no recibir los nutrientes necesarios, debido a la no ingesta por desagrado de estos, ellos desearían que se les consulte respecto a las preferencias del menú diario que garanticen su ingesta, nutrientes de acuerdo con cada caso y satisfacción.

Tercera: Respecto al servicio de lavandería, se concluye, que los adultos mayores percibieron que se sienten atendidos, que su imagen personal está cuidada, ya que, al tener su indumentaria limpia y en buen estado, contribuye a disminución de enfermedades de la piel, y se incrementa la autoestima al sentir que se preocupan por ellos.

Cuarta: Respecto a la promoción del autocuidado de la salud, se concluye, que los adultos mayores sintieron satisfacción por el servicio de acompañamiento y soporte que les brindó el personal de enfermería, cuidando de ellos, haciendo seguimiento a sus terapias, así como guía en cada una de las citas médicas, conllevando a una sensación de bienestar. También existió, sensaciones de insatisfacción ante la demora y mala atención recibida en el establecimiento de salud. El soporte económico se les brindó a través del programa social Pensión 65, favoreció a la satisfacción de sus necesidades mínimas como la compra de útiles personales y medicinas, percibiendo satisfacción y tranquilidad.

Quinta: Respecto a las emociones y vivencias en pandemia, se concluye, que los adultos mayores durante el aislamiento social iniciaron un proceso de reflexión sobre la vida, un antes y un después de pandemia, ante esta situación inesperada y en su condición de frágil y en abandono, surgieron sensaciones de incertidumbre, estrés y aburrimiento, viéndose afectados en su salud física y mental y en algunos casos con poca capacidad de resiliencia.

Sexta: Respecto al trabajo en la tercera edad, se concluye, que los adultos mayores, perciben una sensación de ambivalencia, al saber que regresarían progresivamente a la actividad laboral y social, sin embargo, al no estar seguros por dónde empezar, cómo lograrlo, qué productos ofrecer y la oferta laboral existente, condicionado a la limitación que incurre la distancia que tienen que recorrer hacia su lugar de trabajo, manifestaron su insatisfacción y preocupación, lo cual, afectaría directamente en su economía.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: El sector que ejerce rectoría sobre los adultos mayores, debe garantizar el cumplimiento de la Política Nacional Multisectorial para las Personas Adultas Mayores al 2030, cumpliendo con las metas de los indicadores del Plan Estratégico Sectoriales Multianuales-PESEM, Plan Estratégico institucional -PEI y Plan Operativo Institucional – POI, identificando y ampliando la cobertura de intervenciones que ayuden a cumplir estos objetivos.

Segunda: Se recomienda al INABIF en el marco de sus competencias, garantizar el cumplimiento del (Decreto Supremo N° 24-2021-MIMP Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley 30490 Ley de la Persona Adulta Mayor, 2021), considerando los enfoques de Ley y sus derechos fundamentales, libres de discriminación y maltrato.

Tercera: Se recomienda al INABIF, formular una demanda adicional, tomado en consideración el listado de insumos, la estructura de costos del modelo operacional del Programa Presupuestal 0142: "Acceso de Personas Adultas Mayores a Servicios Especializados", en el Producto 3000776: Personas adultas mayores atendidos involucrando al entorno familiar y social, específicamente en la Actividad 5005799 "Personas adultas mayores en situación de riesgo atendidas en Centros de Atención de Noche" con la finalidad de incrementar la demanda de atención para el 2024.

Cuarta: Se recomienda al INABIF, articular con la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, a fin de gestionar la atención oportuna y de calidad en los diferentes establecimientos de salud de su jurisdicción, y en caso de existir alguna atención que cause insatisfacción al usuario, presentar una queja y a su vez informar a la Unidad de Línea para las diligencias respectivas a nivel gerencial.

Quinta: Se recomienda a los directivos del Centro de Atención de Noche, brindar contención emocional al adulto mayor a través del equipo técnico especializado, de manera empática, conociendo sus habilidades, entendiendo sus

necesidades, percepciones y sentimientos, la escucha activa es clave para ello, asimismo, el desarrollo de la terapia ocupacional resulta importante para maximizar sus competencias funcionales y su integración a la actividad económica y social.

Sexta: Se recomienda al INABIF implementar un mecanismo, basado en la metodología de este trabajo, que recoja regularmente la satisfacción o insatisfacción de usuarios y que, a partir de esa información se realicen los ajustes correspondientes en la atención. Debería, además, definir estándares de atención y medirlos regularmente a través de listas de chequeo para garantizar su cumplimiento.

Séptima: Se recomienda a los directivos del centro de atención de noche, articular con Municipio de la Molina, para que el adulto mayor acceda a los servicios que se brindan en el Centro Integral del Adulto Mayor - CIAM, con la finalidad de que esta población tenga una participación en sociedad y reciba todos los beneficios que ofrece estos centros. De otro lado, gestionar con el municipio la participación de los adultos mayores en ferias o similares donde puedan exponer sus productos, así como, generar conocimiento de actividades productivas a fin de generar recursos económicos.

Octava: Se recomienda a los alumnos de postgrado, afianzar en estudios de la población adulta mayor, en su condición de fragilidad y vulnerabilidad, en muchos casos invisibilizada por la sociedad y donde se ha abordado pocas investigaciones.

REFERENCIAS

- Aguilar Hernández, R. Ma., Félix Alemán, A., Martínez Aguilar, Ma. D. la L., Vega Alanis, Ma. D. C., Quevedo Díaz, Ma. M., & Gutiérrez Sánchez, G. (2018). Caracterización del binomio adulto mayor-familiar de convivencia. *Enfermería Universitaria*, 6(4). <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2009.4.321>
- Álvarez-Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. *Repositorio Institucional* - *Ulima*. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818#.Y0RVTIJQ0Wg.mendeley>
- Arévalo Santa María, C. J., & Flores Ventocilla, K. M. (2018). *Calidad de vida de Población Adulta Mayor en Situación de Calle (PAMSC) a través de la restitución de derechos por parte del Programa Nacional Vida Digna (PNVD) en el periodo 2016-2017*. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13899>
- Ayay, N. T. T., Vásquez, J. G., Ramirez-López, R., & Alvarado, G. del P. P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184–1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Balcázar Nava, P. , G.-A. L.-F. N. I. , G. P. G. M. , & M. C. A. (2013). I. cualitativa. (n.d.). *Investigación cualitativa*.
- Bar-Tur, L. (2021). Fostering Well-Being in the Elderly: Translating Theories on Positive Aging to Practical Approaches. In *Frontiers in Medicine* (Vol. 8). <https://doi.org/10.3389/fmed.2021.517226>
- Bayter, L. O., Ramos, F. S., & Romero, M. C. (2018). Social responsibility and welfare of elderly people. *CIRIEC-España Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 92.
- Borda, Pablo., Dabenigno, Valeria., Freidin, Betina., & Güelman, M. (2017). *Estrategias para el análisis de datos cualitativos*. D - IIGG. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/112116>

- Bravo, M. E., & Lamus, T. (2019). Atención integral al adulto mayor en Venezuela: un proceso de reflexión desde su recorrido institucional-legal. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de La Salud. Salud y Vida*, 3(5). <https://doi.org/10.35381/s.v.v3i5.258>
- Bravo, X. R., & Osorio, B. (2017). Criterios de Calidad y Rigor en la metodología Cualitativa. *Gac Pedagógica*, 36, 62–74. https://www.researchgate.net/profile/Belkys-Osorio/publication/337428163_Criterios_de_Calidad_y_Rigor_en_la_Metodologia_Cualitativa/links/5dd6e56f299bf10c5a26bb14/Criterios-de-Calidad-y-Rigor-en-la-Metodologia-Cualitativa.pdf
- Cárdenas Rumazo, J., & Cedeño Barreto, M. (2018). Intervención del trabajo social en los programas de atención al adulto mayor en los centros geriátricos en la ciudad de Portoviejo. *Caribeña de Ciencias Sociales*, julio. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/07/trabajo-social-geriatricos.html>
- Carranza Acevedo, R., & Romero Herrera, J. (n.d.). *La pensión como una medida de protección social para reducir la desigualdad. Repensando el sistema peruano Pension as a measure of social protection to reduce inequality. Rethinking the peruvian system.*
- Castillo Sanguino, N. (2020). Fenomenología como método de investigación cualitativa: preguntas desde la práctica investigativa. *Revista Latinoamericana de Metodología de La Investigación Social*, 10(20), 7–18. <https://www.researchgate.net/publication/344659548>
- Caycho-Rodríguez, T., Ventura-León, J., García-Cadena, C. H., Tomás, J. M., Domínguez-Vergara, J., Daniel, L., & Arias-Gallegos, W. Y. L. (2018). Psychometric evidence of a brief measure of resilience in non-institutionalized Peruvian older adults. *Psychosocial Intervention*, 27(2). <https://doi.org/10.5093/pi2018a6>
- Caypa Altare, A. G., Redondo Cano, A., Caypa Altare, A. G., & Redondo Cano, A. (2020). Calidad del servicio en residencias para mayores. Análisis de un caso en la Comunidad Valenciana. *Gerokomos*, 31(3), 136–140. <https://doi.org/10.4321/S1134-928X2020000300003>

- Ceballos Vizcaíno, E., Ortega González, J. E., Morocho Núñez, E. W., & Bolaños Sarauz, D. A. (2019). Calidad de los servicios sociales gerontológicos en las ciudades de Ibarra, Atuntaqui y Cotacachi – provincia de Imbabura. *SATHIRI*, 14(2). <https://doi.org/10.32645/13906925.890>
- CEPAL, C. E. para A. L. y el C. (2018). Envejecimiento, personas mayores y agenda 2030 para el desarrollo sostenible: perspectiva regional y de derechos humanos. In *Libros de la CEPAL*. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/44369>
- Escudero, C. L., Liliana, S., & Cortez Suárez, A. (n.d.). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*.
- Fernandez, E. (2015). Calidad en atención a usuarios de la administración pública. *Universidad Fraternidad de Agrupaciones Santo Tomás de Aquino*.
- Fernández-Daza, M., & Martín-Carbonell, M. (2019). Manual Básico Para La Evaluación Psicológica De Adultos Mayores Institucionalizados Y Sus Familias. In *Academia.Edu* (Issue October).
- Flores, M., Hernández, D., Vega, M., Cervantes, G., Meza, I., & Valle, M. (2017). Transición del adulto mayor productivo al envejecimiento activo. *RevSaljal*, 1(1).
- Gaibor, D. M., Auquilla, J. Y., Sinche, N. P., & Paredes, N. V. (2021). Stories of the elderly in relation to Katharine Kolcaba's Theory (Chillanes-Ecuador). *Journal of Advanced Pharmacy Education and Research*, 11(1). <https://doi.org/10.51847/rl1a4hm>
- Gonzales, J. A. P. (2019). La consideración jurídica del adulto mayor y su problemática en el Perú. *REVISTA DE DERECHO*, 4(1), 61–78. <http://revistas.unap.edu.pe/rd/index.php/rd/article/view/32>
- González, E. J. L., Macías, Y. C., Quiñones, J. A. D., Cabrera, E. L., González, A. M. G., & López, G. J. (2019). Aproximación a la autoevaluación de la calidad percibida en los servicios de atención al adulto mayor. *MediSur*, 17(3), 393–406. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2019000300393

- González, E. J. L., Martínez, T. E., & de Armas, M. P. (2021). Evaluación de la calidad percibida en los servicios de atención al adulto mayor. *RILCO DS: Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, 21, 6.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., María del Pilar Baptista Lucio, D., & Méndez Valencia Christian Paulina Mendoza Torres, S. (n.d.). *Con la colaboración de*.
- Huijjer, H. A. S., Bejjani, R., & Fares, S. (2019). Quality of care, spirituality, relationships and finances in older adult palliative care patients in Lebanon. *Annals of Palliative Medicine*, 8(5). <https://doi.org/10.21037/apm.2019.09.08>
- Jijón Vásquez, R. J., & Blanco, M. R. (2018). Mejoramiento del cuidado de la salud de adultos mayores en una unidad de atención gerontológica. *Enfermería Investiga: Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión*, 3(1, Mar). <https://doi.org/10.29033/ei.v3n1.2018.04>
- Kwon, J.-S., Lee, S. H., Lee, K. M., & Lee, Y. (2016). Study on Energy and Nutrient Intake and Food Preference of the Elderly in Care Facilities. *Korean Journal of Community Nutrition*, 21(2). <https://doi.org/10.5720/kjcn.2016.21.2.200>
- Lam, H. Y., Ho, G. T. S., Mo, D. Y., & Tang, V. (2021). Enhancing data-driven elderly appointment services in domestic care communities under COVID-19. *Industrial Management and Data Systems*. <https://doi.org/10.1108/IMDS-07-2020-0392>
- Lewis, C., & Buffel, T. (2020). Aging in place and the places of aging: A longitudinal study. *Journal of Aging Studies*, 54. <https://doi.org/10.1016/j.jaging.2020.100870>
- López González, E., Cabrera Macias, Y., López Cabrera, E., & Puerto Becerra, A. (2018). Calidad percibida en servicios de asistencia al adulto mayor. *Medisur*, 16(3).
- Maciel, P. K., Peters, C. W., Lange, C., Castro, D. S. P., Braga, J. N. da R., & Stolz, P. V. (2020). Accessibility and satisfaction of the elderly living in rural areas in

- relation to the health services. *Acta Scientiarum - Health Sciences*, 42(1).
<https://doi.org/10.4025/actascihealthsci.v42i1.48896>
- Malone, J., & Dadswell, A. (2018). The role of religion, spirituality and/or belief in positive ageing for older adults. *Geriatrics (Switzerland)*, 3(2).
<https://doi.org/10.3390/geriatrics3020028>
- Medina Roman, I. E., Rodríguez, A. C., Marín Muñoz, I. A., Córdova Ramírez, P. J., Hernández Solano, N. E., Mireles Hernández, M. F., & García Ramos, P. Y. (2016a). Trabajo y vejez: Significado del trabajo para los adultos mayores de Guadalajara. *Investigación y Práctica En Psicología Del Desarrollo*, 2.
<https://doi.org/10.33064/ippd2688>
- Medina Roman, I. E., Rodríguez, A. C., Marín Muñoz, I. A., Córdova Ramírez, P. J., Hernández Solano, N. E., Mireles Hernández, M. F., & García Ramos, P. Y. (2016b). Trabajo y vejez: Significado del trabajo para los adultos mayores de Guadalajara. *Investigación y Práctica En Psicología Del Desarrollo*, 2, 186–200. <https://doi.org/10.33064/ippd2688>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21–26.
<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085/2226>
- Moquillaza-Risco, M., León, E., Dongo, M., & Munayco, C. v. (2015). Características sociodemográficas y de salud de los adultos mayores en situación de calle en Lima, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 32(4), 693–700. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000400010&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Pérez Santana, D., Reyes González, Y., del Castillo Ochoa, S., & López Rabelo, Y. (2020). Evaluación del estado nutricional de un grupo de ancianos. *QhaliKay. Revista de Ciencias de La Salud ISSN: 2588-0608*, 4(2).
<https://doi.org/10.33936/qkracs.v4i2.2727>

- Pinilla Cárdenas, M. A., Ortiz Álvarez, M. A., & Suárez-Escudero, J. C. (2022). Adulto mayor: envejecimiento, discapacidad, cuidado y centros día. Revisión de tema. *Salud Uninorte*, 37(02). <https://doi.org/10.14482/sun.37.2.618.971>
- Qian, Y., Qin, W., Zhou, C., Ge, D., Zhang, L., & Sun, L. (2018). Utilisation willingness for institutional care by the elderly: A comparative study of empty nesters and non-empty nesters in Shandong, China. *BMJ Open*, 8(8). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-022324>
- Robledo Marín, C. A., & Orejuela Gómez, J. J. (2021). Teorías de la sociología del envejecimiento y la vejez. *Revista Guillermo de Ockham*, 18(1). <https://doi.org/10.21500/22563202.4660>
- Tarrés Chamorro, S. (2020). Vejez y sociedad multicultural. *Gazeta de Antropología*. <https://doi.org/10.30827/digibug.7390>
- Vasilachis, I. (2006). Estrategias de investigación cualitativa. In *Gedisa: Vol. I*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Vélez, E. E. E., Centeno, M. R. F., Zevallos, M. G. V., & Vélez, J. A. S. (2019). El envejecimiento del adulto mayor y sus principales características. *RECIMUNDO: Revista Científica de La Investigación y El Conocimiento*, 3(1), 58–74. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6788154>
- Víctor Miguel Niño Rojas. (2011). *Metodología de la Investigación*. Ediciones de la U.
- Wang, D., Zhang, H., Ren, H., & Luo, Y. (2018). Qualitative analyses of lived experience for residents in the Elderly Care Departments at the community health service centres in Southwestern China. *Health and Social Care in the Community*, 26(1). <https://doi.org/10.1111/hsc.12490>
- Wattanasaovaluk, K. (2021). The Economic Significance of Work Experience for Elderly Employment in Thailand. *Journal of Population and Social Studies*, 29. <https://doi.org/10.25133/JPSSv292021.006>
- Zendehtalab, H. R., Vanaki, Z., & Memarian, R. (2021). Improving the Quality of Geriatric Care for the Healthy Elderly in a Comprehensive Health Centers in

Iran. *Iranian Journal of Ageing*, 15(4).
<https://doi.org/10.32598/SIJA.15.4.2881.1>

Zeng, Y., Que, S., Lin, C., & Fang, Y. (2021). The Expected Demand for Elderly Care Services and Anticipated Living Arrangements Among the Oldest Old in China Based on the Andersen Model. *Frontiers in Public Health*, 9. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.715586>

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de Categorización

TITULO: Calidad de los servicios en el Centro de Atención de Noche para personas adultas mayores				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	CATEGORÍA Y SUB-CATEGORÍAS		
¿Cuál es la apreciación del adulto mayor respecto a la calidad de los servicios en el Centro de Atención de Noche?	Conocer la apreciación de los adultos mayores respecto a la calidad del servicio que se brinda en Centro de Atención de Noche	Categorías	Subcategorías	Códigos
		<p>PROBLEMA ESPECIFICO</p> <p>¿Cree que se cumple con la calidad del servicio de alojamiento en el Centro de Atención de Noche dirigido a las personas adultas mayores?</p> <p>¿Cree que se cumple con la calidad del servicio alimentario en el Centro de Atención de Noche dirigido a las personas adultas mayores?</p> <p>¿Cree que cumple con la calidad del servicio de lavandería en el Centro de Atención de Noche dirigido a las personas adultas mayores?</p> <p>¿Cree que cumple con la calidad del servicio de la promoción del autocuidado de la salud en el Centro de Atención de Noche dirigido a las personas adultas mayores?</p>	<p>OBJETIVO ESPECIFICO</p> <p>Conocer la apreciación del adulto mayor respecto a la calidad del servicio de alojamiento que se brinda en el Centro de Atención de Noche</p> <p>Conocer la apreciación del adulto mayor respecto a la calidad del servicio alimentario que se brinda en el Centro de Atención de Noche</p> <p>Conocer la apreciación del adulto mayor respecto a la calidad del servicio de lavandería que se brinda en el Centro de Atención de Noche</p> <p>Conocer la apreciación del adulto mayor respecto a la calidad del servicio de la promoción del autocuidado de la salud que se brinda en el Centro de Atención de Noche</p>	Calidad del servicio dirigido a las personas adultas mayores
Servicio Alimentario	Comida fría, desayuno, almuerzo cena, menú, nutricionista			
Servicio de lavandería	Atención, buen servicio, contento, falta de respeto			
Promoción del autocuidado de la salud	Pensión, 65, demora en la atención, desarrollo de habilidades, bienestar			
SUB-CATEGORÍAS EMERGENTES				
		Categorías	Subcategorías	Códigos
		Calidad del servicio dirigido a las personas adultas mayores	Emociones y vivencias en pandemia	Aburrido, encierro, estrés, pandemia, incertidumbre
			Trabajo en la tercera edad	Autovalente, directora, dinero, distancia, experiencia.

Anexo N° 2: Guía de entrevista

MOMENTO DE INTERACCIÓN INICIAL: Este acercamiento es con la finalidad de interactuar y conocer tu opinión referidas a la apreciación que tienes con relación a la calidad del servicio en el Centro de Atención de Noche.		
Saludos al entrevistado: Buen día ¿Cómo me te va?, ¿Cuál es tu nombre?, ¿Cómo deseas que te llame?		
Propósito de la entrevista: El propósito de la entrevista es obtener información relacionada sobre la apreciación que tienes con relación a la calidad del servicio en el Centro de Atención de Noche.		
MOMENTO DE DESARROLLO: Inicio de la entrevista		
Quiero conversar contigo sobre la apreciación que tienes con relación a la calidad del servicio en el Centro de Atención de Noche.		
Categorías	Subcategorías	Ítems
Calidad del servicio dirigido a las personas adultas mayores	Alojamiento en el horario nocturno	1. ¿Cuál es tu apreciación con relación al servicio del alojamiento ofertado por el Centro de atención de Noche en la actualidad?
	Servicio Alimentario	2. ¿Cuál es tu apreciación sobre el servicio alimentario que se brinda en el Centro de atención de Noche?
	Servicio de lavandería	3. ¿Cuál es tu opinión del servicio de lavandería ofertado por el Centro de atención de Noche?
	Promoción del autocuidado de la salud	4. ¿Desde tu experiencia cómo es el servicio de salud?
MOMENTO DE CIERRE: Reflexiones y consideraciones finales acerca de la entrevista.		
5. Cuéntame tu experiencia en el Centro de Atención de Noche antes y después de pandemia.		
6. ¿Cómo es tu vida como adulto mayor?		
7. ¿Desde tu experiencia qué cree que se debería mejorar en el servicio?		

Anexo N° 3: Consentimiento informado.

ASENTIMIENTO INFORMADO

Institución:	Escuela de Post Grado – Universidad César Vallejo
Nombre del investigador:	Erika Gonzales Flores
Título de proyecto:	Calidad de los servicios en el Centro de Atención de Noche para personas adultas mayores

Estimado/a participante,

Hola mi nombre es Erika Gonzales Flores y trabajo en el sector público. Actualmente me encuentro realizando un estudio para conocer acerca de tu opinión respecto a la Calidad de los servicios en el Centro de Atención de Noche y para ello deseo pedirte que me apoyes.

El Objeto del estudio es: Conocer la apreciación de los adultos mayores respecto a la calidad del servicio que se brinda en Centro de Atención de Noche

Tu participación en el estudio consistiría en responder preguntas sobre el tema mencionado, así como narrar tus experiencias, percepciones, emociones y opiniones, por tal motivo, a fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación y tomar fotos a continuación te doy unas pautas:

1. La investigación del presente estudio es una investigación básica, se aplica el diseño de la investigación fenomenológica, el cual tiene como propósito analizar tu posición y opinión, permitiendo conocer tu punto de vista respecto a los servicios que se prestan en el Centro de Atención de Noche.
2. El instrumento para utilizar será una entrevista, la cual será grabada manteniendo tu anonimato, de modo que pueda transcribir después las ideas que hayas expresado.
3. La aplicación de la entrevista cuenta con la autorización de la directora del Centro de Atención de Noche.
4. Se tomará algunas fotos para efectos de estudio de la presente investigación.
5. La entrevista tomará aproximadamente entre 45 y 60 minutos.
6. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de la tesis.
7. De ser el caso y si fuera necesario me contactaré contigo para una nueva entrevista.
8. La entrevista se realizará en un ambiente privado dentro del Centro de Atención de Noche.
9. La grabación será almacenada únicamente por la investigadora en su computadora personal hasta la publicación de la investigación. Al finalizar este periodo, la información será borrada.
10. Su participación en la investigación es completamente **voluntaria**. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación
11. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas; guardando el principio de confidencialidad.
12. Puedes interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio.
13. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.
14. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérmelo saber o de no responderlas.
15. La presente investigación no incurre en algún tipo de riesgo.
16. Tu participación no incurre en gastos, por tal motivo se asegura la cobertura total de los costos de la actividad.
17. Se han adoptado todas las medidas que sean necesarias para garantizar tu salud e

informe ejecutivo con los resultados de la tesis.

18. En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: egonzalesf180@ucvvirtual.edu.pe o al número 950-305-495

Desde ya le agradezco su participación

Si aceptas participar, te pido que por favor pongas una (✓) en el cuadro donde dice "Sí quiero participar" y escribe tus datos.

Si no quieres participar, por favor pongas una (✓) en el cuadro donde dice "No quiero participar" y escribe tus datos.

Sí quiero participar

No quiero participar

Nombre: Antonio Roper Vasquez

N°Teléfono: -

Edad: 83 Sexo (F) (M)

Tiempo de permanencia en el CAN: 3 años

Tienes alguna discapacidad (SI) (NO)

En caso de ser afirmativa: ¿De qué tipo?

¿Actualmente trabajas? (SI) (NO)

En caso de ser afirmativa: ¿Donde?

Lima, 22 de octubre de 2022.

Antonio Roper Vasquez

Nombre, Firma y DNI

ASENTIMIENTO INFORMADO

Institución:	Escuela de Post Grado – Universidad César Vallejo
Nombre del investigador:	Erika Gonzales Flores
Título de proyecto:	Calidad de los servicios en el Centro de Atención de Noche para personas adultas mayores

Estimado/a participante,

Hola mi nombre es Erika Gonzales Flores y trabajo en el sector público. Actualmente me encuentro realizando un estudio para conocer acerca de tu opinión respecto a la Calidad de los servicios en el Centro de Atención de Noche y para ello deseo pedirte que me apoyes.

El Objeto del estudio es: Conocer la apreciación de los adultos mayores respecto a la calidad del servicio que se brinda en Centro de Atención de Noche

Tu participación en el estudio consistiría en responder preguntas sobre el tema mencionado, así como narrar tus experiencias, percepciones, emociones y opiniones, por tal motivo, a fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación y tomar fotos a continuación te doy unas pautas:

1. La investigación del presente estudio es una investigación básica, se aplica el diseño de la investigación fenomenológica, el cual tiene como propósito analizar tu posición y opinión, permitiendo conocer tu punto de vista respecto a los servicios que se prestan en el Centro de Atención de Noche.
2. El instrumento para utilizar será una entrevista, la cual será grabada manteniendo tu anonimato, de modo que pueda transcribir después las ideas que hayas expresado.
3. La aplicación de la entrevista cuenta con la autorización de la directora del Centro de Atención de Noche.
4. Se tomará algunas fotos para efectos de estudio de la presente investigación.
5. La entrevista tomará aproximadamente entre 45 y 60 minutos.
6. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de la tesis.
7. De ser el caso y si fuera necesario me contactaré contigo para una nueva entrevista.
8. La entrevista se realizará en un ambiente privado dentro del Centro de Atención de Noche.
9. La grabación será almacenada únicamente por la investigadora en su computadora personal hasta la publicación de la investigación. Al finalizar este periodo, la información será borrada.
10. Su participación en la investigación es completamente **voluntaria**. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación
11. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas; guardando el principio de confidencialidad.
12. Puedes interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio.
13. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.
14. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérmelo saber o de no responderlas.
15. La presente investigación no incurre en algún tipo de riesgo.
16. Tu participación no incurre en gastos, por tal motivo se asegura la cobertura total de los costos de la actividad.
17. Se han adoptado todas las medidas que sean necesarias para garantizar tu salud e

informe ejecutivo con los resultados de la tesis.

18. En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: egonzalesf80@ucvvirtual.edu.pe o al número 950-305-495

Desde ya le agradezco su participación

Si aceptas participar, te pido que por favor pongas una (✓) en el cuadro donde dice "Si quiero participar" y escribe tus datos.

Si no quieres participar, por favor pongas una (✓) en el cuadro donde dice "No quiero participar" y escribe tus datos.

Si quiero participar

No quiero participar

Nombre: Antonio Blumán Baraona

N° Telefónico: -

Edad: 72 Sexo (F) (M)

Tiempo de permanencia en el CAN: 5 años

Tienes alguna discapacidad (SI) (NO)
En caso de ser afirmativa: ¿De qué tipo?

¿Actualmente trabajas? (SI) (NO)
En caso de ser afirmativa: ¿Donde?

Lima, 29 de octubre de 2022



Nombre, Firma y DNI

28415087

ASENTIMIENTO INFORMADO

Institución:	Escuela de Post Grado – Universidad César Vallejo
Nombre del investigador:	Erika Gonzales Flores
Título de proyecto:	Calidad de los servicios en el Centro de Atención de Noche para personas adultas mayores

Estimado/a participante,

Hola mi nombre es Erika Gonzales Flores y trabajo en el sector público. Actualmente me encuentro realizando un estudio para conocer acerca de tu opinión respecto a la Calidad de los servicios en el Centro de Atención de Noche y para ello deseo pedirte que me apoyes.

El Objeto del estudio es: Conocer la apreciación de los adultos mayores respecto a la calidad del servicio que se brinda en Centro de Atención de Noche

Tu participación en el estudio consistiría en responder preguntas sobre el tema mencionado, así como narrar tus experiencias, percepciones, emociones y opiniones, por tal motivo, a fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación y tomar fotos a continuación te doy unas pautas:

1. La investigación del presente estudio es una investigación básica, se aplica el diseño de la investigación fenomenológica, el cual tiene como propósito analizar tu posición y opinión, permitiendo conocer tu punto de vista respecto a los servicios que se prestan en el Centro de Atención de Noche.
2. El instrumento para utilizar será una entrevista, la cual será grabada manteniendo tu anonimato, de modo que pueda transcribir después las ideas que hayas expresado.
3. La aplicación de la entrevista cuenta con la autorización de la directora del Centro de Atención de Noche.
4. Se tomará algunas fotos para efectos de estudio de la presente investigación.
5. La entrevista tomará aproximadamente entre 45 y 60 minutos.
6. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de la tesis.
7. De ser el caso y si fuera necesario me contactaré contigo para una nueva entrevista.
8. La entrevista se realizará en un ambiente privado dentro del Centro de Atención de Noche.
9. La grabación será almacenada únicamente por la investigadora en su computadora personal hasta la publicación de la investigación. Al finalizar este periodo, la información será borrada.
10. Su participación en la investigación es completamente **voluntaria**. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación
11. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas; guardando el principio de confidencialidad.
12. Puedes interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio.
13. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.
14. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérmelo saber o de no responderlas.
15. La presente investigación no incurre en algún tipo de riesgo.
16. Tu participación no incurre en gastos, por tal motivo se asegura la cobertura total de los costos de la actividad.
17. Se han adoptado todas las medidas que sean necesarias para garantizar tu salud e

Informe ejecutivo con los resultados de la tesis.

18. En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: egonzalesf80@ucvvirtual.edu.pe o al número 950-305-495

Desde ya le agradezco su participación

Si aceptas participar, te pido que por favor pongas una (✓) en el cuadro donde dice "Si quiero participar" y escribe tus datos.

Si no quieres participar, por favor pongas una (✓) en el cuadro donde dice "No quiero participar" y escribe tus datos.

Si quiero participar

No quiero participar

Nombre: Claudio Ortigas Nozaveilla,

N°Teléfono: 983212595.

Edad: 35 Sexo (F) (M) (M)

Tiempo de permanencia en el CAN: 7 años

Tienes alguna discapacidad (SI) (NO) (NO)

En caso de ser afirmativa: ¿De qué tipo?

¿Actualmente trabajas? (SI) (NO) (SI)

En caso de ser afirmativa: ¿Donde? Pinter / choper

Lima, 12 de noviembre de 2022

Claudio Ortigas Nozaveilla
Nombre, Firma y DNI 07889690

ASENTIMIENTO INFORMADO

Institución:	Escuela de Post Grado – Universidad César Vallejo
Nombre del investigador:	Erika Gonzales Flores
Título de proyecto:	Calidad de los servicios en el Centro de Atención de Noche para personas adultas mayores

Estimado/a participante,

Hola mi nombre es Erika Gonzales Flores y trabajo en el sector público. Actualmente me encuentro realizando un estudio para conocer acerca de tu opinión respecto a la Calidad de los servicios en el Centro de Atención de Noche y para ello deseo pedirte que me apoyes.

El Objeto del estudio es: Conocer la apreciación de los adultos mayores respecto a la calidad del servicio que se brinda en Centro de Atención de Noche

Tu participación en el estudio consistiría en responder preguntas sobre el tema mencionado, así como narrar tus experiencias, percepciones, emociones y opiniones, por tal motivo, a fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación y tomar fotos a continuación te doy unas pautas:

1. La investigación del presente estudio es una investigación básica, se aplica el diseño de la investigación fenomenológica, el cual tiene como propósito analizar tu posición y opinión, permitiendo conocer tu punto de vista respecto a los servicios que se prestan en el Centro de Atención de Noche.
2. El instrumento para utilizar será una entrevista, la cual será grabada manteniendo tu anonimato, de modo que pueda transcribir después las ideas que hayas expresado.
3. La aplicación de la entrevista cuenta con la autorización de la directora del Centro de Atención de Noche.
4. Se tomará algunas fotos para efectos de estudio de la presente investigación.
5. La entrevista tomará aproximadamente entre 45 y 60 minutos.
6. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de la tesis.
7. De ser el caso y si fuera necesario me contactaré contigo para una nueva entrevista.
8. La entrevista se realizará en un ambiente privado dentro del Centro de Atención de Noche.
9. La grabación será almacenada únicamente por la investigadora en su computadora personal hasta la publicación de la investigación. Al finalizar este periodo, la información será borrada.
10. Su participación en la investigación es completamente **voluntaria**. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación
11. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas; guardando el principio de confidencialidad.
12. Puedes interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio.
13. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.
14. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérmelo saber o de no responderlas.
15. La presente investigación no incurre en algún tipo de riesgo.
16. Tu participación no incurre en gastos, por tal motivo se asegura la cobertura total de los costos de la actividad.
17. Se han adoptado todas las medidas que sean necesarias para garantizar tu salud e

informe ejecutivo con los resultados de la tesis.

18. En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: egonzalesf180@ucvvirtual.edu.pe o al número 950-305-495

Desde ya le agradezco su participación

Si aceptas participar, te pido que por favor pongas una (✓) en el cuadro donde dice "Si quiero participar" y escribe tus datos.

Si no quieres participar, por favor pongas una (✓) en el cuadro donde dice "No quiero participar" y escribe tus datos.

Sí quiero participar

No quiero participar

Nombre: Felix Antenor Aguirre Palomino

N°Teléfono: 971-601-859

Edad: 76 Sexo (F) (M) M

Tiempo de permanencia en el CAN: 90 años

Tienes alguna discapacidad (SI) (NO) NO

En caso de ser afirmativa: ¿De qué tipo?

¿Actualmente trabajas? (SI) (NO)

En caso de ser afirmativa: ¿Donde? tapicero, Centro de Jirón

Lima, 29 de octubre de 2022



Nombre, Firma y DNI

Felix Aguirre Palomino

062 672 08

ASENTIMIENTO INFORMADO

Institución:	Escuela de Post Grado – Universidad César Vallejo
Nombre del investigador:	Erika Gonzales Flores
Título de proyecto:	Calidad de los servicios en el Centro de Atención de Noche para personas adultas mayores

Estimado/a participante,

Hola mi nombre es Erika Gonzales Flores y trabajo en el sector público. Actualmente me encuentro realizando un estudio para conocer acerca de tu opinión respecto a la Calidad de los servicios en el Centro de Atención de Noche y para ello deseo pedirte que me apoyes.

El Objeto del estudio es: Conocer la apreciación de los adultos mayores respecto a la calidad del servicio que se brinda en Centro de Atención de Noche

Tu participación en el estudio consistiría en responder preguntas sobre el tema mencionado, así como narrar tus experiencias, percepciones, emociones y opiniones, por tal motivo, a fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación y tomar fotos a continuación te doy unas pautas:

1. La investigación del presente estudio es una investigación básica, se aplica el diseño de la investigación fenomenológica, el cual tiene como propósito analizar tu posición y opinión, permitiendo conocer tu punto de vista respecto a los servicios que se prestan en el Centro de Atención de Noche.
2. El instrumento para utilizar será una entrevista, la cual será grabada manteniendo tu anonimato, de modo que pueda transcribir después las ideas que hayas expresado.
3. La aplicación de la entrevista cuenta con la autorización de la directora del Centro de Atención de Noche.
4. Se tomará algunas fotos para efectos de estudio de la presente investigación.
5. La entrevista tomará aproximadamente entre 45 y 60 minutos.
6. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de la tesis.
7. De ser el caso y si fuera necesario me contactaré contigo para una nueva entrevista.
8. La entrevista se realizará en un ambiente privado dentro del Centro de Atención de Noche.
9. La grabación será almacenada únicamente por la investigadora en su computadora personal hasta la publicación de la investigación. Al finalizar este periodo, la información será borrada.
10. Su participación en la investigación es completamente **voluntaria**. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación
11. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas; guardando el principio de confidencialidad.
12. Puedes interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio.
13. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.
14. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérmelo saber o de no responderlas.
15. La presente investigación no incurre en algún tipo de riesgo.
16. Tu participación no incurre en gastos, por tal motivo se asegura la cobertura total de los costos de la actividad.
17. Se han adoptado todas las medidas que sean necesarias para garantizar tu salud e

informe ejecutivo con los resultados de la tesis.

18. En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: egonzalesf80@ucvvirtual.edu.pe o al número 950-305-495

Desde ya le agradezco su participación

Si aceptas participar, te pido que por favor pongas una (✓) en el cuadro donde dice "Si quiero participar" y escribe tus datos.

Si no quieres participar, por favor pongas una (✓) en el cuadro donde dice "No quiero participar" y escribe tus datos.

Sí quiero participar

No quiero participar

Nombre: Quirónes Batista Walter

N°Teléfono: -

Edad: 20 Sexo (F) (M)

Tiempo de permanencia en el CAN: 9 años

Tienes alguna discapacidad (SI) (NO) NO

En caso de ser afirmativa: ¿De qué tipo?

¿Actualmente trabajas? (SI) (NO) NO

En caso de ser afirmativa: ¿Donde?

Lima, 12 de noviembre de 2022.

No sabe leer ni escribir

Nombre, Firma y DNI

ASENTIMIENTO INFORMADO

Institución:	Escuela de Post Grado – Universidad César Vallejo
Nombre del investigador:	Erika Gonzales Flores
Título de proyecto:	Calidad de los servicios en el Centro de Atención de Noche para personas adultas mayores

Estimado/a participante,

Hola mi nombre es Erika Gonzales Flores y trabajo en el sector público. Actualmente me encuentro realizando un estudio para conocer acerca de tu opinión respecto a la Calidad de los servicios en el Centro de Atención de Noche y para ello deseo pedirte que me apoyes.

El Objeto del estudio es: Conocer la apreciación de los adultos mayores respecto a la calidad del servicio que se brinda en Centro de Atención de Noche

Tu participación en el estudio consistiría en responder preguntas sobre el tema mencionado, así como narrar tus experiencias, percepciones, emociones y opiniones, por tal motivo, a fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación y tomar fotos a continuación te doy unas pautas:

1. La investigación del presente estudio es una investigación básica, se aplica el diseño de la investigación fenomenológica, el cual tiene como propósito analizar tu posición y opinión, permitiendo conocer tu punto de vista respecto a los servicios que se prestan en el Centro de Atención de Noche.
2. El instrumento para utilizar será una entrevista, la cual será grabada manteniendo tu anonimato, de modo que pueda transcribir después las ideas que hayas expresado.
3. La aplicación de la entrevista cuenta con la autorización de la directora del Centro de Atención de Noche.
4. Se tomará algunas fotos para efectos de estudio de la presente investigación.
5. La entrevista tomará aproximadamente entre 45 y 60 minutos.
6. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de la tesis.
7. De ser el caso y si fuera necesario me contactaré contigo para una nueva entrevista.
8. La entrevista se realizará en un ambiente privado dentro del Centro de Atención de Noche.
9. La grabación será almacenada únicamente por la investigadora en su computadora personal hasta la publicación de la investigación. Al finalizar este periodo, la información será borrada.
10. Su participación en la investigación es completamente **voluntaria**. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación
11. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas; guardando el principio de confidencialidad.
12. Puedes interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio.
13. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.
14. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérmelo saber o de no responderlas.
15. La presente investigación no incurre en algún tipo de riesgo.
16. Tu participación no incurre en gastos, por tal motivo se asegura la cobertura total de los costos de la actividad.
17. Se han adoptado todas las medidas que sean necesarias para garantizar tu salud e

integridad mientras participas de la actividad.

18. Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, le enviaremos un informe ejecutivo con los resultados de la tesis.

19. En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: egonzalesf80@ucvvirtual.edu.pe o al número 950-305-495

Desde ya le agradezco su participación

Si aceptas participar, te pido que por favor pongas una (✓) en el cuadro donde dice "Si quiero participar" y escribe tus datos.

Si no quieres participar, por favor pongas una (✓) en el cuadro donde dice "No quiero participar" y escribe tus datos.

Sí quiero participar

No quiero participar

Nombre: Jorge Evaristo Caballero cel: 948115920

Edad: 75 Sexo (F) (M)

Tiempo de permanencia en el CAN: 3 años

Tienes alguna discapacidad (SI) (NO)

En caso de ser afirmativa: ¿De qué tipo? mótoro, limitación movilidad brazo derecho

¿Actualmente trabajas? (SI) (NO)

En caso de ser afirmativa: ¿Donde?

Antes de pandemia trabajaba en limpieza.

Lima, 26 de octubre de 2022.

no sabe leer, ni escribir

Nombre, Firma y DNI

ASENTIMIENTO INFORMADO

Institución:	Escuela de Post Grado – Universidad César Vallejo
Nombre del investigador:	Erika Gonzales Flores
Título de proyecto:	Calidad de los servicios en el Centro de Atención de Noche para personas adultas mayores

Estimado/a participante,

Hola mi nombre es Erika Gonzales Flores y trabajo en el sector público. Actualmente me encuentro realizando un estudio para conocer acerca de tu opinión respecto a la Calidad de los servicios en el Centro de Atención de Noche y para ello deseo pedirte que me apoyes.

El Objeto del estudio es: Conocer la apreciación de los adultos mayores respecto a la calidad del servicio que se brinda en Centro de Atención de Noche

Tu participación en el estudio consistiría en responder preguntas sobre el tema mencionado, así como narrar tus experiencias, percepciones, emociones y opiniones, por tal motivo, a fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación y tomar fotos a continuación te doy unas pautas:

1. La investigación del presente estudio es una investigación básica, se aplica el diseño de la investigación fenomenológica, el cual tiene como propósito analizar tu posición y opinión, permitiendo conocer tu punto de vista respecto a los servicios que se prestan en el Centro de Atención de Noche.
2. El instrumento para utilizar será una entrevista, la cual será grabada manteniendo tu anonimato, de modo que pueda transcribir después las ideas que hayas expresado.
3. La aplicación de la entrevista cuenta con la autorización de la directora del Centro de Atención de Noche.
4. Se tomará algunas fotos para efectos de estudio de la presente investigación.
5. La entrevista tomará aproximadamente entre 45 y 60 minutos.
6. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de la tesis.
7. De ser el caso y si fuera necesario me contactaré contigo para una nueva entrevista.
8. La entrevista se realizará en un ambiente privado dentro del Centro de Atención de Noche.
9. La grabación será almacenada únicamente por la investigadora en su computadora personal hasta la publicación de la investigación. Al finalizar este periodo, la información será borrada.
10. Su participación en la investigación es completamente **voluntaria**. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación
11. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas; guardando el principio de confidencialidad.
12. Puedes interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio.
13. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.
14. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérmelo saber o de no responderlas.
15. La presente investigación no incurre en algún tipo de riesgo.
16. Tu participación no incurre en gastos, por tal motivo se asegura la cobertura total de los costos de la actividad.
17. Se han adoptado todas las medidas que sean necesarias para garantizar tu salud e

ASENTIMIENTO INFORMADO

Institución:	Escuela de Post Grado – Universidad César Vallejo
Nombre del investigador:	Erika Gonzales Flores
Título de proyecto:	Calidad de los servicios en el Centro de Atención de Noche para personas adultas mayores

Estimado/a participante,

Hola mi nombre es Erika Gonzales Flores y trabajo en el sector público. Actualmente me encuentro realizando un estudio para conocer acerca de tu opinión respecto a la Calidad de los servicios en el Centro de Atención de Noche y para ello deseo pedirte que me apoyes.

El Objeto del estudio es: Conocer la apreciación de los adultos mayores respecto a la calidad del servicio que se brinda en Centro de Atención de Noche

Tu participación en el estudio consistiría en responder preguntas sobre el tema mencionado, así como narrar tus experiencias, percepciones, emociones y opiniones, por tal motivo, a fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación y tomar fotos a continuación te doy unas pautas:

1. La investigación del presente estudio es una investigación básica, se aplica el diseño de la investigación fenomenológica, el cual tiene como propósito analizar tu posición y opinión, permitiendo conocer tu punto de vista respecto a los servicios que se prestan en el Centro de Atención de Noche.
2. El instrumento para utilizar será una entrevista, la cual será grabada manteniendo tu anonimato, de modo que pueda transcribir después las ideas que hayas expresado.
3. La aplicación de la entrevista cuenta con la autorización de la directora del Centro de Atención de Noche.
4. Se tomará algunas fotos para efectos de estudio de la presente investigación.
5. La entrevista tomará aproximadamente entre 45 y 60 minutos.
6. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de la tesis.
7. De ser el caso y si fuera necesario me contactaré contigo para una nueva entrevista.
8. La entrevista se realizará en un ambiente privado dentro del Centro de Atención de Noche.
9. La grabación será almacenada únicamente por la investigadora en su computadora personal hasta la publicación de la investigación. Al finalizar este periodo, la información será borrada.
10. Su participación en la investigación es completamente **voluntaria**. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación
11. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas; guardando el principio de confidencialidad.
12. Puedes interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio.
13. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.
14. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérmelo saber o de no responderlas.
15. La presente investigación no incurre en algún tipo de riesgo.
16. Tu participación no incurre en gastos, por tal motivo se asegura la cobertura total de los costos de la actividad.
17. Se han adoptado todas las medidas que sean necesarias para garantizar tu salud e

informe ejecutivo con los resultados de la tesis.

18. En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: egonzalesf180@ucvvirtual.edu.pe o al número 950-305-495

Desde ya le agradezco su participación

Si aceptas participar, te pido que por favor pongas una (✓) en el cuadro donde dice "Si quiero participar" y escribe tus datos.

Si no quieres participar, por favor pongas una (✓) en el cuadro donde dice "No quiero participar" y escribe tus datos.

Sí quiero participar

No quiero participar

Nombre: Rodolfo Peña Puente

N°Teléfono: —

Edad: 69 Sexo (F) (M) (M)

Tiempo de permanencia en el CAN: 7 años

Tienes alguna discapacidad (SI) (NO) motora
En caso de ser afirmativa: ¿De qué tipo? motora

¿Actualmente trabajas? (SI) (NO) (NO)
En caso de ser afirmativa: ¿Donde? —

Lima, 12 de noviembre de 2022.

Rodolfo Peña Puente 080020731
Nombre, Firma y DNI

ASENTIMIENTO INFORMADO

Institución:	Escuela de Post Grado – Universidad César Vallejo
Nombre del investigador:	Erika Gonzales Flores
Título de proyecto:	Calidad de los servicios en el Centro de Atención de Noche para personas adultas mayores

Estimado/a participante,

Hola mi nombre es Erika Gonzales Flores y trabajo en el sector público. Actualmente me encuentro realizando un estudio para conocer acerca de tu opinión respecto a la Calidad de los servicios en el Centro de Atención de Noche y para ello deseo pedirte que me apoyes.

El Objeto del estudio es: Conocer la apreciación de los adultos mayores respecto a la calidad del servicio que se brinda en Centro de Atención de Noche

Tu participación en el estudio consistiría en responder preguntas sobre el tema mencionado, así como narrar tus experiencias, percepciones, emociones y opiniones, por tal motivo, a fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación y tomar fotos a continuación te doy unas pautas:

1. La investigación del presente estudio es una investigación básica, se aplica el diseño de la investigación fenomenológica, el cual tiene como propósito analizar tu posición y opinión, permitiendo conocer tu punto de vista respecto a los servicios que se prestan en el Centro de Atención de Noche.
2. El instrumento para utilizar será una entrevista, la cual será grabada manteniendo tu anonimato, de modo que pueda transcribir después las ideas que hayas expresado.
3. La aplicación de la entrevista cuenta con la autorización de la directora del Centro de Atención de Noche.
4. Se tomará algunas fotos para efectos de estudio de la presente investigación.
5. La entrevista tomará aproximadamente entre 45 y 60 minutos.
6. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de la tesis.
7. De ser el caso y si fuera necesario me contactaré contigo para una nueva entrevista.
8. La entrevista se realizará en un ambiente privado dentro del Centro de Atención de Noche.
9. La grabación será almacenada únicamente por la investigadora en su computadora personal hasta la publicación de la investigación. Al finalizar este periodo, la información será borrada.
10. Su participación en la investigación es completamente **voluntaria**. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación
11. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas; guardando el principio de confidencialidad.
12. Puedes interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio.
13. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.
14. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérmelo saber o de no responderlas.
15. La presente investigación no incurre en algún tipo de riesgo.
16. Tu participación no incurre en gastos, por tal motivo se asegura la cobertura total de los costos de la actividad.
17. Se han adoptado todas las medidas que sean necesarias para garantizar tu salud e

informe ejecutivo con los resultados de la tesis.

18. En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: egonzalesf180@ucvvirtual.edu.pe o al número 950-305-495

Desde ya le agradezco su participación

Si aceptas participar, te pido que por favor pongas una (✓) en el cuadro donde dice "Si quiero participar" y escribe tus datos.

Si no quieres participar, por favor pongas una (✓) en el cuadro donde dice "No quiero participar" y escribe tus datos.

Si quiero participar

No quiero participar

Nombre: Shirley Carranza Padua

N°Teléfono: 974130849

Edad: 67 Sexo (F) (M)

Tiempo de permanencia en el CAN: 25/10/2019 3 años

Tienes alguna discapacidad (SI) (NO)

En caso de ser afirmativa: ¿De qué tipo?

¿Actualmente trabajas? (SI) (NO)

En caso de ser afirmativa: ¿Donde?

Lima, 12 de noviembre de 202

Shirley Carranza Padua
Nombre, Firma y DNI

07832555

Shirley Carranza Padua

ASENTIMIENTO INFORMADO

Institución:	Escuela de Post Grado – Universidad César Vallejo
Nombre del investigador:	Erika Gonzales Flores
Título de proyecto:	Calidad de los servicios en el Centro de Atención de Noche para personas adultas mayores

Estimado/a participante,

Hola mi nombre es Erika Gonzales Flores y trabajo en el sector público. Actualmente me encuentro realizando un estudio para conocer acerca de tu opinión respecto a la Calidad de los servicios en el Centro de Atención de Noche y para ello deseo pedirte que me apoyes.

El Objeto del estudio es: Conocer la apreciación de los adultos mayores respecto a la calidad del servicio que se brinda en Centro de Atención de Noche

Tu participación en el estudio consistiría en responder preguntas sobre el tema mencionado, así como narrar tus experiencias, percepciones, emociones y opiniones, por tal motivo, a fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación y tomar fotos a continuación te doy unas pautas:

1. La investigación del presente estudio es una investigación básica, se aplica el diseño de la investigación fenomenológica, el cual tiene como propósito analizar tu posición y opinión, permitiendo conocer tu punto de vista respecto a los servicios que se prestan en el Centro de Atención de Noche.
2. El instrumento para utilizar será una entrevista, la cual será grabada manteniendo tu anonimato, de modo que pueda transcribir después las ideas que hayas expresado.
3. La aplicación de la entrevista cuenta con la autorización de la directora del Centro de Atención de Noche.
4. Se tomará algunas fotos para efectos de estudio de la presente investigación.
5. La entrevista tomará aproximadamente entre 45 y 60 minutos.
6. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de la tesis.
7. De ser el caso y si fuera necesario me contactaré contigo para una nueva entrevista.
8. La entrevista se realizará en un ambiente privado dentro del Centro de Atención de Noche.
9. La grabación será almacenada únicamente por la investigadora en su computadora personal hasta la publicación de la investigación. Al finalizar este periodo, la información será borrada.
10. Su participación en la investigación es completamente **voluntaria**. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación
11. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas, guardando el principio de confidencialidad.
12. Puedes interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio.
13. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.
14. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérmelo saber o de no responderlas.
15. La presente investigación no incurre en algún tipo de riesgo.
16. Tu participación no incurre en gastos, por tal motivo se asegura la cobertura total de los costos de la actividad.
17. Se han adoptado todas las medidas que sean necesarias para garantizar tu salud e

- integridad mientras participas de la actividad.
18. Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, le enviaremos un informe ejecutivo con los resultados de la tesis.
19. En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: egonzalesf80@ucvvirtual.edu.pe o al número 950-305-495

Desde ya le agradezco su participación

Si aceptas participar, te pido que por favor pongas una (✓) en el cuadro donde dice "Si quiero participar" y escribe tus datos.

Si no quieres participar, por favor pongas una (✓) en el cuadro donde dice "No quiero participar" y escribe tus datos.

Si quiero participar

No quiero participar

Cel: 997-126-495
Celi 961-855-080

Nombre: Viviana Elisa Socapico Paredes

Edad: 33 Sexo (F) (M)

Tiempo de permanencia en el CAN: 7 años

Tienes alguna discapacidad (SI) (NO)
En caso de ser afirmativa: ¿De qué tipo?

¿Actualmente trabajas? (SI) (NO) vendo zapatos Tejido a mano
En caso de ser afirmativa: ¿Donde?

Lima, 06 de octubre de 2022

Socapico 07775468
Nombre, Firma y DNI

Anexo N° 4: Archivo fotográfico: Entrevistas a los informantes







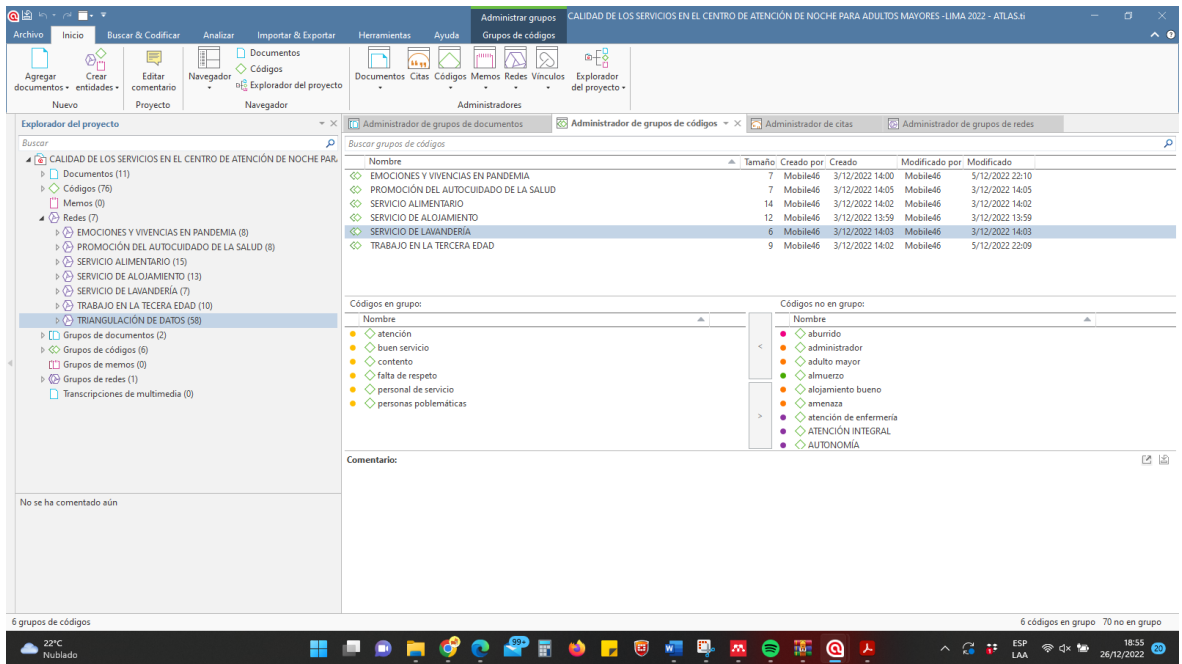
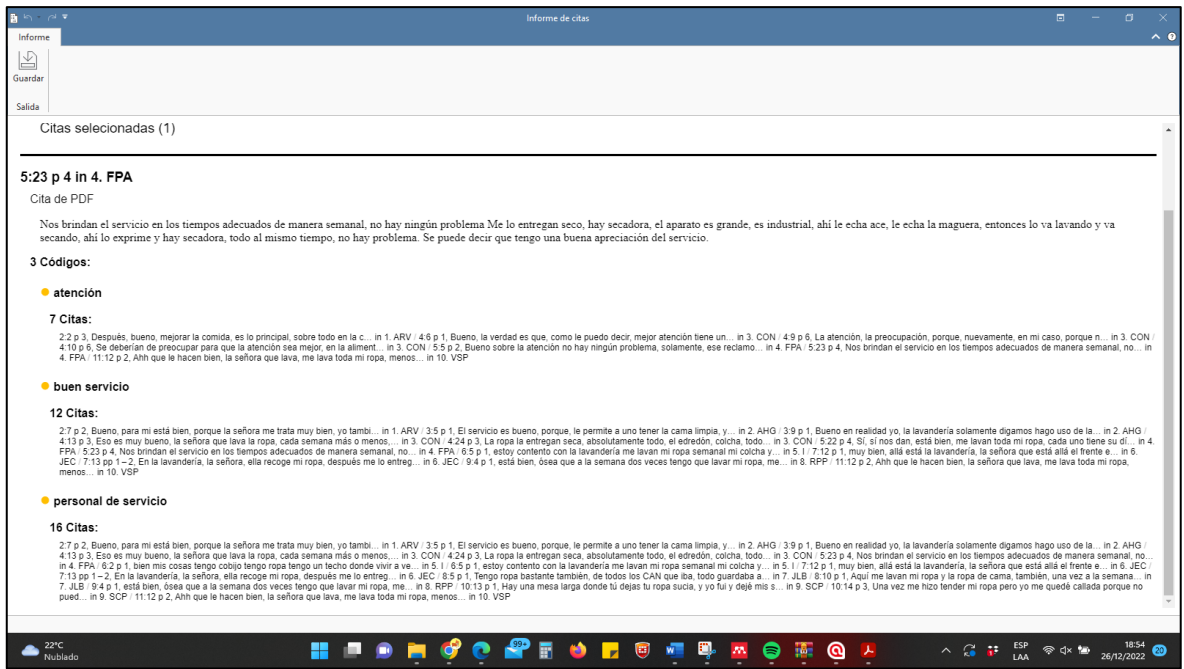


Anexo N° 5: Análisis de la información con Atlas ti 9

Mostrar citas codificadas con atención

Identificador	Referencia	Nomb...	Contenido del texto	Documento	Densidad	Códigos
22	p 3		Después, bueno, mejorar la comida, es lo principal, sobre todo en la c	1. ARV	4	[atención]
46	p 1		Bueno, la verdad es que, como le puede decir, mejor atención tiene un	3. CON	2	[atención]
49	p 6		La atención, la preocupación, porque, nuevamente, en mi caso, porqu...	3. CON	2	[atención]
4:10	p 6		Se deberían de preocupar para que la atención sea mejor, en la aliment...	3. CON	1	[atención]
55	p 2		Bueno sobre la atención no hay ningún problema, solamente, ese recl...	4. FPA	2	[atención]
5:23	p 4		Nos brindan el servicio en los tiempos adecuados de manera semana...	4. FPA	3	[atención]
11:12	p 2		Ahh que le hacen bien, la señora que lava, me lava toda mi ropa, men...	10. VSP	3	[atención]

Comentario:
Nos brindan el servicio en los tiempos adecuados de manera semanal, no hay ningún problema. Me lo entregan seco, hay secadora, el aparato es grande, es industrial, ahí le echa ace, le echa la maquina, entonces lo va lavando y va secando, ahí lo exprime y hay secadora, todo al mismo tiempo, no hay problema. Se puede decir que tengo una buena apreciación del servicio.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLORES LEDESMA KATIA NINOZCA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de los servicios en el Centro de Atención de Noche para adultos mayores - Lima 2022", cuyo autor es GONZALES FLORES ERIKA RUTH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 7.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 17 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORES LEDESMA KATIA NINOZCA DNI: 20022551 ORCID: 0000-0002-9088-5820	Firmado electrónicamente por: KFLORESL1 el 18- 01-2023 20:23:04

Código documento Trilce: TRI - 0522593