



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA DE GESTIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de servicio del adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Henry Armando Gómez Zúñiga (ORCID: 0000-0001-7965-2041)

**ASESOR:**

Mg. Daniel Ángel Córdova Sotomayor (ORCID: 0000-0001-7373-2091)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgos en Salud

**LIMA - PERÚ**

**2020**

### **Dedicatoria**

Tesis dedicada con todo mi corazón a mí amada madre Concepción, por su sacrificio y esfuerzo, por estar conmigo siempre, enseñarme a no decaer, y salir adelante victorioso. A mis dos bellos hijos Leandro y Luciana porque a través de este éxito les doy un gran ejemplo que a pesar de muchas responsabilidades se puede luchar y conseguir un sueño anhelado, y este logro será para ellos más tarde, porque todo en esta vida es recompensado. A mi esposa Lisbeth que lucho también por este sueño.

### **Agradecimiento**

A mis docentes por su paciencia y enorme inteligencia, que me permitieron lograr mi propósito y culminar el desarrollo de mi tesis con éxito, en especial al Mg. Daniel Córdova Sotomayor y al Dr. Carlos Sixto Vega Vilca. A mi familia que me acompañó en este desarrollo de estudio.

A la Institución donde laboro, por la posibilidad de desarrollar y realizar mi trabajo de investigación.

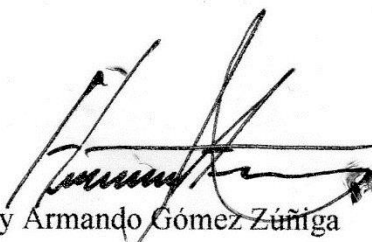
## **PÁGINA DEL JURADO**

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Henry Armando Gómez Zúñiga con DNI N° 29625315, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría de Gestión de Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Calidad de servicio del adulto mayor, que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia Tahuantinsuyo. Independencia, Lima 2020” presentada, en 100 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de servicios de salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He citado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando de manera correcta toda cita textual o de paráfrasis que llega de otras fuentes, según lo predeterminado por las normas de preparación de trabajos académicos.
- No he usado ninguna otra fuente diferente de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no fue antes enunciado completa ni medianamente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser inspeccionado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o creador, me someto a las sanciones que determinen el trámite disciplinario.



Henry Armando Gómez Zúñiga

DNI 2962521

Lima, agosto de 2020

## Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaración de autenticidad	v
Índice	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MÉTODO</b>	14
2.1 Tipo y diseño de investigación	14
2.2- Operacionalización de variables	15
2.3. Población, muestra y muestreo	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5. Procedimiento	19
2.6. Métodos de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos	20
<b>III. RESULTADOS</b>	21
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	27
<b>V. CONCLUSIONES</b>	32
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	33
<b>REFERENCIAS</b>	35
<b>ANEXOS</b>	41

Anexo 1. Matriz de consistencia	43
Anexo2: Operacionalización de las Variables	43
Anexo 3. Ficha Técnica de los Instrumentos	44
Anexo 4. Instrumento	46
Anexo 5. Sexo	49
Anexo 6. Grado de Instruccion	50
Anexo 7. Confiabilidad de Instrumentos	51
Anexo 8. Certificados de Validacion	52
Anexo 9. Base de datos de la Expectativa	54
Anexo 10. Base de datos de la Percepcion	56
Anexo 11. Base de datos de las Brechas	58
Anexo 12. Constancia de Aplicación del Instrumento	60
Anexo 13. Acta del Turnitin	62
Anexo 14. Dictamen	63
Anexo15 Pantallazos SPSS	64
Acta de aprobación de originalidad de trabajo académico	72

## Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable calidad de servicio	15
Tabla 2	Ficha técnica del instrumento para medir la calidad de servicio	17
Tabla 3	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable calidad de servicio	18
Tabla 4	Niveles confiabilidad	18
Tabla 5	Nivel de la calidad de Servicio del adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia Tahuantinsuyo	21
Tabla 6	Nivel de confiabilidad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia Tahuantinsuyo	22
Tabla 7	Nivel de responsabilidad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia Tahuantinsuyo	23
Tabla 8	Nivel de seguridad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia Tahuantinsuyo	24
Tabla 9	Nivel de empatía que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia Tahuantinsuyo	25
Tabla 10	Nivel de bienes materiales o tangibles que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia Tahuantinsuyo	26
Tabla 11	Distribución del adulto mayor, según sexo, que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia Tahuantinsuyo	49
Tabla 12	Distribución del adulto mayor, según grado de instrucción, que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia Tahuantinsuyo	50
Tabla 13	Resultados de confiabilidad	51



## Índice de figuras

	Pág.	
Figura 1	Nivel de la calidad de servicio del adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo” Independencia	21
Figura 2	Nivel de confiabilidad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo” Independencia	22
Figura 3	Nivel de responsabilidad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo” Independencia	23
Figura 4	Nivel de seguridad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo” Independencia	24
Figura 5	Nivel de empatía que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo” Independencia	22
Figura 6	Nivel de bienes materiales o tangibles que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo” Independencia	26
Figuran 7	Distribución del adulto mayor, según sexo, que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia Tahuantinsuyo	49
Figura 8	Distribución del adulto mayor, según grado de instrucción, que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia Tahuantinsuyo	50

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de la calidad de servicio del adulto mayor que acude al centro de desarrollo integral de la familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020.

La investigación es de tipo básico y diseño fue no experimental, nivel descriptivo, de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 80 adultos mayores (totalidad de la población) de 60 a 80 años de edad. En la elaboración del instrumento se tomó como base a la escala multidimensional Servqual, dirigido a los adultos mayores para determinar la calidad de servicio. Para determinar la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad se utilizó el Coeficiente de Alfa de Cronbach obteniendo como resultado un coeficiente de 0,858, lo que indica que el instrumento es confiable y el valor se interpreta como buena

El resultado general obtenido en relación al objetivo general que fue determinar la calidad de servicio del adulto mayor que acude centro de desarrollo integral de la familia – Tahuantinsuyo “Independencia, lima 2020; hallo que el 32,50% califican de bajo nivel, la calidad de servicio, el 36, 25 % como nivel medio y el 31, 25 % de nivel alto, la calidad de servicio recibida.

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

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the level of service quality of the elderly who attend the “Tahuantinsuyo” integral family development center. Independencia, Lima. 2020.

The research is of basic type and the design was non-experimental, descriptive level, cross-sectional. The sample consisted of 80 older adults (the entire population) between 60 and 80 years of age. The elaboration of the instrument was based on the Servqual multidimensional scale, aimed at older adults to determine the quality of service to determine the validity of the instruments, expert judgment was used and for reliability the Cronbach's Alpha Coefficient was used, obtaining a coefficient of 0.858, which indicates that the instrument is reliable and the value is interpreted as good.

The general result obtained in relation to the general objective which was to determine the quality of service of the older adult who attends the center of integral development of the family – Tahuantinsuyo “ Independencia, Lima 2020; found that 32.50 % qualify the quality of service as low level, 36.25 % as medium level and 31.25% as high level, the quality of service received.

**Keywords:** Quality, service, elderly people.

## I. INTRODUCCIÓN

La actualidad mundial es compleja y competitiva lo que viene originando que la administración pública en los diversos países y en la última década especialmente, suscite fenómenos diversos, que afecta su funcionamiento. La creciente globalización, la evolución de las sociedades y problemas públicos, la crisis fiscal, la participación ciudadana, como variables principales, imponen nuevos retos a los gobiernos. La variable calidad de servicio en los últimos años, ha tomado singular importancia en las empresas, organismos gubernamentales y sectoriales de los países, puesto que se enfoca dentro del propósito de mejora de los productos y calidad de vida de la gente. Esta variable se enmarca dentro de la administración de la calidad en el cual se tienen un grupo de causantes e indicadores que están asociados, los cuales desarrollan cierto impacto en los usuarios. Así también es evidente que las organizaciones y las empresas evalúan el encontronazo de la calidad de servicio en los individuos, Para ello, indagan, acerca de las expectativas y satisfacción por el servicio recibido. En esta línea de pensamiento se hace imprescindible investigar esta variable en el contexto de la empresa del estado. .

Según Hoffman y Bateson (2011) mencionado por Mejías, Godoy y Piña (2018), refieren la calidad de servicio, como “la comparación entre las percepciones de los individuos o usuarios y sus expectativas”. Esto resumiendo supone el agrado del cliente, que puede asociarse a algunos provechos como ventas repetidas, ventas más recurrentes. De igual modo, en la situación de instituciones públicas se sabe que es el agrado por el servicio que se recibe, con un trato afable y ágil.

Gronroosb y Morgan y Piercy (1992) expresan que la calidad de servicio recibida se compone de dos dimensiones: la dimensión primordial referido al servicio básico contratado o prometido, relaciona, la forma como el servicio es entregado al usuario y la promesa básica o contrato implícito debe ser entregado, ello es un factor determinante para la satisfacción del usuario, la cual a su vez está directamente vinculada a las intenciones futuras. Referida promesa genera las expectativas básicas que los usuarios tienen en relación al servicio.

A nivel internacional, Rivera (2019), en Ecuador evaluó “calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la compañía Greenandes Ecuador de la región de Guayaquil” Sus resultados más importantes fueron en los niveles de fiabilidad y aptitud de respuesta, mostrándose brechas negativas muy altas, las cuales tienen que ser minimizadas y para eso hay que hacer mejor los procesos y ofrecer responsabilidades a cada sector que tiene contacto con el cliente, detallar tácticas de servicio enfocadas a los usuarios exportadores.

Mamani (2019) en Bolivia, evaluó “La calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Banco FIE S.A. de la ciudad de la Paz” dando como resultado que existe satisfacción; pero no en el grado que los clientes esperan, ya que la institución no ha logrado colmar sus expectativas en su totalidad: es requisito elegir por agrandar las pretensiones y expectativas de los usuarios por medio de tácticas de calidad que permitan llevar a cabo acciones de optimización en todas las dimensiones de forma fundamental.

Sin embargo en el Perú, Lescano (2019) en el estudio “calidad del servicio administrativo y agrado del cliente de afuera en instituciones educativas privadas del distrito de Trujillo, 2018” descubrió que el 55,7% de los usuarios externos califica la calidad del servicio de regular y solamente el 13,6 % de ellos la califica como deficiente. El 56,3 % tienen un nivel de agrado regular sobre la calidad del servicio educativo y el 10,7% de ellos están con nivel deficiente respecto al servicio recibido.

En el Perú, se tiene la ley Nro. 30490. La cual vela por los derechos los derechos de los adultos mayores, esta ley establece que la persona adulta es aquella que tiene sesenta años a mas años de edad. La ley marco de modernización del estado, ley 27658, se promulga en el año 2000; la misma que afirma el estado peruano en desarrollo de modernización, con la intención de hacer mejor los servicios de la administración pública.

Pablo (2016) refiere que, “El Perú es un país, aun con serias limitaciones en la atención eficiente y oportuna hacia el grupo poblacional de adultos mayores, ello se pone de manifiesto en la baja organización de los servicios que brindan atención y cuidado a esta población, así como desinterés y falta de compromiso por establecer reglas centradas

en la salud de los ancianos y limitado conocimiento de personas que tengan especialización en la atención y cuidado de este grupo poblacional”.

Las ONU (UN, 2017) estimó que poblaban el planeta, un total de 962 millones de individuos de 60 años a más, sin embargo el proceso rápido de envejecimiento se dará en todas partes del mundo es así que para el año 2050, todos los países del mundo, excepto África, contarán casi un cuarto a más de sus poblaciones de sesenta años a más; se calcula que la cifra sea de 1,4 mil millones en el 2030 y de 2,1 mil millones en el 2050; en tal sentido se proyecta que las personas mayores se sigan incrementando.

El Instituto Nacional de estadística e Informática (INEI; 2018a) indicó que el grupo etario del adulto mayor en el Perú, se viene acrecentando, evidenciándose de esta manera el desarrollo del periodo del adulto mayor. El censo del 2017, puso de manifiesto que la gente adulta más grande sube a 3 497 576, siendo el porcentaje de mujeres adultas superiores el 52% en tanto que los hombres ancianos alcanzan un 48% (INEI, 2018b).

En el contexto actual, existe un alto porcentaje de adultos mayores que viven en hogares estables, sin embargo hay otro grupo que tiene que enfrentar dificultades como la muerte del conyugue, la indiferencia y muchas veces el abandono de los hijos y familiares, lo que induce a que busquen ayuda en centros que les brinden apoyo con alimentación o en su defecto centros donde puedan vivir. (Yarce, Achinoy & Chavez, 2017)

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables MIMP, ejerce rectoría sobre la promoción y custodia de los derechos de la persona adulta mayor ofreciendo atención a las personas mayores en situación de vulnerabilidad por medio de los centros de atención para personas adultas mayores (CEAPAM) los cuales están integrados por 2 centros de atención residencial, centros de cuidado de noche y los centros de cuidado de día en número de 22 en Lima y 10 en provincia

Los centros de cuidado y de atención de día, son espacios que dan servicios diurnos, dirigidos al cuidado de las facultades físicas y mentales de los adultos mayores para lo cual deben contar con el equipo multidisciplinario, brindarles alimentación nutritiva y acorde a su edad, soporte psicológico, social y vela por su salud ya que por su edad este

grupo poblacional, es propenso a sufrir diabetes, hipertensión, infecciones respiratorias y caídas, no obstante al recibir un adecuado servicio hace que su pronóstico sea favorable.

En el centro de desarrollo integral de la familia Tahuantinsuyo del distrito de Independencia existe una percepción de insatisfacción, de parte de los adultos mayores dado que se evidencia diversos problemas en el servicio como: la falta de un equipo técnico profesional completo, ambientes adecuados-moderno y de fácil accesibilidad para el desarrollo de sus actividades y ausencia de sillas adecuadas para la edad y condición física. Para modificar este panorama se requiere de una nueva gestión y compromiso a mediano y extenso periodo.

En el ámbito internacional, otros estudiosos se han aproximado al tema de estudio, de esta forma se tiene a Salazar (2017), en la exploración llamada “factores sociodemográficos relacionados a la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del cliente hospitalizado en la empresa social de la nación departamental San Francisco de Asís” en Quibdó, Colombia, El objetivo conocer, la relación entre los causantes sociodemográficos con la calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario. Estudio de tipo exploratorio, descriptivo, asociativo y correlacional, diseño no experimental, de corte transversal. Su población fue de 105 hospitalizados. Se les aplicó una encuesta llamada cuestionario sobre la calidad de la atención de enfermería relacionada con la satisfacción del usuario conformado por 51 ítems. La autora concluye, la edad, el estado civil, el nivel de estudio y la procedencia se relacionan de manera importante con la calidad de servicio de los enfermeros. Además refiere que los causantes demográficos guardan relación suave e importante con la calidad de servicio más no con la satisfacción.

Palacios y Salazar (2016), concibieron la tesis “Calidad de servicios para optimizar la atención en el centro de diagnóstico cardiovascular del Magdalena - Colombia 2017”, con el propósito de analizar la calidad de servicios ofrecida para mejorar la atención prestada a sus usuarios. Estudio no experimental, de campo, transversal y nivel descriptivo, bajo la modalidad de estudio de caso. La población estuvo conformada por 550 personas. La técnica empleada fue la encuesta a través de un cuestionario. Los resultados evidencian una tendencia alta a considerar profundamente la calidad del servicio. Los usuarios y

acompañantes indicaron que el centro de diagnóstico cuenta con mediana tecnología. Se concluye que en el Centro Cardiovascular la prestación del servicio es de excelente calidad, sin embargo, puede mejorar en la medida en que se incorporen elementos innovadores en el servicio.

Arbeláez y Mendoza (2017) mencionaron la relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador, tomando para este centros de salud del distrito de Quito, con el objetivo de evidenciar si existe una relación entre la gestión del director de un centro de salud y la satisfacción de los usuarios externos. Para la evaluación del presente estudio comparativo, tomaron en consideración a 9 administradores de sus respectivos centros de salud y 652 usuarios externos de los centros ya mencionados seleccionados por medio de un muestreo aleatorio simple. Con un cuestionario SERQUAL modificado y EVALÑO1-MRL de gestión ambos validados por un previo juicio de expertos y el análisis de datos respectivos. Apiciándose en los resultados respecto a la administración del director: 56% fue de nivel regular y 44% satisfactorio. Y respecto a la insatisfacción del usuario en relación a esta fue: 89% moderada y 11% leve, y la mala calidad de atención institucional fue de 100%. Concluyendo que existe una correlación significativa entre la presencia de una mala gestión y la insatisfacción de los usuarios.

Cobo, Gómez y Rodríguez (2017) realizaron una investigación descriptiva en una empresa social del estado de Bogotá, Colombia. Titulada como percepción de la calidad de la atención en un servicio de urgencias, cuya finalidad principal fue evaluar la percepción de la calidad en la atención brindada en el servicio de urgencias. Su población de 720 personas su muestra conformada por 108 usuarios atendidos durante el año 2017, aplicándoles a estos la encuesta Service Performance conformada en 5 dimensiones y por 22 ítems con una confiabilidad general de 0.8. Obteniendo puntajes basados en una escala del 1 al 5 como promedio general respecto a la calidad de atención y servicio 4.09, respecto a la seguridad ofrecida, 4.23, en relación a la empatía mostrada 4.18, la capacidad de respuesta del centro 4.14, respecto a la fiabilidad del centro 4.09 y respecto a los elementos tangible 3.79 siendo este el más bajo. Concluyendo que se tiene una muy buena percepción respecto al servicio brindado.



Díaz, Buelvas, De la Valle y Bustillo (2016) realizaron una investigación descriptiva denominada satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos en el distrito de Cartagena, Colombia. Buscando asociar la satisfacción presente en los pacientes de los servicios de salud y la calidad de vida que ostentan en relación la salud en usuarios adultos. Su muestra 240 pacientes adultos entre mujeres y varones, se usó el Cuestionario WHOQOL-BREF, obteniendo como resultado posterior a la aplicación del mismo que el 64.6% se encuentra satisfecho, pero el ser de edad superior a 45 años y tener menos de 10 años de estudios académicos evidencia ser negativa para la calidad de vida relacionada con la salud

Faustina, De los Ángeles, Ruiz y Castañeda (2016) realizaron una investigación en México “Niveles del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto hospitalizado”, afín de evaluar la relación entre las dimensiones del cuidado de enfermería con el grado de aceptación presente en los pacientes adultos. La muestra fue de 296 pacientes, recolectando datos por medio de la encuesta. Al concluir la fase de recolección de datos, estos arrojaron que a nivel general el 70.1% de los evaluados se encuentra conformes con el servicio recibido por el personal de enfermería, respecto a la calidad de cuidado solo el 59.6% de los evaluados se encontraban conformes, y con respecto a la educación de los enfermeros el 90.3% se mostró satisfecho. Posteriormente se concluyó que no existe relación entre características sociodemográficas presentes en los evaluados con respecto al cuidado de los enfermeros a los pacientes.

Al indagar por estudios previos a nivel nacional que buscaran evaluar el grado o nivel de satisfacción de la calidad de servicio que se brinda, se tomó a Nizama (2019) que realizó un trabajo de investigación descriptivo no experimental al cual denominó calidad de servicio al adulto mayor círculos del adulto mayor, provincia Barranca 2019. Su objetivo, determinar la forma en que la calidad de servicio era percibida por los adultos mayores en los círculos de adulto mayor (CAM), para ello se usó una población de 87 integrantes de los CAM de la provincia de Barranca, seleccionando una muestra conformada por 23 usuarios a los cuales se les evaluó por medio de la aplicación del SERVQUAL adaptado por la investigadora siendo conformado por 4 dimensiones y 32 ítems, contando con una confiabilidad de 0.856. Posterior a la aplicación de la prueba se pudo observar que el 35.71 de los adultos mayores perciben que existe una mala calidad

en el servicio que les es brindado, el 28.57 lo perciben como un servicio regular y el 35.71 evidencia percibir una buena calidad en el servicio que les brinda. Concluyendo que el 35.71 perciben de forma negativa el servicio que les brinda el CAM en Barranca

Rivera (2019) realizó la investigación “Calidad de servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora en la ciudad de Lima 2019”. El objetivo determinar el nivel de la calidad del servicio que brinda la empresa ELEVATE BUSINESS y diseñar estrategias de mejora. Estudio de tipo descriptivo, cuantitativo y deductivo. La población estuvo constituida por 250 clientes entre hombre y mujeres. Al realizar la recolección de datos se aplicó un cuestionario con 22 ítems correspondientes a la variable calidad de servicio, agrupados en cinco dimensiones. Identificándose como resultados relevantes que el 42,8% califican como baja la calidad de servicio, el 26,8% como medio 18% y un 30,4% como alto la calidad de servicio. La autora concluye como resultados más relevantes, el 18.8% de los usuarios expresan que el nivel más bajo de la calidad del servicio que brinda la empresa ELEVATE BUSINESS en la ciudad de Lima, en lo que se refiere a los elementos tangibles.

Cerón, (2018), realizó el trabajo de investigación “Nivel de calidad de servicio en la empresa Distribuidora Varhon S.A.C., Trujillo, 2018”. El objetivo evaluar el nivel de calidad de servicio percibido por el cliente. Estudio descriptivo no experimental, transversal. Para evaluar la calidad se desarrolló dos encuestas para medir la variable en estudio. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL a 182 clientes, que consta 22 preguntas para medir la calidad esperada y 22 cuestiones para medir la calidad percibida. De acuerdo con los resultados de la aplicación del modelo SERVQUAL es regular con un 42%. Pero tomando presente los datos obtenidos, un enorme porcentaje que manifiesta que la calidad de servicio percibida no es la correcta 67 % contra un 33% que manifiesta que el nivel de calidad es bueno.

Bustamante y Gálvez (2017) desarrollaron la investigación “nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca – Perú”. El estudio tuvo por finalidad, evaluar el Grado de satisfacción en los usuarios externos que diariamente pasa por el servicio de farmacia Central del hospital Regional de Cajamarca, Se tomó una muestra de 375 usuarios entre hombres y mujeres.

Para la recolectar datos se usó la encuesta SERVQUAL, conformada por 5 dimensiones y 22 ítems. Dicho instrumento contó con una confiabilidad de 0.984 siguiendo todos los criterios estadísticos para su evaluación. Se concluyó que el 54% de los evaluados se encuentra satisfecho con el servicio brindado.

Ramírez (2016), realizó el trabajo de investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016”. El objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de farmacia del hospital Gema de Yurimaguas, 2016. Investigación, de tipo descriptivo y por su medida cuantitativa, su población 120 usuarios, tomando como muestra a 30 sujetos entre hombre y mujeres de edad adulta, realizando un muestreo de tipo probabilístico. Se recolecto los datos a través de dos encuestas, validados por juicio de expertos. La Investigadora concluye, que existe relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Cabos (2015) desarrollo su investigación descriptiva “calidad de servicio que brinda al adulto mayor el centro de desarrollo integral de la familia CEDIF Alejandro Sánchez Arteaga – Inabif del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima, 2014, Su propósito delimitar el nivel de calidad de servicio existente en dicho centro, basándose en los criterios de confiabilidad, responsabilidad, empatía, seguridad y bienes tangibles. Adapto la escala multidimensional Servqual para su aplicación a los adultos mayores. Su población estuvo conformada por 40 adultos mayores, tomando de este una muestra de tipo censal, es decir la población en su totalidad. La adaptación de dicha prueba contó con una confiabilidad de 0,907 determinando que dicha prueba es confiable para su aplicación. Posterior a la aplicación de la prueba se evidenció que el 37,5% de los usuarios del CEDIF califican de bajo el nivel de calidad, el 12,5% de medio y el 50% alto nivel de calidad, concluyendo que es necesario realizar algunas mejoras en dicho centro.

Para la presente exploración se considera como variable de estudio: Calidad de Servicio, ya que hoy en día las empresas buscan que sus usuarios reciban una calidad de servicio de primer nivel. En tal sentido dentro de las organizaciones se puede ver que la calidad de servicio es determinante pues no solo porque se evalúa la venta realizada, sino por el contrario la imagen que se proyecta, la credibilidad, que deposita el cliente en el

servicio recibido, por tanto, un cliente no conforme, significa una baja para la empresa en rentabilidad como imagen, contrariamente es la respuesta de un cliente satisfecho, quien se convierte en un usuario cautivo al servicio recibido, convirtiéndose en una publicidad gratuita por las bondades que manifestara a otras personas sobre la institución..

Juran (2007, citado por Martínez y Zavaleta, 2013) consideran que “la calidad radica en aquellas propiedades donde el producto o servicio se tienden a centrar en las pretensiones de los usuarios y de esta forma brindan agrado por el servicio recibido. La calidad radica en la independencia luego de las deficiencias”.

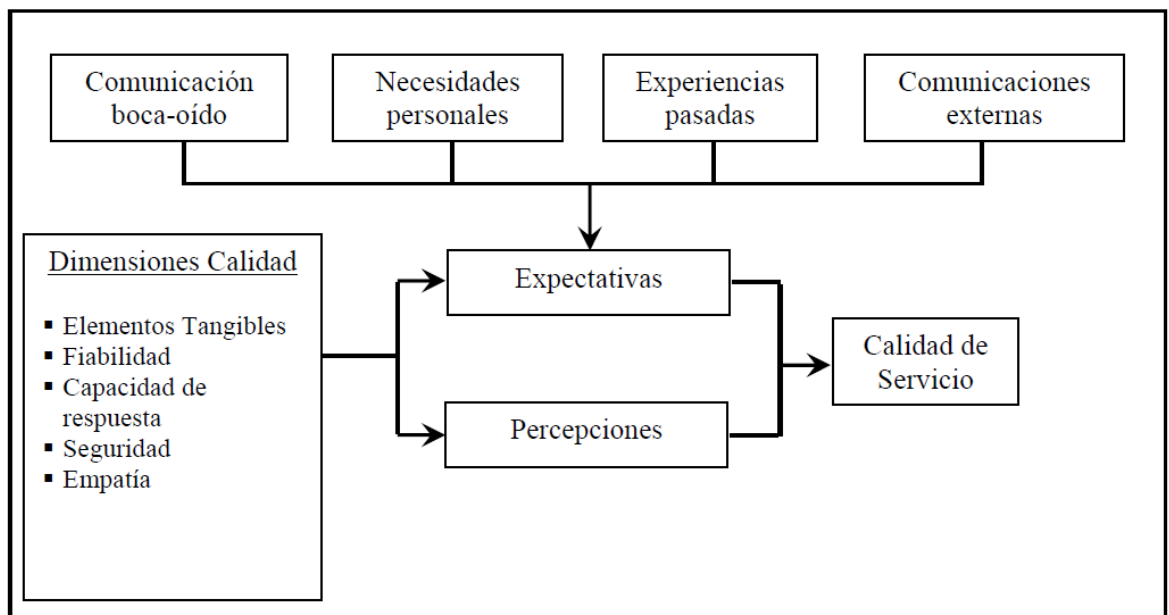
Darby y Karni (1973) en conjunto Zeithaml (1981) y Carson (1989) hablan que los servicios por lo general son intangibles, indivisibles del proveedor, perecederos y heterogéneos en su distribución. Estas propiedades hacen que los servicios sean más altos en relación a la vivencia y características de probabilidad, de esta forma los clientes tienen más contrariedad al considerar los servicios de los productos.

Al buscar conceptualizar la calidad de forma cualitativo y subjetivo, no es fácil definir un concepto claro de la misma, por lo cual ha sido definida mediante diversos estudios realizados referentes a la gestión de calidad (Griful y Canela, 2005). Por ello se considera que hablar de calidad se considera la adecuación de un servicio en relación al usuario que va dirigido, puesto que la calidad debe ser acorde a lo requerido por los clientes, de esta manera definiendo la calidad como el agrado de las expectativas planteadas por el usuario. Cabe resaltar que para poder satisfacerlas es necesario reconocer los usuarios o clientes a los que va dirigido el servicio (Griful y Canela, 2005).

El presente estudio toma el modelo de SERQVQUAL de Parasuraman, Zeithami y Berry (1988, citado por Castillo, 2005), quienes manifiestan que el resultado de las comparaciones realizadas entre las expectativas en general y las precepciones de los usuarios respecto al servicio que ofrece una compañía, se puede establecer la calidad de servicio midiéndola y la brecha que nos arroje esta medición, será el indicador a ejercer control y mejorar.

Modelo creado por Zeithaml, Parasuramn y Berry, el cual se enmarca en hacer mejor la calidad del servicio que ofrece una organización. Consta de una escala de múltiple respuesta estructurada para conocer la expectativa que tienen los clientes en relación a un servicio. De esta forma facilita evaluar, pero además se transforma en un instrumento de optimización de comparación con otras empresas

### Modelo SERVQUAL



Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1993)

Para juntar información pertinente se utiliza un cuestionario que tiene dentro en su sección primera, una secuencia de ítems que tienen por finalidad comprender las expectativas del cliente en relación a una compañía en concreto. La segunda parte, es una invitación al cliente a considerar la administración del servicio sobre la misma compañía. Este modelo busca que las organizaciones identifiquen las brechas y logren cerrar sus brechas en las relaciones de extenso periodo entre lo que quiere y lo que recibe, por esto muestra cinco tipos de brechas:

**La Confiabilidad:** Referido como la capacidad. Para desarrollar un servicio con exactitud previamente acordado, cumpliendo con las expectativas creadas en los usuarios.

De esta forma Berry (2002) toma la confiabilidad como principio nuclear de la calidad de un servicio, dando a entender que un servicio considerado como poco confiable es un mal servicio, dejando de lado otros atributos de este. Un ejemplo claro es que sin importar el buen trato que pueda brindar una empresa, este no significará nada si el servicio no es confiable. Por ello se resalta que la confiabilidad es una de las principales bases para lograr un servicio de calidad. Tomando en cuenta que la confiabilidad es algo que solo puede ser juzgado luego de experimentar el servicio, se refiere a la confiabilidad como una dimensión producto del servicio prestado.

**Responsabilidad:** Berry y Brown (1989) afirman que la responsabilidad es estar preparado para prestar un servicio, así como la disposición del ofertante a prestar un determinado servicio de forma rápida y eficaz. Es decir dejar fuertemente marcado en los clientes que el que acudan a una empresa organización por determinado servicio es altamente estimado y apreciado por los prestadores de dicho servicio, estando fuertemente ligada con las pretensiones, deseos y reacciones de los usuarios.

**Seguridad:** Según Berry, Bennet y Brown (1989) puede entenderse la seguridad en una empresa como la competencia, la preparación y la atención con la que brindan un servicio, reduciendo los riesgos presentes en este, es decir la capacidad de una empresa para transmitir credibilidad y confianza. Por lo que la seguridad y la tranquilidad que una empresa pueda brindar al cliente son necesarias al momento de generar seguridad en cliente potencial.

**Empatía:** Según Berry, Bennet y Brown (1989) es entendida como la capacidad para ponerse en la posición ajena, siendo este el cliente, permitiendo que se muestre una relación más comprometida con los mismos, al buscar dar una atención rápida y adecuada según las necesidades del usuario. Entendiéndose dentro de una empresa como la capacidad para dar un trato personalizado a sus clientes o usuarios.

**Elementos tangibles:** Por último, Berry, Bennet y Brown (1989) señalan que la parte visible de una organización o empresa, comprende instalaciones, equipo, personal, entre otros. También está presente en estos factores cuestiones de limpieza y modernización, es decir todo lo que sea físicamente perceptible.

La Organización Mundial de la Salud (2017) definió el criterio de adulto mayor para referirse al segmento poblacional de personas de sesenta y cinco años a más, que tiene dentro a la gente de edad avanzada no obstante en el Perú y en América Latina a partir de los sesenta años reconoce a este grupo poblacional.

Se planteó la formulación del problema, teniendo en cuenta **Problema General:** ¿Cuál es el nivel de calidad de Servicio del adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo” Independencia, Lima, 2020? Y los **Problemas Específicos (1)** ¿Cuál es el nivel de confiabilidad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020? **(2):** ¿Cuál es el nivel de responsabilidad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020? **(3)** ¿Cuál es el nivel de empatía que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020? **(4):** ¿Cuál es el nivel de seguridad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020? **(5)** ¿Cuál es el nivel de bienes materiales o tangibles que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020?.

La presente investigación, se justifica en forma teórica, porque busca el beneficio para el colectivo social, ya que se pretende ampliar los conocimientos teóricos existentes y profundizar el conocimiento de los servicios de calidad ofrecidos al adulto mayor, población que viene incrementándose y evidenciando muchas necesidades que requieren ser cubiertas por el estado y las instituciones que brindan atención a este grupo etario ya que ello no es responsabilidad exclusiva del gobierno, pues todos somos parte de la administración de la optimización de la calidad de atención, muchos de ellos presentan discapacidades, enfermedades crónicas, que requieren de atención y conlleve a satisfacción de lo recibido. Todo usuario debe recibir una atención de calidez y calidad, pero muchas veces se evidencia que el personal responsable debido a su multifuncionalidad de labores descuida estos aspectos.

Así mismo se justifica en términos prácticos, porque por medio de esta exploración, se medirá la calidad de servicio, que recibe el adulto mayor que acude al Centro de Desarrollo integral de la familia Tahuantinsuyo, ello dejara corregir deficiencias y beneficiaria al usuario. De esta forma, se va a poder llevar a cabo utilidades primordiales para crear programas de participación que ayuden a ofrecer una mejor calidad del servicio.

Finalmente esta investigación se justifica metodológicamente, por que usara un instrumento válido y confiable que se ha aplicado en otras investigaciones y que puede ser aplicado en futuros estudios.

Considerando la variable expuesta, el **objetivo general** de la investigación quedó formulada del siguiente modo: Determinar el nivel de la calidad de servicio del adulto mayor que acude al centro de desarrollo integral de la familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020. Mientras que los **objetivos específicos** fueron: **(1)** Determinar el nivel de confiabilidad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020 **(2):** Determinar el nivel de responsabilidad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020 **(3):** Determinar el nivel de empatía que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020 **(4):** Determinar el nivel de seguridad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020. **(5):** Determinar el nivel de bienes materiales o tangibles que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020.



## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

**Según su Finalidad será básica**, para Carrasco (2009), una investigación es de tipo básico, porque "busca agrandar y ahondar más entendimientos científicos que ya están sobre la verdad " (p. 43).

**Según su enfoque es una investigación cuantitativa** porque "usa la síntesis y el estudio de información para responder al planteamiento de la pregunta de estudio, usando formas y procedimientos hipotético deductivo, porque por medio de las técnicas estadísticas confronta la certeza o la falsía de las hipótesis". (Valderrama, 2013, p. 106).

**El método seleccionado para esta investigación es hipotético – deductivo.** Para Casas y Matta (2006):

En la ciencia, el razonamiento deductivo es pertinente porque permite extraer consecuencias observables de las hipótesis formuladas y aceptadas. Es la única forma, además, de poder comparar con los hechos ciertos postulados o leyes de gran nivel de abstracción. A su vez, para que la constatación empírica tenga sentido o utilidad, se debe estar seguro de que los enunciados observables se deduzcan de los enunciados abstractos. Esto solo se puede hacer aplicando bien las reglas de deducción... La deducción es el medio preciso para demostrar la consistencia y la contrastabilidad de una hipótesis o de una teoría. (p.38, 39).

**Según el número de mediciones será transversal**, ya que estudia "antecedentes y situaciones de la realidad, dentro de un periodo determinado de tiempo" (carrasco, 2009; p. 72).

**El diseño de la investigación es no experimental**, ya que "no se manipulo en ningún momento las variables y únicamente se analizan dentro del ambiente natural" (Hernández, Fernández y Baptista; p. 152).

**El nivel será descriptivo.** Bernal (2010) explica que una investigación descriptiva presenta, indica, identifica hechos, características de un individuo objeto de estudio y no requiere detenerse en dar explicaciones o causas, simplemente se describe.

**El nivel descriptivo obedece al siguiente esquema:**

**M – O**

Dónde:

M: Muestra

O: Observación

## **2.2- Operacionalización de variables**

Variable 1: Calidad del servicio

**Definición conceptual:** Zeithaml A., Parasuraman, & Berry (1998) definen la calidad de servicio “como la diferencia que se da entre las percepciones reales de parte de los usuarios del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente.

**Definición operacional:** Variable cualitativa, que es medida por un instrumento que se compone de 21 ítems, cinco niveles, el cual empleo la escala de Likert en donde se detalla el nivel de concordancia o conflicto con una afirmación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Las puntuaciones para la calificación de los enunciados se utilizara la escala numérica del 1 al 5, cuyos niveles son alto, medio y bajo.

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable Calidad de Servicio*

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	ÍTEMS	NIVELES Y RANGOS
Confiabilidad	Puntualidad Confianza		1 -5	
Responsabilidad	Precisión Disponibilidad		6-8	Alto 79 -105
Seguridad	Profesionalismo Protocolo de atención	Ordinal Politomica	9 -12	Medio 50 -78
Empatia	Atención personalizada Comunicación		13 -16	Bajo 21 -49
Bienes materiales o tangibles	Ambiente Personal Materiales de Construcción		17 -21	

**Fuente:** Cabos Zelada (2014)

## **2.3. Población, muestra y muestreo**

### **2.3.1. Población**

En esta investigación los sujetos que fueron objeto de estudio lo conformaron los 80 adultos mayores de 60 a 80 años que asisten al Centro de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF Tahuantinsuyo durante el mes de junio del 2020.

En opinión de Borda (2013) “La población, es un grupo de personas a las que se desea dar respuesta según el problema de investigación al que se llegó (p.69)

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

La técnica para la recopilación de datos fue la encuesta a través de aplicación de un cuestionario basado en el modelo servqual.

Según Hernández, Fernandez & Baptista (2006) “las técnicas son recursos usados que permiten juntar datos, resaltan se resaltan la observación, entrevistas y encuestas” (p, 106).

### **Instrumentos:**

El instrumento de recolección usado para la obtención de los datos, ha sido el cuestionario SERVQUAL, usado para medir la calidad del servicio en compañías prestadoras de servicios; con un prominente nivel de confiabilidad y validez, que fue creado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry en 1988.

El cuestionario fue modificado para medir la calidad de servicio que ofrece el CEDIF, como institución del estado al adulto mayor, la misma que tienen dentro dos secciones: la primera analiza expectativas y la segunda analiza las percepciones de los individuos. Cada parte se compone de 21 ítems dividido en cinco niveles: confiabilidad (5 ítems), responsabilidad (3 ítems), seguridad (4 ítems). Empatía (4 ítems) y bienes tangibles (5 ítems)

Behar (2008) define que: "Un cuestionario radica en un grupo de cuestiones en relación a una o más variables que se desea medir. El contenido de las cuestiones puede ser tan variado como los puntos que mida" (p. 64).

El cuestionario usado para el presente estudio es el SERVQUAL modificado.

## **Tabla 2**

### *Ficha técnica del instrumento para medir la calidad de servicio*

---

Nombre del instrumento: SERVQUAL modificado

---

**Autor:** Valerie A. Zeithami A. Parasuraman y Lenar L: Berry, ha sido validada en America Latina por Michelsen Consulting, 1992. Adaptado por: Eduardo Cabos Zelada 2014

**Adaptado por:** Henry Armando Gómez Zúñiga

**Lugar.** San Juan de Lurigancho

**Fecha de aplicación:** 2014

**Objetivo:** Medir el nivel de la calidad del servicio

**Administrado a:** Adultos mayores

**Forma de administración:** Individual

**Tiempo de aplicación:** Aproximadamente 20 minutos

**Observación:** En el presente estudio se usara el cuestionario SERVQUAL, el cual consta de 21 ítems para medir expectativa y 21 ítems para medir percepciones, donde el individuo responde en una escala de cinco escenarios:

1. Totalmente en desacuerdo
2. Moderadamente en desacuerdo
3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo
4. Moderadamente de acuerdo
5. Fuertemente de acuerdo

Consta de cinco dimensiones:

Confiabilidad (cinco ítems)

Responsabilidad (tres ítems)

Seguridad (cuatro ítems)

Empatía (cuatro ítems)

Bienes tangibles (cinco ítems)

Calificación

Para la descripción de los resultados se toma en cuenta a Buttle (1995, citado Martínez y Zavaleta 2013), la brecha – gap o diferencia entre percepción y expectativas, obtenida mediante la encuesta SERVQUAL que se determina en base a tres métodos:

1. Análisis ítem por ítem
2. Análisis nivel por nivel
3. Calculo de una medida global de la calidad del servicio

Los niveles son alto, medio y bajo.

Validación y confiabilidad

Validez

La validez de contenido fue por medio de juicio de expertos conformado por maestros y/o doctores, quienes evaluaron la validez del instrumento de medición de la variable calidad de servicio en base a los criterios de claridad, pertinencia y relevancia. Anexo (8)

### Tabla 3

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable calidad de servicio*

Nro.	Grado académico	Nombres y apellido	Dictamen
01	Mg.	Daniel Córdova Sotomayor	Aplicable
02	Dr.	Eli Malvaceda Espinoza	Aplicable

La confiabilidad del instrumento de la calidad de servicio, se dio, mediante el cálculo del Coeficiente Alfa de Cronbach, cuyo valor fue 0,858, valor que se interpreta como buena (Anexo 7).

### Tabla 4

*Niveles de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
Inaceptable	Por debajo de .60
Es indeseable	De 0.60 -.65
Mínimamente aceptable	Entre .65 y.70
Es respetable	De .70 a .80
Es buena	De .80 a .90

Fuente de: Vellis (citado por Barraza. 2007)

## **2.5. Procedimiento**

Se siguió el siguiente procedimiento:

- Se solicitó autorización a la Directora del centro para poder desarrollar la investigación
- Realizamos una visita inicial donde presentamos el estudio a la Directora y equipo multidisciplinario del centro
- Propiciamos un acercamiento que genere empatía con los adultos mayores
- Apenas se obtuvo la autorización, se procedió a recolectar los datos.
- Previa a cada aplicación de la encuesta, se pidió el consentimiento informado del adulto mayor.
- Las encuestas se aplicaron en los ambientes de lectura del adulto mayor, el cual duro 25 minutos aproximadamente.
- Al recoger los protocolos se asegura que se hallan contestados todos los ítems
- Los datos son dirigidos en una hoja Excel.
- Los datos son exportados de una Excel al SPSS v. 25
- Se realiza el procesamiento estadístico
- 

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

### **Estadística Descriptiva**

El recojo de los datos se llevó cabo por medio de un cuestionario de encuestas a todos los adultos mayores. Los datos señalaron por medio del programa SPS 25, usando la estadística descriptiva, para detallar el accionar de la variable.

Una vez obtenidos los resultados después del procesamiento estadístico de los datos, se procedió a representarlos por medio de frecuencias absoluta y porcentajes por medio de gráficos de barra afín de hacer más simple su interpretación. Los procedimientos nombrados se ejecutaron por medio del programa Excel y el programa Estadístico IBM SPSS 25.

## **2.7. Aspectos éticos**

Dentro de la investigación se tomó en cuenta los aspectos éticos dado que se trabajó con un grupo etario vulnerable, por tal motivo la participación fue voluntaria, así mismo solicitamos su consentimiento informado para que formen parte del procedimiento

Por otro lado, se identificó a los participantes con pseudónimos, poniéndose énfasis en el respeto hacia el examinado en todo momento.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis descriptivo

Tabla 5

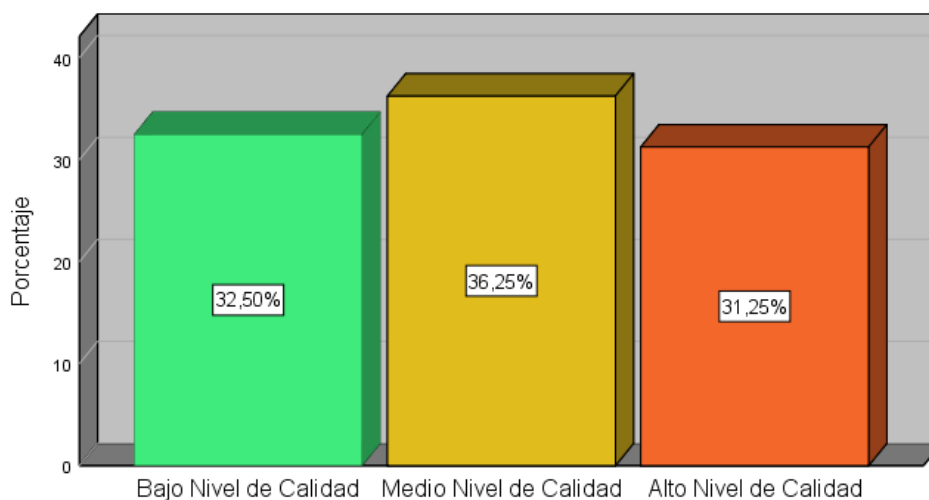
*Nivel de la calidad de Servicio del adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo” Independencia, Lima, 2020*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo Nivel de Calidad	26	32,5	32,5	32,5
Medio Nivel de Calidad	29	36,3	36,3	68,8
Alto Nivel de Calidad	25	31,3	31,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario

Figura 1

*Nivel de la calidad de Servicio del adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo” Independencia, Lima, 2020*



Fuente: cuestionario

Respecto al resultado obtenido en relación al objetivo general. Que fue Determinar el nivel de la calidad de servicio del adulto mayor que acude al centro de desarrollo integral de la familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020. Se logró obtener que el 32,50% perciben como bajo el nivel de calidad, 36,25% como medio el nivel de calidad y un 31,25% percibe el nivel da calidad como alto; Así se muestra en la tabla 5 y en la figura 1.



**Tabla 6**

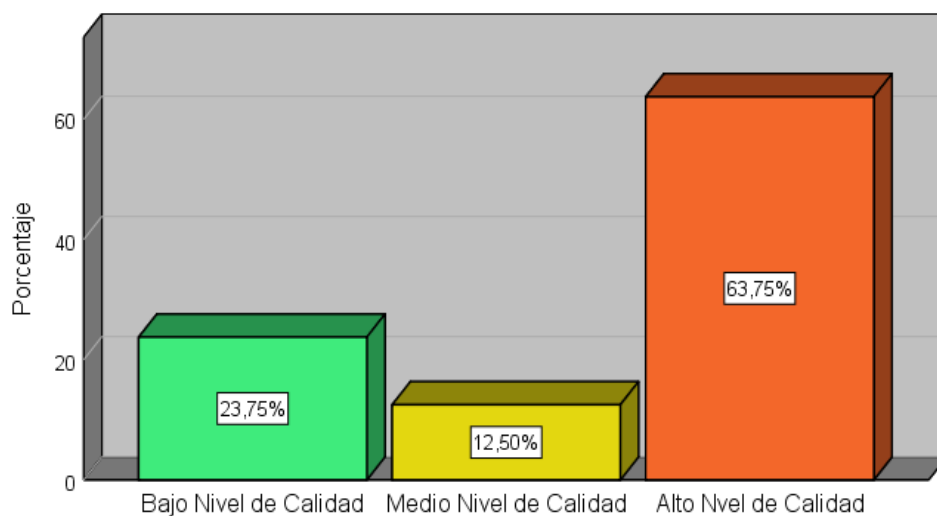
*Nivel de confiabilidad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo Nivel de Calidad	19	23.8	23.8	23.8
Medio Nivel de Calidad	10	12.5	12.5	36.3
Alto Nivel de Calidad	51	63.7	63.7	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Fuente: cuestionario

**Figura 2**

*Nivel de confiabilidad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020.*



Fuente: cuestionario

En cuanto a los objetivos específicos, relacionada a la dimensión de confiabilidad, que presenta el adulto mayor, La tabla 6 y la figura 2, refleja que el 23,75% presenta un bajo nivel de calidad, el 12, 5% presenta un medio nivel de calidad y el 63, 75% percibe la calidad de servicio recibida como alta.

**Tabla 7**

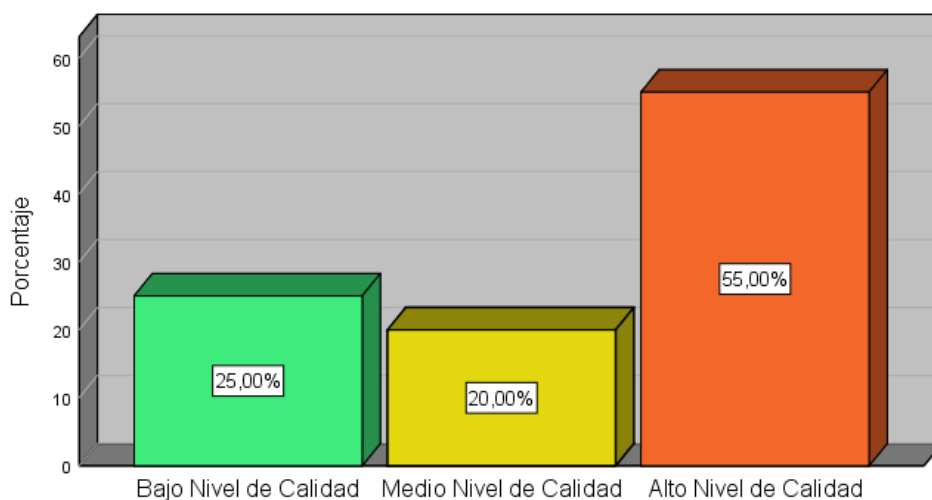
*Nivel de responsabilidad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
			válido	Porcentaje acumulado
Bajo Nivel de Calidad	20	25,0	25,0	25,0
Medio Nivel de Calidad	16	20,0	20,0	45,0
Alto Nivel de Calidad	44	55,0	55,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario

**Figura 3**

*Nivel de responsabilidad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020.*



Fuente: cuestionario

A continuación se presenta los resultados obtenidos en la dimensión Responsabilidad, se puede apreciar en la tabla 7 figura 3; el 25,00% percibe como bajo el nivel de calidad del servicio, el 20,00% manifiestan como medio el nivel de servicio y un 55,00 consideran un alto nivel de servicio.

**Tabla 8**

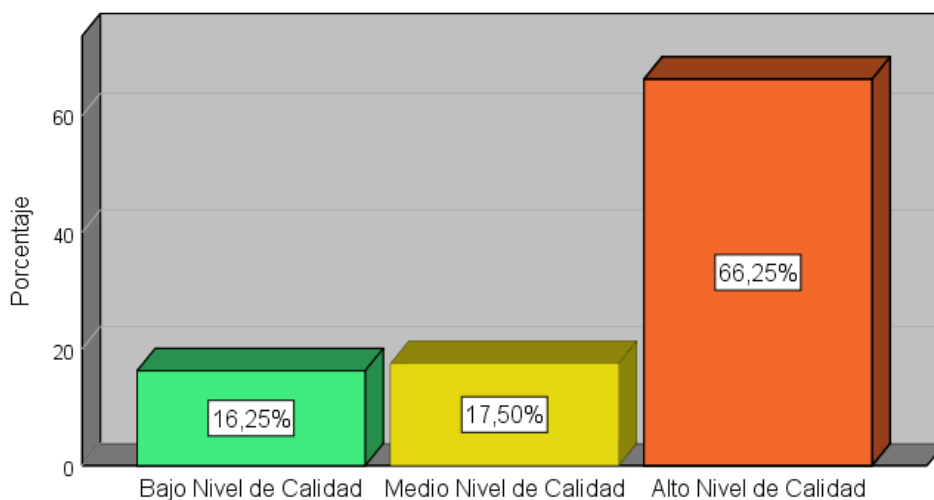
*Nivel de seguridad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo Nivel de Calidad	13	16,3	16,3	16,3
Medio Nivel de Calidad	14	17,5	17,5	33,8
Alto Nivel de Calidad	53	66,3	66,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario

**Figura 4**

*Nivel de seguridad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020*



Fuente: cuestionario

Referente a la dimensión seguridad de la calidad del servicio, se encontraron como resultado que el 16,25% perciben como bajo el nivel de calidad de servicio, un 17,50% lo consideran como medio el nivel de calidad y un 66,25% manifiestan un alto nivel de calidad. La tabla 8 y figura 4 evidencian estos resultados.

**Tabla 9**

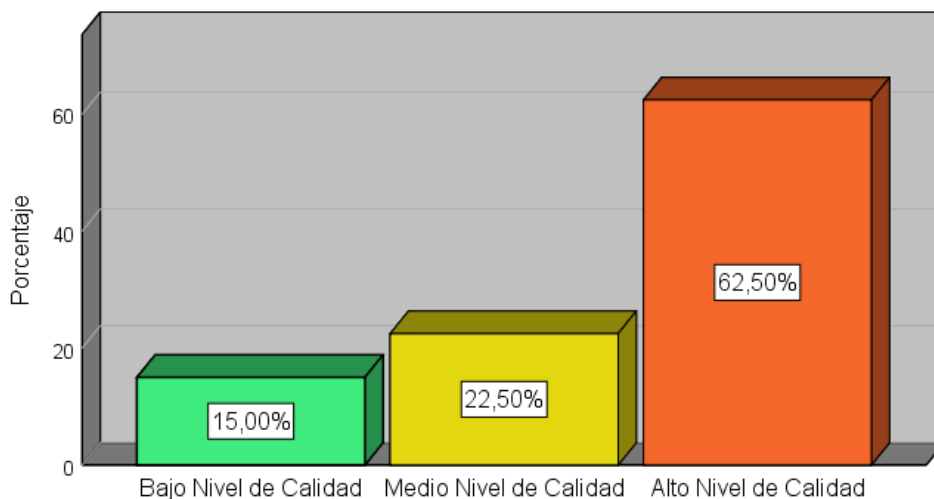
*Nivel de empatía que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo Nivel de Calidad	12	15,0	15,0	15,0
Medio Nivel de Calidad	18	22,5	22,5	37,5
Alto Nivel de Calidad	50	62,5	62,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario

**Figura 5**

*Nivel de empatía que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020.*



Fuente: cuestionario

La tabla 9 y figura 5 muestran resultados encontrados en la dimensión empatía, donde el 15,00% refieren que perciben un bajo nivel de calidad, un 22,50% medio nivel de calidad y el 62,50% manifiestan un alto nivel de calidad del servicio.

**Tabla 10**

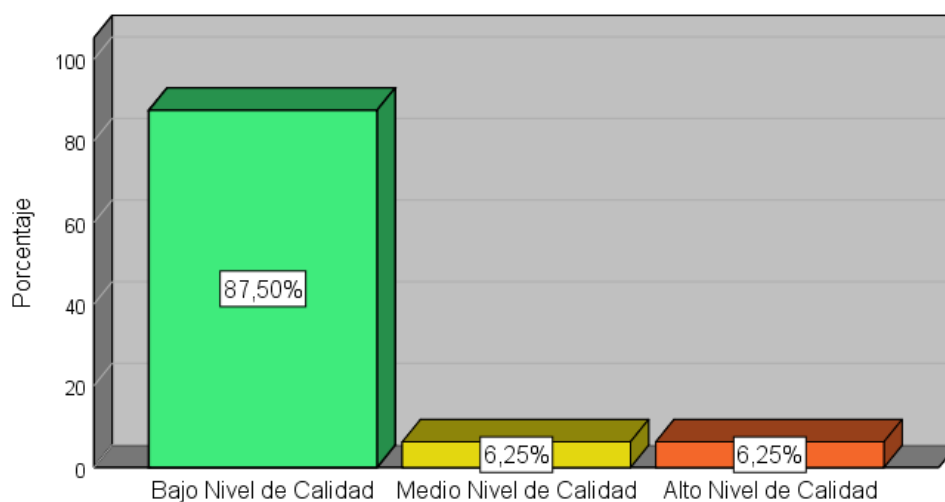
*Nivel de bienes materiales o tangibles que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo Nivel de Calidad	70	87,5	87,5	87,5
Medio Nivel de calidad	5	6,3	6,3	93,8
Alto Nivel de Calidad	5	6,3	6,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario

**Figura 6**

*Nivel de bienes materiales o tangibles que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020.*



Fuente: cuestionario

Por último en la tabla 10 figura 6; referente a la dimensión de bienes tangibles, los adultos mayores que acuden al centro de desarrollo integral de la familia Tahuantinsuyo – Lima 2020, perciben como bajo nivel de calidad el 87,50% un 6,25% lo perciben como medio y el 6,5% lo perciben como alto el nivel de calidad de servicio.

#### IV. DISCUSIÓN

- El estudio tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio, que recibe el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia Tahuantinsuyo, en relación a cinco dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles (Parasuraman, Ziithaml & Berry, 1985).

Esta investigación de acuerdo al objetivo general, hallo que el 32,50% califican de bajo nivel, la calidad de servicio, el 36, 25 % como nivel medio y el 31, 25 % de nivel alto, la calidad de servicio recibida. Esto explica la existencia de deficiencias por mejorar en algunos de los cinco niveles que miden en forma integral la calidad de servicio, ya que si bien pueden estar cubriendo las necesidades no se ha superado las expectativas esperadas por los usuarios. Estos resultados guardan relación con los presentados por Nizama (2019) quien presento en la Universidad José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, la investigación denominada "Calidad de servicio al adulto mayor, círculos del adulto mayor, provincia Barranca, 2019" quien después de aplicar la escala SERQVUAL, concluyo que 60,87% de los adultos mayores perciben una calidad de servicio regular en los CAM de la provincia de Barranca, el 21,74% percibe una mala calidad de servicio y un 17,39% percibe una buena calidad de servicio en los CAM de la provincia. Explica que la calidad de servicio es predominante es una regular con tendencia a bajar. Ello es acorde a lo que en este estudio se halla.

Como queda evidenciado ambas investigaciones coinciden, que la calidad de servicio es regular, ello se debe a que existen, aun brechas por mejorar, en determinadas dimensiones que miden la calidad de servicio, en el caso de los presentes estudios, en la dimensión elementos tangibles, donde los adultos mayores lo han califica como como bajo, en razón que la infraestructura no es acorde a sus necesidades. En tal sentido para superar las expectativas del cliente y brindar un servicio de mayor calidad se debe valorar más al cliente, hacerlo sentir totalmente cómodo, atendiéndolo lo más pronto posible, pero para lograrlo debemos conocer muy bien al cliente.

- Los resultados de acuerdo al **objetivo específico 1 confiabilidad**, Berry (2002) toma la confiabilidad como principio nuclear de la calidad de un servicio, dando a entender que un servicio considerado como poco confiable es un mal servicio, dejando de lado otros atributos de este.

Los resultados obtenidos para este nivel son los siguientes el 23,75% refieren un bajo nivel de confiabilidad, el 12, 5% presenta un medio nivel de confiabilidad y el 63, 75% percibe la confiabilidad del servicio recibida como alta. Esto se explica en que la institución cumple los servicios que promete, comunicó oportunamente y trata de desempeñar un servicio eficiente en forma permanente favor de esta población. Estos resultados obtenidos en la investigación guardan relación, con la presentada por Cabos (2014) en la investigación titulada Calidad de servicio que presenta el adulto mayor del Centro de Desarrollo Integral de la familia CEDIF “Alejandro Sánchez Arteaga” – INABIF del Distrito de San Juan de Lurigancho de Lima Metropolitana (2014), quien llegó a la siguiente conclusión. La dimensión confiabilidad de la calidad de servicio, los adultos mayores consideran que un 15% que consideran bajo nivel de confiabilidad, el 10% es medio nivel de confiabilidad y un 75% alto nivel de confiabilidad. Haciendo referencia a la capacidad de desarrollar el servicio prometido como se pactó y con exactitud desarrollado por la institución.

Como queda evidenciado ambas investigaciones concuerdan, que la calidad de servicio relacionado a la dimensión confiabilidad es alta, ello se debe a que ambas instituciones desarrollan acciones de confianza y la magnitud de estos resultados, está directamente relacionado con la calidad de las relaciones. El hecho de generar relaciones de confianza, es el activo intangible más valioso de una organización.

- Los resultados de acuerdo al **objetivo específico 2 responsabilidad**, Berry y Brown (1989) afirman que la responsabilidad es estar preparado para prestar un servicio, así como la disposición del ofertante a prestar un determinado servicio de forma rápida y eficaz. Los resultados obtenidos para este nivel son los siguientes el 25,00% percibe como bajo el nivel de calidad del servicio, el 20,00% manifiestan como medio el nivel de servicio y un 55,00 consideran un alto nivel de servicio. Esto se explica, que los empleados del INABIF, siempre están dispuestos a ayuda a

los usuarios, que brindan el servicio con prontitud y que nunca están demasiados ocupados como para no atenderlos. Sin embargo discrepa, con Rivera (2019) quien presento la investigación denominada Calidad de servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora en la ciudad de Lima 2019. Llegando a la siguiente conclusión que la dimensión responsabilidad es ligeramente baja en el área de operaciones en relación a las demás áreas que son un punto favorable para la empresa. El no atender rápidamente a los clientes provoca reacciones negativas en los clientes, que puede contagiar a los demás aspectos.

Como se aprecia hay discrepancia en relación a la calidad de servicio relacionado a la dimensión responsabilidad ya que si bien para una es alta para, la otra es baja la dimensión responsabilidad, esto se explica que algunas empresas no son muy eficaces y eficientes en las prestaciones de un servicio, lo que ahuyenta a los clientes y afecta la imagen de una organización.

- Los resultados de acuerdo al **objetivo específico 3 Seguridad**, la cual puede entenderse dentro de una empresa como la competencia, la preparación y la atención con la que brindan un servicio, reduciendo los riesgos presentes en este, es decir la capacidad de una empresa para transmitir credibilidad y confianza (Berry, Bennet y Brown 1989)

Los resultados obtenidos para esta dimensión son los siguientes: 16,25% perciben como bajo el nivel de seguridad, un 17,50% lo consideran como medio el nivel de seguridad y un 66,25% manifiestan un alto nivel de seguridad. Esto explica, que los adultos mayores se sienten seguros de participar en el INABIF, que el comportamiento de los trabajadores les inspira confianza y que los empleados cuentan con la experiencia y conocimiento para responder sus consultas. Estos resultados guardan relación, con la presentada por Cabos (2014) llegando a la siguiente conclusión 5% presenta bajo nivel de seguridad, 20% consideran medio nivel de seguridad y un 75% manifiestan alto nivel de seguridad. Como queda evidenciado ambas investigaciones concuerdan, que la dimensión seguridad de la calidad de servicio es alta lo que se explica que los usuarios se sienten seguros y tienen credibilidad a la institución.



- Con respecto a la dimensión empatía, Zeithamil & Jo Bitner (2002) la definen como la atención personalizada que la empresa les brinda a todos los clientes.

Se tuvo como resultado total para este nivel los siguientes el 15,00% refieren que perciben un bajo nivel de calidad, un 22,50% medio nivel de calidad y el 62,50% manifiestan un alto nivel de calidad del servicio. Esto se explica que el INABIF, sabe escuchar a sus usuarios y cuentan con empleados que brindan atención personal con afecto cariño y respeto así como se preocupa por el bienestar de sus usuarios. Los resultados se pueden contrastar con los obtenidos por Cabos (2014) quien llego a la siguiente conclusión La dimensión empatía de la calidad, los adultos mayores consideran que un 7,5% es de bajo nivel de empatía, un 27,5% es medio nivel de empatía y un 65% es de alto nivel de empatía. Explicando que los trabajadores del INABIF, son muy cuidadoso con los usuarios

Como queda evidenciado en ambas investigaciones la dimensión empatía es alta, en tal sentido; queda demostrado que a los usuarios les agrada una atención personalizada que se cumpla con lo que se les ofrece pero sobre todo que tomen en cuenta sus necesidades y también sus opiniones.

- La dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio, es la dimensión ultima Zeithamil & Jo Bitner (2002) definen como elementos tangibles a la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos el personal y materiales de comunicación.

Los resultados obtenidos para cada nivel son los siguientes: perciben como bajo nivel de elementos tangibles el 87,50% un 6,25% lo perciben como medio y el 6,5% lo perciben como alto este nivel. Este nivel bajo en esta dimensión nos evidencia, que el Cedif Tahuantinsuyo, cuenta con una infraestructura antigua, que hay ausencia de rampas, que los equipos y mobiliario está deteriorado y no cuenta con suficientes espacio para desarrollar su actividades. Estos resultados se pueden contrastar con los obtenidos en la investigación realizada por Cabos (2014), quien llego a la siguiente conclusión En la dimensión bienes tangibles de la calidad, los adultos mayores manifiestan que el 80% sostienen que es un bajo nivel de bienes tangibles, el 10% consideran que es medio nivel de bienes tangibles y un

10% es de alto nivel de bienes tangibles. Llegando a concluir que existen deficiencias en los equipos y espacios donde se brinda atención a esta población.

Como queda evidenciado en ambas investigaciones la dimensión bienes tangibles es baja, por lo que decimos que la calidad de servicio no solo debe enfocarse a contar con profesionales capacitados e idóneos para la atención, sino que es necesario tener infraestructura, equipos y materiales de comunicación modernas, que cubran las necesidades de los clientes.

También se han encontrado limitaciones, debido a la pandemia del COVID 19, como por ejemplo no se pudo dialogar en forma grupal con todos los adultos, ya que había que guardar el distanciamiento social pues era un riesgo juntarlos, así mismo en algunos casos acudimos a su domicilio para aplicar la prueba existiendo temor en establecer contacto por el COVID 19.

## V. CONCLUSIONES

- Primera: El nivel de la calidad de servicio del adulto mayor que acude al centro de desarrollo integral de la familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020 es medio.
- Segunda: El nivel de confiabilidad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020. Es alto
- Tercera: El nivel de responsabilidad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020. Es alto.
- Cuarta: El nivel de seguridad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. Es alto.
- Quinta: El nivel de empatía que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020. Es alto.
- Sexta: El nivel de bienes materiales o tangibles que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020. Es bajo.

## VI. RECOMENDACIONES

- Primera: Con respecto al resultado general de la calidad del servicio que recibe el adulto mayor que acude al Centro de Desarrollo integral de la Familia. Se recomienda a Alta Dirección del INABIF, dentro del marco de la ley de modernización del estado ley 27658 debe optimizar su servicio brindando una mejor atención a este grupo poblacional, para lo cual deberá optimizar el uso de los recursos públicos
- Segunda: En cuanto al resultado del objetivo específico 1 relacionado a la dimensión confiabilidad recomendamos a La Alta Dirección del INABIF, realizar las gestiones a fin de disponer que las actividades programadas se ejecuten como fueron anunciadas, y no sean reprogramadas o suspendidas por reuniones de trabajo u otros que tenga que ausentarse el personal que realiza la atención, ya que este grupo es muy sensible a cambios.
- Tercera: Referente al resultado del objetivo específico 2 de la dimensión responsabilidad se recomienda a La Alta Dirección del INABIF, tomar en cuenta las condiciones físicas, mentales de esta población razón por la cual hay que estar más pendiente de ellos y responder a sus necesidades prontamente.
- Cuarta: En relación al resultado del objetivo específico 3, dimensión seguridad, se recomienda a la Alta Dirección del INABIF, capacitar permanentemente al personas en temas de la atención del adultos mayor afín que cuenten concomimientos oportunos y actualizados; como también brindar un servicio más amble que fortalezca confianza con el usuario.
- Quinta: En cuanto al resultado del objetivo específico 4, empatía se sugiere a la Alta Dirección del INABIF, hacerlo sentir al adulto mayor participe de planteamientos y estrategias que encaminen al eficaz funcionamiento del centro.

Sexta: Respecto al resultado del objetivo específico 5, bienes tangibles se evidencia la mayor dificultad por lo que sugiere a la Alta Dirección del INABIF, ejecutar el proyecto de inversión Pública destinada a la remodelación del centro, ya que a la fecha se evidencian carencias de rampas, mobiliario deteriorado y falta de espacios destinados a esta población, más aun Defensa Civil, ha declarado al centro Tahuantinsuyo, como inhabitable.

## REFERENCIAS

- Aguilar, L., Contreras, M., Del Canto y Dorador, J., & Vílchez, W. (2013). *Guía Técnica para la Valoración Nutricional Antropométrica de la Persona Adulta Mayor*. Guía Técnica, Ministerio de Salud, Instituto Nacional de Salud, Lima, Lima. Recuperado el 30 de Junio de 2018, de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2858.pdf>
- Arbeláez, G. y Mendoza, P. (2017). *Relación entre gestión y satisfacción del Usuario externo en centros de salud de un distrito del ecuador*. An Fac med. Vol. 78 (2), pág. 154-160.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2018). *Panorama de envejecimiento y dependencia en América Latina y el Caribe*. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.18235/0000984>.
- Andresen, M., Domsch, M. & Cascorbi, A. (2012). Working unusual hours and its relationship to job satisfaction: a study of European maritime pilots. *Journal of Labor Research*, 28, 714-734.
- Bernal, c. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, Economía, Humanidades y Ciencia social*. (3ra ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Editorial Shalom.
- Bustamante, L y Gálvez, N. (2017). *Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia de un hospital del ministerio de salud de cajamarca Perú*. Tzhoeco. Vol. 9 (1).
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Cabos, E. (2015). *Calidad de servicio que brinda al adulto mayor del Centro de Desarrollo integral de la familia cedif Alejandro Sánchez Arteaga inabif Del distrito de san juan de Lurigancho, lima, 2014*. Repositorio UCV:Lima, Perú.
- Cobo, E; Gómez, F y Rodríguez, M. (2017). *Percepción de la calidad de la atención en un servicio de urgencias*. Investig Salud Univ Boyacá

- Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades. (2019). *Sala virtual de situación de salud, CDC Perú*. Obtenido de Página web del Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades.: [http://www.dge.gob.pe/salasisituacional/sala/index/6\\_mapaCanal/87](http://www.dge.gob.pe/salasisituacional/sala/index/6_mapaCanal/87)
- Cerón, C. V., & Namay, E. K. (2018). Nivel de calidad de servicio en la empresa Distribuidora Varhon S.A.C., Trujillo, 2018. (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/13825>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos De medición. *Revista Innovar journal*, 15(25), 64-80. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/30/40>
- Díaz, S; Bualvas, L; De la Valle, M. y Bustillo, J. (2016). *Satisfacción de Servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos*. Archivos Medicina. Vol. 16 (2), pág. 290-303.
- Faustina, G; De los Ángeles, G; Ruiz, M y Castañeda, H. (2016). *Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado*. Enferm Inst Mex Seguro Soc. Vol. 24(2), pág. 129-136.
- Grupo Banco Mundial. (Marzo de 2019). *Dataset name: Población de 65 años de edad y más, total*. (G. B. Mundial, Ed.) Obtenido de The World Bank Web site: <https://datos.bancomundial.org/indicador/SP.POP.65UP.TO>
- Gallup, G. (2018). *Encuesta Gallup 2018*. Recuperado de: <https://news.gallup.com/opinion/chairman/245609/gallup-poll-new-editor-new-direction.aspx>.
- Galup, S.; Klein, G.; Jiang, J. (2014). The impacts of job characteristics on is employee satisfaction: a comparison between permanent and temporary employees. *Journal of Computer Information Systems*, 48(4): 58-68.
- Grupo Banco Mundial. (Marzo de 2019). *Dataset name: Población de 65 años de edad y más, total*. (G. B. Mundial, Ed.) Obtenido de The World Bank Web site: <https://datos.bancomundial.org/indicador/SP.POP.65UP.TO>

- Hernández, R., Fernández C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª Edición). México: McGraw-Hill.
- HOFFMAN, K. Douglas y BATESON, John E. G. (2011). *Fundamentos de marketing de servicios : conceptos, estrategias y casos*. México : Thomson. 569 p.
- Gronroos, C.O. y Morgan y Piercy (1992). “Marketing interno – Teoría y práctica”, en libro T.M., Upah, G.D. y Zeithaml, V.A. (Eds.), *Servicios de marketing en un entorno cambiante*, Asociación Americana Marketing, Chicago, IL, pp 41 – 47.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (2010). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Herzberg, F. (2010). *The motivation to work*. Wiley, Nueva York
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018a). *Crecimiento y distribución de la población*. Lima, Perú: INEI.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018b). *Situación de la población adulta mayor*. Lima, Perú: INEI.
- Ley N° 30490. Ley de la Persona Adulta Mayor. Diario Oficial el Peruano, Lima, Perú, 26 de Agosto de 2018.
- Ibarra, A y Rúa, E. (2018). *Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare Colombia*. NOVA. Vol. 16 (29), pág. 21-31.
- Estilo de vida Naciones Unidas. (2013). *Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países*. Obtenido de Página web del Sistema de Naciones Unidas en el Perú: <https://onu.org.pe/ods-10/>
- Nizama, K. (2019). *Calidad del servicio al adulto mayor círculos del adulto Mayor provincia Barranca 2019*.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2013). *Plan Nacional para Personas Adultas Mayores 2013-2017*. Lima. Obtenido de <https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/archivos/planpam3.pdf>
- Ministerio de Salud. (2011). *Documento Técnico Modelo de atención integral de salud basado en familia y comunidad*. Dirección General de Salud de las Personas.



Secretaría Técnica Comisión de Renovación del MAIS-BFC. Lima: Ministerio de Salud. Obtenido de <https://determinantes.dge.gob.pe/archivos/1880.pdf>

Ministerio de Salud. (2015). *Documento Técnico: Organización De Los Círculos De Adultos Mayores En Los Establecimientos De Salud Del Primer Nivel De Atención* (1ra edición ed.). (M. d. Salud, Ed.) Lima: Ministerio de Salud. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/3271.pdf>

Ministerio de Fomento – Puertos del Estado (2007). Calidad. España. Recuperado de URL [http://www.apmarin.com/download/691\\_cal1.pdf](http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf)  
Fecha de acceso: 12 de agosto del 2014

Pablo, J. (2016). *Calidad de vida del adulto mayor de la casa “Polifuncional Palmas Reales”, Los Olivos* (Tesis de pregrado). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

Obregón, E. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del hospital Víctor Lazarte Echagaray, Trujillo 2018*. Repositorio UCV: Lima, Perú.

Mejía, J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del hospital de apoyo Pomabamba, Áncash 2017*. Repositorio UCV: Lima, Perú.

Ramírez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas 2016*. Repositorio UCV: Lima, Perú.

Rivera (2019) *Calidad de servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora en la ciudad de Lima 2019*. (Tesis de licenciatura) Repositorio de la Universidad Nacional de Piura.

Salazar, A. (2017). *Factores sociodemográficos relacionados a la calidad del Cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en la empresa social del estado departamental San Francisco de Asís Quibdó Colombia 2017*.

- (ENAH0). (2018). *Perú: Sistema de monitoreo y seguimiento de los indicadores de los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de Página web del Instituto Nacional de Estadística e Informática: <http://ods.inei.gob.pe/ods/objetivos-de-desarrollo-sostenible/reduccion-de-las-desigualdades>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2013). *Plan Nacional para Personas Adultas Mayores 2013-2017*. Lima. Obtenido de <https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/archivos/planpam3.pdf>
- Ministerio de Salud. (2011). *Documento Técnico Modelo de atención integral de salud basado en familia y comunidad*. Dirección General de Salud de las Personas. Secretaría Técnica Comisión de Renovación del MAIS-BFC. Lima: Ministerio de Salud. Obtenido de <https://determinantes.dge.gob.pe/archivos/1880.pdf>
- Ministerio de Salud. (2015). *Documento Técnico: Organización De Los Círculos De Adultos Mayores En Los Establecimientos De Salud Del Primer Nivel De Atención* (1ra edición ed.). (M. d. Salud, Ed.) Lima: Ministerio de Salud. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/3271.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. doi:10.2307/1251430
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)
- Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar. (2017). *Anuario estadístico de la población atendida 2017*. Lima, Perú: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- Papalia, D. y Wendkos, S. (1998). *Psicología del desarrollo*. (Séptima edición ed.). México: Mcgraw-Hill.
- Palacios, A., Ruz, A., Villa, L. & Salazar E. (2016). Calidad de servicios para Optimizar la atención en el centro de diagnóstico cardiovascular del Magdalena – Colombia. En *Desarrollo Gerencial Revista de la Facultad de Ciencias*

Económicas Administrativas y contables de la Universidad Simón Bolívar –  
Colombia, 8(2), 161-185.

Pérez, L. (1997). Las necesidades de las personas mayores. Vejez, economía y  
sociedad. Madrid: INSERSO.

## VII. ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad de servicio del adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia Tahuantinsuyo. Independencia, Lima 2020																										
AUTOR: Br. Henry Armando Gómez Zúñiga																										
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																							
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicio del adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo” Independencia, Lima, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de confiabilidad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo” Independencia, Lima, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de responsabilidad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo” Independencia, Lima, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de seguridad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo” Independencia, Lima, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar el nivel de la calidad de servicio del adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo” Independencia, Lima, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar el nivel de confiabilidad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo” Independencia, Lima, 2020.</p> <p>Determinar el nivel de responsabilidad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo” Independencia, Lima, 2020.</p> <p>Determinar el nivel de seguridad que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo” Independencia, Lima, 2020.</p>	<p>En este estudio no se considera hipótesis.</p>	<p><b>Variable : Calidad de servicio</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Confiabilidad</td> <td>- Puntualidad. - Confianza. -</td> <td>1 – 5</td> <td rowspan="3">Alto</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Responsabilidad</td> <td>- Precisión - Disponibilidad -</td> <td>6 – 8</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>- Profesionalismo - Protocolo de atención -</td> <td>9 - 12</td> <td rowspan="2">Medio</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>- Atención personalizada - Comunicación</td> <td>13 -16</td> <td rowspan="2">Bajo</td> </tr> <tr> <td>Bienes materiales o tangibles</td> <td>- Ambiente - Personal - Materiales de construcción</td> <td>17 - 21</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Confiabilidad	- Puntualidad. - Confianza. -	1 – 5	Alto	Responsabilidad	- Precisión - Disponibilidad -	6 – 8	Seguridad	- Profesionalismo - Protocolo de atención -	9 - 12	Medio	Empatía	- Atención personalizada - Comunicación	13 -16	Bajo	Bienes materiales o tangibles	- Ambiente - Personal - Materiales de construcción	17 - 21	
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos																				
			Confiabilidad	- Puntualidad. - Confianza. -	1 – 5	Alto																				
				Responsabilidad	- Precisión - Disponibilidad -		6 – 8																			
			Seguridad		- Profesionalismo - Protocolo de atención -		9 - 12	Medio																		
			Empatía	- Atención personalizada - Comunicación	13 -16	Bajo																				
Bienes materiales o tangibles	- Ambiente - Personal - Materiales de construcción	17 - 21																								

<p>Familia “Tahuantinsuyo” Independencia, Lima, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de empatía que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo” Independencia, Lima, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de bienes materiales o tangibles que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo” Independencia, Lima, 2020?</p>	<p>“Tahuantinsuyo” Independencia, Lima, 2020.</p> <p>Determinar el nivel de empatía que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo” Independencia, Lima, 2020.</p> <p>Determinar el nivel de bienes materiales o tangibles que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo” Independencia, Lima, 2020.</p>					
---	---	--	--	--	--	--

## Anexo2: Operacionalización de las Variables

### *Operacionalización de la variable Calidad de Servicio*

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	ITEMS	NIVELES Y RANGOS
Confiabilidad	Puntualidad Confianza		1 -5	
Responsabilidad	Precisión Disponibilidad		6-8	Alto 79 -105
Seguridad	Profesionalismo Protocolo de atención	Ordinal Politomica	9 -12	Medio 50 -78
Empatia	Atención personalizada Comunicación		13 -16	Bajo 21 -49
Bienes materiales o tangibles	Ambiente Personal Materiales de Construcción		17 -21	

**Fuente:** Cabos Zelada (2014)

### **Anexo 3. Ficha Técnica de los Instrumentos**

#### **Ficha Técnica**

**Nombre del instrumento :** SERVQUAL MODIFICADO

**Autor:** Valerie A. Zeithami A. Parasuraman y Lenar L: Berry, ha sido validada en America Latina por Michelsen Consulting, 1992. Adaptado por: Eduardo Cabos Zelada 2014

**Adaptado por:** Henry Armando Gómez Zúñiga

**Lugar.** San Juan de Lurigancho

**Fecha de aplicación:** 2014

**Objetivo:** Medir el nivel de la calidad del servicio

**Administrado a:** Adultos mayores

**Forma de administración:** Individual

**Tiempo de aplicación:** Aproximadamente 20 minutos

**Observación:** En el presente estudio se usara el cuestionario SERVQUAL, el cual consta de 21 ítems para medir expectativa y 21 ítems para medir percepciones, al cual el sujeto responde en una escala de cinco niveles:

6. Totalmente en desacuerdo
7. Moderadamente en desacuerdo
8. Ni en desacuerdo ni de acuerdo
9. Moderadamente de acuerdo
10. Fuertemente de acuerdo

Consta de cinco dimensiones:

Confiabilidad (cinco ítems)

Responsabilidad (tres ítems)

Seguridad (cuatro ítems)

Empatía (cuatro ítems)

Bienes tangibles (cinco ítems)

Calificación

Para la descripción de los resultados se toma en cuenta a Buttle (1995, citado Martínez y Zavaleta 2013), la brecha – gap o diferencia entre percepción y expectativas, obtenida mediante la encuesta SERVQUAL que se determina en base a tres métodos:

4. Análisis ítem por ítem (ejemplo  $P1 - E1, P2 - E2, \dots P22 - E22$ )
5. Análisis dimensión por dimensión (ejemplo  $(P1 + P2 + P3 + P4)/4 - (E1 + E2 + E3 + E4)/4$ ), donde P1 hasta P4 y E1 hasta E4 representan las cuatro declaraciones relativas a las percepciones y expectativas de una dimensión en particular)
6. Cálculo de una medida global de la calidad del servicio  $[(P1 + P2 + P3 + P22)/22] - [(E1 + E2 + E3 + \dots + E22)/22]$ .

Los niveles son alto, medio y bajo.



## Anexo 4. Instrumento

### UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSTGRADO

#### Cuestionario dirigido a los adultos mayores

**Objetivo:**

El presente cuestionario tiene el propósito de conocer la calidad de servicio que brinda al adulto mayor el centro de desarrollo integral de la familia CEDIF – “Tahuantinsuyo del distrito de Independencia.

**I. Datos informativos:**

1.1. Institución: ..... Fecha:.....

1.2. Grado de instrucción: .....Sexo M ( ) F ( ) 1.3.  
Edad:.....

**VARIABLE: Calidad de servicio****EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE SERVICIO****Instrucciones:**

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la calidad de servicio que brinda el centro; califique entre 1 a 5 la importancia que usted le otorga a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con la atención que usted espera recibir en el servicio del adulto mayor. Considere a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación”, sus respuestas, serán de carácter ANÓNIMO y su procesamiento reservado, por lo que solicito sinceridad al marcar todas las respuestas.

- ( 5 ) Fuertemente de acuerdo
- ( 4 ) Moderadamente de acuerdo
- ( 3 ) Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- ( 2 ) Moderadamente en desacuerdo
- ( 1 ) Totalmente en desacuerdo

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de confiabilidad		1	2	3	4	5
1	Que las actividades que se programen en un tiempo determinado, sean realizadas					
2	Que el servidor que le atenderá, cuando el cliente tenga un problema, muestre sincero interés por resolverlo					
3	Que desde la primera vez, el servicio se desarrolle correctamente					
4	Que los servicios sean entregados oportunamente.					
5	Que se mantengan informados a los clientes sobre el momento en que se van a realizar los servicios.					46

<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de responsabilidad</b>		1	2	3	4	5
1	Que la atención sea rápida					
2	Que los servidores siempre estén dispuestos a ayudar a sus clientes					
3	Que los servidores nunca se muestren demasiado ocupados como para no atender a un cliente.					
<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de seguridad</b>		1	2	3	4	5
1	Que el servidor que le atenderá le inspire confianza.					
2	Que los clientes se sientan seguros cuando reciban el servicio.					
3	Que el servidor que le atiende le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia					
4	Que los servidores cuenten con el conocimiento para responder las consultas de los clientes					
<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de empatía</b>		1	2	3	4	5
1	Que el servidor le explique a Ud. Con palabra fáciles de entender el proceso de envejecimiento					
2	Que los servidores le brinden comprensión y a tención personal					
3	Que los servidores se muestren preocupados de cuidar los intereses de sus clientes					
4	Que los servidores entiendan las necesidades específicas de sus clientes					
<b>Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de bienes tangibles</b>		1	2	3	4	5
1	Que el centro de atención sea moderno					
2	Que el centro de atención cuente con los equipos y materiales necesario para la atención					
3	Que la presentación de los servidores sea buena.					
4	Que la sala de reunión sea limpio, cómodo y acogedor					
5	Que los horarios de atención sea convenientes					

## PERCEPCIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

### Instrucciones:

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la calidad de servicio que brinda el centro; califique entre 1 a 5 a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con la atención que usted ha recibido en el servicio del adulto mayor. Considere a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación”, sus respuestas, serán de carácter ANÓNIMO y su procesamiento reservado, por lo que solicito sinceridad al marcar todas las respuestas.

- ( 5 ) Fuertemente de acuerdo
- ( 4 ) Moderadamente de acuerdo
- ( 3 ) Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- ( 2 ) Moderadamente en desacuerdo
- ( 1 ) Totalmente en desacuerdo

<b>Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de confiabilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Cuando el INABIF promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.					
2	Cuando usted tiene un problema, el INABIF muestra sincero interés por atenderla (o).					
3	El INABIF desempeña el servicio de manera correcta desde la primera vez.					
4	El INABIF proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo.					
5	El INABIF mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a realizar los servicios.					
<b>Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de responsabilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Los empleados del INABIF le brindan el servicio con prontitud.					
2	Los empleados del INABIF siempre se muestran dispuestos a ayudar a sus clientes.					
3	Los empleados del INABIF nunca están demasiado ocupados como para no atender a un cliente.					
<b>Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de seguridad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El comportamiento de los empleados del INABIF le inspira confianza.					
2	Se siente seguro de participar en el INABIF.					
3	Los empleados del INABIF lo tratan siempre con cortesía.					
4	Los empleados del INABIF cuentan con la experiencia y conocimiento para responder sus consultas.					
<b>Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de empatía</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El INABIF sabe escuchar a sus clientes.					
2	EL INABIF cuenta con empleados que le brindan atención personal con afecto, cariño y respeto.					
3	EL INABIF se preocupa de cuidar el bienestar de sus clientes.					
4	Los empleados del INABIF entienden cada una de sus necesidades.					
<b>Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de bienes tangibles</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El equipo y mobiliario del INABIF es moderno y cómodo para ustedes					
2	La infraestructura del INABIF es visualmente atractiva.					
3	La presentación (vestimenta, lenguaje) de los empleados del INABIF es buena.					
4	Los materiales asociados con el servicio (sillas, equipo de sonido, juegos recreativos) del INABIF visualmente atractivos.					
5	La atención el INABIF se realizó en el horario programado					

## Anexo 5. Sexo

**Tabla 11**

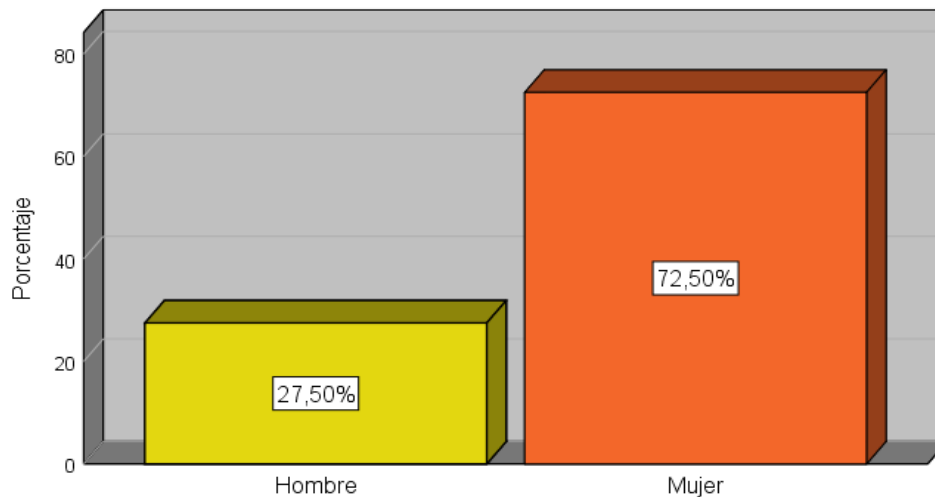
*Distribución del adulto mayor, según sexo, que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	22	27,5	27,5	27,5
Femenino	58	72,5	72,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario

**Figura 7**

*Distribución del adulto mayor, según sexo, que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020.*



Fuente: cuestionario

En la tabla 11 y figura 7, se aprecia que el 27,50 corresponde al sexo masculino y un 72,50% son del sexo femenino los adultos mayores que acuden al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020.

## Anexo 6. Grado de Instrucción

**Tabla 12**

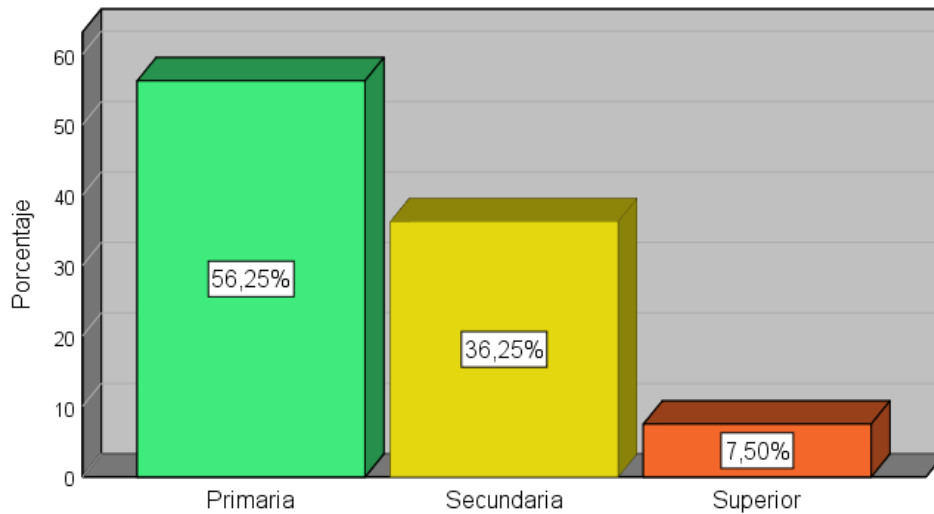
*Distribución del adulto mayor, según grado de instrucción, que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	45	56,3	56,3	56,3
Secundaria	29	36,3	36,3	92,5
Superior	6	7,5	7,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario

**Figura 8**

*Distribución del adulto mayor, según grado de instrucción, que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020.*



Fuente: cuestionario

Respecto al grado de instrucción que presenta el adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima. 2020. El 56,25% cuenta con estudios primarios, un 36,25% con secundaria y solo un 7,50% con estudios superior.

## Anexo 7. Confiabilidad de Instrumentos

**Tabla 13**

*Resultados de confiabilidad*

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	42

## Anexo 8. Certificados de validación

Correo: ALI GOMEZ ZUÑIGA - O: x

outlook.live.com/mail/0/inbox/id/AQMkADAwATYwMAItOGFjY05ZGY3LTAwAioWMAoARgAAA0BgTVhjaTNDrRkpcYXK0mAHAlmRB4PTk1GvUA5RDOJoFAAAAIBDAAAAAJmRB4PTk1GvU...

Buscar

Mensaje nuevo

Responder | Eliminar | Archivo | No deseado | Limpiar | Mover a | Categorizar | Posponer

RE: SOLICITA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA DESARROLLAR INVESTIGACIÓN

Eli Malvaceda Espinoza <elimalvaceda@hotmail.com>  
Sáb 01/08/2020 1:14

Para: ALI GOMEZ ZUÑIGA

Estimado Henry Gómez, por intermedio de la presente te envío mi conformidad en cuanto al instrumento señalado para la investigación titulada: **Calidad de servicio del adulto mayor que acude el centro de Desarrollo Integral de la Familia "Tahuantinsuyo". Independencia, Lima 2020.** Considero que se encuentra apto para su aplicación.

Saludos

Eli Malvaceda Espinoza PhD,

---

De: ALI GOMEZ ZUÑIGA <heagoz@hotmail.com>  
Enviado: lunes, 27 de julio de 2020 10:46  
Para: Eli Malvaceda Espinoza <elimalvaceda@hotmail.com>  
Asunto: SOLICITA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA DESARROLLAR INVESTIGACIÓN

**DR. ELI MALVACEDA ESPINOZA**

Es muy grato dirigirme a usted, para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en los servicios de la salud de la UCV, en la sede LIMA Norte, promoción, 2020 I, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **Calidad de servicio del adulto mayor que acude el centro de Desarrollo Integral de la Familia "Tahuantinsuyo". Independencia, Lima 2020.** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

TRILCE x CUARTA REVISIÓN- Sesión 17 - F x CUARTA REVISIÓN- Sesión 1 x Correo: ALI GOMEZ ZUÑIGA - O. x

outlook.live.com/mail/0/inbox/id/AQMkADAwATYwMAItOGFjY05ZGY3LTAwAiwMAoARgAAA0BgTVhjaTNDrRKpYcXK0mAHAlJmRB4PTk1GvUA5RD0JcFAAAAIBDAAAADmRB4PTk1GvUA5RD0JcF...

Buscar

Mensaje nuevo Responder Eliminar Archivo No deseado Limpiar Mover a Categorizar Posponer

Carpetas

Bandeja d... 13165

Correo no des... 15

Borradores 16

Elementos enviados

Elementos elimi... 7

Archivo

Notas

Conversation Hist...

Trash 35

Carpeta nueva

Grupos

Actualizar a Microsoft 365 con Características de Outlook Premium

### Re: SOLICITA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA DESARROLLAR INVESTIGACIÓN

**D** DANIEL ANGEL CORDOVA SOTOMAYOR <dcordovas@ucvvirtual.edu.pe>  
Jue 06/08/2020 1:59  
Para: Usted

El instrumento evaluado presenta, según su validez de contenido, suficiencia y aplicabilidad.

Atte  
Mg Daniel Cordova

El vie., 10 jul. 2020 a las 18:54, ALI GOMEZ ZUÑIGA (<[HEAG0Z@hotmail.com](mailto:HEAG0Z@hotmail.com)>) escribió:

**MG. DANIEL CORDOVA SOTOMAYOR**

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa Maestría con mención en los servicios de la salud de la UCV, en la sede LIMA Norte, promoción, 2020 I, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **Calidad de servicio del adulto mayor que acude el centro de Desarrollo Integral de la Familia "Tahuantinsuyo". Independencia, Lima 2020**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.



Anexo 09. Base de datos de la Expectativa

Expectativa de la Calidad de Servicio																											
S	DIMENSION 1					DIMENSION 2				DIMENSION 3					DIMENSION 4					DIMENSION 5					SUMATORIA		
	1	2	3	4	5	TOT	1	2	3	TOT	1	2	3	4	TOT	1	2	3	4	TOT	1	2	3	4		5	TOT
1	5	4	5	4	5	4.6	5	5	4	4.7	4	5	4	4	4.3	4	4	4	4	4.0	5	5	4	4	5	4.6	22.1
2	5	4	4	4	4	4.2	5	5	5	5.0	5	5	5	4	4.8	4	4	5	5	4.5	4	4	4	4	5	4.2	22.7
3	4	4	4	4	5	4.2	4	5	5	4.7	5	5	5	4	4.8	5	5	5	4	4.8	5	5	5	5	5	5	23.4
4	3	4	5	4	3	3.8	3	4	4	3.7	4	4	4	5	4.3	4	4	3	3	3.5	4	4	4	5	4	4.2	19.4
5	3	1	5	2	4	3	5	2	3	3.3	1	5	3	2	2.8	4	4	5	3	4.0	4	5	3	5	2	3.8	16.9
6	5	5	3	4	5	4.4	4	4	5	4.3	5	5	4	5	4.8	4	4	5	5	4.5	4	5	4	4	4	4.2	22.2
7	5	5	5	4	4	4.6	4	3	3	3.3	5	3	5	3	4.0	3	4	3	3	3.3	4	5	4	5	5	4.6	19.8
8	3	4	5	4	3	3.8	3	4	4	3.7	4	4	4	5	4.3	5	4	3	3	3.8	5	4	4	5	4	4.4	19.9
9	3	4	5	4	3	3.8	3	3	4	3.3	3	4	5	5	4.3	3	4	2	3	3.0	3	5	4	4	4	4	18.4
10	5	4	5	4	5	4.6	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5	24.6
11	4	5	5	5	5	4.8	5	5	5	5.0	4	5	4	5	4.5	5	4	5	5	4.8	5	4	5	4	5	4.6	23.7
12	5	5	5	3	3	4.2	4	3	3	3.3	5	3	5	3	4.0	5	5	5	5	5.0	4	5	4	5	5	4.6	21.1
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	4	4	4	4.3	5	5	5	5	5	5	24.3
14	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4.0	3	5	5	4	4.3	5	4	4	3	4.0	4	3	3	3	4	3.4	19.7
15	5	4	3	4	3	3.8	5	4	5	4.7	4	2	5	5	4.7	5	4	4	4	4.3	4	5	4	4	5	4.4	21.8
16	4	5	2	3	5	3.8	4	3	4	3.7	3	5	4	5	4.3	5	4	5	4	4.5	5	3	4	3	4	3.8	20.0
17	3	1	3	4	3	2.8	2	2	2	2.0	3	4	3	4	3.5	5	2	2	1	2.5	1	2	4	4	4	3	13.8
18	3	4	5	3	3	3.6	4	2	3	3.0	3	4	4	5	4.0	3	5	4	3	3.8	5	3	4	3	5	4	18.4
19	5	4	5	4	4	4.4	5	5	5	5.0	5	4	4	4	4.3	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5	23.7
20	4	4	4	4	3	3.8	3	4	5	4.0	3	2	3	3	2.8	4	4	2	1	2.8	4	5	3	5	5	4.4	17.7
21	4	4	5	3	5	4.2	5	4	4	4.3	5	4	5	4	4.5	3	5	5	4	4.3	5	4	5	5	5	4.8	22.1
22	5	5	5	3	5	4.6	5	5	5	5.0	5	5	5	3	4.5	5	5	5	3	4.5	5	3	5	4	5	4.4	23.0
23	5	4	4	5	4	4.4	4	5	4	4.3	5	5	4	5	4.8	5	5	5	4	4.8	4	5	5	5	5	4.8	23.0
24	5	4	3	4	3	3.8	4	4	5	4.3	5	4	4	5	4.5	5	4	4	5	4.5	5	4	4	5	5	4.6	21.7
25	5	4	4	5	5	4.6	5	4	5	4.7	5	4	5	5	4.8	5	4	5	4	4.5	5	5	5	5	5	5	23.5
26	5	4	5	5	5	4.8	3	4	5	4.0	5	5	4	5	4.8	5	5	5	4	4.8	5	4	4	5	4	4.4	22.7
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5	25.0
28	4	4	5	4	5	4.4	5	5	5	5.0	5	4	4	5	4.5	4	5	5	4	4.5	3	4	5	4	5	4.2	22.6
29	3	5	5	3	5	4.2	5	4	4	4.3	5	5	5	5	5.0	3	5	1	3	3.0	5	5	5	5	5	5	21.5
30	5	4	4	5	2	4	4	4	3	3.7	5	4	5	4	4.5	5	5	4	5	4.8	4	5	5	5	5	4.8	21.7
31	5	5	4	5	5	4.8	4	5	5	4.7	5	5	4	5	4.8	5	5	5	5	5.0	4	5	5	5	5	4.8	24.0
32	2	5	5	5	2	3.8	5	5	5	5.0	5	5	2	4	4.0	4	3	2	4	3.3	4	3	4	5	5	4.2	20.3
33	3	2	5	5	4	3.8	2	4	3	3.0	5	3	3	4	3.8	4	2	3	3	3.0	3	4	2	5	4	3.6	17.2
34	5	4	3	2	3	3.4	3	4	5	4.0	5	4	4	5	4.5	5	4	4	5	4.5	5	4	4	5	5	4.6	21.0
35	5	4	4	5	5	4.6	5	4	5	4.7	5	4	5	5	4.8	5	4	5	4	4.5	5	5	5	5	5	5	23.5
36	5	4	5	5	5	4.8	3	4	5	4.0	5	5	4	5	4.8	5	5	5	4	4.8	5	5	5	5	5	5	23.3
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.0	5	4	5	4	4.5	5	5	4	5	4.8	5	5	4	4	5	4.6	23.9
38	4	4	5	4	5	4.4	5	5	5	5.0	5	4	4	5	4.5	4	5	5	4	4.5	3	4	5	4	5	4.2	22.6
39	3	5	5	3	5	4.2	5	4	4	4.3	5	5	5	5	5.0	3	5	1	3	3.0	5	5	5	5	5	5	21.5

40	5	4	4	5	2	4	3	4	3	3.3	5	4	5	4	4.5	5	5	4	5	4.8	4	5	5	5	5	4.8	21.4
41	5	5	3	5	5	4.6	4	5	5	4.7	5	5	4	5	4.8	5	5	5	5	5.0	4	5	5	5	5	4.8	23.8
42	2	5	5	5	2	3.8	5	5	5	5.0	5	5	2	4	4.0	4	3	2	4	3.3	4	3	4	5	5	4.2	20.3
43	3	3	5	5	4	4	2	4	3	3.0	5	3	2	4	3.5	5	2	3	3	3.3	3	4	2	4	4	3.4	17.2
44	5	5	5	3	3	4.2	4	3	3	3.3	5	3	5	3	4.0	3	4	3	3	3.3	4	5	4	5	5	4.6	19.4
45	5	3	4	5	5	4.4	5	5	4	4.7	5	5	4	4	4.5	5	5	5	4	4.8	5	5	5	5	5	5	23.3
46	3	5	5	5	4	4.4	4	5	4	4.3	4	5	5	5	4.8	5	4	5	4	4.5	5	4	5	5	5	4.8	22.8
47	3	5	4	5	2	3.8	5	4	2	3.7	3	4	5	3	3.8	5	3	4	5	4.3	5	3	4	5	4	4.2	19.7
48	5	5	4	5	4	4.6	5	2	4	3.7	4	5	3	3	3.8	4	5	4	3	4.0	4	4	5	3	4	4	20.0
49	5	5	4	4	5	4.6	3	4	4	3.7	5	5	5	4	4.8	3	4	4	4	3.8	5	4	5	5	5	4.8	21.6
50	3	4	5	2	4	3.6	5	2	3	3.3	1	5	3	2	2.8	1	4	4	3	3.0	4	5	3	5	2	3.8	16.5
51	4	5	5	5	5	4.8	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	4	5	5	4.8	5	5	5	5	5	5	24.6
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.0	3	5	3	5	4.0	3	5	3	5	4.0	5	5	3	5	3	4.2	22.2
53	3	4	5	4	3	3.8	3	3	4	3.3	3	4	5	5	4.3	3	3	2	3	2.8	3	5	4	4	5	4.2	18.3
54	3	4	5	4	3	3.8	3	4	4	3.7	4	4	4	5	4.3	5	4	3	3	3.8	5	4	4	5	4	4.4	19.9
55	3	4	5	2	4	3.6	5	2	3	3.3	1	5	3	2	2.8	3	4	5	3	3.8	1	5	3	4	2	3	16.4
56	5	5	3	5	5	4.6	4	5	5	4.7	5	5	4	5	4.8	5	5	5	5	5.0	4	5	5	5	5	4.8	23.8
57	5	5	5	4	4	4.6	4	3	3	3.3	5	3	5	3	4.0	3	4	3	3	3.3	4	5	4	5	5	4.6	19.8
58	3	4	5	4	3	3.8	3	4	4	3.7	4	4	4	5	4.3	5	4	3	3	3.8	5	4	4	5	4	4.4	19.9
59	5	4	5	4	3	4.2	3	3	4	3.3	3	4	5	5	4.3	4	4	2	3	3.3	3	5	4	4	5	4.2	19.2
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	4	5	5	4.8	5	5	5	5	5	5	24.8
61	4	5	5	5	5	4.8	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	4	4	5	4.5	4	5	4	5	4	4.4	23.7
62	3	3	5	5	4	4	2	4	3	3.0	5	4	4	4	4.3	5	2	2	3	3.0	4	4	2	5	4	3.8	18.1
63	5	5	5	3	3	4.2	4	3	3	3.3	5	5	5	3	4.5	5	4	5	4	4.5	4	5	4	5	5	4.6	21.1
64	5	4	4	5	5	4.6	5	5	4	4.7	4	5	4	4	4.3	5	5	5	4	4.8	5	5	5	5	5	5	23.3
65	4	5	5	5	4	4.6	4	5	4	4.3	4	5	4	5	4.5	5	4	5	4	4.5	5	4	5	5	5	4.8	22.7
66	3	5	4	5	4	4.2	5	4	2	3.7	2	4	5	4	3.8	5	3	4	5	4.3	5	3	4	5	4	4.2	20.1
67	5	5	4	5	4	4.6	5	2	4	3.7	3	5	5	5	4.5	4	5	4	3	4.0	3	4	5	3	2	3.4	20.2
68	5	5	4	4	5	4.6	3	4	4	3.7	5	5	5	4	4.8	4	4	4	4	4.0	5	5	5	5	5	5	22.0
69	3	4	5	2	4	3.6	5	2	3	3.3	3	5	4	2	3.5	4	4	5	3	4.0	3	5	3	5	4	4	18.4
70	4	5	5	5	5	4.8	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	4	5	5	4.8	5	5	5	5	5	5	24.6
71	5	4	5	4	5	4.6	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5	24.6
72	3	4	5	4	3	3.8	4	4	4	4.0	3	5	5	5	4.5	3	4	2	3	3.0	4	5	4	4	5	4.4	19.7
73	3	4	5	4	3	3.8	4	4	3	3.7	4	5	5	5	4.8	4	5	4	3	4.0	5	5	5	3	5	4.6	20.8
74	5	5	4	5	5	4.8	5	5	5	5.0	5	5	5	4	4.8	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5	24.6
75	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4.0	3	2	3	2	2.5	2	1	2	1	1.5	4	5	3	5	5	4.4	16.4
76	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4.3	5	4	5	4	4.5	3	5	5	4	4.3	5	4	5	5	5	4.8	21.9
77	5	5	5	4	5	4.8	5	5	5	5.0	5	5	5	3	4.5	5	5	5	3	4.5	5	3	5	4	5	4.4	23.2
78	5	4	5	5	4	4.6	4	5	4	4.3	5	4	4	5	4.5	5	5	5	4	4.8	4	5	5	5	5	4.8	23.0
79	5	5	5	4	3	4.4	3	4	5	4.0	5	4	4	5	4.5	5	4	4	5	4.5	5	4	4	5	5	4.6	22.0
80	5	5	4	5	5	4.8	5	4	5	4.7	5	4	5	5	4.8	5	4	5	4	4.5	5	5	5	5	5	5	23.7

Anexo 10. Base de datos de la Percepción

Percepcion de la Calidad de Servicio																											
S	DIMENSION 1						DIMENSION 2				DIMENSION 3					DIMENSION 4					DIMENSION 5						ATORIA TOT
	1	2	3	4	5	TOT	1	2	3	TOT	1	2	3	4	TOT	1	2	3	4	TOT	1	2	3	4	5	TOT	
1	4	5	4	5	5	4.6	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	2	5	3	4	3	20.8
2	5	4	4	3	5	4.2	3	5	5	4.3	4	5	4	4	4.3	5	5	5	4	4.8	1	2	5	2	3	2.6	20.1
3	1	5	4	4	5	3.8	4	5	3	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	2	3	5	2	4	3	19.0
4	4	4	5	4	4	4.2	3	4	4	3.7	5	4	5	5	4.8	4	5	5	3	4.3	3	2	2	3	5	3.0	19.9
5	5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	4	23.8
6	5	3	5	5	5	4.6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	4	5	4	5	4	23.4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	2	5	3	23.0
8	5	4	5	5	5	4.8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	4	3	5	4	23.2
9	5	5	5	4	3	4.4	4	5	5	4.7	5	5	5	5	5.0	4	5	3	5	4.3	4	3	3	3	5	3.6	21.9
10	4	5	4	4	5	4.4	4	5	4	4.3	5	5	5	4	4.8	5	5	4	4	4.5	3	1	4	1	5	2.8	20.8
11	5	4	5	5	5	4.8	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	2	3	4	3	3	22.1
12	5	2	5	5	5	4.4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	3	4	23.0
13	4	5	5	5	5	4.8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	3	5	4	23.4
14	5	4	4	4	4	4.2	3	5	5	4.3	5	4	5	4	4.5	4	4	4	3	3.8	3	4	3	2	3	3.0	19.8
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	24.4
16	5	4	5	5	3	4.4	5	4	5	4.7	5	4	5	4	4.5	5	4	5	4	4.5	3	4	4	3	4	3.6	21.7
17	4	4	4	4	4	4.0	3	4	4	3.7	3	5	5	3	4.0	5	3	3	4	3.8	3	2	4	5	5	3.8	19.2
18	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4.3	2	5	4	4	3.8	4	4	3	4	3.8	2	3	2	3	5	3.0	18.8
19	1	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	23.0
20	2	3	4	4	4	3.4	5	5	4	4.7	2	4	4	4	3.5	4	5	5	5	4.8	2	3	4	2	5	3.2	19.5
21	4	4	5	4	5	4.4	4	5	4	4.3	4	5	4	5	4.5	4	5	5	4	4.5	1	1	5	4	5	3.2	20.9
22	5	4	4	5	4	4.4	4	5	5	4.7	5	4	5	5	4.8	5	5	3	5	4.5	1	3	5	5	5	3.8	22.1
23	5	4	5	5	5	4.8	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	1	5	3	21.6
24	5	4	5	5	5	4.8	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	3	1	1	5	2	20.8
25	5	5	4	4	5	4.6	5	5	3	4.3	4	5	4	5	4.5	5	5	4	4	4.5	1	3	5	1	5	3.0	20.9
26	5	3	5	5	3	4.2	4	5	4	4.3	5	5	5	5	5.0	5	5	5	4	4.8	1	3	1	5	5	3.0	21.3
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	23.7
28	5	3	5	4	5	4.4	5	4	5	4.7	5	5	5	5	5.0	5	4	5	5	4.8	2	3	4	1	5	3.0	21.8
29	5	4	5	5	5	4.8	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	1	5	3	22.4
30	5	5	5	5	5	5.0	5	4	4	4.3	5	5	5	5	5.0	5	4	5	5	4.8	1	3	3	1	5	2.6	21.7
31	5	4	5	5	3	4.4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	5	4	23.0
32	5	5	5	5	3	4.6	3	3	4	3.3	4	4	4	4	4.0	4	4	4	5	4.3	3	2	3	3	5	3.2	19.4
33	4	5	4	3	5	4.2	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	3	5	4	4	21.1
34	5	4	4	5	5	4.6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	1	3	5	1	5	3	21.8
35	5	5	4	5	5	4.8	5	5	3	4.3	4	4	5	5	4.5	5	5	5	5	5.0	1	3	1	5	5	3.0	21.6
36	5	4	5	5	4	4.6	4	5	3	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	2	4	2	5	3	21.3
37	5	5	5	5	3	4.6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	1	5	3	22.6
38	5	4	5	4	5	4.6	5	4	5	4.7	5	5	5	5	5.0	5	4	5	5	4.8	2	3	3	1	5	2.8	21.8

39	5	4	5	4	5	4.6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	1	5	3	22.2
40	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4.3	5	5	5	4	4.8	5	4	5	5	4.8	3	2	5	3	5	3.6	22.2
41	5	4	5	5	5	4.8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	5	3	23.0
42	5	5	5	5	3	4.6	3	3	4	3.3	4	4	4	3	3.8	4	4	4	4	4.0	2	4	3	5	4	3.6	19.3
43	4	5	4	4	5	4.4	3	4	5	4.0	4	4	4	4	4.0	5	5	4	4	4.5	1	2	2	3	3	2.2	19.1
44	3	3	4	4	3	3.4	3	5	5	4.3	5	4	4	5	4.5	5	5	5	3	4.5	4	4	5	4	5	4.4	21.1
45	5	4	5	5	4	4.6	5	5	4	4.7	5	5	5	5	5.0	4	5	5	4	4.5	4	2	4	3	4	3.4	22.2
46	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.7	4	5	5	5	4.8	5	5	5	3	4.5	2	3	5	3	5	3.6	22.5
47	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4.3	5	4	4	4	4.3	5	4	5	4	4.5	1	1	3	3	4	2.4	19.5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	3	5	3	3	3	22.5
49	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4.7	5	5	5	5	5.0	5	5	5	4	4.8	1	3	4	2	3	2.6	22.0
50	5	5	5	4	5	4.8	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	2	4	5	3	5	4	22.6
51	5	5	5	4	3	4.4	4	5	5	4.7	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	2	4	5	3	5	3.8	22.9
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	3	5	5	5	5	4.6	24.6
53	4	4	5	5	5	4.6	5	5	4	4.7	3	5	5	5	4.5	3	3	3	3	3.0	3	2	4	3	5	3.4	20.2
54	4	4	5	4	4	4.2	5	4	4	4.3	5	4	5	5	4.8	4	4	5	3	4.0	2	5	5	2	5	3.8	21.1
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	4	24.0
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	2	5	2	5	3	22.8
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	3	5	4	23.6
58	5	5	5	5	3	4.6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	24.4
59	5	5	5	4	5	4.8	4	5	5	4.7	5	5	5	5	5.0	4	5	5	5	4.8	3	1	4	1	5	2.8	22.0
60	4	5	4	4	5	4.4	4	5	4	4.3	5	5	5	4	4.8	5	5	4	4	4.5	2	3	3	4	5	3.4	21.4
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	2	3	3	5	3	22.6
62	4	5	4	3	5	4.2	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	5	5	4	5	2	4	3	5	4	4	20.3
63	3	3	4	4	5	3.8	3	5	5	4.3	5	4	5	4	4.5	4	5	4	3	4.0	1	3	2	3	3	2.4	19.0
64	5	4	5	5	4	4.6	5	5	4	4.7	5	5	5	5	5.0	4	5	5	4	4.5	4	2	3	4	5	3.6	22.4
65	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.7	4	5	5	5	4.8	5	5	5	3	4.5	4	2	4	3	4	3.4	22.3
66	5	4	5	4	3	4.2	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	2	3	4	3	5	3	20.9
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	1	3	3	4	2	21.9
68	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4.7	5	5	5	5	5.0	5	5	5	4	4.8	1	3	5	3	3	3.0	22.4
69	5	5	5	4	5	4.8	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	1	3	4	2	3	3	21.9
70	5	4	4	4	5	4.4	4	5	5	4.7	5	5	4	5	4.8	5	5	5	5	5.0	2	4	5	3	5	3.8	22.6
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	3	4	4	23.6
72	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4.7	5	5	5	5	5.0	4	4	4	3	3.8	3	5	5	5	5	4.6	22.4
73	3	5	5	4	5	4.4	4	5	4	4.3	5	5	4	5	4.8	4	4	3	5	4.0	2	3	4	3	4	3.2	20.7
74	1	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	22.2
75	2	3	1	4	4	2.8	3	3	4	3.3	2	4	4	4	3.5	4	4	4	4	4.0	2	3	4	2	5	3.2	16.8
76	4	5	5	4	5	4.6	4	5	4	4.3	4	5	4	5	4.5	4	5	5	4	4.5	1	1	5	3	4	2.8	20.7
77	5	5	5	5	4	4.8	4	5	5	4.7	4	4	5	5	4.5	5	5	3	5	4.5	1	2	5	5	5	3.6	22.1
78	5	4	5	5	3	4.4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	1	2	5	1	3	2	20.1
79	5	5	4	5	5	4.8	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	1	3	1	1	5	2	20.3
80	5	5	4	5	3	4.4	5	5	3	4.3	5	4	5	5	4.8	5	5	3	5	4.5	1	3	5	1	5	3.0	21.0

Anexo 11. Base de datos de la de las brechas

S	BRECHA ENTRE EXPECTATIVA Y PERCEPCION	BRECHA DIMENSION 1	BRECHA DIMENSION 2	BRECHA DIMENSION 3	BRECHA DIMENSION 4	BRECHA DIMENSION 5
1	-0.1	0	-0.7	0.3	0.3	-1.2
2	-0.1	0	-0.7	-0.5	0.3	-1.6
3	-0.2	-0.4	-0.7	-0.3	-1.3	-1.8
4	0.0	0.4	0.0	0.5	0.8	-1.2
5	0.3	2	1.7	2.3	1.0	0
6	0.1	0.2	0.7	0.3	0.3	-0.2
7	0.2	0.4	1.7	1.0	1.8	-1.6
8	0.2	1	1.3	0.8	1.0	-0.8
9	0.2	0.6	1.3	0.8	1.3	-0.4
10	-0.2	-0.2	-0.7	-0.3	-0.5	-2.2
11	-0.1	0	0.0	0.0	0.3	-1.8
12	0.1	0.2	1.7	1.0	-0.3	-0.8
13	0.0	-0.2	0.0	0.0	0.5	-1.2
14	0.0	0.2	0.3	0.3	-0.3	-0.4
15	0.1	1.2	0.3	0.3	0.8	0
16	0.1	0.6	1.0	0.3	0.0	-0.2
17	0.3	1.2	1.7	0.5	1.3	0.8
18	0.0	0.4	1.3	-0.3	0.0	-1
19	0.0	-1.4	0.0	0.8	0.0	0
20	0.1	-0.4	0.7	0.8	2.0	-1.2
21	-0.1	0.2	0.0	0.0	0.3	-1.6
22	0.0	-0.2	-0.3	0.3	0.0	-0.6
23	-0.1	0.4	-0.3	0.3	0.3	-2
24	0.0	1	-0.3	0.3	0.5	-2.4
25	-0.1	0	-0.3	-0.3	0.0	-2
26	-0.1	-0.6	0.3	0.3	0.0	-1.4
27	-0.1	0	0.0	-0.5	-0.3	-0.6
28	0.0	0	-0.3	0.5	0.3	-1.2
29	0.0	0.6	0.7	-0.3	2.0	-2.2
30	0.0	1	0.7	0.5	0.0	-2.2
31	0.0	-0.4	0.3	0.3	0.0	-1.2
32	0.0	0.8	-1.7	0.0	1.0	-1
33	0.2	0.4	1.0	0.8	1.8	0
34	0.0	1.2	0.7	0.5	0.0	-1.6
35	-0.1	0.2	-0.3	-0.3	0.5	-2
36	-0.1	-0.2	0.0	-0.5	0.3	-1.6
37	-0.1	-0.4	0.0	0.5	0.3	-1.6
38	0.0	0.2	-0.3	0.5	0.3	-1.4

39	0.0	0.4	0.7	0.0	2.0	-2.4
40	0.0	0.8	1.0	0.3	0.0	-1.2
41	0.0	0.2	0.3	0.3	-0.3	-1.4
42	0.0	0.8	-1.7	-0.3	0.8	-0.6
43	0.1	0.4	1.0	0.5	1.3	-1.2
44	0.1	-0.8	1.0	0.5	1.3	-0.2
45	-0.1	0.2	0.0	0.5	-0.3	-1.6
46	0.0	0.6	0.3	0.0	0.0	-1.2
47	0.0	0.2	0.7	0.5	0.3	-1.8
48	0.1	0.4	1.3	1.3	0.5	-1
49	0.0	0.4	1.0	0.3	1.0	-2.2
50	0.3	1.2	1.7	1.5	1.8	0
51	-0.1	-0.4	-0.3	0.0	0.3	-1.2
52	0.1	0	0.0	1.0	1.0	0.4
53	0.1	0.8	1.3	0.3	0.3	-0.8
54	0.1	0.4	0.7	0.5	0.3	-0.6
55	0.4	1.4	1.7	2.3	1.3	1
56	-0.1	0.4	0.3	0.3	-0.3	-1.8
57	0.2	0.4	1.7	1.0	1.8	-1
58	0.2	0.8	1.3	0.8	1.3	0.4
59	0.1	0.6	1.3	0.8	1.5	-1.4
60	-0.2	-0.6	-0.7	-0.3	-0.3	-1.6
61	-0.1	0.2	0.0	0.0	0.3	-1.6
62	0.1	0.2	1.0	-0.5	1.8	-0.2
63	-0.1	-0.4	1.0	0.0	-0.5	-2.2
64	0.0	0	0.0	0.8	-0.3	-1.4
65	0.0	0.4	0.3	0.3	0.0	-1.4
66	0.0	0	0.3	1.0	0.3	-0.8
67	0.1	0.4	1.3	0.5	0.5	-1
68	0.0	0.4	1.0	0.3	0.8	-2
69	0.2	1.2	1.7	1.3	0.8	-1.4
70	-0.1	-0.4	-0.3	-0.3	0.3	-1.2
71	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	-1.4
72	0.1	0.6	0.7	0.5	0.8	0.2
73	0.0	0.6	0.7	0.0	0.0	-1.4
74	-0.1	-1.6	0.0	0.3	0.0	-1
75	0.0	-1.2	-0.7	1.0	2.5	-1.2
76	-0.1	0.6	0.0	0.0	0.3	-2
77	-0.1	0	-0.3	0.0	0.0	-0.8
78	-0.1	-0.2	-0.3	0.5	-0.5	-2.4
79	-0.1	0.4	0.0	0.3	0.0	-2.4
80	-0.1	-0.4	-0.3	0.0	0.0	-2

## Anexo 12. Constancia de Aplicación del Instrumento



PERÚ  
Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

Programa Integral Nacional  
para el Bienestar Familiar

**Independencia 17 de junio del 2020**

**Señor**

**CARLOS VENTURA ORBEGOSO MBA**

Director de la Escuela de Postgrado – Filial Lima  
Universidad Cesar Vallejo.

Campus Lima Norte, Av. Alfredo Mendiola 6232, Panamericana Norte, Los Olivos.

**Presente**

Asunto: Solicita facilidades para desarrollar investigación

Referencia : Carta P. 128 – 2020 –EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

De mi consideración

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle cordialmente y en atención al documento de la referencia, mediante el cual solicita las facilidades de acceso al estudiante Henry Armando Gómez Zúñiga, identificado con DNI Nro. 29625315, del programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación “Calidad de servicio del adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia “Tahuantinsuyo”. Independencia, Lima.” 2020.

Al respecto se autoriza su solicitud para el desarrollo de su trabajo de investigación, así mismo, me comprometo a otorgar las facilidades necesarias para el desarrollo del estudio y a vigilar que este se lleve conforme a ética profesional y se respete el derecho de los adultos mayores a participar voluntariamente en la presente investigación.

**Atentamente**

Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar

  
LIC. ISELA MAGDA CALERO HUAF  
Directora (a) CEDIF Tahuantinsuyo



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 13 de junio de 2020  
Carta P. 128-2020-EPG-UCV-LN-FOSL01/J-INT

LIC.  
ISELA MAGDA CALERO HIJAR  
DIRECTORA

CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA - CEDIF "TAHUANTINSUYO" -INABIF

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a GOMEZ ZUÑIGA, HENRY ARMANDO; identificado con DNI N° 29625315 y con código de matrícula N° 7001248226; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Calidad de servicio del adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia "Tahuantinsuyo". Independencia, Lima. 2020**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador GOMEZ ZUÑIGA, HENRY ARMANDO asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

*Recibido*  
*Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar*  
*U.C. ISELA MAGDA CALERO HIJAR*  
*Directora del CEDIF Tahuantinsuyo*  
*13.06.2020*



## Anexo 13. Acta del Turnitin

Correo: ALI GOMEZ ZUÑIGA - O... x TRILCE x Curso: A3 - DISEÑO Y DESARRO... x Videoconferencia 3 - Sesión... x Prueba de velocidad de Internet... x

outlook.live.com/mail/0/inbox/td/AQMkADAwATYwMAItOGFjYj05ZGY3LTAwA0wMAoARgAAA0BgTVhjaTNDrRkPycXK0mAHAIJmRB4PTk1GvUA5RD0JofAAAAIBDAAAAIJmRB4PTk1GvUA5RD0Jof...

Buscar

Mensaje nuevo Responder Eliminar Archivo No deseado Limpiar Mover a Categorizar Posponer

Carpetas

- Bandeja d... 13174
- Correo no des... 10
- Borradores 18
- Elementos enviados
- Elementos elimi... 7
- Archivo
- Notas
- Conversation Hist...
- Trash 35
- Carpeta nueva

Grupos

Actualizar a Microsoft 365 con Características de Outlook Premium

**Fwd: Trabajos**

**D** DANIEL ANGEL CORDOVA SOTOMAYOR <dcordovas@ucvvirtual.edu.pe>  
 Vie 07/08/2020 20:37  
 Para: Usted; tito cieza fernandez; Linda Carol Cáceres Manrique; JOHN S. LEÓN HUAPAYA; Giuliana Velazco Vilcapoma

Porcentaje y observaciones.xlsx  
 10 KB

Les envío la respuesta de la UCV con respecto al pantallazo de turnitin aprobado y el excel de porcentaje y observaciones.

Buen día Estimado(a)

Se envía el porcentaje (%) del software Turnitin de los archivos enviados

Le enviamos lo siguiente:

- Excel de porcentaje y observaciones
- Pantallazo de turnitin aprobado

feedback studio | Calidad de servicios del adulto mayor que opera el centro de Desarrollo Integral de la Familia "Tuburimay"...

Resumen de coincidencias

25%

Se están viendo fuentes estándar

(Ver fuentes en inglés (Beta))

Coincidencias

1	Paralelo a Diagonales	13%
25	apoyados con una p...	3%
3	resistencia en un m...	1%
4	apoyados de hecho al...	1%

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DIRECTOR DE PROCESOS  
 PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS A LA SALUD

César Vallejo es un instituto superior de estudios de nivel universitario, fundado en 1972.

TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE SERVICIOS A LA SALUD

AREQUIBA

DG. Héctor A. Mendieta Gómez. Teléfono: 084 444 774524

Registra de la gr...  
 - ¡Verifi...  
 Publicada

Empiezo inglés c...  
 lograr t...  
 Publicada

Un dro...  
 serie de tierra y...  
 Publicada

## Anexo 14. Dictamen



### RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 2407-2020-UCV-LN-EPG-F05L01/J-INT

Los Olivos, 8 de agosto de 2020

#### VISTO:

El expediente presentado por **GOMEZ ZUÑIGA, HENRY ARMANDO** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **Calidad de servicio del adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia "Tahuantinsuyo"**. Independencia, Lima 2020; y

#### CONSIDERANDO:

Que el(la) Bachiller **GOMEZ ZUÑIGA, HENRY ARMANDO**, ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud;

Que, el proceso para optar el Grado de Maestro está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *"Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis"*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

#### SE RESUELVE:

**Art. 1°.-** **AUTORIZAR**, la sustentación de la Tesis titulada: **Calidad de servicio del adulto mayor que acude al centro de Desarrollo Integral de la Familia "Tahuantinsuyo"**. Independencia, Lima 2020 presentado por **GOMEZ ZUÑIGA, HENRY ARMANDO**.

**Art. 2°.-** **DESIGNAR**, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:

Presidente	: Dr. Jose Valqui Oxolon
Secretario	: Dr. Carlos Sixto Vega Vilca
Vocal (Asesor de la Tesis)	: Mg. Daniel Angel Cordova Sotomayor

**Art. 3°.-** **SEÑALAR**, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:

Lugar	: Posgrado
Día	: 10 de agosto de 2020
Hora	: 10:00 a.m.

*Regístrese, comuníquese y archívese.*

Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
Escuela de Posgrado - Campus Lima Norte



ucv.edu.pe

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.

## Anexo 15. Pantallas SPSS

*Doctor*

Visible: 21 de 21 variables

	EXPECTATIV ATOTAL	PERCEPCION OTAL	NIVELDECALI ADDELAORGA NIZACION	CONFIABILIDA DDIMENSION1 EXPECTATIVA.	CONFIABILIDA DDIMENSION1 PEPCEPCIONE	NIVELDECALI ADDIMENSION CONFIABILIDA.	RESPONSABI IDADDIMENSIC N2EXPECTATIV	RESPONSABI IDADDIMENSIC N2PERCEPCIO	NIVELDECALI ADDIMENSION RESPONSABIL	SEGURIDADDI MENSION3EXP ECTATIVAS	SEGURIDADDI MENSION3PER CEPCIONES	NIVELDECALI ADDIMENSION SEGURIDAD	EMPATIA NSION4EX TATIVA
1	1,1	1,0	1	4,6	4,6	2	4,7	4,0	1	4,3	4,5	3	
2	1,1	1,0	1	4,2	4,2	2	5,0	4,3	1	4,8	4,3	1	
3	1,1	,9	1	4,2	3,8	1	4,7	4,0	1	4,8	4,5	1	
4	,9	,9	2	3,8	4,2	3	3,7	3,7	2	4,3	4,8	3	
5	,8	1,1	3	3,0	5,0	3	3,3	5,0	3	2,8	5,0	3	
6	1,1	1,1	2	4,4	4,6	3	4,3	5,0	3	4,8	5,0	3	
7	,9	1,1	3	4,6	5,0	3	3,3	5,0	3	4,0	5,0	3	
8	,9	1,1	3	3,8	4,8	3	3,7	5,0	3	4,3	5,0	3	
9	,9	1,0	3	3,8	4,4	3	3,3	4,7	3	4,3	5,0	3	
10	1,2	1,0	1	4,6	4,4	1	5,0	4,3	1	5,0	4,8	1	
11	1,1	1,1	2	4,8	4,8	2	5,0	5,0	2	4,5	4,5	2	
12	1,0	1,1	3	4,2	4,4	3	3,3	5,0	3	4,0	5,0	3	
13	1,2	<i>Dr</i> ,1	1	5,0	4,8	1	5,0	5,0	2	5,0	5,0	2	
14	,9	,9	2	4,0	4,2	3	4,0	4,3	3	4,3	4,5	3	
15	1,0	1,2	3	3,8	5,0	3	4,7	5,0	3	4,7	5,0	3	
16	1,0	1,0	2	3,8	4,4	3	3,7	4,7	3	4,3	4,5	3	
17	,7	,9	3	2,8	4,0	3	2,0	3,7	3	3,5	4,0	3	
18	,9	,9	2	3,6	4,0	3	3,0	4,3	3	4,0	3,8	1	
19	1,1	1,1	2	4,4	3,0	1	5,0	5,0	2	4,3	5,0	3	
20	,8	,9	3	3,8	3,4	1	4,0	4,7	3	2,8	3,5	3	
21	1,1	1,0	1	4,2	4,4	3	4,3	4,3	2	4,5	4,5	2	
22	1,1	1,1	2	4,6	4,4	1	5,0	4,7	1	4,5	4,8	3	
23	1,1	1,0	1	4,4	4,8	3	4,3	4,0	1	4,8	5,0	3	
24	1,0	1,0	2	3,8	4,8	3	4,3	4,0	1	4,5	4,8	3	
25	1,1	1,0	1	4,6	4,6	2	4,7	4,3	1	4,8	4,5	1	
26	1,1	1,0	1	4,8	4,2	1	4,0	4,3	3	4,8	5,0	3	
27	1,2	1,1	1	5,0	5,0	2	5,0	5,0	2	5,0	4,5	1	
28	1,1	1,0	1	4,4	4,4	2	5,0	4,7	1	4,5	5,0	2	

Vista de datos    Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo    Unicode: ON

