



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en Centros  
Integrales de Atención al Adulto Mayor Región Piura, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Pazos Nunura, Martha Janett (ORCID: 0000-0001-6181-2502)

**ASESOR:**

Dr. Ríos Ríos, Segundo Waldemar (ORCID: 0000-0003-1202-5523)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Pública

LIMA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A Dios, padre eterno por sus bendiciones y darme la fuerza para continuar.

A mis Padres, por su fortaleza, sus consejos y con su ejemplo forjaron en mi un camino que conduce a la verdad y el amor.

A mis hijos Alejandro y Valentina por su paciencia y sé que llegaran más lejos de lo que yo he podido llegar, a Alex por apoyarme en cada paso que doy.

.

## **Agradecimiento**

Agradezco a todos los trabajadores del CIAM Piura por brindarme el apoyo y las facilidades para el desarrollo de este trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables, operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	24
3.6. Métodos de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	67
VI. CONCLUSIONES	73
VII. RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS	75
ANEXOS	83

## Índice de tablas

Tabla 1 Validez de contenido por el juicio de 3 expertos	23
Tabla 2 Coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach	24
Tabla 3 ¿El CIAM cuenta con una Plan Estratégico en concordancia a las necesidades y objetivos de la Institución?	26
Tabla 4 ¿El CIAM cuenta con una Plan de Actividades y se realiza como parte de las funciones administrativas?	27
Tabla 5 ¿En el CIAM cuenta con un Plan e Difusión acerca de los servicios que ofrece a los adultos mayores, y se realiza en función a procedimientos o planes establecidos?	28
Tabla 6 ¿Considera usted, que posee el conocimiento sobre los instrumentos de gestión que se utilizan en el CIAM y garantizar el cumplimiento de sus funciones?	29
Tabla 7 ¿Considera usted, que las actividades y la distribución de las funciones se realiza de acuerdo al cargo desempeñado o asignado a cada trabajador?	30
Tabla 8 ¿El CIAM cuenta con personal especializado en temas del Adulto Mayor?	31
Tabla 9 ¿Considera usted, que los métodos y procesos de selección del personal son de acuerdo al perfil solicitado para el puesto?	32
Tabla 10 ¿El CIAM cuenta con planes de capacitación y promueven su desarrollo?	33
Tabla 11 ¿Considera usted que en El CIAM existe una buena distribución de los recursos?	34
Tabla 12 ¿En el CIAM se realizan labores de supervisión de las actividades realizadas?	35
Tabla 13 ¿Considera Usted, que existe liderazgo en el CIAM?	36
Tabla 14 ¿Considera Usted, que los trabajadores se encuentran motivados para el buen desempeño de sus actividades?	37
Tabla 15 ¿Cree usted, que en el CIAM se fomenta el trabajo en equipo?	38
Tabla 16 ¿En el CIAM se realiza la Evaluación para medir el desempeño de los colaboradores?	39

Tabla 17 ¿En el CIAM Las metas o políticas se establecen de acuerdo a las necesidades del CIAM?	40
Tabla 18 ¿En el CIAM existe un seguimiento y control del presupuesto asignado?	41
Tabla 19 ¿En el CIAM, existen equipos modernos que garanticen el buen desempeño de sus actividades?	43
Tabla 20 ¿El CIAM ofrece instalaciones atractivas y las condiciones necesarias para el buen funcionamiento de sus actividades diarias?	44
Tabla 21 ¿Considera usted, que el personal a su cargo cumple con los protocolos de higiene, orden y limpieza?	45
Tabla 22 ¿Considera usted, que el material de comunicación relacionado con el servicio ofrecido es atractivo y entendible?	46
Tabla 23 ¿El personal del CIAM que realiza el servicio, lo realiza de manera eficiente?	47
Tabla 24 ¿Considera usted, que se ofrecen los servicios correctos?	48
Tabla 25 ¿Considera usted, que el servicio atendido se realiza en el horario prometido?	49
Tabla 26 ¿Considera usted, que el personal informa a los usuarios cuando el servicio concluyó?	50
Tabla 27 ¿Considera usted, que Los trabajadores siempre están dispuestos a resolver problemas y ayudar?	51
Tabla 28 ¿Considera Usted, que los trabajadores que encargados de la Atención lo realizan de manera rápida y oportuna?	52
Tabla 29 ¿Considera usted, a La cortesía dentro de los valores principales para brindar un servicio de calidad?	53
Tabla 30 ¿Considera Usted que los trabajadores se encuentran capacitados para un brindar un correcto servicio a los usuarios del CIAM?	54
Tabla 31 ¿Considera usted que el CIAM cumple con los servicios ofrecidos?	55
Tabla 32 ¿El personal de CIAM se muestra amable?	56
Tabla 33 ¿El personal del CIAM entiende las necesidades o problemas de los usuarios?	57
Tabla 34 ¿En el CIAM existe una atención inmediata por quejas de los usuarios presentadas hacia los trabajadores?	58

Tabla 35 ¿Los colaboradores del CIAM muestran respeto por los usuarios?	59
Tabla 36 Correlación entre la Gestión administrativa y la Calidad del Servicio	61
Tabla 37 Correlación entre la Gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles	62
Tabla 38 Correlación entre la Gestión administrativa y la dimensión fiabilidad	63
Tabla 39 Correlación entre la Gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta	64
Tabla 40 Correlación entre la Gestión administrativa y la dimensión seguridad	65
Tabla 41 Correlación entre la Gestión administrativa y la dimensión empatía	66
Tabla 9 Validez de contenido por el juicio de 3 expertos	108

## Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor Región Piura, 2021; siendo una investigación por su finalidad aplicada de carácter correlacional de naturaleza cuantitativa y tipo transversal con diseño no experimental, en una población censal de 40 sujetos del personal de los CIAM, utilizando la técnica para recopilar información como la encuesta basado en dos cuestionarios para ambas variables de estudio. Los resultados determinaron que existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la Calidad del Servicio en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021, con un coeficiente de correlación de Pearson = ,458\*\* y un p valor = 0.003 < 0.01), lo cual indicó una correlación moderada y significativa al nivel 0,01. Así mismo se determinó relación significativa entre la gestión administrativa y las dimensiones, Elementos tangibles (Pearson= ,528\*\*;  $p=0.000 < 0.01$ ); Fiabilidad (Pearson= 0.028;  $p=0.865 < 0.01$ ); Capacidad de respuesta (Pearson= 0.073;  $p=0.656 < 0.01$ ); Seguridad (Pearson= ,694\*\*;  $p=0.000 < 0.01$ ) y Empatía (Pearson= ,371\*;  $p=0.019 < 0.01$ ).

**Palabras clave:** gestión, calidad, administrativa, servicio, adulto



## Abstract

The present research study aimed to determine the relationship between administrative management and quality of service in Comprehensive Centers for the Care of the Elderly, Piura Region, 2021; Being a research for its applied purpose of a correlational nature of a quantitative and cross-sectional nature with a non-experimental design, in a census population of 40 CIAM staff subjects, using the technique to collect information such as the survey based on two questionnaires for both variables study. The results determined that there is a significant relationship between Administrative Management and Service Quality in Comprehensive Care Centers for the elderly Piura Region, 2021, with a Pearson correlation coefficient = .458 \*\* and a p value = 0.003 <0.01) , which indicated a moderate and significant correlation at the 0.01 level. Likewise, a significant relationship was determined between administrative management and the dimensions, Tangible elements (Pearson = .528 \*\*; p = 0.000 <0.01); Reliability (Pearson = 0.028; p = 0.865 <0.01); Responsiveness (Pearson = 0.073; p = 0.656 <0.01); Security (Pearson = .694 \*\*; p = 0.000 <0.01) and Empathy (Pearson = .371 \*; p = 0.019 <0.01).

**Keywords:** management, quality, administrative, service, adult

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, de acuerdo a entornos económicos globalizados, las organizaciones necesitan incrementar sus niveles de eficiencias y competitividad para alcanzar las preferencias de sus usuarios. Por ello, la calidad del servicio es una opción para que las organizaciones obtengan ventajas únicas y sostenibles sobre la competencia, independientemente del negocio comercial o del servicio que ofrecen. (Azman & Yusrizal, 2016).

Por ello, los servicios en el adulto mayor son un desafío actual para las entidades que atienden en un primer nivel, dado que la pirámide de la población en general ha tendido a invertirse, donde las poblaciones de adultos mayores están aumentando, y dado que es este grupo de edad es el que hace más eficientes los servicios de asistencia y atención. (Muñoz, 2018). Y se estima que 600 millones de personas mayores de 60 años viven en el planeta, y se estima que para el 2025 ello se multiplicará al doble y para el 2050 se calcula una tasa de 2.000 millones de adultos mayores. Además, en América Latina, las personas con 60 años o más también se estimaron en un 8%, y se espera que esta cifra en 2025 se elevará al 14,1%. (G. Sánchez et al., 2018)

Al respecto en los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM), los profesionales de turno deben realizar actividades de cuidado directo, administración de medicamentos, actividades de cuidado indirecto y actividades de comunicación. (Munyisia et al., 2011 citados en (Choy et al., 2018). Sin embargo, la mayoría de estas actividades tienen procedimientos complicados que requieren conocimientos y experiencia profesionales para poder brindar un tratamiento eficaz a las personas mayores (Wardh et al., 2012 citados en Choy et al., 2018). En esa línea la OMS (2012, citado en Ghavarskhar et al., 2018) refirió que algunos estudios han señalado que los actuales sistemas de atención para satisfacer las necesidades de atención de las personas mayores en los países menos desarrollados están diseñados de manera débil e ineficiente, y son menos capaces de satisfacer las diversas necesidades de las personas mayores.

No obstante, hay estudios insuficientes sobre cómo los adultos mayores perciben los servicios de salud a los que solicitan (Peralta et al., 2019). Y es una

realidad que el envejecimiento de la población es una problemática de salud pública, por la cual se necesitan esfuerzos específicos para garantizar en las personas mayores una vida con dignidad y seguridad (Rodríguez et al., 2018). Lamentablemente, en los sectores laborales de salud existe una concordancia negativa en la que en la práctica no se suelen utilizar procesos que vinculen las evaluaciones de la calidad percibida con las mejoras continuas y el resto de procedimientos que tienden a realizarse en las entidades de este tipo. (López et al., 2018). De ahí que Tsafarakis et al. (2018) enfatiza que las entidades de cualquier tipo de servicio, deberían enfocar su actividades y gestionar los recursos sobre los conocimientos y necesidades de sus clientes; en otras palabras, en reconocer cuáles son sus expectativas y cuáles son sus percepciones sobre el servicio que se les ofrece.

En cuanto a la realidad de la población de estudio, se conoce que los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM) no cuentan con personal suficiente para desarrollar gestiones administrativas y llevar a cabo procedimientos y políticas que contribuyan a su desarrollo. Donde la toma de decisiones, se realizan independientemente en cada CIAM, esto debido a que cada uno de ellos cuenta con características socioeconómicas diferentes. No cuentan con indicadores de gestión que permitan realizar una evaluación diagnóstica en el desarrollo de sus actividades. La identificación de problemas lo realizan de manera empírica, las experiencias pasadas no son bien analizadas y evaluadas, por lo consiguiente no son aprovechadas para una nueva planificación. Asimismo, el problema mayor de los CIAM, aluden al aspecto económico esto debido al poco presupuesto que reciben de los gobiernos locales, además el desconocimiento de los objetivos y metas a alcanzar por parte de los colaboradores, así como algunas funciones a realizar generando malestar y aumento de sus tareas, entre otros, afectando así la calidad del servicio, de ahí la importancia del estudio.

Respecto a la formulación del problema se establecerá lo siguiente: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en centros integrales de atención al adulto mayor Región Piura, 2021? Y los siguientes problemas específicos: 1) ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles del servicio en los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor, de la Región Piura 2021?; 2) ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad del servicio en los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor, de la Región Piura 2021?; 3) ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta del servicio en los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor, de la Región Piura 2021?; 4) ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la dimensión Seguridad del servicio en los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor, de la Región Piura 2021?; 5) ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la dimensión empatía del servicio en los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor, de la Región Piura 2021?

En cuanto a los criterios que justifican el estudio según la relevancia social, conlleva a beneficiar a usuarios que acuden a los Centros de Atención al Adulto Mayor mediante la toma de conciencia del personal directivo en base a los resultados de estudio con el objeto de que se realicen acciones para mejorar constantemente su labor. Así mismo la implicancia práctica, pretende servir como guía a los directivos encargados de la administración de estos Centros de Atención al Adulto Mayor de la Región, para elaborar estrategias que le permitan realizar planes de acción de mejora puesto que conocerán sobre que indicadores están afectando el buen desempeño de los CIAM impidiendo que los usuarios obtengan una buena calidad en el servicio brindado.

En cuanto al valor teórico el estudio a través de modelos teóricos conlleva a esclarecer el conocimiento sobre como la gestión administrativa afecta la calidad del servicio, contribuyendo a la literatura científica y el valor de ello es que los resultados podrían generalizarse en poblaciones similares. Respecto a la utilidad metodológica, el estudio contribuye con el aporte de cuestionarios que poseen los criterios de validez y confiabilidad permitiendo objetivamente reconocer el cómo se

asocian la gestión administrativa en relación a la calidad de servicio, siendo útil como antecedente para otros investigadores a posteriori.

Cabe decir que los objetivos partieron como punto general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en centros integrales de atención al adulto mayor Región Piura, 2021. Los objetivos específicos: 1).Establecer la relación entre la gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles en centros integrales de atención al adulto mayor Región Piura, 2021; 2)Establecer la relación entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad en centros integrales de atención al adulto mayor Región Piura, 2021; 3)Establecer la relación entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta en centros integrales de atención al adulto mayor Región Piura, 2021; 4)Establecer la relación entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad en centros integrales de atención al adulto mayor Región Piura, 2021; 5)Establecer la relación entre la gestión administrativa y la dimensión empatía en centros integrales de atención al adulto mayor Región Piura, 2021.

En razón de las hipótesis a nivel general: existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en centros integrales de atención al adulto mayor Región Piura, 2021. Respecto a las hipótesis específicas estas aluden a; 1) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles en centros integrales de atención al adulto mayor Región Piura, 2021; 2)Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad en centros integrales de atención al adulto mayor Región Piura, 2021; 3)Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta en centros integrales de atención al adulto mayor Región Piura, 2021; 4)Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad en centros integrales de atención al adulto mayor Región Piura, 2021; 5)Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión empatía en centros integrales de atención al adulto mayor Región Piura, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

### Antecedentes Internacionales.

De acuerdo con las investigaciones en el contexto internacional se halló en Cuba, el artículo científico desarrollado por Bouza et al. (2021), titulado, “*Calidad de la atención al anciano en dos policlínicos del municipio de Santiago de Cuba*”, en la Universidad de Ciencias Médicas, Santiago de Cuba, cuyo propósito fue analizar los procesos de atención al adulto mayor según las áreas de nivel primario de salud. Sujeto a una investigación cuantitativa, de tipo descriptivo en un muestreo de 260 historias clínicas de ancianos evaluadas a través de formularios. La evaluación en los adultos mayores se consideró deficiente (20,4%). Solamente la décima parte de la suma fue remitida al geriatra (6,2%), además las consultas y visitas domiciliarias se realizaron según lo previsto en solamente un tercio de los usuarios (35,8%), lo que derivó en resultados nada favorables en actividades básicas como el desarrollo del examen periódico de salud (40,8%) y el análisis evaluativo de la escala funcional (43,5%) y valoración en el adulto mayor (20,4%) que se categorizó como mala. Por lo tanto, se concluyó que la calidad del proceso atencional sobre el consultorio de medicina familiar y en el grupo de trabajo, fue juzgado como deficiente, además demostró la falta de competencia al respecto y desconocimientos sobre lo predeterminado para que la atención sea idónea en las personas mayores.

En Ecuador, el artículo científico de Cedeño & García (2019) denominado, “*Centros integrales para la atención del adulto mayor: una visión del modelo gerontológico social en la ciudad de Portoviejo*”, en la Universidad Técnica de Manabí, tuvo como objetivo gestionar un análisis sobre el componente estructural de la empresa y las competencias que poseen los trabajadores de centros geriátricos en Portoviejo, siendo un estudio cuantitativo de tipo explorativo. Resultó que las estructuras organizativas de dichos centros atienden eficazmente en cuanto la atención y el cuidado de las personas ancianas, en esa línea los métodos de atención poseen planes que se aplican en función del tipo de necesidades que tienen los adultos mayores. Concluyendo de que es relevante desarrollar políticas a fin de optimizar el proceso de envejecer de forma digna, a ello hay que agregar que el aporte que tiene el profesional en el campo social es que debería concretizar

de forma específica estrategias plausibles de mediación entre las familias y el adulto mayor que está utilizando este servicio especializado.

En Ecuador, la tesis de maestría de Moyano (2019) denominada, *“Implementación de los modelos SERVQUAL y SERVPERF en el área de atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES de la ciudad de Riobamba”*, en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, con el propósito medir la calidad el servicio en atención del adulto mayor. Siendo un estudio de tipo descriptivo y correlacional de diseño no experimental y longitudinal, con muestreo de 308 trabajadores en uso del cuestionario del modelo Servqual. Los resultados estadísticos de acuerdo con la T-Student se pudo hallar valores críticos al 95% con un  $t$  2.78 y una sig. = 0.017, determinándose posterior a la aplicación de los modelos SERVQUAL y SERVPERF una calidad del servicio buena. Además, las estrategias aplicadas en el Centro Geriátrico resultaron insatisfactoriamente percibidas, ya que las estrategias que utiliza se basan en la eficiencia de los procesos, pero no en el aspecto intangible, como supone la apreciación de los servicios como tal. Cuando se implementaron los modelos SERVQUAL y SERVPERF se obtuvo un nivel extremadamente satisfecho en el 98%. La conclusión fue, que los modelos que se emplearon permitieron medir los grados de cumplimiento, de eficacia de los trabajadores y la eficiencia de los recursos usados durante el tiempo de la prestación de los servicios y la eficiencia de las áreas y procesos.

En Cuba de acuerdo al artículo científico de Álvarez et al. (2018), titulado *“Evaluación de la calidad de la atención al adulto mayor en el primer nivel de salud”*, en la Universidad de Ciencias Médicas, Santiago de Cuba, tuvo como propósito conocer la calidad de los procesos de atención brindados a ancianos, siendo un estudio con una correlacional, cuya información fue obtenida mediante formularios de historias clínicas. Entre los resultados se conoció que la calidad de la atención en las consultas médicas de familia y de los grupos de trabajo básicos demostró deficiencias en razón de los estándares predeterminados, lo que demuestra la baja prioridad que se da a las atenciones de los ancianos. Se concluyó que la calidad de la atención a los adultos mayores mostró incumplimientos de acuerdo a lo establecido, afectando así la calidad del servicio. ( $p=0.00<0.01$ )

En Ecuador, en el Cantón de Rumiñahui, Guaytarilla (2016) en su estudio de maestría, *“Evaluación de la gestión técnica administrativa de enfermería en base a los estándares de calidad y seguridad de atención a pacientes del Hospital de Atención Integral del Adulto Mayor”*, tuvo el propósito en analizar la gestión administrativa sobre los estándares de calidad y seguridad de atención, en una investigación descriptiva, de diseño no experimental, transversal con muestreo en enfermeros donde se recogió de información del departamento estadístico del Hospital de CIAM. Se conoció que los estándares de gestión administrativa aún desconocen según normas, protocolos y estándares de calidad provocando eventos adversos. Además, los líderes de servicios del Hospital carecen de planes de mejoramiento para las gestiones administrativas de enfermería. Concluyendo que es necesario que el personal sea capacitado sobre el estándar de calidad además de seguridad en atención a los usuarios a los adultos mayores.

Sobre los contexto investigativos a nivel nacional, Rodrigo (2019) en sus tesis de maestría titulada, *“Gestión administrativa y la calidad de servicio del Centro de Diálisis Santa Ana SAC ubicado en el distrito de Miraflores”*, en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, se basó en el propósito de identificar la asociación de la gestión administrativa respecto a la calidad de los servicios, siendo un estudio de tipo aplicada y explicativa, en una muestra de 50 colaboradores y 187 clientes de un establecimiento de diálisis en la que se usaron encuestas. En análisis resultante dio a conocer que las gestiones administrativas influyen de manera significativa sobre la calidad de servicio ( $p=0.00<0.01$ ). Por lo que se concluyó que a una mejor percepción de la gestión administrativa ello afectará el grado de calidad de servicio en los trabajadores.

En el Callao, la tesis de maestría de Del Valle (2018) denominada, *“Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano, sede Bellavista-Callao 2017”* en la Universidad César Vallejo, se basó en reconocer las asociaciones de la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano, en una investigación básica y tipo correlacional. Los resultados determinaron que las variables generales se asociaron de forma significativa cuyo nivel de satisfacción fue aceptable en los usuarios ( $p=0.00<0.01$ ). En esa medida el autor concluyó que las gestiones



administrativas en menor o mayor medida afectarán la calidad del servicio, por lo que es necesario implementar planes de mejora continua y de evaluación en el personal de estudio.

En Abancay, la tesis de maestría de García (2018), titulada, "*Gestión de la unidad de capacitación y la calidad de atención en el paciente Adulto Mayor del Servicio de Medicina Física del Hospital II – EsSalud Abancay 2018*", en la Universidad César Vallejo, bajo el propósito conocer la asociación según la gestión de la unidad de capacitación y la calidad de atención basado en una metodología correlacional con diseño no experimental en un muestreo con 50 usuarios adultos mayores del Hospital II EsSalud en Abancay. Pudo identificarse un 58% de adultos mayores se demuestra indiferente en relación de las gestiones de la unidad de capacitación además refirió que la calidad de atención es de nivel promedio y finalmente se estableció que existe relación entre los constructos generales de estudio ( $Rho=,626$ ;  $p=0.00<0.01$ ). Concluyendo que la ausencia de trabajo e insuficiencia en la gestión del trabajo afecta el grado de calidad del servicio que brindan los trabajadores.

En Lima, la tesis de maestría de Díaz (2017) denominada "*Gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del centro de radiodiagnóstico maxilofacial (CERAMAX) - Lima, año 2016*", en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, se basó en el propósito de identificar si la gestión administrativa se asocia a la calidad de atención, siendo un estudio descriptivo, correlacional bajo un muestreo en 18 profesionales, 43 técnicos y 138 usuarios a los que se les encuestó. Los resultados demostraron que el 78%, 76% y 68% del personal profesional, técnico y de los pacientes de forma respectiva, sostuvieron que la gestión administrativa aplicada en CERAMAX fue óptima. Además, entre el 67%, 75% y 61% del personal profesional, técnico y de pacientes de forma respectiva, perciben que la calidad de atención brindada en CERAMAX fue muy buena. Además, se estableció la existencia relacional de forma significativa según los constructos investigados (Valor de  $Z = -6,767$  siendo un valor crítico menor  $=0.00<0.01$ ). En esa medida se concluyó que es necesario desarrollar una mejor gestión en las entidades de servicio a través de programas que incentiven y motiven a una mejor calidad de servicio.

En Chincha, la investigación por Hernández et al. (2017) denominada, “*La gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de ESSALUD Chincha 2017*”, en la Universidad Nacional Inca Garcilaso de la Vega, pretendió identificar asociación sobre la gestión administrativa y calidad de servicio, sujeta al tipo de estudio correlacional con diseño no experimental en un muestreo de 251 usuarios de EsSalud de Chincha, donde se aplicaron dos cuestionarios. Se conoció que un 56,2% de personas atendidas cree que no existe una planificación en las actividades, ni existen obstáculos para la realización de la gestión administrativa. Además, un 51,4% manifestó que no se desarrolla una organización apropiada para ofrecer el servicio. Asimismo, se llegó a demostrar que la gestión administrativa se relaciona a la calidad del servicio ( $X^2 = 16,761$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ). Concluyendo que es relevante proponer evaluaciones sobre las funciones administrativas a fin de obtener un mejor control de la gestión administrativa y finalmente

Entre los fundamentos teóricos que respaldan las variables de este estudio, los mismos se describen a continuación. De acuerdo a las definiciones de la gestión administrativa se halló a Chiavenato (2014) quien la conceptualiza como: se refiere a todas las actividades que se llevan a cabo para la coordinación del trabajo de grupos, en otras palabras, es la forma en la que intentan lograr las metas u objetivos en base a la cooperación de los trabajadores y cosas realizando determinadas tareas fundamentales en aspectos tales como es la planificación, organización, dirección y de controles.

Según Arnoletto (2014 citado en Anchelia et al., 2021), la define como un colectivo de actividades y procedimientos determinados que el (los) gerente (s) suelen practicar en base a los recursos que están a su disposición, tales como de tipo material y de recursos humanos, etc. Para Ocando (2017) corresponde a los procesos o mecanismos desarrollados por un individuo o varios gerentes cuya propósito es controlar los desempeños del personal, lo cual tiende a traducirse en el adecuado proceso de uso de aquellos recursos a su disposición. Mientras que para Mendoza (2017) la misma alude a que dicha variable posee un carácter sistémico, ya que lleva a cabo acciones que están direccionadas consistentemente a la consecución de metas cumpliendo las funciones administrativas clásicas en el proceso administrativo como son: planificación, organización, gobernanza y control.

Según Junshan (2017), la gestión administrativa tiende a comprenderse respecto a un colectivo de actividades que se lleva a cabo para movilizar una gama de recursos disponibles (incluidos bienes, servicios, trabajadores, etc.) para lograr las metas de la empresa; por ello, este procedimiento se relaciona a un conjunto de requisitos como las planificaciones, las asignaciones de procedimientos, las delimitaciones de funcionalidades y, en particular, sobre asunción de decisiones y la gestión de conflictos que puedan surgir en los contextos de las organizaciones.

Mientras tanto Li (2021) define la gestión administrativa como los procedimientos de generar, recolectar, almacenar, distribuir, transmitir y utilizar información. Por su lado Balcazar (2020) la gestión administrativa conlleva al concepto de estrategia organizacional. Este concepto enmarca el conjunto de actuaciones y acciones encaminadas al cumplimiento de las metas dentro de las empresas.

En base a lo descrito podemos señalar que la gestión administrativa, alude a una valiosa herramienta de control, la cual ayuda a analizar y comprobar si las actividades y planes se están realizando, si las decisiones tomadas fueron acertadas o no, por consiguiente, comprueba si los resultados obtenidos son los resultados esperados y si los objetivos propuestos se cumplen. A partir de ello, se busca realizar medidas correctivas y planes de mejora.

De acuerdo a las dimensiones de la gestión administrativa se asumió los aportes del libro de Idalberto Chiavenato (2014) titulado, "Teoría General de la Administración" en la cual se sostienen las siguientes dimensiones:

**Dimensión de planeación:** Define los objetivos para el futuro desempeño organizacional. (Chiavenato, 2014 citado en Bazurto et al., 2021). Esta sujeta sobre la definición de metas, fijación de objetivos, fijar los recursos y las acciones a desarrollar en un momento o lapso específico. (González et al., 2020)

**Dimensión de organización:** Asigna tareas y los recursos esenciales entre las áreas de trabajo de la empresa. (Chiavenato, 2014 citado en Bazurto et al., 2021). Está sujeta a construir una base estructural coherente para la distribución de recursos de tipo material, financiero, humano, técnico y de las informaciones, para llevar a cabo las labores y lograr las metas planificadas. (González et al., 2020)

**Dimensión de dirección:** Motiva a las personas a alcanzar los objetivos organizacionales. (Chiavenato, 2014 citado en Bazurto et al., 2021). Asimismo, tiende a incluir la implementación de las estrategias descritas, dirigiendo los esfuerzos en razón de las metas planteadas mediante el liderazgo, el grado motivacional y los canales comunicativos. (González et al., 2020)

**Dimensión de control:** Es el monitoreo de acciones a fin de sostener a la empresa en el sendero correcto. (Chiavenato, 2014 citado en Bazurto et al., 2021). Se base en la verificación de que las actividades planificadas se adapten a las estrategias planteadas, a fin de subsanar cualquiera sea la problemática y medir los resultados conllevando así una mejor toma de decisiones. (González et al., 2020)

Entre las teorías que fundamental la gestión administrativa se cita a autores como Taylor, Fayol y Weber.

**Teoría de la Administración Científica.** Taylor (1911 citado en Chiavenato, 2014) señala que la organización racional laboral, está sujeta a los análisis laborales y el estudio del tiempo de acciones, la cual estableció un determinado tiempo estándar para ejecutar una determinada labor, las divisiones de trabajo y especialidad del personal, donde cada obrero se especializa en una determinada tarea y tiempo dado; diseño de los puestos y las tareas, es decir cada uno de ellos se limitaría a una tarea simple y específica que debería ejecutarla de manera cíclica y repetitiva para aumentar su eficiencia, para ello Taylor estableció el incentivo salarial y la otorgación de recompensas de acuerdo al desempeño, fundamentado, en donde si el personal tiene una productividad baja, ganará menos y quienes producen más, ganarán de acuerdo al desempeño de su labor.

**Teoría de la organización clásica.** Henri Fayol, en su obra Administración Industrial y General (1987 citado en Galarza et al., 2020), enfatiza la relevancia de adoptar una doctrina administrativa que pudiese dar a conocer: "...una serie de fundamentos, reglamentos, metodologías de procesos utilizados y aprobados mediante las experiencias..." definiendo de forma operativa a la administración como: "la administración es la forma de prever, de organización, de dirección, coordinación y control" (p. 10).

Fayol, 1917 citado en Galarza et al., 2020) creó el paradigma de los procesos administrativos y de áreas funcionales; de acuerdo a las perspectivas funcionalistas, donde reafirma que la función esencial de la administración, en la práctica, es la selección de metas adecuadas, orientar y direccionar a las empresas sobre la consecución de logros, por lo que define la administración como el procedimiento que necesita la ejecución de un conjunto de funciones. Además, indicó que las funciones administrativas no aluden a una cesión individual ni privilegiada exclusiva del gerente o de los directivos de la organización. (Khorasani & Almasifard, 2017). Sino más bien que viene siendo una función que se distribuye de forma proporcional a otras funciones básicas entre el responsable general y los demás directivos de la organización.(Fayol, 1917 citado en Galarza et al., 2020). Y donde esta forma de estructura debería sustentarse en las medidas básicas que den razón de ser y existir para todo tipo de organizaciones. (Khorasani & Almasifard, 2017)

**Teoría de la burocracia.** Max Weber (1921 citado en Khorasani & Almasifard, 2017) sugiere, que en base a las observaciones históricas de los fenómenos sociales, un tipo ideal de las organizaciones: la burocracia. La cual viene siendo un tipo de administración legal y racional que puede usarse universalmente, inclusive en la vida común, donde el dominio es principalmente la administración. Los tipos de dominio más duros son el que tiende a ejercerse a través de un cuadro burocrático. Donde el líder, ya sea electo o designado, tiene autoridad, incluso cuando se debe a la autoridad legal. (Khorasani & Almasifard, 2017).

Paralelamente, Weber desarrolla los tipos ideales de organización, modelos conceptuales para las actividades sociales, la ética y el dominio; así, para este autor, hay 4 tipos de actividades sociales, dos tipos de ética y tres tipos de dominio. Presupone que existe un marco administrativo para el ejercicio del control (burocracia), basados en criterios básicos que tienden a definirse en base del supuesto de racionalidad legítima. Al respecto, la administración burocrática tiende a configurarse de manera racional de práctica el dominio de forma precisa, continua, con disciplina, rigor y confianza, y se centra en los cumplimientos de

propósitos derivados del propio ejercicio de la dominación. (Khorasani & Almasifard, 2017)

En cuanto al constructo, calidad de servicio, en principio alude a un concepto multidimensional y contiene diferentes puntos de vista en la literatura. Al respecto Gronross (1984 citados en Shabbir et al., 2017) definió la calidad como consecuencia de un proceso de evaluación, donde la calidad los usuarios relacionan sus expectativas con las percepciones que recibieron del producto o servicio. Mientras que Íslamoğlu, et al. 2006 citados Bir et al., 2017) la define como la totalidad de sistemas, actividades y beneficios que surgen de la vida de los consumidores y que sirven para resolver o facilitar la solución de problemas en su mayoría no físicos.

Asimismo, la calidad del servicio según Parasuraman et al. (1985 citado en Mohammad et al., 2018) se define como juicios o actitudes globales asociada a la superioridad de los servicios. Asimismo, para Shu (2011 citado en Liao et al., 2017) la calidad del servicio esta sujeta a las percepciones de los clientes que presentaban una evaluación que los consumidores realizaban después de comparar servicio que esperaban y recibían.

La calidad del servicio pudiera definirse como las diferencias que existen sobre la expectativa del servicio del cliente y los desempeños del servicio percibido (Ghani et al., 2012 citados en Abd et al., 2017). Si los servicios expectativas son mayores que el servicio de rendimiento, entonces las percepciones de la calidad del servicio será menor por lo que se produce satisfacción y la insatisfacción de los clientes (Parasuraman et al., 1985; Lewis y Mitchell, 1990 citado en Abd et al., 2017). La mayoría de los estudios relacionan la calidad del servicio con la satisfacción del cliente, por lo que también se encontró que estaba relacionada con la lealtad del cliente (Newman, 2001 citado en Abd et al., 2017). Por su lado Jain & Aggarwal (2017), la calidad del servicio puede entenderse en razón a las brechas existentes respecto de la expectativa de los clientes (lo que quiere) y de sus percepciones (lo que obtiene) posteriormente al haber recibido los servicios.

Al respecto cabe mencionar que al momento en que una organización brinda un servicio acorde a la expectativa de sus del clientes, se tiende a consolidar lo que

viene a ser la “satisfacción de los clientes” (Murali y col., 2016 citados en Silva et al., 2021). Mientras que, cabe decir que al momento en la cual los clientes se hallan en estados de “satisfacción de los clientes” estos tienden a repetir la conducta de compra, produciendo estados de “lealtad de los clientes” (Ahrholdt y col., 2017 citados en Silva et al., 2021)

En cuanto a los modelos teóricos de la calidad de servicio se proponen el Modelo de Grönroos (1988) y el Modelo al SERVQUAL. **Modelo de Grönroos (1988)** (Abteen et al., 2019). Dicho modelo establece que la calidad experimentada por los clientes se ve influenciada en base a 3 dimensionalidades: la calidad técnica (el producto servicio recibido), la calidad funcional (cómo se han practicado los servicios) y finalmente la imagen de la empresa (imágenes de los clientes, cualquiera de las medidas de comunicación que se han implementado a través de experiencias previamente experimentadas). Cabe decir que la calidad técnica y funcional conforman partes internas de la empresa, y solamente la tercera dimensionalidad posee proyección hacia lo exterior; desde la parte interior de la empresa. Es decir, dicho modelo reafirma que la calidad del servicio experimentado por los clientes viene a ser el resultado de la complementación de lo que se entrega (calidad técnica), cómo se entrega (calidad funcional) y las imágenes de las instalaciones y de la localidad. (Grönroos, 1988 citado en Abteen et al., 2019)

Asimismo, dicho modelo enfatiza dos conceptos relevantes: la calidad en base a los resultados y la calidad en base a los procesos. Al respecto, Grönroos señala: Los servicios aluden a procedimientos básicos más o menos intangibles y experimentados subjetivamente ... Hay interacciones que adhieren un conjunto de “instantes de la verdad” en la relación clientes y del proveedor de los servicios. Y es que lo que pasa en dicha interacción entre compradores y vendedores contiene efectos fundamentales en el servicio que se percibe.

**Modelo Servqual fue propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993 citados por Henao, 2020)** quienes definen la calidad de servicio: “Vienen siendo una evaluación general de los clientes respecto a la superioridad de los servicios, que es el resultado de comparar sus expectativas y la percepción de los servicios ofrecidos”. De la misma forma, los autores establecieron que la calidad del servicio

alude al grado y dirección de las discrepancias existentes en las empresas, respecto de la percepción y expectativa del consumidor. Al respecto, Servqual propone 5 gaps reconocido por los autores como los que provocan la ausencia de calidad del servicio en las organizaciones, pudiéndose sintetizar en "... un grupo de deficiencias en la percepción de la calidad de los servicios entre los gerentes y funciones relacionadas al servicio prestado". (Parasuraman, Berry y Zeithaml, 1985 citado en Henao, 2020). Entre las dimensiones de este modelo se referencian a:

**Dimensión de confiabilidad:** Capacidades en la gestión de cumplir con los servicios prometidos de forma fiable y con precisión. (Parasuraman et al. 1993 citado en Ganga et al., 2019). De forma general, significa que la empresa da cumplimiento a las promesas, como sucede por decir las promesas de entrega, resolver una problemática, brinda un servicio y fija precios; en especial, las promesas sobre los atributos centrales de los servicios y de los resultados de los servicios brindados. (Zeithaml, 2009)

**Dimensión de capacidad de respuesta/Receptividad:** Alude a las disposiciones para la atención de las necesidades del cliente y la de brindar el servicio lo más rápido y adecuado. (Parasuraman, et al. 1993 citado en Ganga et al., 2019). Asimismo se refiere a cumplir con los compromisos a tiempo, así como la accesibilidad posible que puede ser la organización para los clientes, en otras palabras, las oportunidades para contactarlo y la viabilidad con la que puede lograrlo. (Zeithaml, 2009)

**Dimensión de seguridad/competencia:** Conocimientos de los/as servidores/as y su habilidad de generar confianza sobre aquello se realizan (Parasuraman, et al. 1993 citado en Ganga et al., 2019). Sumado a ello, seguridad significa credibilidad, además se asocia a poseer integridad, fiabilidad y honestidad. Lo cual implica que no solamente es relevante cuidar los intereses de los clientes, sino que la empresa debería mostrar su atención respecto a brindar una mejor satisfacción a los clientes. (Zeithaml, 2009)



**Dimensión de empatía:** Se refiere a las capacidades de percepción y entendimiento de las necesidades, a través del reconocimiento de los mismos y de la atención personalizada del cliente. (Parasuraman, et al. 1993 citado en Ganga et al., 2019). En la que el respeto y la adecuada voluntad vienen siendo los pilares esenciales. Lo cual necesita de un fortísimo implicancia y compromiso con los clientes, con un conocimiento profundo de sus necesidades y atributos personales de sus requerimientos particulares. (Zeithaml, 2009)

**Dimensión de aspectos tangibles:** Son las apariencias y las estructuras sobre las instalaciones físicas, de equipo y de las apariencias de los trabajadores. (Parasuraman, et al. 1993 citado en Ganga et al., 2019). Además, los materiales con continuidad son utilizados por las empresas de servicios para optimizar su imagen, señalar la calidad a sus usuarios y brindar continuidad; de la misma manera, gran parte de las empresas diseñan estrategias de calidad de servicio para las organizaciones que combinan los elementos materiales con otras dimensiones. (Zeithaml, 2009)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

###### **Tipo**

La investigación por la finalidad, fue de tipo aplicada cuyo objetivo está sujeta a reconsideración de problemáticas prácticas de manera inmediata en función de transformar el contexto (Castañeda, 2014). En esa línea la investigación analizó la gestión administrativa en la cual se identificó sus aspectos de acuerdo a la población analizada a fin de poner en relieve sobre la calidad del servicio que se brinda en los centros del adulto mayor en Piura y a posteriori los entes directivos puedan asumir decisiones que en la práctica afecten la realidad de estudio.

###### **Enfoque**

Según su naturaleza el estudio se basó en un enfoque cuantitativo, la cual alude a que el estudio se halla orientado en generar en el investigador un dominio del conocimiento del universo analizado en evaluaciones de medición numérica (Nizama & Nizama, 2020). Es decir que se pretendió reconocer una problemática en un contexto específico el mismo que se valoró mediante el uso del análisis numérico y estadístico estableciendo patrones de comportamiento que ayuden a comprender la situación actual de la gestión administrativa y la calidad del servicio.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

La investigación utilizó un diseño no experimental el cual se comprende en la medida de que a lo largo del estudio se carece de algún tipo de manipulación deliberada de los constructos analizados. (Hernández et al., 2014 citados en Amable, 2015). Lo que implica que en la investigación se pretendió analizar y comprender la naturaleza del problema tal cual, sin interferir en el mismo y llegar a conclusiones objetivas.

###### **Corte**

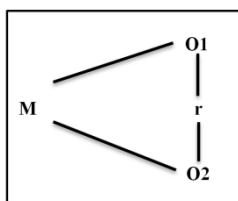
Además de ser transversal, cuyo aspecto específico es que las valoraciones de medida se realizaron en un lapso único e irrepetible (Manterola et al., 2019).

Implicando que la recolección de la información mediante los instrumentos de estudio se desarrolló en un tiempo previamente establecido sin ninguna medida posterior a dicho momento.

### **Nivel**

Esta fue descriptiva – correlacional. Lo primero alude a que en el estudio en análisis detalla específicamente los aspectos, propiedades, o elementos determinados pertenecientes a un colectivo de sujetos sometidos al procesos de análisis (Hernández et al., 2020). Y correlacional, en la cual la investigadora pretende identificar las posibles asociaciones respecto de los constructos en lo que está sujeta la investigación (Hernández et al., 2020). Estos conceptos implican que, respecto a lo descriptivo, en el estudio ayudó a desglosar en el análisis los atributos de las variables que se caracterizan y resaltan respecto a la población de estudio, en esa medida, lo correlacional corroboró las relaciones existentes entre las variables analizadas comprendiendo de esta manera la influencia que pueda tener una variable sobre la otra, asociado al contexto en el que se desenvuelven los sujetos de estudio.

Este diseño de investigación se simboliza así:



Dónde:

O<sub>1</sub>: Gestión administrativa.

O<sub>2</sub>: Calidad del servicio.

r : Relación

M: Muestra: personal de los CIAM.

### **3.2. Variables, operacionalización**

**Variables:** hacen alusión a propiedades, atributos y/o cualidades manifiestas en objetos o fenómenos que pudiesen acoger valores numéricos o categóricos. También implican conceptos abstractos que pueden medirse de manera concreta,

observable y manipulable, por lo mismo que pueden ser medidas. (Sánchez et al., 2018)

**Variable independiente: Gestión administrativa.**

**Definición conceptual:**

se refiere a todas las actividades que se llevan a cabo para la coordinación del trabajo de grupos, en otras palabras, es la forma en la que intentan lograr las metas u objetivos en base a la cooperación de los trabajadores y cosas realizando determinadas tareas fundamentales en aspectos tales como es la planificación, organización, dirección y de controles. (Chiavenato, 2014)

**Definición operacional:**

Son las actividades que realizan las entidades para llegar a cumplir con sus objetivos estratégicos planteados, en ese sentido esta variable se mide mediante el Cuestionario de Gestión Administrativa el cual tiende a constituirse de 16 ítems y de 4 dimensiones como, planeación, organización, dirección, control.

**Indicadores:**

1. Planificación Estratégica.
2. Plan de Actividades.
3. Plan de Difusión.
4. Conocimiento de los instrumentos de gestión por lo colaboradores.
5. Reglamento Interno de trabajo (MOF).
6. Métodos y Procedimientos de selección de Personal.
7. Planes de Capacitación.
8. Distribución de recursos humanos.
9. Supervisión.
10. Liderazgo.
11. Motivación y Comunicación.
12. Trabajo colaborativo
13. Evaluación de desempeño de los Trabajadores.
14. Determinación de estándares o metas.
15. Control Presupuestal.

**Escala de medición:** Ordinal.

**Variable dependiente:** Calidad del servicio.

**Definición conceptual:**

Son los juicios o actitudes globales asociada a la superioridad de los servicios, resultantes de comparación de las expectativas y percepciones respecto a los servicios ofrecidos. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993 citados por Henao, 2020)

**Definición operacional:**

Es la perspectiva que el cliente espera que ocurra a fin de satisfacer sus necesidades. En esa línea dichos constructo se mide mediante el Cuestionario sobre la Calidad del Servicio organizado por 17 reactivos y de 5 componentes en razón de, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

**Indicadores:**

1. Equipos de aspecto moderno.
2. instalaciones físicas atractivas.
3. Empleados pulcros.
4. Materiales de comunicación atractivos.
5. Gestionar con eficacia los problemas de los clientes.
6. Ofrecer los servicios correctos (talleres y actividades).
7. Cumplir con el servicio en el horario indicado.
8. Información de término de talleres o programas
9. Disposición de los colaboradores para ofrecer ayuda (resolver problemas)
10. Oportunidad de atención
11. Cortesía de los colaboradores
12. Habilidades y competencias para poder ofrecer el servicio adecuado.
13. Credibilidad de la institución.
14. Trato personal de contacto amable
15. Entender las necesidades de los demás.
16. Atención de los directivos por quejas de los usuarios.
17. Respeto a los colaboradores

**Escala de medición:** Ordinal.

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

**Población:** Se entiende como un grupo de sujetos en los que se pretende identificar ciertos aspectos en base un estudio investigativo (Hernández et al., 2020). Asimismo, para efectos del estudio se consideró a toda la población denominada población censal, la cual se refiere a los estudios en la que se tiende a analizar a todas las personas pertenecientes a dicho grupo poblacional con el objeto de lograr determinar cierta información de los mismos. (Durán et al., 2019). En ese sentido este estudio lo conformaron el personal encargado de las tareas y procedimientos de los Centros Integrales de Adulto Mayor de la Región Piura, los cuales fueron 40.

#### **Criterios de inclusión y exclusión**

##### **Criterios de inclusión**

- Personal que labora en los CIAM.
- Personal con adecuado bienestar de salud.
- Personal que deseó participar de forma voluntaria

##### **Criterios de exclusión**

- Personal que obvio alguna pregunta de los instrumentos de estudio.
- Personal que no sea del área administrativa del CIAM.
- Personal que se ausentó el día de la administración de los instrumentos.

**Unidad de análisis:** personal administrativo de los CIAM.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnica:**

Para efectos del estudio fue la encuesta. Consiste en una forma de obtener información de sujetos de estudio proporcionada por ellos mismos sobre opiniones, actitudes, conocimientos o sugerencias (Pozzo et al., 2019). Esta técnica se ha considerado en el estudio dado por su facilidad para obtener la información mediante una serie de preguntas de tipo cerrado y que es fiable de obtener aquello que perciben los sujetos de estudio.

**Instrumento:**

El instrumento que permitió medir los constructos de estudio como fueron la gestión administrativa y calidad del servicio, aludió al cuestionario. Los cuestionarios son instrumentos de medida dirigidos a medir variables que en muchas ocasiones no podemos medir directamente, ya que, en salud algunas cualidades no son directamente observables (por ejemplo, la calidad de vida, el estrés, la alfabetización en salud) y son los denominados constructos. (Sarabia & Alconero, 2019)

El cuestionario respecto a la variable Gestión Administrativa tuvo el objetivo medir los niveles del desempeño en colaboradores administrativos asociada a la gestión administrativa. Dicho instrumento se constituye de 16 ítems y es conformado de 4 dimensiones, Planeación (4 ítems), Organización (5 ítems), Dirección (4 ítems), Control (3 ítems), siendo de escala ordinal y del tipo Likert: nunca (1), casi nunca (2), ocasionalmente (3), casi siempre (4), siempre (5).

Respecto a la segunda variable se utilizó el Cuestionario sobre la Calidad del Servicio el cual tuvo como objetivo medir los niveles del desempeño en colaboradores administrativos asociado a la calidad de servicio. Este cuestionario se compone de 17 ítems y es conformado de 5 dimensiones, elementos tangibles (4 ítems), fiabilidad (3 ítems), capacidad de respuesta (3 ítems), seguridad (4 ítems), empatía (3 ítems), siendo de escala ordinal y del tipo Likert: nunca (1), casi nunca (2), ocasionalmente (3), casi siempre (4), siempre (5).

**Validez y confiabilidad**

Respecto a determinar los criterios de validez y confiabilidad se realizó con pruebas piloto las cuales determinaron lo adecuado que fueron los instrumentos para aplicarlos en la investigación.

## Validez

Para la validez en ambos instrumentos se recurrió a la validez de contenido, la cual se refiere a que los aspectos que se miden en la escala se relacionen directamente con el concepto de cuidado profesional (Vesga & Ruiz, 2016). Por lo que la validez por juicio de expertos, implica que estos evalúan de forma independiente aspectos como la relevancia, coherencia, suficiencia y claridad con la que se han descrito las preguntas o reactivos en los instrumentos de estudio (Sánchez et al., 2018). En ese sentido se recurrió a 3 expertos quienes determinaron la adecuada descripción del contenido de los ítems de ambos instrumentos.

**Tabla 1**

*Validez de contenido por el juicio de 3 expertos*

Juez Experto	Indicadores			Resultado	
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	Aplicabilidad
Mg. Marleny Mansilla Lachira	Si Cumple	Si Cumple	Si Cumple	Si Hay Suficiencia	Aplicable
Mg. Marita Elena Callirgos Ortega	Si Cumple	Si Cumple	Si Cumple	Si Hay Suficiencia	Aplicable
Mg. Cesar Sosa Ancajima	Si Cumple	Si Cumple	Si Cumple	Si hay Suficiencia	Aplicable

Asimismo, respecto al instrumento 1, se determinó la validez de criterio - Pearson (Ítem – test) donde se obtuvieron valores mayores a 0,21. Sumado a ello se estableció la validez de constructo entre las dimensiones y el total, donde se hallaron coeficientes significativos entre ,812\*\* a ,957\*\*.

En cuanto al instrumento 2, se estableció la validez de criterio - Pearson (Ítem – test) en el cual se hallaron valores mayores a 0,21. En tanto que se determinó la validez de constructo entre las dimensiones y el total, encontrándose coeficientes significativos entre ,731\* a ,917\*\*.



Confiabilidad: alude al grado mediante el cual la administración repetida a una persona u objetos genera unos mismos resultados. (Martínez & March, 2015). En esa línea el coeficiente de alfa de Cronbach determinó lo siguiente:

**Tabla 2**

*Coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach*

Variables	Alfa de cronbach	N° de Ítems	Nivel
Gestión administrativa	$\alpha=.948$	16	Elevada
calidad del servicio	$\alpha=.949$	17	Elevada

### **3.5. Procedimientos**

A lo largo de la investigación tuvo que recabarse información, en principio mediante la observación de la realidad de la población de estudio. Posteriormente se recabó información de la literatura sobre la temática de estudio a través de informes, artículos científicos y/o tesis previas que permitieron elaborar la información que sustenta la investigación. Asimismo, fue necesario entablar un compromiso con la Coordinadora Regional de los Centros de Atención del Adulto Mayor de Piura, a quien se le informó los objetivos y la importancia de estudio y entablando las fechas para poder evaluar al personal administrativo, en esa medida se envió formalmente el documento de Solicitud de permiso de aplicación de instrumentos.

Respecto al momento de interactuar con el personal, previo a la evaluación se les envió el documento de consentimiento informado, en la que se detalló las metas de estudio y se le solicitó su disposición personal para ser partícipe del mismo, sin repercusión alguna en caso no deseara participar. Durante el momento de evaluación se les aclaró sus dudas respecto a cómo llenar los cuestionarios que se les brindó, y al final la investigadora agradeció el apoyo brindado en la evaluación. Finalmente pudo recabarse la data informativa de acuerdo a una base de datos y seguidamente se desarrolló el análisis estadístico.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Los resultados para su respectivo análisis se basó esencialmente en el uso de la estadística descriptiva, misma que coadyuvó a generar una clara descripción de los

atributos básicos sobre los conjuntos de información representándose de manera entendible (Jiménez, 2018). También fue plausible la utilización de la inferencia estadística, que fue útil para la comprobación de hipótesis y/o determinar las asociaciones de causalidad en un determinado fenómeno. (Castro, 2019). Cabe decir que previo a la determinación de una prueba estadística, fue necesario analizar la distribución de los puntajes obtenidos en la recolección de información, en ese sentido se aplicó la Prueba de Normalidad, cuyo nivel de significancia fue mayor que 0.05, determinando que las variables generales tienen una distribución normal, en esa línea ello sugirió aplicar la prueba inferencial de Pearson. Los análisis pudieron ser posibles dado el uso del software estadístico SPSS versión 25 y el MS Excel 2019.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio estuvo fundamentado de acuerdo al respeto de privacidad y confidencialidad sobre los resultados en la cual se tuvo claro los objetivos y alcances del estudio, se considera la libertad de decisión de las personas que formaron parte de la población de estudio, además la investigación se guió de las normas APA para referenciar las fuentes de estudio que sustentan la misma, además fue pertinente el permiso respecto de la entidad en donde se evaluó al personal del CIAM. Asimismo, entre los principios éticos se asumieron los siguientes: i) Beneficencia, ello implicó que el desarrollo de la investigación conllevó a dar beneficio a las personas que participaron de la misma, a las cuales se les respetó su bienestar personal. ii) No maleficencia, en la que en todo momento se tuvo en cuenta la integridad personal de los sujetos investigados. iii) Autonomía, es decir cada persona que formó parte de la investigación fue consciente de su libertad para participar del mismo, y iv) Justicia, en alusión al respeto y al adecuado trato a todas las personas evaluadas sin distinción alguna.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

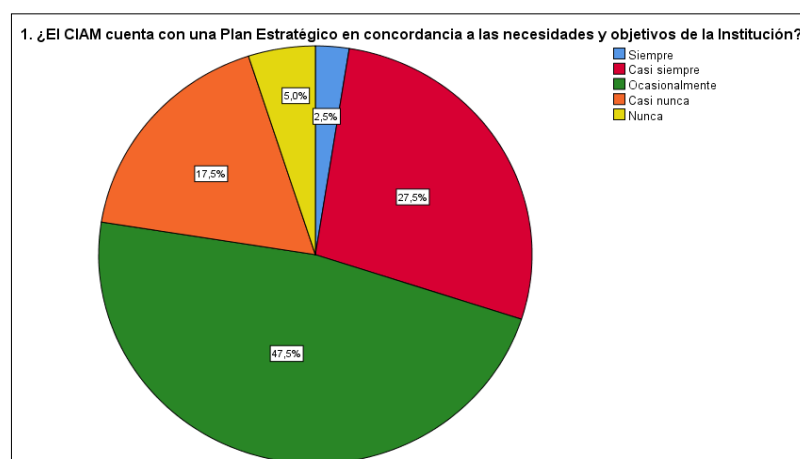
#### Gestión Administrativa

**Tabla 3**

¿El CIAM cuenta con una Plan Estratégico en concordancia a las necesidades y objetivos de la Institución?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	2.5%
Casi siempre	11	27.5%
Ocasionalmente	19	47.5%
Casi nunca	7	17.5%
Nunca	2	5.0%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 1**

¿El CIAM cuenta con una Plan Estratégico en concordancia a las necesidades y objetivos de la Institución?

En la Tabla 3, se puede apreciar que el 47,5% de los trabajadores considera que ocasionalmente en el CIAM se cuenta con un plan estratégico en concordancia a las necesidades de la institución lo cual demostraría cierta incongruencia entre lo que se percibe y aquello que se realiza, por lo que la gestión administrativa debe de enfocar en mayor medida este punto, asimismo, el 27,5% de los encuestados lo considera como casi siempre, mientras que un 17,5% de los colaboradores lo considera como casi nunca siendo ello una dificultad que debe asumir la parte

administrativa sino quiere ver afectada su gestión en tanto que solo un 2,5% lo reportó como siempre y finalmente un 5,0% de los encuestados señaló que nunca en el CIAM se cuenta con un plan estratégico en concordancia a las necesidades de la institución, lo cual es una evidencia mínima de serias dificultades que perciben los trabajadores, lo cual puede afectar la gestión administrativa.

**Tabla 4**

¿El CIAM cuenta con una Plan de Actividades y se realiza como parte de las funciones administrativas?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	5.0%
Casi siempre	22	55.0%
Ocasionalmente	12	30.0%
Casi nunca	3	7.5%
Nunca	1	2.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 2**

¿El CIAM cuenta con una Plan de Actividades y se realiza como parte de las funciones administrativas?

En la Tabla 4, se puede apreciar que el 55,0% de los trabajadores considera que casi siempre en el CIAM se cuenta con un plan de actividades y se realiza como parte de las funciones administrativas, esto evidencia un porcentaje mayor al

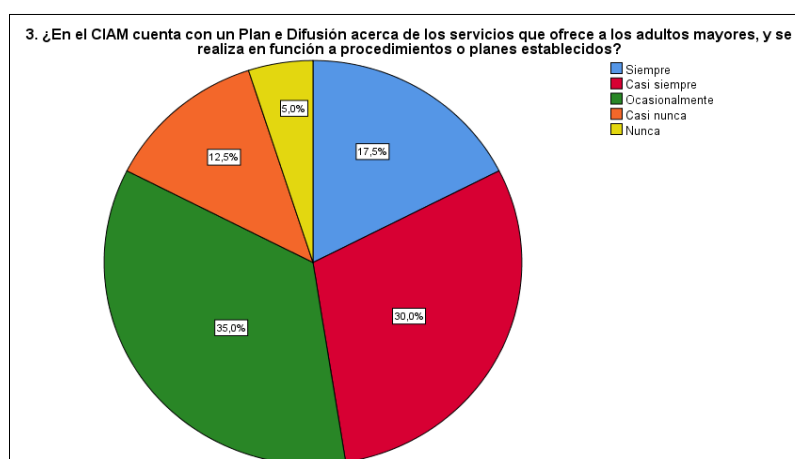
promedio de trabajadores evaluados lo cual además demuestra que los trabajadores tienen un plan guía que los conducen en una dirección para alcanzar los resultados de la organización, asimismo, el 30,0% de los encuestados lo considera como ocasionalmente, siendo una porción de trabajadores en los cuales se deben de enfocar los directivos si no quieren ver afectada su gestión administrativa, mientras que un 7,5% de los colaboradores lo considera como casi nunca, en tanto que solo un 5,0% lo reportó como siempre y finalmente un 2,5% de los encuestados señaló que nunca en el CIAM se cuenta con un plan de actividades.

**Tabla 5**

¿En el CIAM cuenta con un Plan e Difusión acerca de los servicios que ofrece a los adultos mayores, y se realiza en función a procedimientos o planes establecidos?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	17.5%
Casi siempre	12	30.0%
Ocasionalmente	14	35.0%
Casi nunca	5	12.5%
Nunca	2	5.0%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 3**

¿En el CIAM cuenta con un Plan e Difusión acerca de los servicios que ofrece a los adultos mayores, y se realiza en función a procedimientos o planes establecidos?

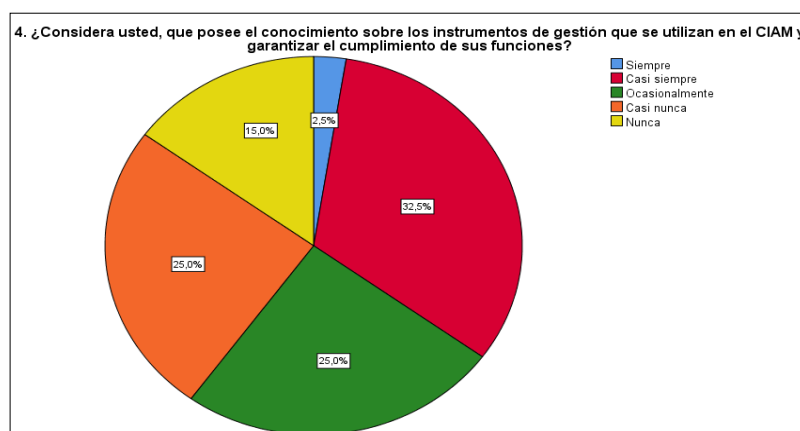
En la Tabla 5, se puede apreciar que el 35,0% de los trabajadores considera que ocasionalmente en el CIAM se cuenta con un plan de difusión acerca de los servicios que ofrece a los adultos mayores y se realiza en función a procedimientos, siendo esto un punto sensible que pudiera afectar la gestión administrativa asimismo, no obstante el 30,0% de los encuestados lo considera como casi siempre, conllevando a otro grupo que mejora la percepción de este aspecto, sumado a ello un 17,5% de los colaboradores lo considera como siempre, lo cual es muy positivo junto con la porción de trabajadores anteriores que demuestran una adecuada difusión de los servicios en beneficio del adulto mayor, en tanto que en menor porción solo un 12,5% lo reportó como casi nunca y finalmente un 5,0% de los encuestados señaló que nunca en el CIAM se cuenta con un plan de difusión acerca de los servicios que ofrece a los adultos mayores, y se realiza en función a procedimientos.

**Tabla 6**

¿Considera usted, que posee el conocimiento sobre los instrumentos de gestión que se utilizan en el CIAM y garantizar el cumplimiento de sus funciones?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	2.5%
Casi siempre	13	32.5%
Ocasionalmente	10	25.0%
Casi nunca	10	25.0%
Nunca	6	15.0%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 4**

¿Considera usted, que posee el conocimiento sobre los instrumentos de gestión que se utilizan en el CIAM y garantizar el cumplimiento de sus funciones?

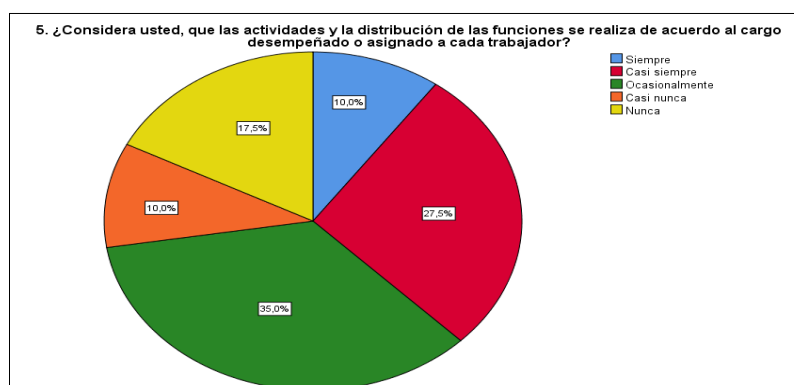
En la Tabla 6, se puede apreciar que el 32,5% de los trabajadores considera que casi siempre posee el conocimiento sobre los instrumentos de gestión que se utilizan en el CIAM para garantizar el cumplimiento de sus funciones, siendo una porción no tan significativa, pero importante de que en el CIAM se cumplen con las capacitaciones respectivas para que exista un buen desempeño y ello tiene que ver con la gestión administrativa, asimismo, un 25,0% de los encuestados lo considera como ocasionalmente y casi nunca respectivamente siendo una porción relevante a la cual se le debe de poner mucha atención dado que puede verse afecta su atención del servicio que ofrece el CIAM afectando así la gestión administrativa, en tanto que solo un 15,0% lo reportó como nunca y finalmente un 2,5% de los encuestados señaló que siempre posee el conocimiento sobre los instrumentos de gestión que se utilizan en el CIAM para garantizar el cumplimiento de sus funciones.

**Tabla 7**

¿Considera usted, que las actividades y la distribución de las funciones se realiza de acuerdo al cargo desempeñado o asignado a cada trabajador?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	10.0%
Casi siempre	11	27.5%
Ocasionalmente	14	35.0%
Casi nunca	4	10.0%
Nunca	7	17.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 5**

¿Considera usted, que las actividades y la distribución de las funciones se realiza de acuerdo al cargo desempeñado o asignado a cada trabajador?

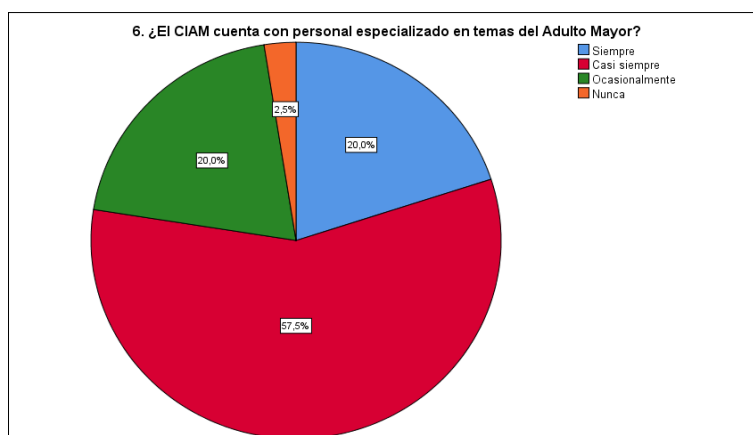
En la Tabla 7, se puede apreciar que el 35,0% de los trabajadores considera que ocasionalmente las actividades y la distribución de las funciones que realiza están de acuerdo al cargo asignado a cada trabajador siendo ello muy positivo para el desarrollo adecuado de actividades afectando positivamente la gestión administrativa, asimismo, el 27,5% de los encuestados lo considera como casi siempre, enfatizando que este aspecto viene bien trabajado por la gestión administrativa, no obstante un 17,5% de los colaboradores lo considera como nunca en tanto que solo un 10,0% lo reportó como casi nunca siendo esto dos últimos porcentajes ciertamente importantes que se deben analizar con detalle para no verse afectado este punto, y finalmente un 10,0% de los encuestados señaló que siempre las actividades y la distribución de las funciones que realiza están de acuerdo al cargo asignado a cada trabajador.

**Tabla 8**

¿El CIAM cuenta con personal especializado en temas del Adulto Mayor?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	20.0%
Casi siempre	23	57.5%
Ocasionalmente	8	20.0%
Nunca	1	2.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 6**

¿El CIAM cuenta con personal especializado en temas del Adulto Mayor?



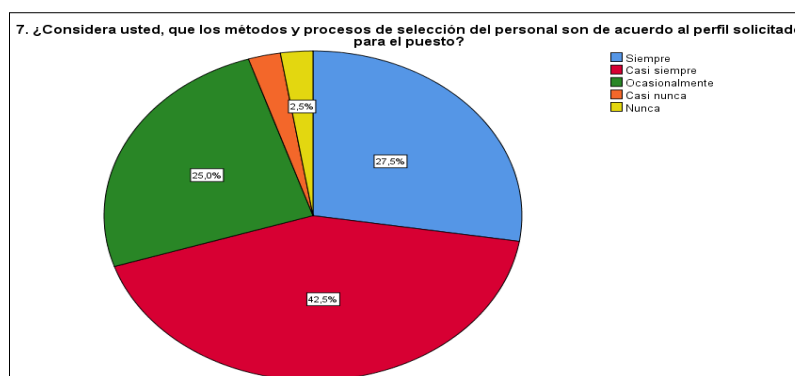
En la Tabla 80, se puede apreciar que el 57,5% de los trabajadores considera que casi siempre en el CIAM se cuenta con personal especializado en temas del adulto mayor, asimismo, el 20,0% de los encuestados lo considera como siempre, estos porcentajes previos evidencian de un gran trabajo que se viene desarrollando de acuerdo a la gestión administrativa vigente dado que es relevante que el desarrollo del servicio que se brinda sea de profesionales altamente capacitados y ello habla de como la gestión administrativa viene contratando profesionales que de acuerdo a los trabajadores demuestran que son idóneos el personal contratado para el desarrollo del trabajo con el adulto mayor, mientras que un 20,0% de los colaboradores lo considera como ocasionalmente y finalmente un 2,5% de los encuestados señaló que nunca en el CIAM se cuenta con personal especializado en temas del adulto mayor.

**Tabla 9**

¿Considera usted, que los métodos y procesos de selección del personal son de acuerdo al perfil solicitado para el puesto?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	27.5%
Casi siempre	17	42.5%
Ocasionalmente	10	25.0%
Casi nunca	1	2.5%
Nunca	1	2.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 7**

¿Considera usted, que los métodos y procesos de selección del personal son de acuerdo al perfil solicitado para el puesto?

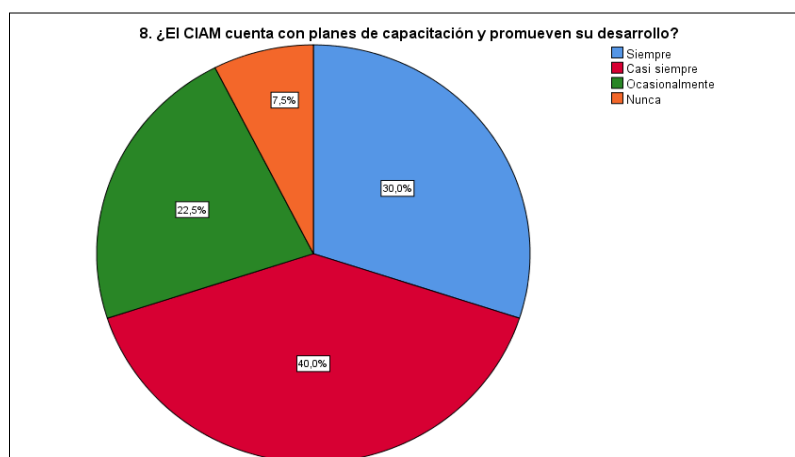
En la Tabla 9, se puede apreciar que el 42,5% de los trabajadores considera que casi siempre en el CIAM los métodos y procesos de selección del personal son de acuerdo al perfil solicitado para el puesto, asimismo, el 27,5% de los encuestados lo considera como siempre, evidenciando con estos porcentajes que el proceso de gestión administrativa se cumplen con la selección de personal cabalmente idóneo al puesto de trabajo, siendo un punto importante para poseer un estándar con el perfil adecuado a las tareas con el adulto mayor, mientras que un 25,0% de los colaboradores lo considera como ocasionalmente, en tanto que un 2,5% lo reportó como casi nunca y finalmente un 2,5% de los encuestados señaló que nunca en el CIAM los métodos y procesos de selección del personal son de acuerdo al perfil solicitado para el puesto.

**Tabla 10**

¿El CIAM cuenta con planes de capacitación y promueven su desarrollo?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	30.0%
Casi siempre	16	40.0%
Ocasionalmente	9	22.5%
Nunca	3	7.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 8**

¿El CIAM cuenta con planes de capacitación y promueven su desarrollo?

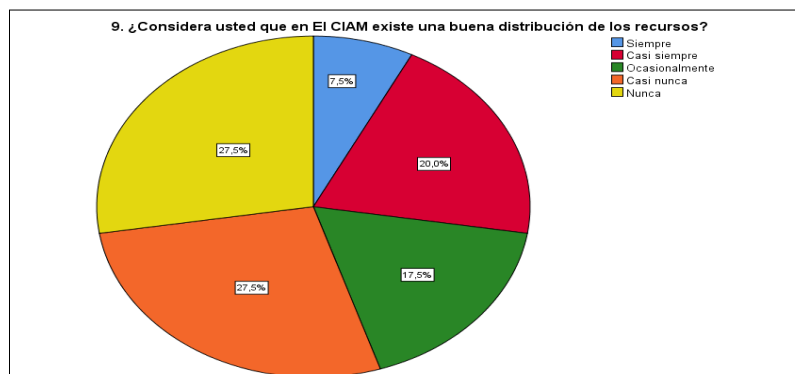
En la Tabla 10, se puede apreciar que el 40,0% de los trabajadores considera que casi siempre en el CIAM se cuenta con planes de capacitación que promueven el desarrollo del personal, asimismo, el 30,0% de los encuestados lo considera como siempre, evidenciando en ambos porcentajes que la gestión administrativa vienen siendo muy importante al destacar por su gestión de capacitación, el desarrollo de su personal para que pueda desenvolverse lo mejor posible frente a las actividades que realizan en sus puestos de trabajo, mientras que un 22,5% de los colaboradores lo considera como ocasionalmente y finalmente un 7,5% de los encuestados señaló que nunca en el CIAM se cuenta con planes de capacitación que promuevan el desarrollo del personal, siendo estos dos últimos porcentajes aspectos en los cuales aún se debe trabajar para seguir mejorando la gestión administrativa.

**Tabla 11**

¿Considera usted que en El CIAM existe una buena distribución de los recursos?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	7.5%
Casi siempre	8	20.0%
Ocasionalmente	7	17.5%
Casi nunca	11	27.5%
Nunca	11	27.5%
Total	40	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 9**

¿Considera usted que en El CIAM existe una buena distribución de los recursos?

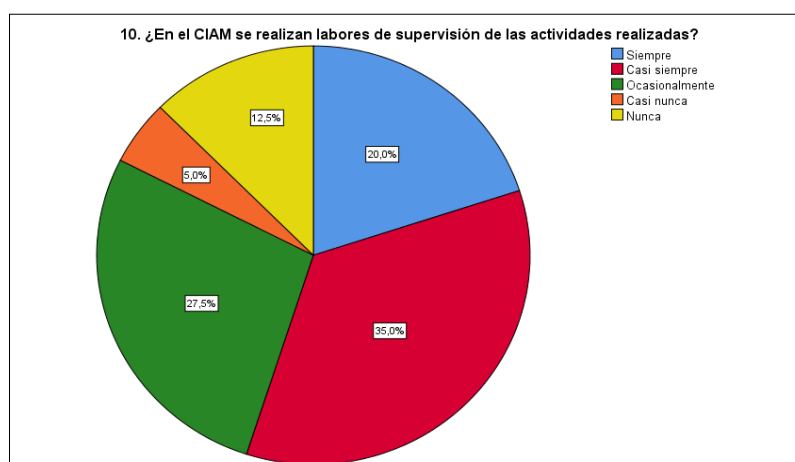
En la Tabla 11, se puede apreciar que el 27,5% de los trabajadores considera que nunca en el CIAM ha existido una buena distribución de los recursos, asimismo, el 27,5% de los encuestados lo considera como casi nunca, evidenciando en ambos porcentajes que existe una percepción negativa de cara a este punto por lo cual la gestión administrativa se esta viendo afectada y debe de actuar y cambiar el tema de la distribución que realizan de los recursos, no obstante un 20,0% de los colaboradores lo considera como casi siempre en tanto que solo un 17,5% lo reportó como ocasionalmente y finalmente un 7,5% de los encuestados señaló que siempre en el CIAM existe una buena distribución de los recursos, siendo en general este punto un aspecto negativo donde la gestión administrativa estaría fallando de acuerdo a la percepción de los trabajadores.

**Tabla 12**

¿En el CIAM se realizan labores de supervisión de las actividades realizadas?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	20.0%
Casi siempre	14	35.0%
Ocasionalmente	11	27.5%
Casi nunca	2	5.0%
Nunca	5	12.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 10**

¿En el CIAM se realizan labores de supervisión de las actividades realizadas?

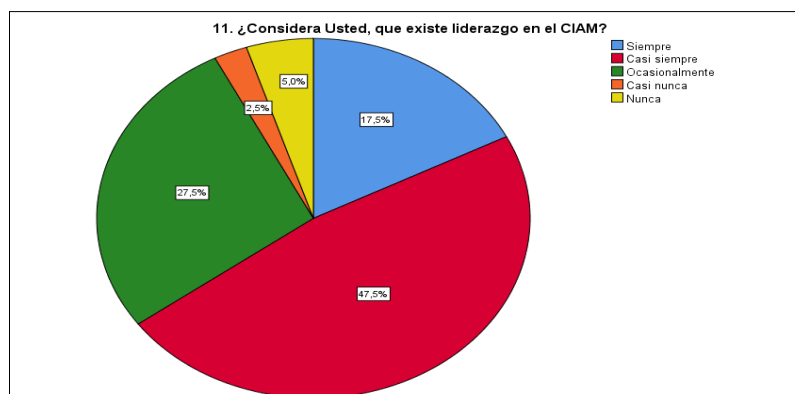
En la Tabla 12, se puede apreciar que el 35,0% de los trabajadores considera que casi siempre en el CIAM se realizan labores de supervisión de las actividades que desarrollan, siendo una porción importante de trabajadores que perciben que la labor de supervisión se realiza en beneficio de mantener un seguimiento de las actividades realizadas producto de la gestión administrativa vigente, asimismo, el 27,5% de los encuestados lo considera como ocasionalmente siendo un porcentaje relevante que cree que es necesario mejorar este aspecto dado que solo en ocasiones se realizan supervisión lo cual podría afectar el sostenimiento adecuados del trabajo realizado en el CIMA, mientras que un 20,0% de los colaboradores lo ubica como siempre, en tanto que solo un 12,5% lo reportó como nunca y finalmente un 5,0% de los encuestados señaló que siempre en el CIAM se realizan labores de supervisión de las actividades que se realizan.

**Tabla 13**

¿Considera Usted, que existe liderazgo en el CIAM?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	17.5%
Casi siempre	19	47.5%
Ocasionalmente	11	27.5%
Casi nunca	1	2.5%
Nunca	2	5.0%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 11**

¿Considera Usted, que existe liderazgo en el CIAM?

En la Tabla 13, se puede apreciar que el 47,5% de los trabajadores considera que casi siempre en el CIAM existe un liderazgo siendo positivo para este grupo de trabajadores en pro un guía o partidario que pueda estar presente encaminando al grupo de laboral al trabajo eficaz, a la resolución de problemas y conflictos y a la consecución de objetivos planteados afectando positivamente la gestión administrativa, mientras que en menor medida un 27,5% de los encuestados lo considera como ocasionalmente por lo cual aún se debe de mejorar para la consecución de objetivos, mientras que un 17,5% de los colaboradores lo considera como siempre en tanto que solo un 5,0% lo reportó como nunca y finalmente un 2,5% de los encuestados señaló que casi nunca en el CIAM existe un liderazgo; siendo en general que este punto es favorable en el desarrollo de los trabajadores del CIAM y de la gestión administrativa.

**Tabla 14**

¿Considera Usted, que los trabajadores se encuentran motivados para el buen desempeño de sus actividades?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	42.5%
Casi siempre	16	40.0%
Ocasionalmente	6	15.0%
Nunca	1	2.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 12**

¿Considera Usted, que los trabajadores se encuentran motivados para el buen desempeño de sus actividades?

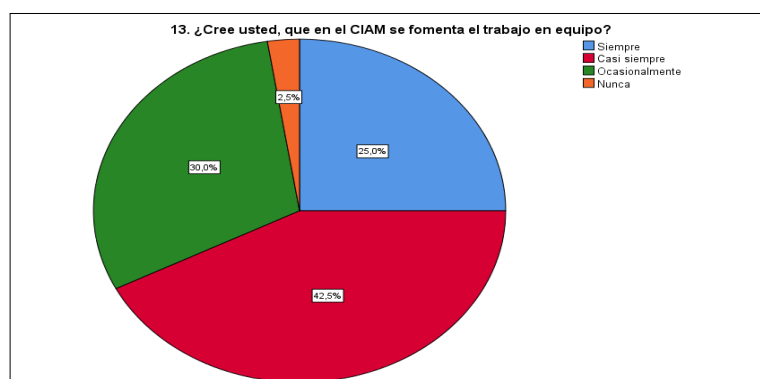
En la Tabla 14, se puede apreciar que el 42,5% de los trabajadores considera que siempre el personal está motivado para un adecuado desempeño de sus actividades, asimismo, el 40,0% de los encuestados lo considera como casi siempre, evidenciando en estos dos porcentajes en suma que es muy positivo que los trabajadores se sientan motivados por la labor que realizan lo cual trae como consecuencia que las actividades que desarrollan en el CIAM beneficien al adulto mayor, y ello tiene que ver mucho con la gestión administrativa que se desarrolla en dicha institución, lo cual debe aún de mantenerse lo más alto posible para que se logren las metas institucionales, mientras que en menor medida un 15,0% de los colaboradores lo considera como ocasionalmente y finalmente un 2,5% de los encuestados señaló que nunca el personal está motivado para el desarrollo de sus actividades, siendo estas dos porción de colaboradores que aún es posible mejorar y se debe aún gestionar algunos puntos débiles que podrían estar afectando en algo la motivación de algún trabajador.

**Tabla 15**

¿Cree usted, que en el CIAM se fomenta el trabajo en equipo?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	25.0%
Casi siempre	17	42.5%
Ocasionalmente	12	30.0%
Nunca	1	2.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 13**

¿Cree usted, que en el CIAM se fomenta el trabajo en equipo?

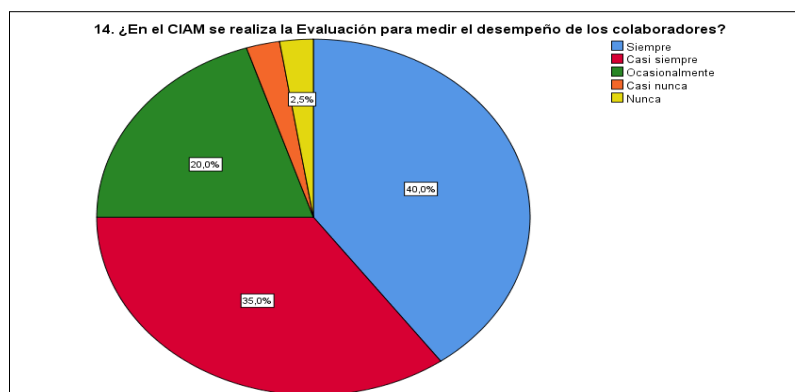
En la Tabla 15, se puede apreciar que el 42,5% de los trabajadores considera que casi siempre en el CIAM se fomenta el trabajo en equipo, lo cual es una fortaleza para los grupos de trabajo dado que a mayor coherencia y participación los grupos de trabajo pueden afrontar en mejor medida las circunstancias que se presentan, en especial cuando problemas, de esta manera existe el apoyo mutuo, asimismo, el 30,0% de los encuestados lo considera como ocasionalmente evidencia que aún falta gestión en mejor medida pero que no deja de haber un trabajo conjunto, mientras que un 25,0% de los colaboradores lo constata como siempre, lo cual habla de un trabajo en equipo que es relevante para la consecución de metas y afrontamiento de dificultades y finalmente un 2,5% de los encuestados señaló que nunca en el CIAM se fomenta el trabajo en equipo, siendo en general que este punto es una fortaleza del grupo lo cual afecta positivamente la gestión administrativa que se viene desarrollando en el CIAM.

**Tabla 16**

¿En el CIAM se realiza la evaluación para medir el desempeño de los colaboradores?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	40.0%
Casi siempre	14	35.0%
Ocasionalmente	8	20.0%
Casi nunca	1	2.5%
Nunca	1	2.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 14**

¿En el CIAM se realiza la Evaluación para medir el desempeño de los colaboradores?



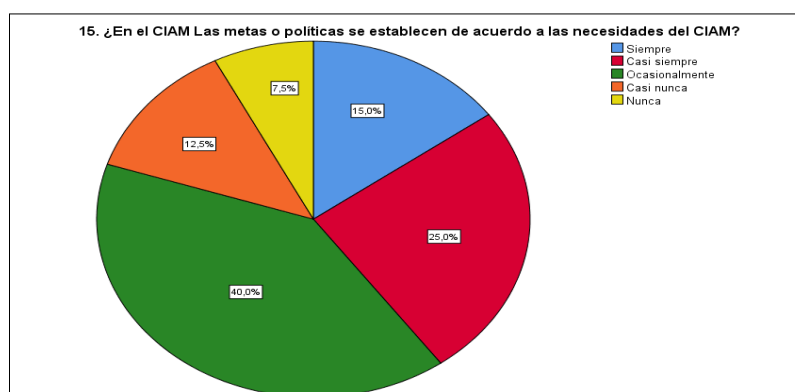
En la Tabla 16, se puede apreciar que el 40,0% de los trabajadores considera que siempre en el CIAM se realizan evaluaciones para medir el desempeño de los colaboradores asimismo, el 35,0% de los encuestados lo considera como casi siempre, lo cual es un punto muy importante para la gestión administrativa dado que ello evidencia que las gestiones de evaluación son constantes que ello es importante para sostener un rendimiento optimo en principio de los estándares de trabajo y también de nivel de servicio por el cual los trabajadores puedan siempre estar aplicados y trabajar lo más eficazmente en pro del logro de metas institucionales, mientras que un 20,0% de los colaboradores lo considera como ocasionalmente en tanto que solo un 2,5% lo reportó como casi nunca y finalmente un 2,5% de los encuestados señaló que nunca en el CIAM se realizan evaluaciones para medir el desempeño de los colaboradores.

**Tabla 17**

¿En el CIAM las metas o políticas se establecen de acuerdo a las necesidades del CIAM?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	15.0%
Casi siempre	10	25.0%
Ocasionalmente	16	40.0%
Casi nunca	5	12.5%
Nunca	3	7.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 15**

¿En el CIAM Las metas o políticas se establecen de acuerdo a las necesidades del CIAM?

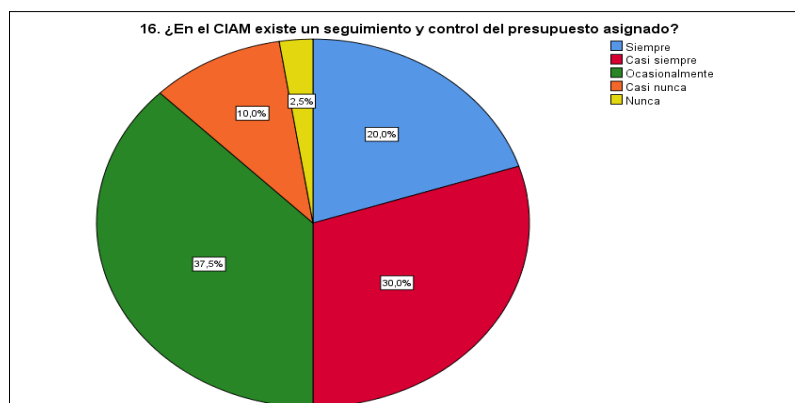
En la Tabla 17, se puede apreciar que el 40,0% de los trabajadores considera que ocasionalmente las metas o políticas se establecen de acuerdo a las necesidades del CIAM, asimismo, el 25,0% de los encuestados lo considera como casi siempre, mientras que un 15,0% de los colaboradores lo considera como siempre, estos tres porcentajes que aprecian los colaboradores del CIAM demuestran que en dicha institución existe un trabajo continuo para el desarrollo y consecución de políticas de trabajo que estén acorde a las necesidades del adulto mayor, lo cual habla de que la gestión administrativa viene siendo importante en definir, identificar y trabajar en una línea paralela a las necesidades específicas de su población objetivo, en tanto que solo un 12,5% lo reportó como casi nunca y finalmente un 7,5% de los encuestados señaló que nunca las metas o políticas se establecen de acuerdo a las necesidades del CIAM.

**Tabla 18**

¿En el CIAM existe un seguimiento y control del presupuesto asignado?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	20.0%
Casi siempre	12	30.0%
Ocasionalmente	15	37.5%
Casi nunca	4	10.0%
Nunca	1	2.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 16**

¿En el CIAM existe un seguimiento y control del presupuesto asignado?

En la Tabla 18, se puede apreciar que el 37,5% de los trabajadores considera que ocasionalmente en el CIAM existe un seguimiento y control del presupuesto asignado, asimismo, el 30,0% de los encuestados lo considera como casi siempre, mientras que un 20,0% de los colaboradores lo considera como siempre, estos porcentajes evidencia que en el CIAM la gestión administrativa en vigencia, desarrolla adecuadamente el trabajo de control de presupuesto asignado lo cual es positivo dado que los trabajadores pueden mostrar su confianza acerca de la actual gestión, siendo importante y evidente en los aspectos en los que se utiliza dicho presupuesto, de esta manera el entorno en general demostraría concordancia y aceptación con el trabajo presupuestal, mientras que en menor medida solo un 10,5% lo reportó como casi nunca y finalmente un 2,5% de los encuestados señaló que nunca en el CIAM existe un seguimiento y control del presupuesto asignado.

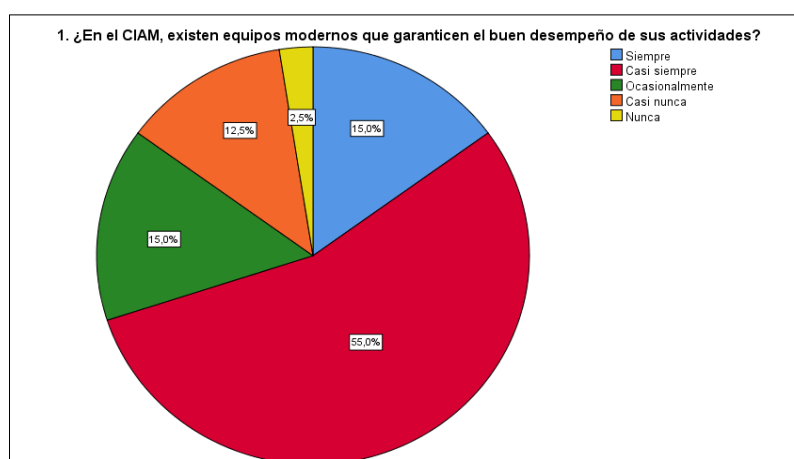
## Calidad del servicio

**Tabla 19**

¿En el CIAM, existen equipos modernos que garanticen el buen desempeño de sus actividades?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	15.0%
Casi siempre	22	55.0%
Ocasionalmente	6	15.0%
Casi nunca	5	12.5%
Nunca	1	2.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 17**

¿En el CIAM, existen equipos modernos que garanticen el buen desempeño de sus actividades?

En la Tabla 19, se puede apreciar que el 55,0% de los trabajadores considera que casi siempre en el CIAM, existen equipos modernos que garantizan el buen desempeño de las actividades, asimismo, el 15,0% de los encuestados lo considera como siempre, evidenciando estos porcentajes como aspectos positivos e importantes para brindar una calidad de atención lo más óptima posible y de la manera el profesional a cargo pueda desempeñar adecuadamente sus actividades con el adulto mayor, reflejando así una mejor calidad de atención, mientras que un 15,0% de los colaboradores lo considera como ocasionalmente en tanto que solo un 12,5% lo reportó como casi nunca y finalmente un 2,5% de los encuestados

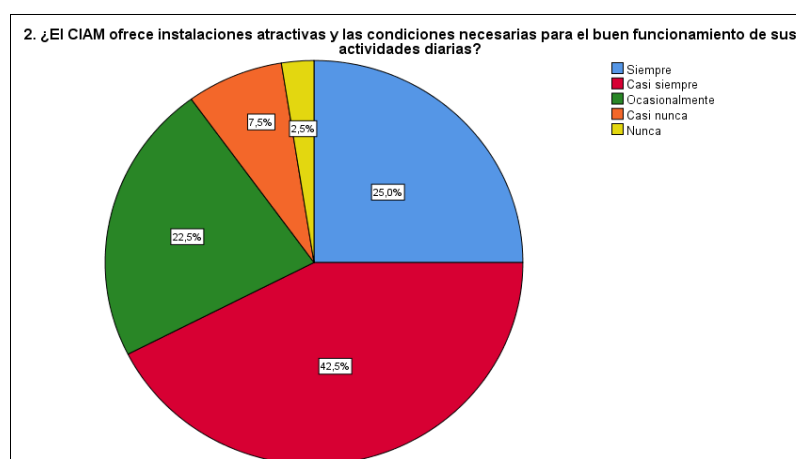
señaló que nunca en el CIAM, existen equipos modernos que garantizan el buen desempeño de las actividades.

**Tabla 20**

¿El CIAM ofrece instalaciones atractivas y las condiciones necesarias para el buen funcionamiento de sus actividades diarias?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	25.0%
Casi siempre	17	42.5%
Ocasionalmente	9	22.5%
Casi nunca	3	7.5%
Nunca	1	2.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 18**

¿El CIAM ofrece instalaciones atractivas y las condiciones necesarias para el buen funcionamiento de sus actividades diarias?

En la Tabla 20, se puede apreciar que el 42,5% de los trabajadores considera que casi siempre el CIAM ofrece instalaciones atractivas y las condiciones necesarias para el buen funcionamiento de sus actividades diarias, asimismo, el 25,0% de los encuestados lo considera como siempre, mientras que un 22,5% de los colaboradores lo considera como ocasionalmente, lo cual estos porcentajes demuestran que estructuralmente las condiciones en las que se realizan las labores con el adulto mayor son las óptimas tanto para el personal como para el usuario en cuestión, de esta manera la calidad de atención se puede percibir de forma positiva

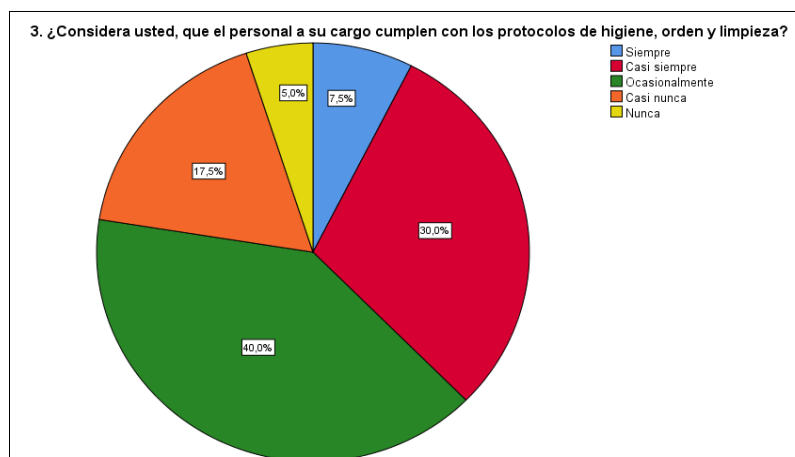
reflejada por su imagen estructural de sus instalaciones, lo cual es atractivo para la atracción de nuevos usuarios, en tanto que solo un 7,5% lo reportó como casi nunca y finalmente un 2,5% de los encuestados señaló que nunca el CIAM se ofrecen instalaciones con adecuadas condiciones para el buen funcionamiento de sus actividades diarias.

**Tabla 21**

¿Considera usted, que el personal a su cargo cumple con los protocolos de higiene, orden y limpieza?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	7.5%
Casi siempre	12	30.0%
Ocasionalmente	16	40.0%
Casi nunca	7	17.5%
Nunca	2	5.0%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 19**

¿Considera usted, que el personal a su cargo cumple con los protocolos de higiene, orden y limpieza?

En la Tabla 21, se puede apreciar que el 40,0% de los trabajadores considera que ocasionalmente el personal a su cargo cumple con los protocolos de higiene, orden y limpieza, asimismo, el 30,0% de los encuestados lo concibe como casi siempre, donde estos porcentajes reflejan en principio el respeto tanto del cliente como de la institución a la que pertenecen además de las personas con quienes se trabaja,

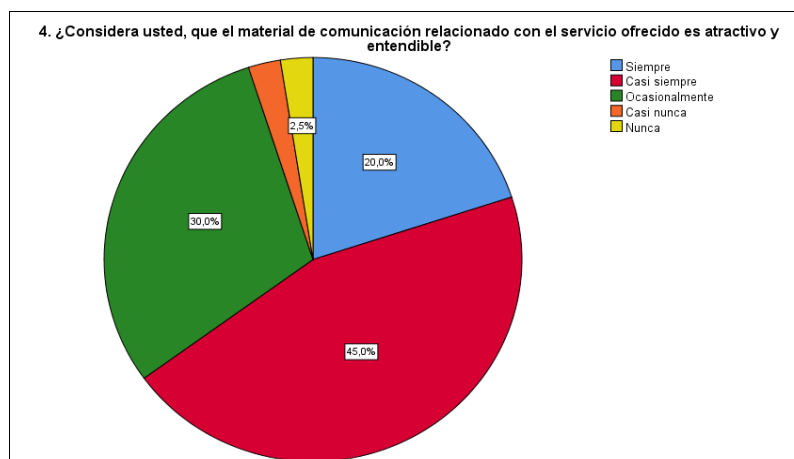
conllevando así a una armonía entre el personal y el usuario que de esta manera puede sentirse cómodo respecto a la calidad de servicio que brinda el personal solo solo por la atención sino por como se presente al mismo, mientras que un 17,5% de los colaboradores lo considera como casi nunca en tanto que solo un 7,5% lo reportó como siempre y finalmente un 5,0% de los encuestados señaló que nunca el personal a su cargo cumple con los protocolos de higiene, orden y limpieza.

**Tabla 22**

¿Considera usted, que el material de comunicación relacionado con el servicio ofrecido es atractivo y entendible?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	20.0%
Casi siempre	18	45.0%
Ocasionalmente	12	30.0%
Casi nunca	1	2.5%
Nunca	1	2.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 20**

¿Considera usted, que el material de comunicación relacionado con el servicio ofrecido es atractivo y entendible?

En la Tabla 22, se puede apreciar que el 45,0% de los trabajadores considera que casi siempre el material de comunicación es atractivo y entendible, asimismo el 30,0% de los encuestados lo considera como ocasionalmente, mientras que un

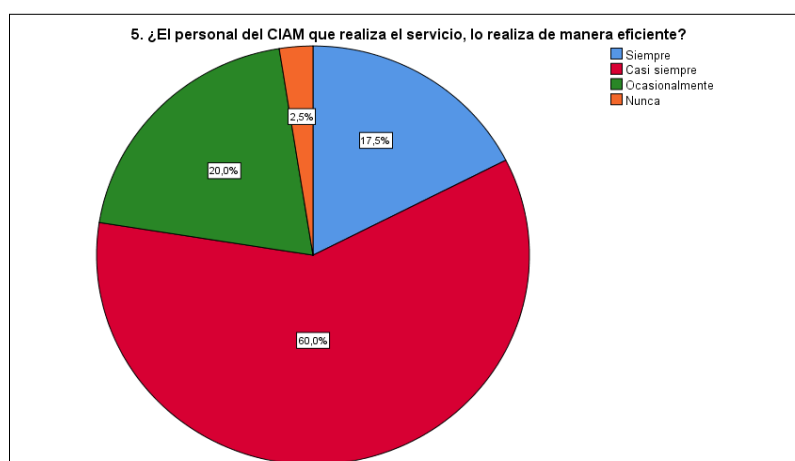
20,0% de los colaboradores lo considera como siempre, estos porcentajes demuestran la adecuada presentación que se muestra, ello además afecta el cómo los usuarios y familiares perciben una adecuada calidad de servicio desde como imagen institucional de esta manera se puede dar confianza a los nuevos usuarios, en tanto que solo un 2,5% lo reportó como casi nunca y finalmente un 2,5% de los encuestados señaló que nunca el material de comunicación relacionado con el servicio ofrecido es atractivo y entendible.

**Tabla 23**

¿El personal del CIAM que realiza el servicio, lo realiza de manera eficiente?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	17.5%
Casi siempre	24	60.0%
Ocasionalmente	8	20.0%
Nunca	1	2.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 21**

¿El personal del CIAM que realiza el servicio, lo realiza de manera eficiente?

En la Tabla 23, se puede apreciar que el 60,0% de los trabajadores considera que casi siempre el personal del CIAM realiza el servicio de manera eficiente, asimismo, el 20,0% de los encuestados lo considera como ocasionalmente, mientras que un 17,5% de los colaboradores lo considera como siempre demostrando que en



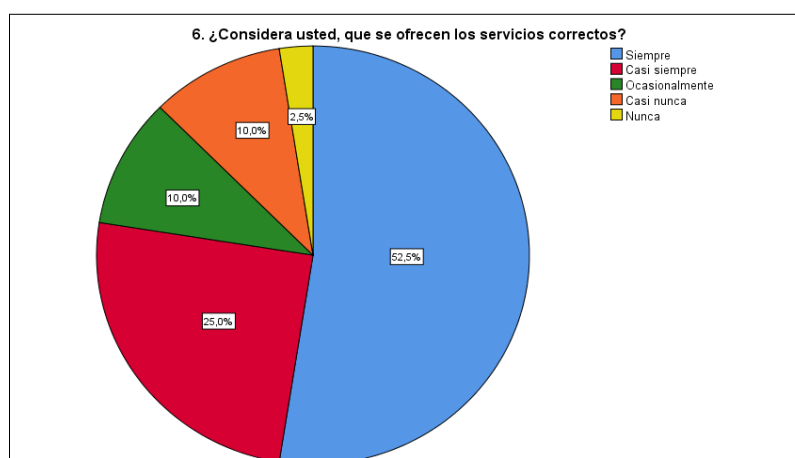
general estos porcentajes son positivos para la realización de la adecuada calidad de atención, y ello afectará positivamente la comodidad de los usuarios lo que podría traducirse en un mayor atractivo de usuarios que necesiten de la atención del CIAM, y finalmente un 2,5% de los encuestados señaló que nunca el personal del CIAM realiza el servicio de manera eficiente. En este aspecto es una fortaleza del CIAM para seguir optimizando su calidad de servicio brindado.

**Tabla 24**

¿Considera usted, que se ofrecen los servicios correctos?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	52.5%
Casi siempre	10	25.0%
Ocasionalmente	4	10.0%
Casi nunca	4	10.0%
Nunca	1	2.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 22**

¿Considera usted, que se ofrecen los servicios correctos?

En la Tabla 24, se puede apreciar que el 52,5% de los trabajadores considera que siempre en el CIAM se ofrecen los servicios de forma correcta, asimismo, el 25,0% de los encuestados lo considera como casi siempre, siendo porcentajes importantes en el sostenimiento y eficacia de la calidad de servicio que se brinda

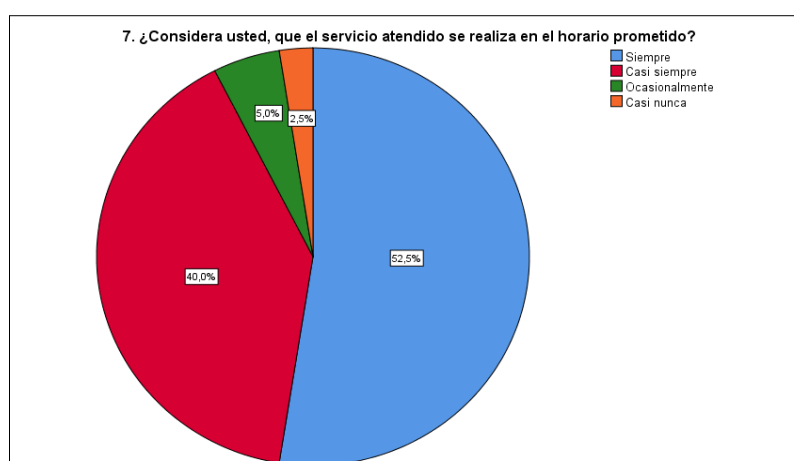
en el CIAM, además de esta manera estos centro de atención pueden captar mayores grupos poblacionales asistiendo de esta forma que dar una calidad de atención favoreciendo a estos grupos etarios, mientras que un 10,0% de los colaboradores lo considera como ocasionalmente en tanto que solo un 10,0% lo reportó como casi nunca y finalmente un 2,5% de los encuestados señaló que nunca en el CIAM se ofrecen los servicios de forma correcta. De forma general este aspecto afecta positivamente el como en el CIAM se vienen realizando las actividades y de esta manera es importante para que crezcan estos grupos etarios de atención y el personal siga sosteniendo una gestión de calidad.

**Tabla 25**

¿Considera usted, que el servicio atendido se realiza en el horario prometido?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	52.5%
Casi siempre	16	40.0%
Ocasionalmente	2	5.0%
Casi nunca	1	2.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 23**

¿Considera usted, que el servicio atendido se realiza en el horario prometido?

En la Tabla 25, se puede apreciar que el 52,5% de los trabajadores considera que siempre el servicio que se desarrolla se realiza en el horario prometido, asimismo,

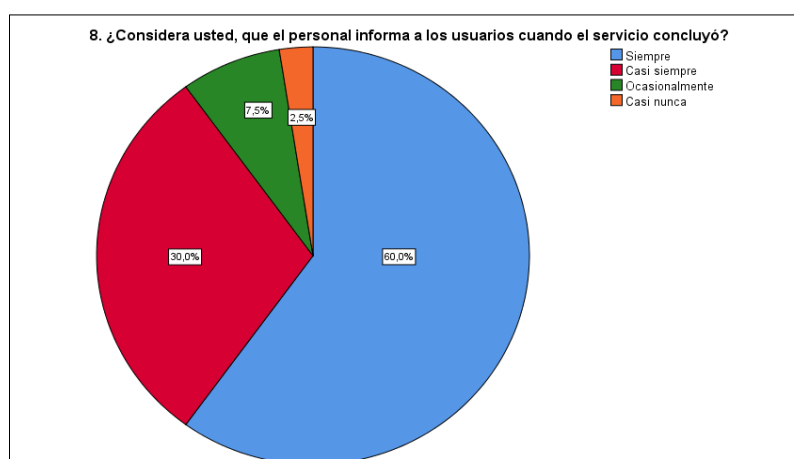
el 40,0% de los encuestados lo considera como casi siempre, esto demuestra que el personal administrativo percibe que existe un adecuado desarrollo de actividades acorde a los horarios establecidos que de esta manera los usuarios puedan sentirse satisfechos y cómodos con el horario de trabajo lo cual es parte de brindar una adecuada calidad del servicio, de esta manera el sostenimiento de dicha aspecto es fundamental en el logro de las metas institucionales, mientras que un 5,0% de los colaboradores lo considera como ocasionalmente y finalmente un 2,5% de los encuestados señaló que casi nunca el servicio que se desarrollado se realiza en el horario prometido.

**Tabla 26**

¿Considera usted, que el personal informa a los usuarios cuando el servicio concluyó?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	24	60.0%
Casi siempre	12	30.0%
Ocasionalmente	3	7.5%
Casi nunca	1	2.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 24**

¿Considera usted, que el personal informa a los usuarios cuando el servicio concluyó?  
 En la Tabla 26, se puede apreciar que el 60,0% de los trabajadores considera que siempre el personal tiende a informar a los usuarios cuando el servicio ha concluido,

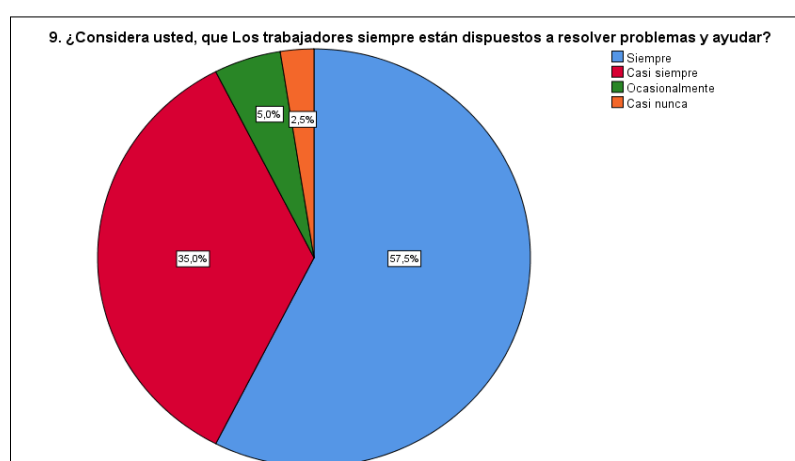
asimismo, el 30,0% de los encuestados lo considera como casi siempre, demostrando ser porcentajes muy positivos para la institución y para el usuario lo cual habla de una adecuada gestión para encuadrar tanto el inicio como la finalización de las actividades en los adultos mayores, de esta forma demostraría un plan de trabajo que se refleja en un adecuado manejo de los tiempos de trabajo, respetando así los estándares de trabajo que se cumplen en el CIAM, mientras que un 7,5% de los colaboradores lo considera como ocasionalmente en tanto que solo un 0.01 lo reportó como casi y finalmente un 2,5% de los encuestados señaló que casi nunca el personal informa a los usuarios cuando el servicio ha concluido.

**Tabla 27**

¿Considera usted, que los trabajadores siempre están dispuestos a resolver problemas y ayudar?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	57.5%
Casi siempre	14	35.0%
Ocasionalmente	2	5.0%
Casi nunca	1	2.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 25**

¿Considera usted, que Los trabajadores siempre están dispuestos a resolver problemas y ayudar? En la Tabla 27, se puede apreciar que el 57,5% de los trabajadores considera que siempre el personal del CIAM demuestra disposición para resolver problemas y

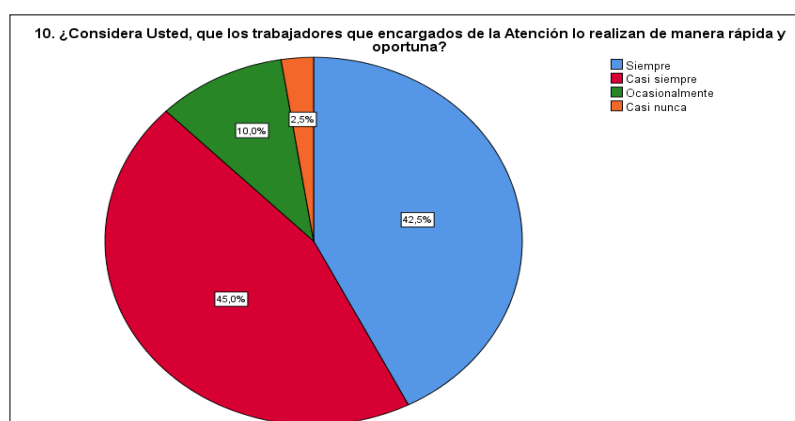
brindar ayuda, asimismo, el 35,5% de los encuestados lo considera como casi siempre, siendo estos porcentajes fortalezas de la calidad del servicio brindando debido a que se debe de tener una buena gestión de trabajo donde quede evidente lo que deben de hacer cada uno de los trabajadores al presentarse problemas, dificultades o dudas en el usuario atendido, de esta manera se puede brindar una mayor asistencia y confianza en principio al usuario y también que el personal pueda tener en claro los protocolos de acción frente a las diversas circunstancias que se presenten, mientras que un 5,0% de los colaboradores lo considera como y finalmente un 2,5% de los encuestados señaló que casi nunca el personal del CIAM demuestra disposición para resolver problemas y brindar ayuda.

**Tabla 28**

¿Considera Usted, que los trabajadores que encargados de la Atención lo realizan de manera rápida y oportuna?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	42.5%
Casi siempre	18	45.0%
Ocasionalmente	4	10.0%
Casi nunca	1	2.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 26**

¿Considera Usted, que los trabajadores que encargados de la Atención lo realizan de manera rápida y oportuna?

En la Tabla 28, se puede apreciar que el 45,0% de los trabajadores considera que casi siempre el personal del CIAM encargado de la atención realiza su labor de

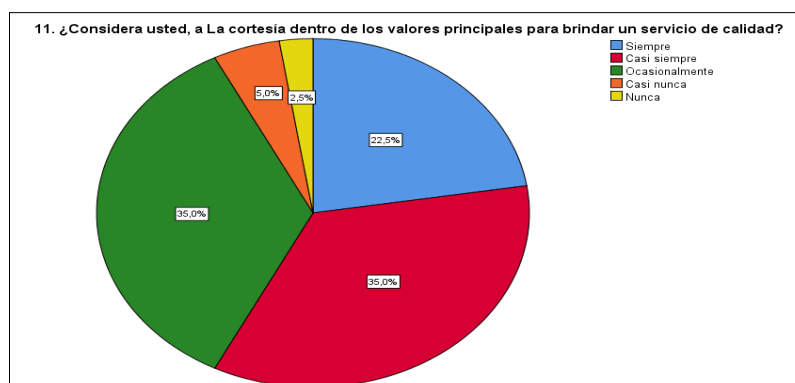
manera rápida y oportuna, asimismo, el 42,5% de los encuestados lo considera como siempre, siendo aspectos fundamentales para fortalecer la calidad de servicio brindado y es que el hecho de que el trabajador pueda actuar con solvencia y rapidez habla de una adecuada gestión que se realiza en el CIAM bajo protocolos y estándares claros para que los diferentes profesionales puedan actuar y tomar decisiones lo mas pronto posible frente a diversas circunstancias, lo cual se traduce en un adecuado proceso de la calidad de atención, mientras que un 10,0% de los colaboradores lo considera como ocasionalmente y finalmente un 2,5% de los encuestados señaló que casi nunca el personal del CIAM encargado de la atención realizan su labor de manera rápida y oportuna.

**Tabla 29**

¿Considera usted, a la cortesía dentro de los valores principales para brindar un servicio de calidad?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	22.5%
Casi siempre	14	35.0%
Ocasionalmente	14	35.0%
Casi nunca	2	5.0%
Nunca	1	2.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 27**

¿Considera usted, a la cortesía dentro de los valores principales para brindar un servicio de calidad? En la Tabla 29, se puede apreciar que el 35,0% de los trabajadores considera que casi siempre la cortesía está dentro de los valores principales para brindar un

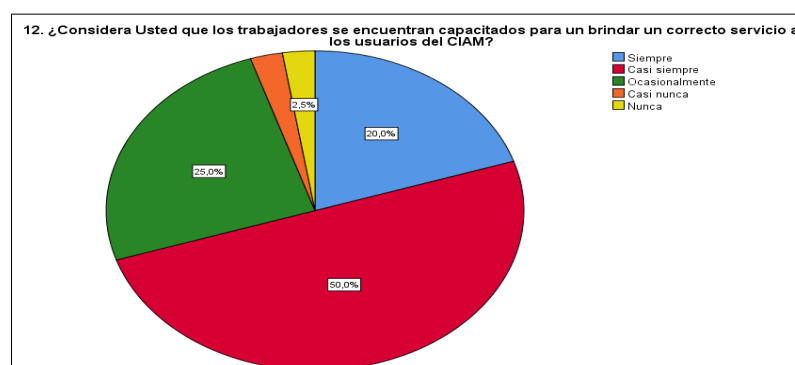
servicio de calidad, asimismo, el 35,0% del personal lo considera como ocasionalmente, mientras que un 22,5% lo percibe como siempre, demostrando estos porcentajes que en principio existe una adecuada gestión respecto a los protocolos de atención para brindar el servicio, donde no solamente esta basado en la actividad asistencial, sino también en el respecto de principios y valores que forman parte de la calidad de servicio que pueda asistir con cordialidad de los usuarios. Mientras tanto que solo un 5,0% lo reportó como casi nunca y finalmente un 2,5% de los encuestados señaló que nunca el personal del CIAM encargado de la atención realizan su labor de manera rápida y oportuna.

**Tabla 30**

¿Considera Usted que los trabajadores se encuentran capacitados para un brindar un correcto servicio a los usuarios del CIAM?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	20.0%
Casi siempre	20	50.0%
Ocasionalmente	10	25.0%
Casi nunca	1	2.5%
Nunca	1	2.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 28**

¿Considera Usted que los trabajadores se encuentran capacitados para un brindar un correcto servicio a los usuarios del CIAM?

En la Tabla 30, se puede apreciar que el 50,0% de los trabajadores considera que casi siempre el personal está capacitado para un brindar un correcto servicio a los

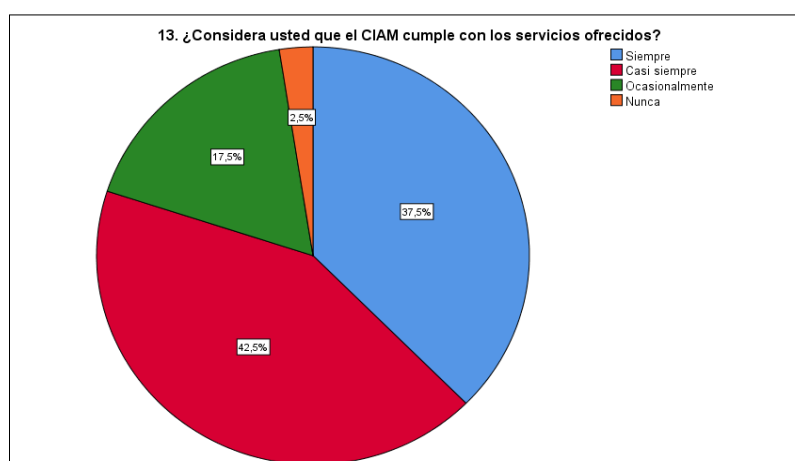
usuarios del CIAM, asimismo, el 25,0% de los encuestados lo aprecia como ocasionalmente, mientras que un 20,0% de colaboradores lo considera como siempre, estos porcentajes evidencian un trabajo continuo y sostenido a la gestión vigente para que el personal pueda constantemente mantener un estándar de desarrollo y de capacidades que fundamenten de manera sostenida la calidad de atención que se les brinda a los adultos mayores, siendo estos los mayores beneficiados con que el personal este lo más capacitado posible, en tanto que solo un 2,5% lo reportó como casi nunca y finalmente un 2,5% de los encuestados señaló que nunca el personal se halla capacitado para un brindar un correcto servicio a los usuarios del CIAM.

**Tabla 31**

¿Considera usted que el CIAM cumple con los servicios ofrecidos?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	37.5%
Casi siempre	17	42.5%
Ocasionalmente	7	17.5%
Nunca	1	2.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 29**

¿Considera usted que el CIAM cumple con los servicios ofrecidos?

En la Tabla 31, se puede apreciar que el 42,5% de los trabajadores considera que casi siempre el CIAM cumple con los servicios ofrecidos, asimismo, el 37,5% de los



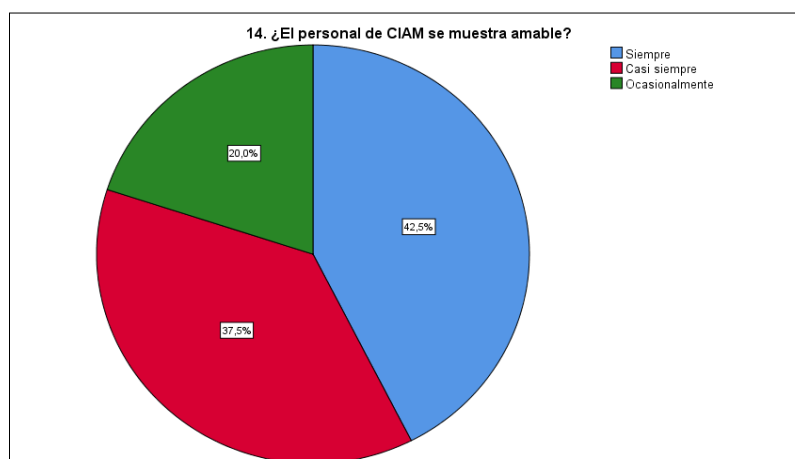
encuestados lo considera como siempre, estos resultados son fundamentales para la adecuada calidad de atención y es importante el sostenimiento del mismo por lo que la gestión actual debe constantemente de hacer respetar los estándares y protocolos de trabajo para que el servicio brindado pueda ser percibido por los usuarios como el más óptimo, de esta manera cumplir con los servicios ofrecidos son fundamentales para garantizar la calidad de atención en el adulto mayor, mientras que un 17,5% de los colaboradores lo considera como ocasionalmente y finalmente un 2,5% de los encuestados señaló que nunca el CIAM cumple con los servicios ofrecidos.

**Tabla 32**

¿El personal de CIAM se muestra amable?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	42.5%
Casi siempre	15	37.5%
Ocasionalmente	8	20.0%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 30**

¿El personal de CIAM se muestra amable?

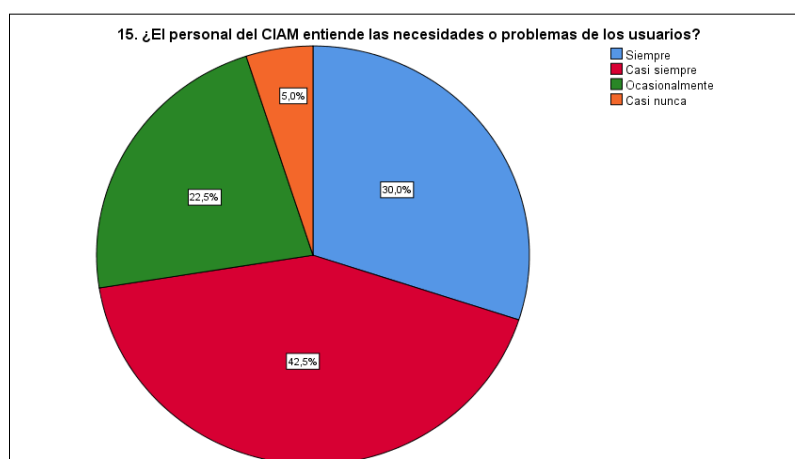
En la Tabla 32, se puede apreciar que el 42,5% de los trabajadores del CIAM se muestra amable en su atención, asimismo el 37,5% de los encuestados lo considera como casi siempre el personal se demuestra amable al realizar su atención, siendo porcentajes altos respecto a que el personal no solo asiste de forma técnica en su atención sino también posee normas de convivencia como el respecto y la amabilidad al dar su servicio que de esta manera conlleva a apreciarse por parte de los usuarios una calidad de servicio confortante. Finalmente, un 20,0% de los encuestados señaló que ocasionalmente los trabajadores del CIAM se muestra amable en su atención, siendo que este porcentaje demuestra que aún debe trabajarse para que la atención y la amabilidad sean sostenibles en el tiempo siendo fundamental para la calidad del servicio brindado.

**Tabla 33**

¿El personal del CIAM entiende las necesidades o problemas de los usuarios?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	30.0%
Casi siempre	17	42.5%
Ocasionalmente	9	22.5%
Casi nunca	2	5.0%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 31**

¿El personal del CIAM entiende las necesidades o problemas de los usuarios?

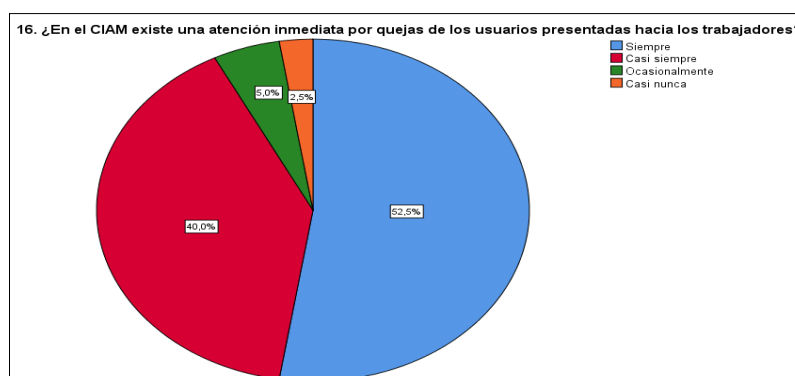
En la Tabla 33, se puede apreciar que el 42,5% de los trabajadores considera que casi siempre el personal del CIAM entiende las necesidades o problemas de los usuarios, asimismo, el 30,0% de los encuestados lo considera como siempre, siendo proporciones porcentuales importantes para la adecuada atención del servicio en los adultos mayores, demostrando que el servicio debe de tener muy presente cuales son las necesidades primordiales de sus usuarios y para ello la gestión actual debe analizar todos las posibles necesidades y enfocarse en las más necesitas informando de esta manera su personal sobre lo que necesitan los usuarios a través de sus estándares de atención, mientras que un 22,5% de los colaboradores lo considera como ocasionalmente y finalmente un 5,0% de los encuestados señaló que ocasionalmente el personal del CIAM entiende las necesidades o problemas de los usuarios.

**Tabla 34**

¿En el CIAM existe una atención inmediata por quejas de los usuarios presentadas hacia los trabajadores?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	52.5%
Casi siempre	16	40.0%
Ocasionalmente	2	5.0%
Casi nunca	1	2.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 32**

¿En el CIAM existe una atención inmediata por quejas de los usuarios presentadas hacia los trabajadores?

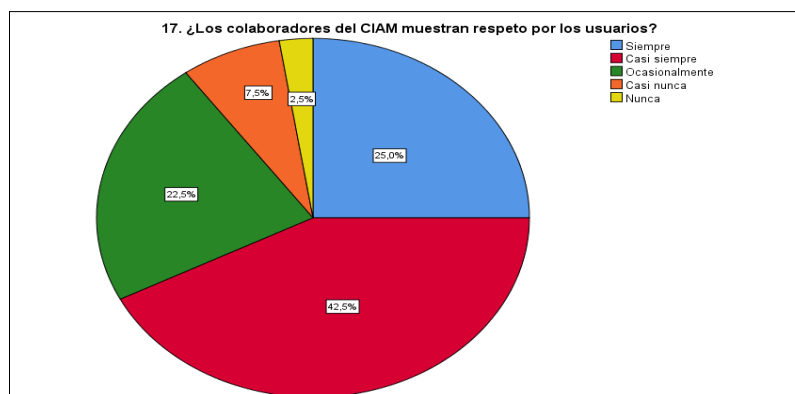
En la Tabla 34, se puede apreciar que el 52,5% de los trabajadores considera que siempre en el CIAM existe una atención inmediata sobre las quejas de los usuarios presentadas hacia los trabajadores, asimismo, el 40,0% de los encuestados lo considera como casi siempre, siendo porcentajes importantes dado que la calidad de atención puede verse afectada cuando no se asiste a las necesidades que presentan los usuario y la forma en como se puede mejorar este aspecto justamente es poniendo atención a las quejas o dudas que pueda tener el usuario, de esta manera la gestión vigente demuestra que es importante escuchar lo que aquejan los usuarios para posteriormente tomar decisiones oportunas, mientras que un 5,0% de los colaboradores lo considera como ocasionalmente y finalmente un 2,5% de los encuestados señaló que nunca en el CIAM existe una atención inmediata sobre las quejas de los usuarios presentadas hacia los trabajadores.

**Tabla 35**

¿Los colaboradores del CIAM muestran respeto por los usuarios?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	25.0%
Casi siempre	17	42.5%
Ocasionalmente	9	22.5%
Casi nunca	3	7.5%
Nunca	1	2.5%
Total	40	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021



**Figura 33**

¿Los colaboradores del CIAM muestran respeto por los usuarios?

En la Tabla 35, se puede apreciar que el 42,5% de los trabajadores considera que casi siempre el personal del CIAM muestra respeto por los usuarios, asimismo, el 25,0% de los encuestados lo considera como siempre, lo que en suma de ambos porcentajes es que evidencian que la labor del servicio tiene como estándar el respeto al usuario, lo cual estaría claramente en los protocolos y capacitaciones que se gestionan, mientras que un 22,5% de los colaboradores lo considera como ocasionalmente en tanto que solo un 7,5% lo reportó como casi nunca, siendo estos dos porcentajes últimos aspectos que deben de mejorarse para seguir optimizando la calidad de atención en el CIAM. Finalmente, un 2,5% de los encuestados señaló que nunca en el CIAM existe una atención inmediata sobre las quejas de los usuarios presentadas hacia los trabajadores.

## 4.2 Resultados correlacionales

### Prueba de hipótesis objetivo general

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021.

**H<sub>G</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021.

**Tabla 36**

*Correlación entre la Gestión administrativa y la Calidad del Servicio*

		Correlaciones	
		Gestión administrativa	Calidad del Servicio
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	,458**
	Sig. (bilateral)		0.003
	N	40	40
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	,458**	1
	Sig. (bilateral)	0.003	
	N	40	40

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021

De acuerdo a la Tabla 36, los valores de análisis según el coeficiente de Pearson hallado, fue = ,458\*\* demostrando ser una correlación moderada, y un grado significativo de 0.003 lo cual fue inferior a 0,01; confirmando asociación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021.

### Prueba de hipótesis 1

**H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021.

**H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021.

**Tabla 37**

*Correlación entre la Gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles*

		Correlaciones	
		Gestión administrativa	Elementos tangibles
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	,528**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	40	40
Elementos tangibles	Correlación de Pearson	,528**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	40	40

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021

Según la Tabla 37 los valores de análisis según el coeficiente de Pearson hallado, fue =,528\*\* demostrando ser una correlación moderada, y un grado significativo de 0.000 lo cual fue inferior a 0,01; confirmando asociación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021.

## Prueba de hipótesis 2

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021.

**H<sub>2</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021.

**Tabla 38**

*Correlación entre la Gestión administrativa y la dimensión fiabilidad*

		<b>Correlaciones</b>	
		Gestión administrativa	Fiabilidad
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	0.028
	Sig. (bilateral)		0.865
	N	40	40
Fiabilidad	Correlación de Pearson	0.028	1
	Sig. (bilateral)	0.865	
	N	40	40

**\*\*.** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021

Con relación a la Tabla 38, los valores de análisis según el coeficiente de Pearson hallado, fue =.028 demostrando ser una correlación baja, y un grado significativo de 0.865 lo cual fue superior a 0,01; confirmando de esta forma que no existe asociación entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021.



### Prueba de hipótesis 3

**H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021.

**H<sub>3</sub>**: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021.

**Tabla 39**

*Correlación entre la Gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta*

		<b>Correlaciones</b>	
		administrativa	respuesta
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	0.073
	Sig. (bilateral)		0.656
	N	40	40
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	0.073	1
	Sig. (bilateral)	0.656	
	N	40	40

**\*\*.** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021

De acuerdo a la Tabla 39, los valores de análisis según el coeficiente de Pearson hallado, fue =.073 demostrando ser una correlación baja, y un grado significativo de 0.656 lo cual fue superior a 0,05; confirmando de esta forma que no existe asociación entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021.

#### Prueba de hipótesis 4

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021.

**H<sub>4</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021.

**Tabla 40**

*Correlación entre la Gestión administrativa y la dimensión seguridad*

		<b>Correlaciones</b>	
		administrativa	Seguridad
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	,694**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	40	40
Seguridad	Correlación de Pearson	,694**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	40	40

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021

Considerando la Tabla 40, los valores de análisis según el coeficiente de Pearson hallado, fue =,694\*\* demostrando ser una correlación alta, y un grado significativo de 0.000 lo cual fue inferior a 0,01; confirmando de esta manera asociación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021.

### Prueba de hipótesis 5

**H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión empatía en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021.

**H<sub>5</sub>**: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión empatía en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021.

**Tabla 41**

*Correlación entre la Gestión administrativa y la dimensión empatía*

		Correlaciones	
		Gestión administrativa	Empatía
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	,371*
	Sig. (bilateral)		0.019
	N	40	40
Empatía	Correlación de Pearson	,371*	1
	Sig. (bilateral)	0.019	
	N	40	40

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Encuestas aplicadas en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021

Respecto a la Tabla 41, los valores de análisis según el coeficiente de Pearson hallado, fue = ,371\* demostrando ser una correlación baja, y un grado significativo de 0.019 lo cual fue inferior a 0,01; confirmando de esta manera asociación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión empatía en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021.

## V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general se determinó la existencia de asociación significativa según la gestión administrativa y la calidad del servicio en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021, con un coeficiente de Pearson =,458 siendo una correlación moderada con un p valor =.003 siendo menor a 0,01, implicando que a una mejor percepción de la gestión administrativa existiría una apreciación alta de la calidad del servicio.

El resultado obtenido se asoció al estudio de Rodrigo (2019), en la que analizó la Gestión administrativa y la calidad de servicio en un Centro de Diálisis Santa Ana donde finalmente se estableció que existe asociación entre gestión administrativa y la calidad de servicio. ( $p=0.00<0.01$ ). Asimismo, la investigación de Diaz (2017) determinó que existe en la Gestión Administrativa incidencia sobre la Calidad de Atención al usuario ( $p=0.00<0.01$ )

De acuerdo a lo descrito cabe señalar que la calidad en el servicio es una opción para que las organizaciones obtengan ventajas únicas y sostenibles sobre la competencia, independientemente del negocio comercial o del servicio que ofrecen. (Azman & Yusrizal, 2016). Sin embargo como señala OMS (2012, citado en Ghavarskhar et al., 2018) se ha constatado en algunos estudios que los actuales sistemas de atención para satisfacer la necesidad de atención de los ancianos en los países menos desarrollados están diseñados de manera débil e ineficiente, y son menos capaces de satisfacer las diversas necesidades de las personas mayores. Por lo tanto la calidad del servicio debería alcanzar las expectativas del cliente y ello depende del desempeño del servicio percibido (Ghani et al., 2012 citados en Abd et al., 2017), así como de la gestión administrativa que se está desarrollando.

Respecto al objetivo específico 1, se conoció que existió asociación significativa respecto de la gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021, dado por un coeficiente de Pearson =,528 siendo una correlación moderada con un p valor =.000 siendo menor a 0,01; en consecuencia se puede decir que a mayores niveles de la gestión administrativa existiría una mejor percepción sobre los elementos tangibles que

forman parte de la institución en donde se labora. Cabe decir que teóricamente la dimensión elementos tangibles aluden a las apariencias y las estructuras sobre las instalaciones físicas, de equipo y de las apariencias de los trabajadores.. (Parasuraman, et al. 1993 citado en Ganga et al., 2019).

Cedeño & García (2019) tuvieron como objetivo gestionar un análisis sobre el componente estructural de la empresa y las competencias que poseen los trabajadores de centros geriátricos en Portoviejo donde se halló las estructuras organizativas de dichos centros atienden eficazmente en cuanto la atención y el cuidado de las personas ancianas. De ahí la importancia de una adecuada gestión administrativa colectivo de actividades y procedimientos determinados que el (los) gerente (s) suelen practicar en base a los recursos que están a sus disposiciones, tales como de tipo material y de recursos humanos, etc. (Arnoletto, 2014 citado en Anchelia et al., 2021) cuyo propósito es controlar los desempeños del personal, lo cual tiende a traducirse en el adecuado proceso de uso de aquellos recursos a su disposición. Donde si el servicio de rendimiento supera las expectativas, entonces las percepciones de la calidad de la servicio será satisfactoria entre los clientes (Parasuraman et al., 1985; Lewis y Mitchell, 1990 citado en Abd et al., 2017).

En cuanto al objetivo específico 2, se afirmó que no existe asociación significativa en relación a la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021, cuyo coeficiente de Pearson fue  $=.028$  siendo una correlación baja y un p valor  $=.865$  siendo mayor a 0,01, lo cual implica que las variables en análisis son independientes y que existirían otros factores que estarían involucrados en esta relación. En la teoría la dimensión de confiabilidad se refiere a las capacidades en la gestión de cumplir con los servicios prometidos de forma fiable y con precisión. (Parasuraman et al. 1993 citado en Ganga et al., 2019).

Los resultados se relacionaron con la investigación de Álvarez et al. (2018) se conoció que la calidad de la atención en las consultas médicas de familia y de los grupos de trabajo básicos demostró deficiencias en razón de los estándares predeterminados, lo que demuestra la baja prioridad que se da a las atenciones de los ancianos y se determinó que la calidad de la atención a las personas adultas

mayores mostró incumplimientos de acuerdo a lo establecido, afectando así la calidad del servicio. ( $p=0.00<0.01$ )

Cuando una empresa cumple con las expectativas del cliente, se consolida la “satisfacción del cliente” (Murali y col., 2016 citados en Silva et al., 2021). Por otro lado, cuando un cliente se encuentra en un estado de “satisfacción del cliente” tiende a repetir su comportamiento de compra, generando un estado de “lealtad del cliente” (Ahrholdt y col., 2017 citados en Silva et al., 2021). Por lo que (Junshan, 2017), la gestión administrativa debe saber manejar una serie de recursos de las que dispone la institución (bienes, servicios, personal, etc.) para lograr las metas de la empresa; por ello, este procedimiento se relaciona a un conjunto de requisitos como las planificaciones, las asignaciones de procedimientos, las delimitaciones de funcionalidades y, en particular, sobre asunción de decisiones y la gestión de conflictos que puedan surgir en los contextos de las organizaciones.

Mientras que según el objetivo específico 3, se identificó que no existió asociación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021, dado por un coeficiente de Pearson =.073 siendo una correlación baja, y un p valor =.656 siendo mayor a 0,05; implicando que las variables demuestran independencia dando la posibilidad que existan otros elementos influyentes en dicha asociación. Teóricamente la dimensión de capacidad de respuesta/receptividad alude a las disposiciones para la atención de las necesidades del cliente y la de brindar el servicio lo más rápido y adecuado. (Parasuraman, et al. 1993 citado en Ganga et al., 2019).

Nuestros resultados se asociaron con la investigación de García (2018), quien tuvo como propósito determinar la asociación de la gestión de la unidad de capacitación y la calidad de atención, donde identificó que el 58% de los encuestados se mostró indiferente frente a la gestión de la unidad de capacitación y refirió un nivel regular nivel de la calidad de atención, donde finalmente estableció relación entre gestión de la unidad de capacitación y la calidad de atención ( $Rho=,626$ ;  $p=0.00<0.01$ ). Asimismo, el estudio de Bouza et al. (2021), halló que la evaluación en la atención de servicios a ancianos se estimó como mala; donde solo se cumplía con lo

planificado en una tercera parte de los pacientes, lo que condujo a resultados muy desfavorables, concluyendo que la calidad del proceso del servicio de atención en el consultorio médico de la familia y en el grupo básico de trabajo fue evaluada como mala, producto de una falta de competencias y al desconocimiento de lo establecido para una adecuada atención al adulto mayor.

De ahí que se puede inferir que (Tsafarakis et al., 2018) enfatiza que las entidades de cualquier tipo de servicio, deberían enfocar sus actividades y gestionar los recursos sobre los conocimientos y necesidades de sus clientes; en otras palabras, en reconocer cuáles son sus expectativas y cuáles son sus percepciones sobre el servicio que se les ofrece, por ello la gestión administrativa es importante por su (Mendoza, 2017) carácter sistémico, ya que lleva a cabo acciones que están direccionadas consistentemente a la consecución de metas cumpliendo las funciones administrativas clásicas en el proceso administrativo como son: planificación, organización, gobernanza y control.

Asimismo, en razón del objetivo específico 4, se pudo conocer de asociación significativa sobre la gestión administrativa y la dimensión seguridad en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021, donde el coeficiente de Pearson fue  $r = 0,694$  siendo una correlación alta, y un  $p$  valor  $= 0,000$  siendo menor a  $0,01$ ; de esta manera cuando se tiene una alta apreciación de la gestión administrativa existe una mayor seguridad de la calidad del servicio. En la teoría la dimensión de seguridad implica los conocimientos de los/as servidores/as y su habilidad de generar confianza sobre aquello se realizan. (Parasuraman, et al. 1993 citado en Ganga et al., 2019).

Al respecto los resultados se asocian al estudio de Hernández et al. (2017), el 51.4% de los encuestado señaló que no se aplica una adecuada organización para brindar el servicio en EsSALUD y un 55.8% señaló que es importante evaluar las funciones administrativas para un adecuado control en la gestión administrativa y se demostró que la gestión administrativa influye en la calidad de servicio ( $p = 0,000 < 0,05$ ). Sumado a ello el estudio de Guaytarilla (2016) identificó que los estándares de gestión administrativa aún se desconocen según normas, protocolos y estándares de calidad provocando eventos adversos. Además, los líderes de

servicios del Hospital carecen de un plan de mejoramiento para la gestión técnica administrativa de enfermería, por lo que se argumentó que es necesario que el personal sea capacitado sobre los estándares de calidad y seguridad de atención a los usuarios.

Cabe decir que en los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM), los profesionales de turno deben realizar actividades de cuidado directo, sin embargo, la mayoría de estas actividades tienen procedimientos complicados que requieren conocimientos y experiencia profesionales para poder brindar un tratamiento eficaz a las personas mayores (Wardh et al., 2012 citados en Choy et al., 2018). De ahí que para brindar una adecuada calidad de servicio, debe ir de la mano con una adecuada gestión administrativa, dado que la misma (Chiavenato, 2014) considera actividades que se llevan a cabo para la coordinación del trabajo de grupos, en otras palabras, es la forma en la que intentan lograr las metas u objetivos en base a la cooperación de los trabajadores y cosas realizando determinadas tareas fundamentales.

Finalmente, en razón del objetivo específico 5, confirmó que existió asociación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión empatía en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021, donde el coeficiente de Pearson fue  $r=,371$  siendo una correlación baja, con un p valor igual a 0.019 siendo menor a 0,01; en esa medida al percibirse altos niveles de la gestión administrativa ello influiría en mayor grado de empatía de acuerdo al servicio que se brinda. Teóricamente la dimensión de empatía se refiere a las capacidades de percepción y entendimiento de las necesidades, a través del reconocimiento de los mismos y de la atención personalizada del cliente. (Parasuraman, et al. 1993 citado en Ganga et al., 2019).

El resultado hallado guarda relación con la investigación de Del Valle (2018) quien tuvo como propósito identificar la relación sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano, donde se determinó se asociación significativa ( $p=0.00<0.01$ ).



De acuerdo a lo hallado es importante manejar una adecuada gestión administrativa la misma que puede sostener una calidad de atención alta en la medida que puede identificar las necesidades de sus usuarios, sin embargo, lamentablemente, en los sectores laborales de salud existe una concordancia negativa en la que en la práctica no se suelen utilizar procesos que vinculen las evaluaciones de la calidad percibida con las mejoras continuas y el resto de procedimientos que tienden a realizarse en las entidades de este tipo. (López et al., 2018). En esa línea se puede decir que (Cedeño & García, 2019) las prácticas de atención de servicio deben de contar con planes que son aplicados dependiendo el tipo de necesidad que presenta en las personas de la tercera edad, por ello es importante diseñar políticas para mejorar el envejecimiento de manera digna, a esto se le debe sumar que el aporte que tiene el profesional en dicho sector donde debe de conceptualizar específicamente estrategias eficientes para mediar un trabajo acorde a las necesidades y especialidad del servicio que se requiere.

## VI. CONCLUSIONES

1. El análisis determinó asociación significativa respecto a la gestión administrativa y la calidad del servicio en los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor de la Región Piura, 2021, de acuerdo a un coeficiente  $r = ,458^{**}$  y un  $p$  valor =  $0.003 < 0.01$ .
2. Los análisis establecieron asociación significativa según la gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles en los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor de la Región Piura, 2021, de acuerdo a un coeficiente  $r = ,528^{**}$  y un  $p$  valor =  $0.000 < 0.01$ .
3. Los análisis establecieron que no existe asociación significativa de acuerdo a la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad en los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor de la Región Piura, 2021. ( $r = 0.028$ ;  $p = 0.865 > 0.05$ ).
4. Los análisis establecieron que no existe asociación significativa en base a la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta en los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor de la Región Piura, 2021 ( $r = .073$ ;  $p = 0.656 > 0.01$ ).
5. Los análisis establecieron que existe asociación significativa respecto a la gestión administrativa y la dimensión seguridad en los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor de la Región Piura, 2021, de acuerdo a un coeficiente  $r = ,694^{**}$  y un  $p$  valor =  $0.000 < 0.01$ ).
6. Los análisis establecieron que existe asociación significativa de acuerdo a la gestión administrativa y la dimensión empatía en los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor de la Región Piura, 2021, de acuerdo a un coeficiente  $r = ,371^*$  y un  $p$  valor =  $0.019 < 0.01$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A los directivos del CIAM se les recomienda un análisis que conlleve a un diagnóstico general en todos las áreas y establecimientos sobre la planificación de acciones tanto de la gestión administrativa y de la calidad del servicio corroborando así el resultado del estudio.
2. A los directivos del CIAM se les sugiere desarrollar planes de división de trabajo de acuerdo a las diferentes áreas y establecimientos en la Región Piura, gestionando de esta manera una adecuada organización de los aspectos tangibles y midiendo los resultados del servicio brindado.
3. A la dirección administrativa del CIAM se les exhorta a generar constante planes de mejora y evaluación sobre su gestión de servicios las cuales deben de poseer los estándares adecuados para que se brinde servicios con calidad.
4. A la dirección administrativa desarrollar acciones de monitoreo, control, seguimiento y evaluación de aquellas actividades que implican el trato individualizado y específico de los pacientes con necesidades específicas de tal manera que se tenga en claro un trabajo conciso a cada necesidad de los usuarios.
5. A la dirección administrativa brindar constante capacitación e implementar de cursos al personal asistencial que labora en los CIAM, generando sostenimiento continuo de las habilidades y competencias del personal afianzando así la calidad del servicio.
6. A los futuros investigadores se les recomienda afianzar el estudio con poblaciones similares y/o proponer otro tipo de metodologías como programas que ejerzan una influencia en las variables analizadas.

## REFERENCIAS

- Abd, N., Zainol, Z., & Abu, M. (2017). Towards developing service quality index for zakat institutions. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 8(3), 326–333. <https://doi.org/10.1108/JIABR-09-2015-0040>
- Abteen, M., Abbas, S., & Ashkan, H. (2019). Service quality measurement model integrating an extended SERVQUAL model and a hybrid decision support system. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 151–164. <https://doi.org/10.1016/j.iemeen.2019.04.004>
- Álvarez, M., Vea, B., & Piñero, P. (2018). Evaluación de la calidad de la atención al adulto mayor en el primer nivel de salud. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 34(2), 1–10. <https://bit.ly/2SHfwGg>
- Amable, E. (2015). Proposal for a Quantitative Research Process. Applying the Characteristics of the Software Producing Mypes (Micro and Small Enterprises). *Revista Interfases*, 8, 71–92. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6043099&info=resumen&idoma=ENG>
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P., & Escalante, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, 9(1), 1–14.
- Azman, I., & Yusrizal, S. (2016). Service quality as a predictor of satisfaction and customer loyalty. *LogForum*, 12(4), 269–283. <https://doi.org/10.17270/J.LOG.2016.4.7>
- Balcazar, A. (2020). Administrative management in public hospitals of Cundinamarca- Colombia. *Revista Lúmina*, 21, 140–162. <https://doi.org/10.30554/lumina.21.3444.2020>
- Bazurto, Y., Lucio, W., Flores, M., & Bravo, M. (2021). Qualitative methodological proposal to evaluate the relationship between administrative management and academic management in higher education institutions. *ECA Sinergia*, 12(1), 14–26. <https://bit.ly/2SFgu5v>

- Bir, Ö. Y., Dilara, U., & Arisoy, Ş. (2017). Sağlık Hizmetlerine Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi ile. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(3), 1079–1102.
- Bouza, G., Villoch, R., Plasencia, O., & Sosa, I. (2021). Calidad de la atención al anciano en dos policlínicos del municipio de Santiago de Cuba. *MEDISAN*, 25(1), 51–65. <https://bit.ly/3p0alx2>
- Castañeda, C. (2014). La investigación y la pirámide de la evidencia. *UNIANDÉS EPISTEME: Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 1(3), 257–266. <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/45>
- Castro, M. (2019). Biostatistics applied in clinical research: basic concepts. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 50–65. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.002>
- Cedeño, M., & García, A. (2019). Centros integrales para la atención del adulto mayor: una visión del modelo gerontológico social en la ciudad de Portoviejo. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 2019–09. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/09/atencion-adulto-mayor.html>
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría General de la Administración* (8va.). México: Interamericana Editores S.A.
- Choy, K., Siu, K., Ho, T., Wu, C., Tang, V., & Tsang, Y. (2018). An intelligent case-based knowledge management system for quality improvement in nursing homes. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 48(1), 103–121. <https://www.proquest.com/docview/1995220980/abstract/3C559EF7CE5744DDPQ/21?accountid=37408>
- Del Valle, R. (2018). Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano, sede Bellavista-Callao 2017 [Tesis de maestría]. In *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19134>

- Díaz, V. (2017). Gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del centro de radiodiagnóstico maxilofacial (CERAMAX) - Lima, año 2016 [Tesis de maestría]. In *Universidad Inca Garcilaso de la Vega*. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1709051>
- Durán, A., Robles, C., & Rodríguez, O. (2019). Analysis of the management model for the development of technological innovation in the public universities of the Caribbean coast region of Colombia. *Revista ESPACIOS*, 40(01). <http://www.revistaespacios.com/a19v40n01/19400101.html>
- Galarza, M., Mora, J., & Zambrano, H. (2020). Gestión administrativa, la sostenibilidad de las agrupaciones rurales en la provincia de los Ríos – Ecuador. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 60. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=be5cac0f-3da5-47d0-ae75-d2cab26e23cc%40pdc-v-sessmgr02>
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *INGENIARE - Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668–681. <https://bit.ly/3vsZspU>
- García, L. (2018). Gestión de la Unidad De Capacitación y la Calidad de Atención en el paciente Adulto Mayor del Servicio de Medicina Física del Hospital II – EsSalud Abancay 2018 [Tesis de maestría]. In *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29525>
- Ghavaraskhar, F., Matlabi, H., & Gharibi, F. (2018). A systematic review to compare residential care facilities for older people in developed countries: Practical implementations for Iran. *Cogent Social Sciences*, 4, 1478493. <https://doi.org/10.1080/23311886.2018.1478493>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezo, G. (2020). Administrative management model for the business development of hotel Barros in Quevedo city. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

- Guaytarilla, S. (2016). Evaluación de la gestión técnica administrativa de enfermería en base a los estándares de calidad y seguridad de atención a pacientes del Hospital de Atención Integral del Adulto Mayor [Tesis de maestría]. In *Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE*. <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/12366/T-ESPE-049901.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Henao, L. (2020). Service quality and perceived value as users' satisfaction antecedents of Colombia's telecommunications enterprises. *Revista Contaduría y Administración*, 65(3). <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>
- Hernández, E., Romucho, D., & Villa, S. (2017). La gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de ESSALUD Chincha 2017 [Tesis]. In *Universidad Nacional Inca Garcilazo de la Vega*. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3925/TESIS\\_VILLA\\_PEREZ%2C\\_ROMUCHO\\_MARCOS\\_Y\\_HERNANDEZ\\_M.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3925/TESIS_VILLA_PEREZ%2C_ROMUCHO_MARCOS_Y_HERNANDEZ_M.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Hernández, R., Infante, M., Guanoluisa, F., & Galeano, C. (2020). Estudio diagnóstico sobre el diseño muestral declarado en investigaciones desarrolladas por estudiantes de ingeniería en software. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 31(1). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i1.2420>
- Jain, P., & Aggarwal, V. (2017). The effect of perceived service quality on customer satisfaction and customer loyalty in organized retail chains. *Amity Business Review*, 18(2), 77–89. [https://www.amity.edu/abs/abr/pdf/Vol 18 No.2/7 .pdf](https://www.amity.edu/abs/abr/pdf/Vol%2018%20No.2/7.pdf)
- Jiménez, J. (2018). An approach to the use of inferential statistics in research for peace. *Revista de Paz y Conflictos*, 11(2), 161–177. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30827/revpaz.v11i2.8389>
- Junshan, Z. (2017). The Structure and Management of Administrative Organizations in Universities under the Construction of " Double First-rate". *The Science*

*Education Article Collects*, 9(57). <https://bit.ly/2YyHu7d>

- Khorasani, S., & Almasifard, M. (2017). Evolución de la teoría de la gestión en el siglo XX: A Sistémico Descripción general de los cambios de paradigma en la gestión. *Revista Internacional de Gestión y Márketing*, 7(3), 134–137. [https://www.researchgate.net/publication/317782724\\_International\\_Review\\_of\\_Management\\_and\\_Marketing\\_Evolution\\_of\\_Management\\_Theory\\_within\\_20\\_Century\\_A\\_Systemic\\_Overview\\_of\\_Paradigm\\_Shifts\\_in\\_Management](https://www.researchgate.net/publication/317782724_International_Review_of_Management_and_Marketing_Evolution_of_Management_Theory_within_20_Century_A_Systemic_Overview_of_Paradigm_Shifts_in_Management)
- Li, S. (2021). Application of Computer Technology in Administrative Management. *Journal of Physics: Conference Series*, 1769, 12074. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1769/1/012074>
- Liao, W., Tang, T., & Chi, L. (2017). A Study of Applying Quality Function Deployment & Service Quality Model to Service Quality of Credit Department of Farmers' Association – a Case Study in Taiwan. *International Research Journal of Applied Finance*, 8(2), 47–69. <https://www.proquest.com/docview/1960350152/abstract/FF055EA356344E5DPQ/1?accountid=37408>
- López, E., Cabrera, Y., López, E., & Puerto, A. (2018). Perceived quality in assistance services in older adults. *MediSur*. <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2018/msu183l.pdf>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Methodology of study designs most frequently used in clinical research. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36–49. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Martínez, M., & March, T. (2015). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. *REDHECS: Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 10(20), 107–127. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6844563>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de Las Ciencias*, 3(2), 947–964.



<https://doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may>

- Mohammad, A., Ahmad, H., Zulhumadi, F., & Abubakar, F. (2018). Relationships between system quality, service quality, and customer satisfaction: M-commerce in the Jordanian context. *Journal of Systems and Information Technology*, 20(1), 73–102. <https://doi.org/10.1108/JSIT-03-2017-0016>
- Moyano, E. (2019). Implementación de los modelos SERVQUAL y SERVPERF en el área de atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES de la ciudad de Riobamba [Tesis de maestría]. In *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13427>
- Muñoz, D. (2018). Importancia de un protocolo de atención clínica gerontológica en el primer nivel de atención. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 31(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252018000100009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252018000100009)
- Nizama, M., & Nizama, L. (2020). The qualitative approach in legal research, qualitative research project and thesis seminar. *Revista Vox Juris*, 38(2), 69–90. <https://doi.org/10.24265/voxjuris.2020.v38n2.05>
- Ocando, H. (2017). La supervisión educativa como elemento clave para alcanzar la calidad educativa en las escuelas públicas. *Omnia*, 23(3), 42–57. <https://www.redalyc.org/pdf/737/73754947004.pdf>
- Peralta, L., Ponce, Y., González, E., Artiles, I., & Borges, Z. (2019). Los servicios de salud al adulto mayor. Una aproximación desde las representaciones sociales en Santa Clara. *Revista Novedades En Población*, 15(30), 33–45. <https://bit.ly/3vxBfil>
- Pozzo, M., Borgobello, A., & Pierella, M. (2019). Using questionnaires in research on universities: analysis of experiences from a situated perspective. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca En Educació*, 12(2), 1–16. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7057073&info=resumen&idoma=ENG>

- Rodrigo, J. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio del Centro de Diálisis Santa Ana SAC ubicado en el distrito de Miraflores [Tesis de maestría]. In *Universidad inca Garcilaso de la Vega*. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1707854>
- Rodríguez, T., Fabelo, J., Iglesias, S., & Gavilanes, Y. (2018). Vinculación de la universidad y la comunidad para contribuir a mejorar la atención a los adultos mayores . *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 32(2). <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=c16e3ebe-9781-42cf-b3ee-3a296a3d847d%40sdc-v-sessmgr02>
- Sánchez, G., Naún, Y., Baró, T., & Serrano, C. (2018). Protocolo de atención de enfermería al adulto mayor en instituciones de salud. *Revista Información Científica*, 97(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1028-99332018000100115](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-99332018000100115)
- Sánchez, H., Romero, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sarabia, C., & Alconero, A. (2019). Keys for questionnaire design and validation in health sciences - Enfermería en Cardiología. *Revista de Enfermería En Cardiología*, 29(77), 69–73. <https://www.enfermeria21.com/revistas/cardiologia/article/531/claves-para-el-diseno-y-validacion-de-cuestionarios-en-ciencias-de-la-salud/>
- Shabbir, A., Malik, S. A., & Janjua, S. Y. (2017). Equating the expected and perceived service quality: A comparison between public and private healthcare service providers. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 34(8), 1295–1317. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-04-2016-0051>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 85–101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Tsafarakis, S., Kokotas, T., & Pantouvakis, A. (2018). A multiple criteria approach

for airline passenger satisfaction measurement and service quality improvement. *Journal of Air Transport Management*, 68, 61–75.  
<https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.09.010>

Vesga, L., & Ruiz, C. (2016). Validity and reliability of a caring professional scale in spanish. *Revista Avances En Enfermería*, 34(1), 69–78.  
<https://doi.org/10.15446/av.enferm.v34n1.44488>

Zeithaml, V. (2009). *Delivering Quality Service. Balancing and expectations* (5ta ed.). New York: Free Press.

## ANEXOS

### ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala De Medición
<p>X=Gestión Administrativa</p> <p>Escala de calificación</p> <p>1: Mala</p> <p>2. Regular</p> <p>3. Excelente</p>	<p>Consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control. (Chiavenato, 2014)</p>	<p>Son las actividades que realizan las entidades para llegar a cumplir con sus objetivos estratégicos planteados, en ese sentido esta variable se medirá a través del Cuestionario de Gestión Administrativa el cual se constituye de 16 ítems y de 4 dimensiones como, planeación, organización, dirección, control.</p>	X1=Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación Estratégica.</li> <li>• Plan de Actividades</li> <li>• Plan de Difusión.</li> <li>• Conocimiento de los instrumentos de gestión por lo colaboradores.</li> </ul>	<p>Ordinal:</p> <p>(1) Nunca</p> <p>(2) Casi nunca</p> <p>(3) Ocasionalmente</p> <p>(4) Casi siempre</p> <p>(5) Siempre</p>
			X2=Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento Interno de trabajo (MOF).</li> <li>• Métodos y Procedimientos de selección de Personal.</li> <li>• Planes de Capacitación</li> <li>• Distribución de recursos humanos.</li> </ul>	
			X3=Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisión.</li> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Motivación y Comunicación.</li> <li>• Trabajo colaborativo</li> </ul>	
			X4=Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de desempeño de los Trabajadores.</li> <li>• Determinación de estándares o metas.</li> <li>• Control Presupuestal</li> </ul>	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala De Medición
Y=Calidad de Servicio  Escala de Calificación:  (1) Mala (2) Regular (3) Excelente	Es el juicio global del cliente sobre la superioridad del servicio, que resulta de comparar sus expectativas y percepciones sobre el servicio ofrecido. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993 citados por Henao, 2020)	Es la perspectiva que los clientes esperan que ocurra a fin de satisfacer sus necesidades. En esa línea esta variable se medirá a través del Cuestionario sobre la Calidad del Servicio el cual se constituye de 17 ítems y de 5 dimensiones como, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos de aspecto moderno.</li> <li>instalaciones físicas atractivas.</li> <li>Empleados pulcros.</li> <li>Materiales de comunicación atractivos.</li> </ul>	Ordinal:  (1) Nunca (2) Casi nunca (3) Ocasionalmente (4) Casi siempre (5) Siempre
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar con eficacia los problemas de los clientes.</li> <li>Ofrecer los servicios correctos (talleres y actividades).</li> <li>Cumplir con el servicio en el horario indicado.</li> </ul>	
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información de término de talleres o programas</li> <li>Disposición de los colaboradores para ofrecer ayuda (resolver problemas)</li> <li>Oportunidad de atención</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cortesía de los colaboradores</li> <li>Habilidades y competencias para poder ofrecer el servicio adecuado.</li> <li>Credibilidad de la institución.</li> <li>Trato personal de contacto amable</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entender las necesidades de los demás.</li> <li>Atención de los directivos por quejas de los usuarios.</li> <li>Respeto a los colaboradores</li> </ul>	

**Matriz de Consistencia**

**TÍTULO:** Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio en Los Centros de Adulto Mayor en la Región Piura 2021.

**AUTOR:** Martha Janett Pazos Nunura

PROBLEMA	OBJETIVOS	Hipótesis	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS		
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021</li> <li>¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y la dimensión fiabilidad en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021</li> <li>¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y</li> </ol>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Establecer la relación entre la Gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021</li> <li>Establecer la relación entre la Gestión administrativa y la dimensión fiabilidad en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021</li> <li>Establecer la relación entre la Gestión administrativa y la</li> </ol>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021</li> <li>H<sub>2</sub>. Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la dimensión fiabilidad en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021.</li> <li>H<sub>3</sub>. Existe relación significativa entre la</li> </ol>	<p><b>Variable Independiente X: Gestión Administrativa</b></p> <p><b>Concepto:</b> Son todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control. (Chiavenato, 2014)</p>		
			<p align="center"><b>Dimensiones (definir)</b></p>	<p align="center"><b>Indicadores</b></p>	<p align="center"><b>Escala de valores</b></p>
			<p><b>(X1) Planeación</b></p> <p>Planificar. Permite establecer las estrategias, los objetivos y metas de una organización, elaborando planes estratégicos, planes de acción, entre otros que conlleven al cumplimiento de los objetivos trazados.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Planificación Estratégica.</li> <li>Plan de Actividades</li> <li>Plan de Difusión.</li> <li>Conocimiento de los instrumentos de gestión por lo colaboradores.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Nunca.</li> <li>Casi Nunca.</li> <li>Ocasionalmente.</li> <li>Casi siempre</li> <li>Siempre</li> </ol>
			<p><b>(X2) Organización</b></p> <p>Para Chiavenato (2010), sostiene que:</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Reglamento Interno de trabajo (MOF).</li> <li>Métodos y Procedimientos de selección de Personal.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Nunca.</li> <li>Casi Nunca.</li> <li>Ocasionalmente.</li> <li>Casi siempre</li> </ol>

<p>la dimensión capacidad de respuesta en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y la dimensión seguridad en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021</p> <p>5. ¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y la dimensión empatía en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021</p>	<p>dimensión capacidad de respuesta en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021</p> <p>4. Establecer la relación entre la Gestión administrativa y la dimensión seguridad en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021</p> <p>5. Establecer la relación entre la Gestión administrativa y la dimensión empatía en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021</p>	<p>Gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021</p> <p>4. H<sub>4</sub>. Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la dimensión seguridad en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021</p> <p>5. H<sub>5</sub>. Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la dimensión empatía en Centros Integrales de Atención al adulto mayor Región Piura, 2021</p>	<p>“se refiere al acto de organizar, estructura e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución, y establecer las organizaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno” (p. 148).</p> <p><b>(X3) Dirección</b></p> <p>Disponer de la organización a través de los recursos humanos para conducir a la empresa a la eficiencia. El directivo debe tener visión de liderazgo.</p> <p><b>(X4) Control.</b></p> <p>El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas (STONER, 1996)</p>	<p>7. Planes de Capacitación</p> <p>8. Distribución de recursos humanos.</p> <p>9. Supervisión.</p> <p>10. Liderazgo.</p> <p>11. Motivación y Comunicación.</p> <p>12. Trabajo colaborativo</p> <p>13. Evaluación de desempeño de los Trabajadores.</p> <p>14. Determinación de estándares o metas.</p> <p>15. Control presupuestal</p>	<p>(5) Siempre</p> <p>(1) Nunca. (2) Casi Nunca. (3) Ocasionalmente. (4) Casi siempre (5) Siempre</p> <p>(1) Nunca. (2) Casi Nunca. (3) Ocasionalmente. (4) Casi siempre (5) Siempre</p>
			<p><b>Variable Dependiente Y: Calidad del Servicio.</b></p>		
			<p><b>Concepto:</b> Es el juicio global del cliente sobre la superioridad del servicio, que resulta de comparar sus expectativas y percepciones sobre el servicio ofrecido.</p>		

			(Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993 citados por Henao, 2020)		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	
			<p><b>(Y1) Elementos Tangibles</b>  Los que envuelven la prestación del servicio, es decir, la apariencia de las instalaciones y del equipo, el aspecto del personal, la apariencia de los materiales. (Modelo Servqual)</p> <p><b>(Y2) Fiabilidad</b>  “Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa” (Modelo Servqual).</p> <p><b>(Y3) Capacidad de Respuesta</b>  “Es la voluntad de ayudar al cliente al proveerle un servicio adecuado”. (Modelo Servqual)</p>	<p>16 Equipos de Aspecto Moderno.  17 Instalaciones Físicas Atractivas.  18 Empleados pulcros.  19 Materiales de comunicación atractivos.</p> <p>20 Información clara y precisa por parte de los profesionales.  21 Ofrecer los servicios correctos (talleres y actividades).  22 Cumplir con el servicio en el Horario indicado.</p> <p>23 Información de término de talleres o programas  24 Disposición de los colaboradores para ofrecer ayuda (resolver problemas)  25 Oportunidad de Atención</p>	<p>(1) Nunca.  (2) Casi Nunca.  (3) Ocasionalmente.  (4) Casi siempre  (5) Siempre</p> <p>(1) Nunca.  (2) Casi Nunca.  (3) Ocasionalmente.  (4) Casi siempre  (5) Siempre</p> <p>(1) Nunca.  (2) Casi Nunca.  (3) Ocasionalmente.  (4) Casi siempre  (5) Siempre</p>



			<p><b>(Y4) Seguridad.</b></p> <p>“El conocimiento y la cortesía de sus empleados y habilidad para transmitir confianza”.(Modelo Servqual)</p> <p><b>(Y5) Empatía</b></p> <p>“Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente”.(Modelo Servqual)</p>	<p>26 Cortesía de los colaboradores</p> <p>27 Habilidades y competencias para poder ofrecer el servicio adecuado.</p> <p>28 Credibilidad de la institución.</p> <p>29 Trato personal de contacto amable</p> <p>30 Entender las necesidades de los demás.</p> <p>31 Atención de los directivos por quejas de los usuarios.</p> <p>32 Respeto a los colaboradores.</p>	<p>(1) Nunca. (2) Casi Nunca. (3) Ocasionalmente. (4) Casi siempre (5) Siempre</p> <p>(1) Nunca. (2) Casi Nunca. (3) Ocasionalmente. (4) Casi siempre (5) Siempre</p>
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN (sustentado)</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA (sustentado)</b>				
<p><b>TIPO: APLICADA - CORRELACIONAL</b></p> <p>Por su finalidad, es de tipo aplicada tiene como finalidad la revaloración de problemas prácticos inmediatos en orden de transformar los contextos. En ella el propósito de realizar aportación al conocimiento teórico es secundario (Castañeda, 2014).</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>La población fue censal, conformado por todos los responsables de las 13 Centros Integrales de Adulto Mayor de la Región Piura, siendo 40.</p>				

Correlacional, donde el investigador estudia las diversas relaciones que puedan presentarse entre variables. (Ramos, 2015)

**DISEÑO: NO EXPERIMENTAL**

El diseño de estudio es no experimental el cual realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes". (Hernández et al., 2014 citados en (Amable, 2015). Además de ser transversal, cuya característica fundamental es que todas las mediciones se hacen en una sola ocasión, por lo que no existen períodos de seguimiento. (Manterola et al., 2019).

**MÉTODO: de Enfoque cuantitativo,** siendo una investigación orientada a brindar al hombre dominio sobre el universo que se estudia en mediciones y números. (Nizama & Nizama, 2020)

## ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Ficha técnica										
Nombre	Cuestionario de Gestión Administrativa									
Autora	Martha Janett, Pazos Nunura									
Año de edición	2021									
Ámbito de aplicación	Personal de los Centros Integrales de Adulto Mayor de la Región Piura.									
Administración	Individual y colectiva.									
Duración	15 minutos aproximadamente.									
Objetivo	Medir el nivel de desempeño de los trabajadores administrativos en relación a la gestión administrativa.									
Validez	El instrumento fue validado a través de juicio de 3 expertos. La validez de criterio - Pearson (Ítem – test) obtuvo valores mayores a 0.21. Validez de constructo entre las dimensiones y el total arrojó coeficientes significativo entre ,812** a ,957**.									
Confiabilidad	Para encontrar su confiabilidad se recurrió al método de Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue 0.948, indicándonos que el instrumento cuenta con una buena consistencia interna, lo que permitió aplicarlo a las unidades de análisis.									
Aspectos a evaluar	El cuestionario está constituido por 16 ítems distribuido en 5 dimensiones que a continuación se detallan: D1. Planeación (4 ítems) D2. Organización (5 ítems) D3. Dirección (4 ítems) D4. Control (3 ítems)									
Calificación	Nunca :(1 puntos) Casi nunca :(2 puntos) Ocasionalmente :(3 puntos) Casi siempre :(4 puntos) Siempre :(5 puntos)									
Niveles	General	D1	D2	D3	D4					
Eficiente	58	80	14	20	19	25	14	20	11	15
Regular	37	57	9	13	12	18	9	13	7	10
Ineficiente	16	36	4	8	5	11	4	8	3	6

## Cuestionario de Gestión Administrativa

Martha Janett, Pazos Nunura (2021)

Encuesta: Gestión Administrativa

Estimado Colaborador, la presente encuesta tiene por finalidad conocer acerca de la Gestión Administrativa y cómo influye en la Calidad del Servicio que se brinda en los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor. Gracias por su colaboración.

Datos del Colaborador

Municipalidad: ..... Cargo: .....

Profesión : ..... Edad: .....

**Instrucciones:** Por favor, marque con un aspa (X) el número que corresponda según considere la respuesta de su elección.

Leyenda: 1 = Nunca 2= Casi Nunca 3=Ocasionalmente 4=Casi Siempre 5= Siempre

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Casi siempre	Siempre
1	¿El CIAM cuenta con una Plan Estratégico en concordancia a las necesidades y objetivos de la Institución?					
2	¿El CIAM cuenta con una Plan de Actividades y se realiza como parte de las funciones administrativas?					
3	¿En el CIAM cuenta con un Plan e Difusión acerca de los servicios que ofrece a los adultos mayores, y se realiza en función a procedimientos o planes establecidos?					
4	¿Considera usted, que posee el conocimiento sobre los instrumentos de gestión que se utilizan en el CIAM y garantizar el cumplimiento de sus funciones?					

5	¿Considera usted, que las actividades y la distribución de las funciones se realiza de acuerdo al cargo desempeñado o asignado a cada trabajador?					
6	¿El CIAM cuenta con personal especializado en temas del Adulto Mayor?					
7	¿Considera usted, que los métodos y procesos de selección del personal son de acuerdo al perfil solicitado para el puesto?					
8	¿El CIAM cuenta con planes de capacitación y promueven su desarrollo?					
9	¿Considera usted que en El CIAM existe una buena distribución de los recursos?					
10	¿En el CIAM se realizan labores de supervisión de las actividades realizadas?					
11	¿Considera Usted, que existe liderazgo en el CIAM?					
12	¿Considera Usted, que los trabajadores se encuentran motivados para el buen desempeño de sus actividades?					
13	¿Cree usted, que en el CIAM se fomenta el trabajo en equipo?					
14	¿En el CIAM se realiza la Evaluación para medir el desempeño de los colaboradores?					
15	¿En el CIAM Las metas o políticas se establecen de acuerdo a las necesidades del CIAM?					
16	¿En el CIAM existe un seguimiento y control del presupuesto asignado?					

Ficha técnica

Nombre	Cuestionario sobre la Calidad del Servicio											
Autor	Martha Janett, Pazos Nunura											
Año de edición	2021											
Ámbito de aplicación	Personal de los Centros Integrales de Adulto Mayor de la Región Piura.											
Administración	Individual y colectiva.											
Duración	15 minutos aproximadamente.											
Objetivo	Medir el nivel de desempeño de los trabajadores administrativos en relación a la calidad de servicio.											
Validez	El instrumento fue validado a través de juicio de 3 expertos. La validez de criterio - Pearson (Ítem – test) obtuvo valores mayores a 0.21. Validez de constructo entre las dimensiones y el total arrojó coeficientes significativo entre ,731* a ,917**											
Confiabilidad	Para encontrar su confiabilidad se recurrió al método de Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue 0.949; indicándonos que el instrumento cuenta con una buena consistencia interna, lo que permitió aplicarlo a las unidades de análisis.											
Aspectos a evaluar	El cuestionario está constituido por 17 ítems distribuido en 5 dimensiones que a continuación se detallan: D1. Elementos tangibles (4 ítems) D2. Fiabilidad (3 ítems) D3. Capacidad de respuesta (3 ítems) D4. Seguridad (4 ítems) D5. Empatía (3 ítems)											
Calificación	Nunca :(1 puntos) Casi nunca :(2 puntos) Ocasionalmente :(3 puntos) Casi siempre :(4 puntos) Siempre :(5 puntos)											
Niveles	General	D1	D2	D3	D4	D5						
Excelente	63	85	14	20	11	15	11	15	14	20	11	15
Regular	40	62	9	13	7	10	7	10	9	13	7	10
Mala	17	39	4	8	3	6	3	6	4	8	3	6

## Cuestionario sobre la Calidad del Servicio

Martha Janett, Pazos Nunura (2021)

Encuesta: Calidad del Servicio.

Estimado Colaborador, la presente encuesta tiene por finalidad conocer acerca de la Gestión Administrativa y como influye en la Calidad del Servicio que se brinda en los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor. Gracias por su colaboración.

Datos del Colaborador

Municipalidad: ..... Cargo: .....

Profesión : ..... Edad: .....

Nº	Ítems	Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Casi siempre	Siempre
1	¿En el CIAM, existen equipos modernos que garanticen el buen desempeño de sus actividades?					
2	¿El CIAM ofrece instalaciones atractivas y las condiciones necesarias para el buen funcionamiento de sus actividades diarias?					
3	¿Considera usted, que el personal a su cargo cumplen con los protocolos de higiene, orden y limpieza?					
4	¿Considera usted, que el material de comunicación relacionado con el servicio ofrecido es atractivo y entendible?					
5	¿El personal del CIAM que realiza el servicio, lo realiza de manera eficiente?					
6	¿Considera usted, que se ofrecen los servicios correctos?					
7	¿Considera usted, que el servicio atendido se realiza en el horario prometido?					
8	¿Considera usted, que el personal informa a los usuarios cuando el servicio concluyó?					

9	¿Considera usted, que Los trabajadores siempre están dispuestos a resolver problemas y ayudar?					
10	¿Considera Usted, que los trabajadores que encargados de la Atención lo realizan de manera rápida y oportuna?					
11	¿Considera usted, a La cortesía dentro de los valores principales para brindar un servicio de calidad?					
12	¿Considera Usted que los trabajadores se encuentran capacitados para un brindar un correcto servicio a los usuarios del CIAM?					
13	¿Considera usted que el CIAM cumple con los servicios ofrecidos?					
14	¿El personal de CIAM se muestra amable?					
15	¿El personal del CIAM entiende las necesidades o problemas de los usuarios?					
16	¿En el CIAM existe una atención inmediata por quejas de los usuarios presentadas hacia los trabajadores?					
17	¿Los colaboradores del CIAM muestran respeto por los usuarios?					



### ANEXO 3: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Validez de contenido: Experto 1



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIOS DE EXPERTOS: GESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1 : Planeación</b>								
1	¿El CIAM cuenta con una Plan Estratégico en concordancia a las necesidades y objetivos de la Institución?	✓		✓		✓		
2	¿El CIAM cuenta con una Plan de Actividades y se realiza como parte de las funciones administrativas?	✓		✓		✓		
3	¿En el CIAM cuenta con un Plan e Difusión acerca de los servicios que ofrece a los adultos mayores, y se realiza en función a procedimientos o planes establecidos?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted, que posee el conocimiento sobre los instrumentos de gestión que se utilizan en el CIAM y garantizar el cumplimiento de sus funciones?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2 : Organización</b>								
5	¿Considera usted, que las actividades y la distribución de las funciones se realiza de acuerdo al cargo desempeñado o asignado a cada trabajador?	✓		✓		✓		
6	¿El CIAM cuenta con personal especializado en temas del Adulto Mayor?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted, que los métodos y procesos de selección del personal son de acuerdo al perfil solicitado para el puesto?	✓		✓		✓		
8	¿El CIAM cuenta con planes de capacitación y promueven su desarrollo?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que en El CIAM existe una buena	✓		✓		✓		

	distribución de los recursos?						
	<b>Dimensión 3 : Dirección</b>						
10	¿En el CIAM se realizan labores de supervisión de las actividades realizadas?	✓		✓		✓	
11	¿Considera Usted, que existe liderazgo en el CIAM?	✓		✓		✓	
12	¿Considera Usted, que los trabajadores se encuentran motivados para el buen desempeño de sus actividades?	✓		✓		✓	
13	¿Cree usted, que en el CIAM se fomenta el trabajo en equipo?	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión 4 : Control</b>						
14	¿En el CIAM se realiza la Evaluación para medir el desempeño de los colaboradores?	✓		✓		✓	
15	¿En el CIAM Las metas o políticas se establecen de acuerdo a las necesidades del CIAM?	✓		✓		✓	
16	¿En el CIAM existe un seguimiento y control del presupuesto asignado?	✓		✓		✓	

Observaciones ( Precisar si hay suficiencia) : ..... *Si hay* .....

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (X)      Aplicable después de corregir ( )      No Aplicable ( )

Apellidos y Nombres del Juez Validador: Dr./Mg. *Martín Mansilla Lachuga* ..... DNI: *02344109* .....

Especialidad del Validador : *Maestría en Gerencia Empresarial* .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, e entiende suficiencia cuando los ítems planteados son suficiencia para medir dimensión

Piura, *18* de Mayo del 2021.

*[Firma]*

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIOS DE EXPERTOS: CALIDAD DEL SERVICIO.

Nº	DIMENSIONES	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1 : Elementos tangibles</b>							
17	¿En el CIAM, existen equipos modernos que garanticen el buen desempeño de sus actividades?	✓		✓		✓		
18	¿El CIAM ofrece instalaciones atractivas y las condiciones necesarias para el buen funcionamiento de sus actividades diarias?	✓		✓		✓		
19	¿Considera usted, que el personal a su cargo cumplen con los protocolos de higiene, orden y limpieza?	✓		✓		✓		
20	¿Considera usted, que el material de comunicación relacionado con el servicio ofrecido es atractivo y entendible?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2 : Fiabilidad</b>							
21	¿El personal del CIAM que realiza el servicio, lo realiza de manera eficiente?	✓		✓		✓		
22	¿Considera usted, que se ofrecen los servicios correctos?	✓		✓		✓		
23	¿Considera usted, que el servicio atendido se realiza en el horario prometido?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 3 : Capacidad de respuesta</b>							
24	¿Considera usted, que el personal informa a los usuarios cuando el servicio concluyó?	✓		✓		✓		
25	¿Considera usted, que Los trabajadores siempre están dispuestos a resolver problemas y ayudar?	✓		✓		✓		
26	¿Considera Usted, que los trabajadores que encargados de la Atención lo realizan de manera rápida y oportuna?	✓		✓		✓		

Dimensión 4 : Seguridad							
27	¿Considera usted, a La cortesía dentro de los valores principales para brindar un servicio de calidad?	✓		✓		✓	
28	¿Considera Usted que los trabajadores se encuentran capacitados para un brindar un correcto servicio a los usuarios del CIAM?	✓		✓		✓	
29	¿Considera usted que el CIAM cumple con los servicios ofrecidos?	✓		✓		✓	
30	¿El personal de CIAM se muestra amable?	✓		✓		✓	
Dimensión 5 : Empatía							
31	¿El personal del CIAM entiende las necesidades o problemas de los usuarios?	✓		✓		✓	
32	¿En el CIAM existe una atención inmediata por quejas de los usuarios presentadas hacia los trabajadores?	✓		✓		✓	
33	¿Los colaboradores del CIAM muestran respeto por los usuarios ?	✓		✓		✓	

Observaciones ( Precisar si hay suficiencia) : ..... *Si hay suficiencia* .....

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable ( X )      Aplicable después de corregir ( )      No Aplicable ( )

Apellidos y Nombres del Juez Validador: Dr./Mg *M. T. Masera y Mansilla Pacheco* ..... DNI : *02748189* .....

Especialidad del Validador : *Magister en Gerencia Empresarial* .....

Piura, 18 .de Mayo del 2021.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, e entiende suficiencia cuando los ítems planteados son suficiencia para medir dimensión

*[Firma]*

Validez de contenido: Experto 2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIOS DE EXPERTOS: GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1 : Planeación</b>							
1	¿El CIAM cuenta con una Plan Estratégico en concordancia a las necesidades y objetivos de la Institución?	✓		✓		✓		
2	¿El CIAM cuenta con una Plan de Actividades y se realiza como parte de las funciones administrativas?	✓		✓		✓		
3	¿En el CIAM cuenta con un Plan e Difusión acerca de los servicios que ofrece a los adultos mayores, y se realiza en función a procedimientos o planes establecidos?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted, que posee el conocimiento sobre los instrumentos de gestión que se utilizan en el CIAM y garantizar el cumplimiento de sus funciones?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2 : Organización</b>							
5	¿Considera usted, que las actividades y la distribución de las funciones se realiza de acuerdo al cargo desempeñado o asignado a cada trabajador?	✓		✓		✓		
6	¿El CIAM cuenta con personal especializado en temas del Adulto Mayor?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted, que los métodos y procesos de selección del personal son de acuerdo al perfil solicitado para el puesto?	✓		✓		✓		
8	¿El CIAM cuenta con planes de capacitación y promueven su desarrollo?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que en El CIAM existe una buena distribución de los recursos?	✓		✓		✓		

Dimensión 3 : Dirección							
10	¿En el CIAM se realizan labores de supervisión de las actividades realizadas?	✓		✓		✓	
11	¿Considera Usted, que existe liderazgo en el CIAM?	✓		✓		✓	
12	¿Considera Usted, que los trabajadores se encuentran motivados para el buen desempeño de sus actividades?	✓		✓		✓	
13	¿Cree usted, que en el CIAM se fomenta el trabajo en equipo?	✓		✓		✓	
Dimensión 4 : Control							
14	¿En el CIAM se realiza la Evaluación para medir el desempeño de los colaboradores?	✓		✓		✓	
15	¿En el CIAM Las metas o políticas se establecen de acuerdo a las necesidades del CIAM?	✓		✓		✓	
16	¿En el CIAM existe un seguimiento y control del presupuesto asignado?	✓		✓		✓	

Observaciones ( Precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de Aplicabilidad:  Aplicable (X)  Aplicable después de corregir ( )  No Aplicable ( )

Apellidos y Nombres del Juez Validador: Dr./Mg Callirgos Ortega Marita Eura DNI: 02822883

Especialidad del Validador: Gestión Pública

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, e entiende suficiencia cuando los ítems planteados son suficiencia para medir dimensión

Piura, 19 de Mayo del 2021.

Felipe

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIOS DE EXPERTOS: CALIDAD DEL SERVICIO.

Nº	DIMENSIONES	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1 : Elementos tangibles</b>							
17	¿En el CIAM, existen equipos modernos que garanticen el buen desempeño de sus actividades?	✓		✓		✓		
18	¿El CIAM ofrece instalaciones atractivas y las condiciones necesarias para el buen funcionamiento de sus actividades diarias?	✓		✓		✓		
19	¿Considera usted, que el personal a su cargo cumplen con los protocolos de higiene, orden y limpieza?	✓		✓		✓		
20	¿Considera usted, que el material de comunicación relacionado con el servicio ofrecido es atractivo y entendible?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2 : Fiabilidad</b>							
21	¿El personal del CIAM que realiza el servicio, lo realiza de manera eficiente?	✓		✓		✓		
22	¿Considera usted, que se ofrecen los servicios correctos?	✓		✓		✓		
23	¿Considera usted, que el servicio atendido se realiza en el horario prometido?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 3 : Capacidad de respuesta</b>							
24	¿Considera usted, que el personal informa a los usuarios cuando el servicio concluyó?	✓		✓		✓		
25	¿Considera usted, que Los trabajadores siempre están dispuestos a resolver problemas y ayudar?	✓		✓		✓		
26	¿Considera Usted, que los trabajadores que encargados de la Atención lo realizan de manera rápida y oportuna?	✓		✓		✓		

Dimensión 4 : Seguridad								
27	¿Considera usted, a La cortesía dentro de los valores principales para brindar un servicio de calidad?	✓		✓		✓		
28	¿Considera Usted que los trabajadores se encuentran capacitados para un brindar un correcto servicio a los usuarios del CIAM?	✓		✓		✓		
29	¿Considera usted que el CIAM cumple con los servicios ofrecidos?	✓		✓		✓		
30	¿El personal de CIAM se muestra amable?	✓		✓		✓		
Dimensión 5 : Empatía								
31	¿El personal del CIAM entiende las necesidades o problemas de los usuarios?	✓		✓		✓		
32	¿En el CIAM existe una atención inmediata por quejas de los usuarios presentadas hacia los trabajadores?	✓		✓		✓		
33	¿Los colaboradores del CIAM muestran respeto por los usuarios ?	✓		✓		✓		

Observaciones ( Precisar si hay suficiencia) : SI

Opinión de Aplicabilidad:   Aplicable (x)                   Aplicable después de corregir ( )                   No Aplicable ( )

Apellidos y Nombres del Juez Validador: Dr./Mg CALLIRGOS Ortega Marita Elena                   DNI : 02822888

Especialidad del Validador : GESTIÓN Pública

Piura, 19 de Mayo del 2021.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, e entiende suficiencia cuando los ítems planteados son suficiencia para medir dimensión

Pedro



Validez de contenido: Experto 3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIOS DE EXPERTOS: GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1 : Planeación</b>							
1	¿El CIAM cuenta con una Plan Estratégico en concordancia a las necesidades y objetivos de la Institución?	x		x		x		
2	¿El CIAM cuenta con un Plan de Actividades y se realiza como parte de las funciones administrativas?	x		x		x		
3	¿En el CIAM cuenta con un Plan de Difusión acerca de los servicios que ofrece a los adultos mayores, y se realiza en función a procedimientos o planes establecidos?	x		x		x		
4	¿Considera usted, que posee el conocimiento sobre los instrumentos de gestión que se utilizan en el CIAM y garantizan el cumplimiento de sus funciones?	x		x		x		
	<b>Dimensión 2 : Organización</b>							
5	¿Considera usted, que las actividades y la distribución de las funciones se realiza de acuerdo al cargo desempeñado o asignado a cada trabajador?	x		x		x		
6	¿El CIAM cuenta con personal especializado en temas del Adulto Mayor?	x		x		x		
7	¿Considera usted, que los métodos y procesos de selección del personal son de acuerdo al perfil solicitado para el puesto?	x		x		x		
8	¿El CIAM cuenta con planes de capacitación y promueven su desarrollo?	x		x		x		
9	¿Considera usted que en El CIAM existe una buena distribución de los recursos?	x		x		x		

<b>Dimensión 3 : Dirección</b>							
10	¿En el CIAM se realizan labores de supervisión de las actividades realizadas?	X		X		X	
11	¿Considera Usted, que existe liderazgo en el CIAM?	X		X		X	
12	¿Considera Usted, que los trabajadores se encuentran motivados para el buen desempeño de sus actividades?	X		X		X	
13	¿Cree usted, que en el CIAM se fomenta el trabajo en equipo?	X		X		X	
<b>Dimensión 4 : Control</b>							
14	¿En el CIAM se realiza la Evaluación para medir el desempeño de los colaboradores?	X		X		X	
15	¿En el CIAM Las metas o políticas se establecen de acuerdo a las necesidades del CIAM?	X		X		X	
16	¿En el CIAM existe un seguimiento y control del presupuesto asignado?	X		X		X	

Observaciones ( Precisar si hay suficiencia) : Si existe suficiencia en el instrumento propuesto

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable ( X )      Aplicable después de corregir ( )      No Aplicable ( )

Apellidos y Nombres del Juez Validador: Dr. Mg Cesar Emilio Sosa Ancajima.....      DNI : 03890338

Especialidad del Validador : Administrador de Empresas.

Dr. Cesar Sosa Ancajima  
JEFE DE OFICINA DE MANEJO  
Y CALIDAD  
RED ASISTENCIAL PIURA  
AREQUIBA

<sup>1</sup>Pertinencia: El Ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El Ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado Ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, e entiende suficiencia cuando los Ítems planteados son suficiencia para medir dimensión

Piura, 18 de Mayo del 2021.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIOS DE EXPERTOS: CALIDAD DEL SERVICIO.

Nº	DIMENSIONES	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1 : Elementos tangibles</b>							
17	¿En el CIAM, existen equipos modernos que garanticen el buen desempeño de sus actividades?	X		X		X		
18	¿El CIAM ofrece instalaciones atractivas y las condiciones necesarias para el buen funcionamiento de sus actividades diarias?	X		X		X		
19	¿Considera usted, que el personal a su cargo cumplen con los protocolos de higiene, orden y limpieza?	X		X		X		
20	¿Considera usted, que el material de comunicación relacionado con el servicio ofrecido es atractivo y entendible?	X		X		X		
	<b>Dimensión 2 : Fiabilidad</b>							
21	¿El personal del CIAM que realiza el servicio, lo realiza de manera eficiente?	X		X		X		
22	¿Considera usted, que se ofrecen los servicios correctos?	X		X		X		
23	¿Considera usted, que el servicio atendido se realiza en el horario prometido?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3 : Capacidad de respuesta</b>							
24	¿Considera usted, que el personal informa a los usuarios cuando el servicio concluyó?	X		X		X		
25	¿Considera usted, que Los trabajadores siempre están dispuestos a resolver problemas y ayudar?	X		X		X		
26	¿Considera Usted, que los trabajadores encargados de la Atención lo realizan de manera rápida y oportuna?	X		X		X		

<b>Dimensión 4 : Seguridad</b>							
27	¿Considera usted, a La cortesía dentro de los valores principales para brindar un servicio de calidad?	X		X		X	
28	¿Considera Usted que los trabajadores se encuentran capacitados para un brindar un correcto servicio a los usuarios del CIAM?	X		X		X	
29	¿Considera usted que el CIAM cumple con los servicios ofrecidos?	X		X		X	
30	¿El personal de CIAM se muestra amable?	X		X		X	
<b>Dimensión 5 : Empatía</b>							
31	¿El personal del CIAM entiende las necesidades o problemas de los usuarios?	X		X		X	
32	¿En el CIAM, existe una atención inmediata por quejas de los usuarios presentadas hacia los trabajadores?	X		X		X	
33	¿Los colaboradores del CIAM muestran respeto por los usuarios ?	X		X		X	

Observaciones ( Precisar si hay suficiencia) : Si existe pertinencia en el instrumento propuesto.

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable ( X )      Aplicable después de corregir ( )

No Aplicable ( )

Apellidos y Nombres del Juez Validador: Dr. (Mg) Cesar Emilio Sosa Ancajima    DNI : 03890338...

Especialidad del Validador : Administrador de Empresas

Piura,                    de Mayo del 2021.

  
 -----  
 Mg. César Sosa Ancajima  
 JEFE DE OFICINA DE PLANEAMIENTO  
 Y CALIDAD  
 RED ASISTENCIAL PIURA  
 HRE Salud

<sup>1</sup>Pertinencia: El Ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El Ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado Ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, e entiende suficiencia cuando los Ítems planteados son suficiencia para medir dimensión

**Tabla 42**

*Jueces de evaluación de la validez de contenido por juicio de expertos*

<b>Grado de instrucción</b>	<b>Nombres y apellidos</b>
Magister	Marleny Mansilla Lachira
Magister	Marita Elena Callirgos Ortega
Magister	Cesar Sosa Ancajima



Validez de constructo – dominio total (dimensión-total)

**Validez de constructo V1. Gestión administrativa**

			D1	D2	D3	D4	total
Rho de Spearman	D1	Coeficiente de correlación	1.000	,883**	,744*	,831**	<b>,938**</b>
		Sig. (bilateral)		0.001	0.014	0.003	<b>0.000</b>
		N	10	10	10	10	<b>10</b>
	D2	Coeficiente de correlación	,883**	1.000	,777**	,871**	<b>,957**</b>
		Sig. (bilateral)	0.001		0.008	0.001	<b>0.000</b>
		N	10	10	10	10	<b>10</b>
	D3	Coeficiente de correlación	,744*	,777**	1.000	,639*	<b>,812**</b>
		Sig. (bilateral)	0.014	0.008		0.047	<b>0.004</b>
		N	10	10	10	10	<b>10</b>
	D4	Coeficiente de correlación	,831**	,871**	,639*	1.000	<b>,898**</b>
		Sig. (bilateral)	0.003	0.001	0.047		<b>0.000</b>
		N	10	10	10	10	<b>10</b>
	total	Coeficiente de correlación	,938**	,957**	,812**	,898**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.004	0.000	
		N	10	10	10	10	10

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Validez de constructo V2. Calidad de servicio

			D1	D2	D3	D4	D5	total
Rho de Spearman	D1	Coefficiente de correlación	1.000	0.498	,646*	,711*	,697*	<b>,800**</b>
		Sig. (bilateral)		0.143	0.044	0.021	0.025	<b>0.005</b>
		N	10	10	10	10	10	<b>10</b>
	D2	Coefficiente de correlación	0.498	1.000	,686*	0.607	,718*	<b>,731*</b>
		Sig. (bilateral)	0.143		0.029	0.063	0.019	<b>0.016</b>
		N	10	10	10	10	10	<b>10</b>
	D3	Coefficiente de correlación	,646*	,686*	1.000	,709*	,885**	<b>,917**</b>
		Sig. (bilateral)	0.044	0.029		0.022	0.001	<b>0.000</b>
		N	10	10	10	10	10	<b>10</b>
	D4	Coefficiente de correlación	,711*	0.607	,709*	1.000	,658*	<b>,904**</b>
		Sig. (bilateral)	0.021	0.063	0.022		0.039	<b>0.000</b>
		N	10	10	10	10	10	<b>10</b>
	D5	Coefficiente de correlación	,697*	,718*	,885**	,658*	1.000	<b>,871**</b>
		Sig. (bilateral)	0.025	0.019	0.001	0.039		<b>0.001</b>
		N	10	10	10	10	10	<b>10</b>
	total	Coefficiente de correlación	,800**	,731*	,917**	,904**	,871**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.005	0.016	0.000	0.000	0.001	
		N	10	10	10	10	10	10

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

\*\*.. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).



Confiabilidad instrumento 1. Prueba piloto

**Estadísticas de total de elemento**

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
it1	31.70	56.900	0.880	0.940
it2	31.60	54.044	0.836	0.944
it3	31.90	64.767	0.460	0.949
it4	30.70	61.789	0.804	0.943
it5	31.60	58.489	0.844	0.941
it6	31.90	65.433	0.385	0.950
it7	32.10	63.878	0.671	0.946
it8	31.40	62.711	0.772	0.944
it9	32.00	61.333	0.763	0.943
it10	31.50	64.500	0.587	0.947
it11	31.80	61.289	0.724	0.944
it12	31.70	60.456	0.722	0.944
it13	31.50	61.389	0.704	0.944
it14	32.00	57.333	0.949	0.939
it15	31.80	61.733	0.679	0.945
it16	31.80	61.733	0.679	0.945

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.948	16

Confiabilidad instrumento 2. Prueba piloto

**Estadísticas de total de elemento**

ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
it1	37.80	54.844	0.555	0.948
it2	37.70	55.567	0.599	0.948
it3	37.80	54.844	0.555	0.948
it4	36.80	53.956	0.703	0.946
it5	36.60	49.378	0.925	0.941
it6	37.30	54.011	0.598	0.948
it7	37.30	47.122	0.804	0.945
it8	37.00	49.333	0.713	0.947
it9	37.40	50.933	0.793	0.944
it10	37.20	53.511	0.624	0.947
it11	36.70	51.789	0.781	0.944
it12	37.50	55.389	0.637	0.948
it13	37.30	47.344	0.785	0.946
it14	36.70	51.789	0.781	0.944
it15	37.60	49.378	0.925	0.941
it16	37.70	50.900	0.897	0.942
it17	37.20	53.511	0.624	0.947

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.949	17

## ANEXO 4: AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

" AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Señora.  
Lic. Shirley Huertas Ordinola.  
Coordinadora Programa Adulto Mayor  
Gobierno Regional Piura.

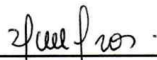
De mi consideración.

Mediante la presente reciba un cordial saludo y al mismo tiempo acudo a su despacho como alumna del Programa de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo Filial Lima, identificada con código de matrícula N° 7000071574 para solicitar el permiso de su representada y realizar mi trabajo de investigación titulada:

"Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en los Centros de Atención del Adulto Mayor en la Región Piura, 2021".

Cabe mencionar que el trabajo de investigación se acoge al código de ética de la gestión pública.

Atentamente,



---

Martha Janett Pazos Nunura.

DNI: 02737750



" AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA "

Señor.

Abg. Juan José Díaz Dios.  
Alcalde Provincial de Piura.

Atención: Abg. Ricardo Javier Acuña Carrasco.  
Gerencia de Desarrollo Social.

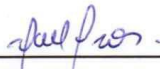
De mi consideración.

Mediante la presente reciba un cordial saludo y al mismo tiempo acudo a su despacho como alumna del Programa de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo Filial Lima, identificada con código de matrícula N<sup>o</sup> 7000071574 para solicitar el permiso de su representada y realizar mi trabajo de investigación titulada:

"Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en los Centros de Atención del Adulto Mayor en la Región Piura, 2021".

Cabe mencionar que el trabajo de investigación se acoge al código de ética de la gestión pública.

Atentamente,



---

Martha Janett Pazos Nunura.

DNI: 02737750

### Listado de Solicitudes

**Solicitud** 
**Trámite** 
**Tipo Trámite** 
**Estado**

🔍 Buscar
🧼 Limpiar
➕ Nueva Solicitud

Mostrar  registros

Solicitud	Documento	Contribuyente	Tramite	Tipo Tramite	Fecha Solicitud	Estado	Ver	Expediente
13842	02737750	PAZOS NUNURA-MARTHA JANETT	NO TUPA	Documentos de presentación	02/07/2021 01:17:48 p.m.	Pendiente		

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Anterior
1
Siguiente

Sistema Trámite Virtual
Mi Bandeja
Nueva Solicitud
Manual de Uso
Contribuyente: 02737750
Cambiar Contraseña
Cerrar Sesión

#### DATOS DE SOLICITUD DE TRAMITE - NO TUPA

Estado	Aprobada
Año	2021
Código Interno	00000003
Nombre Tramite	Documentos de presentación
Tipo Documento Trámite	Autorización
Número de Documento Trámite	0
Fecha Tramite	02/07/2021 01:17:48 p.m.

#### DATOS DEL CONTRIBUYENTE

Documento	02737750
Nombre Completo	PAZOS NUNURA-MARTHA JANETT
Teléfono	073209049
Correo	mapalz@hotmail.com

Copyrights | Municipalidad Provincial de Piura © 2021.

Version 2.0.1

Sistema Trámite Virtual
Mi Bandeja
Nueva Solicitud
Manual de Uso
Contribuyente: 02737750
Cambiar Contraseña
Cerrar Sesión

### Listado de Solicitudes

**Solicitud** 
**Trámite** 
**Tipo Trámite** 
**Estado**

🔍 Buscar
🧼 Limpiar
➕ Nueva Solicitud

Mostrar  registros

Solicitud	Documento	Contribuyente	Tramite	Tipo Tramite	Fecha Solicitud	Estado	Ver	Expediente
13842	02737750	PAZOS NUNURA-MARTHA JANETT	NO TUPA	Documentos de presentación	02/07/2021 01:17:48 p.m.	Aprobadas		EXP-00015580

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Anterior
1
Siguiente

## **ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Título:** «Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor Región Piura, 2021»

**Investigadora:** Pazos Nunura, Martha Janett

### **Estimado(a) Señor(a):**

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación en el estudio denominado «Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor Región Piura, 2021». Este estudio es desarrollado por una investigadora de la Universidad César Vallejo de Lima, Perú como parte del Posgrado en Gestión Pública. Cabe decir que el estudio consta de dos cuestionarios anónimos respecto a variables como la gestión administrativa y la calidad de servicio. Por lo cual se brinda la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tiene dudas, se le responderá gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico **upg.piura@ucv.edu.pe**.

Si decide participar del estudio, esto le tomará aproximadamente entre 15 minutos por cada encuesta aproximadamente, realizados mediante el envío a su correo de las encuestas. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible de los cuestionarios que se le presentarán. Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes. Asimismo entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado las encuestas, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Se le agradece anticipadamente su valiosa colaboración.

### **Declaración de(la) Investigador(a):**

Yo, Martha Janett, Pazos Nunura, declaro que el/la participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.

\_\_\_\_\_  
**Firma de la Investigadora**

\_\_\_\_\_  
**País y Fecha**

## ANEXO 6: REPORTE DE TURNITIN



### Recibo digital

Este recibo confirma que Turnitin ha recibido tu trabajo. A continuación, encontrarás la información del recibo perteneciente a tu entrega.

Autor de la entrega	MARTHA JANETT PAZOS NUNURA
Identificador del trabajo de Turnitin (Identificador de referencia)	1624898769
Título de la Entrega	Martha PAzos
Título del ejercicio	ULTIMA REVISION EN TURNITIN
Fecha de entrega	27/07/21, 21:48

 Imprimir