



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

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.

**EDUARDO JAVIER MOYANO LEMA**

Trabajo de Titulación Modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo, presentado  
ante el Instituto de Posgrado y Educación Continua de la ESPOCH, como requisito  
parcial para la obtención del grado:

**MAGÍSTER EN GESTIÓN DE MARKETING Y SERVICIO AL  
CLIENTE**

**Riobamba- Ecuador**

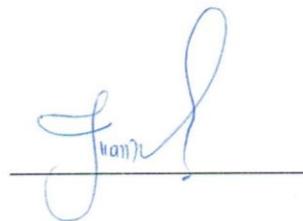
**Diciembre - 2019**

## CERTIFICACIÓN

EL TRIBUNAL DE TRABAJO DE TITULACIÓN CERTIFICA QUE:

El **TRABAJO DE TITULACIÓN MODALIDAD PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO**, titulado “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”, de responsabilidad del Sr. Eduardo Javier Moyano Lema, ha sido prolijamente revisado y se autoriza su presentación.

Dr. Juan Mario Vargas Guambo, Mag  
**PRESIDENTE**



Ing. Wilian Enrique Pilco Mosquera, PhD  
**TUTOR**



Ing. Amalia Isabel Escudero Villa, Msc.  
**MIEMBRO**



Ing. Oscar Iván Granizo Paredes, MDE  
**MIEMBRO**



Riobamba, Diciembre 2019

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Eduardo Javier Moyano Lema, declaro que el presente trabajo de titulación 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”, es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que proviene de otras fuentes, están debidamente citados y referentes.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académico de los contenidos de este proyecto de investigación de maestría.



**Eduardo Javier Moyano Lema**

N#. 0603154865

## DERECHOS INTELECTUALES

Yo, Eduardo Javier Moyano Lema, declaro que soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados expuestos en el **Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo**, y que el patrimonio intelectual generado por la misma pertenece exclusivamente a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.



---

**Eduardo Javier Moyano Lema**

No. 0603154865

## DEDICATORIA

Esta tesis esta dedicada a:

Mis hijas Ana Paula, Ammy Mishell y Arianna Mayte pilares fundamentales de amor.

Mi esposa Carmita ejemplo de paciencia y esfuerzo quienes me han permitido llegar a cumplir un sueño más.

Ustedes son mi gran inspiración.

Gracias a Dios por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía.

*Eduardo Moyano*

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo investigativo, agradezco principalmente a Dios, por ser el inspirador y por darme fuerza para continuar en este proceso para obtener uno de los anhelos más importantes de mi vida profesional.

Doy gracias a mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio entregados durante toda mi vida.

Un especial agradecimiento a Monserrath y Jimmy por su aporte incondicional en este trabajo investigativo.

*Eduardo Moyano*

## ÍNDICE

RESUMEN.....	xv
SUMMARY .....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
1.INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Título .....	1
1.2. Situación problemática .....	1
1.2.1. <i>Formulación del problema</i> .....	2
1.3. Preguntas directrices.....	2
1.4. Justificación de la investigación .....	2
1.5. Objetivo .....	3
1.5.1. <i>Objetivo General</i> .....	3
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	3
CAPÍTULO II .....	5
2.MARCO DE REFERENCIA .....	5
2.1. Antecedentes del problema:.....	5
2.2. Bases teóricas .....	6
2.2.1. <i>Marketing de servicio</i> .....	6
2.2.2. <i>Servicio</i> .....	6
2.2.2.1. <i>Características básicas del servicio</i> .....	7
2.2.3. <i>Calidad del servicio</i> .....	8
2.2.3.1. <i>Tipos de calidad</i> .....	9
2.2.3.2. <i>Dimensiones importantes para el cliente evaluar la calidad en el servicio</i> .....	10
2.2.3.3. <i>Factores para determinar la calidad del servicio</i> .....	11
2.2.3.3.1. <i>Expectativa del cliente</i> .....	11
2.2.3.3.2. <i>Precepción del cliente</i> .....	13
2.2.3.3.3. <i>Satisfacción del cliente</i> .....	13
2.2.4. <i>Modelos para evaluación la calidad del servicio</i> .....	15
2.2.4.1. <i>Modelo SERVQUAL</i> .....	15
2.2.4.2. <i>Factores que influyen en el modelo Servqual</i> .....	16
2.2.4.3. <i>Brechas del modelo Servqual</i> .....	16
2.2.4.4. <i>Dimensiones y contenidos del modelo Servqual</i> .....	17
2.2.4.5. <i>Índice de calidad en el servicio</i> .....	17

2.2.4.5.1. Clasificación de los ICS .....	18
2.2.4.6. Modelo Servperf (Service Performance Servperf de Cronin).....	19
2.2.4.7. Dimensiones y contenidos del modelo Servperf .....	20
2.2.4.8. Como se calcula SERVPERF.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.2.4.9. Ventajas .....	21
2.3. Sistema de evaluación – Hipótesis .....	22
2.3.1. Prueba de normalización.....	22
2.3.1.1. Prueba de Normalidad Mediante el Método de Kolmogorov Smirnov Lilliefors. ....	22
2.4. Hipótesis .....	22
2.4.1. Hipótesis general .....	22
CAPÍTULO III.....	24
3.MARCO METODOLÓGICO .....	24
3.1. Diseño de la investigación.....	24
3.2. Tipo de investigación.....	24
3.3. Métodos de investigación .....	24
3.4. Enfoque de la investigación.....	24
3.5. Alcance de la investigativo.....	25
3.6. Técnica de recolección de datos primarios y secundarios. ....	25
3.6.1. Datos primarios .....	25
3.6.2. Datos secundarios .....	25
3.7. Instrumentos de recolección de datos primarios y secundarios.....	25
3.8. Instrumentos para procesar datos recopilados. ....	26
3.9. Población y muestra.....	26
3.9.1. Población .....	26
3.9.2. Unidad de análisis.....	26
3.9.3. Selección de la muestra .....	26
3.9.4. Tamaño de la muestra.....	26
CAPÍTULO IV.....	28
4.ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	28
4.1. Encuesta aplicada a los usuarios del centro Geriátrico San Marcos- área intergeneracional en atención del adulto mayor.....	28
4.2. Modelo de Encuesta Servqual (expectativa).....	40
4.3. Modelo de Encuesta Servqual (realidad).....	49
4.4. Análisis de brechas .....	59
4.5. Análisis para modelo Servperf.....	71

4.6.	Aplicación de encuesta al personal del centro geriátrico para comparar los modelos .....	72
4.7.	Elección de la estrategia adecuada .....	80
4.8.	Comprobación de hipótesis.....	83
4.8.1.	Comprobación dela hipótesis general.....	83
4.9.	Discusión .....	86
CAPÍTULO V .....		89
5.PROPOSTA.....		<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CONCLUSIONES .....		100
RECOMENDACIONES .....		101
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1-2.	Dimensiones del modelo Servqual .....	17
Tabla N° 2-2.	Valoración según escala de likert .....	19
Tabla N° 3-2.	Matriz de consistencia .....	23
Tabla N° 4.3.	Población .....	26
Tabla N° 5.4.	Edad .....	28
Tabla N° 6.4.	Sexo .....	29
Tabla N° 7.4.	Frecuencia de relación con el personal área intergeneracional.....	30
Tabla N° 8.4.	Logros alcanzados: Respeto.....	31
Tabla N° 9.4.	Logros alcanzados: Entendimiento .....	32
Tabla N° 10.4.	Logros alcanzados: Confianza .....	33
Tabla N° 11.4.	Logros alcanzados: Calidez Humana.....	34
Tabla N° 12.4.	Logros alcanzados: Apoyo emocional .....	35
Tabla N° 13.4.	Logros alcanzados: Apoyo social .....	36
Tabla N° 14.4.	Logros alcanzados: Amabilidad.....	37
Tabla N° 15.4.	Logros alcanzados: Comprensión .....	38
Tabla N° 16.4.	Logros alcanzados: Con los resultados obtenidos.....	39
Tabla N° 17.4.	Seguridad .....	40
Tabla N° 18.4.	Confiabilidad .....	42
Tabla N° 19.4.	Elementos Tangibles .....	44
Tabla N° 20.4.	Capacidad de respuesta .....	46
Tabla N° 21.4.	Empatía .....	48
Tabla N° 22.4.	Confiabilidad .....	49
Tabla N° 23.4.	Seguridad .....	51
Tabla N° 24.4.	Elementos tangibles .....	53
Tabla N° 25.4.	Capacidad de respuesta .....	55
Tabla N° 26.4.	Empatía .....	57
Tabla N° 27.4.	Determinación del promedio: expectativa .....	59
Tabla N° 28.4.	Determinación del promedio: Percepciones .....	60
Tabla N° 29.4.	Parámetro Confiabilidad brecha N°5.....	61
Tabla N° 30.4.	Parámetro Seguridad brecha N°5.....	63
Tabla N° 31.4.	Parámetro Elemento tangible brecha N°5.....	65
Tabla N° 32.4.	Parámetro Capacidad de respuesta brecha N°5 .....	67

Tabla N° 33.4. Parámetro Empatía brecha N°5.....	69
Tabla N° 34.4. Análisis Servperf.....	71
Tabla N° 35.4. Género.....	72
Tabla N° 36.4. Edad .....	73
Tabla N° 37.4. Área de trabajo.....	74
Tabla N° 38.4. Tiempo laboral.....	75
Tabla N° 39.4. Evaluación del desempeño laboral .....	76
Tabla N° 40.4. Evaluación del desempeño laboral .....	77
Tabla N° 41.4. Parámetros evaluados .....	78
Tabla N° 42.4. Elección de la estrategia adecuada.....	80
Tabla N° 43.4. Valoración obtenida antes y después de la implementación de Servqual y Servperf.....	83
Tabla N° 44.4. Prueba de normalidad .....	84
Tabla N° 45.4. Prueba de muestras emparejadas .....	85
Tabla N° 46.4. Tabla de valores del t-student .....	86

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-2. Clasificación de los servicios .....	7
Gráfico 2-2. Tipos de calidad .....	10
Gráfico 3-2. Expectativa del cliente .....	12
Gráfico 4-2. Perspectiva del cliente .....	13
Gráfico 5-2. Satisfacción del cliente .....	14
Gráfico 6-2. BRECHAS DEL MODELO SERVQUAL .....	16
Gráfico 7-4. Edad.....	28
Gráfico 8-4. Sexo.....	29
Gráfico 9-4. Frecuencia de relación con el personal área intergeneracional .....	30
Gráfico 10-4. Logros alcanzados: Respeto .....	31
Gráfico 11-4. Logros alcanzados: Entendimiento .....	32
Gráfico 12-4. Logros alcanzados: Confianza .....	33
Gráfico 13-4. Logros alcanzados: Calidez Humana .....	34
Gráfico 14-4. Logros alcanzados: Apoyo emocional .....	35
Gráfico 15-4. Logros alcanzados: Apoyo social.....	36
Gráfico 16-4. Logros alcanzados: Amabilidad .....	37
Gráfico 17-4. Logros alcanzados: Comprensión .....	38
Gráfico 18-4. Logros alcanzados: Con los resultados obtenidos .....	39
Gráfico 19-4. Seguridad.....	41
Gráfico 20-4. Confiabilidad.....	43
Gráfico 21-4. Elementos tangibles.....	45
Gráfico 22-4. Capacidad de respuesta .....	47
Gráfico 23-4. Empatía.....	49
Gráfico 24-4. Seguridad.....	50
Gráfico 25-4. Seguridad.....	52
Gráfico 26-4. Elementos tangibles.....	54
Gráfico 27-4. Capacidad de respuesta .....	56
Gráfico 28-4. Empatía.....	58
Gráfico 29-4. Parámetro Confiabilidad brecha N°5 .....	62
Gráfico 30-4. Parámetro Seguridad brecha N°5 .....	64
Gráfico 31-4. Parámetro Elemento tangible brecha N°5 .....	66
Gráfico 32-4. Parámetro Capacidad de respuesta brecha N°5.....	68

Gráfico 33-4. Parámetro Empatía brecha N°5 .....	70
Gráfico 34-4. Análisis Servperf .....	71
Gráfico 35-4. Género .....	72
Gráfico 36-4. Edad.....	73
Gráfico 37-4. Área de trabajo .....	74
Gráfico 38-4. Tiempo laboral .....	75
Gráfico 39-4. Evaluación del desempeño laboral .....	76
Gráfico 40-4. Evaluación del desempeño laboral .....	77
Gráfico 41-4. Parámetros evaluados .....	79

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Instrumentos de evaluación

Anexo B. Evidencias fotográficas

Anexo C. Aplicación del cuestionario Serqual y Servperf (expectativa)

Anexo D. Encuesta al personal que labora en el centro Geriátrico- comparación de modelos

Anexo E. Encuesta aplicada a los colaboradores del centro geriátrico Serqual y Servperf

Anexo F. Encuesta de opinión general

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación aborda un estudio sobre la medición de la calidad del servicio que presta en el área intergeneracional en atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) de la ciudad de Riobamba, a través del uso de los modelos SERVQUAL y SERVPERF, cuyo objetivo es diseñar estrategias para mejorar la gestión y calidad del servicio, el diseño de la metodología aplicada fue corte transversal ya que se aplicó en dos tiempos, el método aplicado fue analítico sintético con un enfoque cualitativo cuantitativo, se trabajó con 308 personas, para la recolección de la información, se aplicó el cuestionario del modelo Servqual donde se estudiaron 5 dimensiones con el fin de medir las percepciones y expectativas, se obtuvieron resultados de los usuarios del centro de salud, teniendo un nivel de satisfactorio en cuanto al servicio, mientras que el modelo Servperf permitió medir y evaluar la calidad del servicio percibido como tal, obteniendo un 98% del nivel satisfactorio. Lo que permite concluir que los modelos implementados permiten evaluar el grado de cumplimiento, la eficiencia del personal y eficacia en los recursos utilizados al momento de brindar el servicio y la efectividad de áreas y procesos.

**Palabras claves:** CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS, MARKETING, CALIDAD DE SERVICIO, SERVQUAL (MODELO), SERVPERF (MODELO).

ESPOCH - DBRAI  
PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS  
BIBLIOGRÁFICO Y DOCUMENTAL



17 SEP 2013

REVISIÓN DE RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Por: RE Hora: 08:49

## SUMMARY

This research paper deals with a study on the quality measurement of the service provided in the intergenerational area in the care of the elderly of the Ministry of Economic and Social Inclusion (MIES) of the city of Riobamba, through the use of the SERVQUAL and SERVPERF models, whose objective is to design strategies to improve the management and quality of the service, the design of the methodology applied was cross-sectional since it applied in two stages the method applied was synthetic analytical with a focus qualitative-quantitative, we worked with 308 people, for the collection of information, the questionnaire of the SERVQUAL model was applied where 5 dimensions were studied to measure perceptions and expectations, results were obtained from users of the health centre, having a satisfactory level of service, while the SERVPERF model allowed measuring and evaluating the quality of service perceived as such, obtaining a 98% of the satisfactory level. This allows us to conclude that the models implemented allow us to evaluate the degree of compliance, staff efficiency and effectiveness in the resources used when providing the service and the effectiveness of areas and processes.

**Key words:** ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES, MARKETING, SERVICE QUALITY, SERVQUAL (MODEL), SERVPERF (MODEL).



# CAPÍTULO I

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Título

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.

### 1.2. Situación problemática

En la actualidad las empresas públicas están cuestionadas por la calidad del servicio que ofertan, lo que resulta, que los usuarios sean cada vez más exigentes; tal es el caso de los centros gerontológicos de atención directa, donde la calidad del servicio debe ser el primer factor medible, sin embargo, la calidad es un factor de éxito necesario para mejorar la competitividad del centro gerontológico.

Los nuevos enfoques de gerencia de servicio y las nuevas tendencias de modelos para evaluar la gestión y la calidad del servicio, hace que MIES pongan atención en mejorar sus servicios que ofrecen en el mercado; y considerar de qué manera generar acciones para aumentar la satisfacción del usuario, dado que esto se refleja en ventaja competitiva, en especial cuando se logra alcanzar estándares de calidad y reconocimiento de los usuarios.

Según el Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES ha realizado algunas adecuaciones en este sentido, pero a pesar del esfuerzo consideran tener falencias en la gestión y calidad del servicio que prestan; ya que se desconoce la valoración del desempeño en función a la calidad del servicio, para ello es necesario determinar los factores que afectan directamente en la calidad del servicio, y que inciden en la implementación del modelo SERVQUAL y SERVPERF para mejorar gestión y calidad del servicio en el área intergeneracional en atención del adulto mayor y que tipos de procesos son los adecuados para mejorar el servicio en la unidad de servicios sociales.

Por otra parte, los desafíos que presenta esta investigación es determinar la gestión en la calidad del servicio en la unidad de servicios sociales que presta el MIES a sus usuarios; los tipos de herramientas necesarias para mejorar el nivel de calidad en el servicio, además de conocer el

nivel de satisfacción de calidad en el servicio, la capacidad de respuesta, la efectividad del servicio, la habilidad y cortesía de los empleados, la efectividad del uso de medios para la difusión de información. Debido a la problemática existente se considera novedosa esta investigación.

### *1.2.1. Formulación del problema*

El área intergeneracional en atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES de la ciudad de Riobamba no ha implementado los modelos técnicos de marketing para mejorar la gestión e incrementar la calidad del servicio.

### **1.3. Preguntas directrices**

- ✓ ¿Qué tipos de herramientas utiliza el área intergeneracional en atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social – ¿MIES, para evaluar el servicio?
- ✓ ¿Cuál ha sido el comportamiento de los usuarios del área intergeneracional en atención del adulto mayor al momento de adquirir un servicio y cómo ha mejorado la calidad de vida?
- ✓ ¿De qué manera afecta el servicio en la calidad de vida del adulto mayor?
- ✓ ¿Qué impacto tiene los modelos SERVQUAL y SERVPERF al mejorar la gestión y calidad del servicio?
- ✓ ¿Cuáles han sido los resultados al evaluar las estrategias implementadas?

### **1.4. Justificación de la investigación**

La presente investigación trata sobre la implementación del modelo SERVQUAL y SERVPERF en el área intergeneracional en atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES de la ciudad de Riobamba, tiene como propósito evaluar la calidad de vida y la calidad del servicio ofrecido con el percibido.

El conocer opiniones sobre la calidad del servicio, es un factor imprescindible para poder obtener patrones fiables que aseguren, que el cumplimiento de ciertas normas que se aplican en

los programas del área intergeneracional de atención del adulto mayor, donde los servicios sean los adecuados para cubrir sus necesidades y lograr su satisfacción. Las instituciones de salud no se encuentran ajenas a esta situación.

Con esta investigación se pretende proponer modelos para mejorar la deficiencia en la calidad del servicio a través del análisis de dimensiones que permiten mejorar la gestión y calidad del servicio y de esta manera crear ventaja competitiva que ayuden a elevar la imagen institucional del MIES, con el fin de incrementar la calidad de los servicios de atención para la población adulta mayor mediante la implementación de normativa técnica y modelos de atención de calidad.

Los beneficiarios directos de esta investigación son los adultos mayores, familiares y usuarios del centro gerontológico del MIES, además de estudiantes y docentes ya que servirá de referentes para posteriores investigaciones. Es considerada importante porque se pondrá en práctica los conocimientos adquiridos de marketing que van en beneficio social, además de contar con bases científicas ya que se analizarán los modelos de evaluación para medir y asegurar la calidad del servicio, los cuales ayudarán a establecer el factor que tiene mayor impacto en los usuarios y formular estrategias que fomenten un mejoramiento del servicio.

## **1.5. Objetivo**

### ***1.5.1. Objetivo General***

Implementar los modelos de evaluación SERVQUAL y SERVPERF para mejorar la gestión y calidad del servicio en el área intergeneracional en atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES, a través del análisis de indicadores de calidad.

### ***1.5.2. Objetivos específicos***

- ✓ Realizar un diagnóstico de las diferentes actividades que se realizan en el área intergeneracional en atención del adulto mayor mediante el uso de herramientas de evaluación que permitan medir la calidad del servicio.

- ✓ Diseñar estrategias para el área intergeneracional en atención del adulto mayor del MIES a fin de mejorar la calidad y gestión del servicio al cliente mediante el uso de herramientas de evaluación Servqual y Servperf.
- ✓ Proponer modelos de calidad del servicio a través de estrategias para mejorar la gestión y calidad de servicio direccionado a incrementar la imagen del centro gerontológico del MIES.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO DE REFERENCIA

#### 2.1. Antecedentes del problema:

En nuestro país, son pocas las empresas que realizan el estudio de la calidad del servicio, especialmente en las entidades públicas, es por eso que se realizó ésta investigación. También porque la eficacia es algo indispensable en las instituciones para lograr una ventaja competitiva, y realizar el estudio del nivel de la calidad es muy importante, ya que permite identificar los puntos fuertes y débiles.

(Matsumoto, 2014), realizo una investigación titulada: Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto, en este estudio se aplicaron encuestas en base a cinco dimensiones; con el estudio se llega a la conclusión que las brechas halladas mediante el Modelo Servqual, fueron negativos para las primeras cuatro dimensiones; la dimensión de Habilidad, sensibilidad, seguridad, y empatía. La dimensión de elementos tangibles arrojó un valor positivo siendo la única dimensión en que los clientes se sienten satisfechos con lo que obtienen de la empresa. La brecha más significativa fue la brecha de la dimensión de Habilidad, con un resultado negativo (pág. 12)

Esta investigación es importante porque se midió la calidad del servicio, mediante las expectativas y percepciones de los clientes, en base a cinco dimensiones, que son; dimensión de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y elementos tangibles, además, la revisión bibliográfica sirve de base para el desarrollo teórico sobre las dimensiones e indicadores de la variable independiente de la actual investigación

Según Duque & Chaparro(2012), realizo una investigación titulada: “Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama” con el estudio se llega a la conclusión de que desde el marketing de servicio se puede develar los atributos que los usuarios utilizan para definirla y los instrumentos desarrollados por la academia para medir la calidad percibida de los servicios, pueden ayudar a tal propósito, toda vez que la educación se corresponde con todas las características de los servicios: intangibilidad, caducidad, heterogeneidad, inseparabilidad (pág. 182)

Esta investigación servirá de base, la presente investigación, ya que el interés también radica en analizar las diferentes herramientas de evaluación para medir la calidad del servicio y conocer las expectativas de los clientes, entendiéndose que desde la perspectiva del marketing de servicio se pueden evaluar atributos que tienen los usuarios respecto a la misma.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. *Marketing de servicio***

Para (ESAN, 2016) el servicio, “es el beneficio y satisfacción que se ofrecen para la venta y que proporciona una relación con la venta de los productos”; están encaminadas hacia la personalidad y a las manifestaciones del servicio percibido como tal.

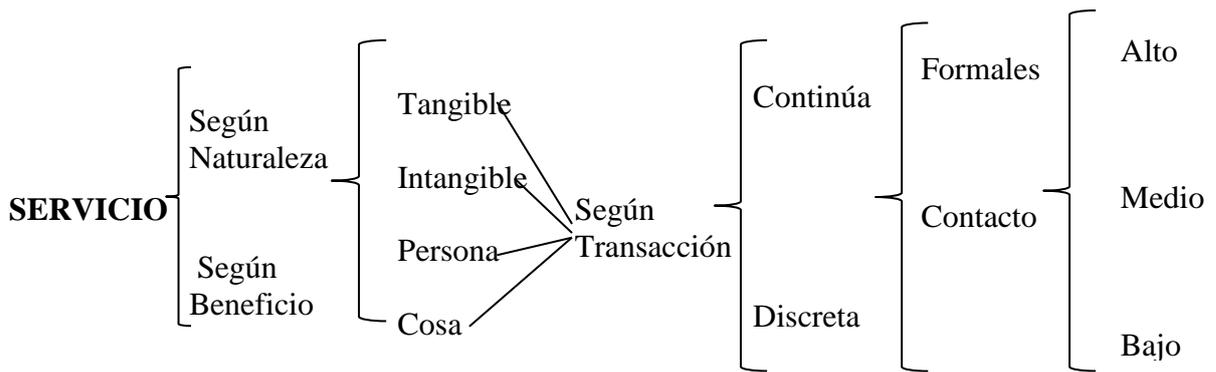
“Desde otra perspectiva es una rama del marketing que se especializa en una categoría especial de productos los servicios, los cuales, apuntan a satisfacer ciertas necesidades o deseos del mercado” (Thompson, 2011). Se puede resaltar que el marketing de servicio contribuye a brindar satisfacción al cliente, es un bien que percibe el cliente al momento de una transacción; que tiene el propósito de fidelizar a través de satisfacción de una necesidad. De ahí nace el interés de saber cuál es la percepción que tiene el cliente de ante el producto, y cuan beneficioso fue a través de le experiencia reciba.

### **2.2.2. *Servicio***

El servicio es una actividad que ofrece satisfacción o deseo al cliente, y esta adherido de manea intangible. Los servicios poseen características distintas, crean distintas satisfacciones.

El servicio es definido como el conjunto de actividades, actos o hechos aislados o secuencia de actos trabados, de duración y localización, realizados gracias a medios humanos y materiales, puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico y por tanto, traen beneficios o satisfacciones como factor de diferenciación (Vargas & De Vega, 2007)

El servicio se convierte en una característica que está en función de satisfacer necesidades del consumidor, y que se convierten en atributos medibles. Para (Viñals, 2007) el servicio “es el producto objeto del intercambio comercial en un resultado hablamos de bienes, en cambio, cuando el producto objeto del intercambio comercial es el proceso hablamos de servicios”; desde otra conceptualización es un proceso de intercambio que se adhiere al monte de veta de un bien tangible.



**Gráfico 1-2. Clasificación de los servicios**

Fuente: (Vargas & De Vega, 2007)

Para (Kloter, Bloom, & Hayes, 2015) en su libro El marketing de servicios profesionales expresa:

“El servicio es una actividad que satisfaga las necesidades y deseos de los clientes, que facilite el intercambio y les proporcione un valor”

Los consumidores tienen necesidades fundamentales de satisfacer sus necesidades a través de bienes de primera necesidad, el servicio es una connotación con un bien tangible, que según su percepción esta puede ser categorizada de alta, media o baja calidad.

Los servicios se han clasificado atendiendo a su naturaleza, sector de actividad y función, también es válida para ellos, los enfoques según el comportamiento del consumidor. Se han expuesto también características que resultan básicas para el desarrollo de estrategias específicas de marketing, que ayudan al mejoramiento del servicio como tal.

#### 2.2.2.1. Características básicas del servicio

- 1) **Intangibilidad:** es decir, que los servicios no se pueden experimentar por los sentidos antes de su compra, por ejemplo, tocándolos
- 2) **Inseparabilidad:** esto significa que los servicios se producen y consumen simultáneamente, por ello tanto el suministrador como el cliente afectan el resultado final.
- 3) **Variabilidad:** los servicios son variables porque dependen de quién los suministre, cuando y donde.
- 4) **Carácter perecedero:** significa que los servicios no se pueden almacenar. (Thompson, 2011).

La principal característica del servicio es la intangibilidad, pero está acompañada aspectos que no son visibles al tacto, pero es percibida a través de la satisfacción obtenida del producto tangible.

### **2.2.3. *Calidad del servicio***

Antes de hondar en conceptos de calidad en servicio, desglosaremos a la calidad como concepto que desde el punto de vista (ISO 9001, 2013) es “conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que confiere su aptitud para satisfacer las necesidades dadas”, partiendo de ello se dice que es un conjunto de características implícitas que el cliente experimenta en el proceso de transferencia; y que de ello dependerá la satisfacción del cliente.

La calidad como tal es la perfección, proceso en el cual se centra para ofrecer productos o servicios que satisfaga las necesidades del consumidor., es decir se busca la eficiencia.

Para que exista calidad en un bien o servicio este debe ofrecer un beneficio que contribuya a su adecuación o uso, un diseño con características versátiles y de calidad, es decir; “satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores en base a una adecuación al uso de los productos o servicios” (Pola, 1988, pág. 17).

La definición calidad del servicio se debe considerar características como calidad, cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, entre otras; que son evaluados por los clientes en relación a un servicio recibido y según la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

La calidad del servicio es un mecanismo que adoptan las empresas ante el mercado competitivo, buscan mejorar sus servicios, entre otras cosas, medir su calidad; para ello se debe contar con mecanismos tales como métodos, estrategias y sistemas a fin de determinar el nivel de excelencia.

La calidad de servicio al cliente consiste en satisfacer las demandas o exigencias de éste, lo que implica uno de los medios que le permite a la empresa conocer su percepción y expectativa, considerando su funcionamiento en cuanto a la tangibilidad, que implica la adecuación de sus instalaciones, ambiente, equipos, documentos, mobiliario y apariencia de empleado. Asimismo, la confiabilidad del servicio, que implica la prestación del mismo de forma viable, concisa y exacta, lo que tiene inmerso la habilidad del personal, la consistencia de la asistencia, así como la sensación de confianza de lo que se ofrece. De igual forma, la capacidad de respuesta, es decir el estar listo para servir, lo cual tiene implícito, dentro de los sistemas bibliotecarios de las universidades la facilidad de acceso a la información, voluntad y tiempo de servicio, consecución de documentos solicitados,

receptividad a la necesidad del cliente, precisión a la necesidad del mismo (Caldera, Pirela, & Ortega, 2011, págs. 337- 338).

Las empresas han considerado satisfacer a su clientela, basándose en sus expectativas y necesidades basadas en la excelencia y calidad en el servicio que presta.

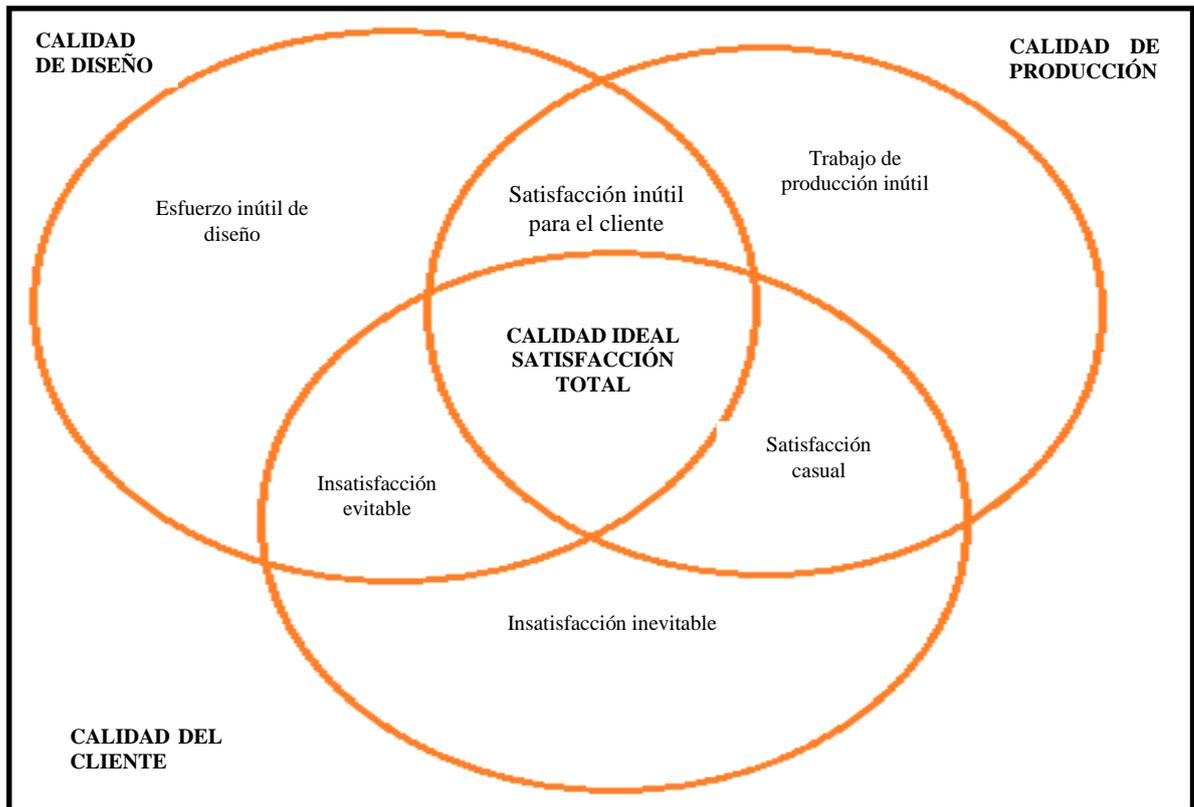
Para (Mendoza, 2009) la calidad del servicio “se ha convertido en una pieza clave dentro del sector terciario y su búsqueda ha llevado a numerosos investigadores a desarrollar posibles definiciones y diseñar modelos sobre la misma”; la calidad es una función de la discrepancia entre lo que recibe y espera recibir, es decir, son las expectativas que tiene del producto lo que hace que exista un diferencia y lo hay que medir.

Las expectativas del cliente es la principal razón que puede determinar la calidad del servicio, para poder evaluarla se debe considerar desde el origen hasta el momento de la transacción, lo cual permitirá determinar su nivel de calidad de dicho producto.

La calidad del servicio como una discrepancia entre la expectativa y las percepciones de los clientes y basan sus explicaciones en las dimensiones de resultados tangible y de proceso (lo intangible), es la integración de las características que determinan en qué grado un producto o servicio satisfacer las necesidades de su consumidor.

#### *2.2.3.1. Tipos de calidad*

La gestión de la calidad tiene como objetivo básico conseguir plenamente la calidad necesaria específica por los clientes.



**Gráfico 2-2. Tipos de calidad**

Fuente: (Cuatrecasas, 1992)

**Calidad del cliente o concertada:** representa la calidad que desea el cliente para satisfacer sus necesidades y está relacionada con las diferentes características que aportan calidad al producto.

**Calidad de diseño o planificada:** es la calidad que la empresa diseña, planifica y quiere llegar a producir para responder a las necesidades del cliente. Es la calidad prevista.

**Calidad de producción o realizada:** tiene que ver con el grado de cumplimiento de las características de calidad de un producto o servicio y de las especificaciones de diseño. Es la calidad resultante del proceso de producción (Cuatrecasas, 1992)

#### 2.2.3.2. Dimensiones importantes para el cliente evaluar la calidad en el servicio

- El monto del tiempo que tiene que esperar para ser atendido
- Tener el servicio al cliente disponible en horarios convenientes
- El tiempo que toma resolver completamente un asunto o problema
- Tener acceso al servicio mediante múltiples canales
- El tiempo que toma leer y entender la información que la empresa le envía y,

- La disponibilidad para responder preguntas o asuntos por sí mismo o sin necesidad de acudir a un empleado. (Lascurain, 2012)

Se cita a Gronroos que acota que existen otras tres dimensiones que se deben considerar:

**Calidad técnica:** Involucra a lo que el cliente está recibiendo del proveedor. Esto puede ser medido por parte del cliente en una manera objetiva (Lascurain, 2012).

**Calidad funcional:** El nivel de calidad percibida de servicio no está determinado solamente por el nivel de desempeño de salida de calidad, se identifican cinco dimensiones que evalúan la calidad en el desarrollo del servicio: a) tangibles, entendida como las facilidades físicas, equipamiento y apariencia del personal; b) confiabilidad, que es la habilidad de desempeñar el servicio prometido exactamente y con formalidad; c) sensibilidad, la cual definen como la buena voluntad para ayudar a los clientes y proveer un servicio oportuno; d) aseguramiento, que comprende el conocimiento y cortesía de los empleados y sus habilidades para inspirar confianza; e) empatía, que abarca la atención y cuidado individualizado que la compañía provee a sus clientes. (Dávila, Coronado, & Cerecer, 2012).

En relación con la dimensión de confiabilidad, es la dimensión clave en la determinación general de la calidad percibida de servicio. En su modelo dinámico de calidad de servicio, ellos encuentran a la confiabilidad como la principal manejadora de la percepción general de la calidad de servicio de los clientes. Esto parece ser verdad en otros estudios, donde también las diferentes dimensiones pueden surgir y suplantar una o más de los cinco originales, o colapsar el número general de dimensiones en un número menor.

**Imagen corporativa:** Es la dimensión de la calidad que resulta de la percepción como los clientes perciben a la empresa y se espera que sea construida principalmente por la dimensión técnica de la calidad ya que afecta la percepción del servicio por parte del cliente (Lascurain, 2012).

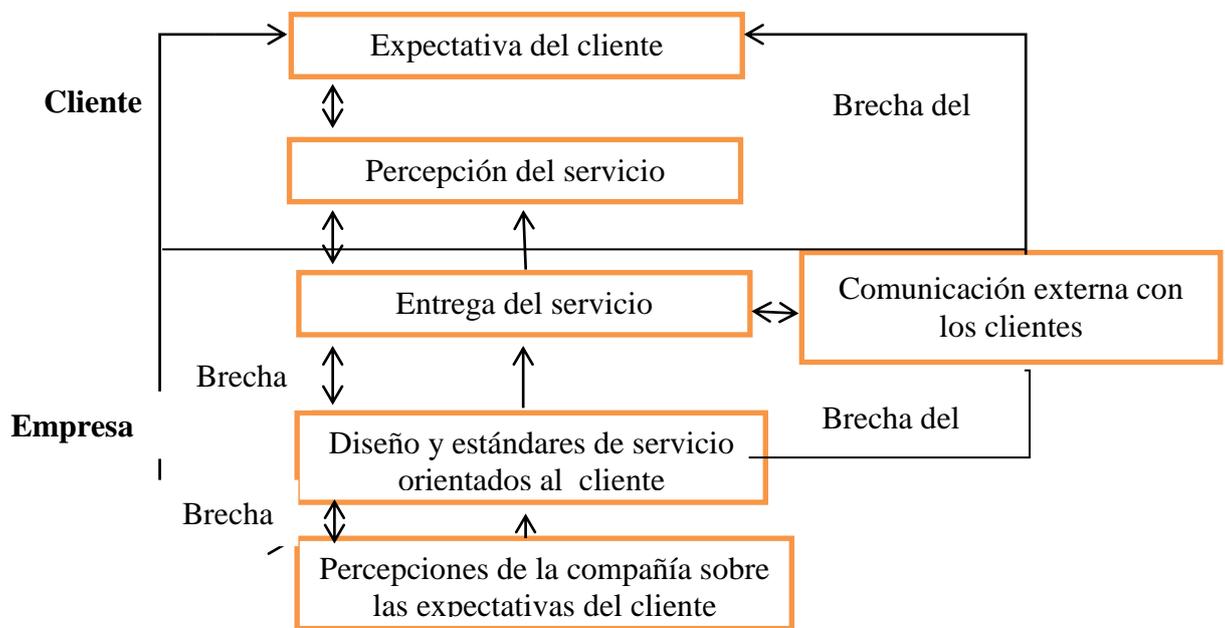
### *2.2.3.3. Factores para determinar la calidad del servicio*

#### *2.2.3.3.1. Expectativa del cliente*

Según la Real Academia Española (2010) expectativa hace referencia a la “esperanza de realizar o conseguir algo”, entonces partiendo de ello es la ilusión, que se experimenta ante la posibilidad de poder lograr o conseguir algo.

La expectativa de los clientes son creencias relacionadas con la prestación del servicio que funcionan como estándares o puntos de referencias contra los cuales se juzga su desempeño.

Según Kotler & Armstrong(2003) La expectativa de los clientes se basa en experiencia de compras anterior, las opiniones de amistades y la información y promesa que ofrecen la empresa. La expectativa es el resultado de una disminución en la calidad de los productos y servicios o de un aumento de las expectativas de los clientes (págs. 10-11)



**Gráfico 3-2. Expectativa del cliente**

Fuente:(Caldera, Pirela, & Ortega, 2011, pág. 339)

Para Peralta(2009) las expectativas que presenta el cliente, tienen que ver con lo que esperan recibir como servicio. De modo que, si aceptamos la existencia de una calidad técnica y otra asociada a elementos intangibles o del proceso de prestación, se puede hablar de expectativas tangibles y expectativas intangibles. Podemos decir que la expectativa del cliente tiene relación con la parte cognitiva y afectiva, es decir, a la anticipación de servicio y su calidad; y la parte afectiva al sentimiento de satisfacción o insatisfacción.

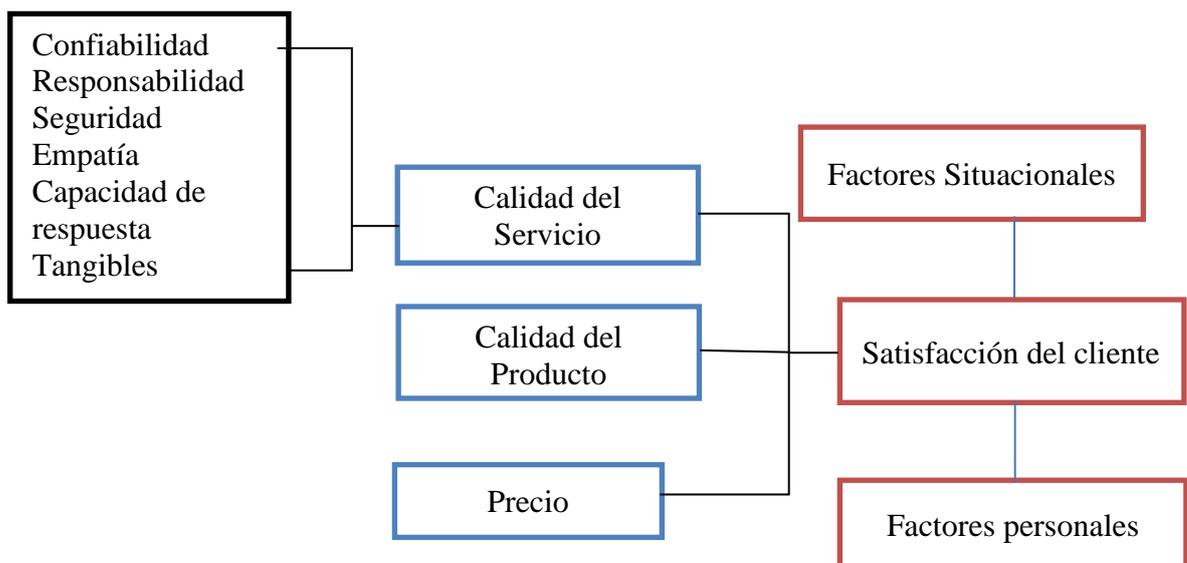
Entre las principales brechas que puede determinar la satisfacción están:

- ✓ Lo que la empresa entrega y lo que el cliente espera recibir
- ✓ Lo que la empresa entrega a través de su producto
- ✓ El diseño del producto y el servicio como tal
- ✓ La expectativa anticipada (lo quiero) vs a la percepción intrínsecas del producto (lo que recibo)
- ✓ El producto y la comunicación con el cliente

La expectativa es representada por la convicción que posee la persona de que el esfuerzo depositado en su trabajo producirá el efecto deseado. Su valor varía entre 0 y 1, ya que es la probabilidad de ocurrencia del resultado deseado. Dependen en gran medida de la percepción que tenga la persona de sí misma, si la persona considera que posee la capacidad necesaria para lograr el objetivo le asignará una valoración alta, en caso contrario le asignará una baja (Méndez & Thomas, 2009).

#### 2.2.3.3.2. *Percepción del cliente*

Es la capacidad de organizar los datos y la información que llega a través de los sentidos en un todo, creando un concepto. La percepción varía de acuerdo a qué experiencia y a qué aprendizaje previo tenga el observador, “la sensación que experimenta un cliente después de recibir un producto o servicio. Esta percepción se forma cuando éste evalúa el paquete de beneficios que le ofrece la empresa, determina la relación costo/beneficio y decide si la sensación es buena.



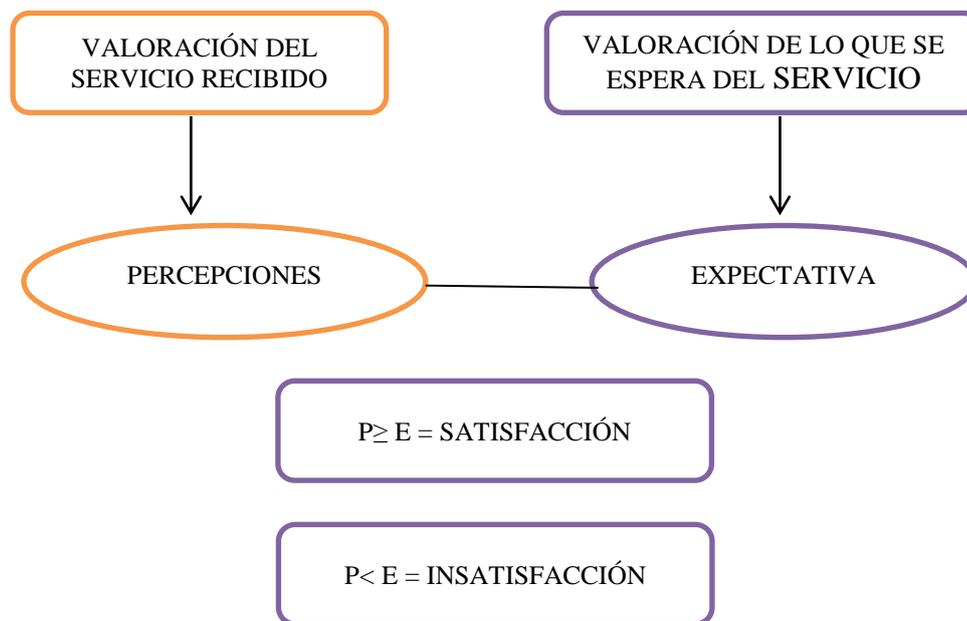
**Gráfico 4-2. Perspectiva del cliente**

Fuente: (Caldera, Pirela, & Ortega, 2011, pág. 342)

#### 2.2.3.3.3. *Satisfacción del cliente*

Satisfacción del cliente es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia y constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) de las empresas exitosas (Caldera, Pirela, & Ortega, 2011, pág. 343).

Según (Kotler & Armstrong, 2003) la satisfacción de los clientes depende del desempeño que se percibe en un producto en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del comprador. Si el desempeño no coincide con las expectativas, el comprador quedara insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el comprador quedara satisfecho. Y si el desempeño rebasa las expectativas, el comprador quedara encantado.



**Gráfico 5-2. Satisfacción del cliente**

Fuente: (Caldera, Pirela, & Ortega, 2011, pág. 343)

El servicio al cliente se convierte en un conjunto sistemático de actividades que realizan los colaboradores al momento de interactuar con el cliente satisfecho, lo que después se convierte en un valor agregado en el servicio y lo cual no es percibido positivamente cuando existe retorno, el servicio es una oportunidad única para los empleados, de crear un impacto en el cliente.

¿Qué es un servicio con valor agregado? es lo que se debe hacer, los clientes tienen expectativas y es responsabilidad de la empresa superarlas.

En el sentido más amplio, el servicio al cliente es cualquier cosa que aumente su nivel de satisfacción. La satisfacción o la falta de ella, es la diferencia entre cómo espera el cliente que le traten y cómo percibe que le están tratando. Tanto las expectativas como las percepciones se ven agudizadas por factores que son difíciles de controlar, desde los precios que se anuncian, hasta el diseño del producto o el comportamiento de los empleados. De modo que las fuentes de satisfacción son diversos y algunas veces sutiles o sorprendentes. (Lefcovich, 2009, pág. 12)

#### **2.2.4. Modelos para evaluación la calidad del servicio**

Para evaluar de la calidad del servicio se hace uso de herramientas que permitan evaluar desde el punto de vista del cliente, como lo percibe y que es lo que espera.

Entre los principales métodos de evaluación citamos:

- ✓ Modelo Servqual
- ✓ Modelo Servperf

##### **2.2.4.1. Modelo SERVQUAL**

Brindar un servicio de calidad es fundamental dentro de la empresa, tiene como propósito de fidelizar al cliente, identificando el nivel de satisfacción del usuario, brindando un servicio de calidad, mismo que sirve como una ventaja competitiva en el mercado.

Este explica las brechas entre las expectativas de los usuarios y su percepción sobre el servicio recibido. El modelo vincula cuatro elementos formadores de expectativas: la comunicación boca-oído, las necesidades personales de los usuarios, sus experiencias previas y las comunicaciones externas (Torres & Vásquez, 2015).

Es un instrumento que permite medir la calidad del servicio mediante la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los clientes, se evalúa la calidad desde la perspectiva del cliente. Postula que hay una serie de dimensiones o criterios distintos que subyacen a los juicios de los consumidores sobre la calidad de un servicio (Miranda, Chamorro, & Lacoba, 2007, pág. 252).

Es un método que permite evaluar la calidad del servicio, la percepción del cliente generando una aproximación a la satisfacción, este puede ser positivo o negativo, la calidad depende mucho de los distintos canales que utilizó.

Según (Huertas & Dominguez, 2015), “Es un instrumento de base para el desarrollo de estrategias de gestión de la calidad que reduzcan las discrepancias entre el servicio esperado y el percibido, es utilizado para referirnos a aspecto de calidad del servicio” (pág. 211).

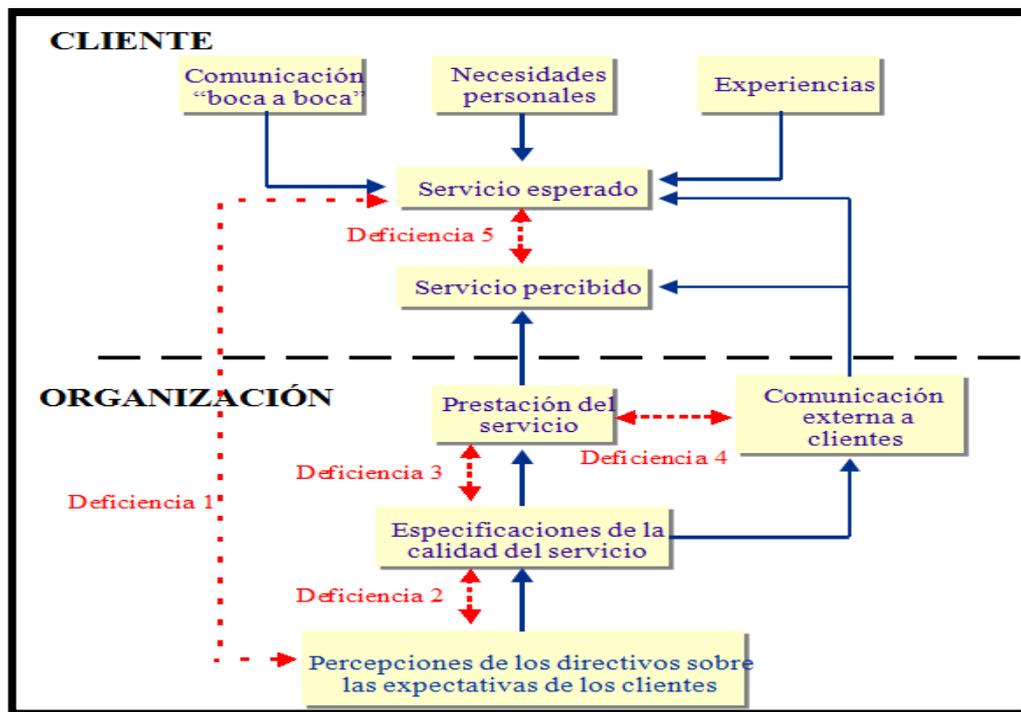
Este modelo define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente (positivamente) la calidad de un servicio en el que las

percepciones que ha obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que tenía; Por ello, las compañías de servicios en la que uno de sus objetivos es la diferenciación, deben prestar especial interés al hecho de superar las expectativas de sus clientes. (Mendoza, 2009).

#### 2.2.4.2. Factores que influyen en el modelo Servqual

- Lo que los usuarios escuchan de otros usuarios (comunicación boca a boca)
- Las necesidades personales de los clientes que, hasta cierto punto pueden condicionar sus expectativas
- La extensión de las expectativas que se ha tenido con el uso de un servicio puede influir en el nivel de las expectativas del cliente.
- La comunicación externa de los proveedores del servicio juega un papel clave en la conformación de las expectativas del cliente.

#### 2.2.4.3. Brechas del modelo Servqual



**Gráfico 6-2. BRECHAS DEL MODELO SERVQUAL**

Fuente: (Caldera, Pirela, & Ortega, 2011, pág. 343)

La calidad el servicio se define como la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre la expectativa y/ o deseos del cliente y sus percepciones:

**Brecha 1:** Diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.

**Brecha 2:** Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.

**Brecha 3:** Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

**Brecha 4:** Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

**Brecha 5:** Diferencia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio. (Alvarado, 2017)

Estas brechas son puntos críticos que permiten identificar las causas para establecer acciones correctivas que comúnmente pasan, la primera hace relación que la gerencia no entiende de las necesidades reales de los clientes, la segunda es una brecha sobre el conocimiento que tiene gerencia de la necesidades de conocidos pero estas no son atendidas, la tercera hace referencia al servicio como tal; el servicio y el desempeño que ponen los empleados al momento de entregar el servicio, la cuarta brecha es la comunicación externa que debe existir por parte del empresa y finalmente la brecha cinco es el impacto como tal. Es decir, la unión de todas las brechas con respecto al servicio y cuyo propósito de mejorar la calda en el servicio.

#### 2.2.4.4. Dimensiones y contenidos del modelo Servqual

**Tabla N° 1-2. Dimensiones del modelo Servqual**

<b>Dimensiones</b>	<b>Contenidos que mide la dimensión</b>
<b>CONFIABILIDAD</b>	Capacidad para prestar el servicio de forma fiable y cuidadosa
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar respuesta
<b>EMPATÍA</b>	Atención individualizada que presta las organizaciones a sus consumidores
<b>SEGURIDAD</b>	Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza
<b>TANGIBLE</b>	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación

Fuente: (Ruiz & Grande, 2006, pág. 57)

#### 2.2.4.5. Índice de calidad en el servicio

El modelo Servqual es un método para evaluar aquellos factores que miden la calidad de los servicios que prestan.

La diferencia entre ambas actitudes es el índice de satisfacción del cliente y es el indicador que se obtiene mediante el tratamiento adecuado de la información que se obtiene al aplicar esta

herramienta de evaluación de la calidad del Servicio que es Servqual. Puede resumirse el grado de satisfacción del cliente mediante la siguiente ecuación. (Alvarado, 2017)

$$\text{Índice de calidad del servicio} = \text{Valor Percibido} - \text{Expectativas}$$

El valor percibido se denominará percepciones, valor que el cliente considera haber obtenido a través del desempeño del producto o servicio. Expectativas en cambio, conforma las esperanzas que los criterios tienen por conseguir algo, y se producen por el efecto de una o más situaciones. (Alvarado, 2017).

#### 2.2.4.5.1. Clasificación de los ICS

Para el cálculo de los índices de calidad correspondientes a los resultados por expectativas y percepciones proporcionados por cada uno de los usuarios encuestados mediante el formulario desarrollado, para ello se simplificó el análisis a las 5 dimensiones y con base en la definición de la fórmula se adaptó a la siguiente con el fin de dar resultados por cada una de las dimensiones y no por cada ítem del cuestionario de la siguiente manera:

$$ICS_i = P_i - E_i$$

**Dónde:**

**ICS**= índice de calidad en el servicio

**P**= Percepción de calidad indicada por el usuario encuestado mediante escala de Likert

**E**= Expectativa de calidad indicada por el usuario encuestado mediante escala Likert.

**i**= Subíndice denotado la dimensión de calidad

Al realizar la diferencia se presentan y tres posibles escenarios:

$$IC_i = P_i - E_i > 0$$

**Positivo:** El usuario no se encuentra satisfecho, debido a que la percepción es mayor a la calificación de la expectativa. Existe un excelente o extraordinario nivel de calidad

$$IC_i = P_i - E_i = 0$$

**Neutro:** El cliente percibe un servicio de tal forma que cumple con las expectativas de los usuarios existe calidad en el servicio

$$IC_i = P_i - E_i < 0$$

**Negativo:** El usuario se siente insatisfecho, el servicio recibido no cumple con sus requisitos es una calidad deficiente (Alvarado, 2017)

Significado de la escala de Likert para determinar el nivel de satisfacción

**Tabla N° 2-2. Valoración según escala de likert**

ESCALA LIKERT	SIGNIFICADO
1	Extremadamente insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Neutro
4	Satisfecho
5	Extremadamente satisfecho

Fuente: (Padilla, 2011)

#### 2.2.4.6. Modelo Servperf (Service Performance Servperf de Cronin)

Proponen como modelo alternativo para evaluar la calidad del servicio basado exclusivamente en las percepciones de los usuarios sobre el desempeño del servicio. Este modelo analiza las percepciones que tiene los consumidores acerca del rendimiento del servicio.

Servperf debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVice PERFormance) para la medida y evaluación de la calidad del servicio. Cabe señalar que esta metodología se compone de los mismos ítems y dimensiones que utiliza el Servqual, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes. (Ibarra & Casa, 2014).

Este modelo se fundamenta en las percepciones eliminando las percepciones del servicio, razón por la cual este método pretende analizar el rendimiento del mismo. Además de medir el nivel del estado de ánimo de una persona en el momento de compra.

Por otra parte, una buena percepción de la calidad del servicio se derivar en la conquista de un cliente fiel o una serie de referencias negativas hacia la empresa. El mejoramiento en la calidad del servicio se traduce de manera indistinta en participación del mercado y rentabilidad (Duque & Canas, 2014).

Este modelo ayuda a analizar las percepciones del cliente en el desempeño de la calidad del servicio otorgado, para determinar la satisfacción del cliente se hace una relación entre el servicio y el grado de satisfacción. Para (Ibarra & Casa, 2014)este modelo analiza exclusivamente la atención que presta a la valoración del desempeño (SERVice PERFormance)

para la medida y evaluación de la calidad del servicio. Cabe señalar que esta metodología se compone de los mismos ítems y dimensiones que utiliza el Servqual, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes.

#### *2.2.4.7. Dimensiones y contenidos del modelo Servperf*

Se compone de los mismos 5 dimensiones SERVQUAL, la única diferencia es que elimina la parte de expectativa de los clientes.

- ✓ Responsabilidad,
- ✓ Confiabilidad,
- ✓ Seguridad,
- ✓ Empatía
- ✓ Elementos tangibles

Servperf se basa sólo en el resultado del servicio sin considerar las expectativas del cliente. En ese sentido, la puntuación Servperf se calcula como la sumatoria de las puntuaciones de percepción:

El modelo SERVPERF se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo entonces a la mitad las preguntas planteadas. El razonamiento que fundamenta el SERVPRF está relacionado con los problemas de interpretación del concepto de expectativa, en su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio, y en su redundancia respecto a las percepciones. (Aiteco, 2016).

#### *2.2.4.8. ¿Cómo se calcula SERVPERF?*

Según (Ibarra & Casa, 2014) la puntuación SERVPERF se calcula como la sumatoria de las puntuaciones de Percepción:

$$\text{SERVPERF} = \sum P_j$$

Así, la calidad del servicio será tanto más elevada, en cuanto mayor sea la suma de dichas percepciones, de sus puntuaciones.

Una vez que se obtienen las mediciones de las percepciones de los usuarios, se realiza un análisis aplicando la metodología propuesta por Cronin y Taylor (1994), la cual parte que la calidad de servicio es una actitud del consumidor que se forma a partir de la percepción que se ha generado tras el consumo. El cálculo de la calidad del servicio se realiza mediante la siguiente fórmula:

$$SQ = \sum_{j=1}^k w_j * P_{ij}$$

**Dónde:**

SQ = Calidad del servicio;

k = número de atributos;

W<sub>j</sub> = Importancia del atributo j en la calidad percibida;

P<sub>ij</sub> = Percepción del resultado del objeto i respecto al atributo j.

*2.2.4.9. Ventajas*

Requiere de menos tiempo para la administración del cuestionario, pues sólo se pregunta una vez por cada ítem o característica del servicio; las medidas de valoración predicen mejor la satisfacción que las medidas de la diferencia y el trabajo de interpretación y el análisis correspondiente es más fácil de llevar a cabo, ya que se fundamenta sólo en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo con ello el 50 % de las preguntas planteadas por el método Servqual (Ibarra & Casa, 2014).

Requiere de menos tiempo para la administración del cuestionario, ya que porque solo se pregunta una vez por cada ítem o característica del servicio.

- ✓ Las medidas de valoración predicen mejor la satisfacción que las medidas de la diferencia.
- ✓ El trabajo de interpretación y y el análisis correspondiente es más fácil de llevar a cabo. (Aiteco, 2016)

## **2.3. Sistema de evaluación – Hipótesis**

### **2.3.1. Prueba de normalización**

Este tipo de prueba se aplica cuando la investigación es cuantitativa, que permite determinar si la hipótesis planteada se rechaza o no se rechaza, es decir; permite “determinar si la información obtenida en el proceso, tiene un comportamiento mediante una distribución normal” (Herrera & Fontalvo, 2011).

#### **2.3.1.1. Prueba de Normalidad Mediante el Método de Kolmogorov Smirnov Lilliefors.**

Para (Herrera & Fontalvo, 2011) “Es aplicada únicamente a variables continuas y calcula la distancia máxima entre la función de distribución empírica de la muestra seleccionada y la teórica, en este caso la normal”, este tipo de prueba es la más fácil de interpretar pues permite conocer claramente donde hay problemas o causas de una forma sistemática y ayuda a evaluar los cambio.

Lo más práctico es interpretarlo a partir del Valor de **p**, la regla práctica es que si dicho valor es mayor al nivel de prueba ( $\alpha$ ) se dice que los datos siguen una distribución normal ( $p > 0.05$ ) (Toledo, 2011).

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

La implementación de los modelos SERVQUAL y SERVPERF mejorará la medición de la calidad de gestión y servicio en el área intergeneracional en atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES de la ciudad de Riobamba.



## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Diseño de la investigación

Esta investigación es de corte transversal por que se estudió en un período de tiempo en dos momentos, es decir, antes y un después, la cual permitió considerar cuestionarios del modelo SERVQUAL y SERVPERF, se midió la calidad del servicio y conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio.

#### 3.2. Tipo de investigación

Esta investigación será de tipo no experimental, porque no se tuvo manipulación de ninguna variable. Se consideró datos históricos tales como registro de asistencia o permanencia, que sirvió para contrarrestar las variables, dependiente y la independiente.

#### 3.3. Métodos de investigación

El método que se aplicó es analítico – sintético, consistió en la segmentación de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos, observando las causas y los efectos, luego llegar al análisis de las misma, con el objetivo de implementar los modelos SERVQUAL y SERVPERF para mejorar la gestión y calidad en el servicio en el área intergeneracional en atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES.

#### 3.4. Enfoque de la investigación

El enfoque de esta investigación fue cualitativo cuantitativo, ya que permitió reducir, analizar los datos obtenidos de los instrumentos aplicados, por otro lado, la investigación cualitativa se empleó para comprender la relación entre el problema y el método, mientras que la cuantitativa recurrió a una serie de pasos en los que se organizó y analizó la información. Estos enfoques se usaron en esta investigación científica debido a la interacción de metodologías con la práctica.

### **3.5. Alcance de la investigativo**

Esta investigación tiene un alcance descriptivo y correlacional, busca analizar indicadores de calidad que inciden en la implementación de los modelos SERVQUAL y SERVPERF para mejorar la gestión y calidad del servicio en el área intergeneracional en atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES.

### **3.6. Técnica de recolección de datos primarios y secundarios.**

#### **3.6.1. Datos primarios**

Para la recolección de la información se la realizó mediante encuestas.

#### **3.6.2. Datos secundarios**

- ✓ Libros
- ✓ Plan de comunicación del MIES
- ✓ Revista electronica Redalyc, scielo
- ✓ Revista Puro Marketing
- ✓ Revista marca
- ✓ Revista MKT

### **3.7. Instrumentos de recolección de datos primarios y secundarios.**

**Cuestionario:** Es un sistema de preguntas racionales, ordenada en forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresada en un lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente responde por escrito la persona objeto de estudio. El cuestionario permite la recolección de datos provenientes de fuentes primarias, es decir, de personas que poseen la información que resulta de interés. (García, 2004).

Para la información secundaria interna se considera a los registros de asistencia o permanencia y las externas se consideran libros, folletos o publicaciones realizadas que servirán de base teórica científica.

### 3.8. Herramientas para procesar datos recopilados.

Para el procesamiento de la información se lo realizó en la hoja de cálculo de Excel y en SPSS. A través de una tabla de frecuencias que ayudará agrupar valores numéricos y que serán representados gráficamente en diagramas de barra o circulares, test de hipótesis requeridos para la comprobación de hipótesis planteadas en la investigación.

### 3.9. Población y muestra

#### 3.9.1. Población

La población objeto de estudio son los 1540 usuarios del área intergeneracional en atención del adulto mayor programas del MIES.

**Tabla N° 4.3. Población**

Modalidad	Tipo de Gestión	Convenios	Cobertura	Unidades	Monto
Residencial	Directo		27	1	\$ 116.510,86
	Convenios	6	235	6	\$ 738.522,77
Diurna	Directo		68	1	\$ 35.523,94
	Convenios	5	300	9	\$ 127.803,18
Espacios Alternativos	Directo		350	8	\$ 9.550,56
Atención Domiciliar	Convenios	6	560	6	\$ 25.920,00
Suman		17	1.540	31	\$ 1.053.831,31

Fuente: MIES 2017

Elaborador por: MIES

#### 3.9.2. Unidad de análisis

La unidad de análisis son los adultos mayores.

#### 3.9.3. Selección de la muestra

La muestra es no aleatoria, se trabajó con el área intergeneracional en atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social. Para la muestra se consideró criterios de inclusión y exclusión partiendo de los datos de registro de asistencia o permanecía.

#### 3.9.4. Tamaño de la muestra

Para el cálculo de la muestra se consideraron a los 1540 usuarios, según datos obtenidos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, el cálculo de muestreo se aplica la siguiente fórmula

para reducir el tamaño de la muestra.

$$\frac{Nz^2(pq)}{[e^2(N-1) + (z)^2] x pq}$$

**Fórmula N° 1** Cálculo de la muestra

**Fuente: (Aguilar, 2005)**

**Dónde:**

N= Universo

n= Muestra

p= Probabilidad de ocurrencia equivale 0,5

q= No probabilidad ocurrencia equivale 0,5

e= Margen de error 5%

Z= Valor crítico al 95% de confiabilidad

$$n = \frac{1540x(1,096)^2(0,5x0,5)}{[0,05^2(1540-1) + (1,96)^2] x 0,5x0,5}$$

$$n = \frac{1479,016}{4,8079}$$

$$n = 307,60 \text{ encuestas}$$

**308 encuestas a aplicar**

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1. Encuesta aplicada a los usuarios del centro Geriátrico San Marcos-área intergeneracional en atención del adulto mayor.

##### Edad

Tabla N° 5.4. Edad

Variable	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
60-70 años	16	5%	0,05
71 a 80 años	130	42%	0,47
Más de 81 años	162	53%	1
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

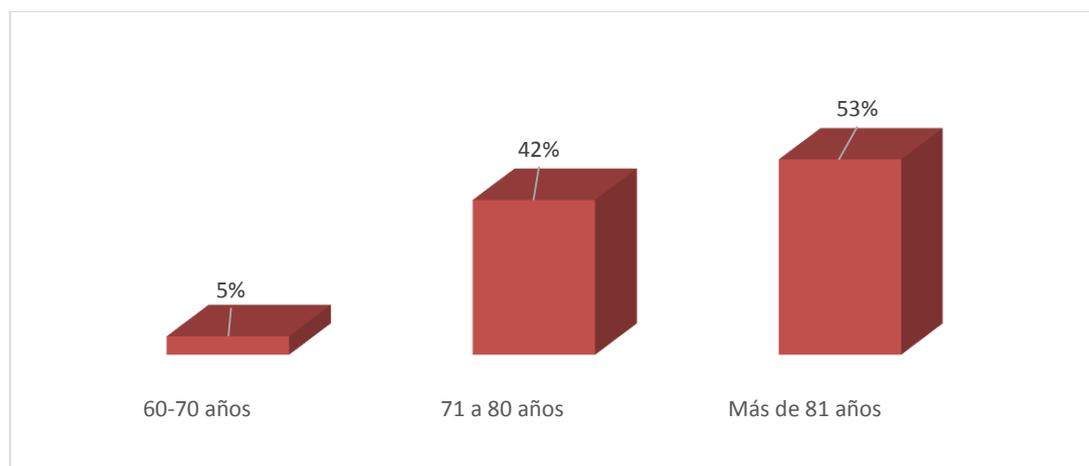


Gráfico 7-4. Edad

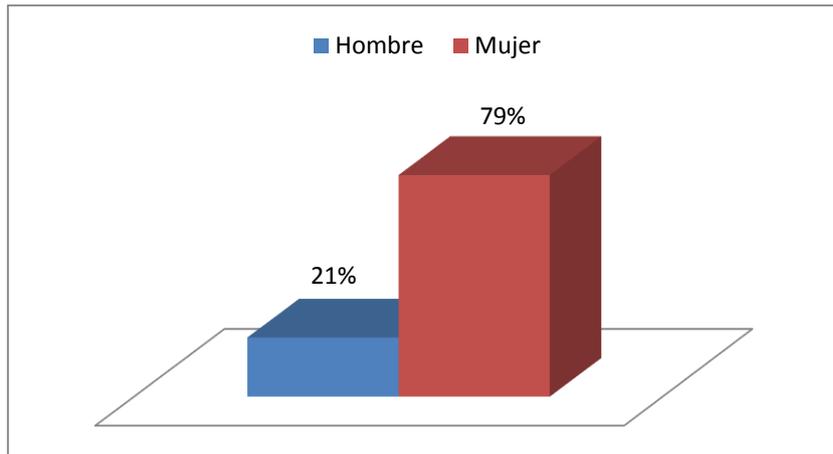
Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El 53% de las personas que asisten al centro son personas mayores de 81 años, y tan solo el 5% representa personas entre 60 y 70 años. Se evidencia que en la casa hogar residen personas mayores que por circunstancias sociales son dejadas en este lugar para que estén al cuidado de personas especializadas. Por otra parte, existen pequeños grupos de personas que desde una concepción general son personas que pueden ser activas, pero por situaciones de enfermedad o situación psicológica (solas) se refugian en estos centros de atención al adulto mayor.

**Tabla N° 6.4. Sexo**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Hombre	65	21%
Mujer	243	79%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico 8-4. Sexo**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

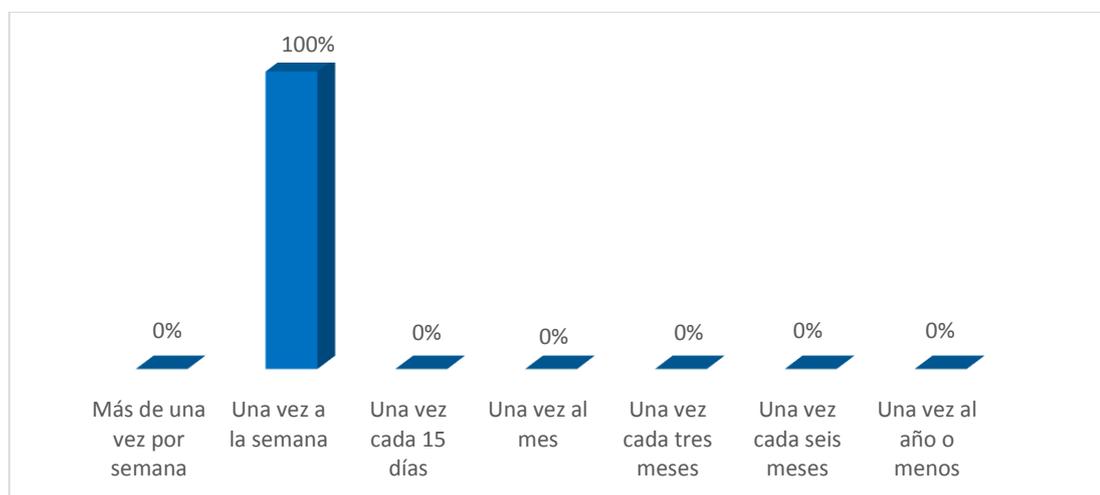
**Análisis:** El 79% de las personas que residen son mujeres y tan solo 21% son hombres. Tal como se evidencia la mujer es quien ocupa un mayor espacio, esto se debe en circunstancias porque depende de alguien.

**Señale con qué frecuencia se relaciona con el personal del área intergeneracional en atención del adulto mayor.**

**Tabla N° 7.4.** Frecuencia de relación con el personal área intergeneracional

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Más de una vez por semana	0	0%
Una vez a la semana	308	100%
Una vez cada 15 días	0	0%
Una vez al mes	0	0%
Una vez cada tres meses	0	0%
Una vez cada seis meses	0	0%
Una vez al año o menos	0	0%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico 9-4.** Frecuencia de relación con el personal área intergeneracional

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El 100% se relaciona una vez por semana con el personal del centro de atención del adulto mayor. Las visitas son una vez por semana, mismo que sirve para verificar la evolución del paciente, y dejar la planificación semanal. Además porque sirve de interrelacionarse con los familiares.

Indique el grado de satisfacción que tiene con los logros alcanzados en este centro de atención.

Logros alcanzados: Respeto

Tabla N° 8.4. Logros alcanzados: Respeto

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	16	5%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	0	0%
Nivel 4	0	0%
Nivel 5	16	5%
Nivel 6	81	26%
Nivel 7	195	64%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

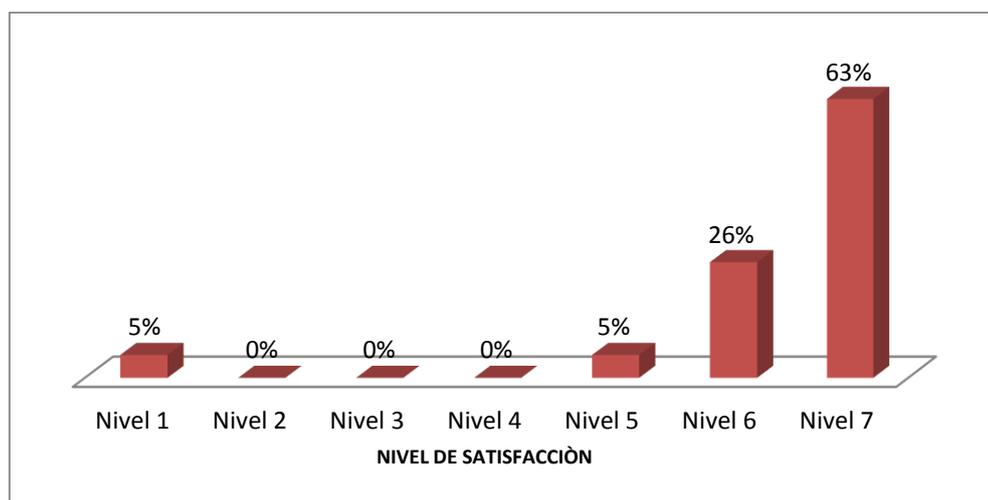


Gráfico 10-4. Logros alcanzados: Respeto

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

#### Análisis:

El 64% el grado de satisfacción es alta en cuanto a respeto, el 26% satisfacción medio y tan solo el 5% un nivel de satisfacción bajo. El resto que brinda el personal hacia los pacientes tiene un nivel de satisfacción, pues consideran que es la base para una convivencia sana.

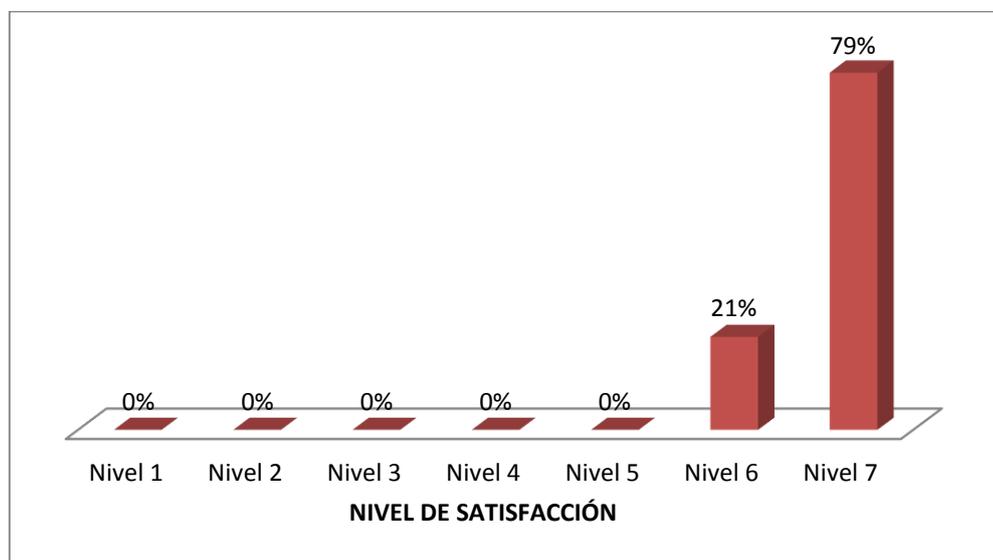
## Logros alcanzados: Entendimiento

Tabla N° 9.4. Logros alcanzados: **Entendimiento**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	0	0%
Nivel 4	14	0%
Nivel 5	0	0%
Nivel 6	50	21%
Nivel 7	244	79%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico 11-4.** Logros alcanzados: **Entendimiento**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El 79% el nivel de satisfacción es alto en cuanto a entendimiento, el 21% el nivel de satisfacción es medio. Entender y brindar atención al adulto mayor lo hace parte de una comunidad, pues el personal que labora los entiende y comparte con ellos sus inquietudes, los hacen sentir que son útiles y que tiene mucho por brindar.

## Logros alcanzados: Confianza

Tabla N° 10.4. Logros alcanzados: **Confianza**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	0	0%
Nivel 4	0	0%
Nivel 5	0	0%
Nivel 6	49	16%
Nivel 7	259	84%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

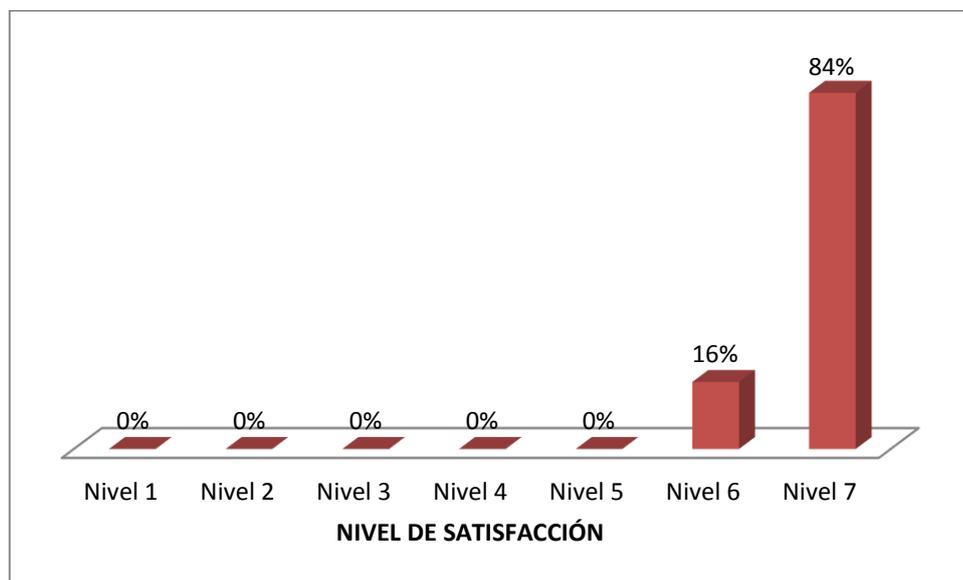


Gráfico 12-4. Logros alcanzados: **Confianza**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El 84% el nivel de satisfacciones alto en cuanto a confianza, y tan solo 16% el nivel es medio. La confianza es primordial, los familiares depositan su confianza por la atención que le dan a los pacientes, consideran que la asistencia médica y programas en general le ayudan al desarrollo motor y activar su memoria.

## Logros alcanzados: Calidez Humana

Tabla N° 11.4. Logros alcanzados: **Calidez Humana**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	0	0%
Nivel 4	0	0%
Nivel 5	0	0%
Nivel 6	49	16%
Nivel 7	259	84%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano

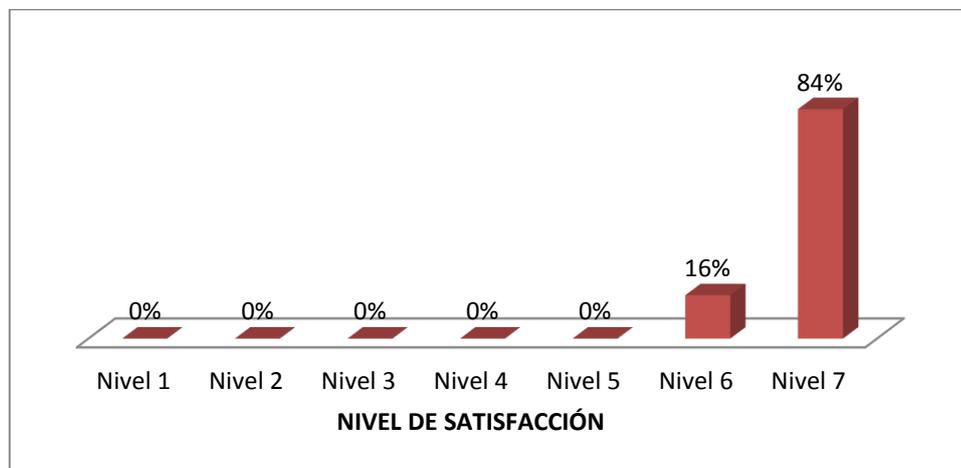


Gráfico 13-4. Logros alcanzados: **Calidez Humana**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano

### Análisis:

El 84% el nivel de satisfacción es alta en cuanto a calidez humana, y tan solo el 16% el nivel es medio. El nivel de satisfacción alta por parte de los familiares se debe a la calidez humana que brinda a sus pacientes, pues se siente el afecto por el trato, así como por el servicio que prestan.

## Logros alcanzados: Apoyo emocional

Tabla N° 12.4. Logros alcanzados: **Apoyo emocional**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	0	0%
Nivel 4	0	0%
Nivel 5	0	0%
Nivel 6	32	10%
Nivel 7	276	90%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano

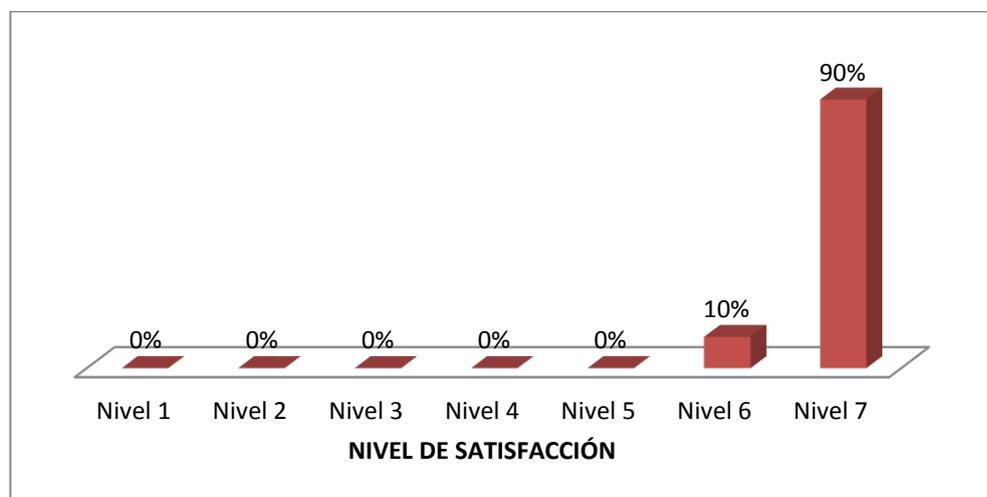


Gráfico 14-4. Logros alcanzados: **Apoyo emocional**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano

### Análisis:

El 90% el nivel de satisfacciones alto en cuanto al apoyo emocional y tan solo 10% el nivel de satisfacción es medio. El apoyo emocional que brinda dentro del personal hacia los pacientes del centro geriátrico es importante, un factor que determina el bienestar emocional; lo cual brinda una sensación de alegría.

## Logros alcanzados: Apoyo social

Tabla N° 13.4. Logros alcanzados: **Apoyo social**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	0	0%
Nivel 4	0	0%
Nivel 5	0	0%
Nivel 6	81	26%
Nivel 7	227	74%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano

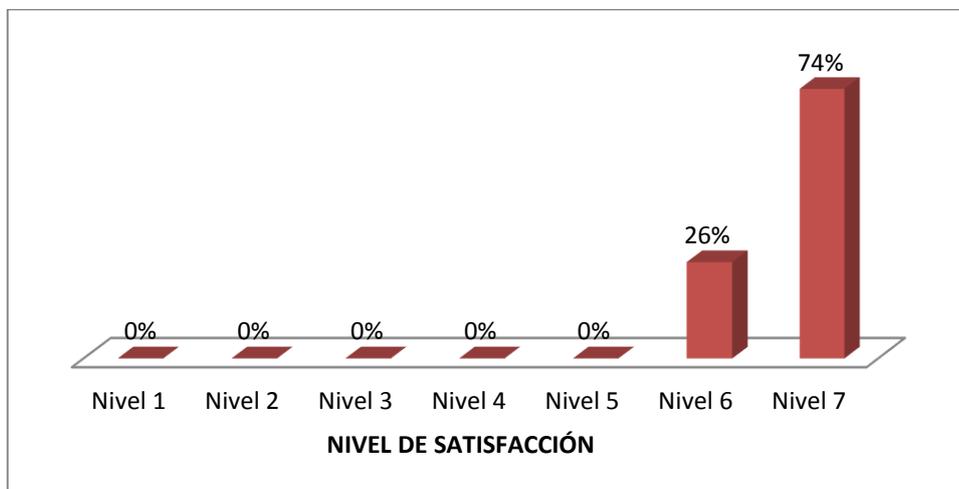


Gráfico 15-4. Logros alcanzados: **Apoyo social**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano

### Análisis:

El 74% el nivel de satisfacción es alto en cuanto a apoyo social, y tan solo el 26% el nivel de satisfacción es medio. Las actividades y programas que se desarrollan dentro del centro geriátrico ayuda a la integración socialmente, es decir permite una sana convivencia y armonía con los demás adultos mayores, el apoyo social permite que los pacientes tengan una inserción en la comunidad.

## Logros alcanzados: Amabilidad

Tabla N° 14.4. Logros alcanzados: **Amabilidad**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	0	0%
Nivel 4	0	0%
Nivel 5	0	0%
Nivel 6	16	5%
Nivel 7	292	95%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano

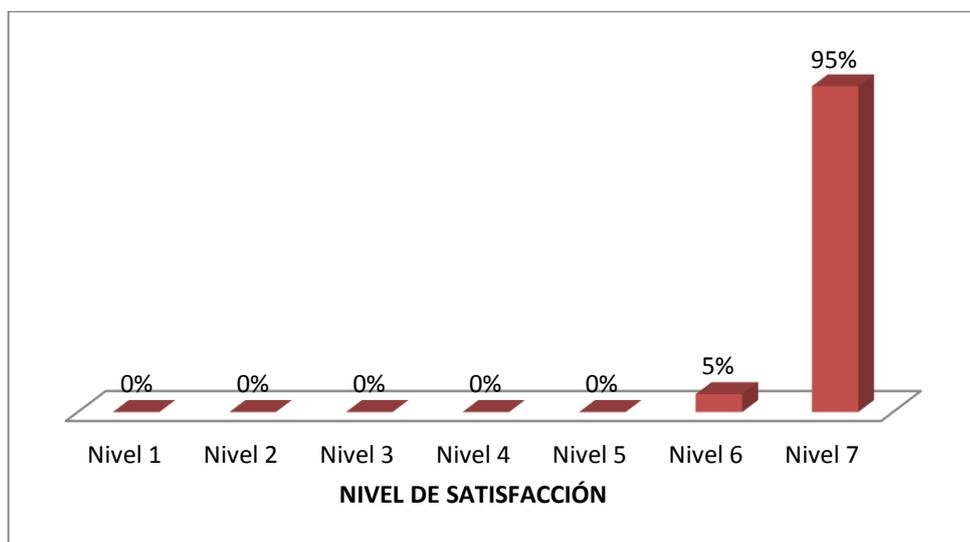


Gráfico 16-4. Logros alcanzados: **Amabilidad**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano

### Análisis:

El nivel de satisfacción es alto con un 95% en amabilidad y tan solo el 5% el nivel en medio. La amabilidad que brinda el personal es aceptable, se evidencia que los colaboradores tratan a sus pacientes como familia, y parte de la visión es que el adulto mayor sea parte de una sociedad sin discriminación.

## Logros alcanzados: Comprensión

Tabla N° 15.4. Logros alcanzados: **Comprensión**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	0	0%
Nivel 4	0	0%
Nivel 5	0	0%
Nivel 6	49	16%
Nivel 7	259	84%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano

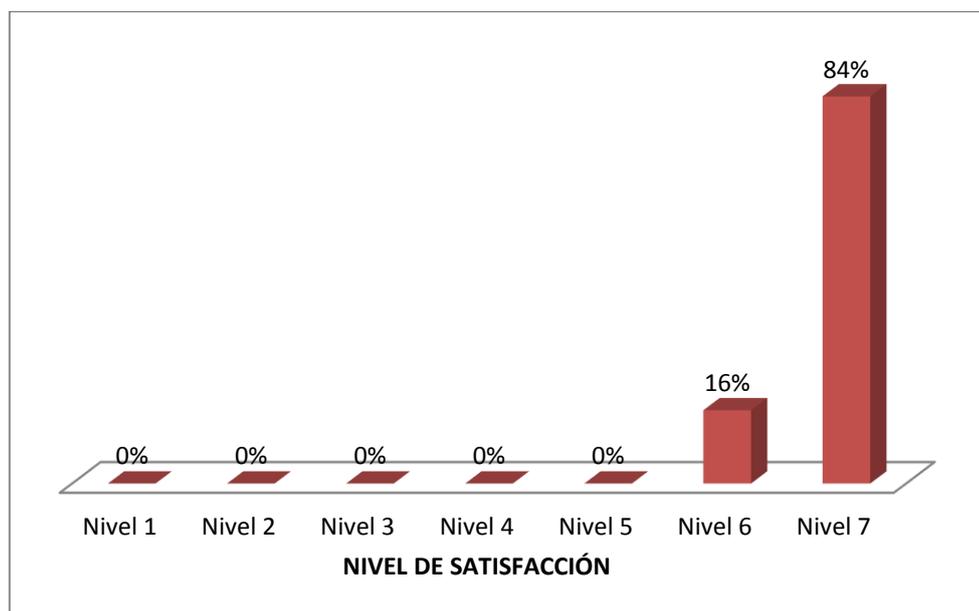


Gráfico 17-4 Logros alcanzados: **Comprensión**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano

### Análisis:

El nivel de satisfacción es alto con el 84% en comprensión y tan solo el 16% el nivel medio. La comprensión que brindan los colaboradores a sus pacientes como visitantes es alta, pues brindan un servicio donde la escucha y la comprensión primordial en la atención de un adulto mayor.

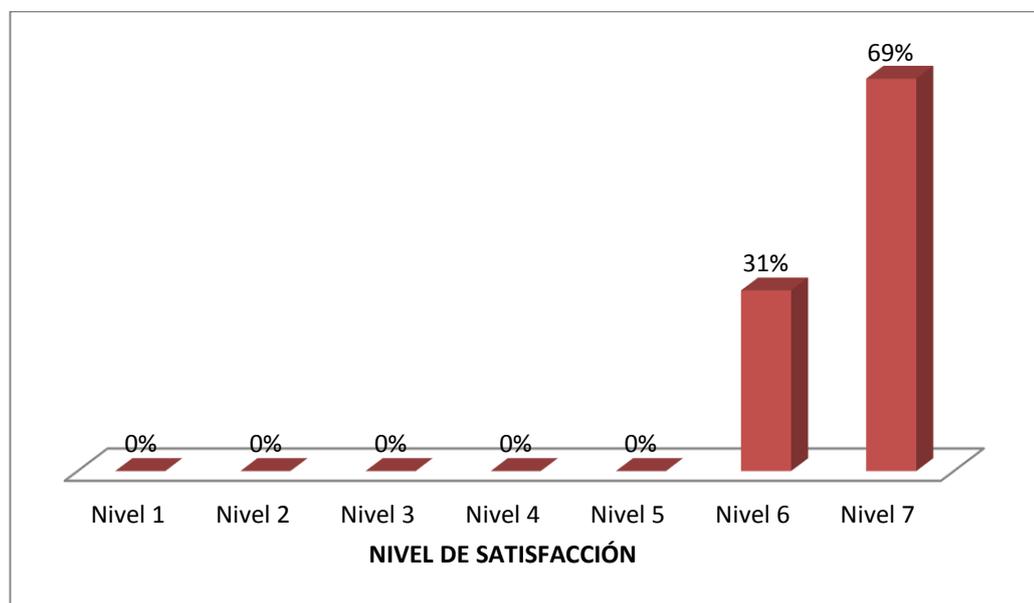
**Logros alcanzados:** Con los resultados obtenidos

**Tabla N° 16.4.** Logras alcanzados: **Con los resultados obtenidos**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	0	0%
Nivel 4	0	0%
Nivel 5	0	0%
Nivel 6	97	31%
Nivel 7	211	69%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico 18-4.** Logras alcanzados: **Con los resultados obtenidos**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano

#### **Análisis:**

El nivel de satisfacción es alto con el 69% con los resultados obtenidos y tan solo el 31% el nivel es medio. La atención que brinda el centro es buena, la satisfacción es alta pues los colaboradores y familiares tienen un alto nivel de satisfacción por los resultados obtenidos en sus familiares, consideran que el servicio ha mejorado.

#### 4.2. Modelo de Encuesta Servqual (expectativa)

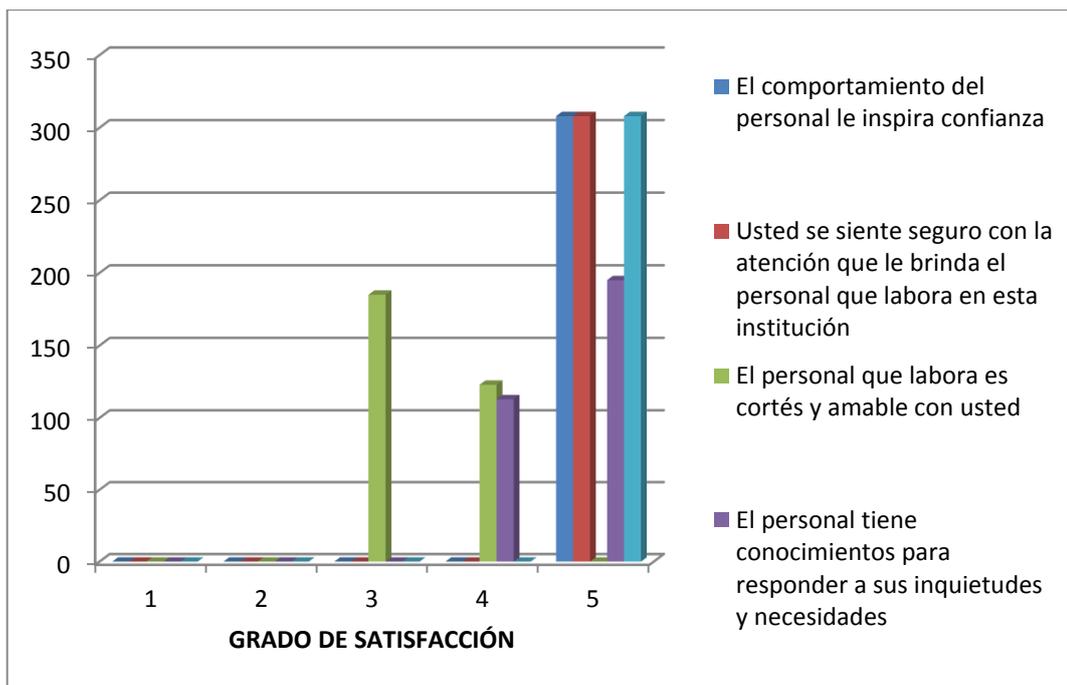
#### SEGURIDAD

Tabla N° 17.4. Seguridad

ITEMS	DIMENCION	PREGUNTA	GRADO DE SATISFACCIÓN				
			1	2	3	4	5
S1	<b>SEGURIDAD</b>	El comportamiento del personal le inspira confianza	0	0	0	0	308
S2		Usted se siente seguro con la atención que le brinda el personal que labora en esta institución	0	0	0	0	308
S3		El personal que labora es cortés y amable con usted	0	0	185	123	0
S4		El personal tiene conocimientos para responder a sus inquietudes y necesidades	0	0	0	113	195
S5		Los usuarios se siente seguros con la atención prestada y los servicios que presta el área	0	0	0	0	308
<b>TOTAL</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>81</b>	<b>224</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

La tabla 18 muestra los datos de la aplicación del cuestionario de servqual.



**Gráfico 19-4. Seguridad**  
Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: **Eduardo Moyano**

### **Análisis**

Se evidencia que el parámetro seguridad en la atención y comportamiento del personal en cuanto a confianza, si se sienten seguros de la atención recibida, es decir; el nivel de satisfacción es alta, alcanzando el máximo grado de satisfacción. Mientras que si existe falencia en cuanto al personal consideran que no tiene el suficiente conocimiento para responder sus inquietudes y necesidades considerando el nivel de satisfacción en 3.

## Confiabilidad

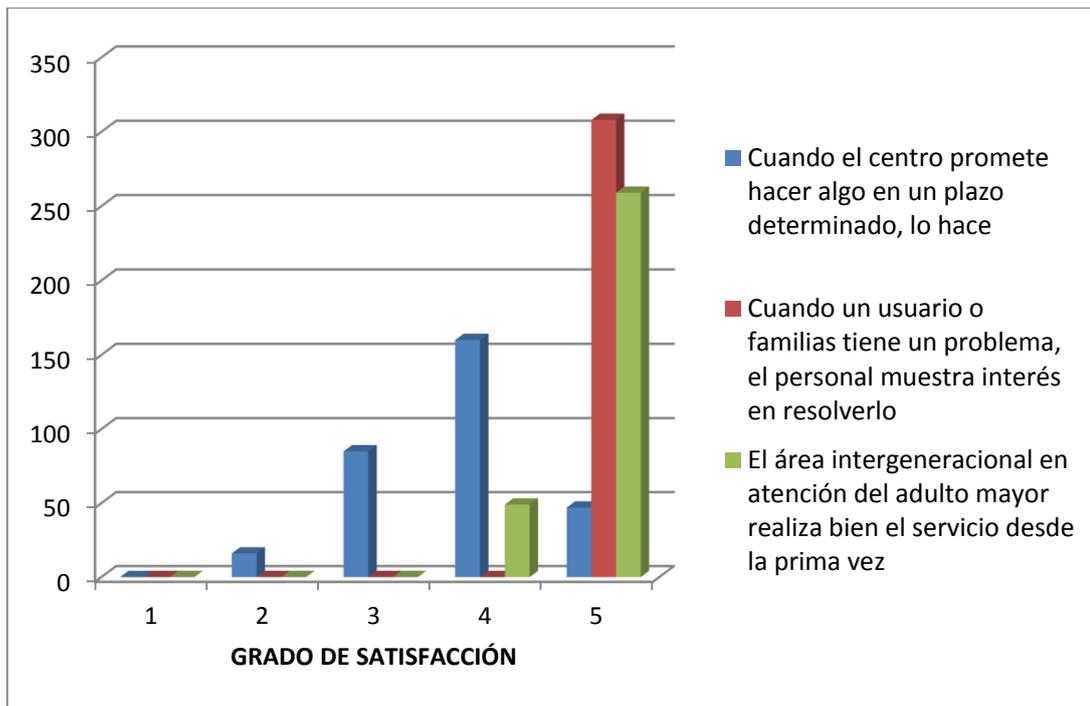
Tabla N° 18.4. Confiabilidad

Items	Dimensiones	Preguntas	GRADO DE SATISFACCIÓN				
			1	2	3	4	5
C1	CONFIABILIDAD	Cuando el centro promete hacer algo en un plazo determinado, lo hace	0	16	85	160	47
C2		Cuando un usuario o familias tiene un problema, el personal muestra interés en resolverlo	0	0	0	0	308
C3		El área intergeneracional en atención del adulto mayor realiza bien el servicio desde la prima vez	0	0	0	49	259
<b>TOTAL</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>54</b>	<b>249</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano

La tabla 19 presenta valores absolutos obtenidos de la aplicación del cuestionario de servqual.



**Gráfico 20-4. Confiabilidad**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano

## ANÁLISIS

Se evidencia que en el parámetro confiabilidad los usuarios y familiares tienen algún problema, el personal demuestra en resolverlos, alcanzando el máximo grado de satisfacción.

Mientras que si existe falencia en cuanto el centro promete en realizar algo en un determinado tiempo no lo hace, lo que ha generado un nivel de satisfacción de 4 es decir satisfactorio.

## Elementos tangibles

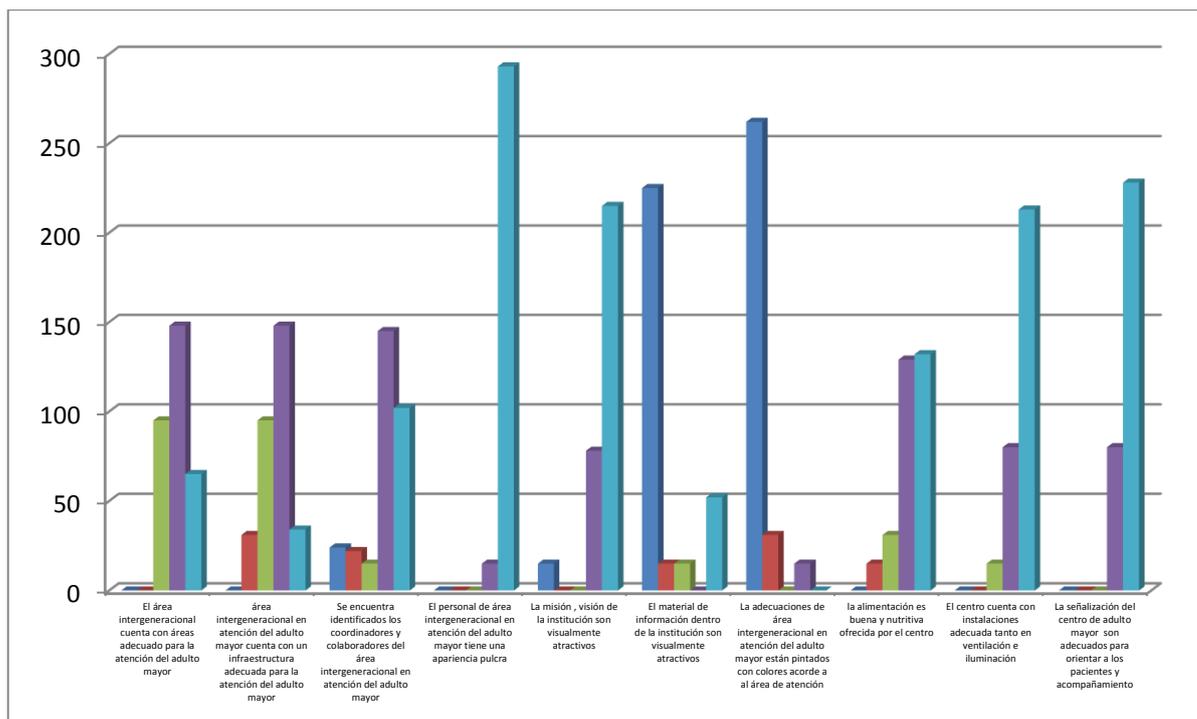
Tabla N° 19.4. Elementos Tangibles

ITEMS	DIMENCION	PREGUNTA	GRADO DE SATISFACCIÓN				
			1	2	3	4	5
ET1	ELEMENTOS TANGIBLES	El área intergeneracional cuenta con áreas adecuado para la atención del adulto mayor	0	0	95	148	65
ET3		área intergeneracional en atención del adulto mayor cuenta con un infraestructura adecuada para la atención del adulto mayor	0	31	95	148	34
ET4		Se encuentra identificados los coordinadores y colaboradores del área intergeneracional en atención del adulto mayor	24	22	15	145	102
ET5		El personal de área intergeneracional en atención del adulto mayor tiene una apariencia pulcra	0	0	0	15	293
ET6		La misión , visión de la institución son visualmente atractivos	15	0	0	78	215
ET7		El material de información dentro de la institución son visualmente atractivos	225	15	15	0	52
ET8		La adecuaciones de área intergeneracional en atención del adulto mayor están pintados con colores acorde a al área de atención	262	31	0	15	0
ET9		la alimentación es buena y nutritiva ofrecida por el centro	0	15	31	129	132
ET10		El centro cuenta con instalaciones adecuada tanto en ventilación e iluminación	0	0	15	80	213
ET11		La señalización del centro de adulto mayor son adecuados para orientar a los pacientes y acompañamiento	0	0	0	80	228
<b>Total</b>			<b>53</b>	<b>11</b>	<b>27</b>	<b>76</b>	<b>141</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano

La tabla 20 presenta valores absolutos obtenidos de la aplicación del cuestionario de servqual.



**Gráfico 21-4. Elementos tangibles**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano

## ANÁLISIS

Se evidencia que en el parámetro elementos tangibles, los usuarios tienen un alto grado de satisfacción en cuanto a atención del adulto mayor que tiene una apariencia pulcra, la misión, visión de la institución son visualmente atractivos, el centro cuenta con instalaciones adecuadas tanto en ventilación e iluminación, y la señalización del centro de adulto mayor no son adecuadas para orientar a los pacientes y acompañamiento, alcanzando el máximo grado de satisfacción. Mientras que si existe falencia en cuanto al material de información dentro de la institución son visualmente atractivos y las adecuaciones de área intergeneracional en atención del adulto mayor están pintadas con colores acorde al área de atención causando un nivel bajo que lo consideran como ineficiente.

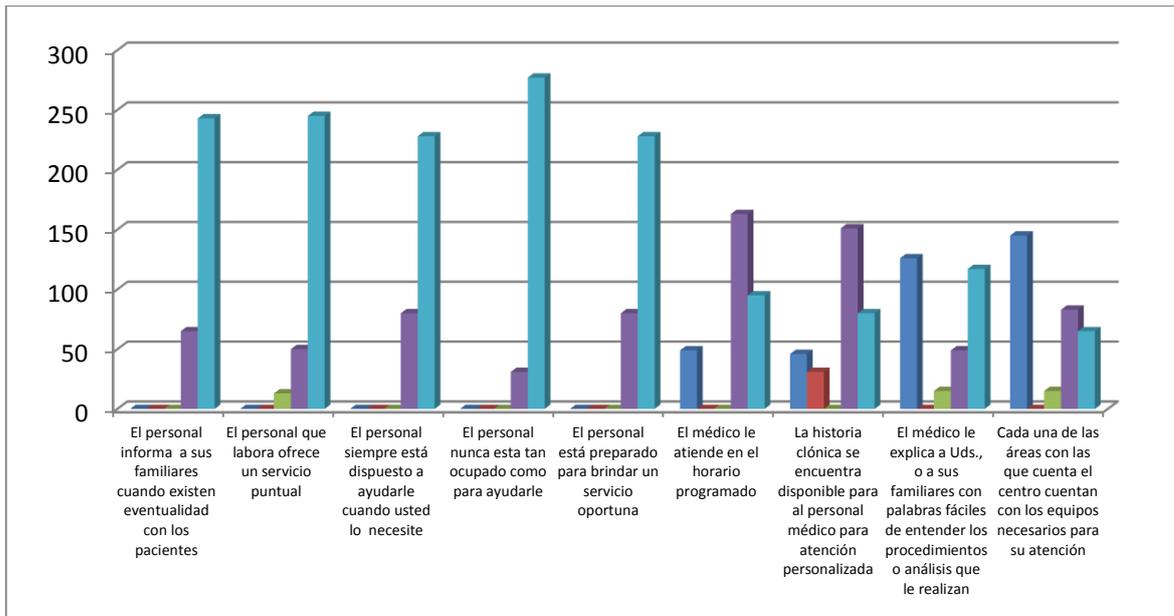
## Capacidad de respuesta

Tabla N° 20.4. Capacidad de respuesta

ITEMS	DIMENCION	PREGUNTA	GRADO DE SATISFACCIÓN				
			1	2	3	4	5
CR1	CAPACIDAD DE RESPUESTA	El personal informa a sus familiares cuando existen eventualidad con los pacientes	0	0	0	65	243
CR2		El personal que labora ofrece un servicio puntual	0	0	13	50	245
CR3		El personal siempre está dispuesto a ayudarle cuando usted lo necesite	0	0	0	80	228
CR4		El personal nunca esta tan ocupado como para ayudarle	0	0	0	31	277
CR5		El personal está preparado para brindar un servicio oportuna	0	0	0	80	228
CR6		El médico le atiende en el horario programado	49	0	0	163	95
CR8		La historia clónica se encuentra disponible para al personal médico para atención personalizada	46	31	0	151	80
CR9		El médico le explica a Uds., o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizan	126	0	15	49	117
CR10		Cada una de las áreas con las que cuenta el centro cuentan con los equipos necesarios para su atención	145	0	15	83	65
			<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>85</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

La tabla 21 presenta valores absolutos obtenidos de la aplicación del cuestionario de servqual.



**Gráfico 22-4. Capacidad de respuesta**

**Fuente:** Centro Geriátrico San Marcos

**Elaborador por:** Eduardo Moyano

## ANÁLISIS

Se evidencia que en el parámetro Capacidad de Respuesta, los usuarios tienen un alto grado de satisfacción en cuanto al “personal informa a sus familiares cuando existen eventualidad con los pacientes”, el personal que labora ofrece un servicio puntual, el personal siempre está dispuesto a ayudarle cuando usted lo necesite, el personal nunca está tan ocupado como para ayudarle, el personal está preparado para brindar un servicio oportuno, alcanzando el máximo grado de satisfacción. Mientras que existe deficiencia en cuanto al médico en el momento de explicar a los usuarios o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizan. Cada una de las áreas con las que cuenta el centro cuentan con los equipos necesarios para su atención, causando un nivel bajo que lo consideran como ineficiente.

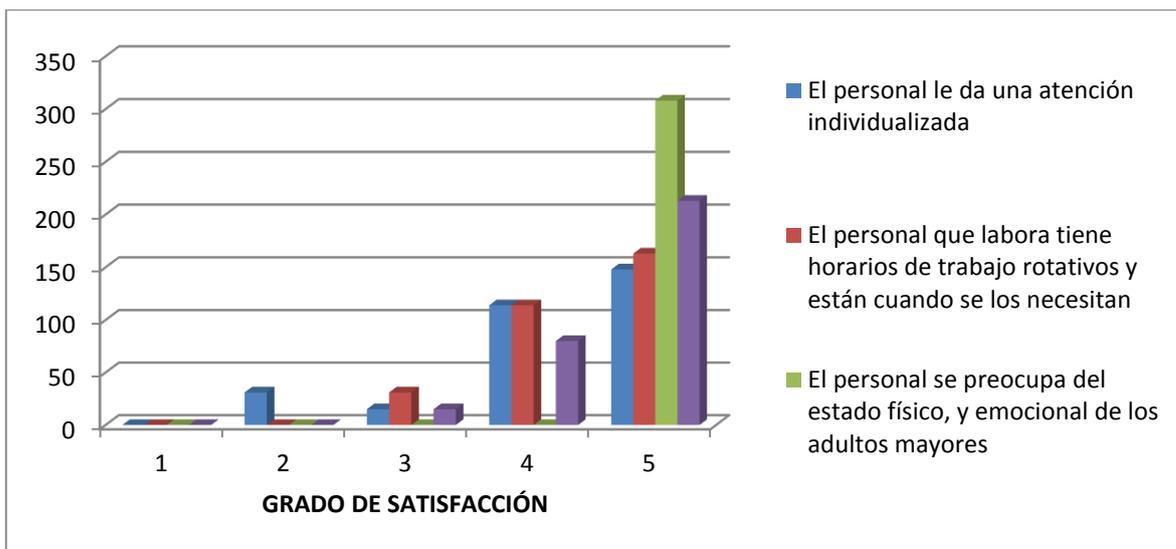
## Empatía

Tabla N° 21.4. Empatía

ITEMS	DIMENCION	PREGUNTA	GRADO DE SATISFACCIÓN				
			1	2	3	4	5
EM1	EMPATIA	El personal le da una atención individualizada	0	31	15	114	148
EM2		El personal que labora tiene horarios de trabajo rotativos y están cuando se los necesitan	0	0	31	114	163
EM3		El personal se preocupa del estado físico, y emocional de los adultos mayores	0	0	0	0	308
EM4		El personal se preocupa del adulto mayor realizando actividades de inserción e interacción social	0	0	15	80	213
<b>Total</b>			<b>0</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>77</b>	<b>208</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

La tabla 22 presenta valores absolutos obtenidos de la aplicación del cuestionario de servqual.



**Gráfico 23-4. Empatía**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

## ANÁLISIS

Se evidencia que en el parámetro Empatía, los usuarios tienen un alto grado de satisfacción en cuanto al personal que se preocupa del estado físico, y emocional de los adultos mayores y se preocupa del adulto mayor realizando actividades de inserción e interacción social, pero en nivel medio en satisfacción debido a que el personal que labora tiene horarios de trabajo rotativos y están cuando se los necesitan.

### 4.3. Modelo de Encuesta Servqual (realidad)

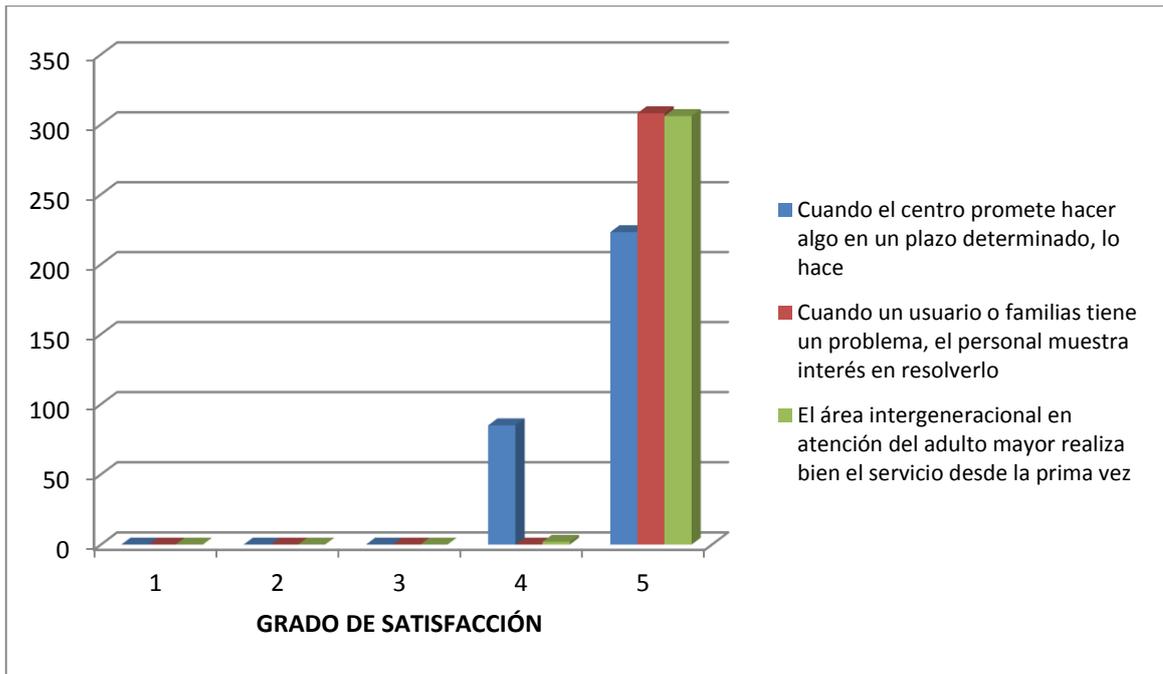
#### Confiabilidad

**Tabla N° 22.4. Confiabilidad**

ITEM S	DIMENSIONES	PREGUNTA	GRADO DE SATISFACCIÓN				
			1	2	3	4	5
C1	CONFIABILIDAD	Cuando el centro promete hacer algo en un plazo determinado, lo hace	0	0	0	85	223
C2		Cuando un usuario o familias tiene un problema, el personal muestra interés en resolverlo	0	0	0	0	308
C3		El área intergeneracional en atención del adulto mayor realiza bien el servicio desde la prima vez	0	0	0	2	306
<b>TOTAL</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>279</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

La tabla 23 presenta valores absolutos obtenidos de la aplicación del cuestionario de servqual.



#### Gráfico 24-4. Seguridad

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: **Eduardo Moyano**

Se evidencia que el parámetro confiabilidad a cambiado, pues a pesar del cambio no existe una satisfacción total, debido a que el centro geriátrico realiza actividades que son programadas y que por circunstancia no son llevadas a cabo, esto ha permitido que exista una satisfacción casi total.

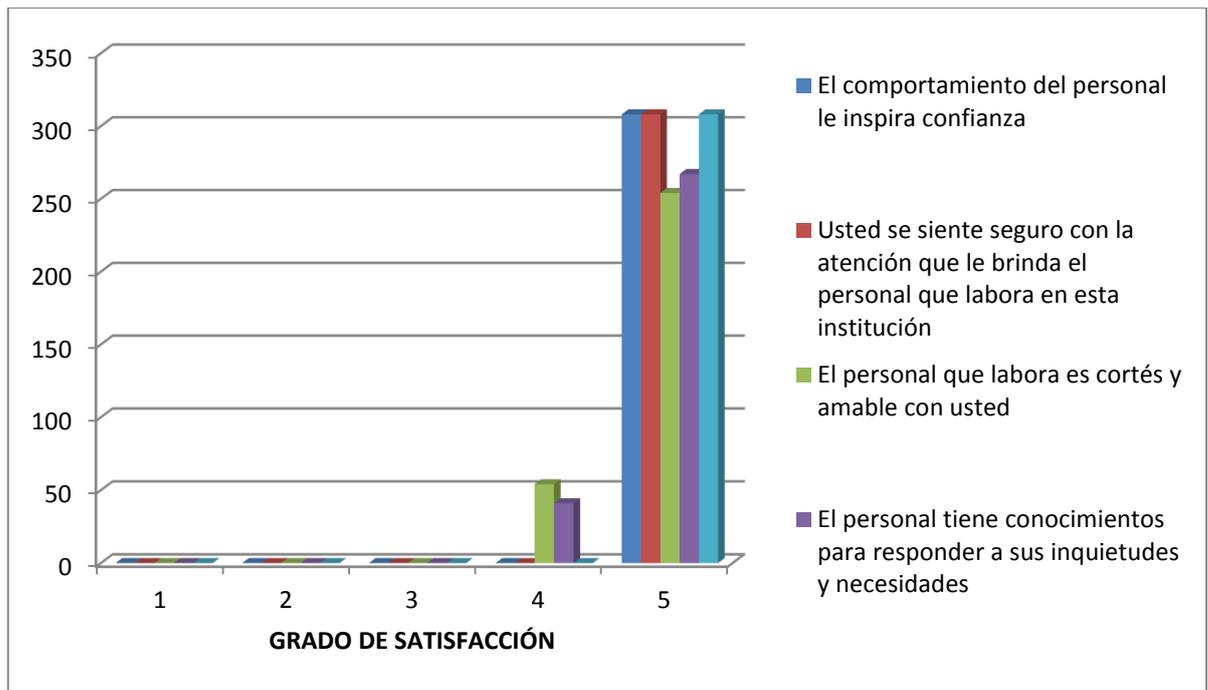
## SEGURIDAD

Tabla N° 23.4. Seguridad

ITEMS	DIMENCIÓN	PREGUNTA	GRADO DE SATISFACCIÓN				
			1	2	3	4	5
S1	SEGURIDAD	El comportamiento del personal le inspira confianza	0	0	0	0	308
S2		Usted se siente seguro con la atención que le brinda el personal que labora en esta institución	0	0	0	0	308
S3		El personal que labora es cortés y amable con usted	0	0	0	54	254
S4		El personal tiene conocimientos para responder a sus inquietudes y necesidades	0	0	0	41	267
S5		Los usuarios se sienten seguros con la atención prestada y los servicios que presta el área	0	0	0	0	308
<b>TOTAL</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>289</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

La tabla 24 presenta valores absolutos obtenidos de la aplicación del cuestionario de servqual.



**Gráfico 25-4. Seguridad**  
 Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
 Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis**

Se evidencia que la realidad en el ámbito de seguridad exista un nivel de satisfacción es alto, en cuanto a comportamiento de las persona le inspira confianza, se sienten seguro de la atención que le brinda el personal, y los usuarios se sienten seguros con la atención prestada, mientras que nivel de satisfacción tiene un nivel de 4 en el personal es cortes y amable y si el personal tiene los suficientes conocimiento para resolver sus inquietudes.

## ELEMENTOS TANGIBLES

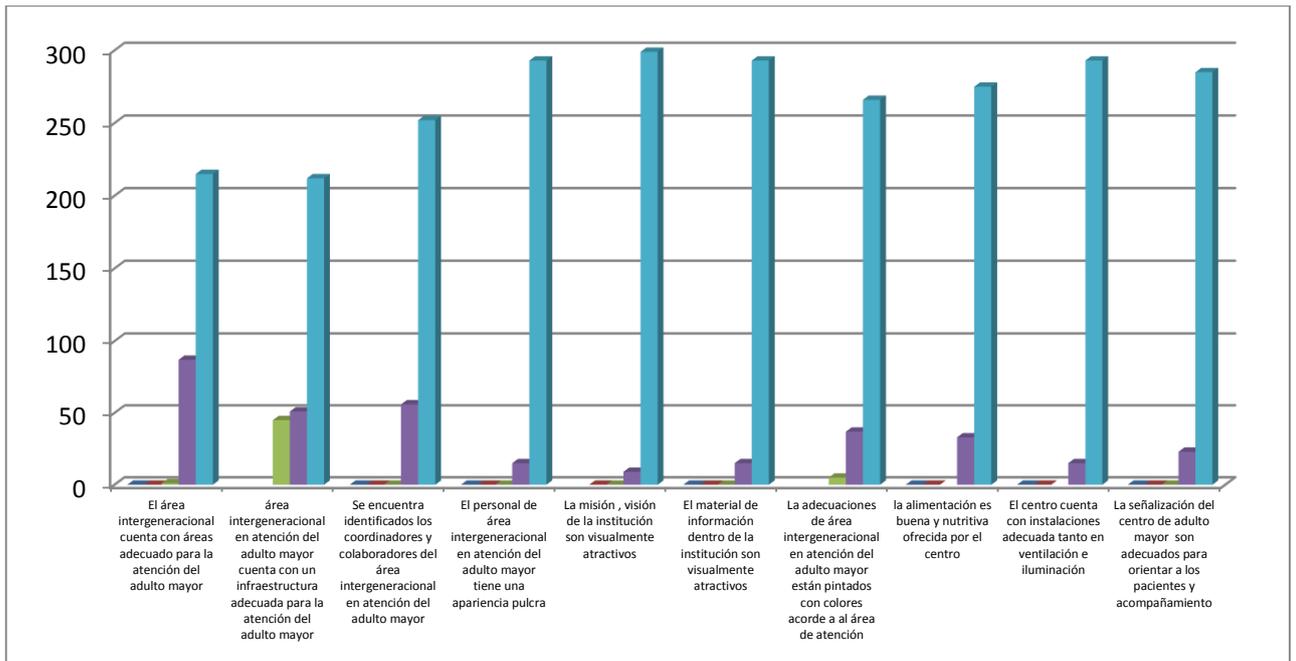
Tabla N° 24.4. Elementos tangibles

ITEMS	DIMENSIÓN	PREGUNTA	GRADO DE SATISFACCIÓN				
			1	2	3	4	5
ET1	ELEMENTOS TANGIBLES	El área intergeneracional cuenta con áreas adecuado para la atención del adulto mayor	0	0	1	87	215
ET3		área intergeneracional en atención del adulto mayor cuenta con un infraestructura adecuada para la atención del adulto mayor	0	0	45	51	212
ET4		Se encuentra identificados los coordinadores y colaboradores del área intergeneracional en atención del adulto mayor	0	0	0	56	252
ET5		El personal de área intergeneracional en atención del adulto mayor tiene una apariencia pulcra	0	0	0	15	293
ET6		La misión , visión de la institución son visualmente atractivos	0	0	0	9	299
ET7		El material de información dentro de la institución son visualmente atractivos	0	0	0	15	293
ET8		La adecuaciones de área intergeneracional en atención del adulto mayor están pintados con colores acorde a al área de atención	0	0	5	37	266
ET9		la alimentación es buena y nutritiva ofrecida por el centro	0	0	0	33	275
ET10		El centro cuenta con instalaciones adecuada tanto en ventilación e iluminación	0	0	0	15	293
ET11		La señalización del centro de adulto mayor son adecuados para orientar a los pacientes y acompañamiento	0	0	0	23	285
<b>Total</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>87</b>	<b>215</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano

La tabla 25 presenta valores absolutos obtenidos de la aplicación del cuestionario de servqual.



**Gráfico 26-4. Elementos tangibles**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano

### Análisis

Se evidencia que desde una perspectiva real y en el ámbito de elementos tangibles, que el grado de satisfacción es alto, en área adecuado para la atención del adulto mayor, la misión, visión son visualmente atractivos; el material de información son visualmente atractivos, las áreas están pintadas con colores acorde a al área de atención, la alimentación es buena y nutritiva, el centro cuenta con ventilación e iluminación, mientras que la señalización del centro son adecuados para orientar a los pacientes y acompañamiento, tiene un nivel 4 siendo que este se debe considerar que el nivel tenga una satisfacción total.

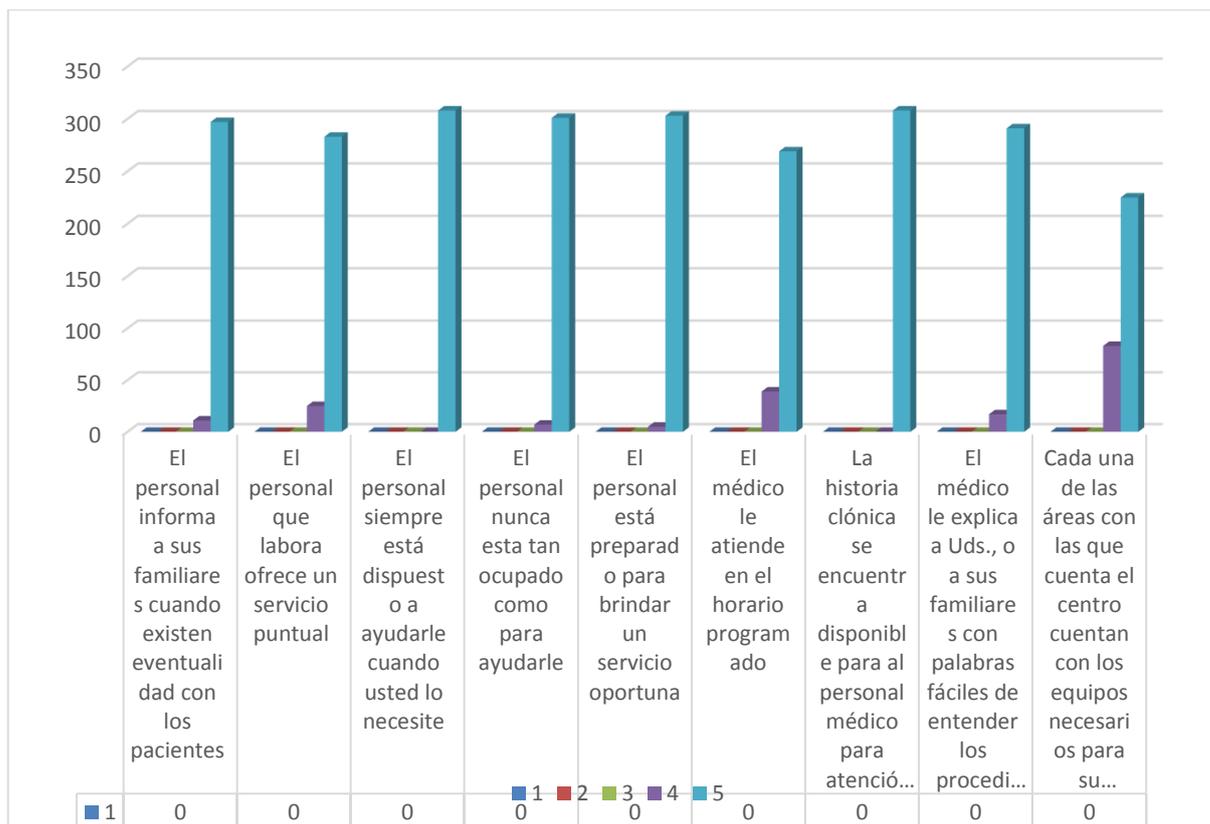
## CAPACIDAD DE RESPUESTA

Tabla N° 25.4. Capacidad de respuesta

ITEMS	DIMENCIÓN	PREGUNTA	VALORACIÓN O CALIFICACIÓN				
			1	2	3	4	5
CR1	CAPACIDAD DE RESPUESTA	El personal informa a sus familiares cuando existen eventualidad con los pacientes	0	0	0	11	297
CR2		El personal que labora ofrece un servicio puntual	0	0	0	25	283
CR3		El personal siempre está dispuesto a ayudarle cuando usted lo necesite	0	0	0	0	308
CR4		El personal nunca esta tan ocupado como para ayudarle	0	0	0	7	301
CR5		El personal está preparado para brindar un servicio oportuna	0	0	0	5	303
CR6		El médico le atiende en el horario programado	0	0	0	39	269
CR8		La historia clónica se encuentra disponible para al personal médico para atención personalizada	0	0	0	0	308
CR9		El médico le explica a Uds., o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizan	0	0	0	17	291
CR10		Cada una de las áreas con las que cuenta el centro cuentan con los equipos necesarios para su atención	0	0	0	83	225
<b>TOTAL</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>287</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

La tabla 25.4 presenta valores absolutos obtenidos de la aplicación del cuestionario de servqual.



**Gráfico 27-4. Capacidad de respuesta**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

### Análisis

Se evidencia que desde una perspectiva real que la capacidad de respuesta tiene un nivel de satisfacción alta, pero sin descartar que aún existe falencias en el personal que labora no siempre ofrece un servicio puntual, el médico le atiende en el horario programado, cada una de las áreas con las que cuenta el centro cuentan con los equipos necesarios para su atención lo que posición a la satisfacción en el nivel 4 en estas áreas.

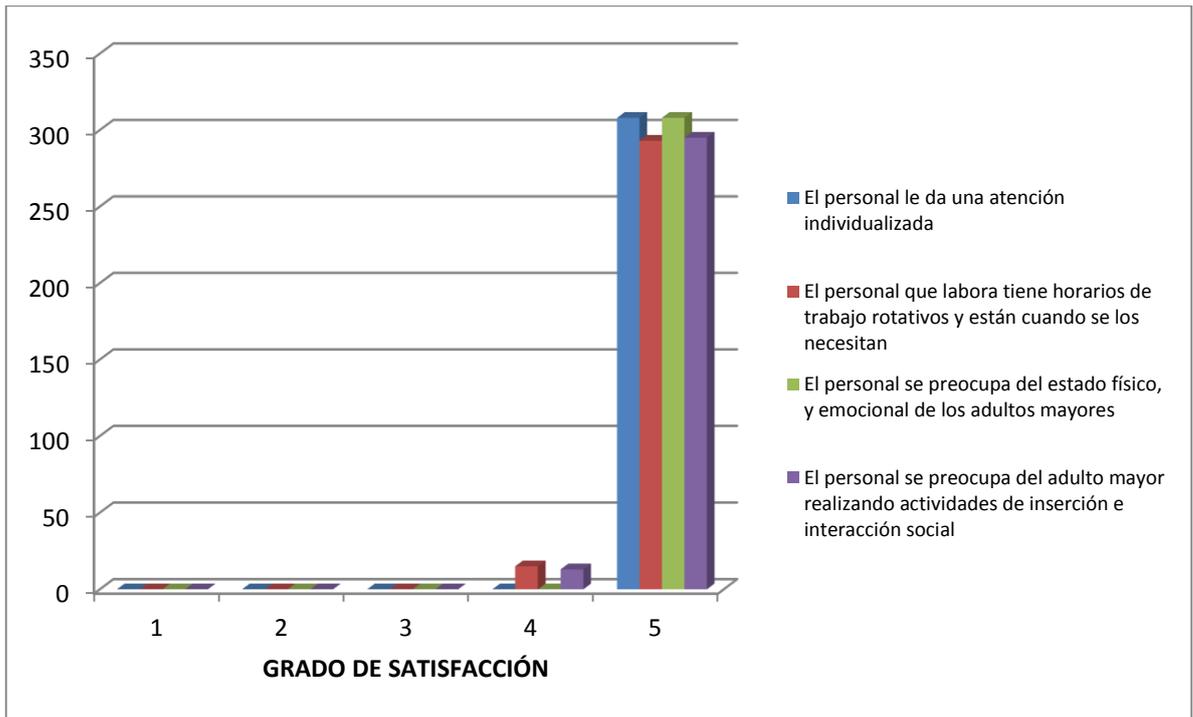
## EMPATÍA

**Tabla N° 26.4. 1Empatía**

ITEMS	DIMENCIÓN	PREGUNTA	GRADO DE SATISFACCIÓN				
			1	2	3	4	5
EM1	EMPATIA	El personal le da una atención individualizada	0	0	0	0	308
EM2		El personal que labora tiene horarios de trabajo rotativos y están cuando se los necesitan	0	0	0	15	293
EM3		El personal se preocupa del estado físico, y emocional de los adultos mayores	0	0	0	0	308
EM4		El personal se preocupa del adulto mayor realizando actividades de inserción e interacción social	0	0	0	13	295
<b>TOTAL</b>			0	0	0	7	301

**Fuente:** Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

La tabla 27 presenta valores absolutos obtenidos de la aplicación del cuestionario de servqual.



**Gráfico 28-4. Empatía**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

### Análisis

Desde una perspectiva real el ámbito de empatía tiene un nivel de satisfacción alto con calificación 5m aunque existe cosas que hay que modificar como tratar que los pacientes que fueron atendidos sea atendidos en esos horarios y otra cosa que hay que considerar cambiar es la inserción del adulto mayor en actividades sociales, donde él sea el centro de atención.

#### 4.4. Análisis de brechas

Determinación del promedio: expectativa – ANTES

Tabla N° 27.4. Determinación del promedio: expectativa

ÍTEMS	DIMENSIONES	PROMEDIO					PROMEDIO
C1	CONFIANZA	0,00	0,10	0,83	2,08	0,76	3,77
C2		0,00	0,00	0,00	0,00	5,00	5,00
C3		0,00	0,00	0,00	0,64	4,20	4,84
S1	SEGURIDAD	0,00	0,00	0,00	0,00	5,00	5,00
S2		0,00	0,00	0,00	0,00	5,00	5,00
S3		0,00	0,00	1,80	1,60	0,00	3,40
S4		0,00	0,00	0,00	1,47	3,17	4,63
S5		0,00	0,00	0,00	0,00	5,00	5,00
ET1	ELEMENTOS TANGIBLES	0,00	0,00	0,93	1,92	1,06	3,90
ET3		0,00	0,20	0,93	1,92	0,55	3,60
ET4		0,08	0,14	0,15	1,88	1,66	3,91
ET5		0,00	0,00	0,00	0,19	4,76	4,95
ET6		0,05	0,00	0,00	1,01	3,49	4,55
ET7		0,73	0,10	0,15	0,00	0,84	1,82
ET8		0,85	0,20	0,00	0,19	0,00	1,25
ET9		0,00	0,10	0,30	1,68	2,16	4,23
ET10		0,00	0,00	0,15	1,04	3,46	4,64
ET11		0,00	0,00	0,00	1,04	3,70	4,74
CR1		CAPACIDAD DE RESPUESTA	0,00	0,00	0,00	0,84	3,94
CR2	0,00		0,00	0,13	0,65	3,98	4,75
CR3	0,00		0,00	0,00	1,04	3,70	4,74
CR4	0,00		0,00	0,00	0,40	4,50	4,90
CR5	0,00		0,00	0,00	1,04	3,70	4,74
CR6	0,16		0,00	0,00	2,13	1,54	3,83
CR8	0,15		0,20	0,00	1,96	1,30	3,61
CR9	0,41		0,00	0,15	0,64	1,90	3,09
CR10	0,47		0,00	0,15	1,08	1,06	2,75
EM1	EMPATÍA		0,00	0,20	0,15	1,48	2,40
EM2		0,00	0,00	0,30	1,48	2,65	4,43
EM3		0,00	0,00	0,00	0,00	5,00	5,00
EM4		0,00	0,00	0,15	1,04	3,46	4,64

Fuente: Tabla 18 - 22

Elaborador por: Eduardo Moyano

Determinación de promedio: percepciones – realidad – DESPUÉS

**Tabla N° 28.4.** Determinación del promedio: Percepciones

ÍTEMS	DIMENSIONES	PROMEDIO					PROMEDIO
C1	CONFIANZA	0,00	0,00	0,00	1,10	3,62	4,72
C2		0,00	0,00	0,00	0,00	5,00	5,00
C3		0,00	0,00	0,00	0,03	4,97	4,99
S1	SEGURIDAD	0,00	0,00	0,00	0,00	5,00	5,00
S2		0,00	0,00	0,00	0,00	5,00	5,00
S3		0,00	0,00	0,00	0,70	4,12	4,82
S4		0,00	0,00	0,00	0,53	4,33	4,87
S5		0,00	0,00	0,00	0,00	5,00	5,00
ET1	ELEMENTOS TANGIBLES	0,00	0,00	0,01	1,13	3,49	4,63
ET3		0,00	0,00	0,44	0,66	3,44	4,54
ET4		0,00	0,00	0,00	0,73	4,09	4,82
ET5		0,00	0,00	0,00	0,19	4,76	4,95
ET6		0,00	0,00	0,00	0,12	4,85	4,97
ET7		0,00	0,00	0,00	0,19	4,76	4,95
ET8		0,00	0,00	0,05	0,48	4,32	4,85
ET9		0,00	0,00	0,00	0,43	4,46	4,89
ET10		0,00	0,00	0,00	0,19	4,76	4,95
ET11		0,00	0,00	0,00	0,30	4,63	4,93
CR1		CAPACIDAD DE RESPUESTA	0,00	0,00	0,00	0,14	4,82
CR2	0,00		0,00	0,00	0,32	4,59	4,92
CR3	0,00		0,00	0,00	0,00	5,00	5,00
CR4	0,00		0,00	0,00	0,09	4,89	4,98
CR5	0,00		0,00	0,00	0,06	4,92	4,98
CR6	0,00		0,00	0,00	0,51	4,37	4,87
CR8	0,00		0,00	0,00	0,00	5,00	5,00
CR9	0,00		0,00	0,00	0,22	4,72	4,94
CR10	0,00		0,00	0,00	1,08	3,65	4,73
EM1	EMPATÍA		0,00	0,00	0,00	0,00	5,00
EM2		0,00	0,00	0,00	0,19	4,76	4,95
EM3		0,00	0,00	0,00	0,00	5,00	5,00
EM4		0,00	0,00	0,00	0,17	4,79	4,96

Fuente: Tabla 23 - 27

Elaborador por: Eduardo Moyano

**Brecha N°5: Diferencia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio**

**Confiabilidad**

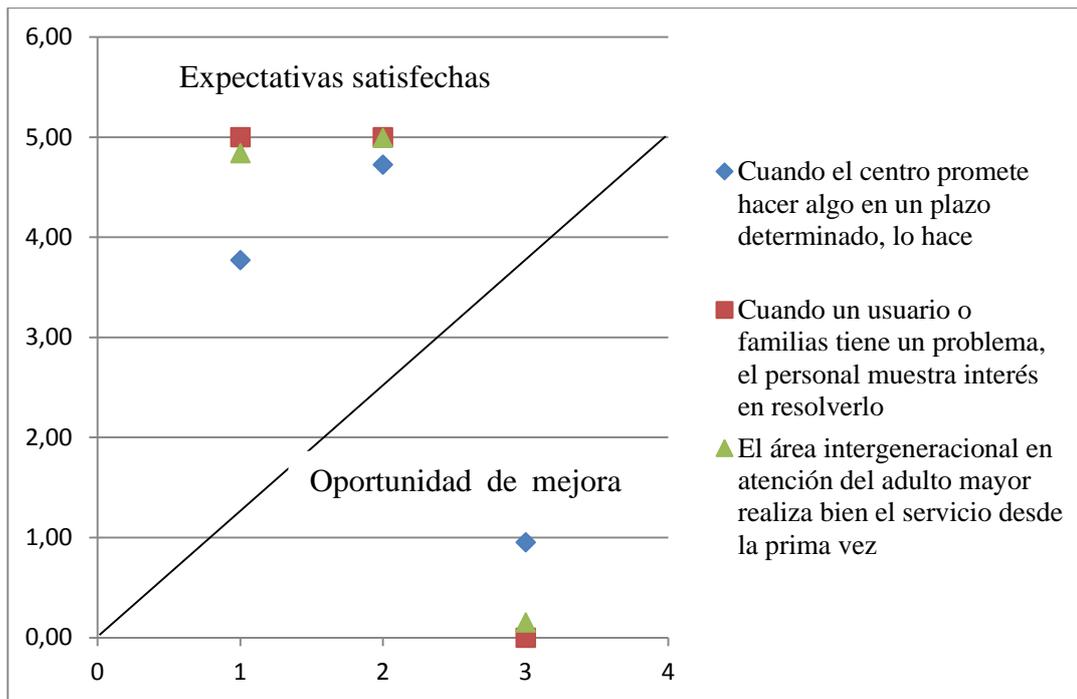
**Tabla N° 29.4. Parámetro Confiabilidad brecha N°5**

ÍTEMS	DIMENSIONES	PREGUNTA	EXPECTATIVA	PERCEPCIONES	BRECHA
C1	CONFIABILIDAD	Cuando el centro promete hacer algo en un plazo determinado, lo hace	3,77	4,72	0,95
C2		Cuando un usuario o familias tiene un problema, el personal muestra interés en resolverlo	5,00	5,00	0,00
C3		El área intergeneracional en atención del adulto mayor realiza bien el servicio desde la prima vez	4,81	4,99	0,15

Fuente: Tabla 28-29

Elaborador por: Eduardo Moyano

La tabla 30 presenta los promedios obtenidos de la aplicación del cuestionario de servqual. Para la obtención de las brechas es la diferencia entre las expectativas y las percepciones.



**Gráfico 29-4.** Parámetro Confiabilidad brecha N°5

Fuente: Tabla 30

Elaborador por: Eduardo Moyano

### Análisis

Al aplicar el método servqual, se analizaron y las percepciones fueron más altas que las expectativas, evidenciándose que el cliente se siente satisfecho en cuanto al servicio recibido, cumple con los requisitos de una calidad eficiente, pero cabe recalcar que en este último todavía hay que mejorar debido a que aún existe deficiencia en el servicio ya que el centro promete hacer algo en un plazo determinado y no lo hace.

### Seguridad

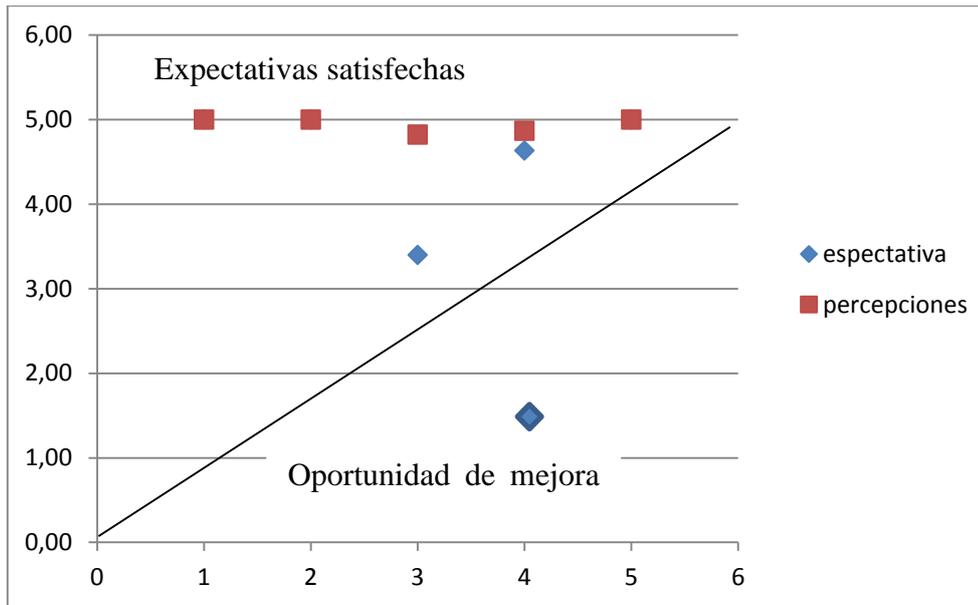
Tabla N° 30.4. Parámetro Seguridad brecha N°5

ÍTEMS	DIMENSIÓN	PREGUNTAS	EXPECTATIVA	PERCEPCIONES	BRECHA
S1	<b>SEGURIDAD</b>	El comportamiento del personal le inspira confianza	5,00	5,00	0
S2		Usted se siente seguro con la atención que le brinda el personal que labora en esta institución	5,00	5,00	0
S3		El personal que labora es cortés y amable con usted	3,40	4,82	1,43
S4		El personal tiene conocimientos para responder a sus inquietudes y necesidades	4,63	4,87	0,23
S5		Los usuarios se siente seguros con la atención prestada y los servicios que presta el área	5,00	5,00	0

Fuente: Tabla 28-29

Elaborador por: Eduardo Moyano

La tabla 31 presenta los promedios obtenidos de la aplicación del cuestionario de servqual. Para la obtención de las brechas es la diferencia entre las expectativas y las percepciones.



**Gráfico 30-4. Parámetro Seguridad brecha N°5**

Fuente: Tabla 31

Elaborador por: Eduardo Moyano

Analizando se evidencia que existe un impacto alto en tres parámetros y tan solo en dos parámetros se evidencia que se debe mejorar, es decir que tiene un impacto negativo y cumple con los requisitos para determinarla como una calidad deficiente en cuanto al personal que labora es cortés y amable.

**Elementos tangibles**

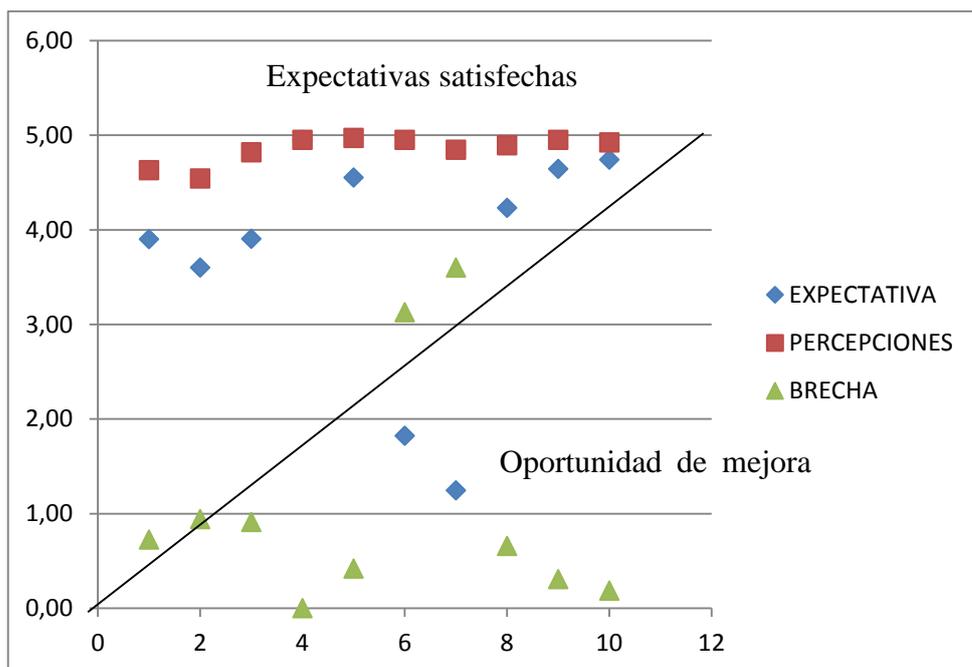
**Tabla N° 31.4. Parámetro Elemento tangible brecha N°5**

ÍTEMS	DIMENSIÓN	PREGUNTAS	EXPECTATIVA	PERCEPCIONES	BRECHA
ET1	elementos tangibles	El área intergeneracional cuenta con áreas adecuado para la atención del adulto mayor	3,90	4,63	0,73
ET3		área intergeneracional en atención del adulto mayor cuenta con un infraestructura adecuada para la atención del adulto mayor	3,60	4,54	0,94
ET4		Se encuentra identificados los coordinadores y colaboradores del área intergeneracional en atención del adulto mayor	3,91	4,82	0,91
ET5		El personal de área intergeneracional en atención del adulto mayor tiene una apariencia pulcra	4,95	4,95	0,00
ET6		La misión , visión de la institución son visualmente atractivos	4,55	4,97	0,42
ET7		El material de información dentro de la institución son visualmente atractivos	1,82	4,95	3,13
ET8		La adecuaciones de área intergeneracional en atención del adulto mayor están pintados con colores acorde a al área de atención	1,25	4,85	3,60
ET9		la alimentación es buena y nutritiva ofrecida por el centro	4,23	4,89	0,66
ET10		El centro cuenta con instalaciones adecuada tanto en ventilación e iluminación	4,64	4,95	0,31
ET11		La señalización del centro de adulto mayor son adecuados para orientar a los pacientes y acompañamiento	4,74	4,93	0,19

Fuente: Tabla 28-29

Elaborador por: Eduardo Moyano

La tabla 32 presentan los promedios obtenidos de la aplicación del cuestionario de servqual, para la obtención de las brechas es la diferencia entre las expectativas y las percepciones.



**Gráfico 31-4. Parámetro Elemento tangible brecha N°5**

Fuente: Tabla 32

Elaborador por: Eduardo Moyano

## ANÁLISIS

Se evidencia que existen picos de insatisfacción respecto al material de información dentro de la institución, no son visualmente atractivos y las adecuaciones de área intergeneracional en atención del adulto mayor, no están pintados con colores acorde al área de atención, lo que ha provocado un impacto negativo; En los otros ítems analizados son negativo y la insatisfacción persiste no es preocupante como los picos de mayor incidencia. Pues todos estos picos son oportunidades a mejorar.

Capacidad de respuesta

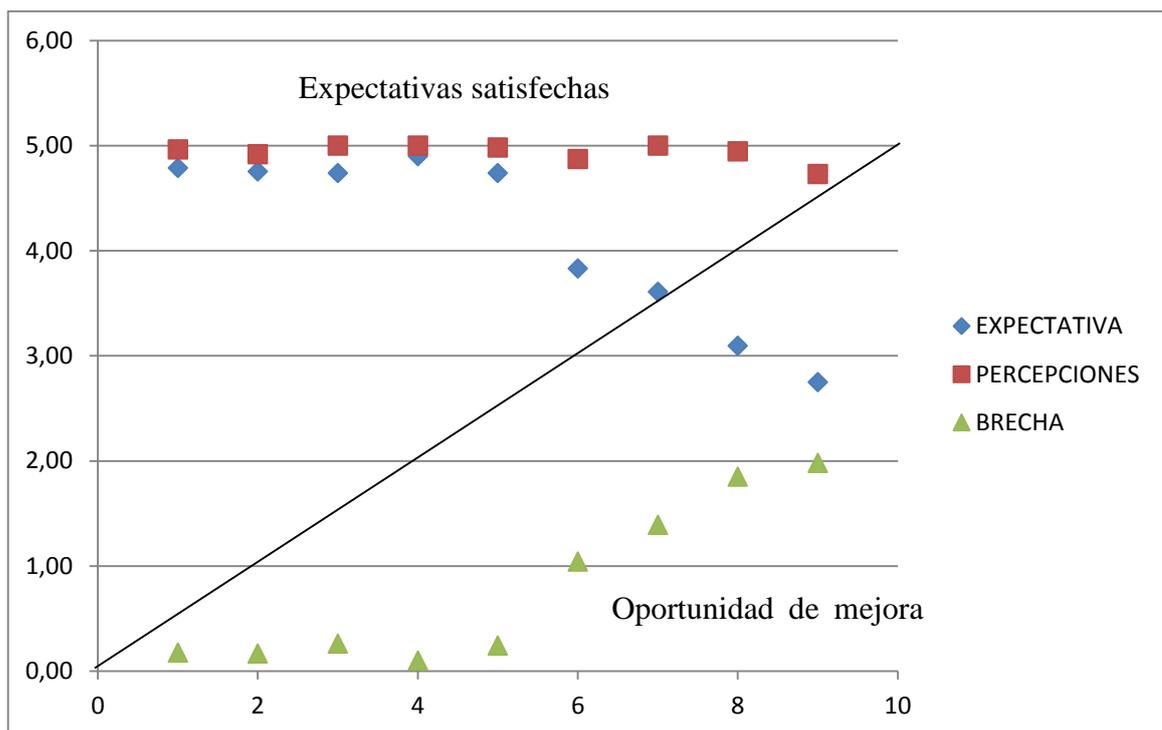
**Tabla N° 32.4. Parámetro Capacidad de respuesta brecha N°5**

ÍTEMS	DIMENSIÓN	PREGUNTAS	EXPECTATIVA	PERCEPCIONES	BRECHA
CR1	CAPACIDAD DE RESPUESTA	El personal informa a sus familiares cuando existen eventualidad con los pacientes	4,79	4,96	0,18
CR2		El personal que labora ofrece un servicio puntual	4,75	4,92	0,17
CR3		El personal siempre está dispuesto a ayudarle cuando usted lo necesite	4,74	5,00	0,26
CR4		El personal nunca esta tan ocupado como para ayudarle	4,90	5,00	0,10
CR5		El personal está preparado para brindar un servicio oportuna	4,47	4,98	0,24
CR6		El médico le atiende en el horario programado	3,83	4,87	1,04
CR7		La historia clónica se encuentra disponible para al personal médico para atención personalizada	3,61	5,00	1,39
CR8		El médico le explica a Uds., o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizan	3,09	4,94	1,85
CR9		Cada una de las áreas con las que cuenta el centro cuentan con los equipos necesarios para su atención	2,75	4,73	1,98

Fuente: Tabla 28-29

Elaborador por: Eduardo Moyano

La tabla 33 presenta los promedios obtenidos de la aplicación del cuestionario de servqual, para la obtención de las brechas es la diferencia entre las expectativas y las percepciones.



**Gráfico 32-4. Parámetro Capacidad de respuesta brecha N°5**

Fuente: Tabla 33

Elaborador por: Eduardo Moyano

## ANÁLISIS

Se evidencia grandes picos de insatisfacciones a pesar que en primera instancia se lo cataloga como un servicio bueno, existen falencia en cuanto al servicio por prestar: El médico no atiende en el horario programado, la historia clínica se encuentra disponible para al personal médico pero son pasadas al consultorio con mucho tiempo de demora, el médico le explica al paciente o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizan; aunque son pico mínimos es la oportunidad de mejorar el servicio.

## *Empatía*

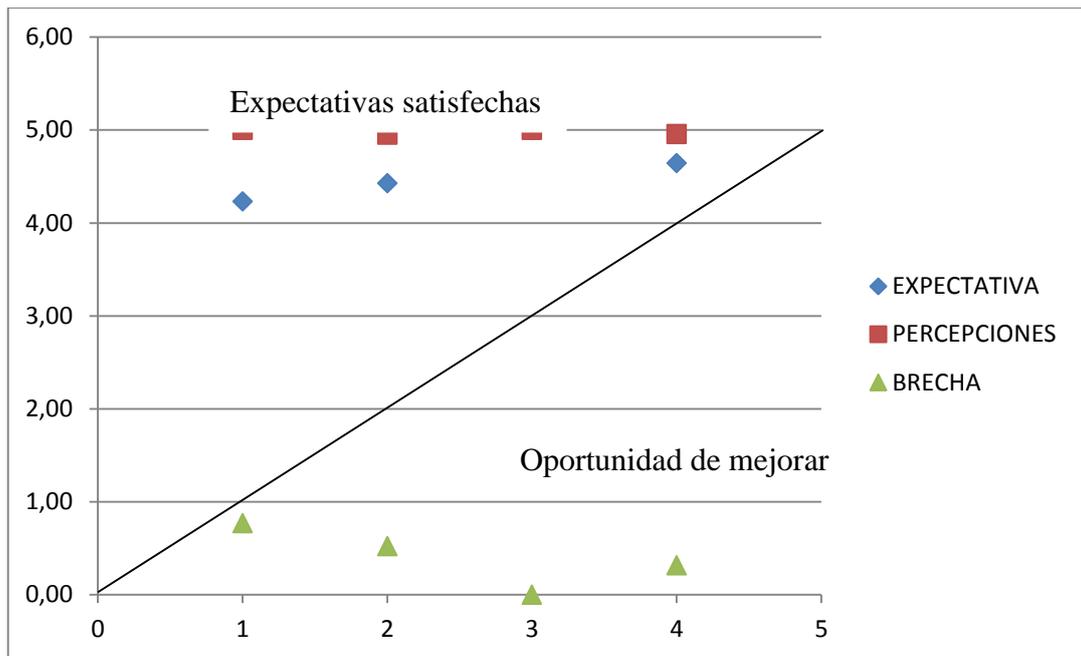
**Tabla N° 33.4. Parámetro Empatía brecha N°5**

<b>ÍTEMS</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>EXPECTATIVA</b>	<b>PERCEPCIONES</b>	<b>BRECHA</b>
EM1	EMPATIA	El personal le da una atención individualizada	4,23	5,00	0,77
EM2		El personal que labora tiene horarios de trabajo rotativos y están cuando se los necesitan	4,43	4,95	0,52
EM3		El personal se preocupa del estado físico, y emocional de los adultos mayores	5,00	5,00	0,00
EM4		El personal se preocupa del adulto mayor realizando actividades de inserción e interacción social	4,64	4,96	0,31

Fuente: Tabla 28-29

Elaborador por: Eduardo Moyano

La tabla 34 presenta los promedios obtenidos de la aplicación del cuestionario de servqual, para la obtención de las brechas es la diferencia entre las expectativas y las p



**Gráfico 33-4. Parámetro Empatía brecha N°5**

Fuente: Tabla 34

Elaborador por: Eduardo Moyano

### ANÁLISIS

Se evidencia que a pesar de que existe un nivel de insatisfacción negativo, estos picos pueden ser cambiados o neutros cuando el personal le da una atención individualizada.

#### 4.5. Análisis para modelo Servperf

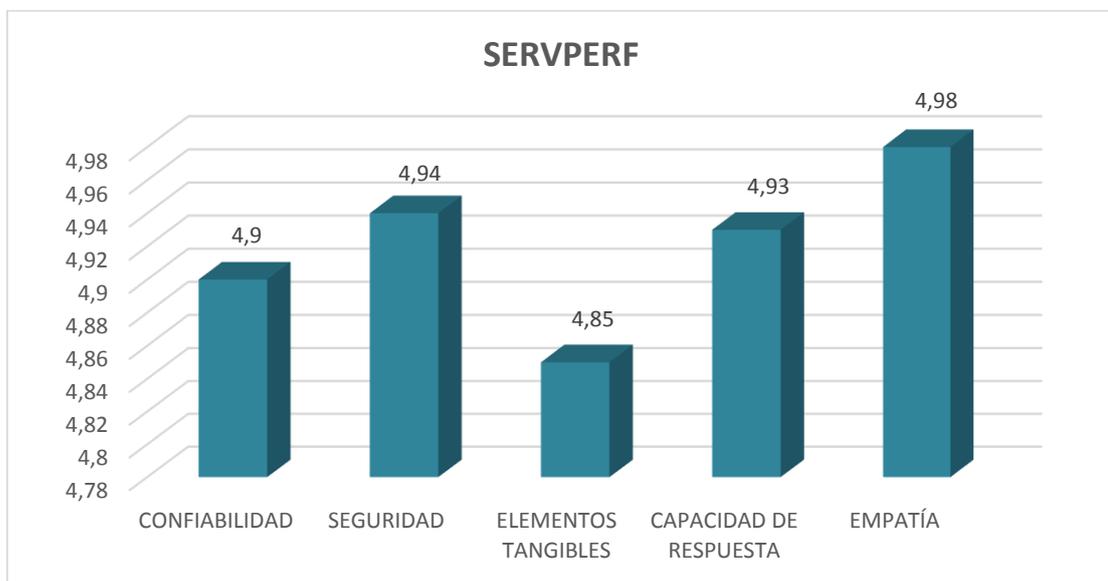
$$\text{SERVPERF} = \sum P_j$$

**Tabla N° 34.4. Análisis Servperf**

PROMEDIO	CONFIABILIDAD	SEGURIDAD	ELEMENTOS TANGIBLES	CAPACIDAD DE RESPUESTA	EMPATÍA
	4,90	4,94	4,85	4,93	4,98
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4,92</b>			<b>98%</b>	

Fuente: Tabla 28-29

Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico 34-4. Análisis Servperf**

Fuente: Tabla N° 35

Elaborador por: Eduardo Moyano

#### Análisis

Se evidencia que, para este análisis, se realizó la sumatoria de las percepciones del servicio que van en función de la medición de los clientes. Para ello se realizó la valoración global de la calidad del servicio brindado, tal como se observa en la tabla N 35, el análisis arrojó un porcentaje de 4,92 lo que existe una correlación positiva con la calidad total del mismo, lo cual es suficiente para corroborar que el parámetro de elementos tangibles es la que presenta mayor incidencia, seguido de la confiabilidad y capacidad de respuesta, donde existen falencias y consideran que el servicio que prestan no es muy agradable. Por otro parte podemos decir que el servicio como tal es satisfactorio.

#### 4.6. Aplicación de encuesta al personal del centro geriátrico para comparar los modelos

Tabla N° 35.4. GéneroSexo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mujer	11	79%
Hombre	3	21%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

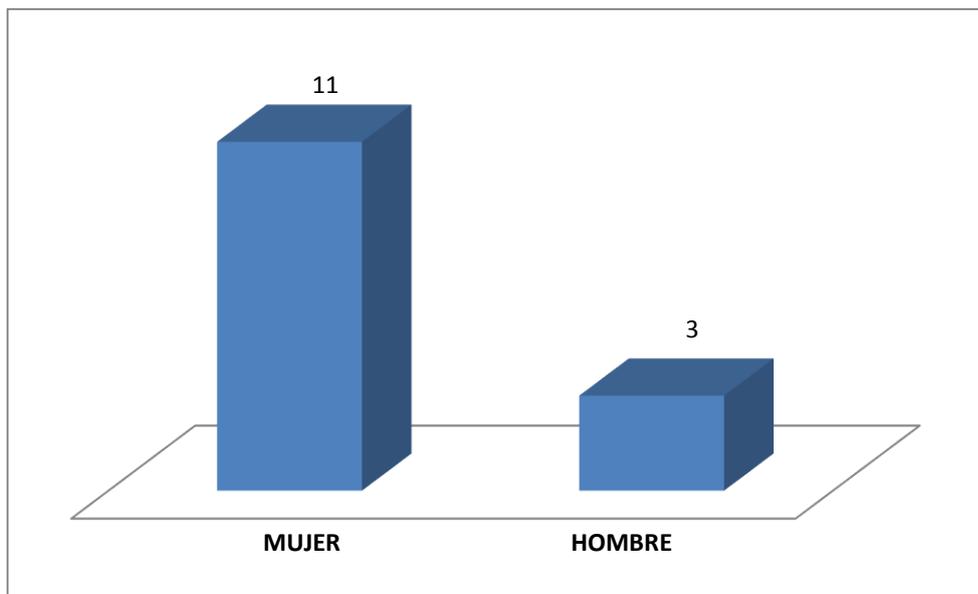


Gráfico 35-4. Género

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

#### Análisis

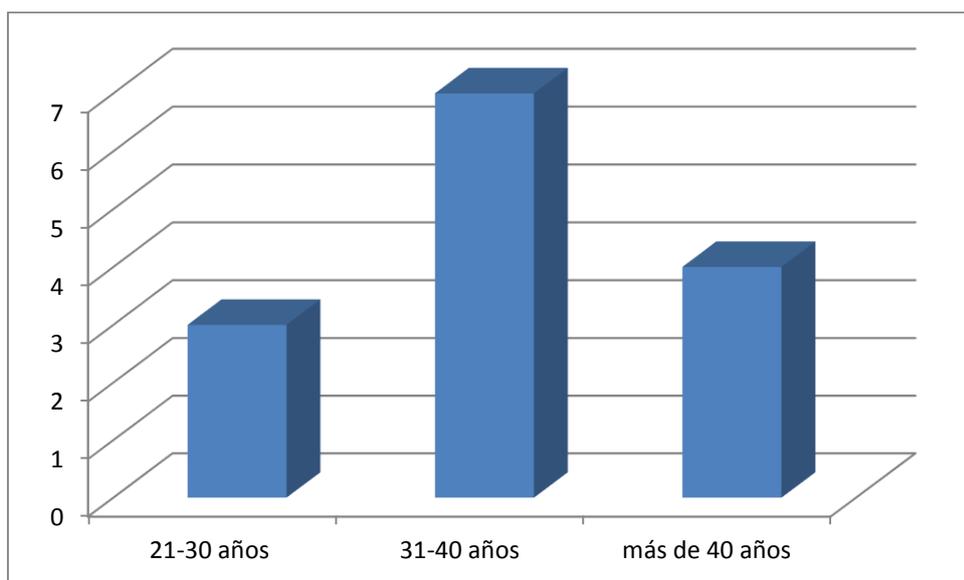
El 79% de los colaboradores son mujeres y tan solo 3 son Hombres. Por la misma actividad laborar se identifica que este campo está destinado a las mujeres para el cuidado del adulto mayor.

**Tabla N° 36.4. Edad**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
21-30 años	3	21%
31-40 años	7	50%
más de 40 años	4	29%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico 36-4. Edad**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano

### **Análisis**

El 50 % del personal oscila entre 31 a 40 años, el 21% en de edad de 21 a 30 año y tan solo el 29% más de 40 años. El personal que labora es relativamente joven, lo que podríamos acotar que tiene la suficiente fuerza y actitud para poder atender al adulto mayor.

## Área de trabajo

Tabla N° 37.4. Área de trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Talleres	4	29%
Física	2	14%
Gerontología	4	29%
Espacio alternativo	2	14%
Alimentación	2	14%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

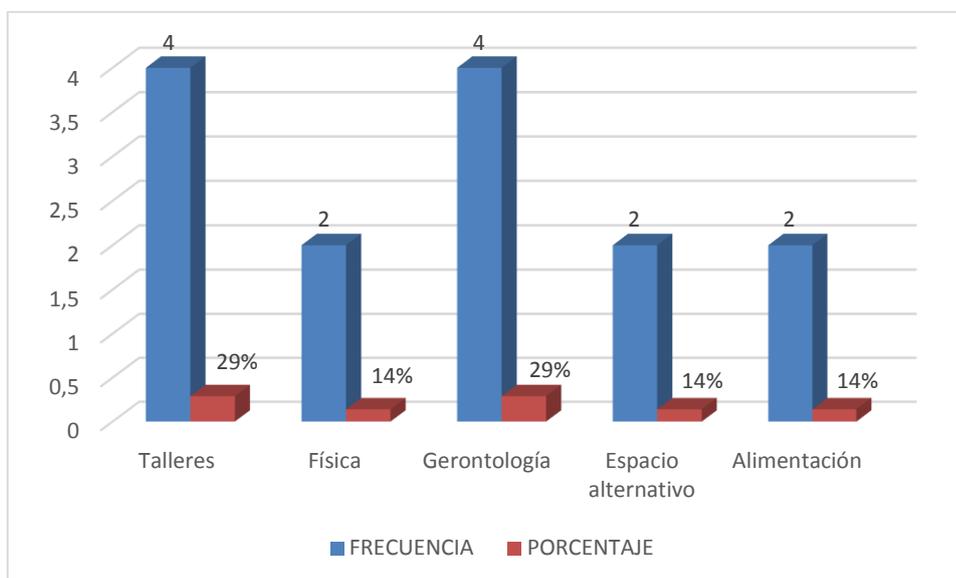


Gráfico 37-4. Área de trabajo

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

## Análisis

El 29% trabajan en talleres y en el área de Gerontología, mientras que las diferencias están en áreas como cocina, talleres, y espacios alternativos. La mayor concentración está en áreas de mayor atención, pues es en las que mayor necesidad requiere.

## Tiempo laboral

Tabla N° 38.4. Tiempo laboral

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0 a 5 años	9	64%
6 a 11	1	7%
más de 12 años	4	29%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

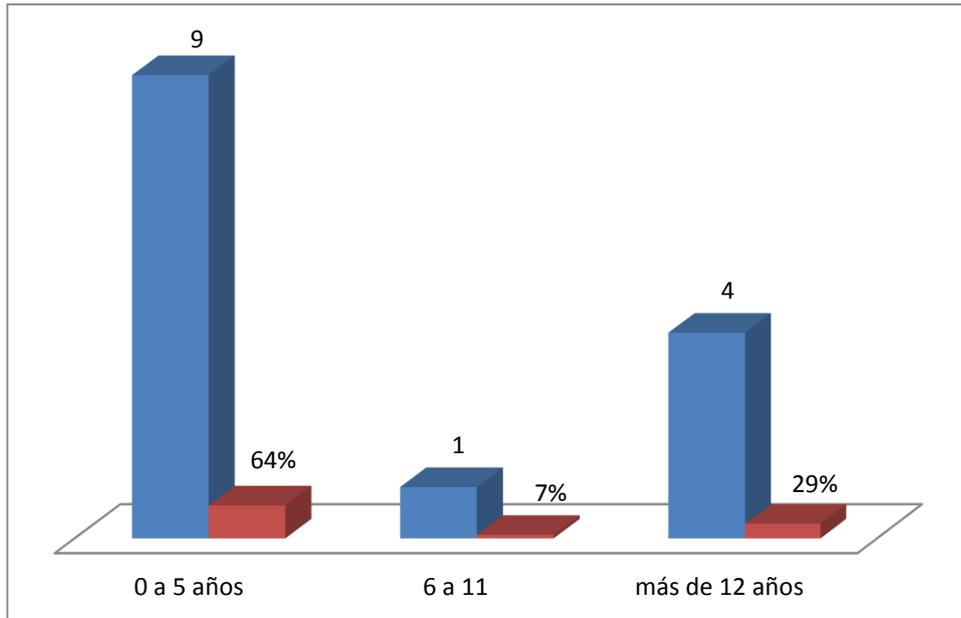


Gráfico 38-4. Tiempo laboral

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

### Análisis

El 64% de los encuestados colaboran de 0 a 5 años en la institución lo que representa el 64%, el 29% tiene más de 12 años, y tan solo el 7% oscilan entre 6 a 11 años. Se evidencia que, en esta institución, el personal es relativamente joven, puesto que esto implica mejoras en la atención, así como en el servicio, por la juventud en la prestación del servicio.

## En los dos últimos años han evaluado se desempeño laboral

Tabla N° 39.4. Evaluación del desempeño laboral

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

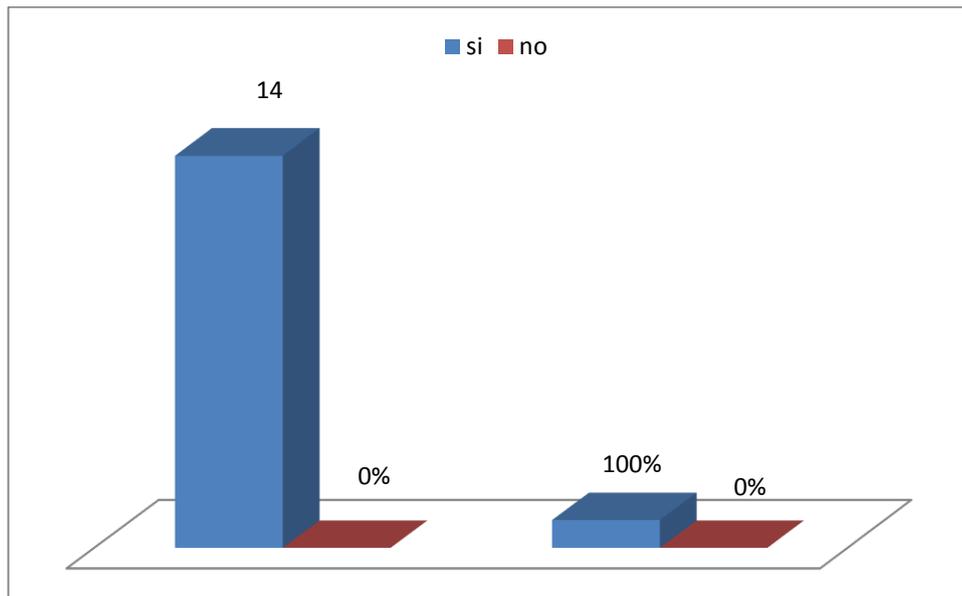


Gráfico 39-4. Evaluación del desempeño laboral

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

### Análisis

El 100% acota que si le han realizado evaluación del desempeño laboral. La institución realiza evaluaciones del desempeño laboral con el afán de corregir falencias en cuanto a la parte laboral, procesos, recursos etc.

## Qué tipo de evaluación realizaron

Tabla N° 40.4. Evaluación del desempeño laboral

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Estratégica	0	0%
Puesto de trabajo	7	50%
Eficiencia /eficacia	3	21%
Procesos	2	14%
Basada en resultados	2	14%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

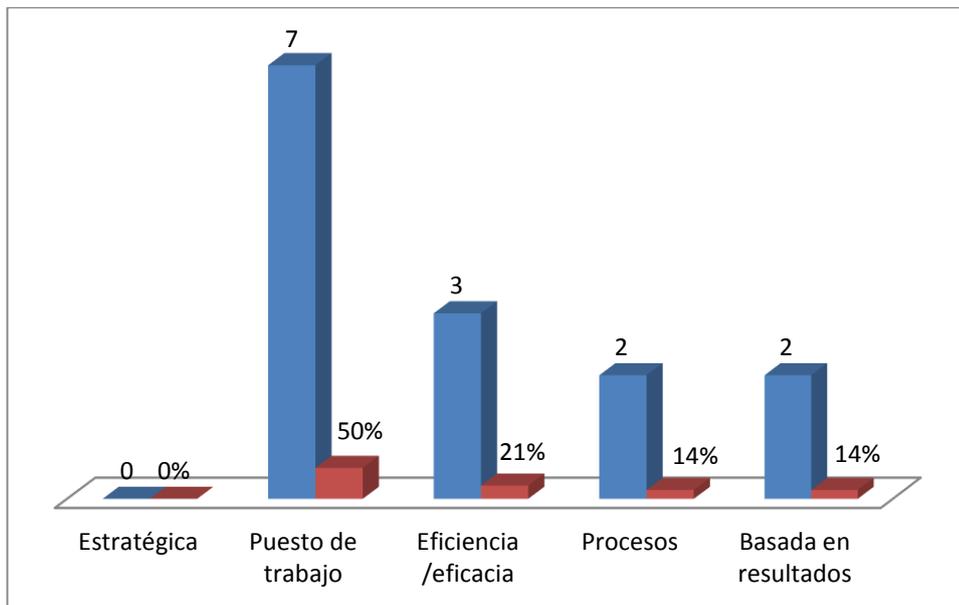


Gráfico 40-4. Evaluación del desempeño laboral

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

### Análisis

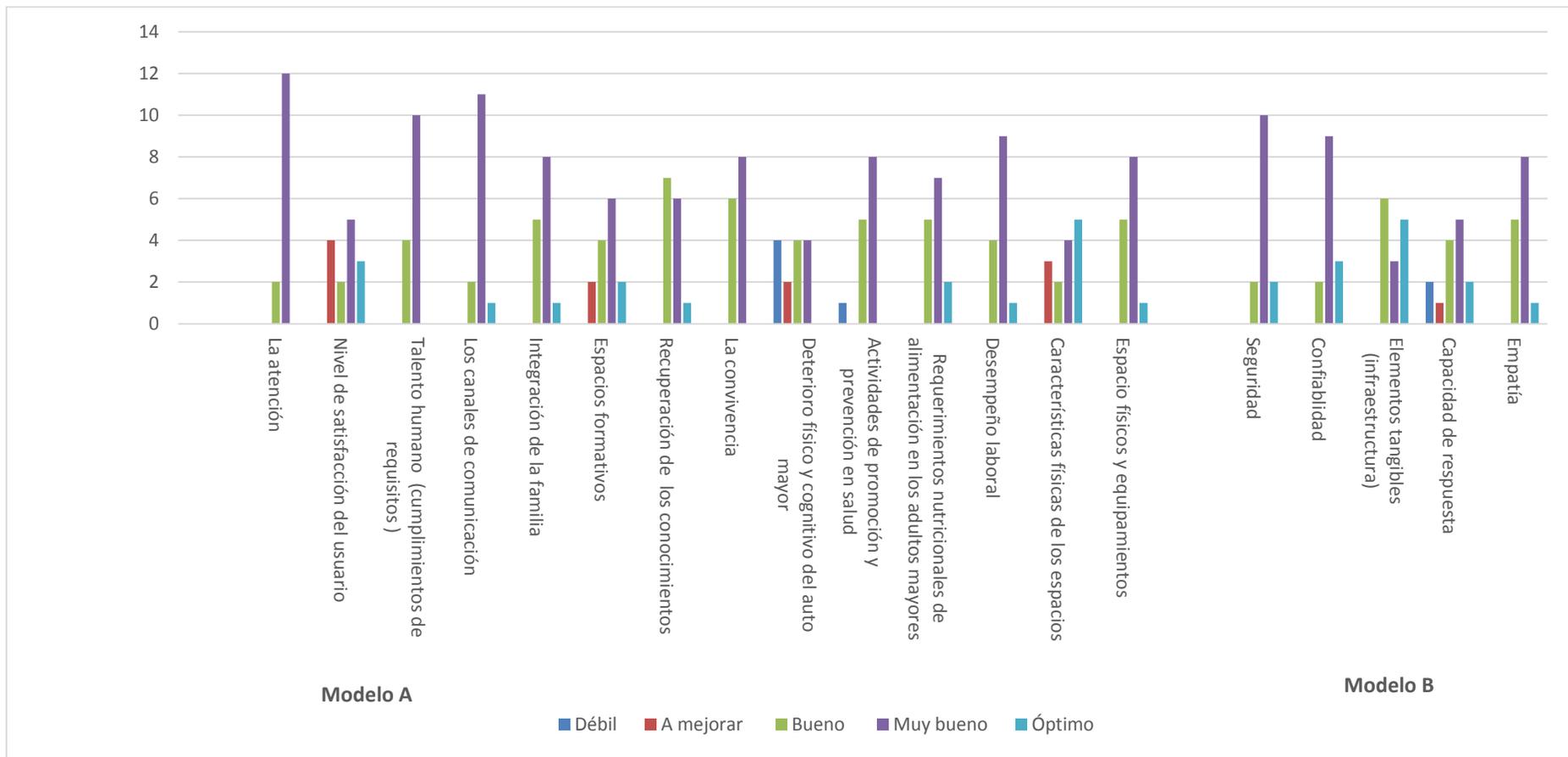
El 50% acota se han sido evaluados el puesto de trabajo, el 21% eficiencia y eficacia, y el 14% basado en los resultados y procesos. Es muy común evaluar los puestos de trabajo con el propósito de examinar la eficiencia de cada uno de los colaboradores, pues solo lo hacen desde la parte tangibles y desde la parte social.

Indiquen según la escala que parámetros fueron evaluados

Tabla N° 41.4. Parámetros evaluados

N°	PARAMETROS EVALUADOS	Débil	A mejorar	Bueno	Muy bueno	Óptimo
<b>Modelo A</b>						
1	La atención	0	0	2	12	0
2	Nivel de satisfacción del usuario	0	4	2	5	3
3	Talento humano (cumplimientos de requisitos )	0	0	4	10	0
4	Los canales de comunicación	0	0	2	11	1
5	Integración de la familia	0	0	5	8	1
6	Espacios formativos	0	2	4	6	2
7	Recuperación de los conocimientos	0	0	7	6	1
8	La convivencia	0	0	6	8	0
9	Deterioro físico y cognitivo del auto mayor	4	2	4	4	0
10	Actividades de promoción y prevención en salud	1	0	5	8	0
11	Requerimientos nutricionales de alimentación en los adultos mayores	0	0	5	7	2
12	Desempeño laboral	0	0	4	9	1
13	Características físicas de los espacios	0	3	2	4	5
14	Espacio físicos y equipamientos	0	0	5	8	1
<b>Modelo B</b>						
15	Seguridad	0	0	2	10	2
16	Confiabilidad	0	0	2	9	3
17	Elementos tangibles (infraestructura)	0	0	6	3	5
18	Capacidad de respuesta	2	1	4	5	2
19	Empatía	0	0	5	8	1

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico 41-4. Parámetros evaluados**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano

#### 4.7. Elección de la estrategia adecuada

Tabla N° 42.4. 2 Elección de la estrategia adecuada

PARÁMETRO	EXPECTATIVA ADULTO MAYOR		PERSONAL		COLABORADORES Servqual /servperf	
	F	D	F	D	F	D
El personal que labora es cortés y amable con usted		X				X
Usted brinda una atención segura					X	
El comportamiento del personal le inspira confianza	X					X
Cuando el centro promete hacer algo en un plazo determinado, lo hace		X				X
Usted se siente seguro con la atención que le brinda el personal que labora en esta institución	X				X	
Los usuarios se sienten seguros con la atención prestada y los servicios que presta el área	X					X
El médico atiende en los horarios programados						
Cuando un usuario o familias tiene un problema, el personal muestra interés en resolverlo	X				X	
El área intergeneracional en atención del adulto mayor realiza bien el servicio desde la primera vez	X					X
El material de información dentro de la institución son visualmente atractivos		X				X

La adecuaciones de área intergeneracional en atención del adulto mayor están pintados con colores acorde al área de atención		X				X
Considera que la alimentación es buena y nutritiva ofrecida por el centro		X			X	
Considera que el personal tiene una apariencia pulcra					X	
Considera que el centro cuenta con instalaciones adecuada tanto en ventilación e iluminación		X			X	
Considera que el Centro Geriátrico cuenta con equipamiento necesario para la atención del adulto mayor					X	
La misión , visión de la institución son visualmente atractivos		X				X
El médico le explica a Uds., o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizan		X			X	
Cada una de las áreas con las que cuenta el centro cuentan con los equipos necesarios para su atención		X				X
El personal informa a sus familiares cuando existen eventualidad con los pacientes	X				X	
área intergeneracional en atención del adulto mayor cuenta con un infraestructura		X				

adecuada para la atención del adulto mayor						
Se encuentra identificados los coordinadores y colaboradores del área intergeneracional en atención del adulto mayor		X				
El personal que labora ofrece un servicio puntual		X				X
El personal siempre está dispuesto a ayudarle cuando usted lo necesite	X				X	
El personal nunca esta tan ocupado como para ayudarle	X				X	
El personal está preparado para brindar un servicio oportuna	X				X	
El personal se preocupa del estado físico, y emocional de los adultos mayores	X					X
Considera que el médico le atiende en el horario programado		X				X
Considera que la historia clínica se encuentra disponible para al personal médico para atención personalizada		X				X
El personal se preocupa del adulto mayor realizando actividades de inserción e interacción social		X			X	
El médico le atiende en el horario programado		X				
Espacios formativos				X		
Deterioro físico y cognitivo del auto mayor				X		
Actividades de promoción y prevención en salud				X		
La atención			X			
Nivel de satisfacción del usuario			X			

Talento humano (cumplimientos de requisitos )			X			
Los canales de comunicación			X			
Características físicas de los espacios			X			
Capacidad de respuesta				X		
Empatía				X		
<b>Total</b>						

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

#### 4.8. Comprobación de hipótesis

##### 4.8.1. Comprobación de la hipótesis general

**Variable independiente:** modelo SERVQUAL y SERVPERF

**Variable dependiente:** gestión y calidad del servicio

**H<sub>0</sub>:** La implementación de los modelos SERVQUAL y SERVPERF no mejorará la medición de la calidad de gestión y servicio en el área intergeneracional en atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES de la ciudad de Riobamba.

**H<sub>1</sub>:** La implementación de los modelos SERVQUAL y SERVPERF mejorará la medición de la calidad de gestión y servicio en el área intergeneracional en atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES de la ciudad de Riobamba

Los valores obtenidos son cuantitativos (como las notas de un examen porque sus preguntas fueron calificando del 1 al 5 el servicio y atención)

**Tabla N° 43.4.** Valoración obtenida antes y después de la implementación de Servqual y Servperf

Dimensiones	Antes	Después
Confiabilidad	4.54	4.90
Seguridad	4.61	4.94
Elementos Tangibles	3.76	4.85
Capacidad de Respuesta	4.13	4.93
Empatía	4.58	4.98

Fuente: Aplicación del cuestionario Servqual y Servperf

Elaborador por: Eduardo Moyano

La obtención de los datos de tabla N° 43 se obtuvo de los resultados de las brechas la cual consiste en un análisis de promedio correlacionado un antes y un después para la obtención de los datos finales. Por ello se debe comprobar la hipótesis con un test adecuado para estos datos.

Para la comprobación de las hipótesis se obtuvo el resultado promedio de la calificación que los usuarios dieron al servicio antes de la implementación del SERQUAL Y SERVPERF.

Para identificar el test necesario se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, dando como resultado que las calificaciones al servicio Antes y Después de la implementación si siguen distribución normal (Tabla 46) con un valor p de 0.1 y 0.2 al 95 % de confiabilidad, y el valor de normalidad es 0,5.

**Tabla N° 44.4. Prueba de normalidad**

	Antes	Después	
N	5	5	
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	4.3240	4.9260
	Desviación estándar	.37072	.04450
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.320	.223
	Positivo	.220	.177
	Negativo	-.320	-.223
Estadístico de prueba	.320	.223	
Sig. asintótica (bilateral)	.104 <sup>c</sup>	.200 <sup>c,d</sup>	

Fuente: Aplicación del cuestionario Servqual y Servperf

Elaborador por: Eduardo Moyano

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.
- d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Como los datos siguen distribución normal se realizó un contraste de hipótesis t de student.

**Planteamiento de hipótesis:**

**H<sub>0</sub>:**  $\mu_a = \mu_d$

**H<sub>1</sub>:**  $\mu_a \neq \mu_d$

Con un nivel de significancia de 0.05

## Estadístico de prueba

Tabla N° 45.4. Prueba de muestras emparejadas

	Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par 1 a - d	-.60200	.33907	.15164	-1.02301	-.18099	-3.970	4	.017

Fuente: Aplicación del cuestionario Servqual y Servperf

Elaborador por: Eduardo Moyano

La grafica obtenida es realizada en el programa estadístico SPSS en el cual se trata del gráfico de dos colas donde hay  $k=4$  grados de libertad, de la tabla de T-Student se obtienen los valores críticos para el 95% de  $t=2.78$  lo que permite establecer las zonas de aceptación y rechazo.

## Regla de la decisión

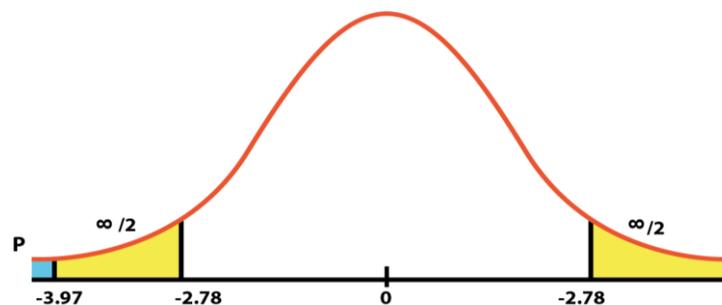


Gráfico N° 41 Campana de Gauss

Elaborado por: Eduardo Moyano

Si  $p < \alpha$   $H_0$  se rechaza

Como muestra la tabla 46, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula, es decir la implantación de los modelos SERVQUAL y SERVPERF mejoró la medición de la calidad de gestión y servicio en el área intergeneracional en atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES de la ciudad de Riobamba con un valor de  $p$  de 0.017 al 95% de confiabilidad.

**Tabla N° 46.4.** Tabla de valores del t-student

N	80%	90%	95%	99%	99.9%
1	3,08	6,31	12,7	63,7	637
2	1,89	2,92	4,30	9,92	31,6
3	1,64	2,35	3,18	5,84	12,9
4	1,53	2,13	2,78	4,60	8,60
5	1,48	2,02	2,57	4,03	6,86
6	1,44	1,94	2,45	3,71	5,96
7	1,42	1,90	2,36	3,50	5,40
8	1,40	1,86	2,31	3,36	5,04
9	1,38	1,83	2,26	3,25	4,78
10	1,37	1,81	2,23	3,17	4,59
∞	1,29	1,64	1,96	2,58	3,29

Elaborado por: Eduardo Moyano

#### 4.9. Discusión

Sobre las bases antes expuestas se aplicó un cuestionario, el propósito fundamental de esta investigación es comparar los modelos *servperf* y *servqual* para mejorar la gestión y calidad del servicio en el área intergeneracional en atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES de la ciudad de Riobamba, para ello se aplicó en dos tiempos un antes y un después obteniendo como resultados:

##### **Diagnóstico que permiten medir la calidad del servicio**

En primera instancia se procedió a realizar una encuesta a los usuarios del centro Geriátrico San Marcos- área intergeneracional en atención del adulto mayor donde se pudo determinar que: según la Tabla N°8 los usuarios se relacionan con el personal una vez a la semana lo que nos permite obtener una perspectiva más amplia del servicios recibido, además la Tabla N°9 consideran que la satisfacción es del 64% en cuanto a respeto, siendo este un requisito para potenciar indicadores que permiten medir la calidad del servicio recibido versus al servicio percibido; según datos de la Tabla N°11 determina el 84% el nivel de confianza, inspira la seguridad que tiene los usuarios para poder resolver las necesidades de manera eficiente, según la Tablas N° 13 el apoyo emocional tiene un nivel del 90% lo que resulta la facilidad que tienen los usuarios al recibir el servicio, por otra parte esta engloba la empatía, escucha lo cual define al nivel del mismo. Según la Tabla N° 14 el apoyo social es del 74% se lo define así por la facilidad de acceso que tiene los coordinadores por integrar al adulto mayor en una visa socialmente activa; y finalmente la Tabla N° 15 amabilidad del 95% considerada así por calidez humana que tiene el personal al relacionarse con el adulto mayor.

En resumen, se puede decir que la calidad del servicio es buena, pero hay cosas que se deben considerar para mejorarlo mediante la medición del grado de satisfacción del servicio recibido con el percibido, es una combinación de las necesidades y expectativas, para obtener un verdadero resultado.

### **Estrategias empleadas para mejorar la calidad y gestión del servicio al cliente (Servqual y Servperf)**

Con la aplicación de los cuestionarios se pudo determinar en primera instancia el nivel de satisfacción que tiene el adulto mayor en cuanto al servicio que consideran desde una perspectiva general lo que resulta:

Según el método servqual antes de su implementación se pudo determinar en la dimensión de confiabilidad, que el nivel es poco satisfactorio según Tabla N° 19 con el 28% ya que el centro promete hacer algo en un plazo determinado; respecto a seguridad con la Tabla N° 18 con el 60% poco satisfactorio, el personal que labora es cortés y amable con usted; en la dimensión elementos tangibles Tabla N° 20 con el 31% en el área intergeneracional cuenta con áreas adecuado para la atención del adulto mayor y en el área intergeneracional en atención del adulto mayor cuenta con un infraestructura adecuada para la atención del adulto mayor.

Esto determina que el nivel es poco satisfactorio con una calificación de 3; en las dimensiones de mayor incidencia es confiabilidad, seguridad y elementos tangibles. Indicadores que se debe considerar para mejorar la calidad y gestión del servicio.

Pero según el método servperf se pudo determinar que este modelo descarta la expectativa y se centra en el nivel de calidad percibido, es decir el nivel de satisfacción del servicio como tal, considerando que este permite discernir lo que será con lo que es. Con un nivel de satisfacción del 98% según Tabla N° 35 una vez modificado, las incidencias de las dimensiones establecidas en ambos modelos.

### **Proponer modelos de calidad del servicio a través de estrategias para mejorar la gestión y calidad de servicio direccionado a incrementar la imagen del centro gerontológico del MIES.**

En los datos según la Tabla N° 41 se acota que, en los últimos dos años, se realizaron evaluación con el 50% se evaluaron el puesto de trabajo, y según la Tabla N° 42 se realizó un análisis comparativo donde se determina:

En el modelo A, herramientas de evaluación que aplica actualmente el Centro Geriátrico analizan los siguientes parámetros:

La atención, Nivel de satisfacción del usuario, Talento humano (cumplimientos de requisitos), Los canales de comunicación, Integración de la familia, Espacios formativos, Recuperación de los conocimientos, La convivencia, Deterioro físico y cognitivo del auto mayor, Actividades de promoción y prevención en salud, Requerimientos nutricionales de alimentación en los adultos mayores, Desempeño laboral, Características físicas de los espacios y Espacio físicos y equipamientos.

El parámetro analizado dentro del centro geriátrico está enmarcado desde una manera integral, en el ase analizan los procesos estandarizados de cada una de las áreas, consiste en una supervisión de las actividades y funciones que realizan los colaboradores; y que están enmarcados desde un enfoque de cumplimiento, en el cual se evidencia el desempeño de los colaboradores, cumplimiento a través de la aplicación de indicadores que son establecidos por el MIES a todos sus centros.

Mientras que el Modelo B propuesto analiza la Seguridad, Confiabilidad, Elementos tangibles (infraestructura), Capacidad de respuesta y Empatía. Indicadores que analizan la calidad del servicio desde manera interna, el método servperf analiza la atención que presta a la valoración del desempeño para medir la calidad el servicio mientras que el servqual hace una diferencia de la expectativa con la realidad del servicio percibido por parte del cliente, es decir discrimina las sujeciones y califica el servicio como tal.

Estos modelos permiten evaluar el grado el cumplimiento, la eficiencia del personal y eficacia en los recursos utilizados al momento de brindar el servicio y efectividad del mismo.

## CAPÍTULO V

### 5. PROPUESTA

 <p>Ministerio de Inclusion Económica y Social</p> <p>Construyendo juntos una vida de oportunidades</p>	<p><b>PLAN DE ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO</b></p>	<p><b>2019</b></p>
<div data-bbox="480 862 1185 1321" data-label="Image">A photograph of a modern, multi-story building with a light-colored facade. The building has a prominent colorful logo on its upper corner. In front of the building is a black metal fence. The sky is overcast.</div> <p data-bbox="464 1435 1201 1469"><b><i>DIRECCIÓN DISTRITAL CHAMBO – RIOBAMBA MIES</i></b></p>		

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada .....	89
Índice de tabla.....	90
Índice de ilustraciones .....	90
Tema: .....	<u>91</u>
Introducción.....	91
Consideraciones preliminares .....	91
Aplicación.....	92
Objetivo .....	92
Estrategias N° 1: Normas de calidad en el servicio que presta.....	93
Estrategia N° 2: Capacitación del personal.....	95
Estrategias N° 3: Cambio de imagen el material publicitario.....	97
Fuente de información .....	99

### Índice de tabla

Tabla N° 1 Estrategias determinantes .....	92
--	----

### Índice de ilustraciones

Ilustración N° 1 Matriz REDER .....	93
Ilustración N° 2 Estándares del servicio .....	96
Ilustración N° 3 Cambio de la imagen del tríptico .....	97

**Tema:****Estrategias para mejorar la gestión y calidad de servicio****Introducción**

La presente propuesta tiene como propósito aplicar estrategias de gestión para mejorar la calidad en el servicio, es decir a través de la realización de diagramas de procesos que inician en la etapa de planificación hasta la fase operativa, pasos que se constituyen primordiales para un óptimo rendimiento y capacidad organizativa.

Una de las acciones de mayor importancia es capacitar al personal para conseguir mejores resultados, aplicando procesos estandarizados basados en la calidez humana, desarrollando una perspectiva social de ayuda al adulto mayor, para que el servicio sea caracterizado por la empatía, confiabilidad y seguridad del servicio al momento de recibirlo.

En este sentido la eficiencia interna de esta propuesta se basa en satisfacer las expectativas que tiene el adulto mayor en cuanto al servicio que recibe, teniendo en cuenta las dificultades existentes considerando los elementos que la integran en cada una de las áreas y que estos varían dependiendo del tiempo de ejecución.

**Consideraciones preliminares**

El adoptar una perspectiva de servicio encaminadas al bienestar del adulto mayor, está enfocada a establecer vínculos sociales basadas en la calidez humana, dimensiones que se permiten crear una ventaja de diferenciación del servicio, convirtiéndose en ventaja competitiva que servirá para replicar en otros centros de atención del adulto mayor.

Para ello es necesario mantener las buenas relaciones internas y externas, para el cumplimiento de los objetivos establecidos se plantean una serie de estrategias que ayudaran al mejorar la gestión y calidad el servicio que presta.

### Aplicación

La presente propuesta es aplicable a cada una de las áreas de manera independiente, y que se conectar a través de la aplicación de estrategias generales que ayudan a mejorar los procesos en tiempo, tal como lo describe la Tabla N° 1.

### Objetivo

Diseñar estrategias para mejorar la gestión y calidad del servicio mediante la aplicación de un plan de acción, políticas y procesos.

**Tabla N° 1** Estrategias Determinadas

PARAMETRO	DEBILIDADES
El personal que labora es cortés y amable con usted.	x
El comportamiento del personal le inspira confianza.	x
Cuando el centro promete hacer algo en un plazo determinado, lo hace.	x
Los usuarios se sienten seguros con la atención y los servicios que presta el área.	x
El área intergeneracional en atención del adulto mayor realiza bien el servicio desde la prima vez.	x
El material de información dentro de la institución son visualmente atractivos.	x
La adecuaciones del área intergeneracional en atención del adulto mayor están pintados con colores acorde al área de atención.	x
La alimentación ofrecida por el centro es buena y nutritiva.	x
El centro cuenta con instalaciones adecuadas tanto en ventilación e iluminación.	x
El médico explica a usted, o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizan.	x
Cada una de las áreas del centro, cuentan con los equipos necesarios para su atención.	x
El área intergeneracional en atención del adulto mayor cuenta con infraestructura adecuada para la atención del adulto mayor.	x
Se identifica con claridad los coordinadores y colaboradores del área intergeneracional en atención del adulto mayor.	x
El personal que labora ofrece un servicio puntual.	x
El personal se preocupa del estado físico, y emocional de los adultos mayores.	x
El médico del centro atiende en horario programado.	x

## Estrategias N° 1: Normas de calidad en el servicio que presta

**Campo de acción:** Todas las áreas de la institución

**Técnica:** Es un conjunto de normas, procedimientos y recursos que sirven para mejorar la calidad del servicio basado en los procesos.

**Trazabilidad:** Es la aplicación de procedimientos preestablecidos realizando

### Mejora continua en los procesos

El centro geriátrico tiene como prioridad la mejora continua de los procesos del servicio y la atención al cliente. Para ello nos basaremos en el modelo EFQM:



**Ilustración N° 1 Matriz REDER**

Fuente: [http://hassancorp.com.mx/PlanInizia/PlanInizia\\_CE.xls](http://hassancorp.com.mx/PlanInizia/PlanInizia_CE.xls)

La aplicación de esta matriz permite realizar un examen global y sistemático, que en primera instancia busca realizar un diagnóstico a la excelencia de la gestión, identificando puntos fuertes y débiles, pues sirve de soporte para realizar un plan de acciones.

### **Plan de acción**

#### **Diagnostico estratégico identificado**

Una vez determinado las causas y sus efectos se proceden a la realización de una matriz de alternativas y acciones a consideran de acuerdo al análisis de los ejes identificados.

## **Estrategia N<sup>o</sup> 2: Capacitación del personal**

**Campo de acción:** Todas las áreas de la institución.

**Técnica:** Es un conjunto de normas, procedimientos y recursos que sirven mejorar las habilidades comunicativas, calidez humana, capacidad de respuesta, credibilidad y seguridad en el servicio que prestan.

**Trazabilidad:** Es la aplicación de procedimientos preestablecidos

**Plan de acción.**

### **Estrategia de atención personalizada.**

#### **Reglas generales**

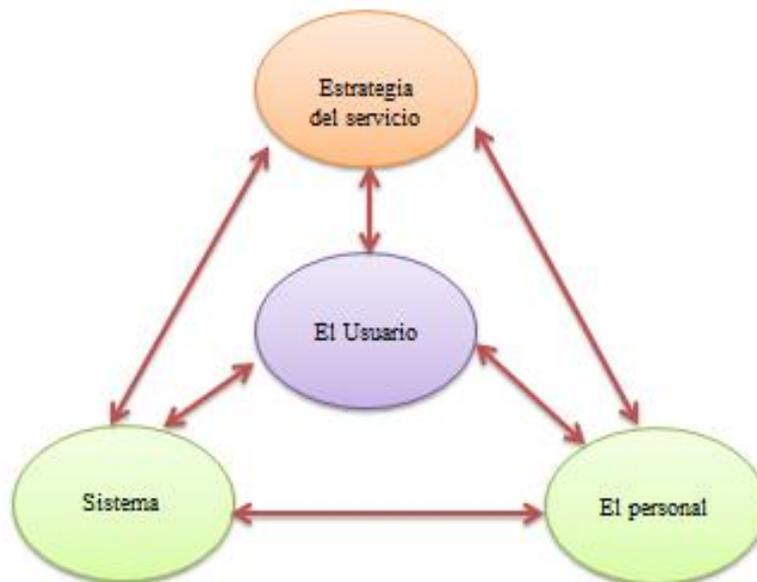
- Respetar a todas las personas sin importar su condición física, apariencia u otro
- Saludar
- Tener siempre una sonrisa y buena actitud
- Ofrecer siempre buena información y ayuda
- Evitar actitudes emotivas
- Nunca dar órdenes y ser amable con el adulto mayor
- Presta ayuda de manera desinteresada

#### **Estrategias de Normas de conductuales**

- Basadas en acciones
  - Cumplir con los compromisos adquiridos en el día
  - Ser respetuoso y cortés con el adulto mayor, y compañeros de trabajo
  - Respetar los derechos y dignidad de los demás
  - Promover la ética y la transparencia a través de hechos y palabras

- Basadas en expectativas
  - Cumplimiento de metas
  - Realiza las tareas diarias sin dejar para otro día actividades sin resolver
  - Cumplir responsablemente y eficiencia el desempeño laboral
- Basado en la forma de actuar
  - Atiendo personalmente con calidad humana y profesionalismo
  - Busco soluciones
  - Actuar con compromiso
  - Respetar ideas y pensamientos ajenos
- Basados en liderazgo
  - Predico con ejemplo
  - Pionero en acción
  - Trabajo en equipo
  - Comunicación asertiva
  - Reconozco y respeto el trabajo de los demás

**Parámetros básicos de los estándares del servicio**



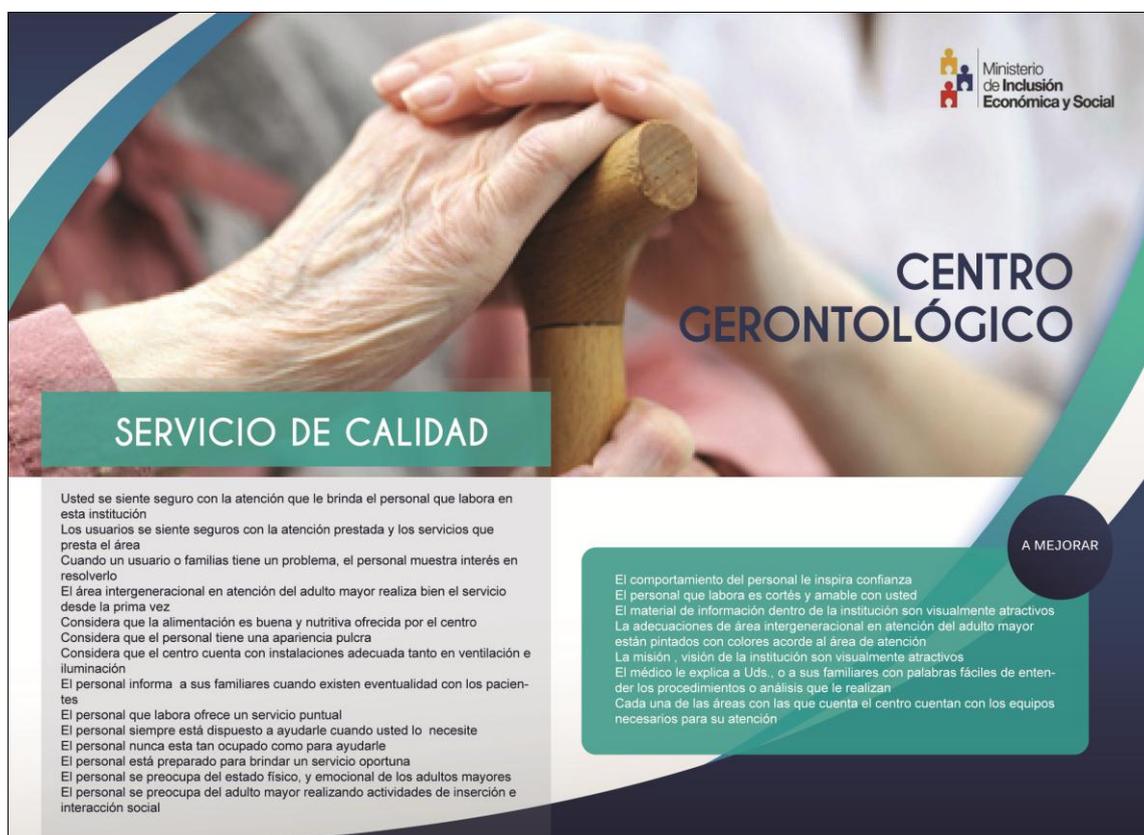
## Estrategias N° 3: Cambio de imagen el material publicitario

**Campo de acción:** material POP

**Técnica:** Tendencias del mercado respecto al consumo e interacción

**Trazabilidad:** Es la aplicación en la publicidad del Centro Geriátrico

**Plan de acción**



**Ilustración N° 2** Cambio de la imagen del flyer

### **Objetivo de la aplicación**

- Preservar la integridad existente de la marca.
- Infundir una nueva energía al negocio.
- Asegurar que la imagen institucional se mantiene actualizada en un mercado cambiante.
- Expandir el alcance de la empresa a nuevos clientes.
- Revitalizar la marca con lo que es y hace actualmente.

### **Aplicación de colores**

**Azul RGB(0, 0, 128) SlateBlue:** el azul es un color frío que se asocia a la calma y a la serenidad. En este caso, la mejor combinación es el blanco, que permite equilibrar las luces de una tonalidad como ésta. (Chic, 2015)

Los principales significados de este color son la **estabilidad y la tranquilidad**, ya que está directamente relacionado con el mar y el cielo cuando están tranquilos. Por otro lado, este color también suele estar conectado con la **sinceridad** y con el hecho de no ocultar las emociones, así como el hecho de tener una mente abierta.

**Plomo RGB(192, 192, 192) Lavender:** El gris es un color neutro, generalmente considerado en el extremo frío del espectro de color. A veces puede ser considerado deprimente y malhumorado. Grises ligeros se pueden utilizar en lugar de blanco en algunos diseños, y grises oscuros pueden ser utilizados en lugar de negro.

El color gris es generalmente conservador y formal, pero también puede ser moderno. A veces se le considera un color de luto. Se utiliza comúnmente en diseños corporativos, donde la formalidad y profesionalidad son clave. Puede ser un color muy sofisticado. Grises puros son tonos de negro, aunque otros grises pueden tener tonalidades azules o marrones. En diseño, los fondos grises son muy comunes, como la tipografía gris. (Fiori, 2013)

**Verde turquesa RGB(0, 128, 128) LightSeaGreen:** La primavera y la naturaleza son verdes. Aún dentro de la gama de los fríos, favorece de forma considerable la atención. **Fuente especificada no válida.**

**Verde turquesa RGB(0, 128, 128) LightSeaGreen:** La primavera y la naturaleza son verdes. Aún dentro de la gama de los fríos, favorece de forma considerable la atención. (Chic, 2015)

**Fuente de información**

Chic. (3 de Marzo de 2015). *Paletas de colores* . Obtenido de Significado : <https://www.libertaddigital.com/chic/vida-estilo/2015-03-03/el-significado-de-la-paleta-de-colores-a-la-hora-de-decorar-1276541887/>

Fiori, S. M. (2013). *Paleta de colores* . Obtenido de Griss: <http://www.staffcreativa.pe/blog/teoria-del-color-disenadores/>

Matriz REDER; obtenido: [http://hassancorp.com.mx/PlanInizia/PlanInizia\\_CE.xls](http://hassancorp.com.mx/PlanInizia/PlanInizia_CE.xls)

## CONCLUSIONES

El implementar los modelos de evaluación SERVQUAL y SERVPERF se pudo determinar que la gestión y calidad del servicio en el área intergeneracional en atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES, obteniendo como resultado un indicador de calidad del 4,92 siendo este el nivel Extremadamente satisfecho.

El realizar un diagnóstico permitió medir la calidad del servicio, donde en primera instancia se procedió a realizar una encuesta a los usuarios del centro Geriátrico San Marcos- área intergeneracional en atención del adulto mayor donde se pudo determinar que la calidad del servicio es buena, pero hay cosas que deben considerarse para determinar la calidad del servicio percibido, pues es una combinación de las necesidades y expectativas, para obtener un verdadero resultado.

Las estrategias empleadas por el Centro Geriátrico en primera instancia, el nivel de satisfacción es consideradas poco satisfactorias, pues las estrategias que se emplean están basadas en la efectividad de los procesos, pero no se basan en la parte intangibles como es la percepción del servicio como tal, además el centro en los últimos dos años se realizaron evaluaciones en el puesto de trabajo.

El proponer la aplicación de los modelos Servqual y Servperf permitirá mejorar la gestión y calidad de servicio direccionado a incrementar la imagen del centro gerontológico del MIES. La aplicación de los modelos Servqual mide 5 dimensiones como confiabilidad, seguridad y elementos tangibles. Indicadores que se debe considerar para mejorar la calidad y gestión del servicio. Mientras que con el método Servperf se pudo determinar que este modelo descarta la perspectiva y se centra en el nivel de calidad percibido, es decir el nivel de satisfacción del servicio como tal, considerando que este permite discernir lo que será con lo que es. Estos modelos permiten evaluar el grado de cumplimiento, la eficiencia del personal y eficacia en los recursos utilizados al momento de brindar el servicio.

## **RECOMENDACIONES**

Implementar los modelos de evaluación SERVQUAL y SERVPERF ayudará a mejorar la gestión y calidad del servicio en el área intergeneracional en atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES.

Realizar un diagnóstico al menos una vez al año, lo cual permitirá evidenciar las falencias existentes, y de esta manera determinar que la calidad del servicio, siendo que esta es una combinación de las necesidades y expectativas, para obtener un verdadero resultado.

Aplicar las estrategias propuesta al Centro Geriátrico lo cual se centra en la parte intangible como es la percepción que tiene los usuarios con respecto al servicio y de esta manera aplicar procesos estándares para mejorar el servicio.

Aplicar los modelos Servqual y Servperf ya que estos ayudan a mejorar la gestión y calidad de servicio direccionado a incrementar la imagen del centro gerontológico del MIES. Estos modelos miden 5 dimensiones como confiabilidad, seguridad y elementos tangibles, indicadores que se debe considerar para mejorar la calidad y gestión del servicio.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud Tabasco*, 11(1-2), 333-338.
- Aiteco. (2016). *Modelo SERVPERF* . Obtenido de Conceptos: <https://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>
- Alvarado, C. J. (2017). *Aplicación del modelo de evaluación de la calidad Servqual y establecimiento de medidas de intervención para la empresa Coosalud EPS- S sucursal Boyacá*. Colombia : Universidad Pedagógica y tecnológica de Colombia: Ingeniería Industrial .
- Baldeón, J. (Julio de 2013). *Método analítico sintético*. Obtenido de Scribd: <http://es.scribd.com/doc/98214785/metodo-analitico-sintetico>
- Caldera, E., Pirela, J., & Ortega, E. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicio en biblioteca universitarias. *Centro de Investigaciones y Desarrollo en Tecnologías del Conocimiento CIDTEC*, 34, 333-347.
- Cuatrecasas, A. L. (1992). *Gestión de la calidad total*. Ediciones Díaz de Santos.
- Dávila, M., Coronado, J., & Cerecer, B. (Julio/ Septiembre de 2012). Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica. *Revista electronica Scielo*, 57(3).
- Duque, E., & Chaparro, C. (Enero- Junio de 2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitana. *Universidad Libre de Colombia*, X(16), 159-192.
- Duque, O. E., & Canas, B. J. (2014). Validación del modelo SERVPERF en el ámbito de internet: un caso colombiano. *Suma Negocios*, 115-123.
- ESAN. (25 de Mayo de 2016). *Marketing de servicios: significado y características*. Obtenido de Conceptos : <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/marketing-servicios-significado-caracteristicas/>
- García, F. (2004). *El cuestionario* . México : LIMUSA S.A .
- Herrera, R., & Fontalvo, T. (2011). Prueba de Normalidad . *Revista Electrónica Eumed. net*, 1.
- Huertas, R., & Dominguez, R. (2015). *Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turísticas* . Barcelona: Publicaciones i Edicions.
- Ibarra, M. L., & Casa, M. E. (enero- marzo de 2014). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, I(60), 229-260.
- Ibarra, M., & Casa, M. E. (2014). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración* , 229-260.

- ISO 9001. (2013). *¿Qué es calidad?* Obtenido de Concepto: <http://iso9001calidad.com/que-es-calidad-13.html>
- Kloter, P., Bloom, P., & Hayes, T. (2015). *El marketing de servicio profesionales*. México : Graw Hill.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing* (Sexta ed.). México: Pearson Educación.
- Lascurain, I. (2012). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de un amepresa de unidades de energia electrica ininterrumpida* . México: Universidad Iberiamericana.
- Lefcovich, M. L. (2009). *atisfacción del consumidor*,. El Cid Editor .
- Matsumoto, R. (Octubre de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Electrónica Scielo*(34).
- Méndez, R., & Thomas, P. (22 de Septiembre de 2009). *Modelo de Expectativas del Dr. Victor Vroom*. Obtenido de Concepto: <http://rogermendezbenavides.blogspot.com/2009/09/modelo-de-expectativas-del-dr-victor.html>
- Mendoza, A. J. (2009). *Medición de la calidad del servicio*. El Cid Editor.
- Miranda, F., Chamorro, A., & Lacoba, S. (2007). *Introducción a la gestion de la calidad* . España: editorial Delta .
- Padilla, J. (2011). *Servqual: Evaluacion de la calidad en el servicios de áreas de Catastro e Ingresos del H. Ayuntamiento de Cajeme*. Estados Unidos : ITSON.
- Peralta, M. J. (2009). *Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio*. Arica- Chile: Red Limite.
- Pola, A. (1988). *Gestion de la Calidad*. Barcelona España: Marcombo- Productica .
- Real Academia Española . (2010). *Expectativa* .
- Ruiz, S., & Grande, I. (2006). *Comportamiento de compra del consumidor: 29 casos relaes*.Madrid: Business&marketing school ESIC.
- Thompson, I. (1 de Agosto de 2011). *Marketing de Servicios*. Obtenido de Definición: <http://www.marketing-free.com/glosario/marketing-servicios.html>
- Toledo, R. (Enero de 2011). *Prueba de normalidad - Estadística* . Obtenido de Concepto: <https://es.scribd.com/doc/94621641/Prueba-de-Normalidad-Estadistica>
- Torres, M., & Vásquez, C. (17 de Diciembre de 2015). Modelo de Evaluación de la calidad del servicio: Caracterización y análisis. *Revista electrónica Compendium*, 35, 57-76.
- Vargas, Q. M., & De Vega, L. A. (2007). *Calidad en el servicio*. Cuba: Universidad de La Sabana.
- Viñals, J. (2007). *Marketing de servicios destinados a las empresas*. Ediciones Díaz de Santo.

## ANEXOS

### Anexo A. Instrumentos de evaluación



**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO**  
**ESCUELA DE POST GRADOS**  
**Encuesta**

**1. INFORMACION GENERAL**

Nombre	Sexo
Edad	Nacionalidad
Ocupacion	Nivel de estudio
Parentesco	

Señale con qué frecuencia se relaciona con el personal de áreas intergeneracional en atención del adulto mayor

Mas de una vez por semana	
Una vez a la semana	
Una vez cada 15 dias	
Una vez al mes	
Una vez cada tres meses	
Una vez cada seis meses	
Una vez al año o menos	

Indique el grado de satisfacción que tiene con los logros alcanzados en este centro de atención

Logros alcanzados	Total insatisfacción				Total satisfacción		
	1	2	3	4	5	6	7
Respeto							
Entendimiento							
Confianza							
Calidez humana							
Apoyo emocional							

Apoyo social							
Amabilidad							
Comprension							
Con los resultados obtenidos							
Otros especificar							

Con los siguientes cuestionamientos indique que espera conseguir al incorporarse a esta área de integración atención del adulto mayor

Espera conseguir	Total insatisfacción				Total satisfacción		
	1	2	3	4	5	6	7
Que estuvieran mejor atendidos							
Que aprenda a tener mas autonomia							
Que fueran mas feliz							
Que aprendiera actividades manuales							
Que tenga mas relacion social con personas de su misma edad							
Que pasara acompañado							
Que reviva una atencion especializada							

De los siguientes cuestionamientos generales indique el grado de satisfacción

<i>I. Seguridad</i>	1	2	3	4	5	No apli ca
El comportamiento del personal le inspira confianza						
Usted se siente seguro con la atención que le brinda el personal que labora en esta institución						
El personal que labora es cortés y amable con usted						
El personal tiene conocimientos para responder a sus inquietudes y necesidades						
Los usuarios se sienten seguros con la atención prestada y los servicios que presta el área						

<i>I. Confiabilidad</i>	1	2	3	4	5	No apli ca
Cuando el centro promete hacer algo en un plazo determinado, lo hace						
Cuando un usuario o familias tiene un problema, el personal muestra interés en resolverlo						
El área intergeneracional en atención del adulto mayor realiza bien el servicio desde la prima vez						

<i>I. Elementos auxiliares</i>	1	2	3	4	5	No apli ca
El área intergeneracional cuenta con áreas adecuado para la atención del adulto mayor						
El área intergeneracional cuenta con equipamiento adecuado para la atención del adulto mayor						
El área intergeneracional en atención del adulto mayor cuenta con una infraestructura adecuada para la atención del adulto mayor						
Se encuentra identificados los coordinadores y colaboradores del área intergeneracional en atención del adulto mayor						
El personal de área intergeneracional en atención del adulto mayor tiene una apariencia pulcra						
La misión, visión de la institución son visualmente atractivos						
El material de información dentro de la institución son visualmente atractivos						
Las adecuaciones de área intergeneracional en atención del adulto mayor están pintados con colores acorde a al área de atención						
La alimentación es buena y nutritiva ofrecida por el centro						
El centro cuenta con instalaciones adecuada tanto en ventilación e iluminación						
La señalización del centro de adulto mayor son adecuados para orientar a los pacientes y acompañamiento						

1. Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5	No aplica
El personal informa a sus familiares cuando existen eventualidad con los pacientes						
El personal que labora ofrece un servicio puntual						
El personal siempre está dispuesto a ayudarlo cuando usted lo necesite						
El personal nunca está tan ocupado como para ayudarlo						
El personal está preparado para brindar un servicio oportuno						
El médico le atiende en el horario programado						
El personal del área intergeneracional en atención del adulto mayor comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio que presta						
La historia clínica se encuentra disponible para el personal médico para atención personalizada						
El médico le explica a Uds., o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizan						
Cada una de las áreas con las que cuenta el centro cuentan con los equipos necesarios para su atención						

2. España	1	2	3	4	5	No aplica
El personal le da una atención individualizada						
El personal que labora tiene horarios de trabajo rotativos y están cuando se los necesitan						
El personal se preocupa del estado físico, y emocional de los adultos mayores						
El personal se preocupa del adulto mayor realizando actividades de inserción e interacción social						

## Anexo B.Evidencias fotográficas





## Anexo C. Aplicación del cuestionario Serqual y Servperf (expectativa)



### ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

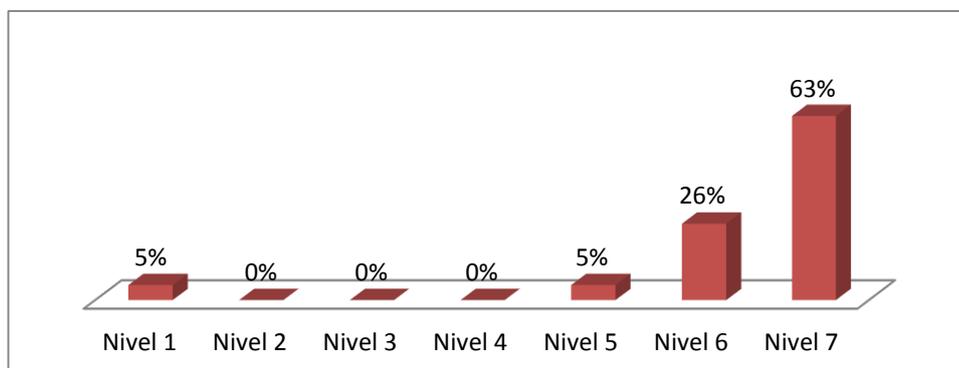
Con los siguientes cuestionamientos indique que espera conseguir al incorporarse a esta área de integración atención del adulto mayor:

**Cuestionamientos: Que estuvieran mejor atendido**

**Tabla N° 1** Cuestionamientos: Que estuvieran mejor atendido

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	16	5%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	0	0%
Nivel 4	0	0%
Nivel 5	16	5%
Nivel 6	81	26%
Nivel 7	195	63%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 1** Cuestionamientos: Que estuvieran mejor atendido

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción es alto con el 63% en atención, el 26% el nivel es medio y tan solo el 5% el nivel es bajo.

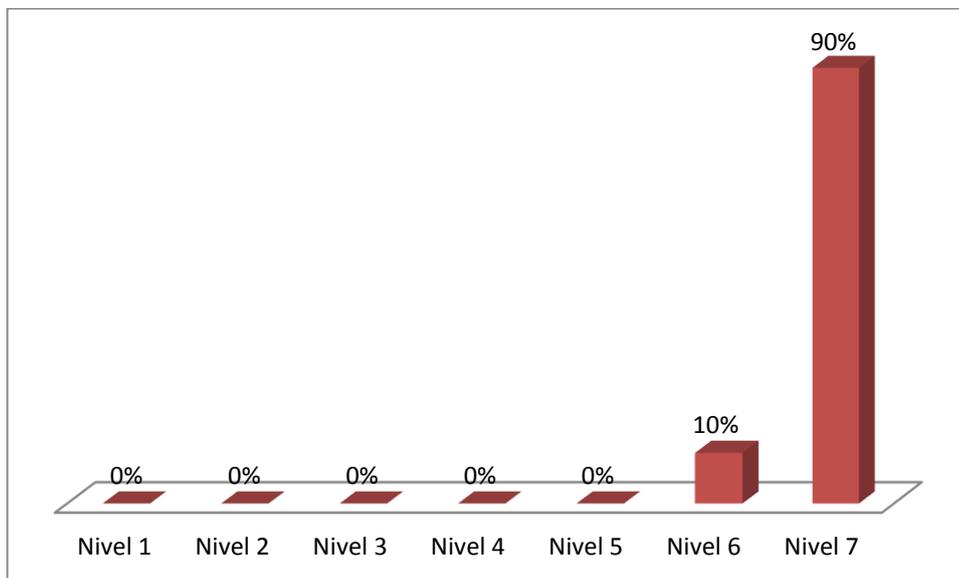
**Interpretación:** La atención ha mejorado en cuanto a servicio médico, alimentación y en general, el nivel de satisfacción es alto, lo que consideran que están mejor atendidos en el centro geriátrico.

## Cuestionamientos: Que aprendan a tener mayor Autonomía

**Tabla N° 2** Cuestionamientos: Tener mayor Autonomía

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	0	0%
Nivel 4	0	0%
Nivel 5	0	0%
Nivel 6	32	10%
Nivel 7	276	90%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 2** Cuestionamientos: Tener mayor Autonomía

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacciones alto con el 90% en tener mayor autonomía, el 10% el nivel es medio.

**Interpretación:** A través de los programas y actividades que emprende el centro geriátrico como un servicio más, han permitido que el adulto mayor tenga mayor autonomía, pues la ayuda que puede tener movilidad al realizar diferentes actividades, así como integrarse con los demás.

## Cuestionamientos: Mejorar el estima – Más Felices

Tabla N° 3 Mejorar el estima – Más Felices

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	0	0%
Nivel 4	0	0%
Nivel 5	16	5%
Nivel 6	16	5%
Nivel 7	276	90%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

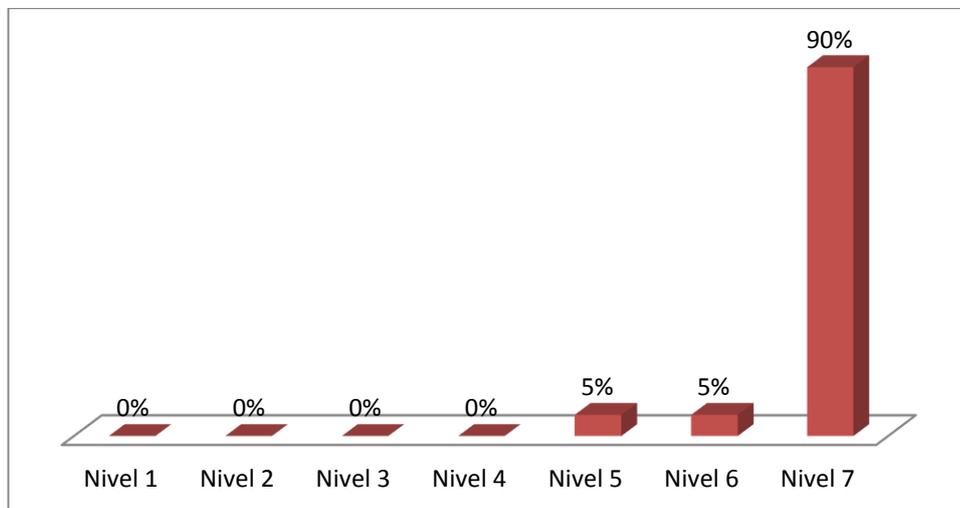


Gráfico N° 3 Mejorar el estima – Más Felices

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción es alta con el 90% mejora la estima, y tan solo el 5% es nivel medio y bajo.

**Interpretación:** Con las actividades y programas que se realizan dentro del centro geriátrico en los pacientes han logrado mejorar la autoestima, se ven más felices, porque se siente útiles, y son parte de actividades que motivan su estado emocional.

## Cuestionamientos: Aprendieran actividades manuales

Tabla N° 4 Aprendieran actividades manuales

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	0	0%
Nivel 4	0	0%
Nivel 5	0	0%
Nivel 6	32	10%
Nivel 7	276	90%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

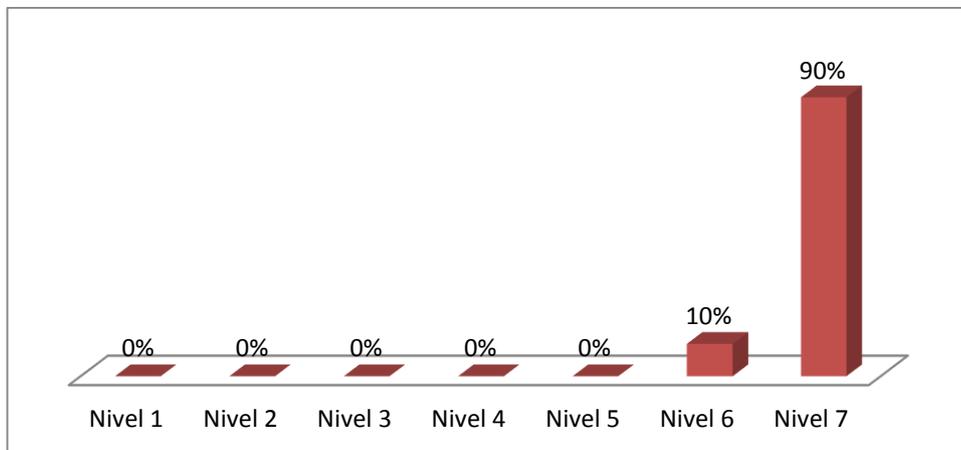


Gráfico N° 4 Aprendieran actividades manuales

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción es alto con el 90% porque aprenden actividades manuales, y el 10% el nivel es medio.

**Interpretación:** La relación de actividades motoras ayuda al adulto mayor a ganar movilidad, así como ganar independencia en las actividades básicas, por otra, este tipo de actividades les ayudan a generar ingresos a través de la venta.

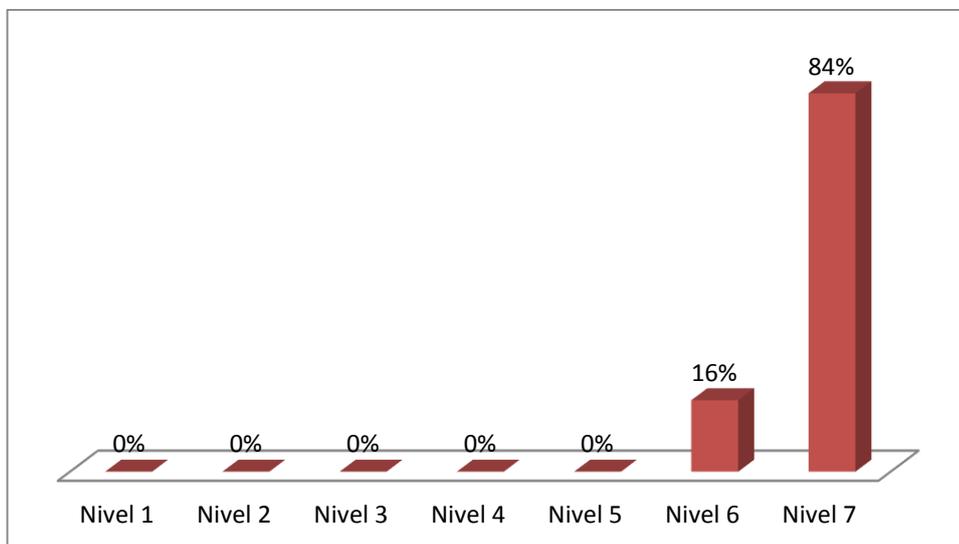
## Cuestionamientos: Relación social con personas de su misma edad

**Tabla N° 5** Relación social con personas de su misma edad

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	0	0%
Nivel 4	0	0%
Nivel 5	0	0%
Nivel 6	49	16%
Nivel 7	259	84%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 5** Relación social con personas de su misma edad

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción es alta con el 84% en relación social con personas de su misma edad y tan solo el 16% el nivel es medio.

**Interpretación:** El centro geriátrico ayuda a las personas de la tercera edad a integrarse socialmente, este tipo de ambiente permiten al adulto mayor a no sentirse solo, pues comparten actividades, así como historia de su época, esto ayuda a generar confianza en sí mismo para relacionarse.

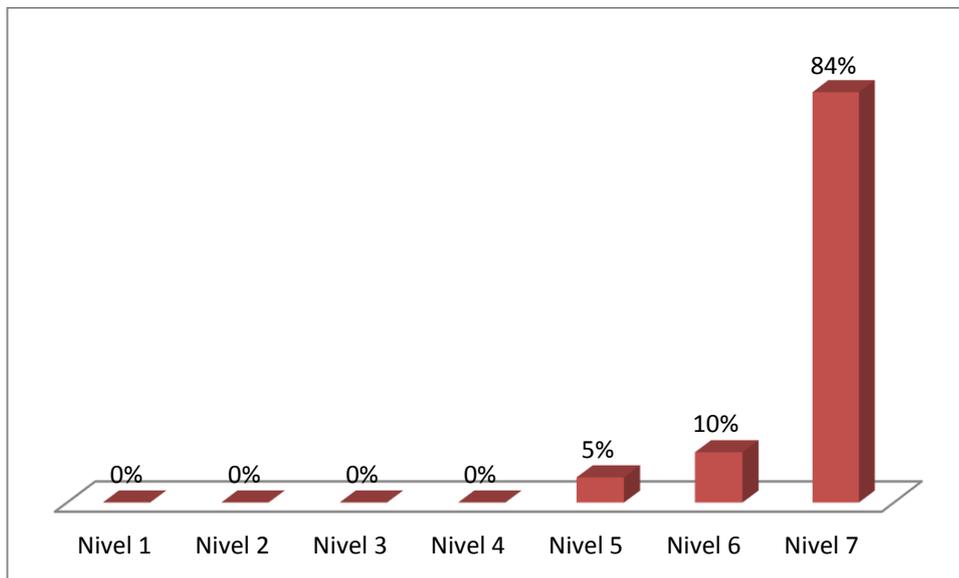
**Cuestionamientos: Pasar acompañado**

**Tabla N° 6** Pasar acompañado

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	0	0%
Nivel 4	0	0%
Nivel 5	16	5%
Nivel 6	32	10%
Nivel 7	260	84%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 6** Pasar acompañado

El Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción es alto con el 84% de los pacientes pasan acompañados, el 10% el nivel es medio y tan solo el 5% en nivel es bajo.

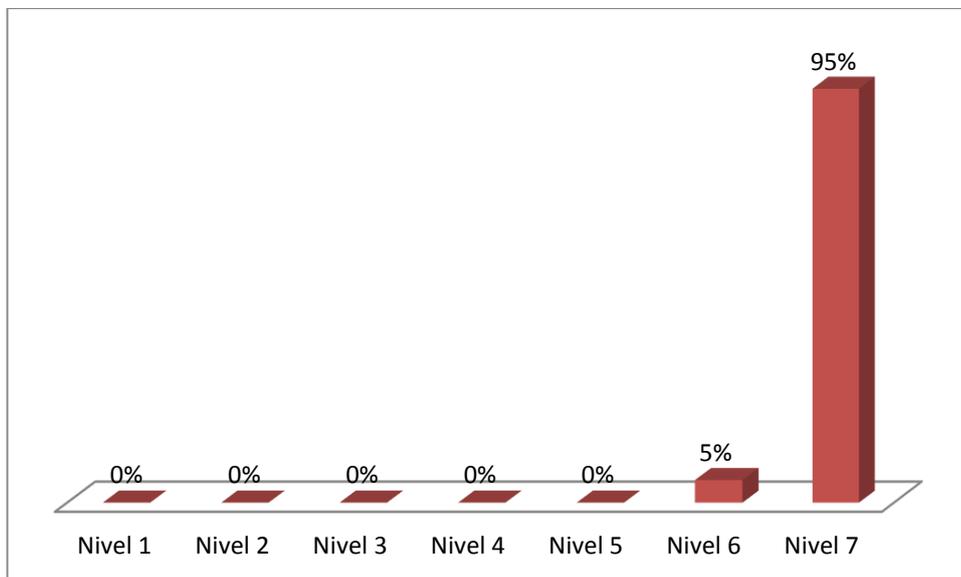
**Interpretación:** El adulto mayor que reside o que son externos, pasan acompañados, pues les sirve de centro de recreación, donde hay personas que los atiende y realizan actividades donde pasan con personas de su misma edad y consideran que el nivel de satisfacciones alto.

**Cuestionamientos:** Atención especializada

**Tabla N° 7**Atención especializada

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	0	0%
Nivel 4	0	0%
Nivel 5	0	0%
Nivel 6	16	5%
Nivel 7	292	95%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 7**Atención especializada

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción es alto con el 95% en atención especializada, y tan solo el 5% el nivel es medio.

**Interpretación:** La atención que brinda el centro geriátrico es especializada, por la que consideran los familiares es muy buen, pues en este centro encuentras personal médicos en diferentes áreas que velan por una mejor calidad de vida del adulto mayor.

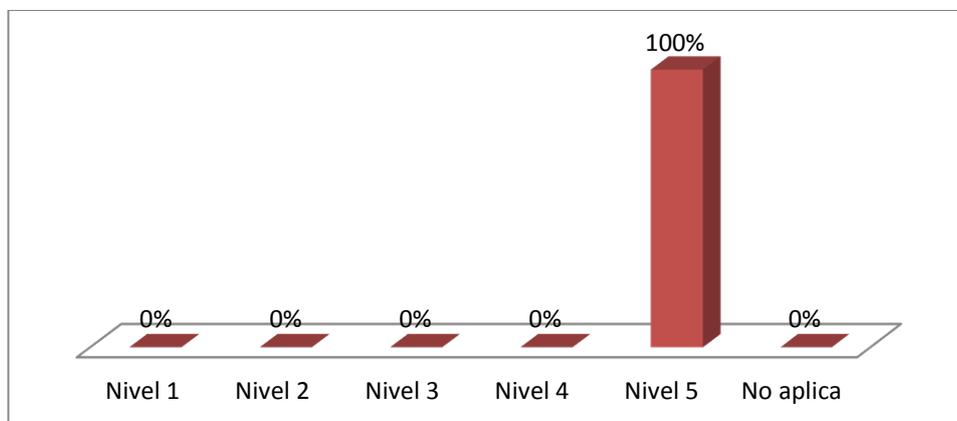
## Ámbito de Seguridad

**Cuestionamientos:** Queel comportamiento del personal inspira confianza

**Tabla N° 8**Comportamiento del personal inspira confianza

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	0	0%
Nivel 4	0	0%
Nivel 5	308	100%
No aplica	0	0%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 8**Comportamiento del personal inspira confianza

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** La seguridad que brinda el personal está en el nivel medio en satisfacción con el 100%.

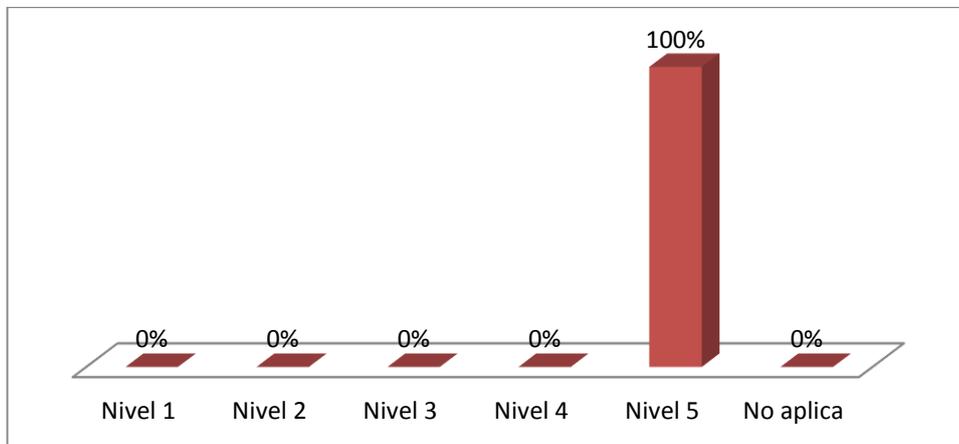
**Interpretación:** El nivel de satisfacción en cuanto a seguridad es alto, por lo que el comportamiento del personal inspira confianza en la atención, servicio, lo que ha comprometido al personal a mejorar la atención en todos los servicios destinados al adulto mayor.

**Cuestionamientos:** Usted se siente seguro con la atención que le brinda el personal que labora en esta institución

**Tabla N° 9 Seguridad con la atención que brinda el personal**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	0	0%
Nivel 4	0	0%
Nivel 5	308	100%
No aplica	0	0%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 9 Seguridad con la atención que brinda el personal**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción en seguridad es alto con el 100% con la atención que brinda el personal.

**Interpretación:** La atención que brinda al adulto mayor es segura, ya que cuenta con personal capacitado y especializado en las diferentes áreas: alimentación, médica, enfermeras, fisioterapeuta entre otras.

## Cuestionamientos: El personal que labora es cortés y amable con usted

Tabla N° 10 Personal cordial y amable

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	0	0%
Nivel 4	16	5%
Nivel 5	292	95%
No aplica	0	0%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

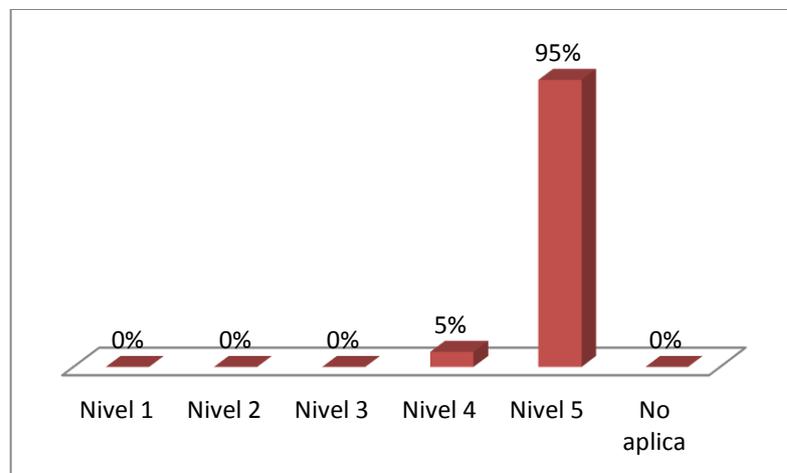


Gráfico N° 10 Personal cordial y amable

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción en seguridad es alto con el 95% en personal cordial y amable.

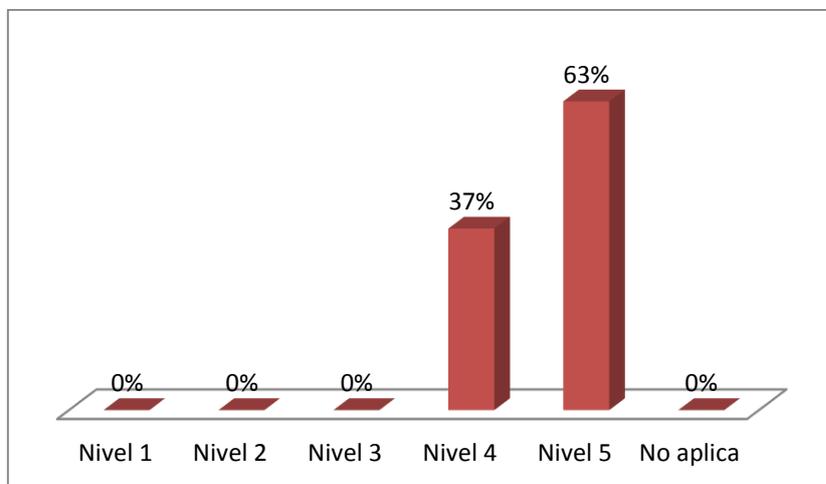
**Interpretación:** La seguridad es primordial en cuanto a atención, pues el personal que labora en el centro geriátrico es cordial y amable, lo que genera seguridad en los familiares y confiar en ello a sus adultos.

**Cuestionamientos:** El personal tiene conocimientos para responder a sus inquietudes y necesidades.

**Tabla N° 11** Personal con conocimientos

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	0	0%
Nivel 4	113	37%
Nivel 5	195	63%
No aplica	0	0%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 11** Personal con conocimientos

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción en seguridad es alto con él 63% en personal con conocimientos y tan solo el 37% es nivel es medio.

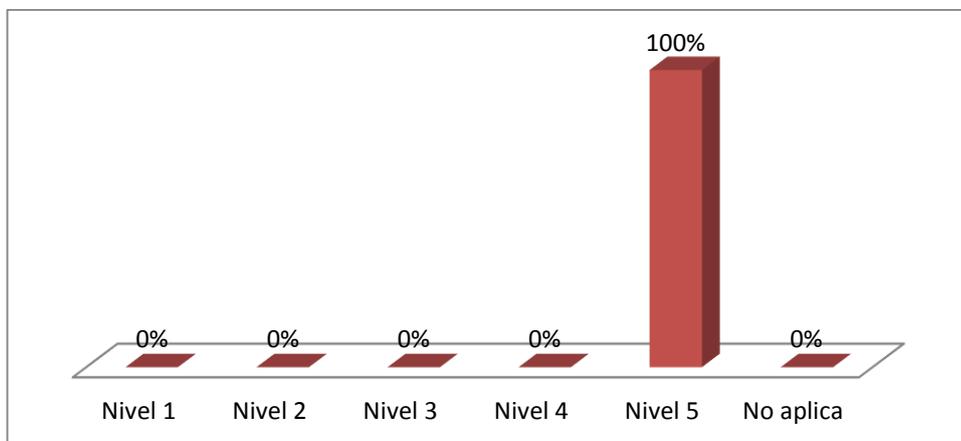
**Interpretación:** La seguridad que el centro geriátrico cuanta con personal capacitado es alto pero existen deficiencias que hay superar, pues los familiares confían en que sus adultos estén bien atendidos, y que cuanta con personal capacitado en el cuidado.

**Cuestionamientos:** Los usuarios se sienten seguros con la atención prestada y los servicios que presta el área.

**Tabla N° 12 Seguros con la atención prestada**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	0	0%
Nivel 4	0	0%
Nivel 5	308	100%
No aplica	0	0%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 12 Seguros con la atención prestada**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción en seguridad es alto con él 100% por la atención que presta.

**Interpretación:** El nivel de satisfacción es alto, ya que se sientes seguros por la atención que presta el centro geriátrico, los servicios son calificados por el profesionalismo de sus colaboradores.

### Ámbito: Confiabilidad

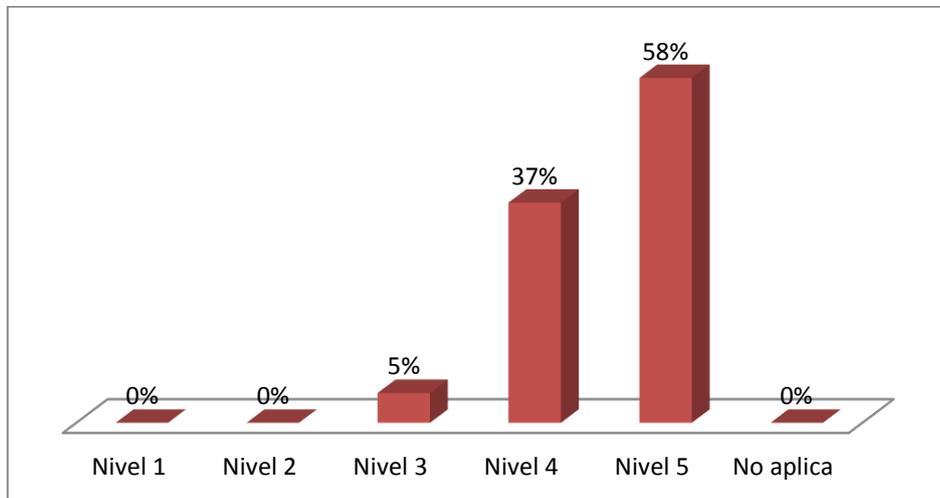
**Cuestionamientos:** Cuando el centro promete hacer algo en un plazo determinado, lo hace

**Tabla N° 13 Compromiso en plazos determinados**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	16	5%
Nivel 4	113	37%
Nivel 5	179	58%
No aplica	0	0%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 13 Compromiso en plazos determinados**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción es alto en confiabilidad con él 58% ya que cuando el centro promete hacer algo en un plazo determinado, lo hace, el 37% en nivel es medio y tan el 5% le es indiferente.

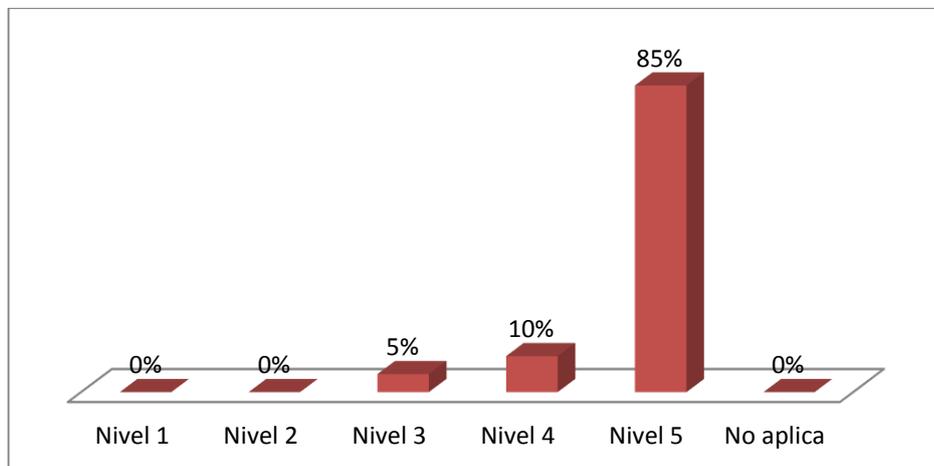
**Interpretación:** Los usuarios, familiares del centro geriátrico confían en los programas y planes que realizan, ya que cuando el centro promete hacer algo en un plazo determinado, lo hace.

**Cuestionamientos:** Cuando un usuario o familias tienen un problema, el personal muestra interés en resolverlo.

**Tabla N° 14 Personal muestra interés en ayudar**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	16	5%
Nivel 4	32	10%
Nivel 5	260	85%
No aplica	0	0%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 14 Personal muestra interés en ayudar**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción es alto en confiabilidad con él 85% ya que cuando un usuario o familias tienen un problema, el personal muestra interés en resolverlo, lo hace, el 10% el nivel es medio y tan el 5% le es indiferente.

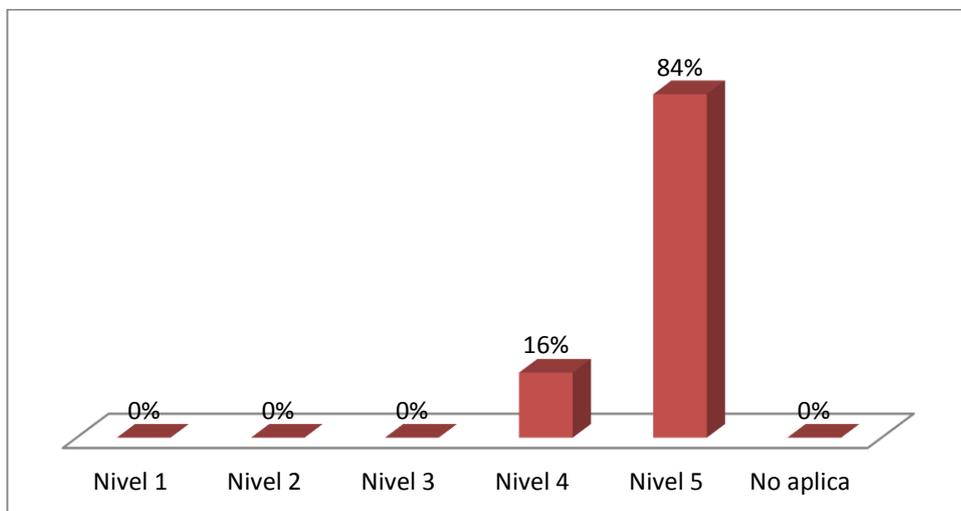
**Interpretación:** Los colaboradores prestan atención, resolviendo las inquietudes y problemas que se presentan, buscas dar solución en el menor tiempo posible, lo que ha llevado a que el nivel de satisfacción sea alto.

**Cuestionamientos:** El área intergeneracional en atención del adulto mayor realiza bien el servicio desde la prima vez.

**Tabla N° 15**Confianza en el servicio

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	0	0%
Nivel 4	50	16%
Nivel 5	258	84%
No aplica	0	0%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 15**Confianza en el servicio

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción es alto en confiabilidad con él 84% El área intergeneracional en atención del adulto mayor realiza bien el servicio desde la prima vez, y tan el 16% es nivel medio.

**Interpretación:** El centro geriátrico a través de su personal presta un buen servicio desde la primera vez, pues consideran lo que genera confianza en los usuarios.

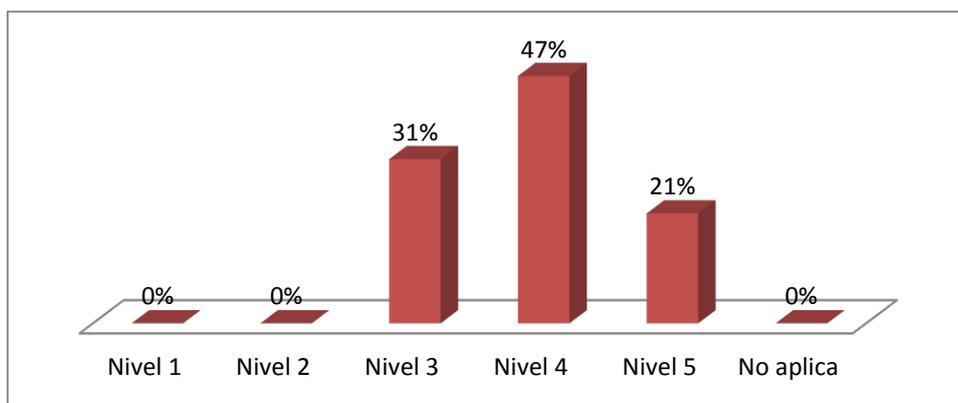
**Ámbito:** Elementos Tangibles

**Cuestionamientos:** El área intergeneracional cuenta con áreas adecuada para la atención del adulto mayor.

**Tabla N° 16**Cuenta con áreas adecuada

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	97	31%
Nivel 4	146	47%
Nivel 5	65	21%
No aplica	0	0%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 16**Cuenta con áreas adecuada

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción es medio en el ámbito elementos tangibles con él 47% en el área intergeneracional cuenta con áreas adecuada para la atención del adulto mayor, 21% el nivel es alto y el 31% le es indiferente.

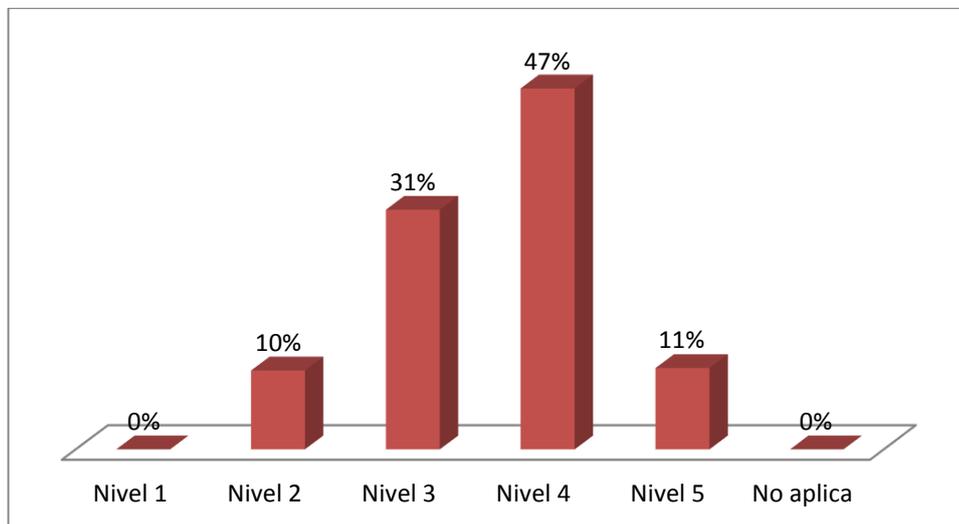
**Interpretación:** Desde el punto de vista de los colaboradores y familiares consideran que existen áreas que no están adecuadas para que el adulto mayor ya que se realizan actividades que no pueden realizar con facilidad, aunque existen porcentajes neutro, porque consideran que deben estar ocupados y porque existe personal para que les ayuden.

**Cuestionamientos:** Área intergeneracional en atención del adulto mayor cuenta con una infraestructura adecuada para la atención del adulto mayor.

**Tabla N° 17 Cuenta con un infraestructura adecuada**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	32	10%
Nivel 3	97	31%
Nivel 4	146	47%
Nivel 5	33	11%
No aplica	0	0%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 17 Cuenta con un infraestructura adecuada**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción es medio en el ámbito elementos tangibles con él 47% en el área intergeneracional en atención del adulto mayor cuenta con un infraestructura adecuada para la atención del adulto mayor, 31% le es indiferente, el 10 el nivel es de insatisfacción medio.

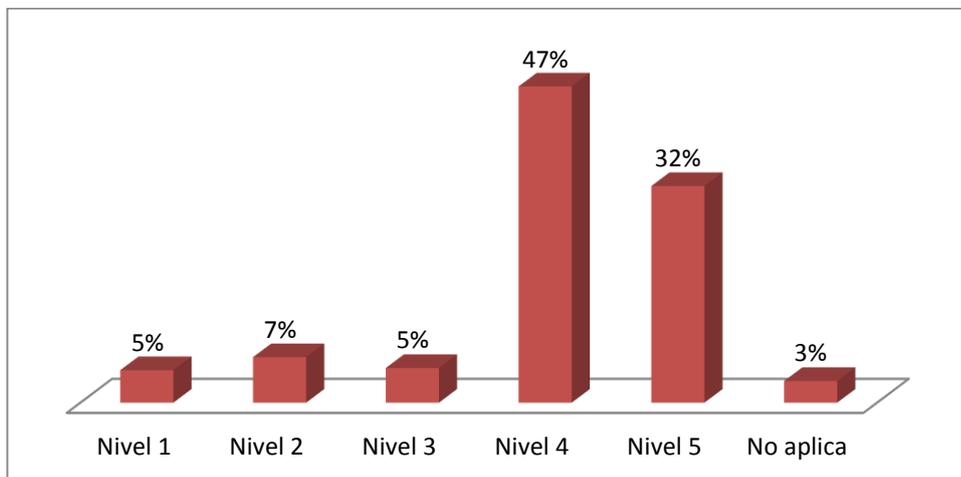
**Interpretación:** La infraestructura no está adecuada para que el adulto mayor se movilice con facilidad lo que puede provocar que existan accidentes dentro del centro, y para moverse necesitan de ayuda del personal, lo que se considerado que el centro geriátrico debe realizar modificaciones en su infraestructura.

**Cuestionamientos:** Se encuentra identificados los coordinadores del área intergeneracional en atención del adulto mayor.

**Tabla N° 18** Se identifican claramente los coordinadores del área

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	15	5%
Nivel 2	21	7%
Nivel 3	16	5%
Nivel 4	146	47%
Nivel 5	100	32%
No aplica	10	3%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 18** Se identifican claramente los coordinadores del área

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción es medio en el ámbito elementos tangibles con él 47% donde se encuentra identificados los coordinadores del área intergeneracional en atención del adulto mayor, 32% el nivel es alto; con el 5% le es indiferente, y tan solo el 7% y 5% el nivel de insatisfacción.

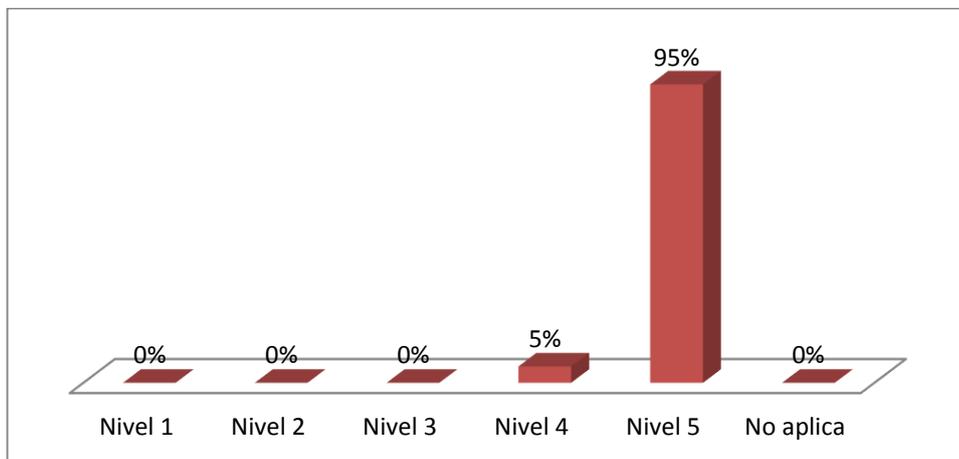
**Interpretación:** Existen insatisfacción en el servicio, ya que no se puede identificar con facilidad el personal que labora, aunque el área médica se identifica con facilidad, las otras áreas no se lo hacen lo que ha conllevado a que exista insatisfacción.

**Cuestionamientos:**El personal de área intergeneracional en atención del adulto mayor tiene una apariencia pulcra.

**Tabla N° 19**El personal tiene una apariencia pulcra

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	0	0%
Nivel 4	16	5%
Nivel 5	292	95%
No aplica	0	0%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 19**El personal tiene una apariencia pulcra

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción es alto en el ámbito elementos tangibles con él 95% donde el personal de área intergeneracional en atención del adulto mayor tiene una apariencia pulcra, y tan solo el 5% el nivel es medio.

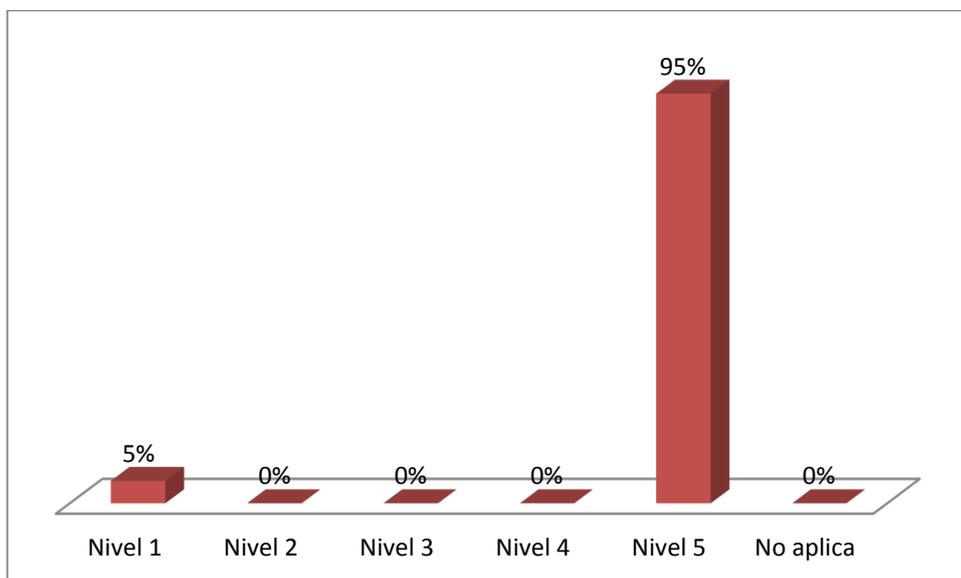
**Interpretación:** La pulcra, sinónimo de limpieza, es la imagen que de los colaboradores del centro geriátrico.

**Cuestionamientos:** La misión, visión de la institución son visualmente atractivos.

**Tabla N° 20**La misión, visión de la institución son visualmente atractivos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	16	5%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	0	0%
Nivel 4	0	0%
Nivel 5	292	95%
No aplica	0	0%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 20**La misión, visión de la institución son visualmente atractivos

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción es alto en el ámbito elementos tangibles con él 95% dondeLa misión, visión de la institución son visualmente atractivos, y tan solo el 5% el nivel es insatisfactoria.

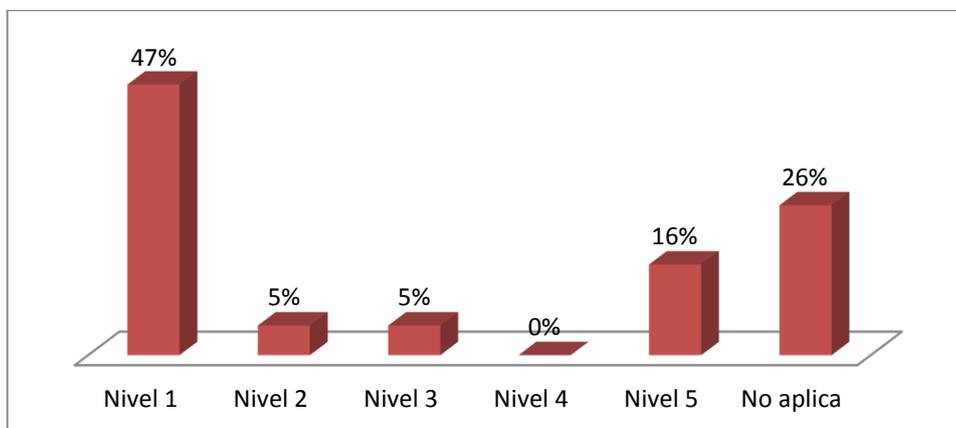
**Interpretación:** En el centro geriátrico existe visiblemente datos informativos lo cual permiten tanto a colaboradores y visitantes se pueden ubicar dentro del centro, así como la misión y visión son atractivos pues lucen de imagen.

**Cuestionamientos:** El material de información dentro de la institución es visualmente atractivo.

**Tabla N° 21**El material de información dentro de la institución es visualmente atractivo

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	146	47%
Nivel 2	16	5%
Nivel 3	16	5%
Nivel 4	0	0%
Nivel 5	49	16%
No aplica	81	26%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 21**El material de información dentro de la institución es visualmente atractivo

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel es insatisfacción alta en el ámbito elementos tangibles con él 47% y 5% donde el material de información dentro de la institución es visualmente atractivo, 5% le es indiferente, y tan solo el 26% no aplica y 16% lo consideran el nivel satisfacción es alto.

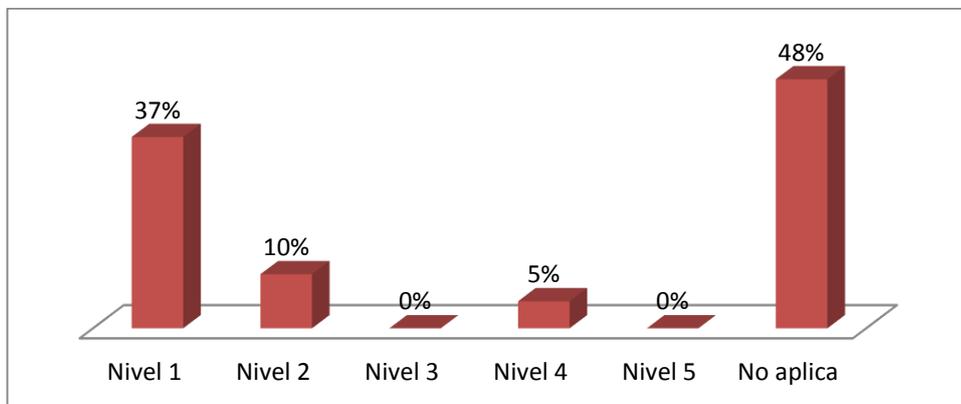
**Interpretación:** El material de información lo consideran insatisfactorio, porque acotan que no existen mucha información y los panfletos que hay, su diseño es plana, que no llama la atención del usuario, que se deben exponer servicios y beneficio que ofrece el centro geriátrico, la falta de difusión ha provocado malestar entre los usuarios.

**Cuestionamientos:** Las adecuaciones de área intergeneracional en atención del adulto mayor están pintados con colores acorde a al área de atención.

**Tabla N° 22**La adecuaciones están pintados con colores acorde a al área de atención

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	113	37%
Nivel 2	32	10%
Nivel 3	0	0%
Nivel 4	16	5%
Nivel 5	0	0%
No aplica	147	48%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 22**La adecuaciones están pintados con colores acorde a al área de atención.

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel es insatisfacción alta en el ámbito elementos tangibles con él 37% en las adecuaciones de área intergeneracional en atención del adulto mayor están pintados con colores acorde a al área de atención, y 10% el nivel es medio, el 5% el nivel es satisfacción alta y tan solo el 48% no aplica.

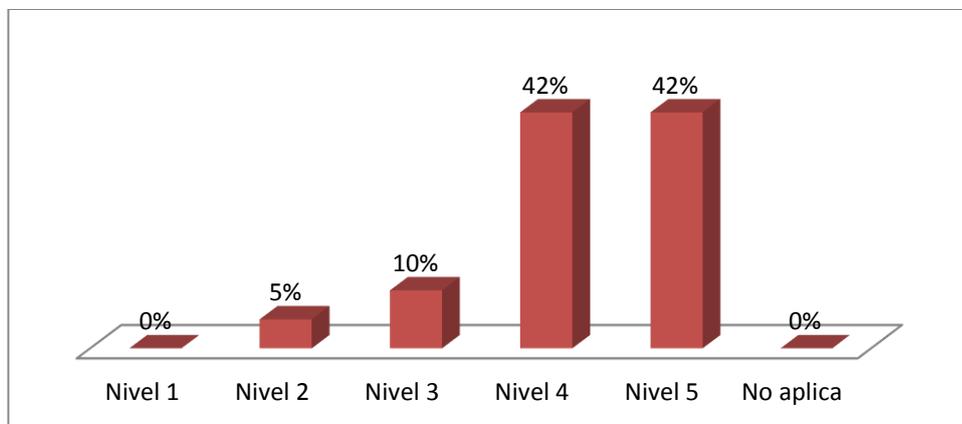
**Interpretación:** Los usuarios consideran que el color no está pintado el centro geriátrico no está acorde, al servicio que presta el centro, se deben considerar colores acorde a los servicios que prestan.

**Cuestionamientos:** La alimentación es buena y nutritiva ofrecida por el centro

**Tabla N° 23**La alimentación es buena y nutritiva ofrecida por el centro

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	16	5%
Nivel 3	32	10%
Nivel 4	130	42%
Nivel 5	130	42%
No aplica	0	0%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 23**La alimentación es buena y nutritiva ofrecida por el centro

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción alta en el ámbito elementos tangibles con él 42% consideran que la alimentación es buena y nutritiva ofrecida por el centro, el 10% es indiferentes y tan solo el 5% consideran insatisfecho.

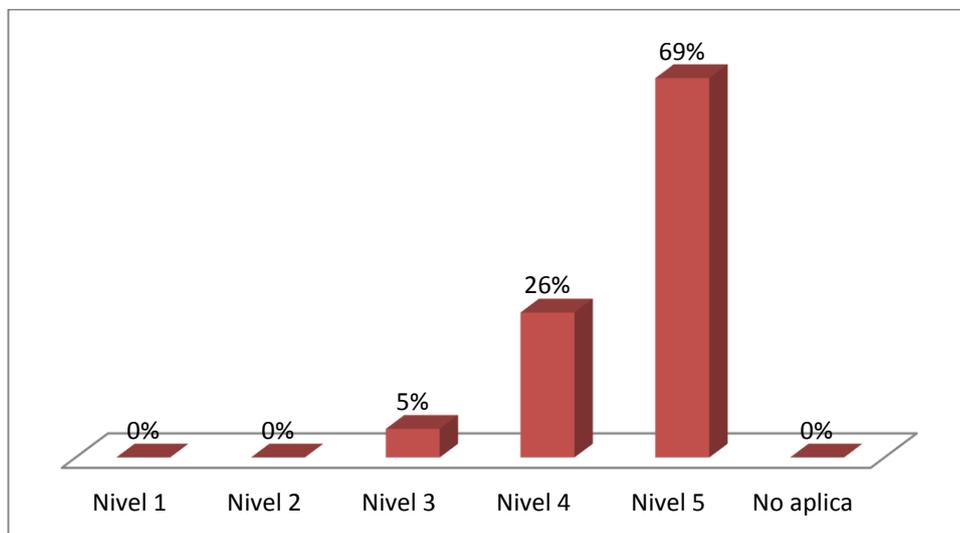
**Interpretación:** El área de alimentación es satisfactorio, pues cuentan con profesional nutricionista que proporciona alimentación adecuada acorde a los diagnóstico del paciente, pues se brinda una alimentación balanceada.

**Cuestionamientos:** El centro cuenta con instalaciones adecuado tanto en ventilación e iluminación

**Tabla N° 24El centro cuenta con instalaciones adecuado tanto en ventilación e iluminación**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nivel 1	0	0%
Nivel 2	0	0%
Nivel 3	16	5%
Nivel 4	81	26%
Nivel 5	211	69%
No aplica	0	0%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 24El centro cuenta con instalaciones adecuado tanto en ventilación e iluminación.**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción es alta en el ámbito elementos tangibles con él 69% el centro cuenta con instalaciones adecuado tanto en ventilación e iluminación, el 26% el nivel es medio y tan solo el 5% es indiferente.

**Interpretación:** El centro de educación cuenta con ventilación eliminación adecuada, pues las áreas fueron adecuadas según la norma de prevención y riesgo. Lo que ha llevado a que los usuarios y familiares consideran satisfactorio el área tangible.

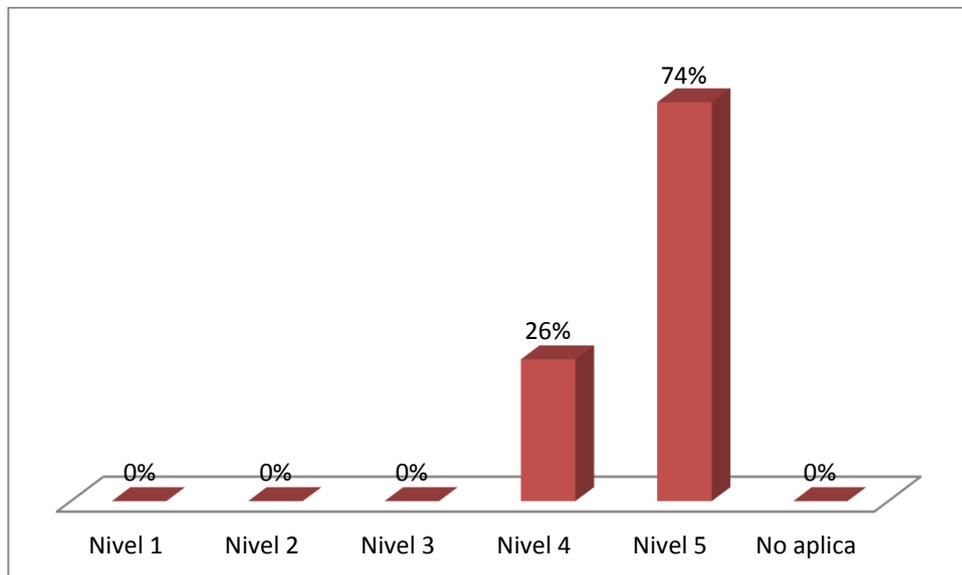
**Cuestionamientos:** La señalización del centro de adulto mayor es adecuada para orientar a los pacientes

**Tabla N° 25**La señalización del centro es adecuada para orientar a los pacientes

Variable	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Nivel 1	0	0%	0
Nivel 2	0	0%	0
Nivel 3	0	0%	0
Nivel 4	81	26%	0,26298701
Nivel 5	227	74%	1
No aplica	0	0%	
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 25**La señalización del centro es adecuada para orientar a los pacientes

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción es alta en el ámbito elementos tangibles con él 74% el centro cuenta con señalización del centro de adulto mayor es adecuada para orientar a los pacientes, el 26% el nivel es medio.

**Interpretación:** El centro de geriátrico cuenta con señalización adecuada tanto de ubicación como de prevención de riesgo, esto ayuda como modelo de prevención

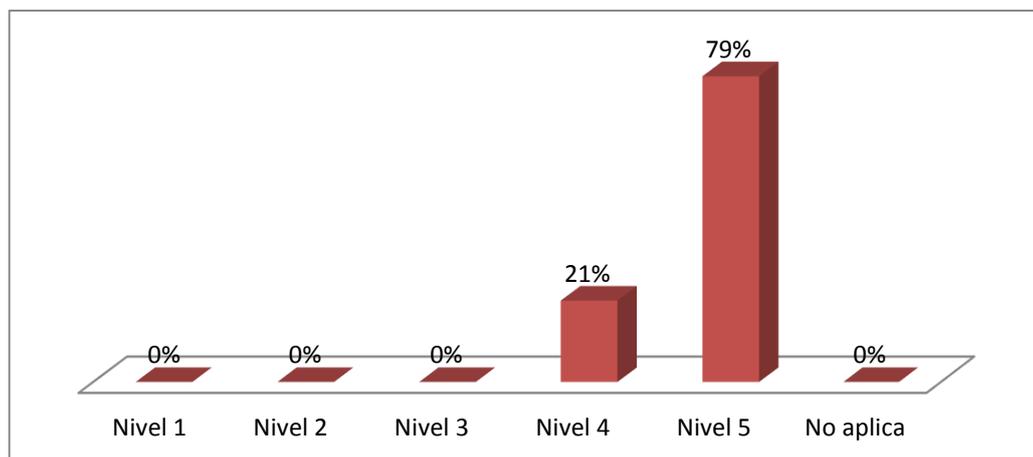
### Ámbito: Capacidad de respuesta

**Cuestionamientos:** El personal informa a sus familiares cuando existen eventualidad con los pacientes

**Tabla N° 26**El personal informa a sus familiares cuando existe eventualidad con los pacientes

Variable	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Nivel 1	0	0%	0
Nivel 2	0	0%	0
Nivel 3	0	0%	0
Nivel 4	65	21%	0,2
Nivel 5	243	79%	1,0
No aplica	0	0%	1,0
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 26**El personal informa a sus familiares cuando existe eventualidad con los pacientes

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción es alta en el ámbito capacidad de respuesta con él 79% el personal informa a sus familiares cuando existen eventualidad con los pacientes, el 21% el nivel es medio.

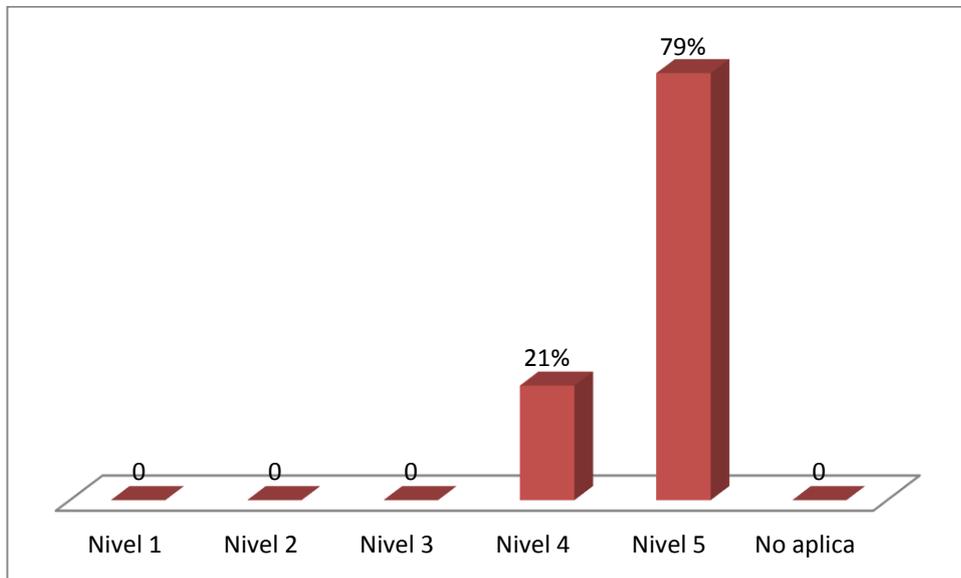
**Interpretación:** La comunicación con los familiares es constante a fin de que sepan lo que pasa, así como difundir las actividades que llevarán a cabo, esto ayuda a fortalecer la comunicación de la comunidad del centro geriátrico.

**Cuestionamientos:** El personal que labora ofrece un servicio puntual

**Tabla N° 27**El personal que labora ofrece un servicio puntual

Variable	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Nivel 1	0	0	0
Nivel 2	0	0	0
Nivel 3	0	0	0
Nivel 4	65	21%	0,21
Nivel 5	243	79%	1
No aplica	0	0	
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 27**El personal que labora ofrece un servicio puntual

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción es alta en el ámbito capacidad de respuesta con él 79% el personal que labora ofrece un servicio puntual, el 21% el nivel es medio.

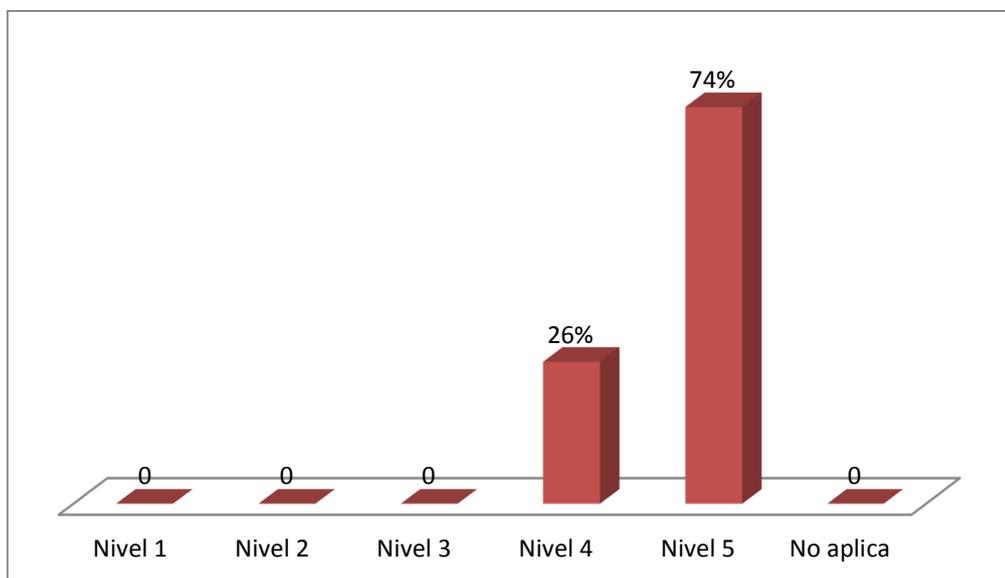
**Interpretación:** Los servicios que presta son puntuales, es decir; la asistencia médica su atención es la hora preestablecida no existe retraso y así en todos sus servicios, por ello es considera el nivel satisfactorio.

**Cuestionamientos:** El personal siempre está dispuesto a ayudarle cuando usted lo necesite

**Tabla N° 28**El personal siempre está dispuesto a ayudarle cuando usted lo necesite

Variable	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Nivel 1	0	0	0
Nivel 2	0	0	0
Nivel 3	0	0	0
Nivel 4	81	26%	0,26
Nivel 5	227	74%	1
No aplica	0	0	
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 28**El personal siempre está dispuesto a ayudarle cuando usted lo necesite

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción es alta en el ámbito capacidad de respuesta con él 74% el personal siempre está dispuesto a ayudarle cuando usted lo necesite, el 26% el nivel es medio.

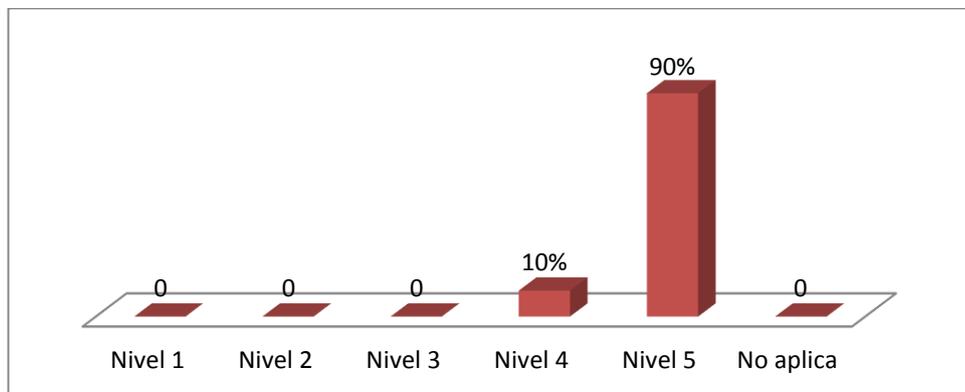
**Interpretación:** La colaboración y ayuda por parte del personal del centro geriátrico ha sido su carta de presentación, pues consideran que es primordial una buen atención.

**Cuestionamientos:** El personal nunca esta tan ocupado como para ayudarle

**Tabla N° 29**El personal nunca esta tan ocupado como para ayudarle

Variable	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Nivel 1	0	0	0
Nivel 2	0	0	0
Nivel 3	0	0	0
Nivel 4	32	10%	0,1038961
Nivel 5	276	90%	1
No aplica	0	0	
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 29**El personal nunca esta tan ocupado como para ayudarle

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción es alta en el ámbito capacidad de respuesta con él 90%el personal nunca esta tan ocupado como para ayudarle, el 10% el nivel es medio.

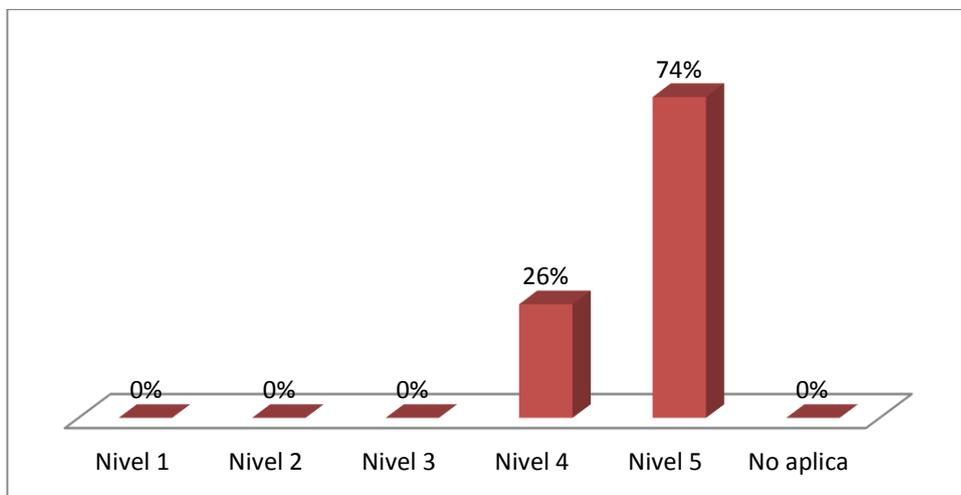
**Interpretación:** El servicio y una buena atención es lo primordial, pues consideran que sirve para generar confianza, una atención oportuna y capacidad de respuesta ayudan a mejorar el servicio en el centro geriátrico.

**Cuestionamientos:**El personal está preparado para brindar un servicio oportuno

**Tabla N° 30**El personal está preparado para brindar un servicio oportuno

Variable	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Nivel 1	0	0%	0
Nivel 2	0	0%	0
Nivel 3	0	0%	0
Nivel 4	81	26%	0,26
Nivel 5	227	74%	1
No aplica	0	0%	
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 30**El personal está preparado para brindar un servicio oportuno

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción es alta en el ámbito capacidad de respuesta con él 74% el personal está preparado para brindar un servicio oportuno, el 26% el nivel es medio.

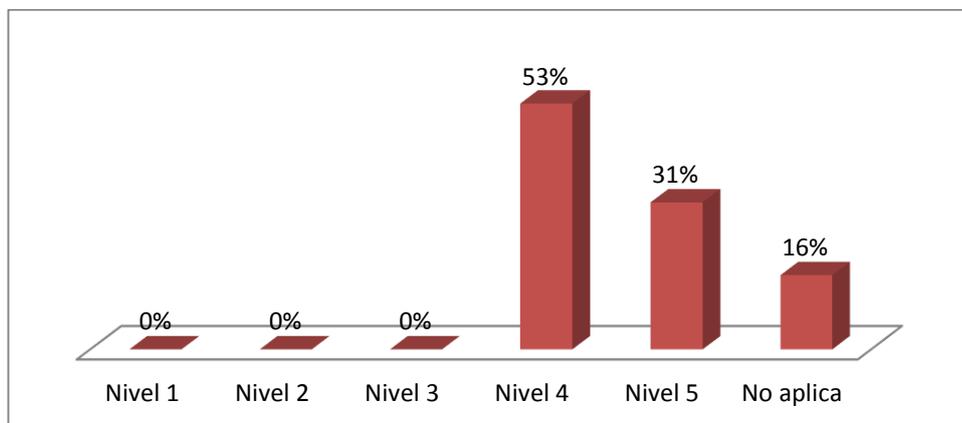
**Interpretación:** El personal está preparado para brindar un servicio oportuno, pues dentro del centro geriátrico hay personal que atendiendo las 24 horas lo que ha permitido dar solución a la problemáticas y atención oportuna.

## Cuestionamientos: El médico le atiende en el horario programado

**Tabla N° 31 El médico le atiende en el horario programado**

Variable	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Nivel 1	0	0%	0
Nivel 2	0	0%	0
Nivel 3	0	0%	0
Nivel 4	162	53%	0,53
Nivel 5	97	31%	0,84
No aplica	49	16%	1
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 31 El médico le atiende en el horario programado**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

### Análisis

El nivel de satisfacción es medio en el ámbito capacidad de respuesta con él 53% el personal médico le atiende en el horario programado, el 26% el nivel es alto y tan solo el 16% no aplica.

### Interpretación

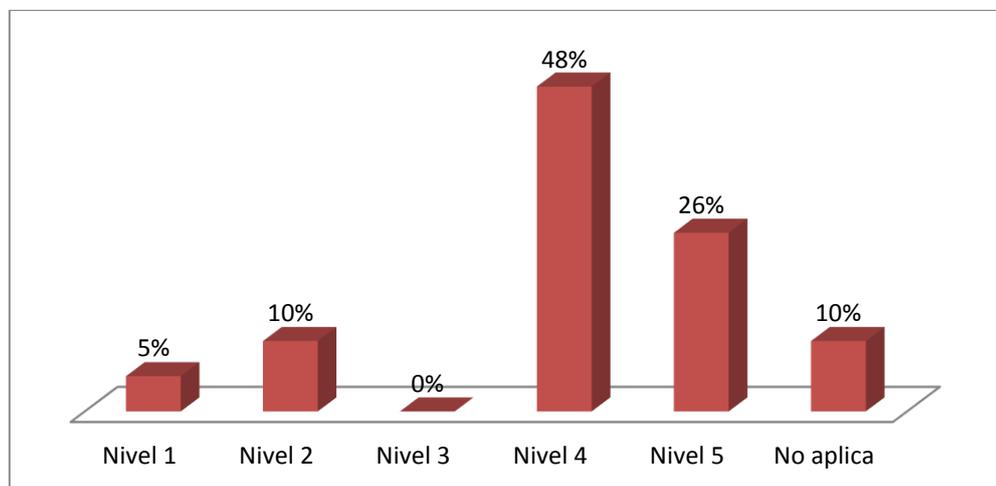
El personal médico que atiende en el centro geriátrico presta sus servicios 4 horas diarias, pero en caso de existir una emergencia están presentes, cabe recalcar que además existe personal calificado en las diferentes áreas de atención lo que ha permitido que el servicio sea de calidad.

**Cuestionamientos:** La historia clínica se encuentra disponible para al personal médico para atención personalizada

**Tabla N° 32**La historia clínica se encuentra disponible para al personal médico

Variable	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Nivel 1	16	5%	0,05
Nivel 2	32	10%	0,16
Nivel 3	0	0%	0,16
Nivel 4	147	48%	0,63
Nivel 5	81	26%	0,90
No aplica	32	10%	1
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 32**La historia clínica se encuentra disponible para al personal médico

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción es medio en el ámbito capacidad de respuesta con él 48% la historia clínica se encuentra disponible para al personal médico para atención personalizada, el 26% el nivel es alto y tan solo el 10% no aplica.

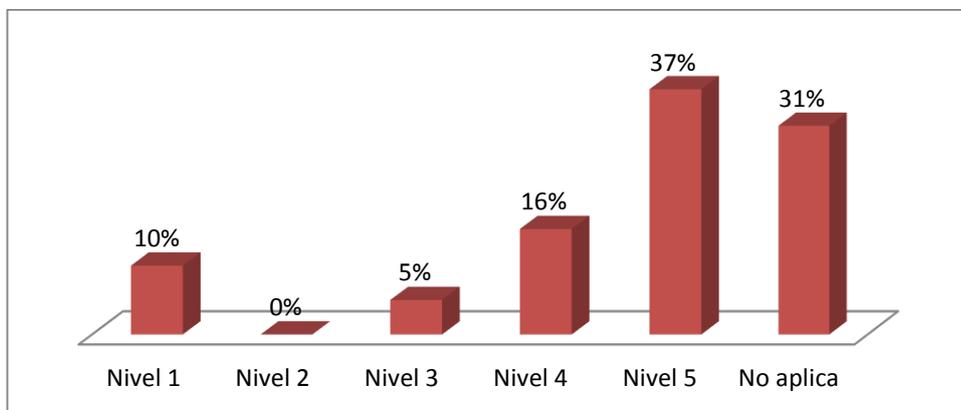
**Interpretación:** Las historias clínicas sirven de guía y están a disposición del personal médico de las diferentes áreas a las que el paciente necesita, pues la información no es reservada para el personal médico.

**Cuestionamientos:** El médico le explica a Uds., o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizan.

**Tabla N° 33** El médico le explica a Uds., o a sus familiares los procedimientos que le realiza

Variable	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Nivel 1	32	10%	0,10
Nivel 2	0	0%	0,10
Nivel 3	16	5%	0,16
Nivel 4	49	16%	0,31
Nivel 5	114	37%	0,69
No aplica	97	31%	1
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 33** El médico le explica a Uds., o a sus familiares los procedimientos que le realiza?

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción es alto en el ámbito capacidad de respuesta con él 37% el médico le explica a Uds., o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizan, el 31% no aplica, el 16% el nivel es medio y tan solo el 5% es diferente.

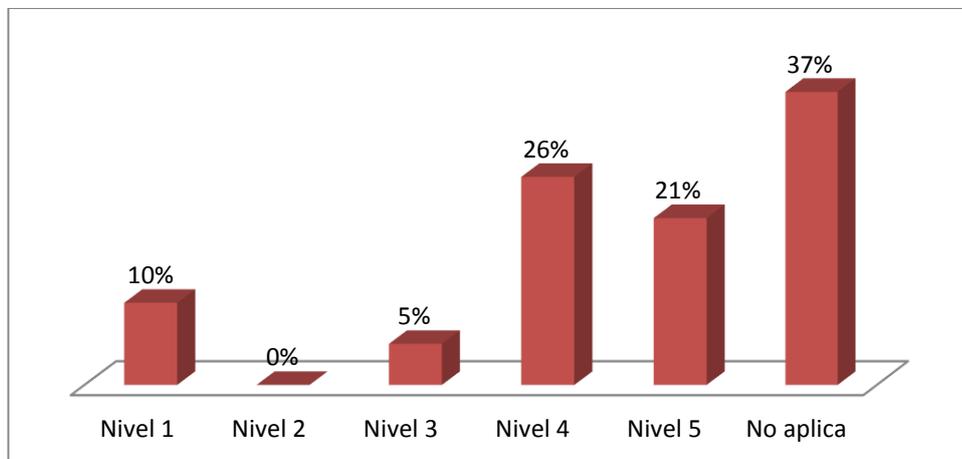
**Interpretación:** Los procedimiento médicos son explicados a los familiares, pues existen una constante comunicación con el propósito de despejar inquietudes, además sirve para que los tratamientos sean aplicadas de manera correcta.

**Cuestionamientos:** Cada una de las áreas con las que cuenta el centro cuenta con los equipos necesarios para su atención

**Tabla N° 34** Cada área cuenta con los equipos necesarios para su atención

Variable	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Nivel 1	32	10%	0,10
Nivel 2	0	0%	0,10
Nivel 3	16	5%	0,16
Nivel 4	81	26%	0,42
Nivel 5	65	21%	0,63
No aplica	114	37%	1
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 34** Cada área cuenta con los equipos necesarios para su atención

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborador por: Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción no aplica en el ámbito capacidad de respuesta con él 37% cada una de las áreas con las que cuenta el centro cuenta con los equipos necesarios para su atención, con el 26% y 21% el nivel el alto; el 5% le es indiferente, el 10% el nivel es satisfactorio.

**Interpretación:** El centro geriátrico cuenta con los equipos necesarios para la atención básica, en las diferentes áreas lo que permite que la atención sea satisfactoria, pero existen deficiencias en áreas por lo que considera que es insatisfactoria la atención.

## Ámbito: Empatía

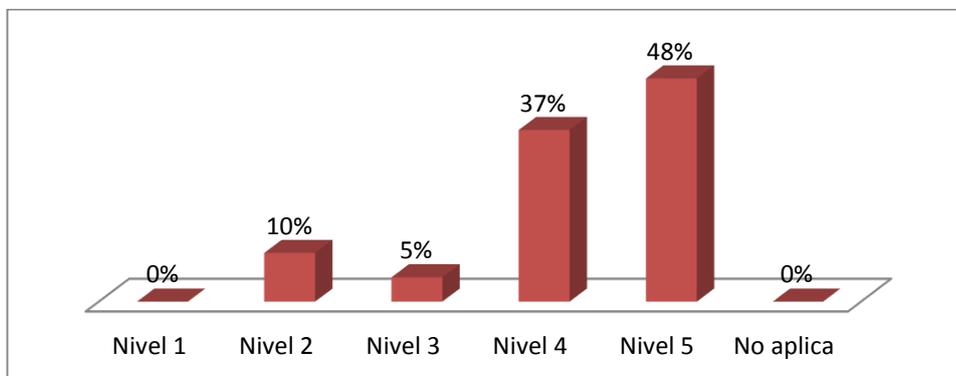
**Cuestionamientos:** El personal le da una atención individualizada

**Tabla N° 35**El personal le da una atención individualizada

Variable	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Nivel 1	0	0%	0
Nivel 2	32	10%	0,10
Nivel 3	16	5%	0,16
Nivel 4	113	37%	0,52
Nivel 5	147	48%	1
No aplica	0	0%	
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Centro Geriátrico San Marcos

**Elaborador por:** Eduardo Moyano



**Gráfico N° 35**El personal le da una atención individualizada

**Fuente:** Centro Geriátrico San Marcos

**Elaborador por:** Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción es alto en el ámbito empatía con él 48% el personal le da una atención individualizada, con el 37% el nivel es medio; el 5% es indiferente y tan solo el 10% siente insatisfactorio.

**Interpretación:** La atención que brinda el personal es personalizada pues conocen de las necesidades y tratamiento de cada usuario, existen poco porcentaje que se sienten insatisfecho.

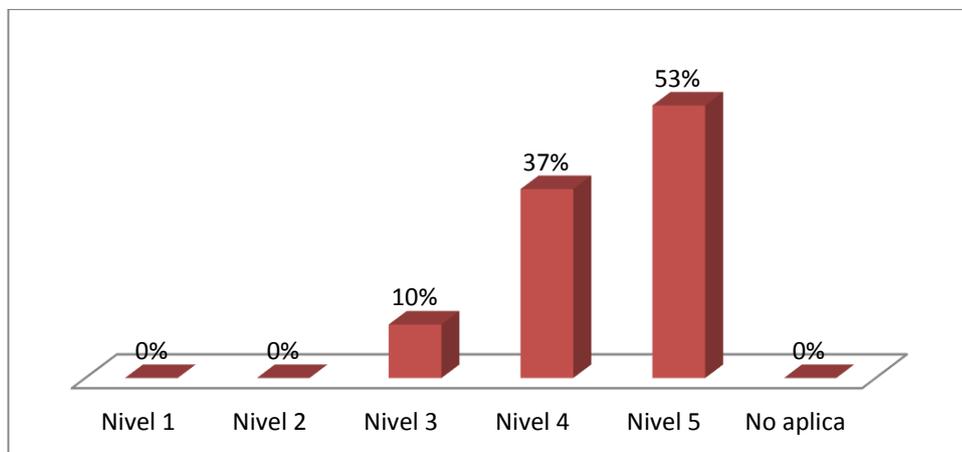
**Cuestionamientos:** El personal que labora tiene horarios de trabajo rotativos y están cuando se los necesitan

**Tabla N° 36**El personal que labora tiene horarios de trabajo rotativos

Variable	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Nivel 1	0	0%	0
Nivel 2	0	0%	0
Nivel 3	32	10%	0,10
Nivel 4	113	37%	0,47
Nivel 5	163	53%	1
No aplica	0	0%	
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Centro Geriátrico San Marcos

**Elaborador por:** Eduardo Moyano



**Gráfico N° 36**El personal que labora tiene horarios de trabajo rotativos

**Fuente:** Centro Geriátrico San Marcos

**Elaborador por:** Eduardo Moyano

### **Análisis**

El nivel de satisfacción es alto en el ámbito empatía con él 53% el personal que labora tiene horarios de trabajo rotativos y están cuando se los necesitan, con el 37% el nivel es medio; el 10% es indiferente.

### **Interpretación**

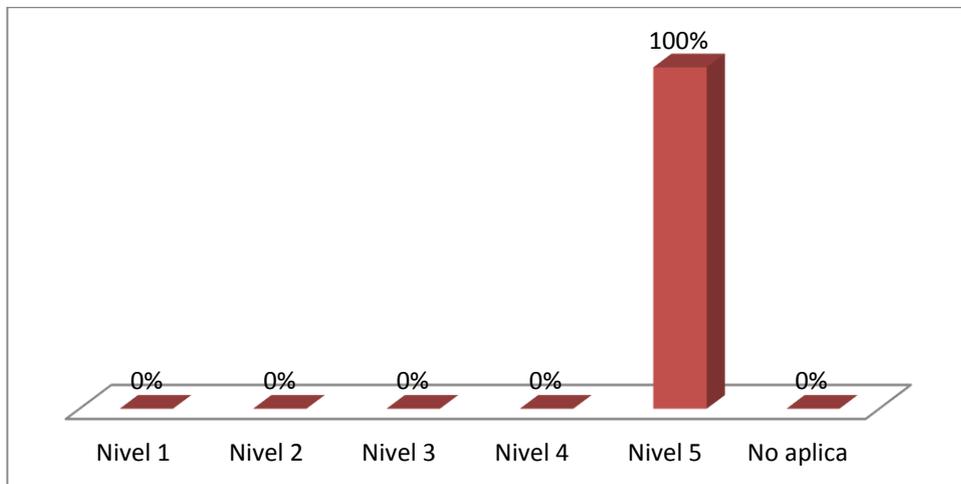
El personal que atiende en el centro tiene horarios rotativos los que le permite mantener una un servicio de calidad.

**Cuestionamientos:** El personal se preocupa del estado físico, y emocional de los adultos mayores

**Tabla N° 37**El personal se preocupa del estado físico, y emocional de los adultos mayores

Variable	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Nivel 1	0	0%	0
Nivel 2	0	0%	0
Nivel 3	0	0%	0
Nivel 4	0	0%	0
Nivel 5	308	100%	1
No aplica	0	0%	
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Centro Geriátrico San Marcos  
**Elaborador por:** Eduardo Moyano



**Gráfico N° 37**El personal se preocupa del estado físico, y emocional de los adultos mayores  
**Fuente:** Centro Geriátrico San Marcos  
**Elaborador por:** Eduardo Moyano

### **Análisis**

El nivel de satisfacción es alto en el ámbito empatía con él 100% el personal se preocupa del estado físico, y emocional de los adultos mayores.

### **Interpretación**

Parte de la atención los colaboradores del centro geriátrico se preocupan de la salud mental, es decir de que se sienta bien anímicamente así como emocional, pues gran parte de los adultos mayores se sienten solos y emocionalmente deprimidos.

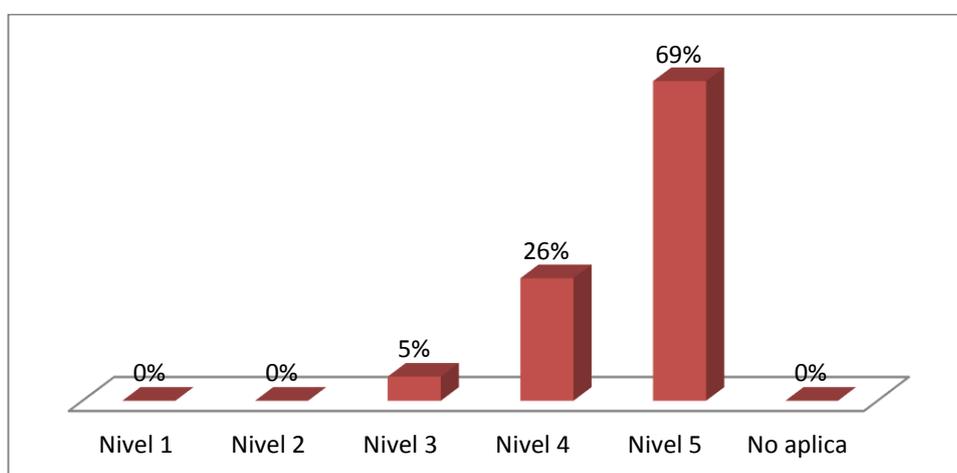
**Cuestionamientos:** El personal se preocupa del adulto mayor realizando actividades de inserción e interacción social

**Tabla N° 38** Realizan actividades de inserción e interacción social

Variable	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Nivel 1	0	0%	0
Nivel 2	0	0%	0
Nivel 3	16	5%	0,05
Nivel 4	81	26%	0,31
Nivel 5	211	69%	1
No aplica	0	0%	
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Centro Geriátrico San Marcos

**Elaborador por:** Eduardo Moyano



**Gráfico N° 38** Realizan actividades de inserción e interacción social

**Fuente:** Centro Geriátrico San Marcos

**Elaborador por:** Eduardo Moyano

**Análisis:** El nivel de satisfacción es alto en el ámbito empatía con él 69% el personal se preocupa del adulto mayor realizando actividades de inserción e interacción social, el 26% el niveles medio y tan solo el 5% le es indiferente.

**Interpretación:** Los programas y actividades que se realizan en el centro geriátrico ayudan a relacionarse socialmente, pues los programas de integración social permiten que el adulto mayor emocionalmente esté estable.



3.1. Que tipos de acciones aplican para mejorar los proceso en el centro geriátrico

---

---

---

## Anexo E. Encuesta aplicada a los colaboradores del centro geriátrico Servqual y Servperf



### ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

**Objetivo:** Implementar los modelos de evaluación SERVQUAL y SERVPERF para mejorar la gestión y calidad del servicio Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES.

#### 1. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre	Área
Edad	Tiempo laboral
Ocupación	Nivel de estudio

#### MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA

**Con qué frecuencia Usted se relaciona con los familiares del adulto mayor**

Más de una vez por semana	
Una vez a la semana	
Una vez cada 15 días	
Una vez al mes	
Una vez cada tres meses	
Una vez cada seis meses	
Una vez al año o menos	

**Indique el grado de satisfacción en la atención que presta**

Logros alcanzados	Total insatisfacción				Total satisfacción		
	1	2	3	4	5	6	7
Respeto							
Entendimiento							
Confianza							
Calidez humana							
Apoyo emocional							
Apoyo social							
Amabilidad							
Comprensión							
Con los resultados obtenidos							
Otros especificar							

**Con los siguientes cuestionamientos: indique que espera conseguir en el servicio que presta**

Espera conseguir	Total insatisfacción				Total satisfacción		
	1	2	3	4	5	6	7
En atención prestada							
Que desarrollar independencia – autonomía							
Que fueran más feliz							
Que aprendiera actividades manuales							

Que tenga más relación social con personas de su misma edad							
Que pasara acompañado							
Que reviva una atención especializada							

**De los siguientes cuestionamientos generales indique el nivel de satisfacción**

<b>1. Seguridad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>No aplica</b>
Usted inspira confianza						
Usted brinda una atención segura						
Usted es cortés y amable con usted						
Usted tiene conocimientos para responder a sus inquietudes y necesidades de los usuarios						
Los usuarios se sienten seguros con la atención y servicios que presta						

<b>1. Confiabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>No aplica</b>
Considera que el centro promete hacer algo en un plazo determinado, lo hace						
Usted muestra interés en resolver problemas al usuario o familia						
Considera que el servicio es bueno desde la prima vez						

<b>2. Elementos tangibles</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>No aplica</b>
Considera que el áreas adecuado para la atención del adulto mayor						
Considera que el Centro Geriátrico cuenta con equipamiento adecuado para la atención del adulto mayor						
Considera que el Centro Geriátrico cuenta con un infraestructura adecuada para la atención del adulto mayor						
Considera que los coordinadores y colaboradores del área intergeneracional en atención del adulto mayor tiene un identificativo						
Considera que el personal tiene una apariencia pulcra						
Considera que la misión , visión de la institución son visualmente atractivos						
Considera que el material de información dentro de la institución son visualmente atractivos						
Considera que el Centro Geriátrico están pintados con colores acorde a al área de atención						
Considera que la alimentación es buena y nutritiva ofrecida por el centro						
Considera que el centro cuenta con instalaciones adecuada tanto en ventilación e iluminación						
Considera que la señalización del centro de adulto mayor son adecuados para orientar a los pacientes y acompañamiento						

<b>3. Capacidad de respuesta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>No aplica</b>
Usted informa a sus familiares cuando existen eventualidad con los pacientes						
Usted ofrece un servicio puntual						
Usted está dispuesto a ayudarlo al usuario cuando usted lo necesite						
Usted nunca esta tan ocupado como para ayudarlo al usuario						
Usted está preparado para brindar un servicio oportuna						
Considera que el médico le atiende en el horario programado						
Usted comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio que presta						
Considera que la historia clónica se encuentra disponible para al personal médico para atención personalizada						

Considera que el médico le explica a Uds., o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizan						
Considera que cada una de las áreas con las que cuenta el centro cuentan con los equipos necesarios para su atención						

<b>4. Empatía</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>No aplica</b>
Usted da una atención individualizada						
Usted tiene horarios de trabajo rotativos y están presente cuando los usuarios lo necesitan						
Usted se preocupa del estado físico, y emocional de los adultos mayores						
Usted se preocupa del adulto mayor realizando actividades de inserción e interacción social						

5. ¿En ocasiones anteriores le han realizado este tipo de encuesta?

Sí..... No.....

6. ¿Qué porcentaje de las preguntas anteriores le han realizado para evaluar su gestión?

25%..... 50%..... 75%..... 100%.....

7. ¿Ha escuchado de los sistemas de evaluación SERVQUAL?

Sí..... No.....

8. ¿Ha escuchado de los sistemas de evaluación SERVPERF?

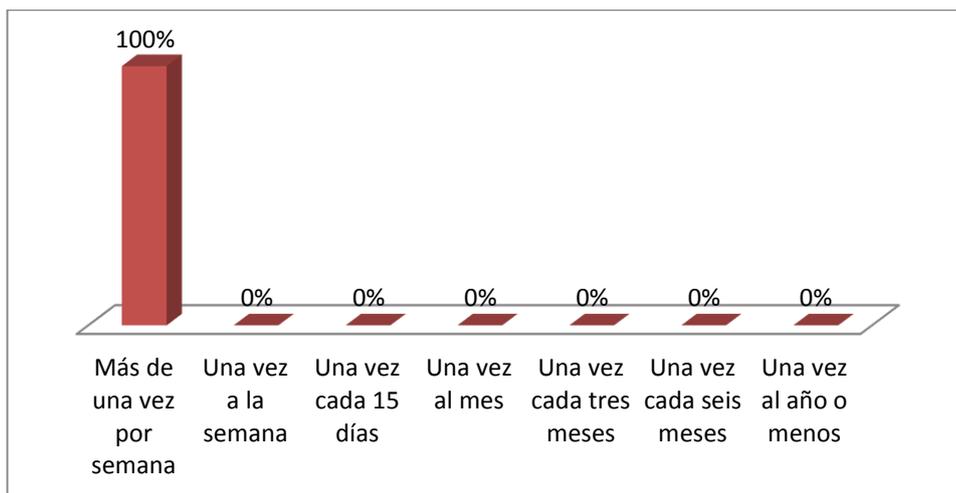
Sí..... No.....

## 1.- Con qué frecuencia se relaciona con los familiares?

**Tabla N° 86 Con qué frecuencia se relaciona con los familiares?**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Más de una vez por semana	14	100%
Una vez a la semana	0	0%
Una vez cada 15 días	0	0%
Una vez al mes	0	0%
Una vez cada tres meses	0	0%
Una vez cada seis meses	0	0%
Una vez al año o menos	0	0%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano



**Gráfico N°79 ¿Con qué frecuencia se relaciona con los familiares?**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano

## Logros alcanzados

Tabla N°87 Logros alcanzados

Logros alcanzados	nivel de satisfacción						
	1	2	3	4	5	6	7
Respeto	0	0	0	0	0	2	12
Entendimiento	0	0	0	1	3	8	2
Confianza	0	0	0	0	1	3	10
Calidez humana	0	0	0	0	2	2	9
Apoyo emocional	0	0	0	0	0	0	14
Apoyo social	0	0	0	0	0	0	14
Amabilidad	0	0	0	1	2	4	7
Comprensión	0	0	0	0	0	1	13
Con los resultados obtenidos	0	0	0	0	1	1	12

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborado por: Eduardo Moyano

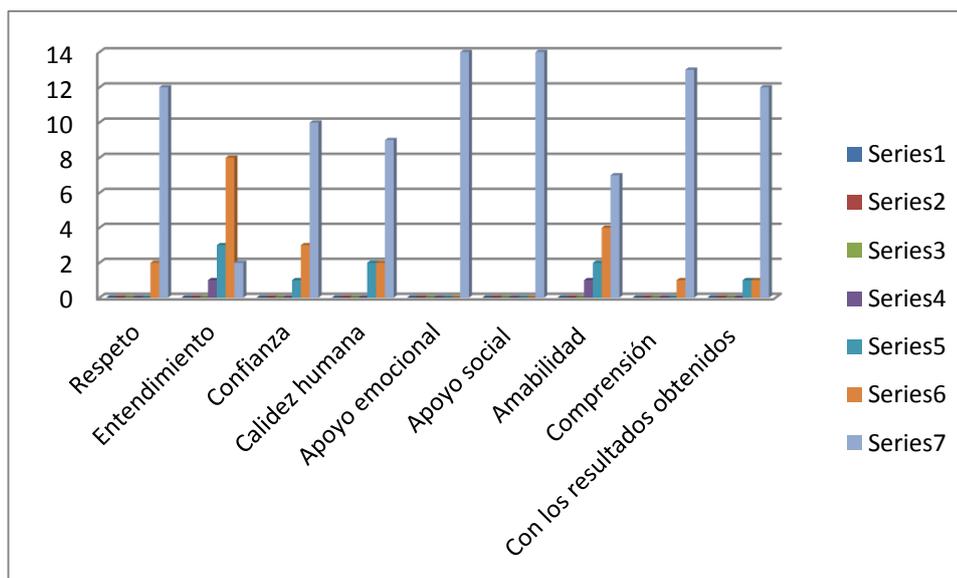


Gráfico N° 80 Logros alcanzados

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos

Elaborado por: Eduardo Moyano

## Seguridad

Tabla N° 88 Seguridad

ITEMS	DIMENCION	PREGUNTA	1	2	3	4	5
S1	<b>SEGURIDAD</b>	Usted inspira confianza	0	1	3	3	7
S2		Usted brinda una atención segura	0	0	0	0	14
S3		Usted es cortés y amable con usted	0	0	4	1	9
S4		Usted tiene conocimientos para responder a sus inquietudes y necesidades de los usuarios	0	0	0	0	14
S5		Los usuarios se siente seguros con la atención y servicios que presta	0	0	1	1	12
<b>TOTAL</b>			0	0	1	0,8	12

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano

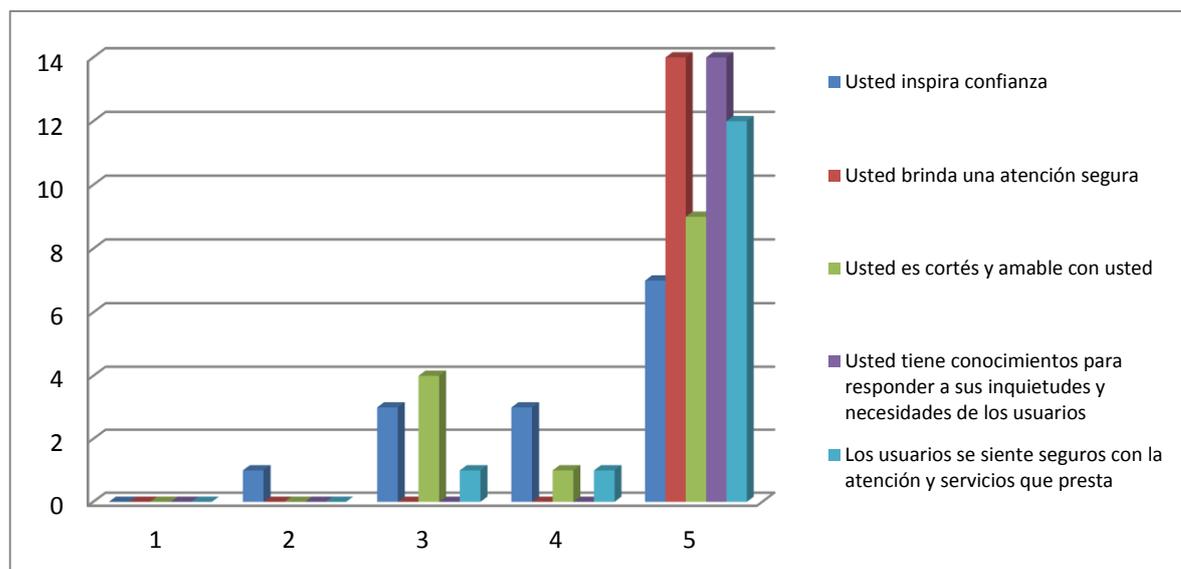


Gráfico N° 81 Seguridad

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano

## Confiabilidad

Tabla N° 89 Confiabilidad

Ítems	Dimensiones	Preguntas	1	2	3	4	5
C1	CONFIABILIDAD	Considera que el centro promete hacer algo en un plazo determinado, lo hace	0	2	3	3	6
C2		Usted muestra interés en resolver problemas al usuario o familia	0	0	0	0	14
C3		Considera que el servicio es bueno desde la prima vez	0	0	3	1	10

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano

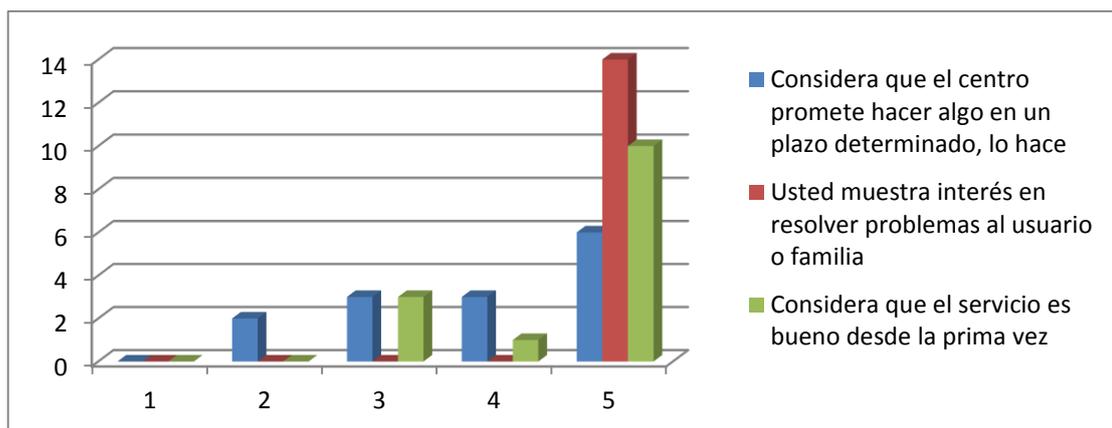


Gráfico N° 82 Confiabilidad

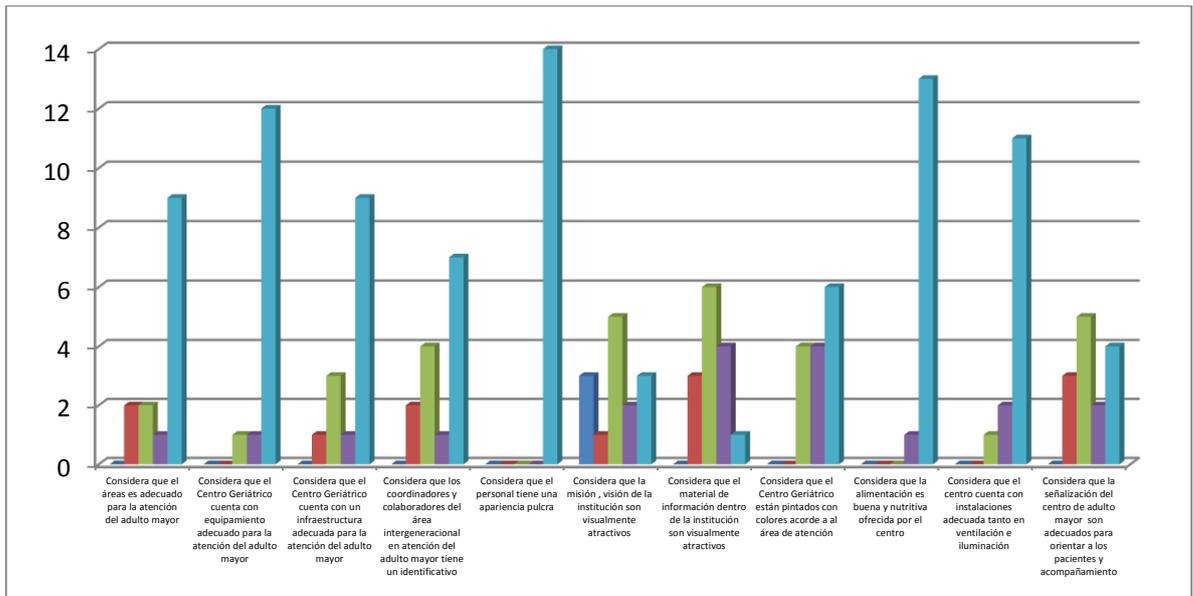
Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano

## Elementos tangibles

Tabla N°90 Elementos Tangibles

ITEMS	DIMENSION	PREGUNTA	1	2	3	4	5
ET1	elementos tangibles	Considera que el áreas es adecuado para la atención del adulto mayor	0	2	2	1	9
ET2		Considera que el Centro Geriátrico cuenta con equipamiento adecuado para la atención del adulto mayor	0	0	1	1	12
ET3		Considera que el Centro Geriátrico cuenta con un infraestructura adecuada para la atención del adulto mayor	0	1	3	1	9
ET4		Considera que los coordinadores y colaboradores del área intergeneracional en atención del adulto mayor tiene un identificativo	0	2	4	1	7
ET5		Considera que el personal tiene una apariencia pulcra	0	0	0	0	14
ET6		Considera que la misión , visión de la institución son visualmente atractivos	3	1	5	2	3
ET7		Considera que el material de información dentro de la institución son visualmente atractivos	0	3	6	4	1
ET8		Considera que el Centro Geriátrico están pintados con colores acorde a al área de atención	0	0	4	4	6
ET9		Considera que la alimentación es buena y nutritiva ofrecida por el centro	0	0	0	1	13
ET10		Considera que el centro cuenta con instalaciones adecuada tanto en ventilación e iluminación	0	0	1	2	11
ET11		Considera que la señalización del centro de adulto mayor son adecuados para orientar a los pacientes y acompañamiento	0	3	5	2	4

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano



**Gráfico N°83 Elementos tangibles**

**Fuente:** Centro Geriátrico San Marcos

Elaborado por: Eduardo Moyano

Capacidad de respuesta

Tabla N° 91

ITEMS	DIMENCION	PREGUNTA	1	2	3	4	5
CR1	capacidad de respuesta	Usted informa a sus familiares cuando existen eventualidad con los pacientes	0	0	0	0	14
CR2		Usted ofrece un servicio puntual	0	0	0	1	13
CR3		Usted está dispuesto a ayudarlo al usuario cuando usted lo necesite	0	0	0	0	14
CR4		Usted nunca esta tan ocupado como para ayudarlo al usuario	0	0	0	1	13
CR5		Usted está preparado para brindar un servicio oportuna	0	0	0	0	14
CR6		Considera que el médico le atiende en el horario programado	0	2	4	5	3
CR7		Usted comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio que presta	0	0	1	1	12
CR8		Considera que la historia clínica se encuentra disponible para al personal médico para atención personalizada	0	0	3	5	6
CR9		Considera que el médico le explica a Uds., o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizan	0	0	0	0	14

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano

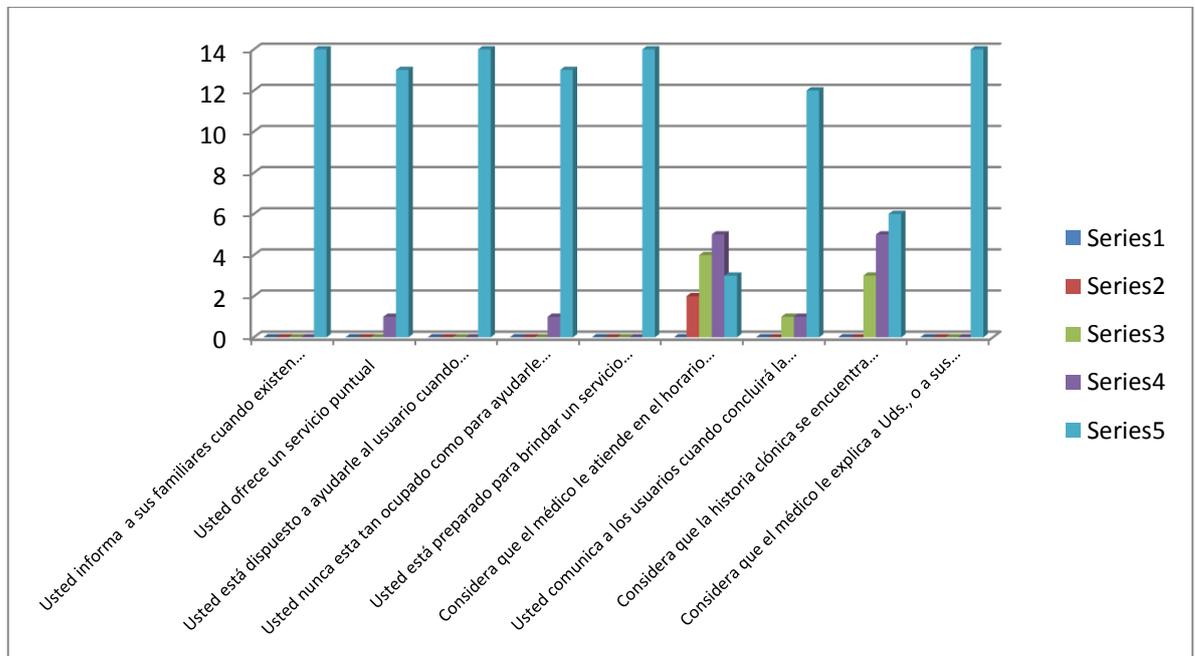


Gráfico N° 84

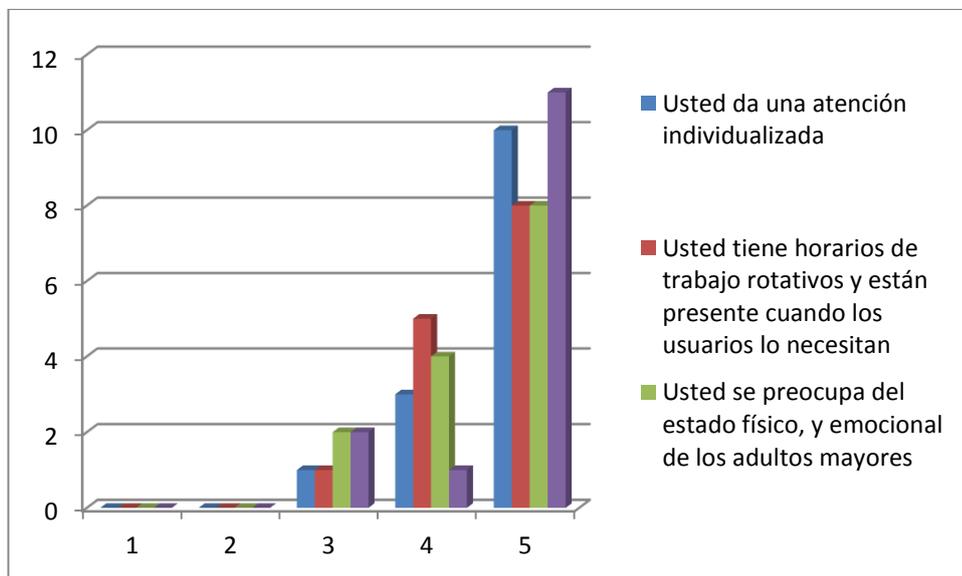
Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano

## Empatía

**Tabla N° 92**

ITEMS	DIMENCION	PREGUNTA	1	2	3	4	5
EM1	EMPATIA	Usted da una atención individualizada	0	0	1	3	10
EM2		Usted tiene horarios de trabajo rotativos y están presente cuando los usuarios lo necesitan	0	0	1	5	8
EM3		Usted se preocupa del estado físico, y emocional de los adultos mayores	0	0	2	4	8
EM4		Usted se preocupa del adulto mayor realizando actividades de inserción e interacción social	0	0	2	1	11

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 85**

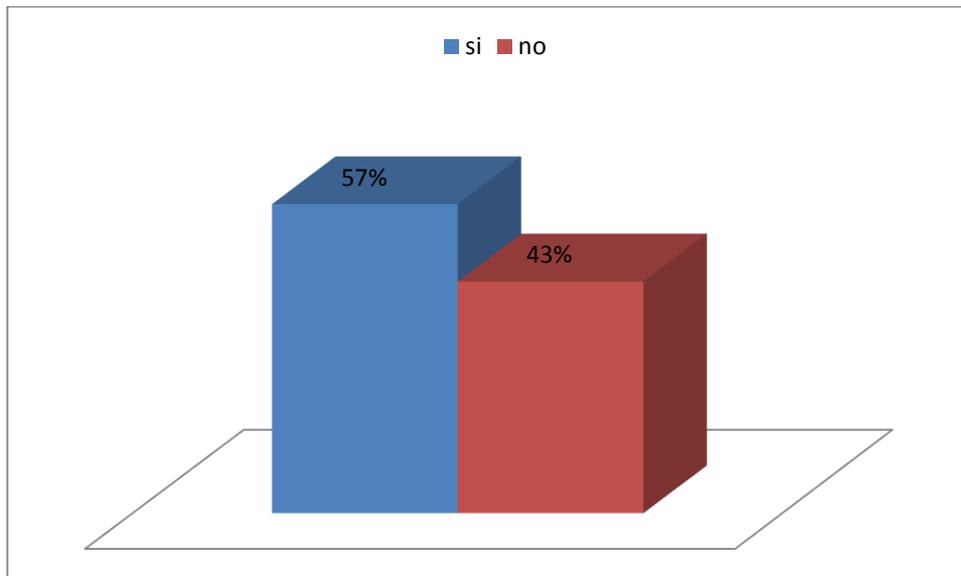
Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano

1. ¿En ocasiones anteriores le han realizado este tipo de encuesta?

**Tabla N° 93**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
si	8	57%
no	6	43%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 86**

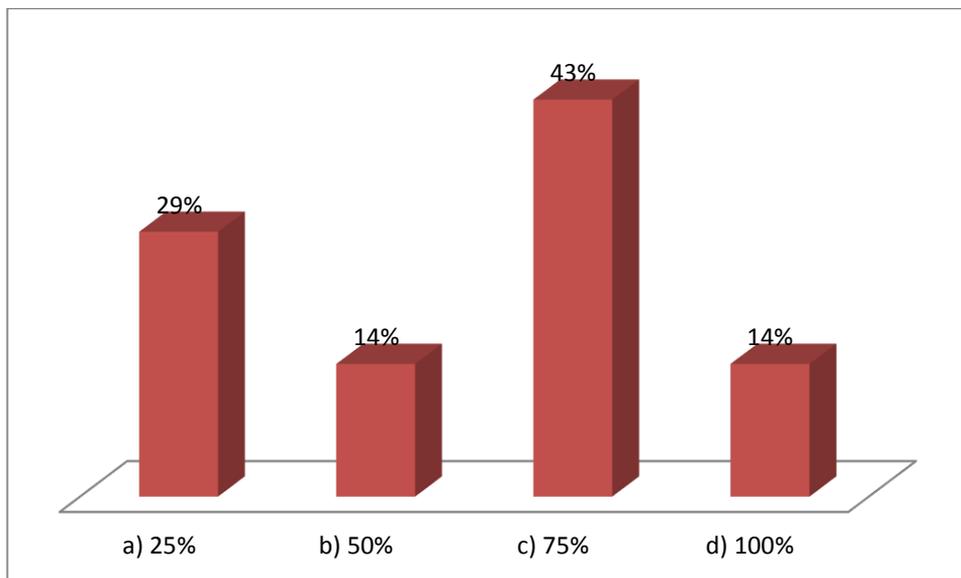
**Fuente:** Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano

¿Qué porcentaje de las preguntas anteriores le han realizado para evaluar su gestión?

**Tabla N° 94**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
25%	4	29%
50%	2	14%
75%	6	43%
100%	2	14%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Centro Geriátrico San Marcos  
**Elaborado por:** Eduardo Moyano



**Gráfico N° 87**

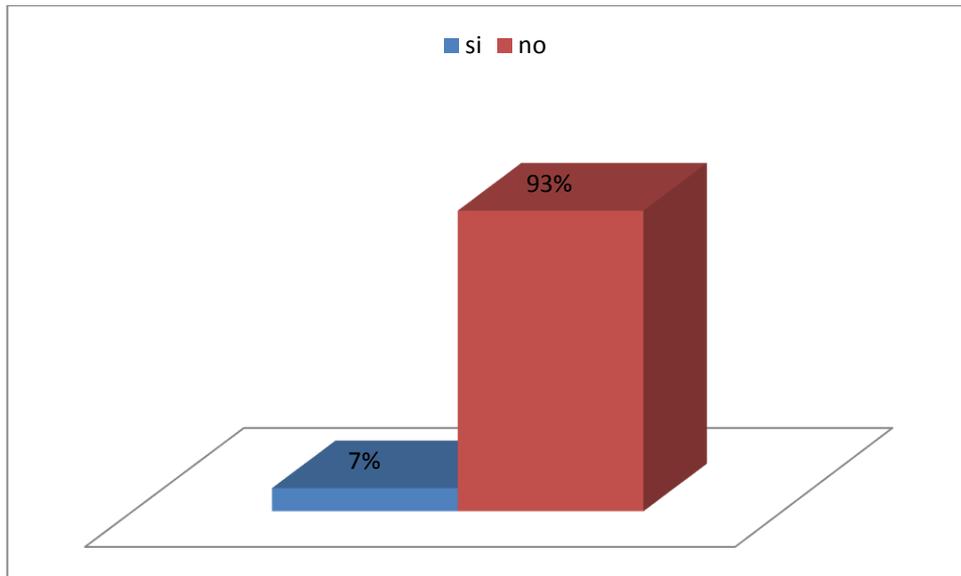
**Fuente:** Centro Geriátrico San Marcos  
**Elaborado por:** Eduardo Moyano

¿Ha escuchado de los sistemas de evaluación SERVQUAL?

**Tabla N° 95**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	7%
No	13	93%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 88**

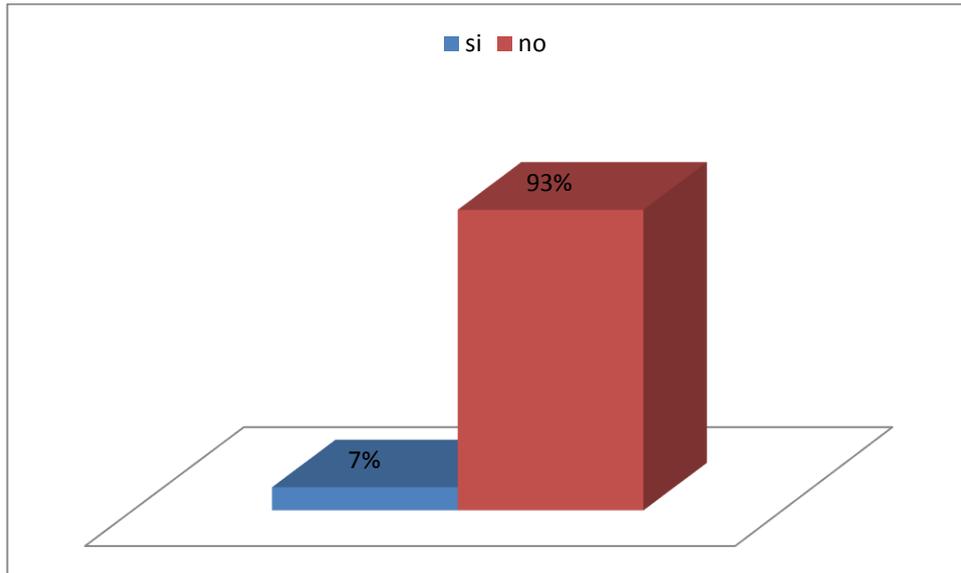
Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano

¿Ha escuchado de los sistemas de evaluación SERVPERF?

**Tabla N° 96**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	7%
No	13	93%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 89**

**Fuente:** Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano

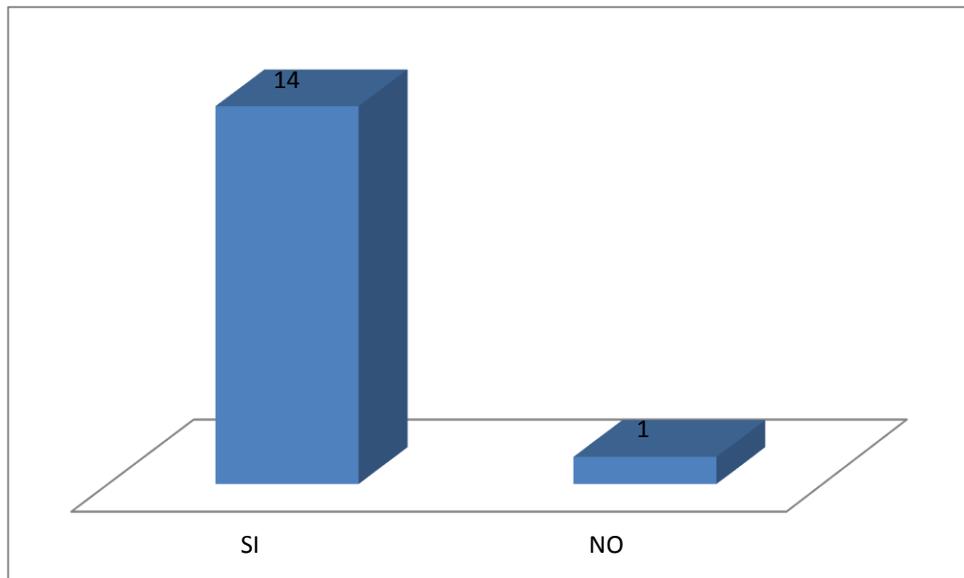


PREGUNTA N° 1 ¿Considera Ud. que es fundamental que el Centro Geriátrico de un servicio de calidad?

**Tabla N° 97**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	93%
NO	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 90**

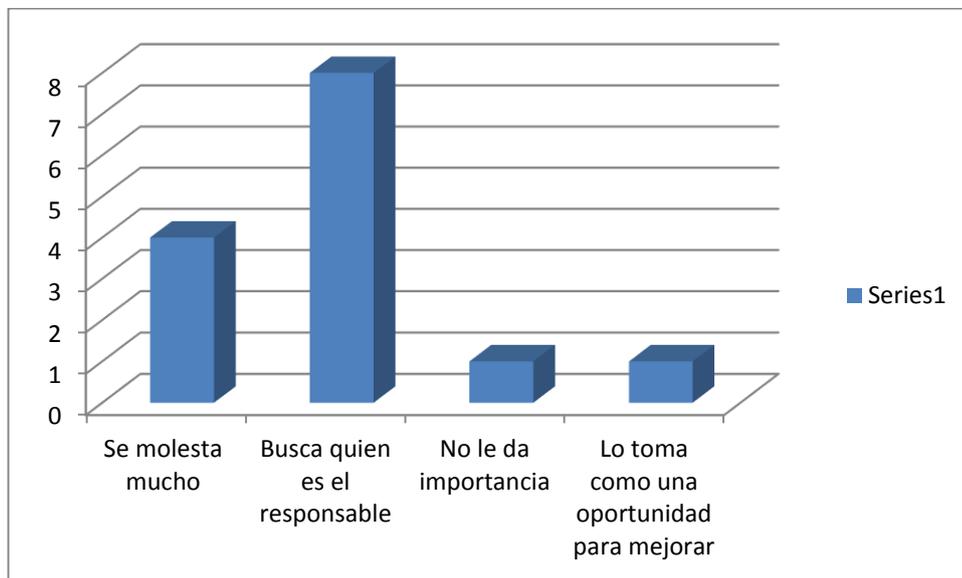
Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano

Pregunta N°2 Cuando le piden hacer alguna corrección en el servicio o actividades que realizar en el Centro Geriátrico ud:

**Tabla N° 98**

VARIABLE	FRECUENCIA	PROCENTAJE
Se molesta mucho	4	29%
Busca quien es el responsable	8	57%
No le da importancia	1	7%
Lo toma como una oportunidad para mejorar	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 91**

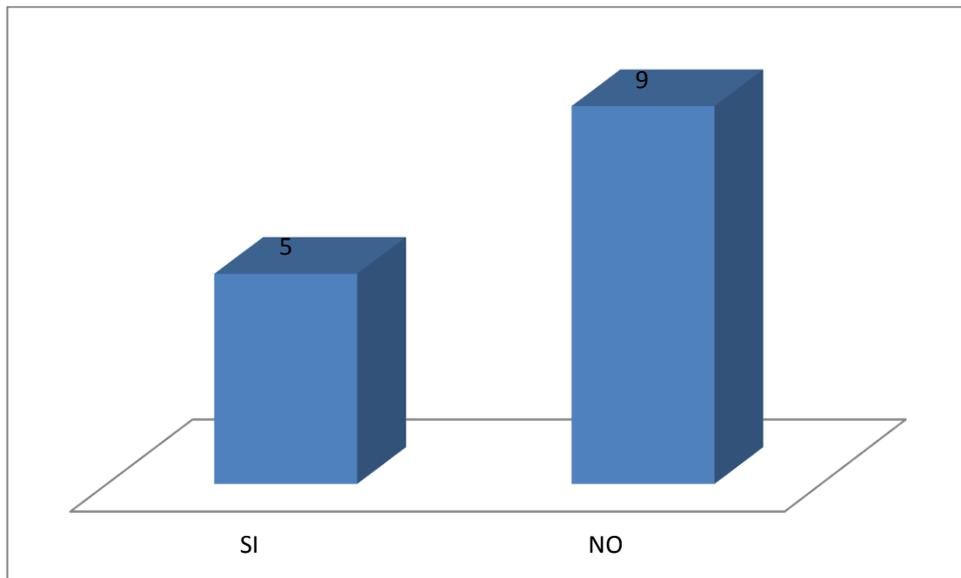
Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano

Pregunta N°3 ¿Sabía usted que la imagen visual de la misión, visión en el tríptico del Centro Geriátrico no son atractivos para el adulto mayor?

**Tabla N° 99**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	36%
NO	9	64%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 92**

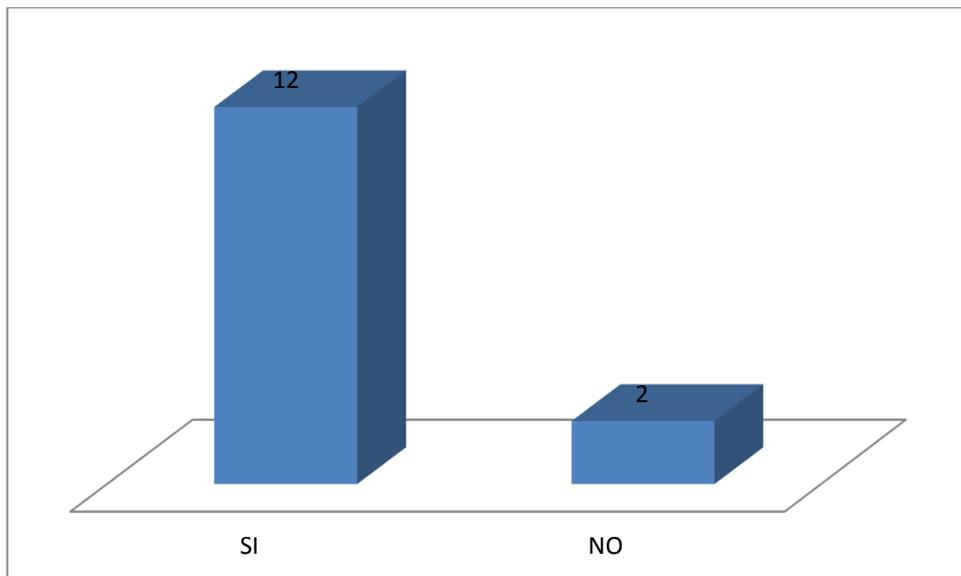
Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano

Pregunta N°4 ¿Considera que mejorar la imagen visual de la misión y visión del tríptico del Centro Geriátrico es importante?

**Tabla N° 100**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	86%
NO	2	14%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 93**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano

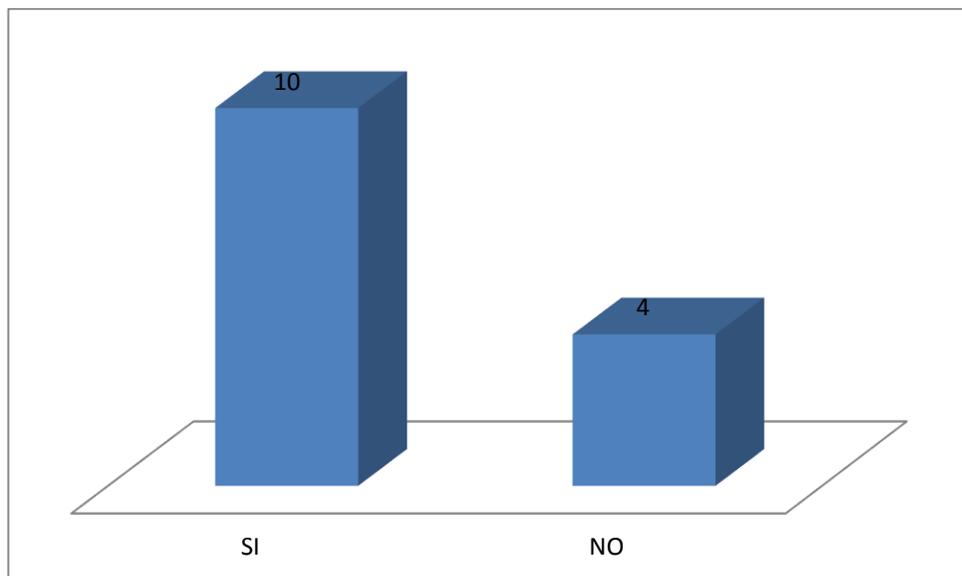
Pregunta N° 5 ¿Sabía usted que falta mejorar la capacidad de respuesta en cuento a atención médica del Centro Geriátrico, explicando con palabras fáciles de entender los procedimientos que le da al adulto mayor?

**Tabla N° 101**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	71%
NO	4	29%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Centro Geriátrico San Marcos

Elaborado por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 94**

**Fuente:** Centro Geriátrico San Marcos

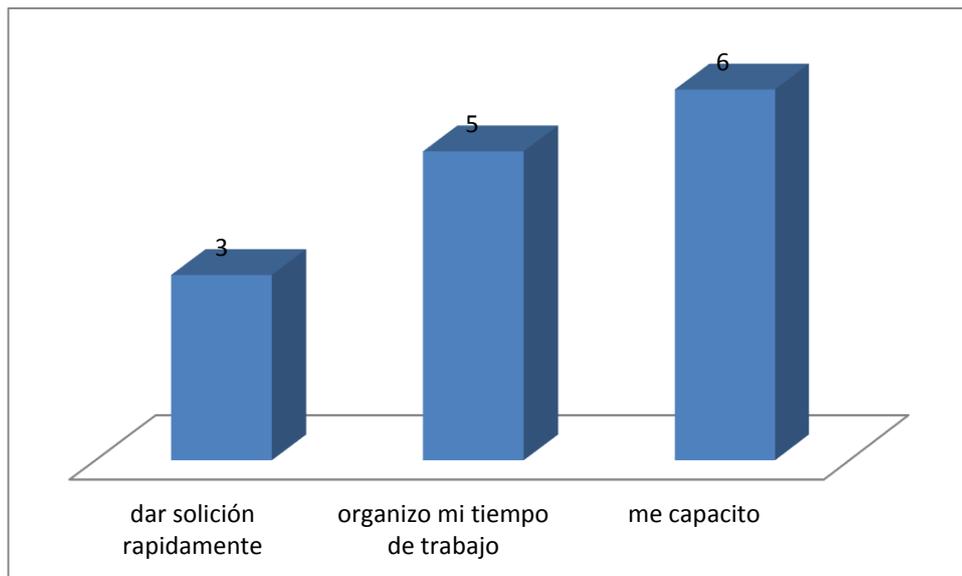
Elaborado por: Eduardo Moyano

Opción de la pregunta N°5-1

**Tabla N° 102**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
dar solución rápidamente	3	21%
organizo mi tiempo de trabajo	5	36%
me capacito	6	43%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 95**

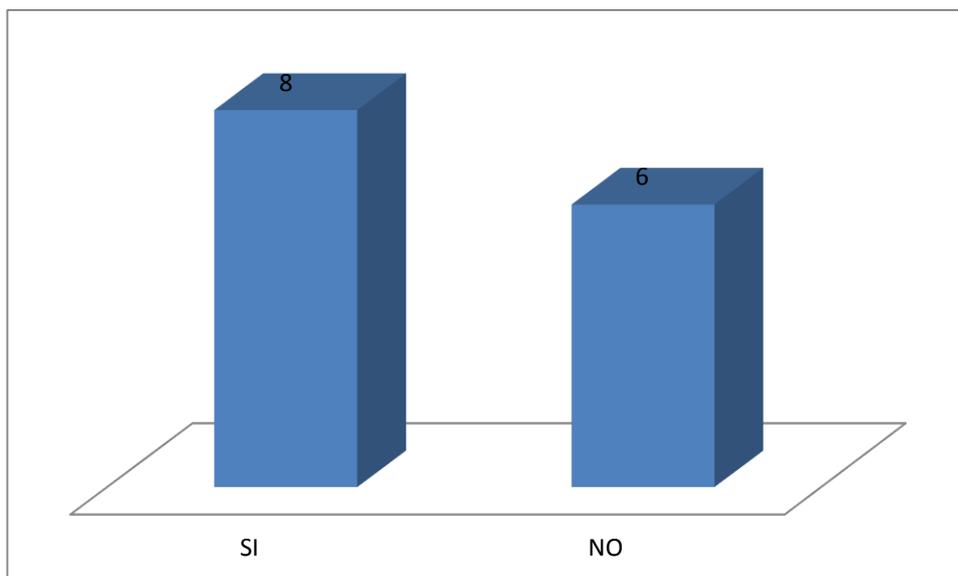
Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano

Pregunta N°6 Sabía usted que falta mejorar la capacidad de respuesta en todas las áreas con las que cuenta el Centro Geriátrico, con equipos necesarios para su atención que le da al adulto mayor

**Tabla N° 103**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	57%
NO	6	43%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 96**

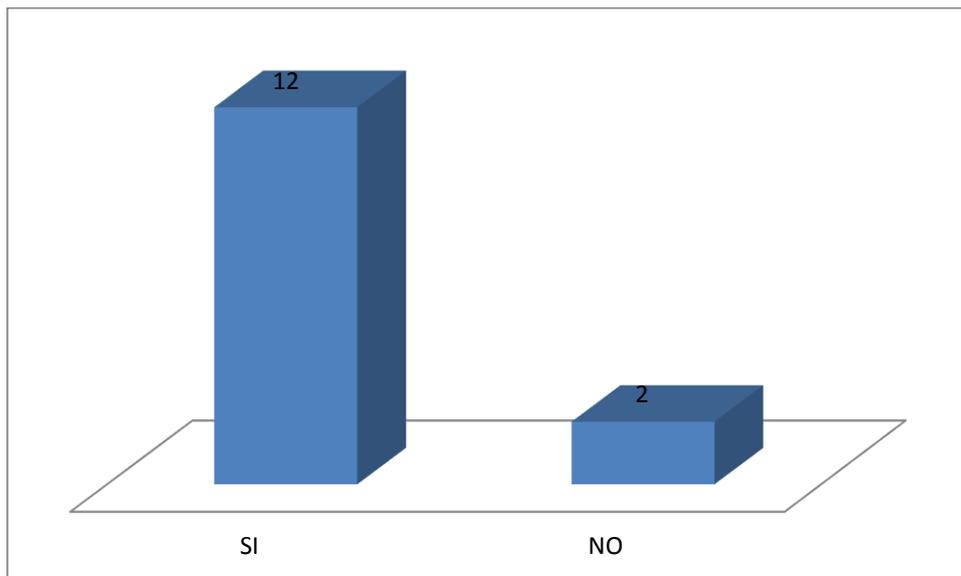
Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano

Pregunta N°7 ¿Considera que los sistemas SERQUAL y SERVPERF ayudarían a mejorar el servicio que presta el centro Geriátrico?

**Tabla N° 104**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	86%
NO	2	14%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 97**

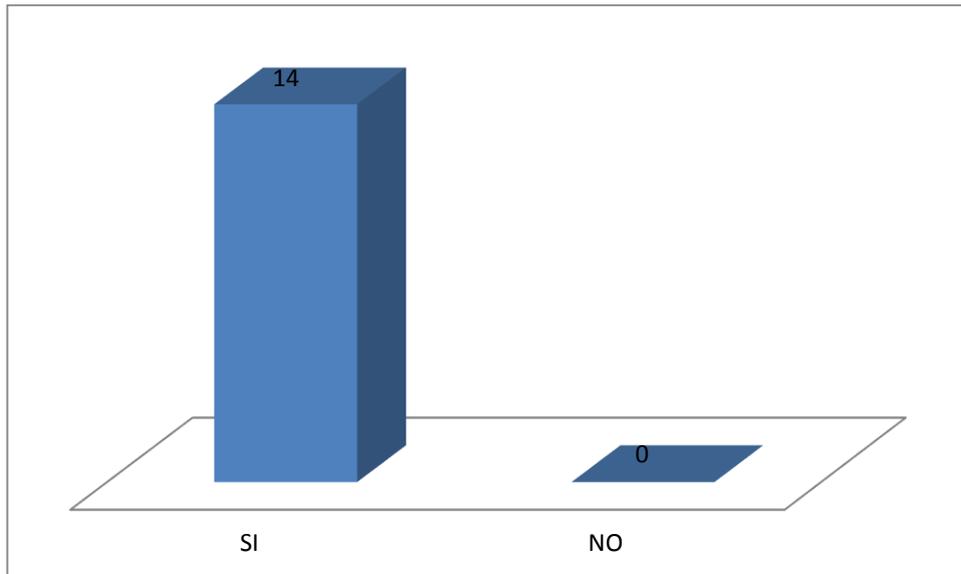
Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano

Pregunta N°8 ¿Considera Ud. que el personal que presta sus servicios en el Centro Geriátrico debe ser evaluado permanentemente con el fin mantener un servicio de calidad?

**Tabla N° 105**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano



**Gráfico N° 98**

Fuente: Centro Geriátrico San Marcos  
Elaborado por: Eduardo Moyano