



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Administración Pública

Evaluación de percepción de la calidad de servicio del centro gerontológico Nuevo Amanecer del cantón Chinchipe, provincia de Zamora Chinchipe, 2023.

**Trabajo de integración curricular
previo a la obtención del título de
licenciada en Administración Pública.**

AUTORA:

Erica Germania Cabrera Alvarez

DIRECTOR:

Paul Stewart Cueva Luzuriaga

Loja – Ecuador

2024

Certificación



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Sistema de Información Académico
Administrativo y Financiero - SIAAF

CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **Cueva Luzuriaga Paul Stewart**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **EVALUACIÓN DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO GERONTOLÓGICO NUEVO AMANECER DEL CANTÓN CHINCHIPE, PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE, 2023.**, perteneciente al estudiante **ERICA GERMANIA CABRERA ALVAREZ**, con cédula de identidad N° **1950187409**.

Certifico:

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 5 de Marzo de 2024



PAUL STEWART CUEVA
LUZURIAGA

F)

DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR



Certificado TIC/TT.: UNL-2024-000901

1/1

Educamos para Transformar

Autoría

Yo, **Erica Germania Cabrera Alvarez**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular, en el Repositorio Digital institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cedula de identidad: 1950187409

Fecha: Loja, 12 de agosto del 2024

Correo electrónico: erica.cabrera@unl.edu.ec

Teléfono o celular: 0988010221

Carta de autorización por parte del autor para la consulta de producción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular.

Yo, **Erica Germania Cabrera Alvarez**, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Evaluación de percepción de la calidad de servicio del centro gerontológico Nuevo Amanecer del cantón Chinchipe, provincia de Zamora Chinchipe, 2023**. Como requisito para optar por el título de **Licenciada en administración pública**, autorizo al sistema bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo e el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los doce días del mes de agosto del año dos mil veinticuatro

Firma:

Autora: Erica Germania Cabrera Alvarez

Cedula: 1950187409

Dirección: Loja

Correo electrónico: erica.cabrera@unl.edu.ec

Teléfono: 0988010221

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Director del trabajo de Integración Curricular: Eco. Paul Stewart Cueva Luzuriaga

Dedicatoria

A mis padres, Manuel Cabrera Roa y Lucila Alvarez Cordero, cuyo amor y sacrificio han sido mi mayor inspiración y motor en este arduo pero gratificante camino académico. A mi hija, Dana Valentina, por ser la luz que ilumina mis días y la razón por la cual persevero en la búsqueda del conocimiento, cada paso que doy, cada logro que alcanzo, lo hago con la esperanza de construir un futuro mejor para ti. A mis hermanos y hermanas, quienes con su apoyo incondicional y sabias palabras han sido mi fuerza en los momentos más desafiantes.

Con amor y eterno agradecimiento:

Erica Germania Cabrera Alvarez

Agradecimiento

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a esta venerada institución que ha sido el escenario de mi crecimiento académico y personal. Gracias a la Universidad Nacional de Loja he tenido el privilegio de acceder a una educación de calidad que me ha preparado para afrontar los desafíos del mundo con confianza y conocimiento.

Agradezco también a cada uno del cuerpo docente que han compartido su experiencia y conocimientos conmigo a lo largo de este viaje. Vuestra dedicación, paciencia y pasión por la enseñanza han sido una fuente constante de inspiración.

Mi gratitud se extiende especialmente a mi respetado tutor de tesis Eco. Paul Cueva, cuya orientación experta y apoyo incondicional han sido cruciales en la culminación de este proyecto, sus consejos sabios y su compromiso con mi crecimiento académico han dejado una marca imborrable en mi formación.

A mi familia y amigos, por ser el pilar fundamental en este camino. Vuestro apoyo emocional, comprensión y aliento constante han sido mi sustento en los momentos más desafiantes. Este logro no solo es mío, sino que también vuestro, pues cada uno ha contribuido de manera significativa a mi éxito.

Erica Germania Cabrera Alvarez

Índice de contenidos

Portada	i
Certificación	ii
Autoría	iii
Carta de autorización	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
índice de contenidos	vii
índice de figuras.....	
índice de tablas.....	
índice de anexos.....	
1. Título.....	1
2. Resumen	2
3. Introducción	4
4. Marco teórico.....	6
4.1 Antecedentes de la investigación.....	6
4.2 Base Teórica	7
4.2.1 Círculo de Deming o Ciclo PHVA.....	7
4.3 Marco legal	9
4.3.1 Constitución de la república del Ecuador 2008	9
4.3.2 Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad.....	10
4.3.3 Carta iberoamericana de calidad en la gestión publica	10
4.4 Marco referencial	12
4.5 Marco conceptual	13

4.5.1	Gestión de calidad.....	13
4.5.2	Calidad de servicio	13
4.5.3	Adulto mayor	13
4.5.4	Centros gerontológicos diurnos	14
4.5.5	Modelo SERVPERF.....	14
4.5.6	Escala de Likert	15
4.5.7	Baremo.....	15
4.5.8	Plan de mejora	16
5.	Metodología.....	17
5.1	Enfoque metodológico	17
6.	Resultados.....	21
6.1	Objetivo 1.- Describir la situación actual de la calidad de servicio del centro gerontológico Nuevo Amanecer del cantón Chinchipe, Provincia de Zamora Chinchipe, 2023. 23	
6.2	Objetivo 2.- Medir la satisfacción de la calidad de los servicios ofrecidos por el centro gerontológico Nuevo Amanecer del cantón Chinchipe, Provincia de Zamora Chinchipe, 2023.	27
7.	Discusión.....	43
8.	Conclusiones	49
9.	Recomendaciones	50
10.	Bibliografía	51
11.	Anexos.....	53

Índice de figuras

Figura 1.	Ubicación geográfica del centro gerontológico “Nuevo amanecer”.....	12
Figura 2.	Edad y con quien vive.....	21
Figura 3.	Estado civil y el nivel de educación.....	22
Figura 4.	Ingresos y etnia	22

Índice de tablas

Tabla 1. Rango de satisfacción	20
Tabla 2. Atención medica	23
Tabla 3. Comunicación y trato	24
Tabla 4. Infraestructura	24
Tabla 5. Programas y actividades.....	25
Tabla 6. Alimentación.....	25
Tabla 7. Seguridad y prevención.....	26
Tabla 8. Dimensión 1. Atención medica	27
Tabla 9. Dimensión 2. Comunicación y trato.....	28
Tabla 10. Dimisión 3. Infraestructura.....	29
Tabla 11. Dimensión 4. Programas y actividades	30
Tabla 12. Dimensión 5. Alimentación	31
Tabla 13. Dimensión 6. Seguridad y prevención.....	32
Tabla 14. Resultado total	33

Índice de anexos

Anexo 1. Ficha de observación	53
Anexo 2. Formato de encuesta	55
Anexo 3. Resultados de validación general de la calidad del servicio.....	58
Anexo 4. Evidencias ficha de observación.....	60
Anexo 5. Evidencias de la encuesta	61
Anexo 6. Certificado de traducción del resumen del TIC.....	62

1. Título

Evaluación de percepción de la calidad de servicio del centro gerontológico Nuevo Amanecer del cantón Chinchipe, provincia de Zamora Chinchipe, 2023.

2. Resumen

El propósito de la presente investigación fue medir la percepción de la calidad de servicio de atención a los adultos mayores en el centro gerontológico Nuevo Amanecer. Se estableció como objetivo general: Evaluar la percepción de la calidad de servicio del centro gerontológico Nuevo Amanecer del cantón Chinchipe, Provincia de Zamora Chinchipe, 2023, de igual forma se establecieron los siguientes objetivos específicos: Describir la situación actual, seguido, medir la satisfacción de calidad y finalmente proponer áreas de mejora que contribuyan a optimizar la calidad del servicio para el centro gerontológico Nuevo Amanecer. Para llevar a cabo esta investigación, se empleó una metodología con enfoque mixto, así también se realizó una ficha de observación para poder determinar la situación actual del centro, se aplicó también una encuesta mediante una adaptación del modelo SERVPERF con la única finalidad de medir la percepción de la calidad. Este cuestionario fue evaluado a un total de 40 adultos mayores. Cada afirmación fue valorada utilizando la escala de Likert, con un rango de puntuación del 1 al 5, de esta manera, la percepción final del servicio tiene un valor de 4,38 sobre 5 puntos, lo que se convierte en una valoración buena, es así que, estas dimensiones deben mejorar de manera constante.

Palabras claves: Percepción, Servicio, Adulto mayor, Centro gerontológico.

Abstract

The purpose of this research was to measure the perception of the quality of care service for old adults at the Nuevo Amanecer gerontological center. The general objective was established: To evaluate the perception of the quality of service of the Nuevo Amanecer gerontological center of the Chinchipe canton, Province of Zamora Chinchipe, 2023, in the same way, the following specific objectives were established: To describe the current situation, followed by measuring satisfaction of quality and, finally, propose areas of improvement that contribute to optimizing the quality of service for the Nuevo Amanecer gerontological center. To carry out this research, a methodology with a mixed approach was used, an observation sheet was applied to determine the current situation of the center; in addition, a survey was applied through an adaptation of the SERVPERF model with the sole purpose of measuring the quality perception. This questionnaire was evaluated on a total of 40 old adults. Each statement was evaluated using the Likert scale, with a score range from 1 to 5, in this way, the final perception of the service has a value of 4.38 out of 5 points, which becomes a good evaluation, therefore, these dimensions must constantly improve.

Keywords: Perception, Service, Older adults, Gerontological center.

3. Introducción

La calidad y el servicio son dimensiones interconectadas que juegan un papel esencial en la satisfacción de las necesidades humanas. según Vargas y Aldana (2014) mencionan que la calidad en la prestación de servicios influye directamente en la satisfacción del cliente al superar expectativas y garantizar una experiencia positiva. A su vez, un servicio eficiente y orientado al cliente contribuye a mejorar la calidad al proporcionar retroalimentación valiosa, es por eso que, la relación entre calidad y servicio se convierte en un factor diferencial en entornos competitivos, generando fidelidad y recomendación positiva, en conjunto la atención a la calidad y al servicio se presenta como una estrategia clave para maximizar beneficios y satisfacción en las interacciones humanas.

De esta manera la importancia de la calidad y el servicio al cliente son aspectos significativos para el éxito organizacional, y su comprensión va más allá de la perspectiva de una decisión productiva, también implica la entrega constante de calidad y la atención a las necesidades individuales de cada uno de los clientes, estableciendo así relaciones sólidas y duraderas que contribuyan a la posición y reputación de una organización Jejen L (2021), menciona también que surgen desafíos o problemas en las organizaciones cuando los líderes conjuntamente con los trabajadores carecen de una comprensión clara de los objetivos esenciales o las metas a largo plazo de la organización. Por ende, conduce a una ejecución neutral de las tareas, influenciada por las preocupaciones cotidianas y las acciones emprendidas en diferentes áreas, las cuales no guardan coherencia o pertinencia con los objetivos poco definidos de la empresa.

Seguido, mediante la evaluación de la calidad del servicio en el centro gerontológico Nuevo Amanecer radica principalmente en la atención y cuidado de los adultos mayores, ya que, la calidad de los servicios ofrecidos es esencial para garantizar su bienestar, salud y satisfacción, por consiguiente, en base a la evaluación de las distintas dimensiones, se pudo constatar que la calidad de servicio brindado a los adultos mayores por parte del personal a cargo es de buena calidad, sin embargo, se reconoce la necesidad de implementar un plan de mejoras continuas para perfeccionar aún más la calidad del servicio, indicando un compromiso con la excelencia y adaptabilidad constante a los cambios que presentan los adultos.

De esta manera, con la implementación del plan de mejoras en el centro gerontológico ha resultado en un notable progreso en la calidad de vida de los adultos mayores, generando un alto nivel de satisfacción entre sus familias. Además, se ha observado un incremento en la eficiencia operativa y una mejora significativa en la reputación del centro, también ha permitido adaptarse de manera efectiva a las necesidades de los adultos, fortaleciendo así el compromiso y la satisfacción del personal.

Por consiguiente, para el presente trabajo de investigación se contó con los siguientes objetivos específicos: Describir la situación actual de la calidad de servicio del centro gerontológico Nuevo Amanecer del cantón Chinchipe, Provincia de Zamora Chinchipe, 2023. Mediante una ficha de observación se pudo detectar las falencias y detectar las posibles áreas de mejora. Consecutivamente, Medir la satisfacción de la calidad de los servicios ofrecidos por el centro gerontológico Nuevo Amanecer del cantón Chinchipe, Provincia de Zamora Chinchipe, 2023. Con el propósito de detectar las posibles falencias en cuanto a la calidad de servicio. Por último, Proponer áreas de mejora que contribuyan a optimizar la calidad del servicio para el centro gerontológico Nuevo Amanecer del cantón Chinchipe, Provincia de Zamora Chinchipe, 2023. Gracias al cumplimiento del primer y segundo objetivo se pudo proponer un plan de mejora para cada una de las dimensiones, con la única finalidad de potenciar la calidad de servicio en el centro gerontológico.

4. Marco teórico

4.1 Antecedentes de la investigación

Iniciando con la investigación de Pérez N (2020) Elaboración y validación de una escala para la evaluación del grado de implementación del modelo de atención centrada en la persona en centros gerontológicos, menciona que el incremento de la población de personas mayores ha generado una atención creciente en varios aspectos de la salud, dado que sus necesidades sociales, salud, cognitivas y psicológicas cambian, volviéndose más vulnerables y afectando su calidad de vida. Por ende, esta situación ha despertado la atención social y ha resultado en un aumento en la demanda de asistencia y modificaciones de las políticas sociales. Para abordar las necesidades de las personas mayores más vulnerables en centros gerontológicos, se destaca la importancia para proporcionar a los profesionales modelos integrados de atención abordado aspectos físicos, sociales y personales.

Seguido, La Calidad de los servicios sociales gerontológicos en las ciudades de Ibarra, Atuntaqui y Cotacachi – provincia de Imbabura, Ceballos et al (2019) manifiesta que es una preocupación recurrente ya que la alta demanda, combinada con la falta de políticas, objetivos claros, estructura formal y procedimientos, dificulta la adaptación a cambios y el cumplimiento de estándares. De manera que, entender las acciones necesarias para implementar un sistema de gestión de calidad con el objetivo de mejorar se aborda un tipo de documentación requerida y se identifican mejoras necesarias en las unidades organizativas. Así también los métodos aplicados fueron, analítico, sintético, hipotético y deductivo, utilizando el método descriptivo y la principal herramienta utilizada es la encuesta

También, Contreras A (2023) en su trabajo de exploración, Plan de gestión gerencial para el mejoramiento de la calidad de la atención del adulto mayor de modalidad residente y diurna del centro gerontológico de santo domingo de los Tsáchilas. El cual brinda atención a los adultos mayores desde los 65 años de edad, dentro del cual el servicio es brindado de manera residencial y diurna, en esta investigación nos centraremos en lo que corresponde a la atención diurna, Contreras dice que la atención a adultos mayores busca fomentar la convivencia y participación con el propósito de mantener o estimular sus capacidades físicas, mentales y sociales es fundamental para su bienestar integral, mismo que no solo aborda las

necesidades físicas si no también promueve la interacción social, la participación activa en diversas actividades y la promoción del aislamiento, consigo traerá la mejora en la calidad de vida y la prevención del deterioro cognitivo, así como los beneficios comunitarios, incluyendo la construcción de sociedades más inclusivas y solidarias. Esta investigación emplea la metodología cualitativa, usando como herramienta la matriz FODA.

4.2 Base Teórica

4.2.1 Círculo de Deming o Ciclo PHVA

Deming plantea que en la prestación del servicio el cliente-usuario es la pieza fundamental del proceso, sugiriendo la necesidad de aumentar la comunicación entre clientes y proveedores para mejorar continuamente la calidad del servicio y reducir errores. En este contexto, Deming propone un enfoque estructurado conocido como ciclo PHVA: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar. (Pineda L, 2019)

- Planificar, implica la determinación de la situación actual, la formulación de políticas y objetivos concretos por parte de la alta dirección.
- Hacer, se centra en la implementación de soluciones, destacando la importancia de la capacitación y la educación del personal para comprender, aplicar y mejorar las normas de trabajo.
- La verificación, otro componente esencial del ciclo, comprende comparar los resultados obtenidos con los esperados durante la implementación del proceso y evaluar los efectos para reducir errores.
- La fase final, Actuar, se refiere a realizar ajustes y replantear acciones para lograr los beneficios esperados, destacando la necesidad de tomar medidas adecuadas y sistematizar procedimientos.

Es así que este trabajo se fundamenta en los diferentes elementos propuestos en esta teoría, a fin de conocer la situación actual del servicio, los principales objetivos, metas, actores involucrados y las dimensiones en las que se basa para ofrecer el servicio en el Centro Gerontológico del cantón Chinchipe, así mismo mediante la valoración de la calidad percibida identificar fallos que existan en cada una de las dimensiones del servicio y desarrollar estrategias de mejora para optimizar la eficiencia del servicio para que el

establecimiento pueda brindar una atención de calidad y mejorar significativamente la calidad de vida de las personas mayores pertenecientes a este centro.

Por otro lado, Gutiérrez H (2010) manifiesta que, Deming dentro de sus aportes a la calidad determina catorce principios, los cuales, proporcionan un marco integral que no solo busca mejorar la calidad de los productos y servicios, sino que también impulsa la eficiencia operativa y la sostenibilidad a largo plazo de las empresas en un marco competitivo. Estos catorce principios son:

1. Constancia en el objetivo de mejora
Trabajar de forma inteligente, con proyectos que ataquen las causas fundamentales aplicando el ciclo de la calidad.
2. Adopción general en la nueva filosofía
Filosofía de la satisfacción del cliente y la mejora continua de la calidad de productos y servicios.
3. Abandono de la dependencia de la inspección en masa
La calidad se considera sinónimo de inspección para no descuidar el trabajo.
4. No basar el negocio en el precio
Buscar proveedores que ofrezcan el precio más bajo.
5. Mejora continua del sistema de producción y servicio
Las organizaciones deben gestionar en el enfoque del sistema.
6. Formación en esta materia
Programa de capacitación que genere crecimiento.
7. Adaptar e implementar el liderazgo en los directivos
Cumplir con un nuevo estilo de liderazgo.
8. Erradicar el miedo a actuar
Motivación y la eliminación del miedo se logran mitigando las causas de fondo.
9. Romper las barreras entre departamentos
Barreras que impiden la comunicación sincera y el trabajo en equipo.
10. Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas de calidad
Se requiere orientación y comunicación, involucrarse en el problema de trabajadores y tomar mejores decisiones para erradicar los problemas.

11. Eliminar las cuotas de trabajo que fijen metas u objetivos numéricos
Prometer o aspirar no empobrece, el problema es que la meta numérica en ocasiones se fija por ocurrencia y no se fundamenta en un plan bien trazado.
12. Eliminar las causas que impiden al personal sentirse orgullosos de su trabajo
Las empresas reestablezcan el orgullo por el trabajo.
13. Estimular la capacitación y automejora
Innovación hacia una nueva filosofía
14. Transformación
Aplicar la filosofía del ciclo PHVA

Mediante esta teoría se destacan 3 principios fundamentales, los cuales tienen como finalidad evaluar la calidad de servicio, de manera que en el principio cinco menciona las mejoras continuas en el servicio, ya que dentro del centro se busca mejorar el desempeño del personal y que contribuya de manera eficiente para optimizar la interacción con el adulto mayor. También el principio siete, hace énfasis en adoptar nuevos estilos de liderazgo, porque a través del involucramiento de los actores claves concurre una responsabilidad con las estrategias elaboradas, en el cual, el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos. Finalmente, el principio catorce, se enfoca en generar un plan de acción, ya que actuar es un requisito primordial para el cambio, es así que, al implementar un plan permitirá realzar la eficiencia en la coordinación del centro gerontológico.

4.3 Marco legal

4.3.1 Constitución de la república del Ecuador 2008

De acuerdo a la Asamblea Nacional del Ecuador (2008) en el artículo 52 establece derechos para los consumidores, asegurando acceso a bienes y servicios de calidad, libertad de elección, información veraz y establece mecanismos de control y defensa del consumidor. También, prevé sanciones por violaciones a estos derechos, así como reparación e indemnización por deficiencias, mala calidad o interrupciones de servicios públicos no atribuibles a casos imprevistos o caso mayor.

Así mismo, en el artículo 227 establece que la administración pública es un servicio destinado a la sociedad y se rige por una serie de principios: eficacia, eficiencia, calidad,

jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación ciudadana, planificación, transparencia y evaluación.

4.3.2 Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad

La presente ley Presidencia del Congreso Nacional (2007) en el artículo 1 manifiesta que tiene como objetivo establecer el marco jurídico del del sistema ecuatoriano de la calidad con tres propósitos principales: regular actividades, garantizar derechos ciudadanos en seguridad, salud y protección del medio ambiente y promover la cultura de la calidad y mejorar la competitividad en la sociedad ecuatoriana.

Seguido en el artículo 7 define a la calidad como un conjunto de procesos e instituciones públicas, mismas, que se encargan de aplicar y evaluar la conformidad mediante principios y mecanismos de calidad, es así que, este sistema se rige por los principios de equidad, equivalencia, participación, excelencia e información.

Por consiguiente, se establece que el estado ecuatoriano promoverá el desarrollo, calidad, productividad y la mejora continua tanto público como privado. Para conseguirlo, se busca crear conciencia entorno a los principios de calidad mediante educación y capacitación.
Artículo 50

Así también, en el artículo 51 enfatiza que las entidades del sector público deben promover programas de mejora continua con el objeto de optimizar los sistemas de organización y gestión. Ya que, estos programas buscan mejorar tanto en la productividad como en la calidad de los servicios, fomentando así una administración más eficiente y efectiva.

4.3.3 Carta iberoamericana de calidad en la gestión pública

Esta carta tiene como objeto promover un enfoque común sobre calidad y excelencia en la gestión pública, además, establece principios y orientaciones para que las administraciones mejoren continuamente, también, propone instrumentos flexibles para incentivar mejoras en la gestión pública, adaptándose a diferentes entornos, (Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, 2008)

Manifiesta también, que una administración pública de alta calidad se distingue por llevar a cabo evaluaciones regulares, tanto internas como externas, con el objetivo de descubrir posibilidades de mejora constante en los procesos, servicios y prestaciones públicas priorizando la atención al ciudadano en la obtención de resultados.

Según la Carta, la calidad institucional abarca acciones políticas, comunicación, transparencia y rendición de cuentas, por ende, debe ser coherente y perfectamente integrado con la calidad en el servicio, ya que, la mejora institucional no debe ser independiente, sino alineada y complementada por la calidad en la prestación de servicios, contribuyendo así a fortalecer la confianza y legitimidad de la institución ante la sociedad.

Además, la gestión pública debe enfocarse en servir a la ciudadanía y comprometerse con el bienestar de la sociedad, este enfoque no solo responde a las necesidades inmediatas de los ciudadanos, sino que también contribuye al desarrollo sostenible a largo plazo. De esta manera, la capacidad de adaptarse continuamente a las necesidades sociales es crucial en un entorno dinámico. Por ende, mantener la credibilidad y confianza de los ciudadanos es esencial para el éxito de la gestión pública, requiriendo transparencia, eficiencia y capacidad de respuesta a las demandas ciudadanas.

Norma técnica para la implementación y prestación de servicios gerontológicos de: Centros gerontológicos de atención diurna.

Esta norma es importante su aplicación ya que persigue como propósito estandarizar y regularizar la forma en cómo se ofrece y ejecutan los servicios en los centros gerontológicos Ministerio de Inclusión Económica y Social (2018). La misma promueve la colaboración entre el Estado, la sociedad y las familias, estableciendo un marco de responsabilidad compartida en la implementación y entrega de estos servicios para ello el ente de control y emisor de la política pública define tres ejes.

- **Inclusión y participación social**, considerando a las personas adultas mayores como actores del desarrollo familiar y social
- **Protección social**, que asegura una protección destinada a prevenir o reducir la pobreza, vulnerabilidad y la exclusión social

- **Atención y cuidado**, a través de la operación de centros gerontológicos públicos en articulación interinstitucional y con redes comunitarias.

Así mismo también la modalidad diurna proporciona un servicio de cuidado para personas mayores durante 240 días al año, de lunes a viernes, con jornadas de 6 a 8 horas diarias. Este servicio se enfoca en una atención completa que incluye estimulación de habilidades, asistencia, alimentación, nutrición, rehabilitación, actividades recreativas y más. Los adultos mayores tienen el derecho de manifestar su deseo de ingresar a un centro gerontológico de día, así como de oponerse a ello.

4.4 Marco referencial

La presente investigación se realizó en el cantón Chinchipe, provincia de Zamora Chinchipe, específicamente en el centro gerontológico Nuevo Amanecer mismo que está ubicado en el centro de la ciudad en la calle 10 de agosto entre la Av. del Colegio y Av. del Ejército.

Figura 1. *Ubicación del centro gerontológico Nuevo amanecer*



Nota. Esta figura muestra la ubicación del centro gerontológico. Información tomada de Google Earth.

4.5 Marco conceptual

4.5.1 Gestión de calidad

Según Zavala y Vélez (2020) toman como referencia la definición que menciona (Juran,1998) en la cual define la gestión de calidad, enfocándose en considerar la calidad a lo largo del tiempo para producir productos que cumplan con las demandas del cliente, su influencia se refleja en el actual panorama empresarial, caracterizado por la competitividad, ya que el desafío actual para las empresas u organizaciones radica en mejorar la calidad como una herramienta distinta para afrontar las expectativas de los cliente.

4.5.2 Calidad de servicio

Este concepto requiere de un criterio más preciso tanto para su conceptualización como para su medición, no se puede conjugar únicamente su conocimiento desde las percepciones individuales de los usuarios, con perspectivas propias con mediciones e impresiones de calidad diversos desde cada óptica, para ello el establecimiento de criterios objetivos y estándares claros que permiten definir y evaluar la calidad en los servicios, recayendo en aspectos tangibles, eficiencia, precisión y la fiabilidad de los mismos, así como aspectos intangibles: satisfacción del cliente y la experiencia general del usuario. (Izquierdo E, 2021)

4.5.3 Adulto mayor

Rodríguez et al (2020) manifiesta que la adultez es una etapa crucial en el desarrollo humano, que comienza aproximadamente a los 60 años y continúa hasta el final de la vida de una persona. Durante este período, se producen importantes cambios en todas las áreas de funcionamiento, lo que justifica la atención y comprensión específicas que merece esta etapa, desde el punto de vista biológico, la adultez mayor conlleva una serie de cambios físicos y fisiológicos. Ya que el envejecimiento del cuerpo se manifiesta en la disminución de la masa muscular, la pérdida de densidad ósea, la disminución de la capacidad sensorial y la función cognitiva, así como en la aparición de enfermedades crónicas y el deterioro de la capacidad de recuperación ante enfermedades y lesiones. Estos cambios pueden afectar significativamente la calidad de vida y la autonomía de las personas mayores.

De esta manera, el adulto mayor también implica cambios en el ámbito psicológico y emocional. Muchas personas mayores experimentan cambios en su estado de ánimo, como, la depresión, ansiedad, ajustes en su autoconcepto y en su sentido de identidad. A medida que se enfrentan a la jubilación, la pérdida de seres queridos y otros eventos estresantes, pueden surgir nuevas preocupaciones y desafíos emocionales que requieren apoyo y atención adecuados.

4.5.4 Centros gerontológicos diurnos

Los centros de día, también conocidos como centros gerontológicos diurnos, que son otorgados o financiados por el Estado en Ecuador, ofrecen atención a personas adultas mayores a partir de los 65 años que presentan diferentes niveles de dependencia, ya sea leve, intermedia o moderada. Estos centros operan bajo una modalidad de prestación diurna, lo que significa que los adultos mayores asisten durante el día y regresan a sus hogares por la noche. Esto puede incluir actividades recreativas, terapéuticas, sociales y de cuidado personal, diseñadas para promover la autonomía, la calidad de vida y el bienestar de los adultos mayores, así como para brindar apoyo a sus familias o cuidadores. (Forttes P, 2020)

Es así que, la modalidad diurna de estos centros permite que los adultos mayores continúen viviendo en sus hogares mientras reciben la atención y el cuidado que necesitan durante el día. Esto les brinda la oportunidad de mantener su independencia y conexión con su entorno familiar y comunitario, al tiempo que reciben el apoyo necesario para enfrentar los desafíos asociados con el envejecimiento y la dependencia.

4.5.5 Modelo SERVPERF

El modelo SERVPERF, es una adaptación del modelo SERVQUAL, según (Motta Y Motta, 2022) se centra en la evaluación de la calidad de servicio desde la perspectiva de los clientes o usuarios. A través de este modelo, se busca analizar el nivel de satisfacción de los clientes y afiliados mediante la evaluación de diferentes dimensiones de calidad de servicio, como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía, la seguridad y la tangibilidad. El modelo SERVPERF reconoce que la satisfacción del cliente es un factor crucial para el éxito de cualquier organización o empresa que ofrece servicios.

4.5.6 Escala de Likert

La escala Likert es conocida por su capacidad para lograr altos niveles de confiabilidad en las mediciones. Esto se debe a que permite capturar la intensidad de las opiniones o actitudes de los encuestados al ofrecer una gama de opciones de respuesta que van desde "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo". Esta variedad de opciones ayuda a capturar matices en las respuestas y proporciona una mayor precisión en la evaluación de las actitudes o percepciones de los encuestados. (Ospina et al, 2005)

Tipos de escalas

- **Nominales:** Clasifican un objeto en dos o más categorías
- **Ordinales:** Esta escala se basa en el orden de los objetos; aunque no aporta ninguna idea sobre la distancia que existe entre ellos, permite clasificar a los individuos en función del grado en que poseen un cierto atributo
- **De intervalo:** En ésta se conocen las distancias, pero no el principio métrico sobre el que se han construido; tampoco se posee algún instrumento confiable que exprese esto, o si se posee, puede variar en cualquier escala.
- **Razón:** Con estas escalas se construyen distancias iguales y además se sitúa un punto de referencia de la escala, debido a que la medición de la variable proviene de un instrumento estandarizado que no depende del sujeto.
- **Intervalo de actitud tipo Likert:** Es una escala de actitud de intervalos aparentemente iguales. Pertenece a lo que se ha denominado escala ordinal.

4.5.7 Baremo

De acuerdo con Hernández C (2014) un baremo es una tabla que expresa de forma visual y ordenada los valores resultantes de cálculos simples entre ciertas variables, introduce un elemento común que uniformiza los criterios de cuantificación, aproximando los casos de valoración a lo más cercano posible al concepto de justicia. Este elemento busca asegurar que casos similares sean tratados de igual forma, garantizando así una equidad en el proceso de evaluación. Esta uniformidad en los criterios de cuantificación busca evitar la arbitrariedad y la parcialidad, permitiendo que las decisiones se basen en principios de imparcialidad y

equidad. De esta manera, se busca establecer un marco objetivo que permita una evaluación justa y consistente en diferentes contextos y situaciones.

4.5.8 Plan de mejora

Es un conjunto de acciones meticulosamente planeadas, organizadas, integradas y sistematizadas, con el objetivo de lograr cambios y mejoras en los procedimientos de una organización. Según Proaño et al (2017) consta de una estructura en cinco niveles fundamentales: análisis de las causas subyacentes al problema, propuesta y planificación de un plan de mejora, implementación y seguimiento continuo, y, finalmente, una evaluación exhaustiva de toda la metodología aplicada. Es importante destacar que su enfoque sistemático y metódico permite identificar las causas raíz de los problemas dentro de una organización, en lugar de simplemente abordar los síntomas superficiales. Al comprender a fondo las causas subyacentes, se pueden desarrollar soluciones efectivas y duraderas que aborden los problemas de manera integral. También puede contribuir a una mejora significativa en la calidad de los productos o servicios ofrecidos, lo que a su vez puede aumentar la satisfacción del cliente y fortalecer la reputación de la organización.

5. Metodología

5.1 Enfoque metodológico

Para llevar a cabo la presente investigación, cuyo objetivo fue evaluar la percepción de la calidad de servicio en el centro gerontológico Nuevo Amanecer ubicado en el cantón Chinchipe Provincia de Zamora Chinchipe, 2023, el cual se optó por un enfoque de carácter mixto. así como lo menciona Hernández et al (2010) el método mixto emerge como una estrategia flexible y potente que fusiona elementos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, también, representa un conjunto sistemático, empírico y crítico el cual implica la recolección y análisis de datos. Ya que esta investigación se basa en describir la calidad de un servicio el método será cualitativo según lo menciona Pole K (2018) pero para obtener una mejor recolección de datos se utilizó también el método cuantitativo. Así mismo este estudio es de corte transversal, ya que se recopilaban datos en un momento específico en el tiempo, es decir, durante el año 2023, sin manipulación de variables, lo que lo caracteriza como un estudio no experimental, donde se recopiló información relacionada con la calidad del servicio brindado en el centro gerontológico Nuevo Amanecer.

También, se aplicó el método inductivo en la realización de la presente investigación, contándose de manera individual en cada adulto mayor del centro, así mismo, permitió obtener una comprensión total de la satisfacción con los servicios ofrecidos, ya que se exploraron y analizaron las experiencias y percepciones.

Objetivo 1

Para dar cumplimiento al primer objetivo: Describir la situación actual de la calidad de servicio del centro gerontológico Nuevo Amanecer del cantón Chinchipe, Provincia de Zamora Chinchipe, 2023, se utilizó la técnica de observación directa mediante el instrumento ficha de observación adjunta en el anexo 1, misma que nos ayudó a verificar la situación actual en la que se encuentra el centro. Para realizar el formato de la ficha de observación se tomó como referencia la Norma Técnica para la Implementación y Prestación de Servicios Gerontológicos de Atención Diurna, dividida en 6 dimensiones, de esta manera al realizar la visita al centro gerontológico, se pudo observar lo que es la atención médica, comunicación y trato, infraestructura, programas y actividades, alimentación, y seguridad y alimentación.

Y por supuesto la ayuda de la coordinadora del centro fue primordial para conocer aún más lo que es el servicio brindado a los adultos mayores.

Objetivo 2

Para dar cumplimiento al segundo objetivo: Medir la satisfacción de la calidad de los servicios ofrecidos por el centro gerontológico Nuevo Amanecer del cantón Chinchipe, Provincia de Zamora Chinchipe, 2023. Se utilizó la técnica de una encuesta adjunta en el anexo 2 conforme a la Norma Técnica para la Implementación y Prestación de Servicios Gerontológicos de Atención Diurna en la que, para ofertar un servicio de calidad se debe realizar los siguientes requisitos:

- Familia, comunidad y redes sociales e interinstitucionales
- Proceso socioeducativo
- Salud, nutrición y alimentación
- Talento humano
- Ambientes seguros y protectores
- Gestión administrativa

Es por eso que, para poder llevar a cabo la recolección de datos, se tomaron en cuenta 6 dimensiones de estudio, en las que se plantearon las gestiones de la siguiente manera:

- **Atención médica:** Integra la salud y dotación de medicamentos.
- **Comunicación y trato:** Integra lo que es la comunicación y el trato que les brinda el personal a los adultos mayores.
- **Infraestructura:** Integra la gestión de mantenimiento y limpieza de las instalaciones y la gestión mobiliario y equipamiento.
- **Programas y actividades:** Integra las actividades que realizan en su día a día
- **Alimentación:** Integra lo que son los horarios de alimentación, preparación de menús y lo que es el saneamiento.
- **Seguridad y prevención:** Integra lo que es la gestión de riesgos, equipamiento de emergencias y características físicas.

Ya que no existía un instrumento de recolección de datos establecido específicamente para este tipo de estudio, se realizó uno que consistió en un cuestionario actitudinal, adjunto en el Anexo 2; el cual constó de 7 preguntas informativas y 27 ítems que fueron valorados por los adultos mayores del centro gerontológico, con la utilización de la escala de Likert en un rango del 1 al 5 siendo los siguientes criterios: 1 En desacuerdo, 2 Levemente en desacuerdo, 3 Neutral, 4 Levemente de acuerdo y 5 De acuerdo.

Por consiguiente, para el procesamiento de datos, se utilizó una adaptación del modelo SERVPERF, el cual se ajustó para medir la calidad en base a seis dimensiones específicas. Estas dimensiones fueron determinadas mediante una pregunta incluida en el cuestionario aplicado a los adultos mayores, donde se les consultó sobre la importancia que asignarían a cada una de estas dimensiones. Con base en sus respuestas, se realizó una ponderación final para obtener un promedio y una variabilidad de cada dimensión. Es importante destacar que este enfoque adaptado del modelo SERVPERF permite evaluar la calidad de manera integral, considerando las dimensiones que son más relevantes y significativas para los adultos mayores, al realizar una ponderación basada en sus percepciones y prioridades, se obtiene una medida más precisa y ajustada a sus necesidades y expectativas específicas.

$$Q_i = \sum_{j=1}^k W_j * P_{ij}$$

Donde:

- Q_i = calidad percibida global del elemento i
- k = número de atributos, 27 en este caso
- P_{ij} = percepción del resultado del estímulo i con respecto al atributo j
- W_j = importancia del atributo j en la calidad percibida.

De esta manera, para establecer la valoración y el rango de satisfacción de cada una de las dimensiones establecidas se utilizó la siguiente tabla:

Tabla 1. *Rango de satisfacción*

Escala de Likert	Valoración	Rango porcentual de satisfacción
1,0 - 1,5	Pésima calidad	0-25
1,5 - 2,5	Mala calidad	26-45
2,5 - 3,5	Calidad regular	46-66
3,5 - 4,5	Buena calidad	67-87
4,5 - 5,0	Excelente calidad	88-100

Nota. Para asignar la valoración se usarán los datos obtenidos del intervalo de confianza

Objetivo 3

Para dar cumplimiento al tercer objetivo Proponer áreas de mejora que contribuyan a optimizar la calidad del servicio para el centro gerontológico Nuevo Amanecer del cantón Chinchipe, Provincia de Zamora Chinchipe, 2023 se llevó a cabo gracias a los hallazgos obtenidos mediante los instrumentos de recolección de información, Estos instrumento posibilitaron la elaboración de un plan de mejora, basado en los resultados recopilados a partir de la percepción de los adultos mayores en el centro gerontológico.

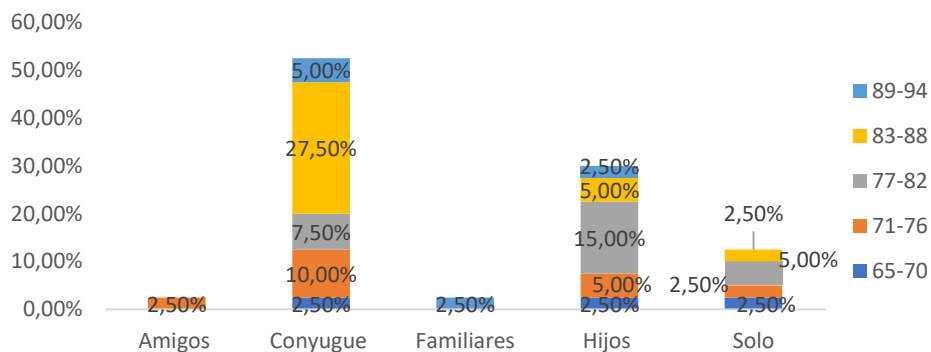
De esta manera, gracias a la observación realizada en el centro gerontológico permitió una identificación precisa de todas las falencias, necesidades y puntos débiles actuales. Una vez detallados, se establecieron objetivos específicos enfocados en abordar de manera efectiva la problemática identificada.

6. Resultados

Durante el estudio, la población objetivo de adultos mayores, con edades comprendidas entre los 65 años en adelante, respondieron con criticidad la encuesta planteada lo que permitió el cumplimiento optimo del levantamiento de información que a continuación se expone.

Del total de adultos mayores 23 son mujeres y 17 son hombres. Al analizar la distribución por edades, se evidencia que la población se encuentra en un rango etario de 65 a 94 años, destacando el grupo de 83 a 88 años el cual ostenta la mayor representación alcanzando 14 del total, seguido de 77-82 años representan 10 del total, mientras que el rango de 65 a 70 años registra la menor proporción con 4 adultos mayores del total. En cuanto a la convivencia, se aprecia que la mayoría de los adultos mayores comparte su hogar con su cónyuge representando 21 del total. También 12 de los adultos mayores viven con sus hijos, se observa también que 2 de los adultos mayores el cual conviven tanto con familiares o amigos.

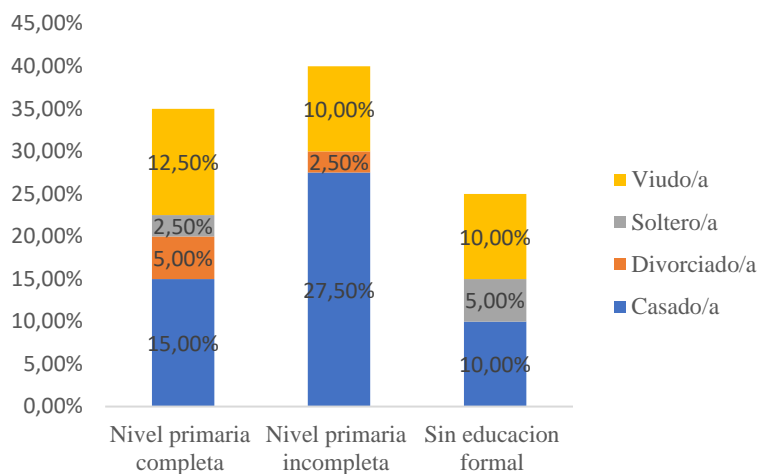
Figura 2. Edad y con quien vive



Nota. Datos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los beneficiarios en el centro gerontológico Nuevo amanecer. Elaboración propia

Respecto al estado civil, del total de adultos mayores, 21 se encuentran casados, también 13 son viudos, En relación con el nivel de educación, se evidencia que 16 poseen educación primaria incompleta, así mismo, 14 de los adultos mayores poseen nivel de primaria completa, también, se observa que 10 del total carece de educación formal.

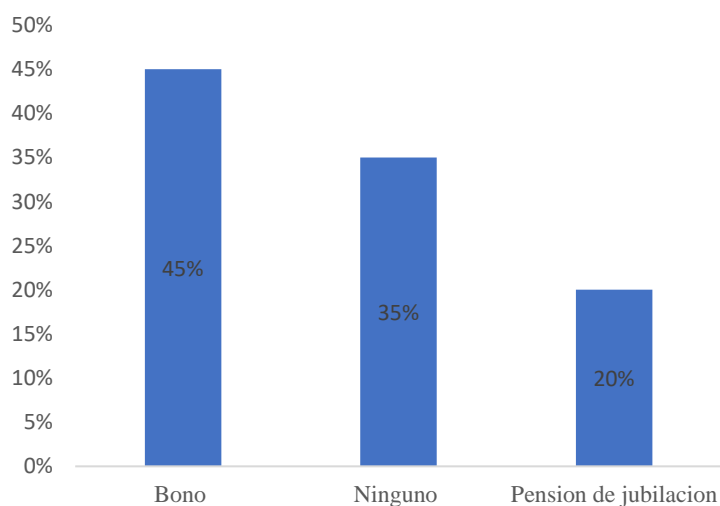
Figura 3. Estado civil y el nivel de educación



Nota. Datos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los beneficiarios en el centro gerontológico Nuevo amanecer. Elaboración propia

Correspondiente a ingresos y la etnia de los adultos mayores, la totalidad de este grupo demográfico se identifica como mestizo, en cuanto a sus ingresos, 18 adultos mayores del total son beneficiarios al bono, seguido de 14 que no cuenta con ningún ingreso y 8 del total tiene una pensión de jubilación.

Figura 4. Ingresos y etnia



Nota: Datos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los beneficiarios en el centro gerontológico Nuevo amanecer.

6.1 Objetivo 1.- Describir la situación actual de la calidad de servicio del centro gerontológico Nuevo Amanecer del cantón Chinchipe, Provincia de Zamora Chinchipe, 2023.

Se logró alcanzar este objetivo específico mediante la aplicación de una ficha de observación, la cual permitió registrar de manera directa las actividades realizadas en el Centro Gerontológico y establecer interacciones con el personal a cargo.

El servicio de atención que se brinda en el centro gerontológico Nuevo Amanecer a los adultos mayores de 65 años en adelante es ejecutado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chinchipe de manera autónoma, el cual funciona mediante un proyecto dentro del cual existe un equipo de servidores conformado por una coordinadora, una enfermera y cuatro cuidadoras.

Es así que se plantearon seis dimensiones con el fin de poder evaluar la calidad de servicio. La primera dimensión es la atención médica que al ser evaluada cuentan con un personal bien informado y capacitado para atender las necesidades médicas de los residentes, además de contar con un equipamiento médico en buenas condiciones y funcionalidad. Pese a lo expuesto la atención especializada e integral es calificada en parte es decir en un punto medio.

Tabla 2. Atención medica

Dimensión	variable		
	Si ¹	No ²	En parte ³
Atención medica			
El personal está bien informado y capacitado para atender las necesidades médicas de los residentes.	x		
Se brinda una atención integral y especializada.			x
Se observa que el equipamiento médico está en buen estado y es funcional.	x		

Nota. Datos obtenidos mediante de la ficha de observación aplicada. Elaboración propia

¹ Si: El ítem de satisfacción refleja el servicio recibido.

² No: El ítem de satisfacción no refleja el servicio recibido.

³ En parte: Aspecto o comportamiento que se manifiesta solo en ciertas circunstancias, pero no de manera constante o total.

La dimensión de comunicación y trato, en sus cinco variables se evidencia una calificación positiva que tiene que ver con un trato cordial y respetuoso del personal en un ambiente abierto y receptivo con la utilización de un lenguaje claro y afectuoso. Evidenciando un compromiso activo en el proceso de comunicación y atención.

Tabla 3. *Comunicación y trato*

Dimensión	variable		
	Si	No	En parte
Comunicación y Trato			
Trato amable y respetuoso por parte del personal.	x		
Ambiente de diálogo abierto y receptivo.	x		
Lenguaje claro y comprensible por parte del personal al momento de interactuar con los residentes.	x		
El personal se toma el tiempo necesario para escuchar y responder a las inquietudes y necesidades de los residentes.	x		
La comunicación clara y afectuosa del personal.	x		

Nota. Datos obtenidos mediante de la ficha de observación aplicada. Elaboración propia

Seguido, la dimensión infraestructura en su análisis físico cuenta con áreas exteriores, baños diferenciados, instalaciones accesibles para personas con capacidades diferentes y el equipamiento médico con una calificación positiva, mientras que las áreas de uso común mantienen una calificación no tan favorable, pese a ser funcionales.

Tabla 4. *Infraestructura*

Dimensión	variable		
	Si	No	En parte
Infraestructura			
Se observa el espacio de las áreas comunes en buen estado.			x
Se evidencia que las áreas exteriores están en buen estado.	x		
Las instalaciones son accesibles para personas con movilidad reducida o discapacidades.	x		
El área del equipamiento médico está en buen estado.	x		
Los servicios higiénicos están diferenciados entre hombres y mujeres	x		

Nota. Datos obtenidos mediante de la ficha de observación aplicada. Elaboración propia

Así como en la dimensión dos, los programas y actividades exhiben una calificación positiva en todas sus áreas. Esta evaluación se sustenta en la participación activa tanto de los beneficiarios como del personal involucrado en dichos programas. En este contexto, el personal no solo brinda apoyo, sino que también ofrece orientación, fomentando la interacción social dentro de la población objetivo.

Tabla 5. Programas y actividades

Dimensión	variable		
	Si	No	En parte
Programas y Actividades			
Participación de todos los beneficiarios en cada actividad programada.	x		
El personal se muestra activamente involucrado en la ejecución de los programas.	x		
El personal brinda apoyo y orientación a los residentes.	x		
Participan en actividades recreativas que se adaptan a las necesidades físicas de los residentes.	x		
Programas que fomentan la interacción social entre los residentes.	x		
Actividades terapéuticas y de entretenimiento para mantener la mente activa de los residentes.	x		

Nota. Datos obtenidos mediante de la ficha de observación aplicada. Elaboración propia

Por su parte la dimensión de alimentación, se destaca la calidad de los alimentos ofrecidos, que incluyen opciones nutritivas y equilibradas, sus áreas de preparación se mantienen limpias, ordenadas y con horarios regulares al momento de servir los alimentos. No obstante, la valoración se ve afectada por la falta de especificidad en las necesidades alimenticias de cada residente, resultando en una calificación negativa.

Tabla 6. Alimentación

Dimensión	variable		
	Si	No	En parte
Alimentación			
Calidad de los alimentos servidos, su apariencia y frescura.	x		
Opciones nutritivas y equilibradas	x		
Necesidades alimenticias específicas de cada residente.		x	
Horarios regulares para las comidas.	x		
Áreas de preparación limpias y ordenadas.	x		

Nota. Datos obtenidos mediante de la ficha de observación aplicada. Elaboración propia

Finalmente, la dimensión de seguridad y prevención, se registra una calificación positiva en todos sus aspectos. Se resalta la presencia de pisos antideslizantes, la accesibilidad de las salidas de emergencia, así como un estricto control en el manejo y almacenamiento de medicamentos y la garantía de seguridad para los residentes se refuerza gracias a la presencia de personal suficiente.

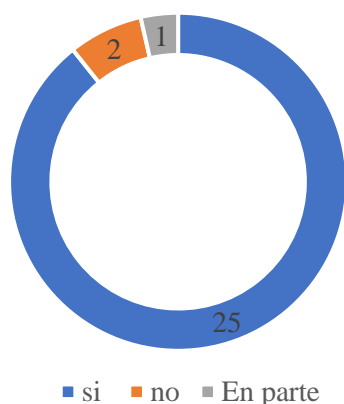
Tabla 7. Seguridad y prevención

Dimensión	variable		
	Si	No	En parte
Seguridad y Prevención			
Accesibilidad de las salidas de emergencia y su señalización adecuada.	x		
Control en el manejo y almacenamiento de medicamentos.	x		
Suficiente personal para garantizar la seguridad de todos los residentes.	x		
Presencia de pisos antideslizantes para prevenir caídas.	x		

Nota. Datos obtenidos mediante de la ficha de observación aplicada. Elaboración propia

Realizando el resultado general de la ficha de observación mediante una ponderación de las dimensiones para evaluar la calidad del centro, arrojo una puntuación positiva, esta calificación sugiere que el centro exhibe una alta calidad en sus servicios, indicando una atención destacada, de esta manera, el centro cumple o supera las expectativas con áreas como instalaciones, personal y programas.

Figura 5. Ponderación de las dimensiones



Nota. Datos obtenidos mediante de la ficha de observación aplicada. Elaboración propia

6.2 Objetivo 2.- Medir la satisfacción de la calidad de los servicios ofrecidos por el centro gerontológico Nuevo Amanecer del cantón Chinchipe, Provincia de Zamora Chinchipe, 2023.

A continuación, los resultados recogidos a través de una encuesta se analizan mediante el Modelo SERVPERF ya que permite determinar la percepción del servicio de calidad del centro gerontológico Nuevo Amanecer, para cada una de las afirmaciones expuestas en el cuestionario se otorga una valoración en la escala de Likert del 1 al 5 siendo la calificación más alta excelente calidad y la más baja pésima calidad.

Dimensión de atención médica.

Los resultados obtenidos en relación con las afirmaciones acerca de la dimensión de atención médica revelan un promedio general de 4,34 sobre 5 puntos, basado en los tres ítems propuestos. Este puntaje refleja un promedio total de nivel de satisfacción del 87% entre los adultos mayores, lo que indica que el servicio ha sido calificado como buena calidad. Este alto nivel de satisfacción se generaliza en todos los aspectos abordados dentro de la dimensión de atención médica.

Tabla 8. *Dimensión 1. Atención medica*

Afirmaciones	Valor promedio	Porcentaje	Valor cualitativo
El personal médico está bien capacitado para atender mis necesidades de salud.	4,33	87%	Buena calidad
Recibo una atención médica integral y especializada que se ajusta a mis requerimientos.	4,23	85%	Buena calidad
Confío en la calidad y funcionamiento del equipamiento médico que utilizan para mi atención.	4,45	89%	Buena calidad
Promedio general	4,34	87%	Buena calidad

Nota: Datos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los beneficiarios del centro gerontológico Nuevo amanecer. Elaboración propia.

Dimensión de comunicación y trato.

Al analizar los resultados obtenidos, se destaca que la dimensión dos, centrada en la comunicación y trato, ha recibido una puntuación de 4,95 sobre 5 puntos, tras la evaluación de los cinco ítems pertinentes. Esta calificación revela un promedio general de nivel de satisfacción del 99% de los adultos mayores expresando su conformidad con respecto a esta dimensión. El nivel de satisfacción alcanzado refleja la excelente calidad en todos los aspectos evaluados, lo que evidencia un servicio ejemplar en términos de comunicación y trato proporcionado por el centro.

Tabla 9. Dimensión 2. Comunicación y trato

	Valor promedio	porcentaje	Valor cualitativo
El trato que recibo en mi día a día por parte del personal es amable y respetuoso.	4,90	98%	Excelente calidad
El personal se comunica de manera clara y comprensible, facilitando la interacción.	4,95	99%	Excelente calidad
El personal se toma el tiempo necesario para escuchar y responder a mis necesidades y preocupaciones.	4,90	98%	Excelente calidad
El trato afectuoso por parte del personal hace que mi estadía en el centro sea una experiencia notablemente positiva y especial.	5,00	100%	Excelente calidad
La comunicación clara y afectuosa del personal me brinda tranquilidad y confianza.	4,98	100%	Excelente calidad
Promedio general	4,95	99%	Excelente calidad

Nota. Datos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los beneficiarios del centro gerontológico Nuevo amanecer. Elaboración propia

Dimensión de infraestructura.

Los resultados obtenidos en la dimensión de infraestructura revelan una valoración de 4,74 sobre 5 puntos, lo cual indica un alto nivel de calidad en esta área clave. Esta calificación se basa en la consideración de los cuatro ítems propuestos para la evaluación, lo que abarca diversos aspectos de la infraestructura del centro. Es notable que el 95% de los encuestados expresaron su satisfacción con respecto a la infraestructura, lo que indica un servicio excelente en términos de instalaciones y comodidades proporcionadas.

Tabla 10. Dimensión 3. Infraestructura

	Valor promedio	Porcentaje	Valor cualitativo
El espacio de las áreas está en buen estado.	4,40	88%	Buena calidad
Las áreas exteriores están bien mantenidas y accesibles.	4,98	100%	Excelente calidad
Las instalaciones están adaptadas para personas con movilidad reducida o discapacidades.	4,65	93%	Excelente calidad
El equipamiento médico y otros elementos necesarios están en buenas condiciones.	4,93	99%	Excelente calidad
Promedio general	4,74	95%	Excelente calidad

Nota. Datos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los beneficiarios del centro gerontológico Nuevo amanecer. Elaboración propia.

Dimensión de programas y actividades.

Los datos recopilados de la dimensión 4, programas y actividades, revelan una valoración de 4,92 sobre 5 puntos, lo cual destaca la calidad percibida en este aspecto. Esta calificación se obtuvo tras considerar los seis ítems planteados para la evaluación, además, es notable que el 98% de los adultos mayores participantes expresaron su satisfacción con el servicio brindado en esta área específica. Esta satisfacción recalca aún más la percepción general de excelencia en términos de calidad de los programas y actividades ofrecidos.

Tabla 11. Dimensión 4. Programas y actividades

	Valor promedio	Porcentaje	Valor cualitativo
Participó activamente en las actividades programadas.	4,78	96%	Excelente calidad
El personal se muestra entusiasta y comprometido con la ejecución de los programas.	5,00	100%	Excelente calidad
La ayuda y orientación que recibo para integrarme y participar en las actividades.	4,90	98%	Excelente calidad
Participo en actividades recreativas que se adaptan a mis necesidades físicas.	4,83	97%	Excelente calidad
El personal planifica cuidadosamente programas que promueven la interacción social y la conexión entre los residentes.	5,00	100%	Excelente calidad
El personal realiza actividades terapéuticas y de entretenimiento para mantener mi mente activa.	5,00	100%	Excelente calidad
Total, promedio	4,92	98%	Excelente calidad

Nota: Datos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los beneficiarios del centro gerontológico Nuevo amanecer. Elaboración propia

Dimensión de alimentación.

En la tabla 5 se presentan los resultados obtenidos en la dimensión de alimentación, los cuales reflejan una valoración de 4,35 sobre 5 puntos, tras evaluar los cinco ítems predefinidos. Este puntaje revela un nivel de satisfacción del 87% entre los participantes, lo que indica una percepción de buena calidad respecto al servicio alimentario ofrecido. Este valor calificado como bueno resalta la efectividad y el compromiso del centro en garantizar una alimentación de calidad para sus residentes.

Tabla 12. Dimensión 5. Alimentación

	Valor Promedio	Porcentaje	Valor cualitativo
La comida servida tiene buena calidad, apariencia fresca y es sabrosa.	4,25	85%	Buena calidad
Las opciones de comidas son nutritivas y equilibradas.	4,25	85%	Buena calidad
Tienen en cuenta mis necesidades alimenticias específicas.	3,68	74%	Buena calidad
Seguir horarios regulares para las comidas y disfrutar de un ambiente agradable durante ellas.	4,83	97%	Excelente calidad
La atención a las restricciones dietéticas muestra el cuidado en mi salud.	4,75	95%	Excelente calidad
Promedio general	4,35	87%	Buena calidad

Nota: Datos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los beneficiarios del centro gerontológico Nuevo amanecer. Elaboración propia

Dimensión de seguridad y prevención.

Al realizar el análisis de los datos relacionados con la dimensión de seguridad y prevención, se observa una valoración de 4,82 sobre 5 puntos, considerando los cuatro ítems planteados para evaluación. Este resultado refleja un alto grado de satisfacción, con el 96% de los participantes expresando su conformidad con el servicio Excelente recibido, esta cifra resalta el nivel percibido en términos de seguridad y prevención por parte de los usuarios del centro, lo cual subraya la efectividad y el compromiso de la institución en garantizar un ambiente seguro y protector para sus residentes.

Tabla 13. Dimensión 6. Seguridad y prevención

	Valor promedio	Porcentaje	Valor cualitativo
Encontrar salidas de emergencia accesibles y correctamente señalizadas.	4,90	98%	Excelente calidad
Manejo cuidadoso de los medicamentos.	4,95	99%	Excelente calidad
Hay suficiente personal para cuidar y garantizar la seguridad de todos los residentes.	4,53	91%	Excelente calidad
Los pisos antideslizantes son esenciales para mi seguridad, evitando caídas y brindándome confianza en mi entorno	4,88	98%	Excelente calidad
Promedio general	4,82	96%	Excelente calidad

Nota: Datos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los beneficiarios del centro gerontológico Nuevo amanecer. Elaboración propia

Valoración de percepción de la calidad del servicio en el centro gerontológico Nuevo Amanecer.

La evaluación de la percepción del servicio se concentra en analizar la calificación otorgada por los beneficiarios respecto a la calidad del servicio recibido, teniendo en cuenta tanto el promedio (P) como el grado de importancia (W). Estos resultados no solo brindan una visión general de la satisfacción de los usuarios, sino que también ofrecen información detallada sobre su percepción en relación con cada dimensión establecida. Esta metodología proporciona una comprensión más profunda de la experiencia y necesidades de los usuarios, permitiendo así una visión completa del nivel de satisfacción y preferencias. Esto a su vez, facilita la identificación de áreas de mejora y la implementación de estrategias dirigidas a optimizar la calidad del servicio en función de las expectativas y requisitos específicos de los usuarios.

Los adultos mayores del Centro Gerontológico Nuevo Amanecer evaluaron todas las dimensiones del servicio utilizando el modelo SERVPERF, obteniendo un promedio general de satisfacción de 4,38 sobre 5 puntos. La dimensión de comunicación y trato fue la mejor valorada, con un promedio de 4,95, mientras que las dimensiones de atención médica y

alimentación obtuvieron los puntajes más bajos, con promedios de 4,33 y 4,35 respectivamente. Estos resultados resaltan la importancia de mejorar la atención médica y la alimentación para aumentar la satisfacción de los usuarios en el centro.

Tabla 14. *Resultado total*

Dimensión	P(Promedio)	W (Grado de importancia)	P*W
Atención medica	4,33	0,38	1,62
Comunicación y trato	4,95	0,03	0,12
Infraestructura	4,74	0,08	0,36
Programas y actividades	4,92	0,00	0,00
Alimentación	4,35	0,53	2,28
Seguridad y prevención	4,81	0,00	0,00
Percepción de la calidad (cuantitativa)			4,38
Percepción de la calidad (Cualitativa)			Buena calidad

Nota: Datos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los beneficiarios del centro gerontológico Nuevo amanecer

Objetivo 3.- Proponer áreas de mejora que contribuyan a optimizar la calidad del servicio para el centro gerontológico Nuevo Amanecer del cantón Chinchipe, Provincia de Zamora Chinchipe, 2023.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Propuesta de mejora para el servicio de atención
brindado en el centro gerontológico Nuevo Amanecer del cantón
Chinchipec.



Nombre: Erica Germania Cabrera Álvarez

LOJA – ECUADOR

2024

Propuesta de mejora

Introducción

El Centro Gerontológico Nuevo Amanecer del Cantón Chinchipe proporciona un servicio de atención de calidad a los adultos mayores. Reconociendo la importancia de la mejora continua en el ámbito de la atención gerontológica, se ha desarrollado una propuesta destinada a optimizar el servicio brindado en este centro, dicha propuesta de mejora tiene como objetivo identificar áreas de oportunidad y desarrollar estrategias efectivas para mejorar la atención y el bienestar de los adultos mayores. En este contexto, se presenta a continuación una propuesta general que aborda las necesidades específicas de cada dimensión del servicio, con el fin de garantizar un ambiente seguro, confortable y enriquecedor para los adultos mayores del Centro Gerontológico Nuevo Amanecer del Cantón Chinchipe.

Justificación

La implementación de esta propuesta de mejora para el servicio de atención en el centro responde a la necesidad dominante de asegurar una atención de calidad para los adultos mayores. Considerando las particularidades y necesidades específicas de esta población, se hace evidente la importancia de mejorar continuamente los estándares de atención para garantizar su bienestar físico, emocional y social.

Para obtener esta información se utilizaron instrumentos como; la utilización de una ficha de observación, también la encuesta a través de una serie de afirmaciones, con un total de 40 encuestas completadas. Con el procesamiento de estos datos se obtuvo el promedio de las dimensiones y la variabilidad de cada una de ellas, siendo así que la adaptación de la fórmula SERVPERF se pudo conocer la ponderación que los adultos mayores le dan a cada dimensión.

Con respecto a los resultados obtenidos, en la atención médica tenemos una valoración de 4,34 seguido de la comunicación y trato con una valoración de 4,95 también, la infraestructura con una valoración de 4,74 en los programas y actividades obtiene una valoración de 4,92 con respecto a la alimentación con una valoración 4,35 y finalmente

seguridad y prevención con una valoración de 4,82 de esta manera permitió obtener una valoración con ponderación final siendo esta de 4,38.

Esta propuesta se justifica en varios aspectos fundamentales. En primer lugar, busca elevar la calidad de vida de los residentes, proporcionándoles un entorno seguro, confortable y enriquecedor que promueva su bienestar. Asimismo, se debe cumplir con los estándares de calidad establecidos a nivel nacional e internacional en el cuidado de adultos mayores, asegurando que el centro gerontológico cumpla con las expectativas y requerimientos normativos en materia de atención geriátrica.

Por último, esta propuesta se justifica en la necesidad de promover una atención centrada en el usuario, que ponga énfasis en las necesidades y preferencias individuales de cada residente. Al priorizar el bienestar y la calidad de vida de los adultos mayores, esta propuesta busca contribuir a la mejora de la calidad de vida y promover un envejecimiento activo y saludable en el centro gerontológico Nuevo Amanecer del Cantón Chinchipe.

Propuesta de mejora

Mejorar la efectividad del Centro Gerontológico Nuevo Amanecer del Cantón Chinchipe

Objetivo general

- Mejora de la efectividad de las seis dimensiones del centro Gerontológico Nuevo Amanecer del Cantón Chinchipe.

Objetivos específicos

- Establecer acciones de acuerdo a las seis dimensiones del centro gerontológico Nuevo Amanecer.
- Garantizar la calidad del servicio en base a las seis dimensiones en el centro gerontológico Nuevo Amanecer del Cantón Chinchipe.

Público objetivo

Adultos mayores del Centro Gerontológico Nuevo Amanecer del Cantón Chinchipe, así como el personal que labora en el centro; coordinadora, enfermeras, cuidadores y personal

administrativo. La propuesta está diseñada para beneficiar directamente a los residentes al mejorar su calidad de vida y satisfacción, también proporciona oportunidades de capacitación y desarrollo para el personal, lo que contribuye a un ambiente de trabajo más positivo y eficaz.

1. Estrategias para la gestión de Atención medica

• Evaluación de salud inicial:

- 1) Realizar evaluaciones medicas a cada adulto mayor al ingresar por primera vez al centro, para indicar necesidades específicas de atención.
- 2) Mantener registros médicos actualizados y accesibles para el personal

• Programas de prevención:

- 3) Implementar programas regulares de chequeos preventivos y vacunación
- 4) Ofrecer talleres educativos sobre el manejo de enfermedades crónicas y la importancia de un estilo de vida saludable

• Colaboración con profesionales de salud:

- 5) Establecer alianzas con el centro de salud para asegurar consultas periódicas y acceso rápido a los servicios médicos.

2. Estrategias de la gestión comunicación y trato

• Capacitaciones en comunicación:

- 6) Proporcionar capacitación regular al personal en habilidades de comunicación efectiva y empatía.
- 7) Fomentar la comunicación abierta y transparente entre el personal y los residentes.

• Programas de estimulación cognitiva:

- 8) Implementar actividades que fomenten la estimulación cognitiva, como: juegos, lectura y actividades creativas

3. Estrategias de la gestión de Infraestructura

• Evaluación de infraestructura:

- 9) Realizar inspecciones regulares para identificar posibles mejoras en la infraestructura
- 10) Mantener un programa de mantenimiento preventivo para garantizar la seguridad y comodidad.

4. Estrategias de la gestión de la Alimentación

- **Planificación nutricional:**

11) Colaborar con nutricionistas para diseñar menús balanceados y adaptados a las necesidades de los residentes.

12) Tomar en cuenta preferencias alimentarias y restricciones medicas individuales.

- **Comedores comunitarios:**

13) Fomentar la socialización a través de comedores comunitarios, promoviendo un ambiente agradable durante las comidas.

5. Estrategias de la gestión de Programas y actividades

- **Diversificación de actividades:**

14) Desarrollar un calendario mensual diversificado con actividades recreativas, culturales y educativas.

15) Incluir actividades que se adapten a las preferencias individuales de los adultos mayores.

- **Participación activa:**

16) Incentivar a la participación activa de los adultos mayores en la planificación y organización de eventos y actividades.

6. Estrategias de seguridad y prevención

- **Programas de prevención de caídas:**

17) Implementar programas de ejercicio para mejorar el equilibrio y la fuerza.

18) Evaluar y adaptar la infraestructura para reducir riesgos de caídas.

- **Capacitaciones de emergencia:**

19) Proporciona entrenamiento regular en primeros auxilios y procedimientos de evacuación para el personal.

20) Realizar simulacros de emergencia.

Publico general	Gestiones	Estrategias	Actividades	Encargados	Indicadores de medición
Adultos mayores en el Centro Gerontológico Nuevo Amanecer del Cantón Chinchipe	Atención medica	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de salud inicial. • Programas de prevención • Colaboración con profesionales de salud 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar evaluaciones medicas a cada adulto mayor al ingresar por primera vez al centro, para indicar necesidades específicas de atención. 2. Mantener registros médicos actualizados y accesibles para el personal 3. Implementar programas regulares de chequeos preventivos y vacunación 4. Ofrecer talleres educativos sobre el manejo de enfermedades crónicas y la importancia de un estilo de vida saludable 5. Establecer alianzas con el centro de salud para asegurar consultas periódicas y acceso rápido a los servicios médicos. 	Ministerio de salud publica Coordinadora Enfermera cuidadoras	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de residentes que han pasado por una evaluación de salud inicial. • Número de residentes que participan en programas preventivos y seguimiento de su participación a lo largo del tiempo. • Tiempo promedio de respuesta para las consultas médicas especializadas.
	Comunicación y trato	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en comunicación • Programas de estimulación cognitiva 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Proporcionar capacitación regular al personal en habilidades de comunicación efectiva y empatía. 7. Fomentar la comunicación abierta y transparente entre el personal y los residentes. 	GAD cantonal Chinchipe Coordinadora Enfermera Cuidadoras	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de satisfacción del residente y del personal con respecto a la comunidad interpersonal. • Mejora en las puntuaciones de

			8. Implementar actividades que fomenten la estimulación cognitiva, como: juegos, lectura y actividades creativas		pruebas de estimulación cognitiva realizadas.
	Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de infraestructura 	<p>9. Realizar inspecciones regulares para identificar posibles mejoras en la infraestructura</p> <p>10. Mantener un programa de mantenimiento preventivo para garantizar la seguridad y comodidad.</p>	GAD cantonal Chinchipe Coordinadora Enfermera Cuidadoras	<ul style="list-style-type: none"> • Número de mejoras implementadas en la infraestructura en comparación con la evolución inicial.
	Alimentación	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación nutricional • Comedores comunitarios 	<p>11. Colaborar con nutricionistas para diseñar menús balanceados y adaptados a las necesidades de los residentes.</p> <p>12. Identificar preferencias alimentarias y restricciones medicas individuales.</p> <p>13. Fomentar la socialización a través de comedores comunitarios, promoviendo un ambiente agradable durante las comidas.</p>	GAD cantonal Chinchipe Coordinadora Enfermera Cuidadoras Adultos mayores.	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de residentes con dietas personalizadas de acuerdo a necesidades médicas y preferencias. • Evaluación de la socialización durante las comidas a través de encuestas de satisfacción.
	Programas y actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Diversificación de actividades 	14. Desarrollar un calendario mensual diversificado con actividades recreativas, culturales y educativas.	Coordinadora, Cuidadoras	<ul style="list-style-type: none"> • Participación promedio de residentes en eventos y

		<ul style="list-style-type: none"> • Participación activa 	<p>15. Incluir actividades que se adapten a las preferencias individuales de los adultos mayores.</p> <p>16. Incentivar a la participación activa de los adultos mayores en la planificación y organización de eventos y actividades.</p>		<p>actividades planificadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero de sugerencias de actividades provenientes de los residentes y su implementación
	Seguridad y prevención	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de prevención de caídas • Capacitación en emergencias 	<p>17. Implementar programas de ejercicio para mejorar el equilibrio y la fuerza.</p> <p>18. Evaluar y adaptar la infraestructura para reducir riesgos de caídas.</p> <p>19. Proporcionar entrenamiento regular en primeros auxilios y procedimientos de evacuación para el personal.</p> <p>20. Realizar simulacros de emergencia.</p>	GAD cantonal Chinchipec Coordinadora Enfermera Cuidadoras	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción porcentual de incidentes de calidad en comparación con el año anterior. • Tiempo de evacuación promedio en simulacros de emergencia y mejora en la ejecución del personal

Cronograma de actividades

Gestiones	Actividades	Tiempo de ejecución																							
		Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Atención medica	A1	x	x																						
	A2				x				x				x				x				x				x
	A3	x				x				x				x				x				x			
	A4			x												x									
	A5	x												x											
Comunicación y trato	A6		x				x				x			x				x				x			
	A7			x								x											x		
	A8	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Infraestructura	A9	x											x												
	A10				x																x				
Alimentación	A11	x				x				x				x				x				x			
	A12	x	x	x	x																				
	A13	x				x				x				x				x				x			
Programas y actividades	A14	x				x				x				x				x				x			
	A15	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
	A16				x								x					x				x			
Seguridad y prevención	A17			x				x				x				x				x				x	
	A18	x	x	x	x																				
	A29			x								x												x	
	A20							x											x						

Nota. Autoría propia

7. Discusión

Para dar inicio a la discusión, es importante recalcar que, la recolección de datos del primer y segundo objetivo específico se trabajó con información primaria proporcionada por la coordinadora, debido a que la información secundaria derivada de documentos relacionados con el desarrollo del centro no fue entregada en el momento pertinente, por inconvenientes con las autoridades a cargo, razón por la cual existe información en diferentes aspectos del servicio en el centro gerontológico Nuevo Amanecer que solo se fundamenta en la información recolectada por el investigador

Objetivo 1.- Describir la situación actual de la calidad de servicio del centro gerontológico Nuevo Amanecer del cantón Chinchipe, Provincia de Zamora Chinchipe, 2023.

Se procedió a describir la situación actual del servicio brindado en el centro gerontológico, dando respuesta al planteamiento de la siguiente pregunta. ¿Cuál es el contexto actual del servicio del centro gerontológico Nuevo Amanecer del cantón Chinchipe?

Partiendo desde la investigación, de Zavala y Vélez (2020) toman como referencia la definición de (Juran,1998) el cual menciona que la calidad se define como el proceso de asegurar y mejorar la calidad de los productos o servicios a lo largo del tiempo, con el objetivo de satisfacer la demanda al cliente, en este contexto, el desafío predominante para el centro consiste en elevar la calidad como una herramienta diferenciadora para cumplir con las expectativas del cliente.

De esta manera, la elaboración y validación de una escala para la evaluación del grado de implementación del modelo de atención centrada en la persona en centros gerontológicos propuesta por Pérez N (2020) menciona que el crecimiento de la población adulta mayor está en arduo crecimiento, de esta manera pretende poner mucha atención a las problemáticas y necesidades individuales y, por ende, brindar un mejor servicio.

Por consiguiente, en el centro se observó una carencia de personal médico para atender las necesidades de los adultos mayores, ya que, la presencia de una enfermera no permite abordar las complejas y específicas necesidades de salud de este grupo. Así también, se apreció que la comunicación y el trato proporcionado a los adultos mayores por parte del personal son apropiados,

y es notable que el personal dedica el tiempo necesario para atender cualquier inquietud o necesidad que puedan tener los adultos mayores.

Por otro lado, según la Norma Técnica, Ministerio de Inclusión Económica y Social (2018). Manifiesta como debe organizarse un centro es por eso que se evidencia lo correspondiente a la infraestructura, donde el ingreso a las oficinas de coordinación la baldosa no es la correcta, así mismo, en las áreas comunes se evidencia un deterioro en el techo o una inadecuada construcción, permitiendo que el agua ingrese durante los días lluviosos, este problema afecta directamente el espacio donde los adultos mayores llevan a cabo sus actividades diarias. También, en relación a la seguridad y prevención, se ha constatado que la salida de emergencia es accesible y cuenta con una señalización adecuada, lo que contribuye a garantizar la seguridad de los residentes. Es por eso que, se evidencia la presencia de suficiente personal dedicado al cuidado y seguridad de todos los adultos mayores, asegurando así un entorno protegido y bien atendido para la población residente.

Seguido, los programas y actividades destinados a los adultos mayores en lo que se observa una participación activa de todos los miembros de este grupo, los cuales, muestran un interés aceptable en la planificación y ejecución de cada programa y actividad, por ende, la participación del personal contribuye a la creación de un ambiente participativo y enriquecedor para todos los involucrados, generando así, experiencias positivas y beneficiosas para la comunidad de adultos mayores.

También, en el centro gerontológico Nuevo Amanecer se observa que la comida no se prepara en el centro gerontológico, a pesar de que los horarios de las comidas son respetados y adecuados, se observa que todos reciben la misma variedad de alimentos, lo cual puede no ser completamente adecuado para satisfacer las particularidades y necesidades específicas de cada uno de los adultos mayores. Ceballos et al (2019) manifiesta que se debe implementar acciones para una gestión de calidad con el único objetivo de mejorar los estándares ofrecidos, identificando las mejoras necesarias en las unidades organizativas.

Objetivo 2.- Medir la satisfacción de la calidad de los servicios ofrecidos por el centro gerontológico Nuevo Amanecer del cantón Chinchipe, Provincia de Zamora Chinchipe, 2023.

Se procedió a medir la calidad de los servicios, dando respuesta al planteamiento de la siguiente pregunta. ¿Cuál es la satisfacción de la calidad de los servicios ofrecidos por el centro gerontológico Nuevo Amanecer del cantón Chinchipe?

Iniciando con la calidad en los servicios, el cual, requiere una definición precisa y una medición objetiva, y no puede depender únicamente de las percepciones individuales de los usuarios, sino mediante criterios y estándares claros que abarquen aspectos tangibles como eficiencia y fiabilidad, así como aspectos intangibles como la satisfacción del cliente y la experiencia general del usuario esto según lo menciona (Izquierdo E, 2021).

Medir la percepción del servicio de atención y cuidado de los adultos mayores que se presenta en el centro gerontológico Nuevo Amanecer del cantón Chinchipe, en el segundo objetivo específico establecido, para dar el debido cumplimiento al mismo, se utilizó la herramienta de una encuesta, a través de un cuestionario con 27 afirmaciones direccionada a los adultos mayores, en donde para que exista una calidad total se debe tomar en cuenta desde su experiencia misma. Para eso es necesario que el personal sea capacitado y tenga experiencia en la atención y cuidado de los adultos mayores, que estén al tanto de las técnicas y metodologías de cuidado adecuadas para cada edad.

De esta manera las 6 gestiones que se basa el servicio, se destacan las gestiones de atención médica y alimentación mismas que están relacionadas con el control de servicio estas recibieron apreciaciones bajas de 4 sobre 5 puntos, lo que indica una percepción de insatisfacción en los adultos mayores, quienes calificaron el servicio de buena calidad. Revelando deficiencias en estas gestiones que impactan la eficacia y eficiencia del servicio, situación que podría tener consecuencias a largo plazo en la salud de los adultos mayores, quienes son los principales beneficiarios directos en el centro gerontológico.

Las gestiones que recibieron menos grado de importancia fueron principalmente programas y actividades con 0,00 seguridad y prevención con 0,00 comunicación y trato con 0,03 e infraestructura con 0,08 todo esto de 1 punto, generando una disparidad entre la demanda del

servicio y su nivel de satisfacción, la cual esta influenciada por el desempeño del personal, aunque cada gestión tiene una función específica, los usuarios perciben una falta de motivación e interés en dichas gestiones.

Es por eso que, Mediante la base teórica, Círculo de Deming o Ciclo PHVA plantea que en la prestación del servicio al cliente-usuario es fundamental para obtener un desarrollo de calidad mismo que sugiere aumentar la socialización tanto en el personal como en el cliente, ya que, la calidad de servicio es fundamental para llevar a cabo una empresa u organización. Deming también señala que, la calidad está estructurada en un ciclo conocido como PHVA: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Donde en la planificación se definen las metas, estrategias y los recursos necesarios, hacer es la ejecución de las acciones planificadas, verificar se recopilan datos para medir el éxito y actuar incluyen ajustes, modificaciones o cambios en plan original. (Pineda L, 2019)

De esta manera para ofrecer un servicio de calidad se debe elaborar un plan, el cual sirve como guía para la implementación efectiva del servicio, seguido se llevan a cabo las actividades planificadas por el personal, poniendo en marcha las estrategias diseñadas para proporcionar el servicio de calidad, también la coordinadora asume un papel crucial al verificar la gestión implicando una evaluación continua para determinar si se están cumpliendo los objetivos establecidos en el plan, y con ello en los resultados obtenidos durante la fase de verificación, se identifican fallas o áreas que necesiten mejoras para garantizar la calidad del servicio ofrecido.

la apreciación final de la calidad del servicio tuvo una puntuación final de, 4,38 sobre 5 puntos, indicando que el servicio recibido es de buena calidad. A pesar de que la comunicación y trato es la mejor valorada con una puntuación de 4,95 sobre 5, los beneficiarios no perciben que la gestión sea tan importante como la alimentación, quien, a pesar de tener un promedio de 4.35 sobre 5, tiene un grado de importancia de 0,53 puntos de 1, por ende, esto muestra que las gestiones realizadas en los adultos mayores han satisfecho necesidades relacionadas con la salud, cuidado y alimentación de los adultos mayores

Objetivo 3. Proponer áreas de mejora que contribuyan a optimizar la calidad del servicio para el centro gerontológico Nuevo Amanecer del cantón Chinchipe, Provincia de Zamora Chinchipe, 2023.

Para los autores Proaño et al (2017) manifiestan que, es importante identificar las causas raíz de los problemas dentro de una organización, en lugar de simplemente abordar los síntomas superficiales, de esta manera, mediante un plan de mejora se estará enriqueciendo la calidad de servicio, brindando nuevas mejoras para las áreas que más lo necesite, o simplemente fortaleciendo y haciendo más relevante.

De esta manera, los logros alcanzados en los objetivos uno y dos han funcionado como referencia para señalar áreas particulares que necesiten ser atendidas y mejoradas, por ende, se han implementado estrategias y actividades para cada una de las gestiones que abarca el centro gerontológico Nuevo Amanecer.

Así mismo, se presenta un marco lógico y un cronograma el cual se lo ha realizado con el fin de poder perfeccionar la calidad de servicio que les brindan a los adultos mayores en el centro gerontológico Nuevo Amanecer. También se han formulado estrategias con el propósito de mejorar la eficiencia en todas las áreas del servicio, con el objetivo de ofrecer una atención excelente a todos los beneficiarios del centro. Contribuyendo así al bienestar de los adultos mayores de 65 años en adelante quienes son la razón fundamental de la existencia del centro gerontológico Nuevo Amanecer y cada iniciativa planificada tiene como objetivo directo mejorar su calidad de vida y proporcionarles un ambiente enriquecedor y acogedor.

Objetivo general. Evaluar la percepción de la calidad de servicio del centro gerontológico Nuevo Amanecer del cantón Chinchipe, Provincia de Zamora Chinchipe, 2023

En razón de los resultados logrados en la actual investigación, se procede a responder a la siguiente interrogante ¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio del centro gerontológico Nuevo Amanecer del Cantón Chinchipe?

Con base a la investigación llevada a cabo se puede evidenciar que el servicio que se ofrece en el centro gerontológico Nuevo Amanecer, situado en el cantón Chinchipe, Provincia de Zamora Chinchipe es de manera continua. La evaluación final de la calidad, con una puntuación de 4,38 sobre 5, subraya algunas carencias en las áreas administrativas, principalmente en la gestión de

alimentación y atención médica. Estas puntuaciones más bajas sugieren la necesidad de mejorar la supervisión y evaluación por parte de las autoridades responsables, es esencial destacar que, al tratarse de un servicio dirigido a los adultos mayores se busca alcanzar la excelencia sin inconvenientes significativos, asegurando que estos beneficiarios aprovechan plenamente todas las ventajas ofrecidas por el centro gerontológico Nuevo Amanecer.

8. Conclusiones

Finalizada la presente investigación, se considera que el centro gerontológico Nuevo Amanecer está en condiciones adecuadas para brindar el servicio de atención y cuidado a los adultos mayores, de las 28 observaciones realizadas, 25 se encuentran en buen estado y en condiciones óptimas para prestar el servicio, no obstante, se identificaron tres áreas de mejora: la infraestructura presenta falta de mantenimiento en el techo especialmente en la zona destinada a las actividades y una cierta parte del piso del centro cuenta con baldosa resbaladiza; además, en el aspecto de la alimentación se observa que no se utiliza la cocina del centro gerontológico para la preparación de los alimentos.

La percepción final de la calidad de los servicios obtuvo una valoración de 4,38 sobre 5 puntos, indicando una satisfacción de buena calidad entre los adultos mayores, sin embargo, se resalta la importante necesidad de introducir cambios en el área de alimentación ya que la comida se distribuye de manera uniforme entre todos los residentes, independientemente de si alguno de ellos presenta restricciones alimenticias o no, causando angustia en los adultos mayores.

Tras analizar la necesidad de elevar la calidad del servicio y abordar múltiples problemáticas, se ha identificado la demanda clave de una reestructuración en las seis dimensiones fundamentales: atención médica, comunicación y trato, infraestructura, alimentación, programas y actividades, y seguridad y prevención, la finalidad de esta reestructuración es la implementación de cambios que impulsen una mejora tangible en la prestación del servicio, buscando responder de manera efectiva a las necesidades y desafíos existentes garantizando así una experiencia integral y positiva para las adultos mayores.

Con base a la investigación realizada, se puede constatar que la eficiencia de los servicios es destacada abarcando las seis dimensiones evaluadas, a pesar de ello, se identifica que la atención médica, infraestructura y alimentación son áreas que requieren atención especial en beneficio al servicio de atención a los adultos mayores.

9. Recomendaciones

Se recomienda implementar un plan de mantenimiento preventivo para abordar las deficiencias identificadas en la infraestructura especialmente en el techo y en la zona del piso con baldosa resbaladiza garantizando la seguridad y comodidad de los residentes, aprovechar la cocina del centro gerontológico para la preparación de los alimentos promoviendo así una dieta de calidad y fresca.

Con base a los resultados se recomienda implementar un sistema de distribuciones alimenticias más personalizadas considerando las restricciones individuales de cada residente y adoptar la oferta de alimentos de acuerdo con sus necesidades específicas, de esta manera colaborar con un nutricionista o profesional de la salud podría facilitar la creación de planes de alimentación.

Se sugiere llevar a cabo una planificación estratégica para la reestructuración en las seis dimensiones identificadas, esto podría incluir la elaboración de un plan detallado que aborde específicamente cada área, asignando recursos y estableciendo metas claras, la participación activa de los adultos mayores, familia y personal del centro es valiosa para asegurar que las soluciones propuestas estén alineadas con las necesidades reales de la comunidad estableciendo mecanismos regulares de retroalimentación y evolución continua para medir el progreso y realizar ajustes según sea necesario.

Se sugiere desarrollar y ejecutar estrategias que aborden directamente las deficiencias en estas dimensiones: atención médica, infraestructura y alimentación con el objetivo de elevar significativamente la calidad general de los servicios proporcionados mejorando la experiencia y el bienestar de los usuarios en cuanto a la prestación de servicios.

10. Bibliografía

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la Republica del Ecuador. En *Registro Oficial* (Número 20). www.lexis.com.ec
- Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*.
- Ceballos et al. (2019). *Calidad de los servicios sociales gerontológicos en las ciudades de Ibarra, Atuntaqui y Cotacachi – provincia de Imbabura*.
<https://doi.org/10.32645/13906925.890>
- Contreras A. (2023). *Plan de gestión gerencial para el mejoramiento de la calidad de la atención del adulto mayor de modalidad residente y diurna del centro gerontológico de santo domingo de los Tsachilas*.
- Forttes P. (2020). *Envejecimiento y Atención a la Dependencia en Ecuador*.
<http://www.iadb.org>
- Gutiérrez H. (2010). *Calidad total y productividad*. McGraw Hill.
- Hernández C. (2014). El uso de baremos en la valoración de daños personales. La reforma del baremo de tráfico. *Cuad Med Forense*, 20(4).
- Hernández et al. (2010). *Metodología de la investigación, 5ta Ed*. www.FreeLibros.com
- Izquierdo E. (2021). *La calidad de servicio en la administración publica*.
<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Jejen L. (2021). *La importancia de la calidad y el servicio*.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2018). *Centro Norma Técnica para la implementación y prestación de servicios gerontológicos de*.
- Motta Y Motta. (2022). *Aplicación del modelo SERVPERF para medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de crédito de Comfamiliar del Huila sede principal Neiva*.
- Ospina et al. (2005). *La escala de Likert en la valoración de los conocimientos y las actitudes de los profesionales de enfermería en el cuidado de la salud*.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105215401002>

- Pérez N. (2020). *Elaboración y validación de una escala para la evaluación del grado de implementación del modelo de atención centrada en la persona en centros gerontológicos*.
- Pineda, L. C. (2019). *El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo*.
- Pole K. (2018). *Diseño de metodologías mixtas*.
- Presidencia del Congreso Nacional. (2007). *Ley del sistema ecuatoriano de la calidad*.
www.lexis.com.ec
- Proaño et al. (2017). *Metodología para elaborar un plan de mejora continua*.
<https://doi.org/10.17993/3comp.2017.especial.50-56>
- Rodríguez et al. (2020). *Depresión y deterioro cognitivo en el adulto mayor*. 15(26).
<https://www.freepik.es/foto-gratis/mujer-senior-parado-solo->
- Vargas y Aldana. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*. ECOE.
- Zavala y Vélez. (2020). *La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios*. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284>



11. Anexos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA.

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

Ficha de observación para evaluar la percepción de la calidad de servicio del centro gerontológico Nuevo Amanecer

Anexo 1. Ficha de observación

Variables/Escalas	Si	no	En parte
Atención médica			
Se percibe que el personal está bien informado y capacitado para atender las necesidades médicas de los residentes.			
Se brinda una atención integral y especializada.			
Se observa que el equipamiento médico está en buen estado y es funcional.			
Comunicación y Trato			
Se evidencia la existencia de un trato amable y respetuoso por parte del personal.			
Se fomenta un ambiente de diálogo abierto y receptivo			
Se percibe un lenguaje claro y comprensible por parte del personal al momento de interactuar con los residentes.			
El personal se toma el tiempo necesario para escuchar y responder a las inquietudes y necesidades de los residentes.			
La comunicación clara y afectuosa del personal brinda tranquilidad y confianza a los residentes.			
Infraestructura			
Se observa el espacio de las áreas comunes en buen estado.			
Se evidencia que las áreas exteriores están en buen estado.			
Las instalaciones son accesibles para personas con movilidad reducida o discapacidades.			
El área del equipamiento médico está en buen estado.			
Los servicios higiénicos están diferenciados entre hombres y mujeres.			
Programas y actividades			
Se observa la participación de todos los beneficiarios en cada actividad programada.			
El personal se muestra activamente involucrado en la ejecución de los programas.			
El personal brinda apoyo y orientación a los residentes para que se integren y participen en las actividades.			
Se observa la participan en actividades recreativas que se adaptan a las necesidades físicas de los residentes.			

Se evidencia la planificación cuidadosa de programas que fomentan la interacción social entre los residentes.			
Se observa la realización de actividades terapéuticas y de entretenimiento para mantener la mente activa de los residentes.			
Alimentación			
Se percibe la calidad de los alimentos servidos, su apariencia y frescura.			
Ofrecen opciones nutritivas y equilibradas			
Tienen en cuenta las necesidades alimenticias específicas de cada residente.			
Se siguen horarios regulares para las comidas.			
Se evidencia que mantienen las áreas de preparación limpias y ordenadas.			
Seguridad y prevención			
Existe la accesibilidad de las salidas de emergencia y su señalización adecuada.			
Se evidencia el control en el manejo y almacenamiento de medicamentos.			
Existe suficiente personal para garantizar la seguridad de todos los residentes.			
Se evidencia la presencia de pisos antideslizantes para prevenir caídas.			



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

Como estudiante de la Carrera de Administración Pública, estoy llevando a cabo un cuestionario con el objetivo de recopilar información sobre percepción de la calidad del servicio del centro gerontológico Nuevo Amanecer del cantón Chinchipe Provincia de Zamora Chínche, 2023. Sus respuestas son completamente confidenciales y se utilizarán exclusivamente con fines académicos. Agradezco sinceramente su participación, ya que contribuirá significativamente a mi investigación.

Encuesta:

- 1.- En desacuerdo
- 2.- Levemente en desacuerdo
- 3.- Neutral
- 4.- Levemente de acuerdo
- 5.- De acuerdo

Anexo 2. Formato de encuesta

Datos informativos:

Edad:

- 65-70 71-76 77-82 83-88 89-94 95-100

Con quien vive:

- Cónyuge Hijos Hermanos Familiares Amigos Solo

Estado civil:

- Casado/a Soltero/a Divorciado/a Viudo/a Unión de hecho

Nivel de educación:

- Sin educación formal. Nivel primaria incompleta Nivel primaria completa. Nivel secundaria incompleta.
 Nivel secundaria completa Nivel Universitario incompleto Nivel Universitario completo

Ingresos:

- Bono pensión de jubilación Rentas por propiedad Trabajo Ninguno

Etnia:

- Afroecuatoriano Blanco Mestizo Montubio Indígena

Sexo:

Hombre Mujer

Variables	1	2	3	4	5
Atención Médica					
El personal médico está bien capacitado para atender mis necesidades de salud.					
Recibo una atención médica integral y especializada que se ajusta a mis requerimientos.					
Confío en la calidad y funcionamiento del equipamiento médico que utilizan para mi atención.					
Comunicación y Trato					
El trato que recibo en mi día a día por parte del personal es amable y respetuoso.					
El personal se comunica de manera clara y comprensible, facilitando la interacción.					
El personal se toma el tiempo necesario para escuchar y responder a mis necesidades y preocupaciones.					
El trato afectuoso por parte del personal hace que mi estadía en el centro sea una experiencia notablemente positiva y especial.					
La comunicación clara y afectuosa del personal me brinda tranquilidad y confianza.					
Infraestructura					
El espacio de las áreas está en buen estado.					
Las áreas exteriores están bien mantenidas y accesibles.					
Las instalaciones están adaptadas para personas con movilidad reducida o discapacidades.					
El equipamiento médico y otros elementos necesarios están en buenas condiciones.					
Programas y Actividades					
Participo activamente en las actividades programadas.					
El personal se muestra entusiasta y comprometido con la ejecución de los programas.					
La ayuda y orientación que recibo para integrarme y participar en las actividades.					
Participo en actividades recreativas que se adaptan a mis necesidades físicas					
El personal planifica cuidadosamente programas que promueven la interacción social y la conexión entre los residentes.					
El personal realiza actividades terapéuticas y de entretenimiento para mantener mi mente activa.					
Alimentación					
La comida servida tiene buena calidad, apariencia fresca y es sabrosa.					
Las opciones de comidas son nutritivas y equilibradas.					
Tienen en cuenta mis necesidades alimenticias específicas.					
Seguir horarios regulares para las comidas y disfrutar de un ambiente agradable durante ellas.					

La atención a las restricciones dietéticas muestra el cuidado en mi salud					
Seguridad y Prevención					
Encontrar salidas de emergencia accesibles y correctamente señalizadas.					
Manejo cuidadoso de los medicamentos.					
Hay suficiente personal para cuidar y garantizar la seguridad de todos los residentes.					
Los pisos antideslizantes son esenciales para mi seguridad, evitando caídas y brindándome confianza en mi entorno.					

De las siguientes gestiones del servicio ¿Cuál considera más importante?

- Atención medica
 Comunicación y trato
 Infraestructura
 Programas y actividades
 Alimentación
 Seguridad y prevención

¿Recomendaría el servicio a otras personas?

- Si No

Anexo 3. Resultados de validación general de la calidad del servicio.

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	Dimensiones	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	E	
2	1	1	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	A
3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	1	1	1	5	2	5	B
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	A
5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	1	5	5	5	1	2	1	3	4	4	5	3	5	5	A
6	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	1	1	1	4	1	1	5	5	5	4	A
7	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	A
8	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	E
9	4	4	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	A
10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	E
11	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	A
12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	E
13	3	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	A
14	5	2	5	5	3	4	5	4	5	5	2	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	A
15	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	4	1	E
16	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	E
17	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	A
18	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	1	5	5	5	5	5	4	5	E
19	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	A
20	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	A
21	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	E
22	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	E
23	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	E
24	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	E
25	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	E
26	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	E
27	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	A
28	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	A

29	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	E
30	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	E
31	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	C
32	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	C
33	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	E
34	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	A
35	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	C
36	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	E
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	E
38	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	E
39	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	E
40	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	E
prom edio	4,30	4,23	4,45	4,90	4,95	4,90	5,00	4,98	4,40	4,98	4,65	4,93	4,78	5,00	4,90	4,83	5,00	4,25	4,25	3,68	4,83	4,75	4,90	4,95	4,53	4,88	

Dimensión	P(Promedio)	W (peso)	P*W
A	4,33	0,38	1,62
B	4,95	0,03	0,12
C	4,74	0,08	0,36
D	4,92	0,00	0,00
E	4,35	0,53	2,28
F	4,81	0,00	0,00
Percepción de la calidad (cuantitativa)			4,38
Percepción de la calidad (Cualitativa)			Levemente de acuerdo

Anexo 4. Evidencias ficha de observación



Anexo 5. Evidencias de la encuesta



Anexo 6. Certificado de traducción del resumen

MSc. Cristian Martin Taco Cabrera

0990471371

crmartin0201@gmail.com

Quito-Ecuador

Quito, 06 de marzo del 2024

El suscrito, Cristian Martin Taco Cabrera, MSc. en Enseñanza del Inglés como Lengua Extranjera


(Registro de la SENESYT número 1005-2019-2144830) AREA DE INGLES- Universidad Bolivariana del Ecuador, a petición de la parte interesada y en forma legal.

CERTIFICA

Que la traducción del resumen del documento adjunto, solicitado por la señorita: Erica Germanania Cabrera Alvarez con cedula de ciudadanía No. 1950187409 cuyo tema de investigación se titula: **Evaluación de percepción de la calidad de servicio del centro gerontológico Nuevo Amanecer del cantón Chinchipe, Provincia de Zamora Chinchipe, 2023**. Ha sido realizado y aprobado por mi persona, Cristian Martin Taco Cabrera, Magister en la Enseñanza del Inglés como Lengua Extranjera.

El apartado del Abstract es una traducción textual del Resumen aprobado en español.

Particular que comunico en honor a la verdad para los fines académicos pertinentes, facultando al portador del presente documento, hacer el uso legal pertinente.

Cristian Martin Taco Cabrera 	Firmado por Cristian Martin Taco Cabrera Fecha: 2024-03-06
---	---

Cristian Martin Taco Cabrera

MSc. En Enseñanza del Inglés como Lengua Extranjera