



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA RESIDENCIA  
GERIÁTRICA Y LA CALIDAD DE  
SERVICIO AL CLIENTE.**

**CASO RESIDENCIA GERIATRICA SENIOR SUITES**

**PRESENTADA POR  
CRISTHIAN ABEL GAMARRA LARREA**

**ASESOR**

**ROSA MARIA HONORES GARAY**

**TESIS  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRÍA  
EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**LIMA – PERÚ  
2021**



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**TESIS**

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA RESIDENCIA  
GERIÁTRICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE.  
CASO RESIDENCIA GERIATRICA SENIOR SUITES**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN  
DE NEGOCIOS - MBA**

**PRESENTADA POR:  
CRISTHIAN ABEL GAMARRA LARREA**

**ASESOR:  
MG. ROSA MARIA HONORES GARAY**

**LIMA, PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Esta investigación la dedico a mi familia:

A mi esposa, quien me ha apoyado, ha estado a mi lado y ha entendido la dedicación a mis estudios y a la preparación de esta tesis.

A mis hijos, quienes han comprendido que el tiempo invertido en la preparación de esta investigación no ha sido tiempo que les ha sido restado sino una preparación para tiempos mejores.

A mis padres, por su invaluable esfuerzo, apoyo y dedicación.

A mis padres políticos, por todo el cariño y apoyo durante estos años.

A mis hermanos, por el ánimo constante.

## **Agradecimientos**

Quisiera agradecer de manera muy especial al acionista, gerentes y a todos los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites; por todo el apoyo, disposición y apertura para la realización de esta investigación.

## ÍNDICE

<i>RESUMEN</i> .....	9
<i>ABSTRACT</i> .....	10
<i>INTRODUCCIÓN</i> .....	11
<i>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</i> .....	21
1.1 Antecedentes de la investigación .....	21
1.2 Bases teóricas .....	26
1.3 Definición de términos básicos .....	35
<i>CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES</i> .....	38
2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas .....	38
2.2 Variables y definición operacional .....	39
<i>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</i> .....	42
3.1 Diseño metodológico .....	42
3.2 Población de estudio .....	43
3.3 Técnicas de recolección de datos .....	44
3.3.1 Confiabilidad del instrumento .....	45
3.3.2 Validez del instrumento .....	47
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información .....	47
<i>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</i> .....	48
4.1. Resultados de la investigación .....	48
4.1.1. Descripción de la población .....	48
4.1.2. Análisis Exploratorio .....	49
4.1.3. Verificación de los objetivos o Contrastación de las hipótesis .....	82
<i>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</i> .....	89
5.1. Discusión de resultados .....	89
<i>CONCLUSIONES</i> .....	93
<i>RECOMENDACIONES</i> .....	95
<i>ANEXOS</i> .....	101
1. Matriz de consistencia .....	101
2. Matriz de operacionalización de variables .....	101
3. Instrumento de recopilación de datos .....	101
4. Formato de validación de Juicio de expertos .....	101

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Proyección del Número de Adultos al Año 2,050 .....	13
<b>Tabla 2:</b> Población Adulta Mayor Económicamente Activa a Septiembre 2020 (%). 17	
<b>Tabla 3:</b> Tipos de Gestión.....	27
<b>Tabla 4:</b> Funciones de la Administración .....	28
<b>Tabla 5:</b> Características de la Administración.....	29
<b>Tabla 6:</b> Objetivos de la Administración .....	30
<b>Tabla 7:</b> Dimensiones del Modelo Servqual.....	33
<b>Tabla 8:</b> Brechas .....	34
<b>Tabla 9:</b> Requisitos Para la Acreditación de un CEPAM.....	37
<b>Tabla 10:</b> Trámite Para la Acreditación de un CEAPAM .....	37
<b>Tabla 11:</b> Respuestas a Cuestionario de la Gestión Administrativa Según Dimensiones (%)......	49
<b>Tabla 12:</b> Porcentajes de Respuestas al Cuestionario de la Calidad de Servicio Según Dimensiones.....	64
<b>Tabla 13:</b> Prueba de Normalidad.....	83
<b>Tabla 14:</b> Prueba No Paramétrica (Rho de Spearman).....	83
<b>Tabla 15:</b> Rho de Spearman de la Planeación de la Gestión Administrativa y la Variable Calidad de Servicio .....	84
<b>Tabla 16:</b> Rho de Spearman de la Organización de la Gestión Administrativa y la Variable Calidad de Servicio .....	85
<b>Tabla 17:</b> Rho de Spearman de la Dirección de la Gestión Administrativa y la Variable Calidad de Servicio .....	86
<b>Tabla 18:</b> Rho de Spearman del Control de la Gestión Administrativa y la Variable Calidad de Servicio.....	87
<b>Tabla 19:</b> Rho de Spearman de la Gestión Administrativa y la Variable Calidad de Servicio.....	88

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Cantidad de Hogares en la que Existe Algún Adulto Mayor al 2019 .....	13
<b>Figura 2:</b> Población Peruana por Rango de Edades en el Año 1950 y el Año 2020	16
<b>Figura 3:</b> Cantidad de CEAPAM, en el Año 2019.....	36
<b>Figura 4:</b> La Residencia Cuenta con un Plan o una Estrategia que les Permita Seguir Operando en el Mediano o Largo Plazo.....	51
<b>Figura 5:</b> La Residencia Cuenta con Documentos Institucionales Actualizados y de Fácil Uso .....	52
<b>Figura 6:</b> La Residencia Cuenta Reglamentos y Manuales Institucionales Actualizados.....	53
<b>Figura 7:</b> Los Colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites Participan en el Desarrollo de los Instrumentos de Gestión.....	54
<b>Figura 8:</b> La Residencia han Desplegadas o ha Dado a Conocer a los Colaboradores las Acciones Planteadas Para el Cumplimiento de las Metas y Objetivos Planteados.....	55
<b>Figura 9:</b> La Residencia Cuenta con una Estructura Organizacional Adecuada y Funcional.....	56
<b>Figura 10:</b> La Comunicación Entre las Áreas de la Residencia es Adecuada .....	57
<b>Figura 11:</b> La Residencia Distribuye Eficientemente los Recursos Entre las Diferentes Áreas .....	57
<b>Figura 12:</b> En la Residencia Existe un Liderazgo Efectivo.....	58
<b>Figura 13:</b> La Residencia Motiva Constantemente a los Colaboradores.....	59
<b>Figura 14:</b> En la Residencia Existe el Trabajo en Equipo .....	59
<b>Figura 15:</b> Los Colaboradores de la Residencia Mantienen una Adecuada Conducta Durante el Desarrollo de sus Labores.....	60
<b>Figura 16:</b> La Residencia Evalúa Permanentemente y de Manera Objetiva el Desempeño de los Colaboradores.....	61
<b>Figura 17:</b> La Residencia Evalúa Constantemente el Cumplimiento de las Metas y Objetivos Establecidos .....	62
<b>Figura 18:</b> En la Residencia Existe una Supervisión Constante y Permanente.....	62
<b>Figura 19:</b> En la Residencia se Evalúa Permanente los Estándares de Calidad de sus Servicios.....	63



<b>Figura 20:</b> Cuando un Colaborador de la Residencia Promete Hacer Algo en Cierta Tiempo, lo Cumple.....	65
<b>Figura 21:</b> Obtiene el Servicio que Fue Ofrecido por la Residencia .....	66
<b>Figura 22:</b> El Personal de la Residencia Atiende los Requerimientos de sus Clientes en Forma Cuidadosa y Oportuna .....	67
<b>Figura 23:</b> Cuándo un Cliente Tiene un Problema, el Personal de la Residencia Muestra un Sincero Interés en Resolverlo.....	68
<b>Figura 24:</b> Considera que la Residencia Muestra un Sincero Interés en Dar un Servicio de Calidad y Responder Oportunamente .....	69
<b>Figura 25:</b> El Personal de la Residencia Mantiene Informados a los Clientes con Respecto a los Servicios y Cuándo se Llevan a Cabo.....	70
<b>Figura 26:</b> El Personal de la Residencia Responde las Quejas e Inquietudes de un Cliente en Forma Rápida.....	70
<b>Figura 27:</b> El Personal de la Residencia Está Dispuesto a Ayudar y Dar el Servicio a un Cliente en Forma Rápida.....	71
<b>Figura 28:</b> El Personal de la Residencia Toma Acción Para la Resolución o Aclaración de Alguna Deficiencia y/o Conflicto en el Servicio Reportados por un Cliente en Forma Rápida.....	72
<b>Figura 29:</b> El Comportamiento, Conocimiento y Atención del Personal de la Residencia es Adecuado y le Genera Seguridad.....	73
<b>Figura 30:</b> El Comportamiento, Conocimiento y Atención del Personal de la Residencia Inspira Credibilidad y Confianza .....	74
<b>Figura 31:</b> Los Colaboradores de la Residencia son Corteses de Manera Constante con los Clientes.....	74
<b>Figura 32:</b> Los Colaboradores de la Residencia Tienen la Capacidad de Responder Cualquier Inquietud de los Clientes .....	75
<b>Figura 33:</b> El Trato del Personal de la Residencia es Personalizado.....	76
<b>Figura 34:</b> El Servicio Brindado por la Residencia es Personalizado o se Adapta al Cliente .....	76
<b>Figura 35:</b> Los Colaboradores de la Residencia Entienden las Necesidades Específicas de sus Clientes.....	77
<b>Figura 36:</b> Los Colaboradores de la Residencia se Preocupan por Mejorar Cada Vez la Calidad de Servicio a sus Clientes.....	78

**Figura 37:** La Residencia Geriátrica Tiene un Adecuado Horario de Atención y de Visitas.....78

**Figura 38:** Las Instalaciones de la Residencia son Modernas y Atractivas.....79

**Figura 39:** La Infraestructura y los Materiales al Servicio Brindado por la Residencia son Visualmente Adecuados y Funcionales .....80

**Figura 40:** Los Equipos que se Usan para Brindar el Servicio en la Residencia son Modernos y Adecuados.....81

**Figura 41:** La Presentación de los Colaboradores de la Residencia es Adecuada ..81

## RESUMEN

Esta investigación no solamente tiene la finalidad de realizar un análisis profundo para verificar la relación entre la Gestión Administrativa de un Centro Privado de Atención a Adultos Mayores y la Calidad del Servicio que se brinda a los clientes, sino que además, espera ser un punto de referencia por la relevancia social que puede tener la aplicación de sus resultados, en concordancia con los objetivos del Estado peruano para la mejora de la calidad de vida de muchos residentes en entidades de similares características y giro; sean éstas particulares o estatales.

La presente investigación es de tipo no experimental, transversal, de diseño descriptivo correlacional y ha usado cuestionarios como técnica de recolección de datos.

El resultado principal obtenido de la presente investigación es que existe una relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites y la Calidad del Servicio que brinda a sus Residentes, con un Coeficiente de Correlación de +0.900.

Otros resultados importantes que se han podido obtener son las altas y significativas correlaciones entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio, así como la existencia de un 95.7% de percepción de Calidad por parte de los familiares de los Residentes de la Residencia Geriátrica Senior Suites.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Calidad de Servicio, Residencia Geriátrica, Casa de Reposo.

## **ABSTRACT**

This research not only had the purpose of making an analysis to verify the relation between the Administrative Management of a Private Care Center for the Elderly and the Quality of the Service it provides to its clients, it also seeks to be a point of reference, due to the social relevance that applying the results of this research may have, in accordance with what the who and the Peruvian State are seeking, to seek to improve the quality of life of many residents in entities with similar characteristics and activity; be private or public.

The present investigation is a non-experimental, cross-sectional type, with a correlational descriptive design and has used questionnaires as a data collection technique.

The main result obtained in the research is that there is a direct and significant relationship between the Administrative Management of the Senior Suites Geriatric Residence and the Quality of the Service it provides to its Residents, with a Correlation Coefficient of +0.900.

Other important results that has been obtained are the high and significant correlation between the dimensions of Administrative Management and Quality of the Service, as well as the existence of a 95.7% perception of Quality by the Relatives of the Residents of the Senior Suites Geriatric Residence.

Key words: Administrative Management, Quality of the Service, Geriatric Residence, Rest House.

## INTRODUCCIÓN

El incremento constante y acelerado de la población adulta mayor en el mundo podría representar un problema para la sociedad en general, y hacia ellos mismos, si no se tiene el cuidado necesario para asegurarles una vida saludable, productiva y de calidad en sus últimos años de vida; una visión certera de este incremento es la que nos da la OMS: El número de de adultos mayores en todo el mundo está aumentando vertiginosamente. La cantidad de personas mayores casi se duplicará entre los años 2015 y 2050, incrementando de 12% a 22% la proporción de adultos mayores en la población total (OMS, 2017).

Este incremento se calcula que sea de 1,100 millones de adultos mayores, pasando de 900 millones a 2,000 millones (OMS, 2017, párrafo tercero).

Es debido a este crecimiento inminente que la OMS reconoce la importancia de que los centros prestadores de atención y la sociedad tengan en consideración las necesidades de estos grupos especiales mediante: Capacitación permanente de los profesionales a cargo de la atención de los adultos mayores, la atención preventiva de las enfermedades que con más frecuencia llegan en la ancianidad, la generación de políticas asistenciales a mediano y largo plazo que beneficien a los adultos mayores y la implementación de servicios para este tipo de población (OMS, 2017, párrafo quince).

Según el Informe Envejecer en el Perú, de la Defensoría del Pueblo del Perú, nuestro País no es ajeno al crecimiento de los Adultos Mayores, ya que la esperanza

de vida hasta el 2020 fue de 75,3 años, se espera que hasta finales del año 2050 la esperanza de vida se incremente a 82,1 años, y para finales del año 2100 llegue a ser de 88,1 años (Defensoría del Pueblo del Perú, 2019).

Según Instituto Nacional de Estadística del Perú (INEI), en su Informe Técnico del mes de diciembre 2020, se tiene los siguientes indicadores:

- Al mes de Septiembre 2020, el 12.7% de la población pertenece al segmento de adulto mayor.
- Para finales del III Trimestre del 2020 el 35.9% de los hogares del país tienen entre sus miembros a un adulto mayor. En Lima Metropolitana esta proporción es del 41.3%.
- El 24.0% de los hogares tienen como jefe de familia a una persona adulta mayor.
- El 85.6% de los adultos mayores tiene seguro de salud, público o privado y el 40% se encuentran inscritos en uno de los sistemas de pensiones.
- Los adultos mayores representan el 42.5% de la Población Económicamente Activa (PEA).
- Para finales del III Trimestre del 2020, el 47.6% de la población que padece una discapacidad, son adultos mayores. (Informe Técnico, 2020)

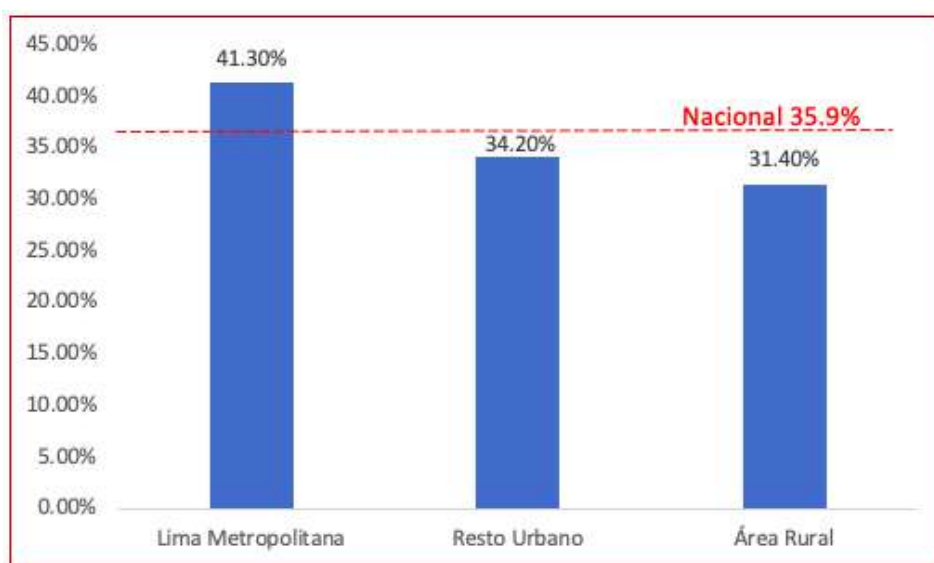
**Tabla 1:**

*Proyección del Número de Adultos al Año 2,050*

	Años										
	1950	1960	1970	1980	1990	2000	2010	2020	2030	2040	2050
Población Total	5,874,711	7,597,001	9,946,081	13,100,126	16,782,555	23,002,476	26,523,785	29,990,828	31,058,392	34,137,340	36,559,524
Adulto Mayor	288,569	369,376	495,437	687,750	966,387	1,854,536	2,533,488	3,593,054	4,235,169	5,968,235	7,967,070
% de Adulto Mayor	5%	5%	5%	5%	6%	8%	10%	12%	14%	17%	22%

Elaboración propia.

Fuente: proyecciones INEI



**Figura 1:** Cantidad de Hogares en la que Existe Algún Adulto Mayor al 2019

Elaboración propia

Fuente: (Informe Técnico, 2020)

El nivel de calidad que se busca, a nivel mundial, para los centros de atención para adultos mayores no solamente es de carácter médico, sino también ocupacional, asistencial, psicológico y de otros diversos campos de acción que garanticen un nivel óptimo de atención, que sea integral y de una alta calidad.

Nuestro país, como parte de una respuesta a este crecimiento y en concordancia a lo recomendado por la OMS, en cuanto a la creación de centros dedicados a la atención del adulto mayor, servicios y entornos que favorezcan a

calidad de vida de las personas de la tercera edad, ha dado gran relevancia en los últimos tiempos a lugares donde se brinde atención, apoyo y un servicio de calidad a los adultos mayores.

En su libro, Geriatria y Gerontología para el médico internista, el Director Médico de la Residencia Geriátrica Senior Suites, Doctor Luis Eduardo Penny Montenegro, define la tipología de adultos mayores en una residencia como las siguientes: Residentes menores a 6 meses: Estos residentes presentan fragilidad (comorbilidades inestable) presentan necesidades de rehabilitación a corto plazo o son enfermos terminales. Además, los residentes de más de 6 meses: Estos residentes tienden a presentar discapacidad física o mental (Kane, 2004 citado en Penny & Melgar, 2012).

Para garantizar la mejor calidad de vida al adulto mayor, el Estado peruano realiza grandes esfuerzos para regular y supervisar a los centros que atienden a los adultos mayores. Se pueda encuentra algunos esfuerzos por identificar situaciones que ameriten la adopción de acciones para asegurar la calidad del servicio que brindan los centros de atención, resguardar la integridad y la salud de los adultos mayores residentes en estos centros.

Un ejemplo de estos esfuerzos es el informe de inspección a 26 centros de atención para adultos mayores de la Contraloría General del Perú, en el que se destaca que algunos Centros no cumplen con la normativa vigente (personal completo y calificado) y no cuentan con la infraestructura adecuada (dormitorios y baños



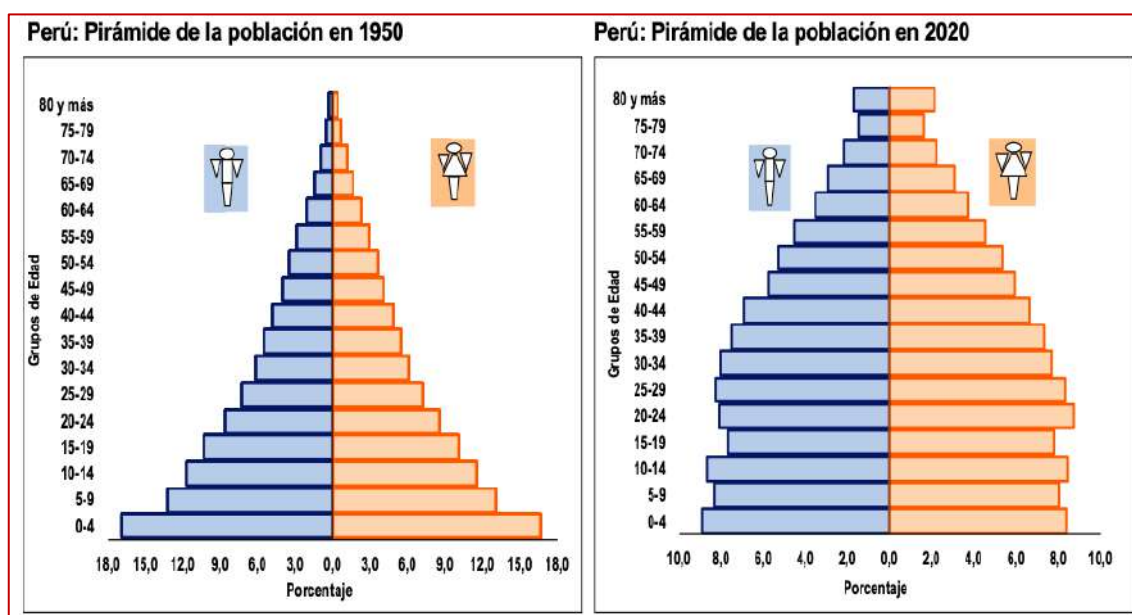
diferenciados por sexo, timbres en las habitaciones, rampas, ascensores, pasamanos y barandas) (Contraloría General de la República del Perú, 2019).

Otro claro ejemplo es el Informe Especial N° 009-2020-DP, en el que se toma en cuenta la Emergencia Nacional por COVID-19 y encuentra, principalmente, los siguientes problemas: Carencia de Planes de prevención y de salud, población adulta sin vacunas contra Neumococo, no se cuentan permanentemente con médicos, carencia de planes de nutrición, no se ha restringido el ingreso de visitas, no hay acceso a implementos de protección (Defensoría del Pueblo, 2020).

Si tenemos en cuenta el tipo de las deficiencias encontradas por la Contraloría General del Perú (incumplimiento de normativa vigente y no contar con la infraestructura adecuada), y por la Defensoría del Pueblo (no hay planes y el incumplimiento de normativa) se puede afirmar que estas deficiencias se generan básicamente por la informalidad en las que operan estas Residencias, por una administración precaria y por la negligencia de los propietarios al no asegurar las medidas mínimas requeridas en la normativa para el correcto funcionamiento de estos centros.

Asimismo, por lo encontrado por la Contraloría y la Defensoría, es de suponer que la Gestión Administrativa de uno de estos centros, en sus diferentes niveles, debería ser un punto crítico en el alineamiento a la normativa, que tengan procesos, procedimientos, responsabilidades y actividades claramente definidos y que tengan como finalidad dar la mejor calidad de vida a los residentes; asegurar la mayor calidad en el servicio.

Según el (Informe Técnico, 2020) en su reporte sobre la población adulta mayor, a Septiembre del 2020, en el Perú, el 12.7% de la población pertenece al segmento de Adulto Mayor y de cada 100 hogares hay 36 hogares con, por lo menos, un adulto mayor.



**Figura 2:** Población Peruana por Rango de Edades en el Año 1950 y el Año 2020

Fuente: (Informe Técnico, 2020)

Dentro de los adultos mayores la PEA a Septiembre del 2020 es 42.5%. Esto supone que, un gran grupo de esta población son económicamente independientes y que pueden decidir sobre sus actividades, gastos y necesidades prioritarias (Informe Técnico, 2020). Inclusive deciden si quieren envejecer en sus casas o en una Residencia Geriátrica.

**Tabla 2:***Población Adulta Mayor Económicamente Activa a Septiembre 2020 (%)*

Condición de Actividad	Jul - Ago - Sept 2019			Jul - Ago - Sept 2020			Variación (Porcentual)		
	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>			
PEA	57.9	70.9	46.4	42.5	56.8	30.0	-15.4	-14.1	-16.4
NO PEA	42.1	29.1	53.6	57.5	43.2	70.0	15.4	14.1	16.4

Fuente: (Informe Técnico, 2020)

Este dato se contrasta con lo comentado por Melissa Penny Ferrero, Gerente de Administración de la Residencia Geriátrica Senior Suites: Dado el costo de las residencias particulares, normalmente son las personas de un sector económico medio alto, alto o muy alto las que tienden a ser residentes de una de ellas, y esta capacidad económica es la que viene seguida de una gran exigencia de servicios y alta valla en los estándares de calidad que esperan recibir (Penny M. , 2020); por lo que se considera que la Calidad de Servicio debe ser una de las mayores preocupaciones y finalidad de la organización.

En resumen, esta investigación es importante no solo porque ha permitido realizar un profundo análisis de la Gestión Administrativa (y las dimensiones que le pertenecen) y de la relación que tiene con la Calidad de Servicio, sino también por la relevancia Social que pueden tener el aplicar los resultados de esta investigación en entidades de similares características y giro; sean particulares o estatales.

Para esta investigación se toma como caso de estudio la Residencia Geriátrica Senior Suites, la cual inició sus operaciones el día 23 de octubre del año 2004.

Para poder entender y centrarse en el tipo de organización que se tiene como caso de estudio se tiene que tomar en cuenta la siguiente información:

La Residencia Geriátrica Senior Suites inició sus operaciones el día 23 de octubre del año 2004 para brindar a los adultos mayores el apoyo físico, el soporte emocional y la interacción social que necesitan para que puedan realizar sus actividades del día a día. Senior Suites está ubicada en el distrito de Santiago de Surco (ciudad de Lima). Consta de tres pisos, con elevador, y con instalaciones que han respetado las normas arquitectónicas establecidas para el cuidado de los adultos mayores, con cálidas y cómodas suites personales y, solamente en el caso de esposos o hermanos, habitaciones dobles; cuenta con baños acondicionados y con ambientes para recreación y esparcimiento, así como todos aquellos requisitos legales para el funcionamiento de una institución seria (Senior Suites Perú, 2018).

En este sentido, que, dado el esfuerzo incremental del Estado Peruano en promover una mejor calidad de vida para el adulto mayor en las residencias de este tipo, el alto nivel de la calidad de servicio que esperan los residentes de la institución en estudio y ya que, la mayoría de las observaciones encontradas por el Estado se dan en el aspecto administrativo y normativo, es tal la preocupación de los directivos de la Residencia Geriátrica Senior Suites en mantener e incrementar permanentemente la calidad del servicio que prestan como institución, que se han cuestionado que sucedería con la calidad del servicio si, como en los casos investigados por el Estado, se tuvieran problemas en la gestión administrativa.

En base a la premisa anterior, se plantea como objetivo principal en la presente investigación responder a la siguiente pregunta: ¿De qué manera, la Gestión

Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes?

El estudio busca también validar o descartar la siguiente hipótesis: La Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites tiene relación con la Calidad del Servicio que brinda a sus Residentes.

Cabe resaltar y precisar que el presente estudio se limita a la Residencia Geriátrica Senior Suites, que cuenta con un solo local y al año 2021. Los Residentes de la Residencia Geriátrica Senior Suites son de clase media alta, alta y muy alta; por lo que los resultados de la investigación podrían ser comparados solamente con otras entidades de semejante mercado. Sin embargo, podrían ser aplicados como base para una investigación de cualquier empresa de similar giro.

La presente investigación es no experimental, transversal y correlacional. Utiliza como muestra a la población total de colaboradores y 2 familiares responsables por cada residentes; utilizó un cuestionario como instrumento, que permitió medir el nivel de la Calidad de Servicio y de la Gestión Administrativa de la institución en estudio.

La presente investigación consta de 5 capítulos, los que se detallan a continuación:

Capítulo I, Marco Teórico, parte inicial de esta investigación, en la que se presenta de manera muy concisa la metodología que se ha utilizado, se hace referencia a investigaciones que el autor considera relevantes y cuáles han sido sus

resultados. Se presentan enfoques principales, paradigmas o teorías relacionadas con el problema desde la perspectiva de diferentes disciplinas y se propone el punto de vista (teórico) que tiene el investigador. Asimismo, se exponen los conceptos más relevantes y usados en la investigación.

El capítulo II, Hipótesis y Variables, es la parte del estudio en la cual se presenta la hipótesis principal de la investigación junto con las hipótesis secundarias: las cuales fueron confirmadas mediante la investigación. Se presentan también las variables que forman parte de las hipótesis, desagregandolas en sus componentes.

El capítulo III, Metodología, es la parte del estudio en la que se describe el tipo de metodología que se ha usado para desarrollar la investigación. Se define la población de estudio y se describen las técnicas estadísticas que se utilizaron para poder procesar la información obtenida de la utilización de los instrumentos.

El capítulo IV, Resultados, es el capítulo más importante de la investigación. Aquí se presentan los resultados del análisis estadístico mediante tablas y/o figuras.

Por último, el capítulo V, Discusión; en donde se procesan, interpretan y comparan los resultados en correspondencia con la teoría definida y el criterio del autor de la investigación.

## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes de la investigación

En cuanto a los temas de referencia, a nivel internacional, se pueden encontrar varias referencias al tema:

Tamara Reyes (Ecuador), propone en su tesis una revisión y mejora de la Gestión Administrativa, ya que mejorando la manera en que se da el servicio se puede satisfacer de mejor manera la necesidad que lo crea, ya que depende de la persona que realiza el servicio que este servicio sea cada vez más eficiente en todo aspecto. Esta tesis usó una metodología no Experimental, se usó un cuestionario como instrumento. Esta investigación tuvo las siguientes conclusiones: 1. La Gestión Administrativa no es muy buena si el personal no tiene clara la importancia que tiene. 2. Es muy importante la valoración de la calidad de servicio. Las recomendaciones planteadas son: 1. En cuanto a la gestión administrativa es muy importante el diseñar un manual, con la finalidad de, como reflejo, mejorar la calidad de los servicios. 2. Los directivos deben tomar especial importancia a la poca comunicación entre los colaboradores y los clientes, por lo que se sugiere realizar talleres de relaciones humanas (Reyes, 2015).

En su tesis, Jordy Rizzo (Ecuador), plantea la relación entre la Gestión Administrativa (y Financiera) y la Calidad de Servicio. El autor evidencia esta relación en que los colaboradores necesitan capacitarse para que puedan realizar las labores de una mejor manera y que no se contraten algunos servicios necesarios; de tal manera que estos puntos influyen directamente en la entrega de los servicios. Esta

investigación usó una metodología descriptiva, se usaron entrevistas y cuestionarios como instrumentos, teniendo las siguientes conclusiones: 1. Se relacionan las acciones que intervienen en la gestión administrativa con la calidad de servicio a los usuarios en función al grado de satisfacción del usuario. 2. La eficiencia de una buena gestión administrativa y financiera contribuye al nivel de la calidad de servicio. Las recomendaciones planteadas son: 1. Es necesario que la institución evalúe las necesidades administrativas y financiera de cada área. 2. Implementar un Plan Estratégico (Rizzo, 2017).

Víctor Barrios (Guatemala), menciona que cuando existen procesos deficientes que duplican la labor operativa, se incrementan los costos y hacen deficiente el servicio; se pone en riesgo la competitividad de la empresa. Propone también que cuando no se tiene el detalle de las actividades el personal no puede dar un servicio eficiente. Ante esto, propone la utilización de una Reingeniería de procesos para apoyar a la Gestión Administrativa ya que traería como consecuencia una reducción de costos operativos, permitiendo el crecimiento de la empresa. Define también que la Reingeniería es un proceso que es posible aplicar a la totalidad de las áreas de la empresa y las hace más productivas y eficientes. Esta investigación es un estudio Descriptivo, se usaron cuestionarios como instrumentos. Tiene las siguientes conclusiones relevantes: 1. El no tener actualizados los procesos representan una desventaja para la organización. 2. Se realiza el trabajo empíricamente cuando no se cuenta con una guía. Las recomendaciones planteadas son: 1. Se debe crear una serie de capacitaciones para todos los colaboradores para poder estar a la vanguardia de los servicios. 2. Aplicar una reingeniería a los procesos puede ayudar a prestar los servicios de manera eficiente (Barrios, 2007).



Para Aidee Armijo (Ecuador), un proceso de gestión intenta realizar cambios en todos y cada uno de los procesos de una organización con la finalidad de lograr cambios, como también llegar a optimizaciones en la calidad, el servicio y la rapidez. Esto con la finalidad de unir varias tareas desagregadas en la organización, consolidarlas en una sola tarea y relacionarla a nuevos procesos y procedimientos. Propone una Reingeniería como un agente de cambio, mejorando así la eficiencia a todo nivel y de cada uno de los procesos al que se aplique. Esta tesis no utiliza una sola metodología, argumenta que los métodos para obtener los procesos más adecuados dependen de cada organización. Las conclusiones relevantes son: 1. Un manual de procedimientos, de políticas y reglamentos desactualizados impide el crecimiento, la eficiencia y la efectividad. Las recomendaciones planteadas son: 1. El líder de la organización deberá generar una política que disponga a cada área de la organización la obligatoriedad del cumplimiento de las metas y objetivos de toda actividad, lo que al final va a contribuir con el logro de los objetivos institucionales. 2. Los líderes deben establecer una política de actualización de reglamentos y manuales. (Armijo, 2012).

Campos y Loza (España) proponen que no tener definidos los procesos de la Gestión Administrativa incide en la Calidad de Servicio que se da a los clientes, recomendando la aplicación de un Manual para la Gestión Administrativa, planificación de capacitaciones y el trabajo conjunto con los usuarios a fin de actualizar y mejorar los servicios ofrecidos. Esta investigación es de tipo descriptiva, se usaron encuestas como instrumentos. Concluye lo siguientes: 1. Es necesario la creación de documentos que permitan implementar procesos. 2. Los servicios que prestan no son de calidad. Las recomendaciones planteadas son: 1. Con la aplicación

de documentos de gestión se podrán reforzar las funciones de tipo administrativo y llevando al cumplimiento de los servicios de manera oportuna, eficiente y eficaz (Campos & Loza, 2011).

A nivel local también se pueden encontrar las siguientes referencias al tema de estudio:

Barreara y Ysuiza (Perú) proponen en su tesis que podría existir una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Llegando a encontrar que existe un nivel de satisfacción de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Provincial de Alto Amazonas y este relaciona la gestión administrativa, y sus dimensiones, con el nivel de satisfacción por la calidad de servicio de los contribuyentes de la Municipalidad. Esta tesis usó una metodología no experimental, transversal, de diseño descriptivo correlacional. Su principal conclusión es que se podría establecer una relación entre la gestión administrativa, de la Municipalidad y la calidad de servicio que reciben los usuarios (Barrera & Ysuiza, 2018).

Karen Tirado (Perú) sustenta en su tesis la manera en que la Gestión Administrativa influye en la Calidad de Servicio. Siendo unas de sus conclusiones que las mayores falencias de las empresas son: la falta de documentos de gestión, la poca gestión de recursos humanos y casi nula gestión de recursos de TI. Recomienda: realizar capacitaciones a los colaboradores, mejorar la comunicación de los líderes, realizar mejoras en el área de TI. Esta tesis usa la metodología no experimental, transversal, correlacional. La principal conclusión que esta tesis obtiene es que la calidad de servicio es influida por la gestión administrativa de manera directa (Tirado Vega, 2014).

Giovanna Napaico (Perú) define en su tesis que es recomendable evaluar periódicamente los procedimientos administrativos, dar capacitación a los colaboradores en atención al usuario, gestión de labores administrativas, estrategias de fiabilidad en el servicio; invertir y mejorar la infraestructura y las plataformas de atención. Esta investigación utiliza una metodología cuantitativa con diseño descriptivo correlacional. La conclusión más importante de esta tesis es que la gestión administrativa tiene una relación directa y significativa con la calidad en el servicio (Napaico, 2019).

Nelly Martinez (Perú), define que las instituciones que ofrecen atención y cuidado al paciente deben preocuparse por nivel de satisfacción del usuario. Este nivel de satisfacción se encuentra directamente relacionado al cuidado que se recibe en las instalaciones y puede ser definido por el personal y a los protocolos de atención que la empresa tiene. Esta investigación usa la metodología cuantitativa, es de nivel descriptivo y transversal. Se usaron encuestas como instrumento. Esta tesis concluye que la calidad de servicio es determinada por la satisfacción del cliente (Martínez Bermeo , 2006).

Luis Yrigoyen (Perú) señala en su Tesis que encuentra una relación determinante entre la variable calidad del servicio y la variable satisfacción de un cliente. La metodología de esta tesis es de diseño correlacional. Esta tesis concluye que si existe una relación significativa entre la capacidad que tiene la gestión de la calidad para responder la y la satisfacción del cliente (Yrigoyen, 2019).

Liz Córdova establece que existe una correlación positiva entre la variable gestión administrativa y la variable calidad del servicio. La metodología de esta investigación fue no experimental, cuantitativa y correlacional. Para esta investigación se usaron encuestas como instrumento (Córdova Liñan, 2019).

## **1.2 Bases teóricas**

### **Gestión**

Campos y Loza definen a la Gestión como el grupo de actividades que permiten la dirección y administrar de una empresa; la definen también como actividad de gestionar que llevan a la consecución de un emprendimiento, trabajo o de un actividad cualquiera (Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y Jaime, 2013 citado en Campos & Loza, 2011).

Karen Tirado la define en su tesis como el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre políticas, estrategias y planes (Arellano, 2004 citado en Tirado Vega, 2014).

Salgueiro define en su libro a la gestión como un grupo de acciones y decisiones que conducen al cumplimiento de objetivos que se han establecido previamente (Salgueiro, 2015).

La tabla 3 muestra los tipos de gestión en que puede ser categorizada:

**Tabla 3:**

*Tipos de Gestión*

Tipo de Gestión	Concepto
Gestión Estratégica:	Se encuentra en niveles de dirección, es de carácter empresarial y de largo plazo.
Gestión Táctica	Se encuentra en las unidades estratégicas, el impacto de sus decisiones y acciones son de mediano plazo.
Gestión Operativa	Se encuentra en los niveles de ejecución y control, sus decisiones son de corto plazo.

Elaboración propia.

Fuente: (Beltran, 1999)

## **Administración**

Puede definirse de la siguiente manera: “La Administración es la finalidad de un Gerente ya que implica coordinación y supervisión de las acciones de otras personas, con la finalidad de asegurarse que se realicen de forma eficiente y eficaz” (Robbins & Coulter, Administración, 2010).

En la tabla 4 se puede repasar las funciones de la Administración:

**Tabla 4:**

*Funciones de la Administración*

Función de la Administración	Concepto
Planeación	Define metas y objetivos, establece la estrategias para lograrlos y planes para integrar y coordinar actividades.
Organización	Determina las tareas por realizar, cómo se llevarán a cabo y quién las va a realizar.
Dirección	Motiva, lidera, comunica y dirige.
Control	Da seguimiento y evalúa el rendimiento.

Elaboración propia.

Fuente: (Robbins & Coulter, *Administración*, 2010)

Otra definición de Administración es: “La Administración es un proceso por medio del cual se coordinan y optimizan los recursos, con el objetivo de llegar a tener la máxima eficiencia, competitividad, calidad y productividad” (Münch, 2015, p. 4).

La importancia de la Administración puede ser definida de la siguiente manera:

La importancia de la Administración se demuestra por lo siguiente: Es indispensable para el correcto funcionamiento de un organismo social. Simplifica el trabajo ya que puede establecer principios, métodos y procedimientos para lograr mayor rapidez y efectividad. La productividad y eficiencia están en relación directa con la aplicación de una adecuada administración, por lo que Optimiza recursos. Contribuye al bienestar de su entorno ya que proporciona directivas para el aprovechamiento de los recursos, para mejorar la calidad de vida y generar empleos (Münch, 2015, p.27).

La tabla 5 se detalla las características que posee la Administración y que la diferencia de las otras disciplinas:

**Tabla 5:**

Características de la Administración

Característica	Concepto
Universalidad	Es indispensable en cualquier grupo social, ya sea una empresa pública o privada.
Valor instrumental	Su finalidad es eminentemente práctica, la administración es un medio para lograr los objetivos de un grupo.
Amplitud de ejercicio	Se aplica a todos los niveles o subsistemas de una organización.
Especificidad	Aunque la administración se auxilia de diversas ciencias, su campo de acción es específico, por lo que no puede confundirse con otras disciplinas.
Multidisciplinariedad	Utiliza y aplica conocimientos de varias ciencias y técnicas.
Flexibilidad	Los principios administrativos son flexibles y se adaptan a las necesidades de cada grupo social en que se apliquen.

Elaboración propia.

Fuente: (Münch, *Administración: proceso administrativo, clave del éxito empresaria*, 2015)

Münch observa lo siguiente sobre la Administración: “La administración se rige por una serie de valores u objetivos que proporcionan el sustento ético que permite orientar la conducta del administrador durante su ejercicio” (Münch, *Manejo del proceso administrativo*, 2015) .

Estos objetivos se presentan en la tabla 6:

**Tabla 6:**

Objetivos de la Administración

Objetivo	Detalle
Sociales: Contribuyen al bienestar de la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Calidad del producto y/o servicio.</li><li>• Mejoramiento de la situación socioeconómica de la población.</li><li>• Cumplimiento de obligaciones fiscales.</li><li>• Promoción del desarrollo a través de la creación de fuentes de trabajo.</li><li>• Incremento y preservación de las riquezas naturales y culturales de la sociedad.</li></ul>
Organizacionales: Mejoran la organización	<ul style="list-style-type: none"><li>• Impulsar la innovación, la investigación y el desarrollo tecnológico.</li><li>• Optimizar la coordinación de recursos.</li><li>• Maximizar la eficiencia en métodos, sistemas y procedimientos.</li><li>• Ofrecer servicios y productos.</li></ul>
Económicos: Se orientan a la obtención de beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Generar riqueza para la sociedad y el accionista.</li><li>• Obtener el máximo de utilidades.</li><li>• Manejar adecuadamente los recursos financieros.</li><li>• Promover el desarrollo económico de la organización.</li><li>• Alentar la inversión.</li></ul>

Elaboración propia.

Fuente: (Münch, Manejo del proceso administrativo, 2015)

## Gestión Administrativa

Se puede considerar Gestión Administrativa como:

La capacidad para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles, también la define como la coordinación de todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos. Existen cuatro elementos importantes y que sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son: Planeación, Organización, Dirección y Control (Campos & Loza, 2011).



## **Calidad**

Algunos conceptos importantes de Calidad son:

Calidad es la aptitud o adecuación al uso. Define que un producto o servicio es de calidad si llega a satisfacer los requerimientos del usuario, en función de parámetros como: Seguridad que el producto o servicio otorga al usuario. Fiabilidad o capacidad que tiene el producto o servicio para cumplir lo ofrecido, sin fallo y por un tiempo determinado. Servicio o medida en que el fabricante y distribuidor responden en caso de fallo del producto o servicio (Pola, 1988).

La calidad es la relación entre la forma en que se piensa en una empresa, las acciones que en ella se realizan día a día, y la búsqueda constante de la perfección por parte de todos los colaboradores de una empresa con el objetivo de transformar la sociedad, atender los requerimientos del entorno y satisfacer a las partes interesadas (Aldana, 2011).

## **Servicio**

Servicio puede ser definido de la siguiente manera:

Es el grupo de ventajas o beneficios que el cliente espera (además del producto o del servicio básico) como consecuencia del precio, la imagen, y la reputación de este. Es el conjunto de soportes que rodea al acto de comprar, se mide por la despreocupación y el valor añadido en el caso de los productos y por la prestación y la experiencia vivida en el caso de los servicios. Una característica principal de un servicio es su inmaterialidad. Cuanto más inmaterial sea el servicio, más necesitará el usuario de criterios que puede valorar inmediatamente, como por ejemplo: El aspecto tangible del lugar en el que se presta el servicio y las de las personas que lo rodean, el valor del servicio y la percepción de riesgo (Publicaciones Vértice, 2008).

## **Calidad de Servicio**

Calidad de servicio se puede definir como: “Conformidad de un servicio, con las especificaciones y expectativas de un cliente” (Vargas, 2007, p.129)

Una definición bastante simple sobre calidad de servicio es: “Cuando un cliente realiza la valoración de la calidad de un servicio, lo descompone en todos sus componentes, sino que lo valora como un todo. Valora la impresión del conjunto de actividades que lo compone y no la impresión de una acción puntual” (Publicaciones Vértice, 2008).

La definición anterior es el motivo por el cuál el prestador de un servicio busca siempre homogenizar todos los procesos y procedimientos del mismo, ya que puede correr el riesgo que si cualquiera de estos falla el usuario puede considerar que todo el servicio ha fallado.

## **Modelo Servqual**

Este modelo es definido como una técnica, publicada por primera vez en 1988, que se usa para medir la calidad de servicio, conocer cuáles son las expectativas del servicio por parte de un cliente, y la manera en que estos lo valoran. Este modelo es el medio para realzar el análisis cualitativo y cuantitativo de los usuarios del servicio, permite reconocer aspectos que no se pueden suponer ni manejar. Permite obtener, por arte del usuario, sugerencias, opiniones, comentarios, percepciones, etc. Permite también comparar y mejorar respecto a otras organizaciones (Matsumoto, 2014).

Este modelo tiene cinco dimensiones, tal y como se puede apreciar en la tabla

7:

**Tabla 7:**

*Dimensiones del Modelo Servqual*

Dimensión	Concepto
Fiabilidad	Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
Sensibilidad	Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas
Seguridad	Es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
Empatía	Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.
Dimensión	Concepto
Elementos Tangibles	Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

Elaboración propia.

*Fuente:* (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009 citado por Matsumoto, 2014)

Este Modelo también contempla una definición de Brechas. Estas son las diferencias resultantes en la comparación de las consideraciones y experiencia del

servicio por parte del usuario y las percepciones de los colaboradores respecto a lo que quieren los usuarios (Matsumoto, 2014).

El Modelo Servqual identifica diferentes tipos de Brechas, listados seguidamente en la tabla 8:

**Tabla 8:**

*Brechas*

Brecha	Detalle
Brecha 1	Diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos de la empresa. Si los directivos de la organización no comprenden las necesidades de los clientes, difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones para lograr la satisfacción de esas necesidades y expectativas.
Brecha 2	Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad. El factor que debe estar presente para evitar esta brecha es la traducción de las expectativas, conocida a especificaciones de las normas de la calidad del servicio.
Brecha 3	Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen.
Brecha	Detalle
Brecha 4	Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Para el Servqual, uno de los factores claves en la formación de las expectativas, es la comunicación externa de la organización proveedora. Las promesas que la empresa hace, y la publicidad que realiza afectaran a las expectativas.
Brecha 5	Es la brecha global. Es la diferencia entre las expectativas de los clientes frente a las percepciones de ellos.

Elaboración propia.

*Fuente:* (Zeithaml, Bitner 2002 citado por Matsumoto, 2014)

El cuestionario que usa este modelo está basado en las 5 dimensiones del Modelo Servqual (descritas líneas arriba, en la tabla 7) y de éstas surgen 22 ítems (Matsumoto, 2014).

### **1.3 Definición de términos básicos**

**Envejecimiento:** El envejecimiento es la etapa de la vida de una persona en la que su organismo pierde la capacidad de adaptarse al medio que lo rodea. Abarca una serie de procesos biológicos, psicológicos y sociales que no se circunscriben al decaimiento de las estructuras y funciones del cuerpo de una persona ni a la participación en la sociedad (Penny & Melgar, 2012, p.27).

**Adulto Mayor:** El Estado Peruano define a la persona adulta mayor como la persona que tiene 60 años o más (Ley N° 30490, 2016)

**Cuidador (a):** Es la persona en la que recae la misión de dar la ayuda o prestar la asistencia en ejercicio de su actividad laboral o profesional, con la finalidad de mejorar la condición de vida del adulto mayor” (Penny & Melgar, 2012, p.638).

**Residencia Geriátrica:** Una Casa de Reposo, Residencia Geriátrica o Centro de Atención para el Adulto Mayor (CEAPAM) son definidos como instituciones de estancia prolongada que ofrecen durante las 24 horas del día cuidado y atención al adulto mayor. En estos centros se ofrecen cuidados especiales a los residentes

(adultos mayores), con la finalidad de que sus capacidades físicas, psicológicas y sociales puedan mantenerse o ser recuperadas (MIMP, 2008).



**Figura 3:** Cantidad de CEAPAM, en el Año 2019

Fuente: MIMP (CEAPAM ACREDITADOS)

Los principales requisitos para el establecimiento de un centro de Atención para el adulto mayor (CEAPAM), casa de reposo o residencia geriátrica se encuentran listados en el Decreto Supremo N° 004-2016-MIMP, más conocido como el Reglamento de los CEAPAM (Decreto Supremo 004-2016-MIMP, 2016).

Asimismo, este Reglamento define los requisitos para que puedan ser acreditados por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), los principales requisitos para la acreditación se encuentran listados en la tabla N° 9 y los trámites para solicitarla se encuentran en la tabla 10:

**Tabla 9:**

*Requisitos Para la Acreditación de un CEPAM*

Requisitos para la Acreditación	
Requisitos para la Acreditación	Los centros que cuenten con licencia de funcionamiento deberán solicitar su acreditación, previo al inicio de sus actividades en el MIMP.

Elaboración propia.

Fuente: *(Decreto Supremo 004-2016-MIMP, 2016)*

**Tabla 10:**

*Trámite Para la Acreditación de un CEAPAM*

Trámites para la Acreditación	
Trámites para la Acreditación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitud de acreditación.</li><li>• Licencia de funcionamiento, escritura Pública y Vigencia de poderes del representante legal.</li><li>• Reglamento interno y plan de trabajo</li><li>• Certificado de fumigación y desratización.</li><li>• Ficha RUC.</li><li>• Relación del recurso humano.</li></ul>

Elaboración propia.

Fuente: *(Decreto Supremo 004-2016-MIMP, 2016)*

**Administración:** La Administración implica que las actividades deben ser coordinadas y supervisadas, con la finalidad de se realicen de manera eficiente y eficaz” (Robbins & Coulter, Administración, 2010).

**Calidad:** Calidad es hacer bien las cosas, es llevar un producto o servicio a cumplir con todas las expectativas del usuario requiere. Es acercarlo a la perfección (Matsumoto, 2014).

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas**

La presente investigación enuncia varias hipótesis, las cuales han sido validadas y han respondido al problema planteado en el presente trabajo de investigación.

#### **Hipótesis Principal:**

La Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites tiene relación con la Calidad del Servicio que brinda a sus Residentes

#### **Hipótesis Derivadas:**

- La Dimensión Planeación de la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites tiene relación con la Calidad del Servicio que brinda a sus Residentes.
- La Dimensión Organización de la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites tiene relación con la Calidad del Servicio que brinda a sus Residentes.
- La Dimensión Dirección de la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites tiene relación con la Calidad del Servicio que brinda a sus Residentes.
- La Dimensión Control de la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites tiene relación con la Calidad del Servicio que brinda a sus Residentes.



## 2.2 Variables y definición operacional

A continuación, se presentan las variables, dimensiones e indicadores.

Se especifica también la técnica de recolección de información utilizada.

### **Primera Variable: Gestión Administrativa**

- **Dimensión Planeación**, tiene los siguientes indicadores:
  - Planes
  - Documentos existentes y actualizados
  - Reglamentos y Manuales
  - Participación de colaboradores en desarrollo de instrumentos de Gestión
  - Identificación de acciones para cumplimiento de metas y objetivos
  
- **Dimensión Organización**, tiene los siguientes indicadores:
  - Estructura Organizacional
  - Comunicación entre Áreas
  - Distribución de Recursos
  
- **Dimensión Dirección**, tiene los siguientes indicadores:
  - Liderazgo
  - Motivación
  - Trabajo en Equipo
  - Comportamiento Organizacional

- **Dimensión Control**, tiene los siguientes indicadores:
  - Evaluaciones de Desempeño
  - Revisión del cumplimiento de Metas y Objetivos
  - Supervisión
  - Revisión de los Estándares

### **Segunda Variable: Calidad de Servicio**

- **Dimensión Fiabilidad**, tiene los siguientes indicadores:
  - Cumplimiento de promesas Organizacionales
  - Cumplimiento del suministro del servicio
  - Solución de requerimientos
  - Información oportuna
  
- **Dimensión Sensibilidad**, tiene los siguientes indicadores:
  - Prontitud o rapidez al tratar las solicitudes
  - Responder o atender quejas de los clientes
  - Solución de problemas y conflictos
  
- **Dimensión Seguridad**, tiene los siguientes indicadores:
  - Conocimiento y atención por parte de los empleados
  - Habilidad para inspirar credibilidad y confianza

- **Dimensión Empatía**, tiene los siguientes indicadores:
  - Nivel de atención individualizada
  - Servicio personalizado o adaptado al cliente.
  
- **Dimensión Elementos Tangibles**, tiene los siguientes indicadores:
  - Modernas Instalaciones
  - Buena Infraestructura
  - Equipos Modernos
  - Presentación del Personal

Para poder obtener información se ha utilizado las encuestas y como instrumento un cuestionario para cada variable.

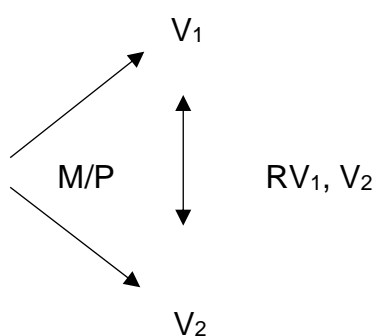
## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño metodológico

El propósito es describir dos variables y analizar la incidencia e interrelación entre ellas, a fin de evaluar la manera en que la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que brinda a los residentes.

Se ha realizado una recolección de datos en un solo momento y lugar con la finalidad de proporcionar una descripción de lo que sucede en el momento de la toma de información.

El presente trabajo no es de tipo experimental, es transversal, de diseño descriptivo y correlacional; buscó medir la relación entre la Gestión Administrativa y La Calidad de Servicio de una residencia geriátrica privada, como se muestra en la siguiente figura:



Donde:

M/P = Muestra/Población

V<sub>1</sub> = Variable Gestión Administrativa

V<sub>2</sub> = Variable Calidad de Servicio

R = Relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio

Por último, la unidad de investigación es la Residencia Geriátrica Senior Suites, institución privada de un solo local, que se encuentra en el distrito de Surco, provincia y departamento de Lima.

Los pasos para obtener la información necesaria fueron:

- Se determinó el número de la población total; esta es la suma de los directivos, colaboradores administrativos, colaboradores de la parte de salud, colaboradores generales, proveedores de servicios inhouse, cuidadoras particulares de los residentes, residentes que pueden contestar una encuesta y familiares encargados de los residentes.
- Dentro de la población, se aplicó un cuestionario a los colaboradores internos, externos y proveedores externos y los proveedores de servicios a los Residentes que buscó valorar la Gestión Administrativa.
- Dentro de la población, se aplicó un cuestionario a los familiares responsables de los Residentes que buscó valorar la Calidad de Servicio.
- La información que se ha recolectado mediante los cuestionarios se ingresó a una matriz de datos que posteriormente fue usada para procesar los datos mediante el programa SPSS, versión 26.

### **3.2 Población de estudio**

Dado el pequeño número de la población total, y con la finalidad de poder conocer con certeza y efectividad la relación que existe entre la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites y la Calidad de Servicio ofrecido, ha participado del estudio el total de la población; por lo que se define como fija, de oportunidad única y determinista.

La Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta a la fecha con:

- 2 directivos
- 2 colaboradores de la parte de salud
- 1 colaborador administrativo
- 10 colaboradores generales
- 3 proveedores de servicios inhouse
- 38 familiares de los Residentes

La población es de 56 personas.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

El estudio se ha realizado empleando una encuesta y se ha usado un cuestionario como instrumento de aplicación. “Un cuestionario es un grupo de interrogantes respecto de una o más variables a medir” (Hernández Sampieri, Baptista Lucio, & Fernández Collado, 2006).

En el caso de la Gestión Administrativa se ha realizado un cuestionario anónimo de elaboración propia y para el caso de Calidad de Servicio se ha usado un cuestionario anónimo de elaboración propia basado en el Modelo Servcual.

Para determinar la validez de estos instrumentos se cuenta con el juicio de 4 MBA's y para poder determinar el nivel de confiabilidad de este cuestionario se ha utilizado el índice de confiabilidad de Crombach.

### **Objetivo General:**

Establecer si la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus residentes.

### **Objetivos Específicos:**

- Establecer si la Dimensión Planeación de la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes.
- Establecer si la Dimensión Organización de la Gestión Administrativa se relaciona con Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes.
- Establecer si la Dimensión Dirección de la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes.
- Establecer si la Dimensión Control de la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes.

#### **3.3.1 Confiabilidad del instrumento**

Para analizar la confiabilidad del instrumento se ha utilizado el software estadístico SPSS versión 26, mediante el Alfa de Cronbach, que es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad, toma valores entre 0 y 1 para comprobar el tipo de información que ha recopilado el instrumento que se ha usado en la investigación.

Si la información no es correcta llevaría a la persona que lo utilice a obtener conclusiones equivocadas, si por el contrario se trata de un instrumento confiable se van a realizar mediciones consistentes y válidas.

Este coeficiente es, por tanto, un índice que mide la homogeneidad de las preguntas del cuestionario mediante el promedio de las correlaciones entre las preguntas. Se interpreta de la siguiente manera: "Mientras más se acerca al extremo del 1, es más fiable".

### Confiabilidad del Instrumento : Gestión Administrativa

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	18	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	18	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.913	16

### Confiabilidad del Instrumento: Calidad de Servicio

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	38	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	38	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.952	22



### **3.3.2 Validez del instrumento**

El instrumento que se ha utilizado en esta investigación consta de una encuesta para cada variable, la validación de este instrumento se ha realizado, mediante juicio de expertos, por 4 MBA's.

### **3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Para procesar la información se han usado las siguientes técnicas:

- Se ha realizado, dada la situación de Emergencia Sanitaria, la aplicación del Instrumento mediante el uso de la plataforma de google (Google Forms).
- Se han descargado las respuestas de los formularios a archivos de Excel.
- Se han validado los datos, verificando la coherencia entre las variables
- Se han elaborado los gráficos de barras.
- Se han elaborado las tablas de frecuencias y porcentajes.
- Se ha realizado el análisis estadísticos de correlación de las variables.

Para analizar los resultados se ha usado el software estadístico SPSS Versión 26, se han presentado los resultados mediante las estadísticas descriptivas, asimismo, para determinar la relación entre las variables y poder cumplir con los objetivos materia de este estudio se han utilizado pruebas estadísticas de correlación, previo a ello, se realizó la prueba de normalidad para determinar el tipo de estadística paramétrica o no paramétrica utilizada.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

### **4.1. Resultados de la investigación**

#### **4.1.1. Descripción de la población**

La población total está conformada por la suma de los directivos, colaboradores administrativos, colaboradores de la parte de salud, colaboradores generales, proveedores de servicios inhouse, y familiares encargados de los Residentes.

La Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta a la fecha con:

- 2 directivos
- 2 colaboradores de la parte de salud
- 1 colaborador administrativo
- 10 colaboradores generales
- 3 proveedores de servicios inhouse
- 38 familiares de los residentes

La población muestra es de 56 personas.

Dado el pequeño número de la población total, y con la finalidad de poder conocer con certeza y efectividad la relación entre las variables, ha participado del estudio el total de la población.

#### 4.1.2. Análisis Exploratorio

##### Variable: Gestión Administrativa

En este apartado se presentan los resultados obtenidos en la encuesta que mide la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites.

Para esta encuesta se han considerado una población de 18 personas y 5 tipos de respuestas:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Indiferente.
- De acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

**Tabla 11:**

*Respuestas a Cuestionario de la Gestión Administrativa Según Dimensiones (%).*

<b>Dimensión</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>Total</b>
Planeación	0%	7.78%	8.89%	58.89%	24.44%	100%
Organización	0%	1.85%	3.70%	66.67%	27.78%	100%
Dirección	0%	5.56%	15.28%	50.00%	29.17%	100%
Control	0%	6.94%	1.39%	72.22%	19.44%	100%

Elaboración propia.

Este cuestionario busca mostrar como las dimensiones, en conjunto, impactan en la Gestión Administrativa y la forma en que contribuyen.

De la información obtenida por el cuestionario se aprecia (redondeando las cifras), según las dimensiones, que:

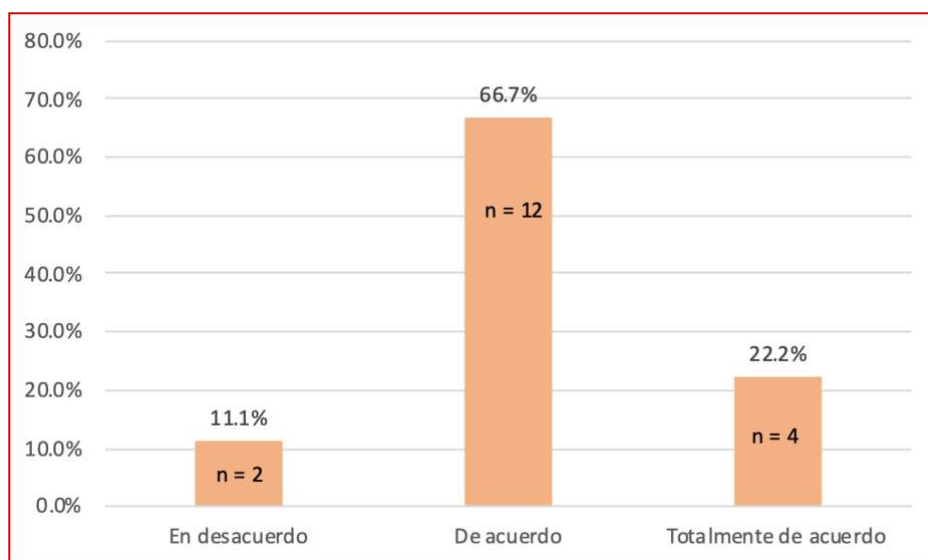
- **Planeación:** El 8% califica en total desacuerdo o desacuerdo a una buena Gestión Administrativa, el 9% es indiferente y el 83% está de acuerdo o totalmente de acuerdo con una buena Gestión Administrativa.
- **Organización:** El 2% califica en total desacuerdo o desacuerdo a una buena Gestión Administrativa, el 4% es indiferente y el 94% está de acuerdo o totalmente de acuerdo con una buena Gestión Administrativa.
- **Dirección:** El 6% califica en total desacuerdo o desacuerdo a una buena Gestión Administrativa, el 15% es indiferente y el 79% está de acuerdo o totalmente de acuerdo con una buena Gestión Administrativa.
- **Control:** El 7% califica en total desacuerdo o desacuerdo a una buena Gestión Administrativa, el 1% es indiferente y el 92% está de acuerdo o totalmente de acuerdo con una buena Gestión Administrativa.

Los resultados de cada pregunta del cuestionario, según la dimensión a la que pertenecen, son:

#### 4.1.2.1. Planeación

##### 1. La Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con un plan o una estrategia que les permita seguir operando en el mediano o largo plazo.

En la figura 4 se puede apreciar que el 88.9% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con un plan o una estrategia que les permita seguir operando en el mediano o largo plazo. Mientras que solamente el 11% se encuentra en desacuerdo.

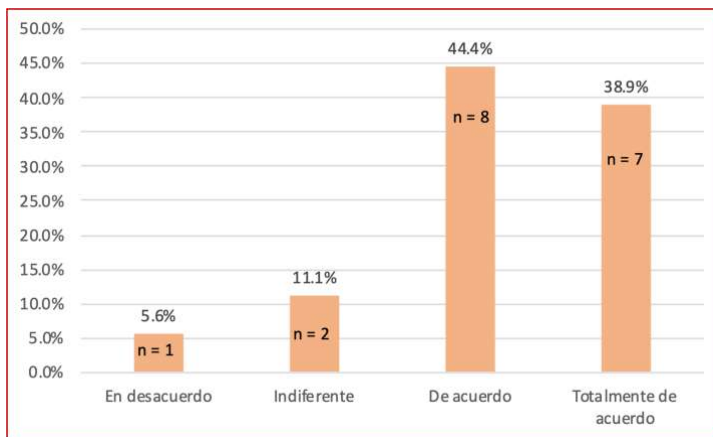


**Figura 4:** *La Residencia Cuenta con un Plan o una Estrategia que les Permita Seguir Operando en el Mediano o Largo Plazo.*

Elaboración propia.

## 2. La Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con documentos (formatos) institucionales actualizados y de fácil uso.

En la figura 5 se puede apreciar que el 83.3% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con documentos (formatos) institucionales actualizados y de fácil uso. El 11.1% manifiesta que se encuentra indiferente y solamente el 5.6% manifiesta que se encuentran en desacuerdo.

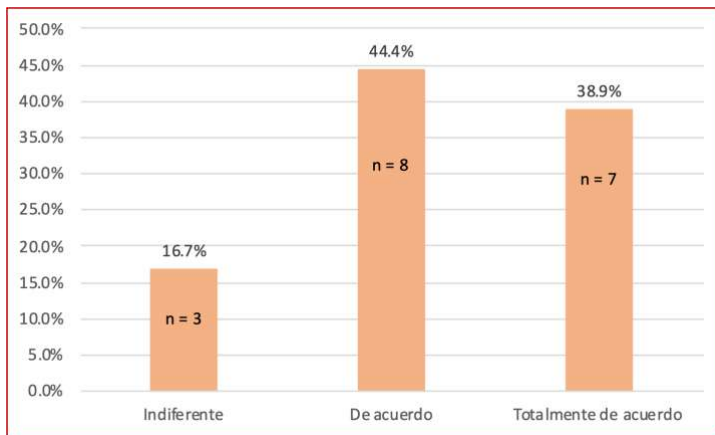


**Figura 5:** La Residencia Cuenta con Documentos Institucionales Actualizados y de Fácil Uso

Elaboración propia

## 3. La Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con reglamentos y manuales institucionales actualizados.

En la figura 6 se puede apreciar que el 83.3% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con reglamentos y manuales institucionales actualizados. Mientras que el 16.7% manifiesta que se encuentra indiferente.

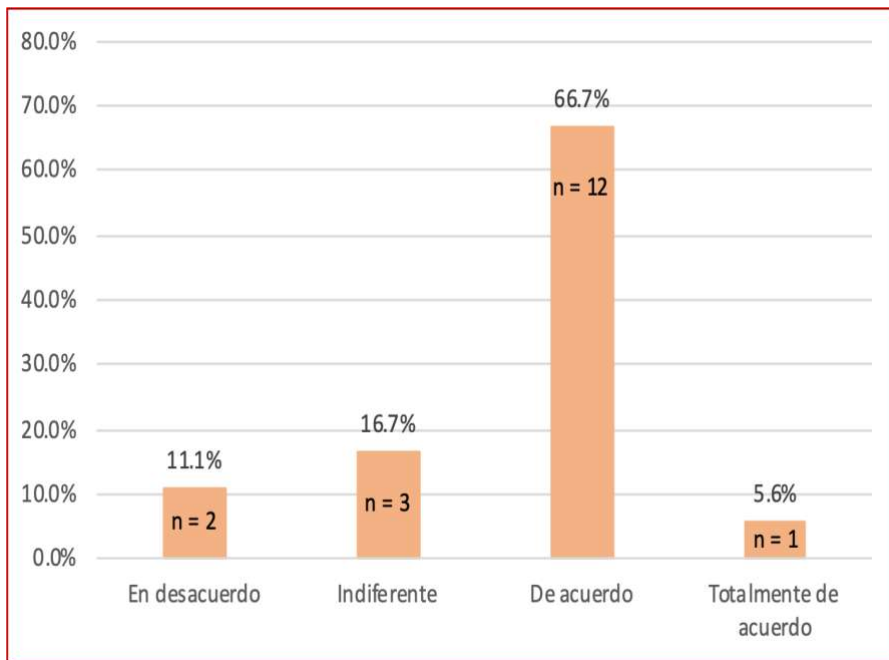


**Figura 6:** La Residencia Cuenta Reglamentos y Manuales Institucionales Actualizados

Elaboración propia.

**4. Los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites participan en el desarrollo de los instrumentos de gestión (planes, estrategias, determinación de objetivos y metas, indicadores, etc.).**

En la figura 7 se puede apreciar que el 72.3% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites participan la preparación de los formatos de gestión (planes, estrategias, determinación de objetivos y metas, indicadores, etc.). El 16.7% manifiesta que se encuentra indiferente y el 11.1% se encuentra en desacuerdo.



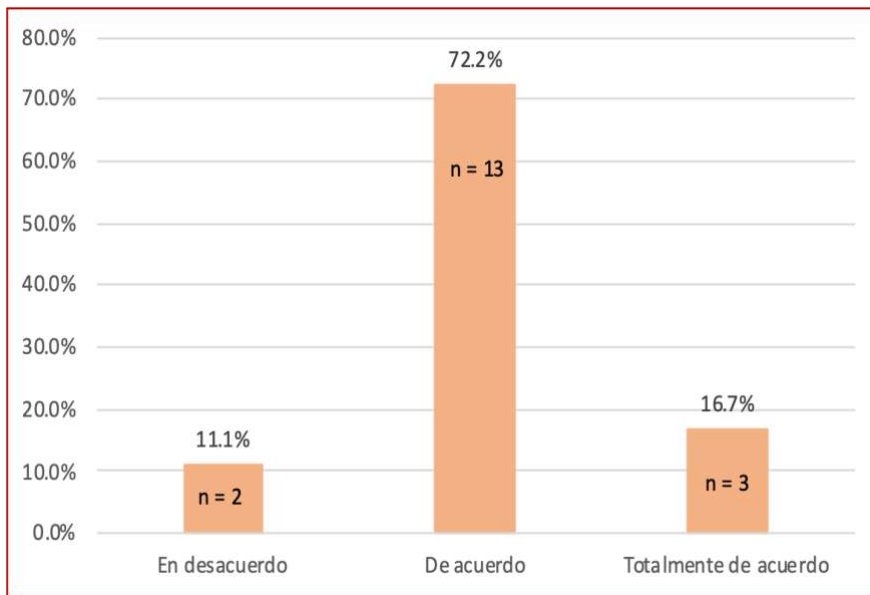
**Figura 7:** Los Colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites Participan en el Desarrollo de los Instrumentos de Gestión

Elaboración propia.

**5. La Residencia Geriátrica Senior Suites han desplegado o ha dado a conocer a los colaboradores las acciones planteadas para el cumplimiento de las metas y objetivos planteados.**

En la figura 8 se puede apreciar que el 88.9% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo que La Residencia Geriátrica Senior Suites han desplegado o ha dado a conocer a los colaboradores las acciones planteadas para el logro de las metas y objetivos planteados y el 11.1% se encuentra en desacuerdo.





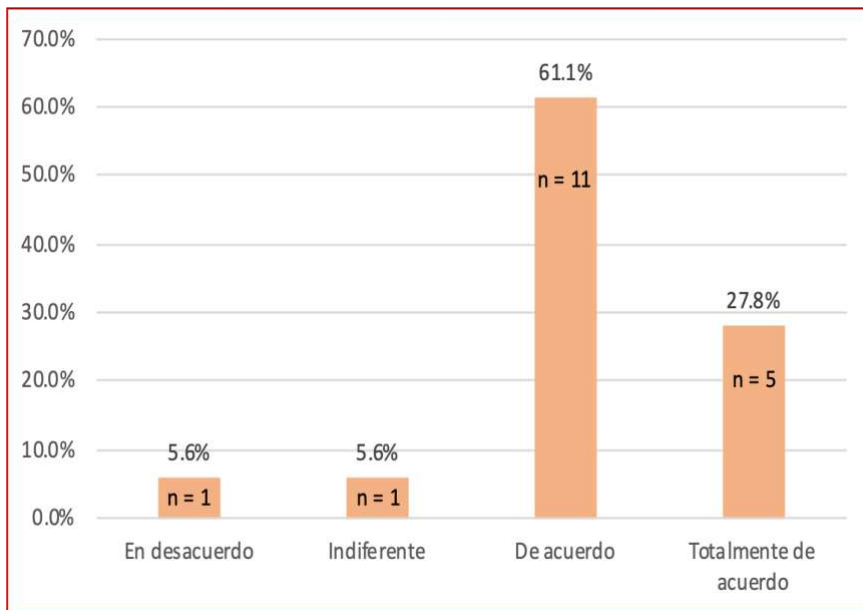
**Figura 8:** *La Residencia han Desplegadas o ha Dado a Conocer a los Colaboradores las Acciones Planteadas Para el Cumplimiento de las Metas y Objetivos Planteados*

Elaboración propia.

#### **4.1.2.2. Organización**

### **6. La Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con una estructura organizacional adecuada y funcional.**

En la figura 9 se puede apreciar que el 88.9% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con una estructura organizacional adecuada y funcional, el 5.6% se muestra indiferente y el 5.6% se encuentra en desacuerdo.

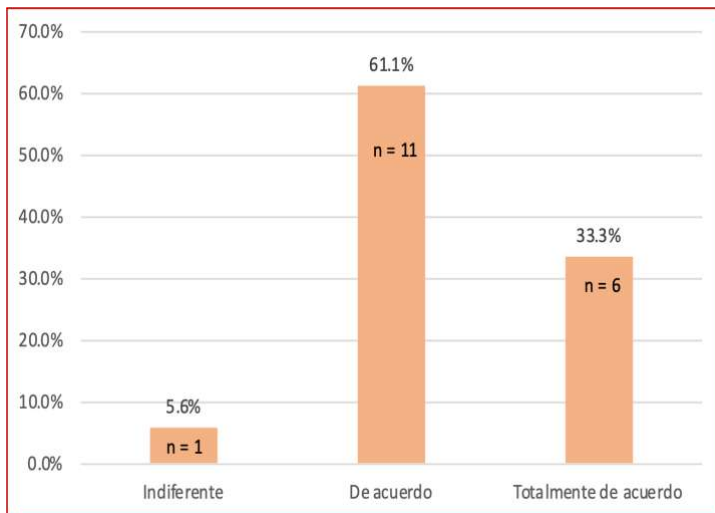


**Figura 9:** La Residencia Cuenta con una Estructura Organizacional Adecuada y Funcional

Elaboración propia.

## **7. La comunicación entre las áreas de la Residencia Geriátrica Senior Suites es adecuada.**

En la figura 10 se puede apreciar que el 94.4% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo que la comunicación entre las áreas de la Residencia Geriátrica Senior Suites es adecuada y el 5.6% se muestra indiferente.

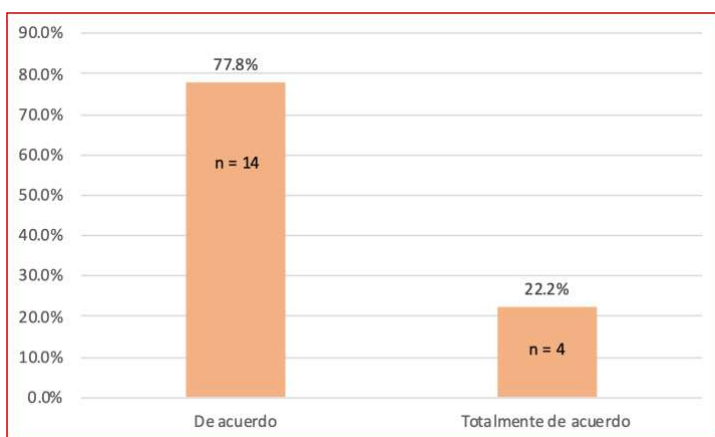


**Figura 10:** La Comunicación Entre las Áreas de la Residencia es Adecuada

Elaboración propia

## **8. La Residencia Geriátrica Senior Suites distribuye eficientemente los recursos entre las diferentes áreas.**

En la figura 11 se puede verificar que la totalidad de los participantes en la encuesta está de acuerdo o totalmente de acuerdo que la Residencia Geriátrica Senior Suites distribuye eficientemente los recursos entre las diferentes áreas.



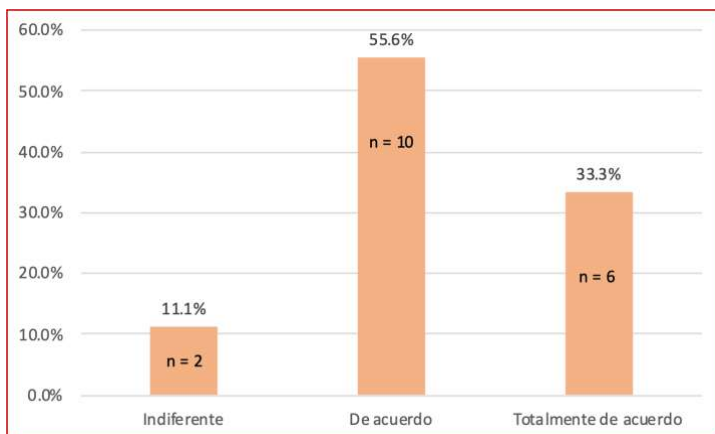
**Figura 11:** La Residencia Distribuye Eficientemente los Recursos Entre las Diferentes Áreas

Elaboración propia.

#### 4.1.2.3. Dirección

### 9. En la Residencia Geriátrica Senior Suites existe un liderazgo efectivo.

En la figura 12 se verifica que el 88.9% de los participantes en la encuesta está de acuerdo o totalmente de acuerdo que en la Residencia Geriátrica Senior Suites existe un liderazgo efectivo es adecuado y el 11.1 % se muestra indiferente.

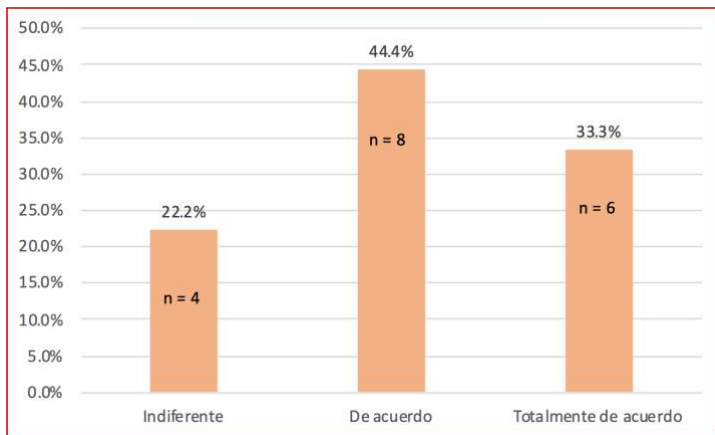


**Figura 12:** *En la Residencia Existe un Liderazgo Efectivo*

Elaboración propia

### 10. La Residencia Geriátrica Senior Suites motivan constantemente a los colaboradores.

En la figura 13 se puede apreciar que el 77.8% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo que la Residencia Geriátrica Senior Suites motivan constantemente a los colaboradores y el 22.2% se muestra indiferente.

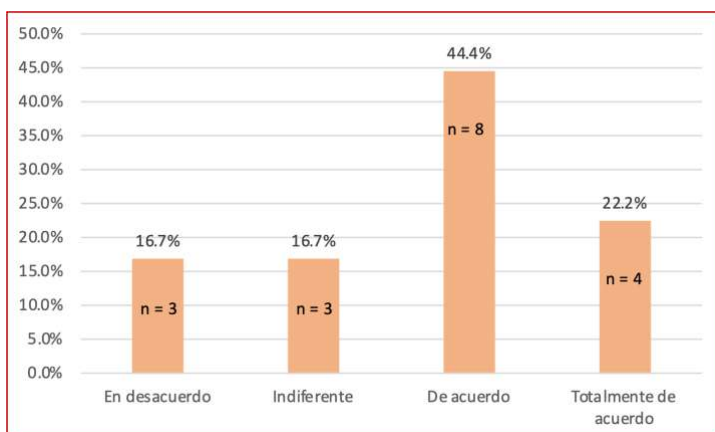


**Figura 13:** *La Residencia Motiva Constantemente a los Colaboradores*

Elaboración propia.

## 11. En la Residencia Geriátrica Senior Suites existe el trabajo en equipo

En la figura 14 se puede apreciar que el 66.6% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo que en la Residencia Geriátrica Senior Suites existe el trabajo en equipo, el 16.7% se muestra indiferente y el 16.7% se encuentra en desacuerdo.

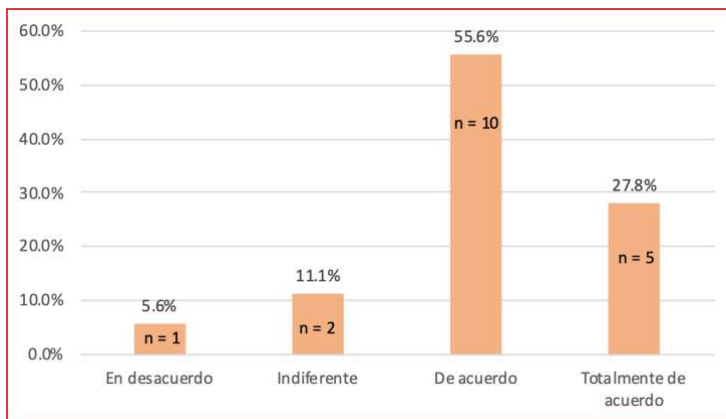


**Figura 14:** *En la Residencia Existe el Trabajo en Equipo*

Elaboración propia.

**12. Los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites mantienen una adecuada conducta durante el desarrollo de sus labores.**

En la figura 15 se puede revisar que el 83.4% de los participantes en la encuesta está de acuerdo o totalmente de acuerdo que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites mantienen una adecuada conducta durante el desarrollo de sus labores, el 11.1% se muestra indiferente y el 5.6% se encuentra en desacuerdo.



**Figura 15:** *Los Colaboradores de la Residencia Mantienen una Adecuada Conducta Durante el Desarrollo de sus Labores*

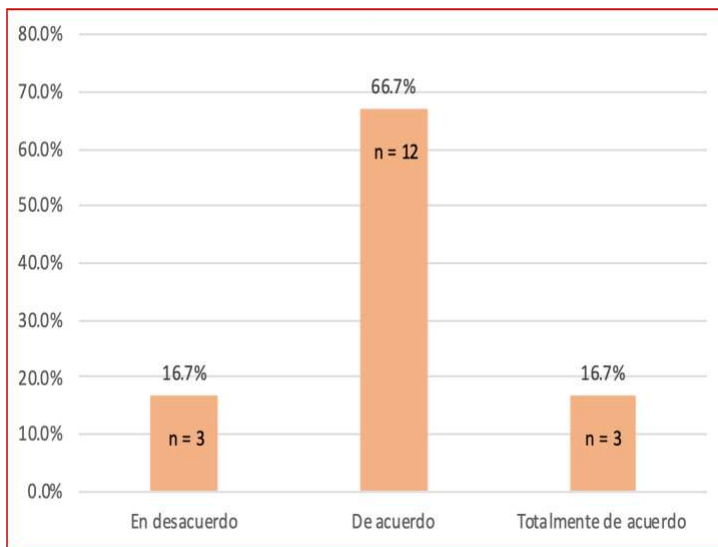
Elaboración propia.

**4.1.2.4. Control**

**13. La Residencia Geriátrica Senior Suites evalúa permanentemente y de manera objetiva el desempeño de los colaboradores.**

En la figura 16 se puede apreciar que el 83.4% de los participantes en la encuesta está de acuerdo o totalmente de acuerdo que la Residencia Geriátrica

Senior Suites evalúa permanentemente y de manera objetiva el desempeño de los colaboradores, y el 16.7% se encuentra en desacuerdo.

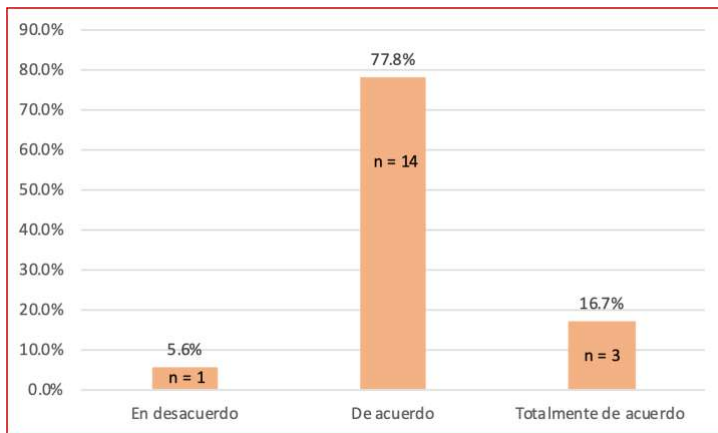


**Figura 16:** La Residencia Evalúa Permanentemente y de Manera Objetiva el Desempeño de los Colaboradores

Elaboración propia

#### **14. La Residencia Geriátrica Senior Suites evalúa constantemente el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.**

En la figura 17 se puede apreciar que el 94.5% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo que la Residencia Geriátrica Senior Suites evalúa constantemente el logro de las metas y objetivos establecidos, y el 5.6% se encuentra en desacuerdo.

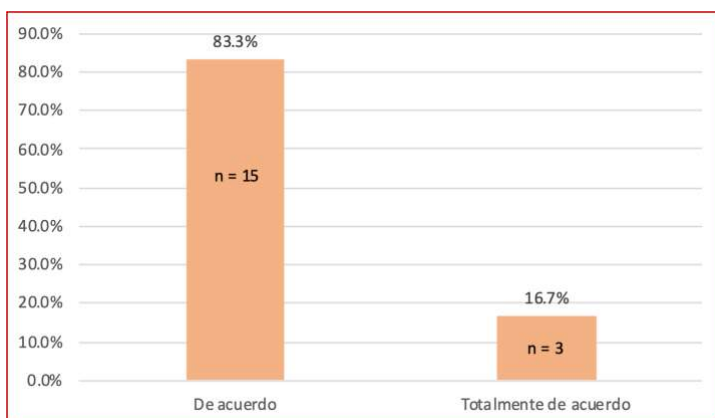


**Figura 17:** *La Residencia Evalúa Constantemente el Cumplimiento de las Metas y Objetivos Establecidos*

Elaboración propia.

**15. En la Residencia Geriátrica Senior Suites existe una supervisión constante y permanente**

En la figura 18 se puede verificar que la totalidad de los participantes en la encuesta está de acuerdo o totalmente de acuerdo que en la Residencia Geriátrica Senior Suites existe una supervisión constante y permanente.



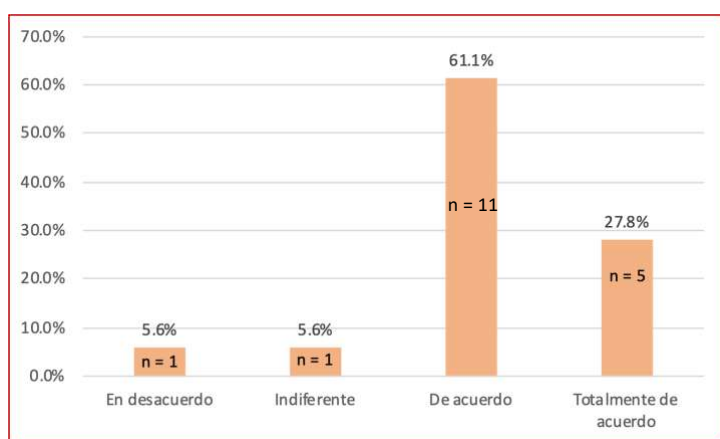
**Figura 18:** *En la Residencia Existe una Supervisión Constante y Permanente*

Elaboración propia.



**16. En la Residencia Geriátrica Senior Suites se evalúa permanente de los estándares de calidad de sus servicios.**

En la figura 19 se puede apreciar que el 88.9% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo que en la Residencia Geriátrica Senior Suites existe una supervisión constante y permanente, el 5.6% se considera indiferente y el 5.6% está en desacuerdo.



**Figura 19:** En la Residencia se Evalúa Permanente los Estándares de Calidad de sus Servicios

Elaboración propia

**Variable: Calidad de Servicio**

En este apartado se presentan los datos obtenidos de la aplicación de la encuesta que valora la Calidad de Servicio de la Residencia Geriátrica Senior Suites.

Para esta encuesta se han considerado una población de 38 personas y 5 tipos de respuestas:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Indiferente.
- De acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

**Tabla 12:**

*Porcentajes de Respuestas al Cuestionario de la Calidad de Servicio Según Dimensiones.*

<b>Dimensión</b>	<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Total</b>
Fiabilidad	0%	0%	0%	22.63%	77.37%	100%
Sensibilidad	0%	0%	1.32%	31.58%	67.11%	100%
Seguridad	0%	0%	0%	29.61%	70.39%	100%
Empatía	0%	0%	1.58%	30.53%	67.89%	100%
Elementos Tangibles	0%	1.32%	19.08%	38.82%	40.79%	100%

Elaboración propia.

Este cuestionario busca mostrar como las dimensiones, en conjunto, impactan en la Calidad de Servicio y la forma en que contribuyen.

De la información obtenida por el cuestionario podemos apreciar (redondeando las cifras), según las dimensiones, que:

- **Fiabilidad:** El 100% califa como de acuerdo o en total acuerdo a una buena Calidad de Servicio.
- **Sensibilidad:** El 1% califica como indiferente a una buena Calidad de Servicio y el 99% está de acuerdo o totalmente de acuerdo.

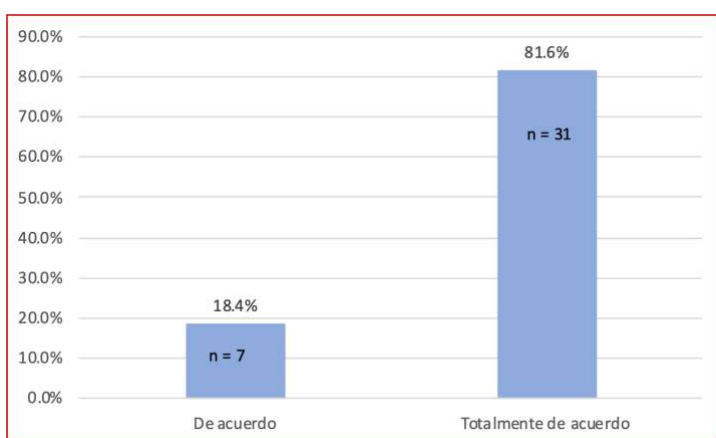
- **Seguridad:** El 100% califica como de acuerdo o en total acuerdo a una buena Calidad de Servicio.
- **Empatía:** El 1% califica como indiferente a una buena Calidad de Servicio y aproximadamente el 99% está de acuerdo o totalmente de acuerdo.
- **Elementos Tangibles:** El 1% califica en desacuerdo a una buena Calidad de Servicio, el 19% es indiferente y el 80% está de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Los resultados de cada pregunta del cuestionario, según la dimensión a la que pertenecen, se presentan de la siguiente manera:

#### 4.1.2.5. Fiabilidad

##### 1. Cuando un colaborador de la Residencia Geriátrica Senior Suites promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.

En la figura 20 se verifica que el 100% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo que cuando un colaborador de la Residencia Geriátrica Senior Suites promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.

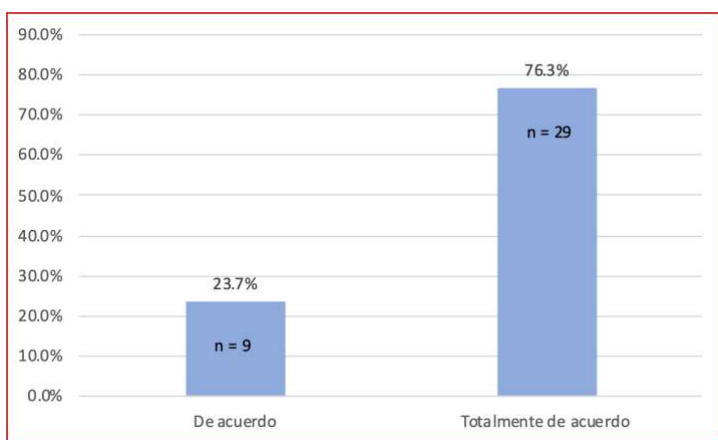


**Figura 20:** Cuando un Colaborador de la Residencia Promete Hacer Algo en Cierta Tiempo, lo Cumple

Elaboración propia.

## **2. Obtiene el Servicio que fue ofrecido por la Residencia Geriátrica Senior Suites.**

En la figura 21 se puede verificar que la totalidad de los participantes en la encuesta está de acuerdo o totalmente de acuerdo que obtiene el Servicio que fue ofrecido por la Residencia Geriátrica Senior Suites.

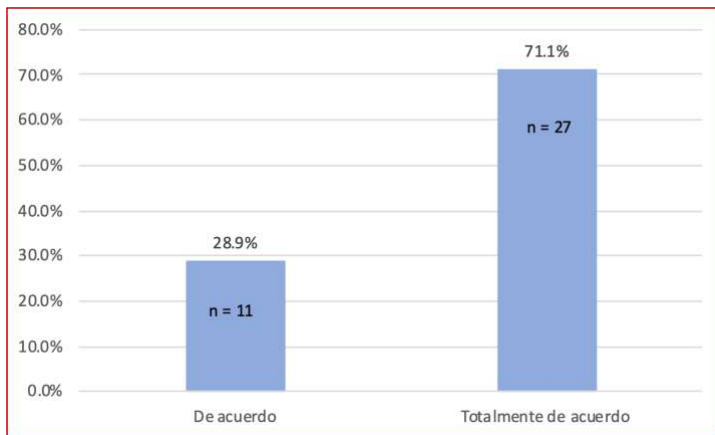


**Figura 21:** *Obtiene el Servicio que Fue Ofrecido por la Residencia*

Elaboración propia

## **3. El personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites atiende los requerimientos de sus clientes en forma cuidadosa y oportuna.**

En la figura 22 se puede visualizar que la totalidad de los participantes en la encuesta está de acuerdo o totalmente de acuerdo que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites atiende los requerimientos de sus clientes en forma cuidadosa y oportuna.

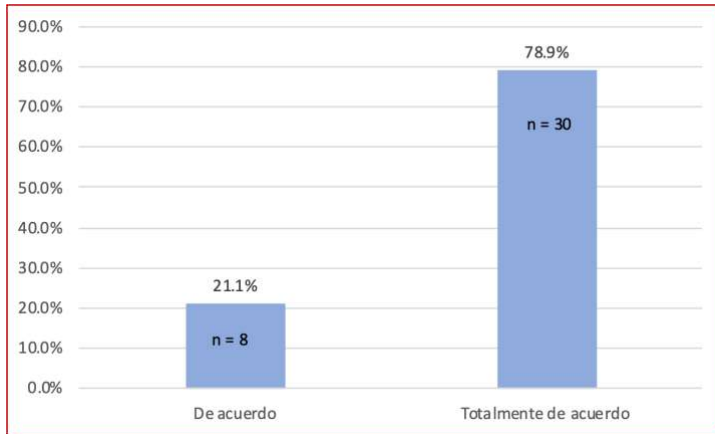


**Figura 22:** *El Personal de la Residencia Atiende los Requerimientos de sus Clientes en Forma Cuidadosa y Oportuna*

Elaboración propia

**4. Cuándo un cliente tiene un problema, el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites muestra un sincero interés en resolverlo.**

En la figura 23 se puede apreciar que el 100% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo que cuándo un residente tiene un contratiempo, el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites tiene un real interés en resolverlo.

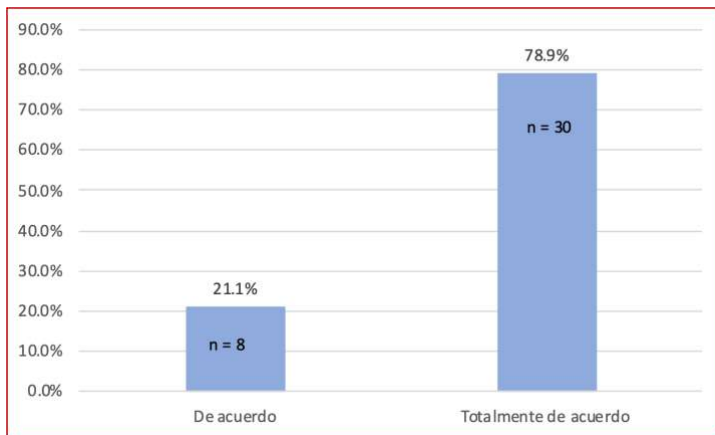


**Figura 23:** *Cuándo un Cliente Tiene un Problema, el Personal de la Residencia Muestra un Sincero Interés en Resolverlo*

Elaboración propia

**5. La Residencia Geriátrica Senior Suites muestra un sincero interés en dar un Servicio de Calidad y responder oportunamente al cliente.**

En la figura 24 se puede apreciar que el 100% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo que la Residencia Geriátrica Senior Suites muestra un sincero interés en dar un Servicio de Calidad y responder oportunamente al residente o su familiar.



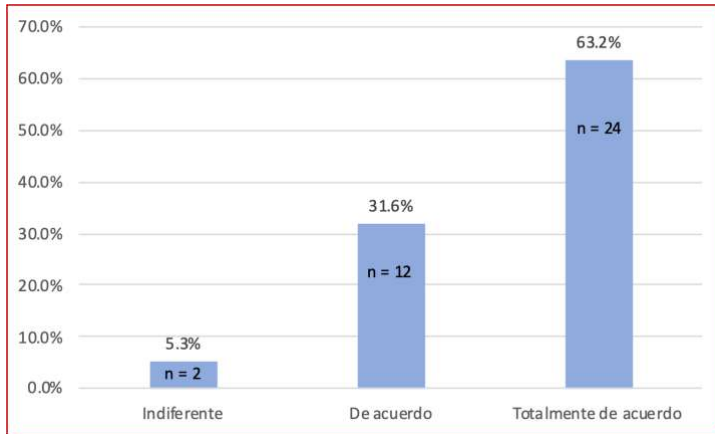
**Figura 24:** *Considera que la Residencia Muestra un Sincero Interés en Dar un Servicio de Calidad y Responder Oportunamente*

Elaboración propia

#### **4.1.2.6. Sensibilidad**

**6. El personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites mantiene informados a los clientes con respecto a los Servicios y cuándo se llevan a cabo.**

En la figura 25 se puede apreciar que el 94.8% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites mantiene informados a los residentes y familiares de los Servicios y el momento en que se llevan a cabo y el 5.3% se considera indiferente.

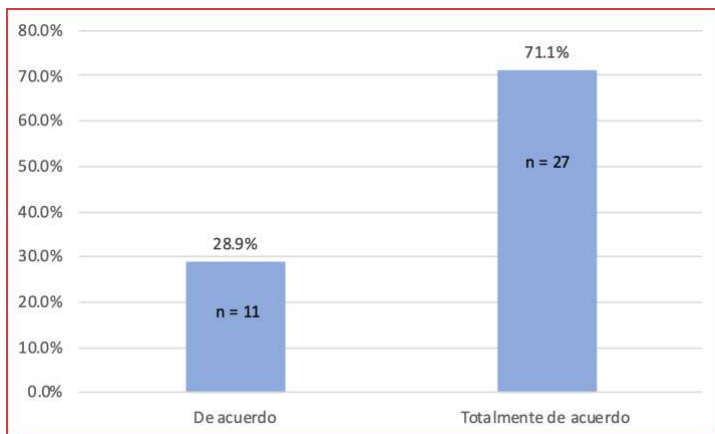


**Figura 25:** *El Personal de la Residencia Mantiene Informados a los Clientes con Respecto a los Servicios y Cuándo se Llevan a Cabo*

Elaboración propia

## **7. El personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites responde las quejas e inquietudes de un cliente en forma rápida.**

En la figura 26 se puede verificar que el 100% de participantes está de acuerdo o totalmente de acuerdo que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites responde las quejas e inquietudes de un cliente en forma rápida.



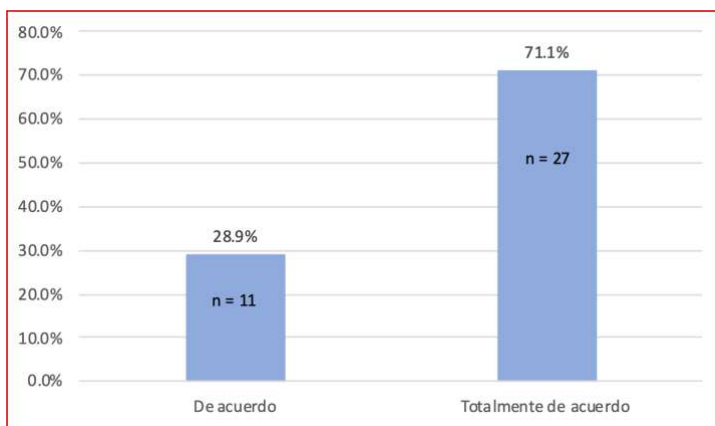
**Figura 26:** *El Personal de la Residencia Responde las Quejas e Inquietudes de un Cliente en Forma Rápida*

Elaboración propia



**8. El personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites está dispuesto a ayudar y dar el Servicio a un cliente en forma rápida.**

En la figura 27 se puede verificar la totalidad de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites está dispuesto a ayudar y dar el Servicio a un cliente en forma rápida.

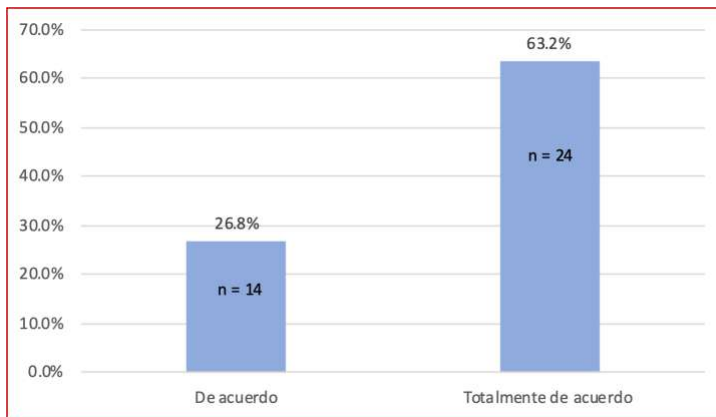


**Figura 27:** *El Personal de la Residencia Está Dispuesto a Ayudar y Dar el Servicio a un Cliente en Forma Rápida*

Elaboración propia

**9. El personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites toma acción para la resolución o aclaración de alguna deficiencia y/o conflicto en el servicio reportados por un cliente en forma rápida.**

En la figura 28 se puede revisar que el total participantes está de acuerdo o totalmente de acuerdo que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites toma acción para la resolución o aclaración de alguna deficiencia y/o conflicto en el servicio reportados por un cliente en forma rápida.



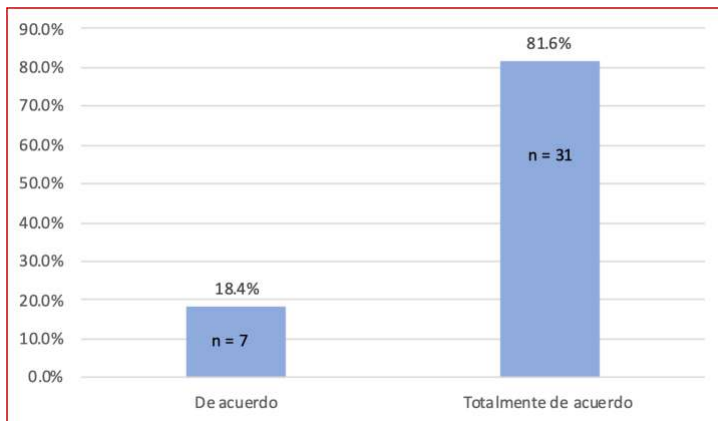
**Figura 28:** *El Personal de la Residencia Toma Acción Para la Resolución o Aclaración de Alguna Deficiencia y/o Conflicto en el Servicio Reportados por un Cliente en Forma Rápida*

Elaboración propia

#### **4.1.2.7. Seguridad**

### **10. El comportamiento, conocimiento y atención del personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites es adecuado y le genera seguridad.**

En la figura 29 se puede visualizar que la totalidad de los participantes están de acuerdo o totalmente de acuerdo que el comportamiento, conocimiento y atención del personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites es adecuado y le genera seguridad.

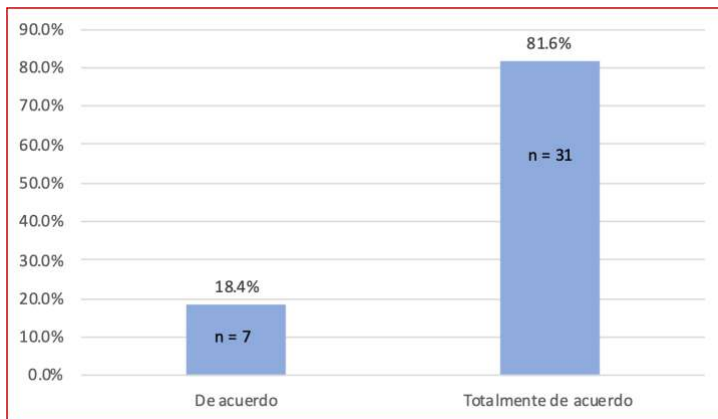


**Figura 29:** *El Comportamiento, Conocimiento y Atención del Personal de la Residencia es Adecuado y le Genera Seguridad*

Elaboración propia

**11. El comportamiento, conocimiento y atención del personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites inspira credibilidad y confianza.**

En la figura 30 se puede apreciar que que la totalidad de los participantes están de acuerdo o totalmente de acuerdo que el comportamiento, conocimiento y atención del personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites inspira credibilidad y confianza.



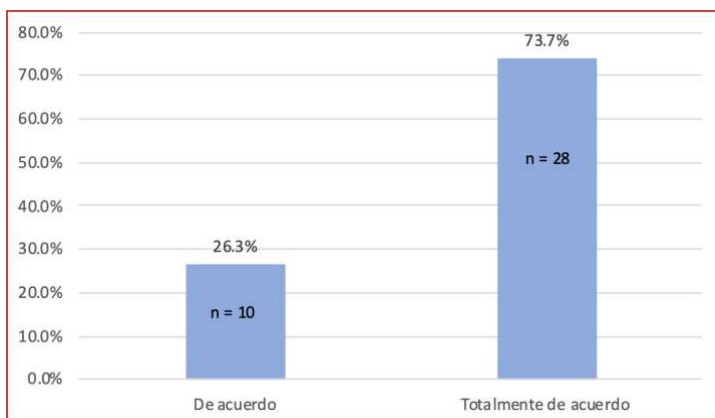
**Figura 30:** El Comportamiento, Conocimiento y Atención del Personal de la Residencia

*Inspira Credibilidad y Confianza*

Elaboración propia

**12. Los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites son corteses de manera constante con los clientes.**

En la figura 31 se puede apreciar que el 100% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites son corteses de manera constante con los clientes.



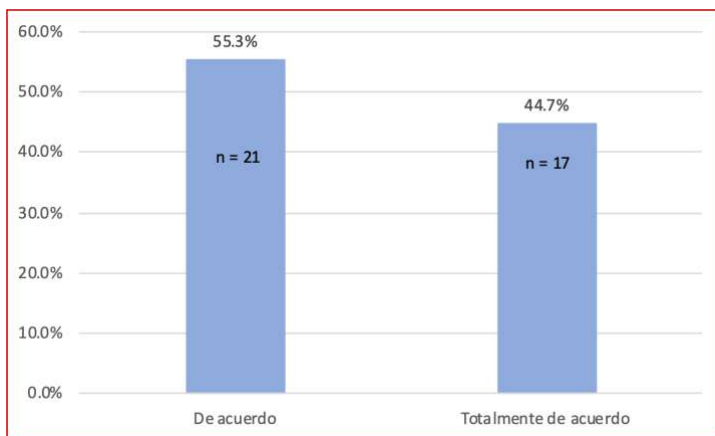
**Figura 31:** Los Colaboradores de la Residencia son Corteses de Manera Constante con los

*Clientes*

Elaboración propia

**13. Los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites tienen la capacidad de responder cualquier inquietud de los clientes.**

En la figura 32 se puede verificar que que la totalidad de los participantes están de acuerdo o totalmente de acuerdo que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites tienen la capacidad de responder cualquier inquietud de los clientes.



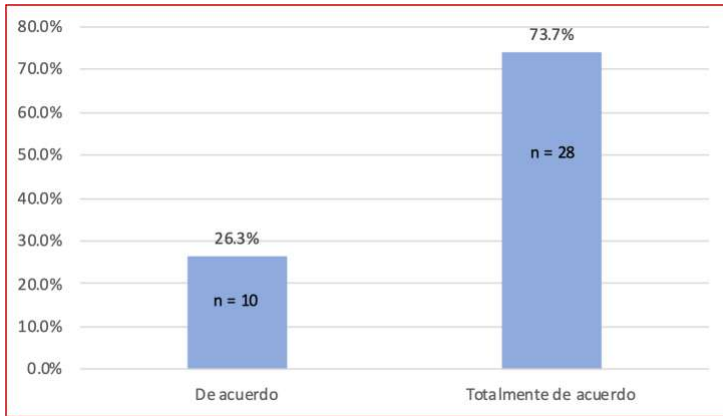
**Figura 32:** *Los Colaboradores de la Residencia Tienen la Capacidad de Responder Cualquier Inquietud de los Clientes*

Elaboración propia

**4.1.2.8. Empatía**

**14. El trato del personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites es personalizado.**

En la figura 33 se puede verificar que que la totalidad de los participantes están de acuerdo o totalmente de acuerdo que el trato del personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites es personalizado.

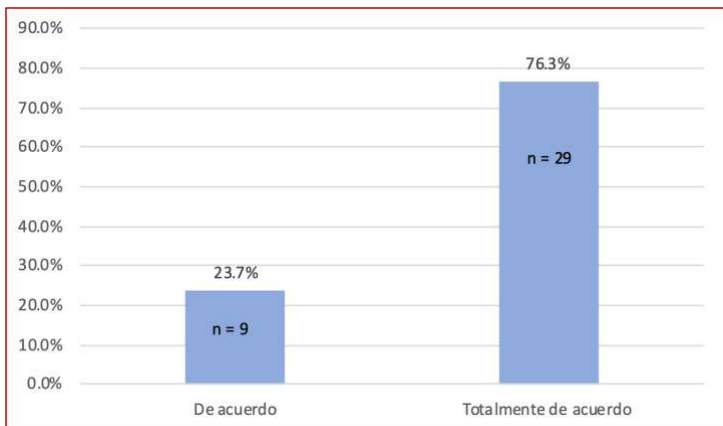


**Figura 33:** El Trato del Personal de la Residencia es Personalizado

Elaboración propia

**15. El servicio brindado por la Residencia Geriátrica Senior Suites es personalizado o se adapta al cliente.**

En la figura 34 se puede verificar que que la totalidad de los participantes están de acuerdo o totalmente de acuerdo que el servicio brindado por la Residencia Geriátrica Senior Suites es personalizado o se adapta al cliente.

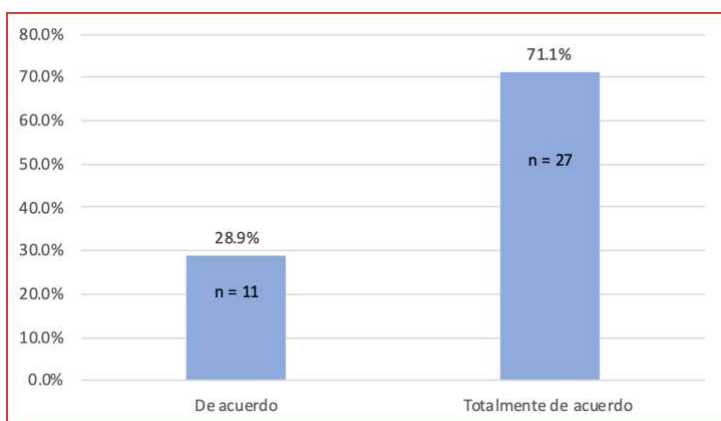


**Figura 34:** El Servicio Brindado por la Residencia es Personalizado o se Adapta al Cliente

Elaboración propia

**16. Los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites entienden las necesidades específicas de sus clientes.**

En la figura 35 se puede apreciar que el 100% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites entienden las necesidades específicas de los usuarios.

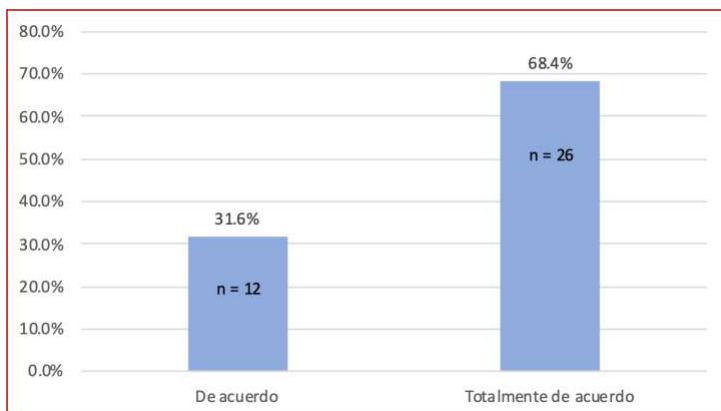


**Figura 35:** *Los Colaboradores de la Residencia Entienden las Necesidades Específicas de sus Clientes*

Elaboración propia

**17. Los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites se preocupan por mejorar cada vez la calidad de Servicio a sus clientes.**

En la figura 36 se puede verificar que que la totalidad de los participantes están de acuerdo o totalmente de acuerdo que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites se preocupan por mejorar cada vez la calidad de Servicio a sus clientes.

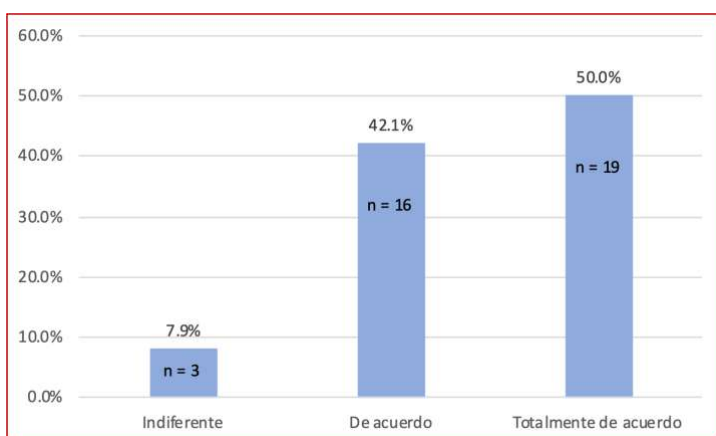


**Figura 36:** *Los Colaboradores de la Residencia se Preocupan por Mejorar Cada Vez la Calidad de Servicio a sus Clientes*

Elaboración propia

### **18. La Residencia Geriátrica Senior Suites tiene un adecuado horario de atención y de visitas.**

En la figura 37 se puede apreciar que el 92.1% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo que la Residencia Geriátrica Senior Suites tiene un adecuado horario de atención y de visitas y el 7.9% restante se considera indiferente.



**Figura 37:** *La Residencia Geriátrica Tiene un Adecuado Horario de Atención y de Visitas*

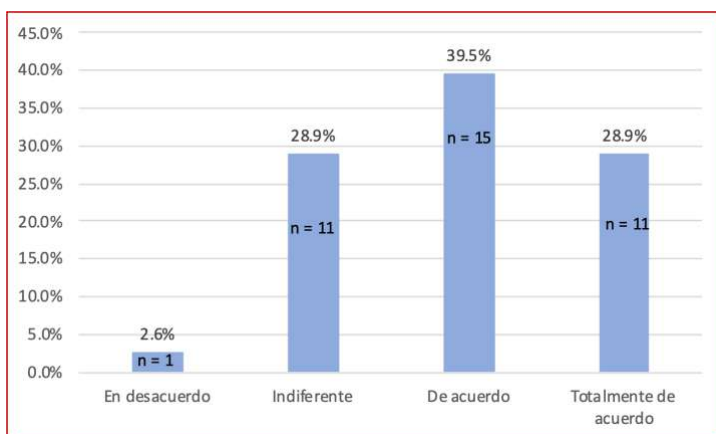
Elaboración propia



#### 4.1.2.9. Elementos tangibles

### 19. Las instalaciones de la Residencia Geriátrica Senior Suites son modernas y atractivas.

En la figura 38 se puede apreciar que el 68.4% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo que las instalaciones de la Residencia Geriátrica Senior Suites son modernas y atractivas, el 28.9% se considera indiferente y el 2.6% está en desacuerdo.



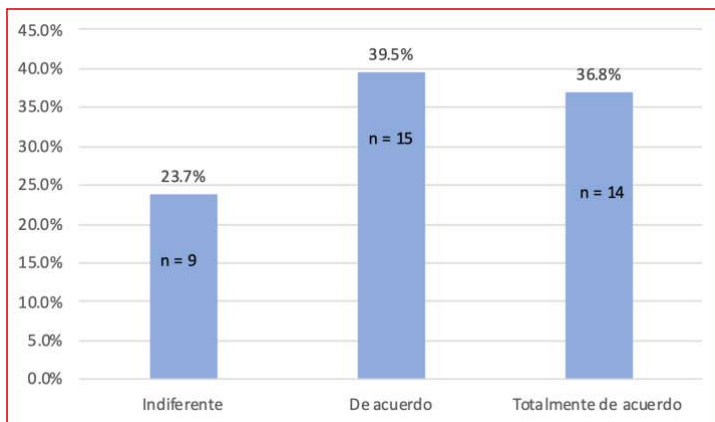
**Figura 38:** *Las Instalaciones de la Residencia son Modernas y Atractivas*

Elaboración propia.

### 20. La infraestructura y los materiales al Servicio brindado por la Residencia Geriátrica Senior Suites son visualmente adecuados y funcionales.

En la figura 39 se puede apreciar que el 76.3% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo que la infraestructura y los materiales al

Servicio brindado por la Residencia Geriátrica Senior Suites son visualmente adecuados y funcionales y el 23.7% se considera indiferente.

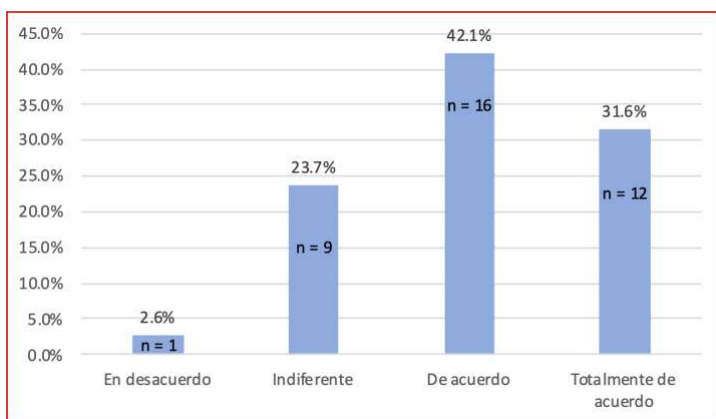


**Figura 39:** La Infraestructura y los Materiales al Servicio Brindado por la Residencia son Visualmente Adecuados y Funcionales

Elaboración propia

## **21. Los equipos que se usan para brindar el servicio en la Residencia Geriátrica Senior Suites son modernos y adecuados.**

En la figura 40 se puede apreciar que el 73.7% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo que los equipos que se usan para brindar el servicio en la Residencia Geriátrica Senior Suites son modernos y adecuados, el 23.7% se considera indiferente y el 2.6% está en desacuerdo.

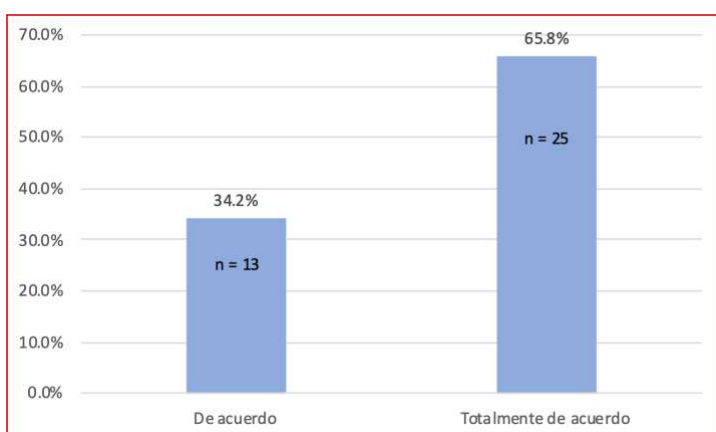


**Figura 40:** *Los Equipos que se Usan para Brindar el Servicio en la Residencia son Modernos y Adecuados*

Elaboración propia

## 22. La presentación de los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites es adecuada.

En la figura 41 se puede verificar que que la totalidad de los participantes están de acuerdo o totalmente de acuerdo que la presentación de los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites es adecuado.



**Figura 41:** *La Presentación de los Colaboradores de la Residencia es Adecuada*

Elaboración propia

### **4.1.3. Verificación de los objetivos o Contrastación de las hipótesis**

#### **Prueba de Normalidad**

El objetivo de realizar una prueba de normalidad es determinar si la población del presente estudio presenta distribución normal. Con este objetivo se ha realizado el Test de Shapiro-Wilks, el cual tiene como valor indicativo un “p-valor” menor a 0.05 para rechazar una hipótesis nula que sostiene que existe una distribución normal (Dietrichson, 2019).

Teniendo como premisa:

Ho: Los datos obtenidos tienen una distribución normal.

H1: Los datos obtenidos no tienen una distribución normal.

Tal y como se observa en la Tabla 6, el p-valor no supera a 0.05 en la mayoría de las dimensiones, por lo que rechazamos la hipótesis nula; es decir, podemos afirmar que los datos mostrados presentan una distribución que no es normal.

**Tabla 13:***Prueba de Normalidad*

	<b>P-valor</b>
Gestión Administrativa	.537
Planeación	.347
Organización	.011
Dirección	.185
Control	.033
Calidad de Servicio	.018
Fiabilidad	.001
Sensibilidad	.001
Seguridad	.001
Empatía	.000
Elementos	.035
Tangibles	

Elaboración propia.

Habiendo determinado que los datos no presentan una una distribución normal, se utilizó una prueba no parametrica a fin de medir el coeficiente de correlación entre las variables. En este caso se usó **Rho de Spearman**.

**Tabla 14:**

## Prueba No Paramétrica (Rho de Spearman)

<b>Correlación</b>		
		Variable Calidad de Servicio
Dimensión Planeación	Coeficiente de correlación	,900*
Dimensión Organizacion	Coeficiente de correlación	,900*
Dimensión Direccion	Coeficiente de correlación	,900*
Dimensión Control	Coeficiente de correlación	.800
Variable Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,900*

Elaboración propia.

**4.1.3.1. La Dimensión Planeación de la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes**

Tal y como se observa en la Tabla 15 existe una directa y significativa correlación de +.900, por lo tanto, es posible afirmar que la Dimensión Planeación de la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes.

**Tabla 15:**

*Rho de Spearman de la Planeación de la Gestión Administrativa y la Variable Calidad de Servicio*

<b>Correlación</b>		
		Variable Calidad de Servicio
Dimensión	Coeficiente de correlación	.900 <sup>*</sup>
Planeación	p-valor	.037
	N	5

Elaboración propia.

**4.1.3.2. La Dimensión Organización de la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes**

Tal y como se observa en la Tabla 16 existe una directa y significativa correlación de +.900, por lo tanto, es posible afirmar que la Dimensión Organización de la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes.

**Tabla 16:**

*Rho de Spearman de la Organización de la Gestión Administrativa y la Variable Calidad de Servicio*

<b>Correlación</b>		Variable Calidad de Servicio
Dimensión Organizacion	Coeficiente de correlación	.900*
	p-valor	.037
	N	5

Elaboración propia.

**4.1.3.3. La Dimensión Dirección de la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes**

Tal y como se observa en la Tabla 17 existe directa y significativa correlación de +.900, por lo tanto es posible afirmar que la Dimensión Dirección de la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes.

**Tabla 17:**

*Rho de Spearman de la Dirección de la Gestión Administrativa y la Variable Calidad de Servicio*

<b>Correlación</b>		Variable Calidad de Servicio
Dimensión Dirección	Coeficiente de correlación	.900*
	p-valor	.037
	N	5

Elaboración propia.

**4.1.3.4. La Dimensión Control de la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes**

Tal y como podemos observar en la Tabla 18 existe una una directa y significativa correlación de +.800, por lo tanto, es posible afirmar que la



Dimensión Control de la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes.

**Tabla 18:**

*Rho de Spearman del Control de la Gestión Administrativa y la Variable Calidad de Servicio*

<b>Correlación</b>		Variable Calidad de Servicio
Dimensión	Coeficiente de correlación	.800
Control	p-valor	.104
	N	5

Elaboración propia.

**4.1.3.5. La Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes.**

Tal y como se observa en la Tabla 19 existe una directa y significativa correlación de +.900, por lo tanto, se podría afirmar que la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes.

**Tabla 19:**

*Rho de Spearman de la Gestión Administrativa y la Variable Calidad de Servicio*

<b>Correlación</b>		
		Variable Calidad de Servicio
Variable	Coefficiente de	
Gestión	correlación	,900*
Administrativa	p-valor	.037
	N	5

Elaboración propia.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

### **5.1. Discusión de resultados**

Se presenta la discusión de los resultados de la investigación según las hipótesis planteadas.

#### **5.1.1. Discusión de la primera hipótesis específica: La Dimensión Planeación de la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes**

Analizando los resultados, se observa una alta y significativa correlación entre estas variables (+0.900); además con las evidencias se puede corroborar la primera hipótesis específica.

Los resultados de esta hipótesis concuerdan con los resultados obtenidos por (Tirado Vega, 2014), quien afirma que que la falta de planes impacta de manera negativa en la Calidad de Servicio; concuerdan también con lo establecido por (Barrera & Ysuiza, 2018), ya que para ellos podría existir una relación entre la Dimensión Planeación de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio, con una correlación de +0.872.

#### **5.1.2. Discusión de la segunda hipótesis específica: La Dimensión Organización de la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes.**

Analizando los resultados, se observa una alta y significativa correlación entre estas variables (+0.900); por lo que se cuenta con evidencias para dar como corroborada la segunda hipótesis específica.

Estos resultados concuerdan con los resultados obtenidos por (Barrera & Ysuiza, 2018), ya que para ellos si podría manifestarse una relación entre la Organización de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio, con una correlación de +0.895.

### **5.1.3. Discusión de la tercera hipótesis específica: La Dimensión Dirección de la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que brinda a sus Residentes**

Analizando los resultados, se observa una alta y significativa correlación entre estas variables (+0.900); por lo que se cuenta con evidencias para dar como corroborada la tercera hipótesis específica.

Los resultados de esta hipótesis tienen relación con lo observado por (Tirado Vega, 2014), ya que en las conclusiones de su tesis señala que un mal estilo de liderazgo no conduce a la eficiencia administrativa, y ello conlleva a que el personal operativo muestre deficiencias en cuanto a actitudes y aptitudes frente al trabajo. Asimismo concuerdan con los resultados obtenidos por (Barrera & Ysuiza, 2018), ya que para ellos si se presenta una relación entre la Dirección de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio, con una correlación de +0.718.

#### **5.1.4. Discusión de la cuarta hipótesis específica: La Dimensión Control de la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes**

Analizando los resultados, se observa una alta y significativa correlación entre estas variables (+0.800); por lo que se cuenta con evidencias para dar como corroborada la cuarta hipótesis específica. Este menor resultado al de las correlaciones de las otras variables se puede deber a que los colaboradores de la empresa no son medidos permanentemente y que la empresa no presenta procedimientos de control y métricas plenamente establecidos.

Estos resultados tienen concuerdan con los resultados obtenidos por (Barrera & Ysuiza, 2018), ya que para ellos se muestra una relación entre el Control de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio, con una correlación positiva de +0.975.

#### **5.1.5. Discusión de la hipótesis general: La Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes**

Analizando los resultados, se observa una alta y significativa correlación entre estas variables (+0.900); por lo que se cuenta con evidencias para dar como corroborada la hipótesis principal.

Los resultados de esta hipótesis concuerdan con los resultados obtenidos por (Tirado Vega, 2014), quien afirma en sus conclusiones que existe una estrecha relación entre las variables de estudio; con los resultados obtenidos por (Napaico, 2019) para quien también existe una correlación positiva, aunque en este caso de un moderado  $+0.678$ ; coincide también con los resultados obtenidos por (Barrera & Ysuiza, 2018), para quienes si podría existir una relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio, con una correlación de  $+0.872$  y coinciden también con los resultados de (Córdova Liñan, 2019) quien establece una correlación entre la gestión administrativa y calidad del servicio de  $+0.853$ .

## CONCLUSIONES

1. La presente investigación ha encontrado evidencias para afirmar que la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrecen a sus residentes, teniendo un coeficiente de correlación de +0.900.
2. Se han encontrado evidencias para determinar que la Dimensión Planeación de la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes, teniendo un coeficiente de correlación de +0.900.
3. Se han encontrado evidencias para determinar que la Dimensión Organización de la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes, teniendo un coeficiente de correlación de +0.900.
4. Se han encontrado evidencias para determinar que la Dimensión Dirección de la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes, teniendo un coeficiente de correlación de +0.900.
5. Se han encontrado evidencias para determinar que la Dimensión Control de la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes, teniendo un coeficiente de correlación de +0.800.
6. La empresa, caso de estudio, por su finalidad mantiene un alto nivel en la Calidad de Servicio que ofrece a sus residentes y cumple todas las normativas que se han emitido; motivo por el que debe asegurar el tener muy bien implementados y

estandarizados los procesos y procedimientos necesarios para lograr cumplir las normas y todos los objetivos planteados.



## RECOMENDACIONES

A continuación, se presenta las siguientes recomendaciones:

1. Aplicar en forma permanente acciones de control preventivo para no dejar caer la eficiencia de la Gestión Administrativa y de la Calidad de Servicio.
2. Ejecutar constantes esfuerzos para mantener y mejorar la dimensión Planeación de la Gestión Administrativa; como por ejemplo: desplegar e informar a mayor detalle el plan estratégico, revisar o actualizar los formatos institucionales, actualizar o volver a entregar reglamentos y manuales, tomar más en cuenta a los colaboradores al momento de desarrollar instrumentos de gestión y desplegar nuevamente las acciones a considerar para el cumplimiento de metas u objetivos organizacionales.
3. Elaborar acciones para mantener y mejorar la dimensión Organización de la Gestión Administrativa; como por ejemplo: desplegar o recordar la estructura jerárquica y funcional, incrementar la comunicación entre las diferentes áreas y revisar, modificando de ser necesario, la forma en que se distribuyen los recursos en la organización.
4. Desarrollar eventos para mantener y mejorar la dimensión Dirección de la Gestión Administrativa; como por ejemplo: realizar regularmente talleres de integración, liderazgo efectivo, motivación, trabajo en equipo.
5. Trabajar actividades en forma permanente para mejorar la dimensión Control de la Gestión Administrativa, ya que es la dimensión que ha obtenido el menor coeficiente de correlación; esto puede deberse a que como la organización de estudio es pequeña, con poco personal y procesos repetitivos puede no llevar un adecuado control de indicadores de gestión, puede no haber realizado un

despliegue adecuado de las metas, objetivos o planes que la alta dirección gestiona o una recordación permanente de los mismos. Las acciones que se recomiendan en un muy corto plazo son: Generar o desplegar o recordar los indicadores de desempeño, de cumplimiento de objetivos, revisar o desplegar nuevamente la forma de supervisión que actualmente tiene la organización.

6. Realizar una Reingeniería de Procesos, iniciando por el área Administrativa, a fin de poder reforzar, redefinir y estandarizar las acciones que la empresa viene realizando para evidenciar mejoras en la organización y sobretodo en los procesos clave.

## REFERENCIAS

- Aldana, L. (2011). *Administración por calidad*. Bogotá, Colombia: Universidad de La Sabana.
- Armijo, A. (2012). Reingeniería a los procesos administrativos y contables de la fundación Ecuatoriana de estudios Ecociencia [Tesis, Universidad Central del Ecuador]. Ecuador. Recuperado el 08 de 2020, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1593>
- Barrera, A., & Ysuiza, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018 [Tesis, Universidad de San Martín de Porres]. Perú. Recuperado el 08 de 2020, de <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4387>
- Barrios, V. (2007). Propuesta de un modelo de Reingeniería para reducir costos en los procesos de despacho y recepción de contenedores en la empresa portuaria Quetzal [Tesis, Universidad de San Carlos de Guatemala]. Guatemala. Recuperado el 08 de 2020, de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3085.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3085.pdf)
- Beltrán, F. (1999). *Definición de modelo de gestión: Qué es, significado y concepto*.  
Bonilla, J. (2014). *Gestión de la calidad total en el servicio público*. El Cid Editor.  
Campos, S., & Loza, P. (2011). Incidencia en la gestión administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo, de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención de los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa [Tesis, Universidad Técnica del Norte]. España. Recuperado el 08 de Mayo de 2020, de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- CEAPAM ACREDITADOS. (s.f.). *MIMP*. Obtenido de CEAPAM's acreditados a Mayo 2019: [www.mimp.gob.pe/homemimp/direcciones/dipam/ceapam-acreditados\\_mayo\\_2019.pdf](http://www.mimp.gob.pe/homemimp/direcciones/dipam/ceapam-acreditados_mayo_2019.pdf)
- Contraloría General de la República del Perú. (2019). *Informe de Orientación de Oficio Nro. 0018-2019-OC/3901-OO*. Recuperado el 09 de 2020, de [https://apps8.contraloria.gob.pe/SPIC/srvDownload/ViewPDF?CRES\\_CODIGO=2019CSI390100033&TIPOARCHIVO=IS](https://apps8.contraloria.gob.pe/SPIC/srvDownload/ViewPDF?CRES_CODIGO=2019CSI390100033&TIPOARCHIVO=IS)
- Córdova Liñan, L. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas -2019 [Tesis, Universidad César Vallejo]. *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas -2019*. Perú.

Decreto Supremo 004-2016-MIMP. (2016). *Reglamento de los Centros de Atención para Personas Adultas Mayores*. Obtenido de Reglamento de los Centros de Atención para Personas Adultas Mayores: [http://www.mimp.gob.pe/adultomayor/archivos/DS\\_004\\_2016\\_MIMP.pdf](http://www.mimp.gob.pe/adultomayor/archivos/DS_004_2016_MIMP.pdf)

Defensoría del Pueblo del Perú. (2019). *Defensoría del Pueblo del Perú*. Recuperado el 3 de Abril de 2021, de Defensoría del Pueblo del Perú: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/08/DEFENSORÍA-DEL-PUEBLO-INFORME-ENVEJECER-EN-EL-PERÚ.pdf>

Defensoría del Pueblo. (2020). *Personas Adultas Mayores frente al COVID-19*. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/04/Serie-Infornes-Especiales-N°-009-2020-DP.pdf>

Dietrichson, A. (22 de 06 de 2019). *Métodos Cuantitativos*. Recuperado el 03 de 2021, de <https://bookdown.org/dietrichson/metodos-cuantitativos/test-de-normalidad.html>

Hernández Sampieri, R., Baptista Lucio, P., & Fernández Collado, C. (2006). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). McGraw-Hill Interamericana.

Informe Técnico. (Diciembre de 2020). *Inei*. Recuperado el 27 de 04 de 2021, de Inei: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin\\_adulto\\_mayor.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_adulto_mayor.pdf)

ISO 9001. (27 de 08 de 2020). Obtenido de <https://www.normas9000.com/content/Glosario.aspx#glosarioG>

Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhorta, M. (2013). *Administración de Operaciones, procesos y cadena de suministro*. Mexico: Pearson.

Ley N° 30490 - Ley de la Persona Adulta Mayor. (2016). *Diario el Peruano* . Recuperado el 17 de 08 de 2016, de Diario El Peruano: <http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/ley-de-la-persona-adulta-mayor-ley-n-30490-1407242-1/>

Maldonado, J. (2012). *Gestión de Procesos*. Málaga, Argentina: B - EUMED.

Martínez Bermeo , N. V. (2006). *Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de Satisfacción de los usuarios de la Casa de Reposo Madre Josefina Vannini Lima - 2006* [Tesis, Universidad Ricardo Palma]. Perú. Recuperado el 08 de 2020, de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/272>

- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Recuperado el 2020 de 09, de Redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- MIMP. (2008). *Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables*. Obtenido de [http://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgfc/diapam/documentos-estudios/estudio\\_caracteristicas\\_estadisticas\\_pam.pdf](http://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgfc/diapam/documentos-estudios/estudio_caracteristicas_estadisticas_pam.pdf)
- Münch, L. (2015). *Administración: proceso administrativo, clave del éxito empresarial* (3ra ed.). Mexico: Pearson.
- Münch, L. (2015). *Manejo del proceso administrativo*. Mexico: Pearson.
- Napaico, G. (2019). *Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio en los Procesos de Selección de Becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 – 2017* [Tesis, Universidad de San Martín de Porres]. Perú. Recuperado el 08 de 2020, de <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4917>
- Norma ISO 9001:2015. (28 de 08 de 2020). *Norma ISO 9001:2015*. Obtenido de <https://www.normas9000.com/content/Glosario.aspx#glosarioP>
- OMS. (12 de Diciembre de 2017). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 03 de 04 de 2021, de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/la-salud-mental-y-los-adultos-mayores>
- Penny, E., & Melgar, F. (2012). *Geriatría y Gerontología para el Médico Internista*. Santa Cruz, Bolivia: Grupo Editorial La Hoguera.
- Penny, M. (25 de 11 de 2020). Gerente Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites. (C. G. Larrea, Entrevistador)
- Pola, Á. (1988). *Gestión de la Calidad*. España: Marcombo.
- Publicaciones Vértice. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. Málaga: Publicaciones Vértice.
- Residencia Geriátrica Senior Suites. (25 de 08 de 2020). *Residencia Geriátrica Senior Suites*. Obtenido de Residencia Geriátrica Senior Suites: [www.seniorsuitesperu.com](http://www.seniorsuitesperu.com)
- Reyes, T. (07 de 2015). *Gestión Administrativa y su Incidencia en la Calidad de los Servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de*

- Pasajeros La Maná, Periodo 2013 [Tesis, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Ecuador. Recuperado el 08 de 2020, de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3449/1/T-UTC-00726.pdf>
- Rizzo, J. (2017). Gestión Administrativa - Financiera y su incidencia en la calidad del servicio del Hospital General –Babahoyo, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social [Tesis, Universidad Técnica de Babahoyo]. Ecuador. Recuperado el 08 de 2020, de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/3168/-E-UTB-FAFI-ICA-P-000004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Mexico: Prentice Hall .
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. (P. Guerrero, Ed.) Mexico, Mexico: Prentice Hall.
- Salgueiro, A. (2015). *Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando*. Madrid, España: Díaz de antos.
- Sánchez, M. (2014). *Administración 1*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Secretaría de Gestión Pública - PCM. (2014). *Metodología para la implementación de la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública*. Obtenido de [https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Metodologia\\_de\\_GxP.pdf](https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf)
- Senior Suites Perú. (2018). *Residencia Geriátrica Senior Suites*. Recuperado el 03 de 04 de 2021, de Residencia Geriátrica Senior Suites: [www.seniorsuitesperu.com](http://www.seniorsuitesperu.com)
- Tirado Vega, K. (2014). Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de La Libertad - Trujillo [Tesis, Universidad Nacional de Trujillo]. Perú. Recuperado el 08 de 2020, de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega\\_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vargas, M. (2007). *Calidad en el servicio*. Universidad de La Sabana.
- Yrigoyen, L. (2019). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Cliente en el Sector Ferretero. Caso: Zona Denominada “Las Malvinas”, en Lima Metropolitana 2018 [Tesis, Universidad de San Martín de Porres]. Perú. Obtenido de LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL SECTOR FERRETERO CASO: ZONA DENOMINADA “LAS MALVINAS” EN LIMA METROPOLITANA 2018: <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5499>

## **ANEXOS**

- 1. Matriz de consistencia**
- 2. Matriz de operacionalización de variables**
- 3. Instrumento de recopilación de datos**
- 4. Formato de validación de Juicio de expertos**

## **ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**



Título de la investigación:	La Gestión Administrativa de una Residencia Geriátrica y la Calidad de Servicio al Cliente.
Línea de investigación	
Autor:	Bachiller Cristhian Abel Gamarra Larrea

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	DISEÑO METODOLÓGICO
La Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes	<b>General:</b> Establecer si la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes.	<b>General:</b> La Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites tiene relación con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes.	<b>Variable 01:</b> Gestión Administrativa	Planeación	Planes Documentos existentes y actualizados Reglamentos y Manuales Participación de colaboradores en desarrollo de instrumentos de Gestión Identificación de acciones para cumplimiento de metas y objetivos	Cuantitativas	<b>1. Tipo de investigación:</b> No experimental <b>2. Método:</b> Transversal <b>3. Diseño de la Investigación:</b> Descriptivo Correlacional <b>4. Población:</b> 56 personas <b>5. Muestra:</b> 56 personas <b>6. Técnicas de recolección de datos:</b> Encuestas <b>7. Técnica de análisis de datos:</b> Análisis de cuestionarios Gráficos de barras Porcentajes <b>8. Instrumento:</b> Cuestionarios
				Organización	Estructura Organizacional Comunicación entre Áreas Distribución de Recursos		
				Dirección	Liderazgo Motivación Trabajo en Equipo Coportamiento Organizacional		
				Control	Evaluaciones de Desempeño Revisión del cumplimiento de Metas y Objetivos Supervisión Revisión de los Estándares		
	<b>Específico 1:</b> Establecer si la Dimensión Planeación de la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes.	<b>Derivada 1:</b> La Dimensión Planeación de la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes.	<b>Variable 02:</b> Calidad de Servicio	Fiabilidad	Cumplimiento de promesas Organizacionales Cumplimiento del suministro del servicio Solución de requerimientos Información oportuna	Cuantitativa	

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	DISEÑO METODOLÓGICO
	<p><b>Específico 2:</b> Establecer si la Dimensión Organización de la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes.</p> <p><b>Específico 3:</b> Establecer si la Dimensión Dirección de la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes.</p> <p><b>Específico 4:</b> Establecer si la Dimensión Control de la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes.</p>	<p><b>Derivada 2:</b> La Dimensión Organización de la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes.</p> <p><b>Derivada 3:</b> La Dimensión Dirección de la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes.</p> <p><b>Derivada 4:</b> La Dimensión Control de la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad del Servicio que ofrece a sus Residentes.</p>		<p>Sensibilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos Tangibles</p>	<p>Prontitud al tratar las solicitudes Responder quejas de los clientes Solución de problemas y conflictos</p> <p>Conocimiento y atención de los empleados Habilidad para inspirar credibilidad y confianza</p> <p>Nivel de atención individualizada Servicio personalizado o adaptado al cliente.</p> <p>Modernas Instalaciones Buena Infraestructura Equipos Modernos Presentación del Personal</p>		

## **ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Tabla 1

Operacionalización de la variable Gestión Administrativa

<b>Variable:</b> Gestión Administrativa		
<b>Definición conceptual:</b> Capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles.		
<b>Instrumento:</b> Cuestionario		
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	
	<b>(Definición Operacional)</b>	<b>Ítems del instrumento</b>
Planeación	Planes	Compuesta por 1 pregunta
		¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con un plan o una estrategia que les permita seguir operando en el mediano o largo plazo?.
	Documentos existentes y actualizados.	Compuesta por 1 pregunta:
		¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con documentos (formatos) institucionales actualizados y de fácil uso?.
	Reglamentos y Manuales	Compuesta por 1 pregunta
		¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con reglamentos y manuales institucionales actualizados?
Participación de colaboradores en desarrollo de instrumentos de Gestión	Compuesta por 1 pregunta	
	¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites participan en el desarrollo de los instrumentos de gestión (planes, estrategias, determinación de objetivos y metas, indicadores, etc.)?.	
Identificación de acciones para cumplimiento de metas y objetivos	Compuesta por 1 pregunta	
	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites han desplegadas o ha dado a conocer a los colaboradores las acciones planteadas para el cumplimiento de las metas y objetivos planteados?	
Organización	Estructura Organizacional.	Compuesta por 1 pregunta
		¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con una estructura organizacional adecuada y funcional?
	Comunicación entre Áreas	Compuesta por 1 pregunta
		¿Considera usted que la comunicación entre las áreas de la Residencia Geriátrica Senior Suites es adecuada?
	Distribución de Recursos	Compuesta por 1 pregunta
¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites distribuye eficientemente los recursos entre las diferentes áreas?		

	Distribución de Recursos	Compuesta por 1 pregunta ¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites distribuye eficientemente los recursos entre las diferentes áreas?
Dirección	Liderazgo	Compuesta por 1 pregunta ¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites existe un liderazgo efectivo?
	Motivación	Compuesta por 1 pregunta ¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites motivan constantemente a los colaboradores?
	Trabajo en Equipo	Compuesta por 1 pregunta ¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites existe el trabajo en equipo?
	Comportamiento Organizacional	Compuesta por 1 pregunta
		¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites mantienen una adecuada conducta durante el desarrollo de sus labores?
Control	Evaluación de Desempeño	Compuesta por 1 pregunta
		¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites evalúa permanentemente y de manera objetiva el desempeño de los colaboradores?
	Revisión y Cumplimiento de Metas y Objetivos	Compuesta por 1 pregunta
		¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites evalúa constantemente el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos?
	Supervisión	Compuesta por 1 pregunta
¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites existe una supervisión constante y permanente?		
Revisión de los Estándares	Compuesta por 1 pregunta	
	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites se evalúa permanente de los estándares de calidad de sus servicios?	

Tabla 2  
Operacionalización de la variable Calidad de Servicio

<b>Variable:</b> Calidad de Servicio		
<b>Definición conceptual:</b> Valoración de un cliente respecto a todo el conjunto del servicio ofrecido.		
<b>Instrumento:</b> Cuestionario (Según Modelo Servqual)		
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	
	<b>(Definición Operacional)</b>	<b>Ítems del instrumento</b>
Fiabilidad	Cumplimiento de Promesas Organizacionales	Compuesta por 1 pregunta ¿Considera usted que cuando un colaborador de la Residencia Geriátrica Senior Suites promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?
	Cumplimiento del Suministro del Servicio	Compuesta por 1 pregunta: ¿Considera usted que obtiene el Servicio que fue ofrecido por la Residencia Geriátrica Senior Suites?
	Solución de Requerimientos	Compuesta por 2 preguntas ¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites atiende los requerimientos de sus clientes en forma cuidadosa y oportuna?
		¿Considera usted que cuando un cliente tiene un problema, el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites muestra un sincero interés en resolverlo?
	Información Oportuna	Compuesta por 1 pregunta ¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites muestra un sincero interés en dar un Servicio de Calidad y responder oportunamente al cliente?
Sensibilidad	Prontitud al Tratar las Solicitudes	Compuesta por 1 pregunta ¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites mantiene informados a los clientes con respecto a los Servicios y cuándo se llevan a cabo
	Responder quejas de los Clientes	Compuesta por 1 pregunta: ¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites responde las quejas e inquietudes de un cliente en forma rápida?

		Compuesta por 2 preguntas
	Solución de Problemas y Conflictos	¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites está dispuesto a ayudar y dar el Servicio a un cliente en forma rápida?
		¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites toma acción para la resolución o aclaración de alguna deficiencia y/o conflicto en el servicio reportados por un cliente en forma rápida?
Seguridad	Conocimiento y Atención de los Empleados	Compuesta por 1 pregunta
		¿Considera usted que el comportamiento, conocimiento y atención del personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites es adecuado y le genera seguridad?
	Habilidad para Inspirar Credibilidad y Confianza	Compuesta por 3 preguntas
		¿Considera usted que el comportamiento, conocimiento y atención del personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites inspira credibilidad y confianza?
		¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites son corteses de manera constante con los clientes?
		¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites tienen la capacidad de responder cualquier inquietud de los clientes?
Empatía	Nivel de Atención Individualizada	Compuesta por 1 pregunta
		¿Considera usted que el trato del personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites es personalizado?
	Servicio Personaizado o Adaptado al Cliente	Compuesta por 4 preguntas
		¿Considera usted que el servicio brindado por la Residencia Geriátrica Senior Suites es personalizado o se adapta al cliente?
		¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites entienden las necesidades específicas de sus clientes?
		¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites se preocupan por mejorar cada vez la calidad de Servicio a sus clientes?
		¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites tiene un

		adecuado horario de atención y de visitas?
Elementos Tangibles	Modernas Instalaciones	Compuesta por 1 pregunta
		¿Considera usted que las instalaciones de la Residencia Geriátrica Senior Suites son modernas y atractivas?
	Buena Infraestructura	Compuesta por 1 pregunta
		¿Considera usted que la infraestructura y los materiales al Servicio brindado por la Residencia Geriátrica Senior Suites son visualmente adecuados y funcionales?
	Equipos Modernos	Compuesta por 1 pregunta
		¿Considera usted que los equipos que se usan para brindar el servicio en la Residencia Geriátrica Senior Suites son modernos y adecuados?
	Presentación del Personal	Compuesta por 1 pregunta
		¿Considera usted que la presentación de los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites es adecuada?



### **ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS**

## CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**Presentación:** El cuestionario tiene como objetivo determinar la manera en que la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que brinda a los Residentes.

**Instrucciones:** Marque con una "X" la respuesta que considera más cercana a la realidad de acuerdo con su criterio. No existen respuestas correctas o incorrectas.

La presente encuesta es anónima.

1. ¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con un plan o una estrategia que les permita seguir operando en el mediano o largo plazo?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

2. ¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con documentos (formatos) institucionales actualizados y de fácil uso?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

3. ¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con reglamentos y manuales institucionales actualizados?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

4. ¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites participan en el desarrollo de los instrumentos de gestión (planes, estrategias, determinación de objetivos y metas, indicadores, etc.)?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

5. ¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites han desplegadas o ha dado a conocer a los colaboradores las acciones planteadas para el cumplimiento de las metas y objetivos planteados?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

6. ¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con una estructura organizacional adecuada y funcional?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

7. ¿Considera usted que la comunicación entre las áreas de la Residencia Geriátrica Senior Suites es adecuada?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

8. ¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites distribuye eficientemente los recursos entre las diferentes áreas?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

9. ¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites existe un liderazgo efectivo?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

10. ¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites motivan constantemente a los colaboradores?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

11. ¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites existe el trabajo en equipo?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

12. ¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites mantienen una adecuada conducta durante el desarrollo de sus labores?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

13. ¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites evalúa permanentemente y de manera objetiva el desempeño de los colaboradores?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

14. ¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites evalúa constantemente el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

15. ¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites existe una supervisión constante y permanente?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

16. ¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites se evalúa permanente de los estándares de calidad de sus servicios?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

## CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO

**Presentación:** El cuestionario tiene como objetivo determinar la manera en que la Gestión Administrativa de la Residencia Geriátrica Senior Suites se relaciona con la Calidad del Servicio que brinda a los Residentes.

**Instrucciones:** Marque con una "X" la respuesta que considera más cercana a la realidad de acuerdo con su criterio. No existen respuestas correctas o incorrectas.

La presente encuesta es anónima.

1. ¿Considera usted que cuando un colaborador de la Residencia Geriátrica Senior Suites promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

2. ¿Considera usted que obtiene el Servicio que fue ofrecido por la Residencia Geriátrica Senior Suites?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

3. ¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites atiende los requerimientos de sus clientes en forma cuidadosa y oportuna?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

4. ¿Considera usted que cuando un cliente tiene un problema, el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites muestra un sincero interés en resolverlo?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

5. ¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites muestra un sincero interés en dar un Servicio de Calidad y responder oportunamente al cliente?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

6. ¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites mantiene informados a los clientes con respecto a los Servicios y cuándo se llevan a cabo??

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

7. ¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites responde las quejas e inquietudes de un cliente en forma rápida?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

8. ¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites está dispuesto a ayudar y dar el Servicio a un cliente en forma rápida?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

9. ¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites toma acción para la resolución o aclaración de alguna deficiencia y/o conflicto en el servicio reportados por un cliente en forma rápida?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

10. ¿Considera usted que el comportamiento, conocimiento y atención del personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites es adecuado y le genera seguridad?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

11. ¿Considera usted que el comportamiento, conocimiento y atención del personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites inspira credibilidad y confianza?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

12. ¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites son corteses de manera constante con los clientes?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

13. ¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites tienen la capacidad de responder cualquier inquietud de los clientes?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

14. ¿Considera usted que el trato del personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites es personalizado?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

15. ¿Considera usted que el servicio brindado por la Residencia Geriátrica Senior Suites es personalizado o se adapta al cliente?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

16. ¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites entienden las necesidades específicas de sus clientes?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

17. ¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites se preocupan por mejorar cada vez la calidad de Servicio a sus clientes?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

18. ¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites tiene un adecuado horario de atención y de visitas?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

19. ¿Considera usted que las instalaciones de la Residencia Geriátrica Senior Suites son modernas y atractivas?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo



20. ¿Considera usted que la infraestructura y los materiales al Servicio brindado por la Residencia Geriátrica Senior Suites son visualmente adecuados y funcionales?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

21. ¿Considera usted que los equipos que se usan para brindar el servicio en la Residencia Geriátrica Senior Suites son modernos y adecuados?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

22. ¿Considera usted que la presentación de los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites es adecuada?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

## **ANEXO 4: FORMATOS DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**Instrucciones:**

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

**RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de:  
[www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

Santa Anita, 21 de Octubre de 2020

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 1  
Variable 1: Gestión Administrativa

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario
Autor del Instrumento	Cristhian Abel Gamarra Larrea
Variable 1:	Gestión Administrativa (Variable Independiente)
Población:	

Dimensión / Indicador	Items	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Planeación.						
I1: Planes.	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con un plan o una estrategia que les permita seguir operando en el mediano o largo plazo?	4	4	4	4	
I2: Documentos existentes y actualizados.	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con documentos (formatos) institucionales actualizados y de fácil uso?	4	4	4	4	
I3: Reglamentos y Manuales.	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con reglamentos y manuales institucionales actualizados?	4	4	4	4	
I4: Participación de colaboradores en desarrollo de instrumentos de Gestión.	¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites participan en el desarrollo de los instrumentos de gestión (planes, estrategias, determinación de objetivos y metas, indicadores, etc.)?	4	4	4	4	
I5: Identificación de acciones para cumplimiento de metas y objetivos.	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites han desplegadas o ha dado a conocer a los colaboradores las acciones planteadas para el cumplimiento de las metas y objetivos planteados?	4	4	4	4	

D2: Organización.	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con una estructura organizacional adecuada y funcional?	4	4	4	4	
I1: Estructura Organizacional.	¿Considera usted que la comunicación entre las áreas de la Residencia Geriátrica Senior Suites es adecuada?	4	4	4	4	
I2: Comunicación entre Áreas.	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites distribuye eficientemente los recursos entre las diferentes áreas?	4	4	4	4	
I3: Distribución de Recursos.						

D3: Dirección.	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites existe un liderazgo efectivo?	4	4	4	4	
I1: Liderazgo.	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites motivan constantemente a los colaboradores?	4	4	4	4	
I2: Motivación.	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites existe el trabajo en equipo?	4	4	4	4	
I3: Trabajo en Equipo.	¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites mantienen una adecuada conducta durante el desarrollo de sus labores?	4	4	4	4	
I4: Comportamiento Organizacional.						

D4: Control.	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites evalúa permanentemente y de manera objetiva el desempeño de los colaboradores?	4	4	4	4	
I1: Evaluación de Desempeño.	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites evalúa constantemente el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos?	4	4	4	4	
I2: Revisión y Cumplimiento de Metas y Objetivos.	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites existe una supervisión constante y permanente?	4	4	4	4	
I3: Supervisión.	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites se evalúa permanente de los estándares de calidad de sus servicios?	4	4	4	4	
I4: Revisión de los Estándares.						

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 2  
VARIABLE 2: Calidad de Servicio

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario (Según Modelo Servqual)
Autor del Instrumento	Cristhian Abel Gamarra Lareza
Variable 2:	Calidad de Servicio (Variable dependiente)
Población:	

Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Fiabilidad.  I1: Cumplimiento de Promesas Organizacionales.  I2: Cumplimiento del Suministro del Servicio.  I3: Solución de Requerimientos.  I4: Información Oportuna.	¿Considera usted que cuando un colaborador de la Residencia Geriátrica Senior Suites promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que obtiene el Servicio que fue ofrecido por la Residencia Geriátrica Senior Suites?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites atiende los requerimientos de sus clientes en forma cuidadosa y oportuna?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que cuando un cliente tiene un problema, el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites muestra un sincero interés en resolverlo?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites muestra un sincero interés en dar un Servicio de Calidad y responder oportunamente al cliente?	4	4	4	4	

D2: Sensibilidad.  11: Prontitud al Tratar las Solicitudes.  12: Responder quejas de los Clientes.  13: Solución de Problemas y Conflictos.	¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites mantiene informados a los clientes con respecto a los Servicios y cuándo se llevan a cabo?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites responde las quejas e inquietudes de un cliente en forma rápida?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites está dispuesto a ayudar y dar el Servicio a un cliente en forma rápida?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites toma acción para la resolución o aclaración de alguna deficiencia y/o conflicto en el servicio reportados por un cliente en forma rápida?	4	4	4	4	

D3: Seguridad  11: Conocimiento y Atención de los Empleados.  12: Habilidad para Inspirar Credibilidad y Confianza.	¿Considera usted que el comportamiento, conocimiento y atención del personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites es adecuado y le genera seguridad?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el comportamiento, conocimiento y atención del personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites inspira credibilidad y confianza?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites son corteses de manera constante con los clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites tienen la capacidad de responder cualquier inquietud de los clientes?	4	4	4	4	

D4: Empatía  I1: Nivel de Atención Individualizada.  I2: Servicio Personalizado o Adaptado al Cliente	¿Considera usted que el trato del personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites es personalizado?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el servicio brindado por la Residencia Geriátrica Senior Suites es personalizado o se adapta al cliente?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites entienden las necesidades específicas de sus clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites se preocupan por mejorar cada vez la calidad de Servicio a sus clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites tiene un adecuado horario de atención y de visitas?	4	4	4	4	

D5: Elementos Tangibles.  I1: Modernas Instalaciones.  I2: Buena Infraestructura.  I3: Equipos Modernos.  I4: Presentación del Personal.	¿Considera usted que las instalaciones de la Residencia Geriátrica Senior Suites son modernas y atractivas?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la infraestructura y los materiales al Servicio brindado por la Residencia Geriátrica Senior Suites son visualmente adecuados y funcionales?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los equipos que se usan para brindar el servicio en la Residencia Geriátrica Senior Suites son modernos y adecuados?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la presentación de los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites es adecuada?	4	4	4	4	



Validado por:

Tipo de validador:	Interno ( ) Externo (X) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Gomez Restrepo Angelica
Sexo:	Hombre ( ) Mujer (X)
Profesión:	Ingeniera Comercial
Grado académico	Licenciado <sup>1</sup> ( ) Maestro (X) Doctor ( )
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (X) De 11 a 15 ( ) De 16 a 20 ( ) De 21 a más ( )
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	Eclass PERU SAC
Cargo actual:	Directora de Servicios
Área de especialización	Educación
N° telefónico de contacto	991954015
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: agomez2@eclass.cl
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (X) Por correo electrónico (X)

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; el grado de licenciado solamente es válido para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno.

### FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**Instrucciones:**

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

#### RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de:

[www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**TABLA Nº 1**

Variable 1: Gestión Administrativa

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario
Autor del Instrumento	Cristhian Abel Gamarra Larrea
Variable 1:	Gestión Administrativa (Variable Independiente)
Población:	

Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Planeación.  I1: Planes.  I2: Documentos existentes y actualizados.  I3: Reglamentos y Manuales.  I4: Participación de colaboradores en desarrollo de instrumentos de Gestión.  I5: Identificación de acciones para cumplimiento de metas y objetivos.	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con un plan o una estrategia que les permita seguir operando en el mediano o largo plazo?.	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con documentos (formatos) institucionales actualizados y de fácil uso?.	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con reglamentos y manuales institucionales actualizados?.	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites participan en el desarrollo de los instrumentos de gestión (planes, estrategias, determinación de objetivos y metas, indicadores, etc.)?.	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites han desplegadas o ha dado a conocer a los colaboradores las acciones planteadas para el cumplimiento de las metas y objetivos planteados?.	4	4	4	4	

D2: Organización. I1: Estructura Organizacional. I2: Comunicación entre Áreas. I3: Distribución de Recursos.	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con una estructura organizacional adecuada y funcional?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la comunicación entre las áreas de la Residencia Geriátrica Senior Suites es adecuada?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites distribuye eficientemente los recursos entre las diferentes áreas?	4	4	4	4	
D3: Dirección. I1: Liderazgo. I2: Motivación. I3: Trabajo en Equipo. I4: Comportamiento Organizacional.	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites existe un liderazgo efectivo?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites motivan constantemente a los colaboradores?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites existe el trabajo en equipo?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites mantienen una adecuada conducta durante el desarrollo de sus labores?	4	4	4	4	
D4: Control. I1: Evaluación de Desempeño. I2: Revisión y Cumplimiento de Metas y Objetivos. I3: Supervisión. I4: Revisión de los Estándares.	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites evalúa permanentemente y de manera objetiva el desempeño de los colaboradores?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites evalúa constantemente el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites existe una supervisión constante y permanente?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites se evalúa permanente de los estándares de calidad de sus servicios?	4	4	4	4	

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**TABLA Nº 2**  
**VARIABLE 2: Calidad de Servicio**

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario (Según Modelo Servqual)
Autor del Instrumento	Cristhian Abel Gamarra Larrea
Variable 2:	Calidad de Servicio (Variable dependiente)
Población:	

Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Fiabilidad.  I1: Cumplimiento de Promesas Organizacionales.  I2: Cumplimiento del Suministro del Servicio.  I3: Solución de Requerimientos.  I4: Información Oportuna.	¿Considera usted que cuando un colaborador de la Residencia Geriátrica Senior Suites promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que obtiene el Servicio que fue ofrecido por la Residencia Geriátrica Senior Suites?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites atiende los requerimientos de sus clientes en forma cuidadosa y oportuna?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que cuando un cliente tiene un problema, el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites muestra un sincero interés en resolverlo?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites muestra un sincero interés en dar un Servicio de Calidad y responder oportunamente al cliente?	4	4	4	4	

D2: Sensibilidad.  I1: Prontitud al Tratar las Solicitudes.  I2: Responder quejas de los Clientes.  I3: Solución de Problemas y Conflictos.	¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites mantiene informados a los clientes con respecto a los Servicios y cuándo se llevan a cabo	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites responde las quejas e inquietudes de un cliente en forma rápida?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites está dispuesto a ayudar y dar el Servicio a un cliente en forma rápida?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites toma acción para la resolución o aclaración de alguna deficiencia y/o conflicto en el servicio reportados por un cliente en forma rápida?	4	4	4	4	

D3: Seguridad  I1: Conocimiento y Atención de los Empleados.  I2: Habilidad para Inspirar Credibilidad y Confianza.	¿Considera usted que el comportamiento, conocimiento y atención del personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites es adecuado y le genera seguridad?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el comportamiento, conocimiento y atención del personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites inspira credibilidad y confianza?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites son corteses de manera constante con los clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites tienen la capacidad de responder cualquier inquietud de los clientes?	4	4	4	4	

D4: Empatía	¿Considera usted que el trato del personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites es personalizado?	4	4	4	4	
I1: Nivel de Atención Individualizada.	¿Considera usted que el servicio brindado por la Residencia Geriátrica Senior Suites es personalizado o se adapta al cliente?	4	4	4	4	
I2: Servicio Personalizado o Adaptado al Cliente	¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites entienden las necesidades específicas de sus clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites se preocupan por mejorar cada vez la calidad de Servicio a sus clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites tiene un adecuado horario de atención y de visitas?	4	4	4	4	

D5: Elementos Tangibles.	¿Considera usted que las instalaciones de la Residencia Geriátrica Senior Suites son modernas y atractivas	4	4	4	4	
I1: Modernas Instalaciones.	¿Considera usted que la infraestructura y los materiales al Servicio brindado por la Residencia Geriátrica Senior Suites son visualmente adecuados y funcionales?	4	4	4	4	
I2: Buena Infraestructura.						
I3: Equipos Modernos.	¿Considera usted que los equipos que se usan para brindar el servicio en la Residencia Geriátrica Senior Suites son modernos y adecuados?	4	4	4	4	
I4: Presentación del Personal.	¿Considera usted que la presentación de los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites es adecuada?	4	4	4	4	

Validado por:

Tipo de validador:	Interno ( )                      Externo (X) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	García Blásquez López, Javier
Sexo:	Hombre (X)    Mujer ( )
Profesión:	Ing. Industrial
Grado académico	Licenciado <sup>1</sup> ( )                      Maestro (X)                      Doctor ( )
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 ( )                      De 11 a 15 ( )                      De 16 a 20 ( )                      De 21 a más (X)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC
Cargo actual:	Coordinador de RS
Área de especialización	Dirección de iniciativa empresarial
N° telefónico de contacto	951366573
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: <a href="mailto:javier.garcia@upo.pe">javier.garcia@upo.pe</a>
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( )                      Por correo electrónico (X)





**USMP**  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
Y RECURSOS HUMANOS

### FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**Instrucciones:**

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

#### RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de:

[www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

Santa Anita, 21 de Octubre de 2020

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**TABLA N° 1**  
Variable 1: Gestión Administrativa

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario
Autor del Instrumento	Cristhian Abel Gamarra Larrea
Variable 1:	Gestión Administrativa (Variable Independiente)
Población:	

Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Planeación. I1: Planes.	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con un plan o una estrategia que les permita seguir operando en el mediano o largo plazo?.	4	4	4	4	
I2: Documentos existentes y actualizados.	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con documentos (formatos) institucionales actualizados y de fácil uso?.	4	4	4	4	
I3: Reglamentos y Manuales.	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con reglamentos y manuales institucionales actualizados?.	4	4	4	4	
I4: Participación de colaboradores en desarrollo de instrumentos de Gestión.	¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites participan en el desarrollo de los instrumentos de gestión (planes, estrategias, determinación de objetivos y metas, indicadores, etc.)?.	4	4	4	4	
I5: Identificación de acciones para cumplimiento de metas y objetivos.	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites han desplegadas o ha dado a conocer a los colaboradores las acciones planteadas para el cumplimiento de las metas y objetivos planteados?.	4	4	4	4	

D2: Organización.	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con una estructura organizacional adecuada y funcional?	4	4	4	4	
I1: Estructura Organizacional.	¿Considera usted que la comunicación entre las áreas de la Residencia Geriátrica Senior Suites es adecuada?	4	4	4	4	
I2: Comunicación entre Áreas.	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites distribuye eficientemente los recursos entre las diferentes áreas?	4	4	4	4	
I3: Distribución de Recursos.						
D3: Dirección.	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites existe un liderazgo efectivo?	4	4	4	4	
I1: Liderazgo.	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites motivan constantemente a los colaboradores?	4	4	4	4	
I2: Motivación.	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites existe el trabajo en equipo?	4	4	4	4	
I3: Trabajo en Equipo.	¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites mantienen una adecuada conducta durante el desarrollo de sus labores?	4	4	4	4	
I4: Comportamiento Organizacional.						
D4: Control.	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites evalúa permanentemente y de manera objetiva el desempeño de los colaboradores?	4	4	4	4	
I1: Evaluación de Desempeño.	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites evalúa constantemente el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos?	4	4	4	4	
I2: Revisión y Cumplimiento de Metas y Objetivos.	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites existe una supervisión constante y permanente?	4	4	4	4	
I3: Supervisión.	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites se evalúa permanente de los estándares de calidad de sus servicios?	4	4	4	4	
I4: Revisión de los Estándares.						

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**TABLA N° 2**  
VARIABLE 2: Calidad de Servicio

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario (Según Modelo Servqual)
Autor del Instrumento	Cristhian Abel Gamarra Larrea
Variable 2:	Calidad de Servicio (Variable dependiente)
Población:	

Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Fiabilidad.  11: Cumplimiento de Promesas Organizacionales.  12: Cumplimiento del Suministro del Servicio.  13: Solución de Requerimientos.  14: Información Oportuna.	¿Considera usted que cuando un colaborador de la Residencia Geriátrica Senior Suites promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que obtiene el Servicio que fue ofrecido por la Residencia Geriátrica Senior Suites?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites atiende los requerimientos de sus clientes en forma cuidadosa y oportuna?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que cuando un cliente tiene un problema, el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites muestra un sincero interés en resolverlo?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites muestra un sincero interés en dar un Servicio de Calidad y responder oportunamente al cliente?	4	4	4	4	

D2: Sensibilidad.  I1: Prontitud al Tratar las Solicitudes.  I2: Responder quejas de los Clientes.  I3: Solución de Problemas y Conflictos.	¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites mantiene informados a los clientes con respecto a los Servicios y cuándo se llevan a cabo	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites responde las quejas e inquietudes de un cliente en forma rápida?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites está dispuesto a ayudar y dar el Servicio a un cliente en forma rápida?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites toma acción para la resolución o aclaración de alguna deficiencia y/o conflicto en el servicio reportados por un cliente en forma rápida?	4	4	4	4	
D3: Seguridad  I1: Conocimiento y Atención de los Empleados.  I2: Habilidad para Inspirar Credibilidad y Confianza.	¿Considera usted que el comportamiento, conocimiento y atención del personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites es adecuado y le genera seguridad?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el comportamiento, conocimiento y atención del personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites inspira credibilidad y confianza?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites son corteses de manera constante con los clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites tienen la capacidad de responder cualquier inquietud de los clientes?	4	4	4	4	

D4: Empatía	¿Considera usted que el trato del personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites es personalizado?	4	4	4	4	
I1: Nivel de Atención Individualizada.	¿Considera usted que el servicio brindado por la Residencia Geriátrica Senior Suites es personalizado o se adapta al cliente?	4	4	4	4	
I2: Servicio Personalizado o Adaptado al Cliente	¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites entienden las necesidades específicas de sus clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites se preocupan por mejorar cada vez la calidad de Servicio a sus clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites tiene un adecuado horario de atención y de visitas?	4	4	4	4	
D5: Elementos Tangibles.	¿Considera usted que las instalaciones de la Residencia Geriátrica Senior Suites son modernas y atractivas?	4	4	4	4	
I1: Modernas Instalaciones.	¿Considera usted que la infraestructura y los materiales al Servicio brindado por la Residencia Geriátrica Senior Suites son visualmente adecuados y funcionales?	4	4	4	4	
I2: Buena Infraestructura.						
I3: Equipos Modernos.	¿Considera usted que los equipos que se usan para brindar el servicio en la Residencia Geriátrica Senior Suites son modernos y adecuados?	4	4	4	4	
I4: Presentación del Personal.	¿Considera usted que la presentación de los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites es adecuada?	4	4	4	4	

Validado por:

Tipo de validador:	Interno ( ) Externo (X) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Natalia Edmée Restrepo
Sexo:	Hombre ( ) Mujer (X)
Profesión:	Comunicación Social - HBA.
Grado académico	Licenciado ( ) Maestro (X) Doctor ( )
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (X) De 11 a 15 ( ) De 16 a 20 ( ) De 21 a más ( )
Solamente para validadores externos.	
Organización donde labora:	Universidad Continental
Cargo actual:	Coordinador Académico
Área de especialización	Educación
N° telefónico de contacto	920-076-330
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: ngomez@continental.edu.pe.
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( ) Por correo electrónico (X)

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**
**Instrucciones:**

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

**RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de:

[www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

Santa Anita, 21 de Octubre de 2020



**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**TABLA N° 1**  
Variable 1: Gestión Administrativa

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario
Autor del Instrumento	Cristhian Abel Gamarra Larrea
Variable 1:	Gestión Administrativa (Variable Independiente)
Población:	

Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Planeación.  I1: Planes.  I2: Documentos existentes y actualizados.  I3: Reglamentos y Manuales.  I4: Participación de colaboradores en desarrollo de instrumentos de Gestión.  I5: Identificación de acciones para cumplimiento de metas y objetivos.	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con un plan o una estrategia que les permita seguir operando en el mediano o largo plazo?.	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con documentos (formatos) institucionales actualizados y de fácil uso?.	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con reglamentos y manuales institucionales actualizados?.	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites participan en el desarrollo de los instrumentos de gestión (planes, estrategias, determinación de objetivos y metas, indicadores, etc.)?.	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites han desplegadas o ha dado a conocer a los colaboradores las acciones planteadas para el cumplimiento de las metas y objetivos planteados?.	4	4	4	4	

D2: Organización.	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites cuenta con una estructura organizacional adecuada y funcional?	4	4	4	4	
I1: Estructura Organizacional.	¿Considera usted que la comunicación entre las áreas de la Residencia Geriátrica Senior Suites es adecuada?	4	4	4	4	
I2: Comunicación entre Áreas.	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites distribuye eficientemente los recursos entre las diferentes áreas?	4	4	4	4	
I3: Distribución de Recursos.						
D3: Dirección.	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites existe un liderazgo efectivo?	4	4	4	4	
I1: Liderazgo.	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites motivan constantemente a los colaboradores?	4	4	4	4	
I2: Motivación.	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites existe el trabajo en equipo?	4	4	4	4	
I3: Trabajo en Equipo.	¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites mantienen una adecuada conducta durante el desarrollo de sus labores?	4	4	4	4	
I4: Comportamiento Organizacional.						
D4: Control.	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites evalúa permanentemente y de manera objetiva el desempeño de los colaboradores?	4	4	4	4	
I1: Evaluación de Desempeño.	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites evalúa constantemente el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos?	4	4	4	4	
I2: Revisión y Cumplimiento de Metas y Objetivos.	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites existe una supervisión constante y permanente?	4	4	4	4	
I3: Supervisión.	¿Considera usted que en la Residencia Geriátrica Senior Suites se evalúa permanente de los estándares de calidad de sus servicios?	4	4	4	4	
I4: Revisión de los Estándares.						

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**TABLA N° 2**  
VARIABLE 2: Calidad de Servicio

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario (Según Modelo Servqual)
Autor del Instrumento	Cristhian Abel Gamarra Larrea
Variable 2:	Calidad de Servicio (Variable dependiente)
Población:	

Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Fiabilidad.  I1: Cumplimiento de Promesas Organizacionales.  I2: Cumplimiento del Suministro del Servicio.  I3: Solución de Requerimientos.  I4: Información Oportuna.	¿Considera usted que cuando un colaborador de la Residencia Geriátrica Senior Suites promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que obtiene el Servicio que fue ofrecido por la Residencia Geriátrica Senior Suites?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites atiende los requerimientos de sus clientes en forma cuidadosa y oportuna?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que cuando un cliente tiene un problema, el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites muestra un sincero interés en resolverlo?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites muestra un sincero interés en dar un Servicio de Calidad y responder oportunamente al cliente?	4	4	4	4	

D2: Sensibilidad.  I1: Prontitud al Tratar las Solicitudes.  I2: Responder quejas de los Clientes.  I3: Solución de Problemas y Conflictos.	¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites mantiene informados a los clientes con respecto a los Servicios y cuándo se llevan a cabo?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites responde las quejas e inquietudes de un cliente en forma rápida?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites está dispuesto a ayudar y dar el Servicio a un cliente en forma rápida?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites toma acción para la resolución o aclaración de alguna deficiencia y/o conflicto en el servicio reportados por un cliente en forma rápida?	4	4	4	4	

D3: Seguridad  I1: Conocimiento y Atención de los Empleados.  I2: Habilidad para Inspirar Credibilidad y Confianza.	¿Considera usted que el comportamiento, conocimiento y atención del personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites es adecuado y le genera seguridad?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el comportamiento, conocimiento y atención del personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites inspira credibilidad y confianza?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites son corteses de manera constante con los clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites tienen la capacidad de responder cualquier inquietud de los clientes?	4	4	4	4	

D4: Empatía  I1: Nivel de Atención Individualizada.  I2: Servicio Personaizado o Adaptado al Cliente	¿Considera usted que el trato del personal de la Residencia Geriátrica Senior Suites es personalizado?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el servicio brindado por la Residencia Geriátrica Senior Suites es personalizado o se adapta al cliente?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites entienden las necesidades específicas de sus clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites se preocupan por mejorar cada vez la calidad de Servicio a sus clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la Residencia Geriátrica Senior Suites tiene un adecuado horario de atención y de visitas?	4	4	4	4	

D5: Elementos Tangibles.  I1: Modernas Instalaciones.  I2: Buena Infraestructura.  I3: Equipos Modernos.  I4: Presentación del Personal.	¿Considera usted que las instalaciones de la Residencia Geriátrica Senior Suites son modernas y atractivas?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la infraestructura y los materiales al Servicio brindado por la Residencia Geriátrica Senior Suites son visualmente adecuados y funcionales?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los equipos que se usan para brindar el servicio en la Residencia Geriátrica Senior Suites son modernos y adecuados?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la presentación de los colaboradores de la Residencia Geriátrica Senior Suites es adecuada?	4	4	4	4	

Validado por:

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( ) Externo ( X ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	Sanchez Villanueva, Ruben
<b>Sexo:</b>	Hombre ( X ) Mujer ( )
<b>Profesión:</b>	Administrador de Empresas
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>1</sup> ( ) Maestro ( X ) Doctor ( )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( ) De 11 a 15 ( ) De 16 a 20 ( ) De 21 a más ( X )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora:</b>	Pastelería San Antonio SA
<b>Cargo actual:</b>	Gerente General
<b>Área de especialización</b>	Dirección Estratégica
<b>Nº telefónico de contacto</b>	994204122
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Correo institucional: rsanchez@pasteleriasanantonio.com
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( ) Por correo electrónico ( X )