



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TEMA:**

**Satisfacción sobre la calidad del servicio de una residencia  
privada de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil en el año  
2022.**

**AUTORA:**

**Flores Pio, Gladys Yanela**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de licenciada en  
TRABAJO SOCIAL**

**TUTORA:**

**Lic. Valenzuela Triviño, Gilda Martina, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**07 de febrero del 2023**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS**

**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

### **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, **Satisfacción sobre la calidad del servicio de una residencia privada de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil en el año 2022**, fue realizado en su totalidad por **Flores Pio, Gladys Yanela** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

**TUTORA**

f. \_\_\_\_\_

**Lic. Valenzuela Triviño, Gilda Martina, Mgs.**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

**Quevedo Terán, Ana Maritza, Mgs**

**Guayaquil, a los 07 del mes de febrero del año 2023**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS**

**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Flores Pio, Gladys Yanela**

### **DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Satisfacción sobre la calidad del servicio de una residencia privada de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil en el año 2022**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 07 del mes de febrero del año 2023**

**LA AUTORA:**

f. \_\_\_\_\_

**Flores Pio, Gladys Yanela**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS**  
**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

## **AUTORIZACIÓN**

Yo, **Flores Pio, Gladys Yanela**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, “**Satisfacción sobre la calidad del servicio de una residencia privada de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil en el año 2022**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 07 del mes de febrero del año 2023**

**LA AUTORA:**

  
f. \_\_\_\_\_

**Flores Pio, Gladys Yanela**

# REPORTE URKUND

## Document Information

Analyzed document	Tesis Completa.docx (D158648477)
Submitted	2023-02-14 23:16:00
Submitted by	
Submitter email	flores.gladys@cu.ucsg.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	gilda.valenzuela.ucsg@analysis.orkund.com

## Sources included in the report

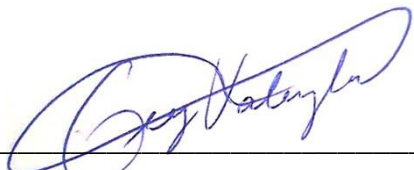
<b>W</b>	URL: <a href="https://1library.co/document/yn00kpkq-universidad-de-cuenca.html">https://1library.co/document/yn00kpkq-universidad-de-cuenca.html</a> Fetched: 2022-07-22 14:11:56	 1
<b>SA</b>	<b>1482111857_824_MINI-PROYECTO.docx</b> Document 1482111857_824__MINI-PROYECTO.docx (D24465566)	 2
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.inclusion.gob.ec/direccion-poblacion-adulta-mayor/#~:text=En%20nuestro%20pa%C3%AD...">https://www.inclusion.gob.ec/direccion-poblacion-adulta-mayor/#~:text=En%20nuestro%20pa%C3%AD...</a> Fetched: 2023-02-14 23:17:00	 1
<b>SA</b>	<b>Segunda entrega.docx</b> Document Segunda entrega.docx (D94526406)	 2
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45989/S2000384_es.pdf?sequence=1&amp;isAllowe...">https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45989/S2000384_es.pdf?sequence=1&amp;isAllowe...</a> Fetched: 2023-02-14 23:17:00	 1
<b>SA</b>	<b>proyecto-ADULTO-MAYOR.docx</b> Document proyecto-ADULTO-MAYOR.docx (D21254992)	 1

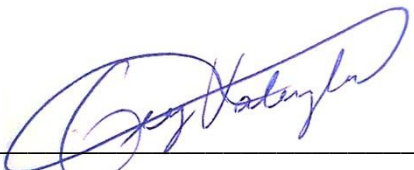
## FIRMA ESTUDIANTE:

f. 

Flores Pio, Gladys Yanela

## FIRMAS DE DOCENTES:

f.   
Valenzuela Triviño, Gilda Martina  
TUTORA SEMESTRE B2022

f.   
Valenzuela Triviño, Gilda Martina  
COORDINADORA UIC B2022

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primero a Dios por darme la fuerza de seguir adelante a pesar de tiempos difíciles que pase en mi proceso académico universitario así mismo a mi mamá Arq. Gladys Pio quien me incentivo en seguir adelante con amor y cariño a pesar de las dificultades que me ponía la vida.

A mi hermana María José Almiña Pio quien estuvo incondicionalmente para mí.

A mi gran amiga del alma la Lcda. Connie Cobeña Panta por siempre creer que, si puedo, motivarme en mis días difíciles y ser de gran ayuda.

A mis amistades que hice en el trayecto universitario.

A la Lcda. Vilma Stomer por sus consejos brindados que fue de gran ayuda en mi proceso académico.

A mi tutora Lcda. Gilda Valenzuela por acompañarme en mi proceso de titulación.

A mi sobrino Thiago Pio por sacarme sonrisas en mis momentos más difíciles.

A mi persona favorita en el mundo, la persona que más me ha ayudado he amado y cuidado con toda mi vida: evidentemente yo. Gracias por creer en que sí puedes lograr todo lo que te propones, vamos por muchas metas más.

**Flores Pio, Gladys Yanela**

## **DEDICATORIA**

Dedicado a mi angelito que me cuida desde el cielo mi tía Dra. Patricia Pio quien solía inspirarme y decirme “tú puedes”, el que persevera alcanza.

A mi mamá Arq. Gladys Pio quien es el pilar fundamental en mi vida quien hace que me dé ganas de salir adelante día a día, para ti con mucho amor.

A Gladys Flores quien desde un inicio amó la carrera de Trabajo Social, sin embargo, en el proceso académico comenzó su transición con muchos miedos, pero siempre amando lo que le apasiona, hoy en día lo culmina Federico Flores.

Finalmente, aquella persona que conocí a inicios de mi carrera universitaria la que me demostró el amor más puro y sincero cuando se ama de verdad así también me enseñó que la lealtad si existe, te dedico esto amor de mi vida.

**Flores Pio, Gladys Yanela**

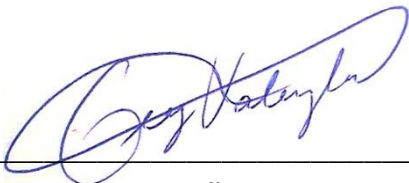


UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

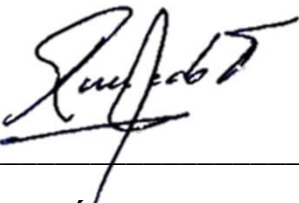
**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS**

**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

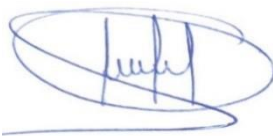
**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. 

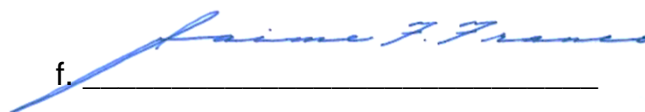
**VALENZUELA TRIVIÑO, GILDA, MGS**  
TUTORA

f. 

**QUEVEDO TERÁN, ANA MARITZA, MGS**  
DIRECTORA DE CARRERA

f. 

**LÓPEZ RODRÍGUEZ, MERLI ROSSANNA, MGS**  
DOCENTE DE CARRERA

f. 

**FRANCO PALACIOS, JAIME FERNANDO, MGS**  
OPONENTE





UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS**  
**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**FACULTAD** FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS  
**CARRERA** TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO  
**PERIODO** UTE-B 2022

**ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**  
**TRABAJO DE TITULACIÓN**

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE UNA RESIDENCIA PRIVADA DE ADULTOS MAYORES EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2022", elaborado por el/la estudiante GLADYS YANELA FLORES PIO, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
GILDA VALENZUELA TRIVIÑO MARTINA	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	MERLI ROSSANNA LOPEZ RODRIGUEZ	JAIME FERNANDO FRANCO PALACIOS
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
8 / 10	8.00 / 10	8.00 / 10	8.00 / 10
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	8.00 / 10		

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.

Coordinador(a) de Titulación

# ÍNDICE

AGRADECIMIENTO .....	VI
DEDICATORIA .....	VII
ÍNDICE .....	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XIII
RESUMEN .....	XIV
ABSTRACT .....	XV
INTRODUCCIÓN.....	2
CAPÍTULO I: Planteamiento del Problema.....	3
1.1. Antecedentes .....	3
1.1.1. Antecedentes Contextuales.....	3
1.1.2. Antecedentes Estadísticos. ....	7
1.1.3. Antecedentes Investigativos.....	8
1.2. Planteamiento del Problema de Investigación .....	10
1.3. Preguntas de Investigación.....	11
1.3.1. Pregunta General.....	11
1.3.2. Preguntas Específicas.....	11
1.4. Objetivos de Investigación .....	12
1.4.1. Objetivo General. ....	12
1.4.2. Objetivos Específicos. ....	12
1.5. Justificación .....	12
CAPÍTULO II: Marcos Referenciales .....	15
2.1. Referente Teórico .....	15
2.1.1. Teoría Sistémica. ....	15
2.2. Referente Conceptual .....	20

2.2.1. <i>Adultos Mayores</i> .....	20
2.2.2. <i>Envejecimiento</i> .....	21
2.2.3. <i>Institucionalización</i> .....	22
2.2.4. <i>Satisfacción del Servicio</i> .....	23
2.3. Referente Normativo .....	25
2.3.1. Normativa Nacional. ....	26
2.3.2. Convenios y tratados internacionales.....	27
2.4. Referente Estratégico .....	31
2.4.1. Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible .....	31
CAPÍTULO III: Metodología de la Investigación .....	34
3.1. Enfoque de la investigación .....	34
3.2. Nivel y Tipo de investigación.....	34
3.3. Método de investigación .....	35
3.4. Universo, Muestra y Muestreo .....	36
3.4.1. Universo. ....	36
3.4.2. Muestra. ....	36
3.4.3. Muestreo. ....	37
3.5. Formas de recolección de Datos .....	37
3.5.1. La Encuesta. ....	37
3.6. Formas de Analizar la Información.....	37
CAPÍTULO IV: Resultados de la Investigación.....	39
4.1 En el objetivo 1 requiere “Analizar los niveles de satisfacción de la calidad de servicio de una residencia privada de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil para aportar al mejoramiento de la calidad de servicio”. .....	39
CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones .....	59
5.1. Conclusiones .....	59

5.2. Recomendaciones .....	59
Bibliografía .....	61

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 Trato hacia el adulto mayor de parte del personal que trabaja en la residencia. ....	40
Figura 2 Mejorar la calidad de vida de las personas mayores. ....	41
Figura 3 Calificación de los adultos mayores hacia las instalaciones físicas de la residencia.....	43
Figura 4 Calificación de los adultos mayores hacia el aseo de las instalaciones dentro de la residencia.....	44
Figura 5 Proceso de la tramitación del ingreso. ....	46
Figura 6 Protección y seguridad que el centro le ofrece. ....	46
Figura 7 Medidas de seguridad para el acceso y salida del centro.....	47
Figura 8 Organización y funcionamiento del centro. ....	48
Figura 9 Mantenimiento general de las zonas comunes.....	49
Figura 10 Atención en las necesidades básicas de cuidados. ....	49
Figura 11 Atención y asesoramiento social. ....	50
Figura 12 Atención psicológica y entrenamiento de la memoria. ....	50
Figura 13 Atención de fisioterapia y de entrenamientos en las actividades de la vida diaria.....	51
Figura 14 Atención sanitaria y cuidados de la salud. ....	52
Figura 15 Trato y actitud. ....	52
Figura 16 Competencia técnica. ....	53
Figura 17 Empatía. ....	53
Figura 18 Capacidad de resolución de problemas.....	54
Figura 19 La rapidez con que se atiende sus necesidades. ....	55
Figura 20 Comida que se ofrece en el centro. ....	56
Figura 21 Adaptación de las comidas a las necesidades personales. ....	56
Figura 22 Cobertura de expectativas. ....	57
Figura 23 Mejora en la calidad de servicio.....	58

## RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “Satisfacción sobre la calidad del servicio de una residencia privada de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil en el año 2023”, es un trabajo de titulación enmarcado en el ámbito social y sanitario, para la obtención del título de Licenciada en Trabajo Social.

Esta investigación tuvo la intención de generar conocimientos sobre la Satisfacción de Calidad del Servicio que reciben los adultos mayores en un asilo privado, para contribuir en el desarrollo de programas de bienestar.

Para lo cual se plantearon objetivos, el primero destinado a los niveles de satisfacción de la calidad de servicio de una residencia privada de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil para aportar al mejoramiento de la calidad de servicio. El segundo es establecer las dimensiones que generan mayor y menor satisfacción en los Adultos Mayores frente a la calidad de servicios para avanzar con el tercer objetivo e identificar las posibles áreas de mejora en los servicios recibidos por los adultos mayores identificar las dimensiones que generan mayor y menor satisfacción en los Adultos Mayores frente a la calidad de servicios.

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con una muestra de 35 adultos mayores. Se abordaron las categorías de calidad del servicio de forma objetiva y subjetiva, a través del modelo Servperf con el instrumento que se utilizó fue 1 encuesta.

**Palabras claves:** *Adulto mayor, satisfacción, calidad del servicio, residencia, institucionalización y envejecimiento.*

## ABSTRACT

The research entitled "Satisfaction about the quality of the service of a private residence for the elderly in the city of Guayaquil in the year 2023", is a degree work framed in the social and health field, to obtain the title of Bachelor in Social Work.

This article had the intention of generating knowledge about the Satisfaction of Quality of the Service that older adults receive in a private nursing home, to contribute to the development of wellness programs.

For which objectives were set, the first aimed at the levels of satisfaction of the quality of service of a private residence for the elderly in the city of Guayaquil to contribute to the improvement of the quality of service. The second is to establish the dimensions that generate greater and lesser satisfaction in the Elderly regarding the quality of services to advance with the third objective and identify possible areas for improvement in the services received by the elderly identify the dimensions that generate greater and lower satisfaction in the Elderly regarding the quality of services.

The study had a quantitative approach, with a sample of 35 older adults. The categories of service quality were addressed objectively and subjectively, through the Servperf model with the instrument that was used was 1 quiz.

**Words Sheets:** *Older adults, satisfaction, quality of service, residence, institutionalization and aging.*

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enfoca en reconocer aquellas características objetivas y subjetivas de la Satisfacción Calidad del Servicio que brinda una casa hogar desde los propios discursos de los adultos mayores, para el análisis de la información y el confortamiento de lo cuantitativo rescatado en la encuesta más la teoría. Lo cual permite obtener una mirada sistémica de sobre la organización del asilo.

El servicio de las residencias de adultos mayores privados tienen varias aristas que analizar, pues más allá del ámbito social y sanitario, este tiene un punto de vista económico sobre todo si hablamos de determinar la calidad del servicio que reciben, es por ello que este estudio se abordó desde un enfoque cuantitativo porque se utilizó la estadística para conocer el nivel de la calidad de servicio percibida de los Adultos Mayores de esta residencia desde una encuesta de satisfacción con base en el modelo SERVPERF, identificando de esta manera dimensiones específicas como: fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía y seguridad.

La relevancia del estudio se establece desde la confirmación que en el Ecuador los proyectos a través de políticas y gestión entorno a los Adultos mayores son escasos y desde el rol interventivo del trabajo social es importante impulsar la gestión de políticas sociales para un accionar integro.



## **CAPÍTULO I: Planteamiento del Problema**

### **1.1. Antecedentes**

#### **1.1.1. Antecedentes Contextuales.**

Para la elaboración de los antecedentes de esta investigación abordará las diferentes categorías que se relacionan: adultos mayores, institucionalización y calidad de servicio las mismas que fueron de utilidad para que se pueda comprender la importancia al momento de la intervención con los adultos mayores institucionalizados.

Como seres humanos, pasamos por diferentes etapas en la vida. Desde el nacimiento, nuestro cuerpo experimenta una serie de cambios relacionados con la edad. Un adulto mayor es una persona mayor de 65 años de edad. (SNI, 2018)

Sin embargo, las Naciones Unidas para el levantamiento del Fondo Poblacional, indica que *“la vejez realmente inicia a partir de los 60 años, esta cantidad numérica ha ido aumentando según pasa el tiempo y en el histórico occidental; siendo así que en a los 30 años en el siglo XIII se consideraba un ser “viejo”, mientras que al en el siglo XIX se era viejo a los 40 años de edad. Hoy por hoy se ha conseguido una de las mayores esperanzas de vida la historia occidental, por lo que la edad a partir de la cual se considera a una persona mayor está en entredicho”*. (CEPAL, 2006)

El Adulto mayor en su proceso de envejecimiento se describe como: "un proceso heterogéneo de degradación fisiológica progresiva que experimentan todos los seres vivos a lo largo del tiempo". Se producen cambios sociales, físicos y psicológicos que provocan cambios en el estilo de vida de los adultos mayores. Por sus características, suelen estar expuestos a la intimidación, el acoso, las burlas y otras formas de violencia, y en muchos casos son vistos como una molestia por sus cuidadores e incluso por sus familiares. (Cerezo, 2019)

*En la “Teoría social de envejecimiento”: Las ciencias sociales, al igual que las biológicas, consideran la vejez como un período de*

*decadencia. La manifestación de que la vejez es el estado de una persona que, por razón de su crecimiento en edad, sufre una decadencia biológica y un receso de su participación social. El 75% de los cambios relacionados con la edad pueden ser atribuidos al envejecimiento social y son producto de nuestras creencias, prejuicios y conceptos sobre la vejez. (Sandy & Franklin, 2017, pág. 56)*

*Con frecuencia, la vejez es conceptualizada como un distanciamiento en relación con lo que se considera la norma social, mientras que los estereotipos sobre la vejez acaban por simplificar algo que es complejo y a menudo confuso. (Sandy & Franklin, 2017, pág. 56)*

Es por ello que el envejecimiento es un proceso que puede ser analizado o percibido desde varias aristas, sin embargo, el principal enfoque en este estudio como fenómeno social se comprende desde el concepto del envejecimiento, es decir cómo es la edad y la estructura social, estas variables se retroalimentan y codifican como un orden numérico, es decir, a medida que pasen los años estos se suman y dan como resultado la vejez. Y por otro lado está entender que el envejecimiento se da a notar cuando pasa de los 65 años de edad, es decir que la sociedad de forma coercitiva nos enseña unas normas de comportamiento que pertenecen a esta etapa de la vida. En la misma línea se encuentra la vejez desde lo material, lo que vas adquiriendo con el pasar del tiempo, enseñanzas, responsabilidades como: enfermedades, bienes, entre otros. (Parra, Alvarez, & Gallardo, 2013)

El envejecimiento poblacional es un evento inevitable, pero no debe ser ignorado ya que no es un hecho social aislado, es un evento detonante y decisivo frente a muchos frentes de la realidad como lo son: (Forttes Valdivia, 2020)

- Abandono de los Adultos Mayores
- Violencia hacia los Adultos Mayores de forma física, laboral,

psicológica; Entre otros

Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo

El asilo de anciano Sofia Ratinoff al cuidado de los adultos mayores, es una Institución de carácter social, sin fines de lucro que inicio su labor en septiembre del año 2000 y obtuvo su personería jurídica N° 5752 otorgado por el Ministerio de Bienestar Social el primero de julio del 2002. (Fundación Clemencia - Hogar de Ancianos Sofia Ratinoff, 2019)

Como misión proporcionan una atención de especialidad Geriátrica y Gerontológica a las personas de la tercera edad que requieren ayuda debido a sus condiciones de salud por padecer diferentes discapacidades físicas y mentales también aquellos adultos mayores que están en situación de abandono.

El asilo de anciano Sofia Ratinoff cuenta con tres áreas las cuales la primera es utilizada como clínica hospitalaria donde acoge a los adultos mayores con riesgo de muerte que padecen enfermedades donde requiere de mucha atención o los que tienen una edad avanzada donde se los tiene que monitorear las 24 horas; Uno de los requisitos para su ingreso es: que sean ingresados por su voluntad también que tengan discapacidades físicas o mentales. Los problemas físicos ocasionan un problema familiar y social grave, debido a que no hay nadie quien les atienda en sus propias casas y la Fundación Clemencia tiene como objetivo principal, darles una vida digna y todos los cuidados integrales. (Fundación Clemencia - Hogar de Ancianos Sofia Ratinoff, 2019)

Según el MIES, existe un fenómeno por consecuencia que es el envejecimiento de la población mundial dentro del siglo XXI: *“A escala global, cada segundo 2 personas cumplen 60 años y al momento existen 810 millones de personas en el mundo mayores de esa edad”*. (MIES, 2016)

El concepto de vulnerabilidad es muy amplio y es común relacionarlo con los Adultos Mayores, sin embargo, muy pocos de ellos conocen el término, partiendo de la medicina y biología, las personas por su cuerpo y mente son

frágiles, con mucha debilidad pensando y reflexionando acerca de la muerte, sin embargo, a la vez con diversas destrezas, no obstante, es necesario hacer un auto reconocimiento de su dignidad y soberanía para adquirir la autorrealización. (Feito, 2007)

Al institucionalizar a un Adulto Mayor, es decir, cuando estos son ingresados en una residencia es común, también dependerá de sus antecedentes, que estos caigan en depresión, que forma parte de los síndromes psiquiátricos más usuales en la población geriátrica, son evidentes los cuadros depresivos y desde luego son una problemática de salud pública, los síntomas fundamentales en la depresión son el desplome anímico y sentimental, el mismo que se observa en síntomas físicos, por lo tanto es muy raro ver a un Adulto Mayor no lamentarse por su tristeza, muchas veces exteriorizan sus síntomas corporalmente. (Feito, 2007)

Los Adultos Mayores poseen derechos constitucionales que amparan una atención de calidad frente a la salud esto incluye el área psicológica, siendo como primordial en tiempos pre y post pandemia Covid 2019.

Recordemos que el mundo en su totalidad sufrió un confinamiento que trajo como secuelas problemas no solo en el área física sino en el área psicológica del ser humano, por tal motivo es necesario recalcar que se debe prestar la atención en salud correcta para apocar o disminuir los riesgos que se tienen después de la pandemia.

“La calidad de los servicios se da a partir de una atención que se le brinda a personas que pagan por un bien en su debido momento, la cual se da cuando es oportuna, humanizada, continua y eficiente, de acuerdo con los estándares que se definen en una práctica profesional justa, conveniente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción de los usuarios”. (García, 2008)

Es por ello que al hablar de la calidad en la prestación de los servicios que se ha tornado como un proceso clave en las instituciones que lo prestan, en el cual el cliente tiene un papel vital, es decir, se mide la calidad del servicio

y esta medición se convierte en una herramienta básica que las empresas deben implantar para conocer cuál es el grado de satisfacción que tienen sus usuarios con respecto a los servicios ofertados.

### **1.1.2. Antecedentes Estadísticos.**

A nivel mundial, la población de adultos mayores crece muy rápido al resto de segmentos poblacionales. Según datos del informe "Perspectivas de la población mundial 2019", en el año 2050, una de cada seis personas en el mundo tendrá más de 65 años con un 16% más en el año 2019, de una de cada 11 dicho año con el 9%. Para el año 2050, una de cada cuatro personas que viven en Europa y América del Norte podría tener 65 años de edad o más. (CEPAL, 2019)

En Europa en el país España se ha observado que ha incrementado la población de adultos mayores según datos del INE, Instituto Nacional de Estadística del 1 enero de 2016; el 18,4% sobre el total de la población son de personas con la tercera edad; a su vez, en 2026, según proyección del INE, un 34,6% del total de la población va a ser de personas de la tercera edad, lo que sugiere la importancia de establecer servicios encaminados a suplir sus necesidades y expectativas.

En América Latina, la población de más de 75 años creció de forma constante en los últimos años, y el 60% de estos adultos son mujeres según la OPS. En el cono sur y México se encuentra la tercera parte de los AM de la mayoría de América Latina y el Caribe, al mismo tiempo en Uruguay el 18% de los habitantes tienen más de 60 años, el 67% tiene entre 60 y 74 años y otro 18% superan los 80 años. Según datos de CEPAL, se establece que el nivel de población con más de 80 años es de sexo femenino, que corresponde a 200 personas en Argentina, de 188 personas en Chile y 197 personas en Uruguay. (Pinto & Shungur, 2022)

En Brasil 75,3% de los adultos mayores dependen exclusivamente del SUS (Sistema Único de Salud) para tener acceso a los servicios de salud y el 70% tiene una o más ENT (enfermedades no transmisibles). De los servicios a los que accede esta población, el 83,1% se sometió al menos a una consulta

médica en los últimos 12 meses y el 10,2% de los ancianos fueron hospitalizados una o más veces. (Saraiva & Salmazo, 2022)

Es así como el contexto ecuatoriano, no se encuentra aislado al envejecimiento poblacional, al momento y según el INEC existen 1.049.824 adultos mayores (65 años), lo que significa el 7,5% de la población total. De esta forma se espera para el año 2054 representen el 18% de la población. Sin embargo, el 45% son de condiciones de pobreza y extrema pobreza por NBI. (424.824 AM), El 42% vive en el sector rural. (395.180 AM), 14,6% de hogares pobres se compone de un adulto mayor viviendo solo, 14,9% son víctimas de negligencia y abandono (PNBV), 74,3% no accede a seguridad social de nivel contributivo. (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2022)

El Ministerio de Inclusión Económica y Social en el año 2020 implemento el Proyecto de Inversión “Infraestructura Gerontológica” donde como fin era construir Centros Gerontológicos que mejoren y reduzcan el déficit de atención que tiene el país dentro de la atención a los adultos mayores, este proyecto dio un total de 13 Centros Gerontológicos de atención directa a nivel nacional, con una cobertura aproximada de 1.350 personas. (MIES, 2013)

### **1.1.3. Antecedentes Investigativos.**

El estudio: “Mayores institucionalizados. Valoración de la satisfacción y el bienestar en una residencia geriátrica religiosa” (Ors & Maciá, 2013), se realizó en España, el cual se aplicó el método fenomenología, la etnometodología y el interaccionismo simbólico con un corte cualitativo el cual dio como resultado

La obligatoriedad del ingreso en muchos casos se ha producido sin opciones, sin alternativas. Se han detectado, a través de las entrevistas situaciones que se han convertido en imperativas para el ingreso: falta de vivienda, de una pensión suficiente y falta de apoyo familiar. (p. 04)

Es decir, los adultos mayores están satisfechos con el servicio que les brindan, ya que, ellos dan a notar que no quieren ser molestia para sus

familiares, sin embargo, se observó que la institucionalización voluntaria, por condicionamiento de la vida, produce resignación, paz y seguridad.

*“Las residencias para adultos mayores se han transformado en una opción para aquellas personas que por diferentes razones, como una edad avanzada, soledad o estado de salud, entre otras, deciden irse a vivir de forma voluntaria a este tipo de residencia”.* (Caypa & Redondo, 2020, pág. 1)

Es decir, en este estudio “Calidad del servicio en residencias para mayores. Análisis de un caso en la Comunidad Valenciana” se evaluó la calidad que le brindan los servicios en esta residencia a los adultos mayores, ya que, se aplicó una encuesta de satisfacción que se basó en el modelo SERVPERF, cabe recalcar que este modelo cuenta con cinco dimensiones como lo son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía para finalizar su evaluación se llevó a cabo un análisis descriptivo con una muestra de 58 adultos mayores. (Caypa & Redondo, 2020)

El estudio Satisfacción de usuarios y prestadores de servicio en relación con la atención en el hogar de ancianos "General Peraza" se realizó en el país Cuba donde dio como resultado la calidad del proceso de atención en la residencia mostró deficiencias en comparación con las normas establecidas, lo que refleja la escasa prioridad otorgada a la atención de las personas mayores en el primer nivel de atención. (Rocha, Álvarez, & Bayarre, 2015)

El estudio “Satisfacción del adulto mayor con la calidad de atención del cuidador geriátrico en el centro gerontológico de la fundación amiga de la ciudad de Esmeraldas”

*“Se planteó como resultado que la satisfacción que el adulto mayor tiene con la calidad de la atención en este Centro Gerontológico es buena con un porcentaje del 55%, ya que les brindan atención de calidad y calidez y cuidados necesarios que necesiten”.* (Mejía, 2019, pág. 8)

Una investigación en el país de Ecuador en la ciudad Cotacachi sobre “percepción de los adultos mayores sobre la atención recibida en el asilo Carmen Ruiz de Echeverría” como resultado se obtuvo que la atención brindada es muy buena con el 78% mientras que el 22% consideran que la atención es buena. Es decir, se infiere que la estadía en esta Institución es muy agradable y el personal se preocupa mucho por los adultos mayores. (Ruales & Montalvo, 2011)

## **1.2. Planteamiento del Problema de Investigación**

Este grupo social es declarado un grupo de atención prioritaria para el estado, se entiende que es velar y garantizar sus derechos como adultos mayores, según lo indica la Constitución de la República del Ecuador. Es por ello por lo que la creación de centros gerontológicos, casas de acogida, residencias y asilos para adultos mayores es competencia tanto de la entidad pública y privada.

Sin embargo, es preciso que un ente regulador certifique, vigile las condiciones, alternativas legales como políticas, beneficios sociales y de salud, para la defensa que pueda existir por parte de la misma sociedad entorno a la discriminación, exclusión y todo tipo de violencia hacia los adultos Mayores (DUEÑAS, 2011).

Las instituciones sociales, o la ayuda que los Adultos Mayores reciben de sus familias o de la sociedad, les ofrecen soporte social y como tal son apreciadas como recursos, que, al reconocerlos, generan desde luego una certeza en las estrategias e intervenciones, ante condiciones de riesgo, enfermedades, problemáticas familiares y con la sociedad, esencialmente en este grupo vulnerable que está conformado por los Adultos Mayores.

Es por ello que el rango de necesidades de cuidado puede variar desde niveles mínimos de apoyo para el desempeño de algunas actividades cotidianas hasta requerimientos de ayuda prácticamente totales para llevar adelante la vida diaria. Los lugares en los que se pueden satisfacer estas necesidades varían según las condiciones de salud, las preferencias y los



valores individuales o familiares, los recursos económicos y familiares disponibles o la localización geográfica, así como la oferta pública y privada existente. En general, los sitios posibles para recibir el apoyo o los cuidados pueden ser el mismo hogar de los usuarios, entornos comunitarios, ámbitos residenciales con facilidades de asistencia o instituciones con elevada intensidad de cuidados.

Los servicios que se brindan son de apoyo y cuidado de corto o a largo plazo para personas adultas mayores con dependencia, la naturaleza los servicios de largo plazo para la dependencia se definen como servicios socio-sanitarios y comprenden un amplio espectro de actividades de ayuda para realizar las tareas domésticas en el domicilio, actividades de rehabilitación para alcanzar y mantener la máxima autonomía posible, asistencia para el cuidado personal y la atención de la salud, hasta los cuidados paliativos para asistir en el final de la vida.

En los centros geriátricos y residencias de ancianos se ejerce la profesión de trabajador social. El trabajo social forma parte de una disciplina que pretende facilitar el desarrollo de la vida y prevenir cualquier anomalía que pueda afectar a las condiciones de vida de las personas mayores que viven en situaciones vulnerables. Se utiliza mediante la acción y el uso de herramientas destinadas a la transformación social para minimizar las dificultades y necesidades. (Travi, 2017)

### **1.3. Preguntas de Investigación**

#### **1.3.1. Pregunta General.**

- ¿Cuáles son las características de la institución frente a la satisfacción de la calidad de servicio de una residencia privada de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil?

#### **1.3.2. Preguntas Específicas.**

- ¿Cuáles son los niveles de satisfacción de la calidad de servicios de una residencia privada de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil?
- ¿Qué dimensiones generan mayor y menor satisfacción en la calidad

de servicio de una residencia de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil?

- ¿Cuáles son las posibles áreas de mejora en los servicios recibidos por los adultos mayores en una residencia en la ciudad de Guayaquil?

#### **1.4. Objetivos de Investigación**

##### **1.4.1. Objetivo General.**

- Establecer las características de la institución frente a la satisfacción de la calidad de servicio de una residencia privada de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos.**

- Analizar los niveles de satisfacción de la calidad de servicio de una residencia privada de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil para aportar al mejoramiento de la calidad de servicio.
- Determinar las dimensiones que generan mayor y menor satisfacción en los Adultos Mayores frente a la calidad de servicios de una residencia de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil.
- Identificar posibles áreas de mejora en los servicios recibidos por los adultos mayores en una residencia en la ciudad de Guayaquil.

#### **1.5. Justificación**

La presente investigación espera fomentar un aporte al interés social, contribuyendo conocimientos a diversos grupos sociales, para la comprensión de las circunstancias de la calidad de los servicios que se brindan en residencias y/o asilos de los Adultos mayores.

En el Ecuador según datos estadísticos de INEC existen 1.049.824 adultos mayores (65 años), lo que significa el 7,5% de la población total. Es por ello que según las cifras del mismo instituto indica que la cobertura de

adultos mayores institucionalizados es de 29.535, es decir esto representa un 29,4 % de la población de adultos mayores mientras que el 3% según datos estadísticos viven en condiciones de precariedad, tomando en cuenta que se cree que quien vive institucionalizado tiene una vida digna. (MIES, 2020)

Si analizamos el contexto ecuatoriano en torno a los actores de investigación los adultos mayores en general, por lo cual, investigar sobre la satisfacción de la calidad de servicio de los adultos mayores desde la disciplina del Trabajo Social.

Según Bibiana Travi autora Argentina del libro “El Diagnóstico Social y la noción de integralidad en la política social” nos indica que en los centros gerontológicos u residencias el rol del trabajador social pertenece a una de las disciplinas más importantes dentro del desarrollo del adulto mayor, ya que, se encarga de facilitar el desarrollo de una vida digna al momento de estar institucionalizados, previniendo que las anomalías del entorno donde se desenvuelven no afecte las condiciones de la vida de quienes viven en los centros y esto lo realiza el Trabajador social mediante la acción y el uso de herramientas destinadas a la transformación social para minimizar las dificultades y necesidades. (Travi, 2017)

Es por ello que es de suma importancia ya que el adulto mayor y el profesional pueden establecer una comunicación efectiva y asertiva para así conocer la satisfacción que tienen los adultos mayores en la calidad de servicio que se le brinda.

Por otro lado, cabe recalcar que la familia tiene un rol importante dentro de la atención institucionalizada; las familias son quienes brindan la atención de protección del adulto mayor en este contexto. Según Martín (2015) menciona que “La familia es la primera forma de organización social y su existencia se comprueba en todos los pueblos y épocas de las que hay testimonio histórico.

El Trabajador Social que se desempeña en esta área laboral se esfuerza por promover que los derechos de los adultos mayores sean respetados y

prevalezcan en la atención que se brinda en los centros de cuidado, para así ellos puedan llevar dignidad dentro de su proceso de institucionalización y acompañamiento en la edad bien llamada “adultos mayores”.

Desde el punto de vista académico, uno de los roles principales como Trabajadores Sociales es ser soporte a través de la gestión desde la atención directa a los grupos de personas vulnerables como lo son los adultos mayores, y de esta forma contribuir a la reivindicación de los derechos y al buen vivir.

## **CAPÍTULO II: Marcos Referenciales**

### **2.1. Referente Teórico**

Para poder comprender nuestro problema de investigación, nos basaremos en dos referentes teóricos:

#### **2.1.1. Teoría Sistémica.**

La teoría sistémica presenta una manera específica, que es desde una mirada integral poder evaluar y concebir las diversas realidades en su interacción, pues estas realidades son desglosadas en partes y estas partes se analizan desde sus elementos más esenciales (Lilienfeld, 1984).

Es ahí la relevancia de este enfoque pues posibilita un acercamiento en base a la totalidad de una problemática u hecho social estableciendo investigaciones según su composición, estructura y entorno de cada sistema. Si bien cada sistema está conformado como un todo, el todo contiene partes, como el sistema de interacciones y el sistema contextual en donde estas se retroalimentan (Bunge, 1995).

De esta forma, el enfoque sistémico posee características de apreciación clave que permite una jerarquía organizacional, y científica para analizar las representaciones de la realidad. La principal característica de este es que tiene una base de holística, es decir que integra todos los elementos para que el hecho o problemática principal pueda ser concebida desde su dinámica y su interrelación (Arnold Cathalifaud & Osorio, 1998).

Ludwig Von Bertalanffy fundó esta Teoría de los Sistemas y como autor de esta, establece que los elementos para comprender los sistemas y su comportamiento se basa desde el orden, la regulación y el cambio es decir que la teoría sistémica puede comprender elementos naturales y por ende sociales, pues esta es aplicable a ambas (Klir, 1978).

Esto implica un cambio radical en el levantamiento, investigación y evaluación de cualquier tipo de fenómeno que nace desde lo habitual a lo

físico y tomando posición como una de los paradigmas más completos e innovadores en la historia científica bajo el objetivo de comprender realidades complejas los factores principales que se desarrollan en este enfoque son (Arranz, 2000):

- La interacción, que se desarrolla entre todos los elementos y que puede o no determinar la naturaleza y funcionamiento del sistema.
- La totalidad es uno de los aspectos más conocidos de este enfoque, en donde se asume al sistema como el resultado de sus partes, pero a la misma vez no se trata solo de la suma de cada una de ellas.
- La organización, que es básicamente el eje de esta teoría, que se asocia más bien a las relaciones entre los elementos, que a su vez originan una nueva unidad, el todo tiene características únicas que no están en las partes de forma independiente, pero si se encuentra en el sistema.
- La complejidad en cambio trata de complementar los conceptos anteriores, pero teniendo en cuenta la variedad y la dinámica de las partes. En este sentido:
  - El sistema se vuelve complejo cuando consta de elementos diferentes con funciones determinadas.
  - Estos elementos poseen una jerarquía interna que establece su organización.
  - A partir de la variedad de elementos y de la jerarquía que estos tengan, se cimientan sus relaciones.
  - Las interacciones nunca pueden desarrollarse de forma lineal.

El enfoque sistémico es entonces un enfoque que permite estudiar el comportamiento de los sistemas, incluye entonces no solo la totalidad de elementos dentro de un sistema, sino también sus interacciones, funciones, jerarquía, etc. (Bertalanffy, 1986). Este enfoque es entonces la respuesta a una necesidad que está direccionada a saber cómo asumir la complejidad y cómo analizarla.

Debido a las características del enfoque sistémico, este ha sido usado ampliamente dentro del campo de intervención y estudio en los grupos familiares. En este sentido, desde este enfoque no solo se estudian a las familias y sus miembros, sino también sus comportamientos y cómo es la evolución de la familia a partir de ellos (Ochoa de Alda, 1995). Así se visualiza a la familia como un sistema, en donde para poder comprenderla como tal, se deben comprender los principios generales de los sistemas en ella.

Existen conceptos básicos que abarca la teoría de los sistemas, entre los más relevantes están (Arnold Cathalifaud & Osorio, 1998):

- **Ambiente:** Es el área o espacio en donde se desarrollan los sucesos, e incluye también las condiciones sociales o ambientales que inciden en el comportamiento del sistema.
- **Atributo:** Son las características o propiedades específicas en la estructura que determinan la funcionalidad del sistema.
- **Circularidad:** Tiene que ver con procesos de retroalimentación, en base a las interacciones y lo que estas pueden producir en el sistema.
- **Entropía:** Explica el grado de desorden que puede existir en un sistema y cómo a partir de esto logran homogenizarse.
- **Equifinalidad:** Hace referencia a lo dinámico de los sistemas, como surgen a partir de la particularidad de sus elementos y cómo a partir de estas particularidades pueden dirigirse a un mismo fin, aunque las rutas para llegar a este no sean las mismas. En otras palabras, aunque las condiciones de los elementos no sean las mismas, pueden llegar al mismo fin.
- **Equilibrio:** El equilibrio tiene que ver con la equifinalidad y en cómo se logra alcanzar los objetivos del sistema partiendo de las capacidades o características individuales, es la armonía dentro del sistema, su dinámica y su fin.
- **Estructura:** Se vincula a las interrelaciones que existen entre los elementos del sistema y que pueden ser identificadas de una determinada forma, definiendo en sí la estructura del sistema.

- **Homeostasis:** Tiene mayor relación con los sistemas vivos y es básicamente la capacidad de adaptabilidad que presenta el sistema a los cambios del ambiente o contexto.

Si se la asume como un sistema abierto, se está hablando de una familia que está compuesta por un conjunto de individuos con relaciones dinámicas y una estructura.

### **Enfoque de Calidad del servicio: Modelo SERVEP**

La calidad consiste en traducir las necesidades futuras de los usuarios en requisitos cuantificables sólo así se puede diseñar y fabricar un producto que ofrezca el mejor servicio posible un producto puede ser diseñado y fabricado para proporcionar satisfacción a un precio que el cliente está dispuesto a pagar; la calidad sólo puede definirse en términos de agente. (Duque, 2005)

Es por ello por lo que la literatura tiene algunas diferencias en la medición de la calidad del servicio, ya que ha provocado algunos desacuerdos; Lo más importante es lo que se mide realmente. En general, se pueden identificar tres tendencias de los constructos utilizados para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor.

*“La calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios” (Duque, 2005, pág. 6)*

Al examinar el concepto, encontramos enfoques que tratan de diferenciar la calidad en función de la perspectiva de análisis y de los actores implicados, de los que se deducen tres elementos de investigación: los actores, las relaciones y el entorno, cabe recalcar que, dentro del concepto de calidad, existen dos directrices: la calidad objetiva y la calidad subjetiva. La



calidad objetiva se centra en el punto de vista del productor y la calidad subjetiva en el punto de vista del consumidor (Duque, 2005).

Desde otra mirada para, Druker da a conocer cinco niveles los cuales son útil para una evaluación del desempeño de una organización de acuerdo con la satisfacción obtenida donde se comparan las expectativas. La mayoría de los usuarios (personas o clientes) utilizan, según Druker, cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación:

- **Fiabilidad:** Es la capacidad de la empresa que presta el servicio de hacerlo de forma fiable, segura y precisa. El concepto de fiabilidad engloba todos los elementos que permiten al cliente estar seguro de la competencia y los conocimientos de la organización, es decir, la fiabilidad significa la prestación correcta del servicio desde el principio (Duque, 2005).
- **Seguridad:** Es la sensación que tienen los clientes cuando confían sus problemas a una organización y confían en que serán resueltos de la mejor manera posible. La seguridad significa "confianza", como integridad, fiabilidad y honestidad. Esto significa que la organización no sólo debe tener en cuenta los intereses del cliente, sino que también debe demostrar su interés en que el cliente esté más satisfecho (Duque, 2005).
- **Capacidad de respuesta:** Es la disposición a ayudar a los clientes y a prestar un servicio puntual. También incluye la puntualidad en la entrega de las promesas y la accesibilidad de la organización al cliente, es decir, la capacidad de comunicación con la organización y su utilidad (Duque, 2005).
- **Empatía:** Esto significa la voluntad de la empresa de ofrecer un servicio personal a los clientes. No se trata sólo de ser amable con los clientes, aunque la amabilidad es un elemento importante de la empatía, al igual que la seguridad, sino de estar muy comprometido con el cliente, conociendo al detalle sus características y necesidades específicas (Duque, 2005).
- **Intangibilidad:** Aunque el servicio en sí es intangible, es importante

tener en cuenta ciertos aspectos que se derivan de esta intangibilidad: los servicios no pueden almacenarse; si la capacidad productiva del servicio no se utiliza en su totalidad, se perderá para siempre (Duque, 2005).

- Interacción humana: La prestación de servicios requiere una relación entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en el desarrollo del servicio (Duque, 2005).

Es por ello por lo que se utilizó el modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio, pues este modelo recolecta Los elementos indicadores objetivos y subjetivos que permiten la trazabilidad según los actores involucrados: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

## **2.2. Referente Conceptual**

### **2.2.1. Adultos Mayores**

Se consideran Adultos mayores a las personas que cumplen 65 años de edad los cuales pueden ser independientes y dependiente, las personas independientes son las que no tienen ningún tipo de enfermedades mientras que las dependientes poseen múltiples enfermedades limitando sus funciones cognitivas y físicas.

Cabe recalcar que se considera adulto mayor toda persona que tenga a partir de los 65 años de edad, por lo tanto, su atención es prioritaria ya sea en lo público o privado. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

Según la Organización Mundial de la salud “las personas adultas considerando un rango de edad entre 60 a 74 años son consideradas de la edad avanzada, mientras que de 75 a 90 años infieren que son personas viejas o ancianas, y los que entran en un rango de los 90 años se les designa grandes, viejos o veteranos”. (OMS, 2020)

Según Orosa Fraiz (2003) menciona que la tercera edad es conocida también como adultez mayor o tardía, vejez ya que se abordado desde la literatura como aislada o fase de involución y como una legítima etapa del

desarrollo humano. Es por ello que se estipula a los sesenta años, ya que esta se asocia al evento de la jubilación laboral. (Veloz, 2018)

Cabe recalcar que Orosa Fraiz (2003) señala que hoy en día los pioneros es decir autores con una gran trayectoria que estudian la edad incluyen a todos como ancianos o adultos mayores, sin distinción, más bien los separan en estudios demográficos o proyectos específicos, es por ello que estas personas tienen un proceso gradual de disminución de capacidades por lo cual no realizan actividades que podían hacer anteriormente como facilidad o sin que represente demasiado esfuerzo en su ejecución. (Veloz, 2018)

La vejez no está estrechamente relacionada con la incapacidad, la mayoría de las personas de la tercera edad, no se encuentran impedidas de realizar sus actividades, aunque si lo hacen de manera más lenta. (Veloz, 2018, pág. 07)

Por lo cual se considera que las limitaciones siempre van a estar, siempre y cuando exista un grado de adaptación y aceptación, ya que no inciden de ninguna forma para que sea desarrollada una vida normal.

### **2.2.2. Envejecimiento**

El envejecimiento se considera una serie de cambios morfológicos, psicológicos, funcionales y bioquímicos a lo largo del tiempo que se caracterizan por una evolución progresiva. Este proceso comienza con el nacimiento y continúa durante toda la vida. Se caracteriza por una reducción progresiva de las capacidades de adaptación y de reserva del organismo (Blanco, 2017).

Es decir, la vejez es una de las etapas de la vida y la última en la que las personas expresan plenamente su relación con el mundo al máximo y en este contexto la persona gana muchas experiencias y madura.

“Para entender esta afirmación es necesario definir la edad efectiva de una persona, que puede establecerse teniendo en cuenta cuatro tipos de edades:” (Alvarado & Salazar, 2014).

- Edad cronológica: es el número de años transcurridos desde el nacimiento de la persona.
- Edad biológica: está determinada por el grado de deterioro de los órganos.
- Edad psicológica: representa el funcionamiento del individuo en cuanto a su competencia conductual y adaptación.
- Edad social: establece el papel individual que debe desempeñarse en la sociedad en la que el individuo se desenvuelve. (Alvarado & Salazar, 2014)

Según, Lazarus (2000) menciona que las personas envejecen a medida que va pasando el tiempo y esto conlleva a que sus funciones causen gran pérdida, las personas adultas mayores tienen miedo que sus funciones tanto físico como mental se vaya perdiendo al pasar los años y esto conlleva a causar impotencia y depresión, ya que esto genera pérdida de control de sus cuerpos. Muchas veces estos problemas hacen que las personas de la tercera edad se aíslen y sientan que no sirven para nada haciendo que su vida sea cada vez más complicada, es por ello que el deterioro que presenten tanto físico como mental conlleva que estas personas reduzcan su círculo social y emociones haciendo que las enfermedades crónicas y la depresión se vuelvas más nocivas para la persona. (Aponte, 2015)

Culturalmente, se menciona que cuando llega a una edad avanzada, deja de considerarse productivo y empieza a sentirse como una carga, la propia sociedad les ha impedido participar de forma activa y productiva, pero ahora, con el paso del tiempo y la transición demográfica, está claro que muchas familias se han dado cuenta de que las personas mayores pueden seguir siendo una parte productiva de la sociedad; Cabe recalcar que al pasar los años tienen muchos cambios y por el cual los conlleva abandonar su profesión y su placer sexual incluso llegan a pensar sobre la muerte mucho más que en otras etapas.

### **2.2.3. Institucionalización**

Son residencias de acogida que ofrecen alojamiento temporal o permanente con servicios y programas de intervención que se adapta a las

necesidades de las personas atendidas, con el objetivo de lograr una mejor calidad de vida. (Ministerio de Derechos Sociales, 2018)

Es por ello, que estas residencias tienen como finalidad dar una mejor atención de acuerdo a sus necesidades, ya que brinda una mejor calidad, es decir cuidados diarios, alimentación, alojamiento, recreación y una atención integral. Cabe recalcar que se entiende como adultos mayores institucionalizados a las personas que tienen una permanencia en las residencias de gestión pública o privada, sujetos a control del Estado, municipal o provincial. (Ministerio de Derechos Sociales, 2018)

El adulto mayor al ser institucionalizado se verá obligado a cambiar su manera de vivir, por lo cual, se ve inmerso de todo lo que le rodea, es decir se aleja de su entorno familiar, social, esto puede que conlleve ruptura de lazos familiares generando así el aislamiento familiar ya que esto hace que tenga visitas eventuales en la residencia.

*En el caso de la adultez mayor, la institucionalización se presenta como un recurso posible a las necesidades y demandas que surgen en la cotidianeidad del sujeto a partir de su entrada en la senectud y de los cambios biopsicosociales que esta etapa de la vida trae consigo. Numerosos trabajos afirman que la principal causa de la iniciación de este proceso es la falta de compañía o cualquier tipo de red social de apoyo que pueda dar cuenta de las necesidades de atención, cuidado y vinculación del adulto mayor. (Martínez & Canchig, 2021, pág. 64)*

Cabe recalcar que esta institucionalización se deberá utilizar como última elección, ya que, el adulto mayor debe gozar de su derecho a la convivencia en familia y libertad siendo así uno de los grupos prioritarios.

#### **2.2.4. Satisfacción del Servicio**

Hoy en día, la satisfacción del cliente es un objetivo deseable para todas las empresas, es por ello que, es un indicador del grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios puede definirse como la experiencia subjetiva de la existencia de un determinado servicio, es decir la experiencia que surge de

si se han cumplido o no las expectativas que el sujeto tenía de algo, la calidad del servicio percibida por el usuario en su interacción con los agentes que intervienen en el servicio, cabe recalcar que la calidad percibida es la que más repercute en la satisfacción de los usuarios, es decir, el mejor impacto se percibe en términos de disponibilidad. (Hernández Z. , 2018)

Es por ello que, el impacto más positivo se corresponde con la accesibilidad, la asequibilidad, la puntualidad del servicio y el profesionalismo, es por ello, que al ser profesional debe ir acompañado de la prestación de cuidados, por lo cual la satisfacción del usuario se refiere a la familiaridad y experiencia con el servicio, es decir, se brinda una excelente experiencia al consumidor, ya que, este puede ser un gran impulsor del trabajo de publicidad y referencia que pueden confiar para que las personas que quieren les darán buenas recomendaciones.

Según Walker (2019) “La satisfacción del cliente impulsa el crecimiento ya que los clientes satisfechos significan un negocio en crecimiento” Si bien es cierto se puede denotar que es evidente, ya que, es importante referir datos validos cuando se trabaje, ya que, genera un consenso alrededor de la inversión para que así mejore la satisfacción del cliente es por eso que al Invertir en dicha satisfacción y la experiencia del cliente esta debe de ser de muy suma importancia para los ejecutivos hasta los empleados de primera línea. (Gallo, 2014)

La satisfacción del cliente ayuda mucho a la estabilidad del cliente y su moral ya que cada profesional da soporte eso no quiere decir que todo cliente va a sentirse satisfecho, ya que, a veces se puede encontrar con clientes insatisfechos o molestos, es decir, al tratar con ellos todos los días, es una pérdida, por lo cual probablemente lleve a una menor estabilidad y moral de los empleados, menor compromiso y mayores tasas de rotación, es por ello que es de suma importancia que los profesionales pocos comprometidos tienen más dificultades para atender bien a sus clientes; Estos clientes insatisfechos llevan a profesionales insatisfechos, que luego tienen más dificultades para crear buenas experiencias satisfactorias para los clientes.

*“La satisfacción es la razón, con que se responder a una razón contraria, es una sensación de estar satisfecho, es la comodidad que le brinda un servicio, es la complacencia que siente un cliente o simplemente es la sensación de comodidad que le conduce a la complacencia” (Walker, 2021, pág. 35).*

Sin embargo, esta definición carece de una base teórica de las necesidades, ya que supone no sólo que la persona necesita ser satisfecha, sino también que se tienen en cuenta las necesidades de información que surgen en el transcurso del proceso asistencial. Así, en la teoría de las necesidades, la satisfacción se entiende a la falta de conocimientos o información de un hecho.

Cabe recalcar que las necesidades de los usuarios varían de una persona a otra. La satisfacción con la asistencia es muy importante para el personal involucrado, porque de ello depende la confianza en los servicios de la empresa y su aceptación. y la aceptación de los servicios de la empresa depende de ello, es por ello que las organizaciones utilizan la satisfacción de los usuarios como estrategia para conocer la percepción de la calidad del servicio. También utilizan las encuestas de satisfacción de los usuarios, que se refieren a la calidad de la atención recibida, para obtener informes que den a la empresa una ventaja en términos de servicio, por lo cual también es una forma de utilizar el servicio en beneficio de la empresa.

### **2.3. Referente Normativo**

A continuación, se muestra las normativas que se van a describir de acuerdo con el problema de intervención, con la finalidad de indicar las normas internacionales y nacionales establecidas y aceptadas en el país, ya que es necesario expresar que el mismo se desarrolla de acuerdo con la estructura de la pirámide de Kelsen.

### **2.3.1. Normativa Nacional.**

#### ***2.3.1.1. Constitución de la República del Ecuador.***

Cabe recalcar que en el Ecuador existe un orden determinado para analizar la aplicación de las normas jurídicas, el cual empieza por la Constitución, los tratados y convenios internacionales, las leyes orgánicas, las leyes ordinarias, las normas regionales y las ordenanzas distritales, los decretos y reglamentos, las ordenanzas, los acuerdos y las resoluciones, y los demás actos y decisiones de los poderes públicos.

Es por ello por lo que el principal referente legal de esta investigación es la Constitución de la República del Ecuador ya que esta engloba el derecho universal de todas las personas, entre ellas los adultos mayores, así como todas las dimensiones relacionadas con la dignidad de las personas y las colectividades que reconoce a esta población como parte del grupo de atención prioritaria. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

Por otra parte, en el artículo 38 de la Constitución se hace manifiesto sobre el rol del Estado en la formulación de políticas públicas y programas sociales que estén dirigidas a la atención de las personas adultas mayores, que residan en las zonas urbanas y rurales, sin ningún tipo de discriminación que pueda vulnerar sus derechos. Es decir que se incluyen a todas las comunidades, personas, pueblos y nacionalidades; También, se integran las medidas de atención en los centros especializados para que pueda darse garantía al acceso a la salud, nutrición, educación y cuidado diario, donde se prevalezcan los principios de igualdad y legalidad que sustenten los elementos jurídicos para la protección de los derechos en todos los ámbitos, considerando que forman parte de una población de riesgo en casos de violencia, desastres, entre otros.

La Constitución con su reforma en el 2008 pasó a marcar una serie de acciones que garantizan la no discriminación de los adultos mayores donde puedan respetarse sus derechos fundamentales y que conforme a los artículos detallados revelan el papel del Estado de velar porque se cumplan dichas garantías de los que también son de carácter obligatorio para las casas



solidarias, asilos y albergues que acogen a los adultos mayores para que se puedan atender sus necesidades prioritarias.

### **2.3.2. Convenios y tratados internacionales.**

#### **2.3.2.1. Declaración Universal de Derechos Humanos.**

Con relación a las normas en el ámbito internacional, conforme a lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador se indica que los tratados y convenios internacionales ratificados por el Ecuador se sujetarán a lo establecido en la Constitución. En el caso de los tratados y otros instrumentos internacionales de derechos humanos, se aplican los principios humanitarios, de no limitación de derechos, de aplicabilidad directa y las cláusulas abiertas que establece la Constitución.

Según la (Declaración Universal de los Derechos Humanos, 2015) En el Art. 18 destaca que toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión; este derecho incluye la libertad de cambiar de religión o de creencia, así como la libertad de manifestar su religión o su creencia, individual y colectivamente, tanto en público como en privado, por la enseñanza, la práctica, el culto y la observancia.

Cabe recalcar se puede observar que protegen y promueven los deberes y derechos de las personas, realizando énfasis en el libre desarrollo de estas en la sociedad, sin limitarse a las normas y creencias impuestas por lo mencionado.

#### **2.3.2.2. Convención Interamericana sobre Derechos Humanos de los Adultos Mayores**

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (2017) tiene como objetivo promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad.

*“De la misma forma, en el Art.7 indica que los Estados Parte en la presente Convención reconocen el derecho de la persona mayor a tomar decisiones, a la definición de su plan de vida, a desarrollar una vida autónoma e independiente, conforme a sus tradiciones y creencias, en igualdad de condiciones y a disponer de mecanismos para poder ejercer sus derechos voluntad”* (Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos, 2019).

Además, deben adoptarse programas, políticas o acciones que faciliten y promuevan el pleno disfrute de estos derechos por parte de las personas mayores y fomenten su desarrollo personal, el fortalecimiento de todos los miembros de la familia, los vínculos familiares y sociales y las relaciones afectivas.

#### **2.3.2.3. Ley Orgánica de Salud**

Esta Ley fue elaborada en el año 2006 y su última modificación fue en octubre de 2018. Su finalidad es regular acciones que permitan el acceso efectivo al derecho universal de salud sustentados en los principios de justicia, integridad, solidaridad, universalidad, indivisibilidad, cooperación; en una perspectiva de derechos, intercultural y de género, entre otros. En el artículo 7 hace énfasis al acceso gratuito a los programas de salud pública, otorgando atención prioritaria a los grupos vulnerables dentro de los que se encuentran los adultos mayores.

La calidad de vida de los adultos mayores muchas veces está en riesgo, y en algunos casos existe el desconocimiento sobre el acceso a programas del Estado, por lo que en el ámbito de la Salud el Trabajo Social tiene un papel importante porque debe reinventar las estrategias para atender dichas necesidades mediante la identificación y evaluación de factores de riesgo que puedan poner en peligro la salud física y psicológica de las personas adultas mayores.

La salud es un derecho innegable para los AM, más aún si son d escasos recursos, porque requieren de una atención integral que les permitan superar obstáculos que afecten su condición física y emocional para que así puedan

estar sujetos a una vejez fructífera. La voluntad política no es suficiente, se requiere de la calidad profesional de un equipo interdisciplinario que cumpla con los elementos legales que protegen los derechos fundamentales de los adultos mayores a partir de acciones que demuestren efectividad en la atención de las necesidades de esta población en riesgo.

#### **2.3.2.4. Código Orgánico Integral Penal**

Según el (Código Orgánico Integral Penal, 2014) En el artículo 153 establece sobre el abandono de personas adultos mayores que puedan colocarlos en una situación de riesgo o desamparo tendrán una sanción de privación de su libertad de uno a tres años. Por otro lado, en el art. 59 es notable que los familiares o terceras personas que abandonen a una persona mayor de 65 años deberán responder a la ley, esto debido a las lesiones psicológicas que pueden provocar o en algunos casos hasta la muerte ya que se deja de atender a los cuidados que requieren en su salud, alimentación, estabilidad emocional, entre otros.

Es decir, las leyes penales en Ecuador cumplen con los principios constitucionales y derechos internacionales de derechos humanos que garantizan el no desamparado de esta población de riesgo que necesitan de toda la atención.

Es por ello por lo que de acuerdo con los artículos mencionados el COIP establece sanciones para las personas que afecten de alguna manera a los adultos mayores, esto puede implicar también a la labor del Trabajo Social si este incumpliese con los protocolos y procedimientos de atención social que puedan poner en riesgo la integridad física y salud mental de los AM, siempre que este sea realizado de forma intencional. Por lo tanto, es necesario disponer de un equipo interdisciplinario que sea capaz de intervenir de forma ética y responsable a las necesidades que tienen las personas adultas mayores de 65 años para que así se logre evitar que se vulneren sus derechos.

## **Reglamento General De La Ley Orgánica De Las Personas Adultas Mayores.**

En cuanto a la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores (2020), Su objetivo es promover, regular y garantizar la plena vigencia, extensión y ejercicio de los derechos especiales de las personas adultas mayores, en el marco del principio de prioridad y atención especial, expresado en la Constitución de la República, los instrumentos internacionales de derechos humanos y las leyes conexas, con especial atención al género, la movilidad humana, las generaciones y la interculturalidad.

*“Cabe recalcar que en el artículo 42 trata sobre el derecho a la salud integral, indica que el Estado garantizará a las personas adultas mayores el derecho sin discriminación a la salud física, mental, sexual y reproductiva y asegurará el acceso universal, solidario, equitativo y oportuno a los servicios de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación, cuidados paliativos, prioritarios, funcionales e integrales, en las entidades que integran el Sistema Nacional de Salud, con enfoque de género, generacional e intercultural correspondiente”* (Reglamento General Ley Organica del Adulto Mayor, 2020).

Es por ello por lo que con esta ley se priorizó la intervención para una atención igualitaria y de equidad donde se logra reducir los riesgos que afecten el proceso de envejecimiento de estas personas. En efecto se puede evidenciar que la ley mencionada, busca proteger los derechos y deberes de los adultos mayores en las diferentes etapas de su ciclo de vida, además recalca que lo estipulado en esta, debe regirse y ser cumplido conforme a las diferentes normas legales que la comprendan.

### **Ordenanza para la Protección de las Personas Adultas Mayores de Guayaquil**

La ordenanza fue discutida y aprobada por el Concejo Municipal de Guayaquil, 31 de enero y 20 de febrero del 2019, por lo cual el rol fundamental del Estado a través de su institucionalidad es el de satisfacer las necesidades públicas de las personas que habitan en su territorio.

En el Art. 2 La presente Ordenanza tiene como objeto fortalecer el marco jurídico local para consolidar el respeto e inclusión de los adultos mayores del cantón sin discriminación; procurar la difusión sobre el ejercicio de sus derechos; fomentar su participación e integración social en todos los sectores de la sociedad; y, prevenir su abuso, abandono, maltrato y violencia.

Es decir, la dignidad humana constituye el eje que justifica la existencia de los derechos de las personas, en otras palabras, los derechos que otorga y reconoce que se va a respetar y hacer prevalecer los derechos de los adultos mayores.

Por lo tanto, se puede observar que tanto en lo internacional como nacional se establecen acciones con fundamentos que garantiza la protección de los adultos mayores, ya que esto se debe al pleno goce de sus derechos por las condiciones evolutivas que presentan con el pasar del tiempo y estas mismas se van degradando y en vista de esto se debe tener un debido cuidado.

## **2.4. Referente Estratégico**

El referente estratégico se comprende por un conjunto de normas, las cuales establecen políticas que han sido desarrolladas en torno a las problemáticas existentes en la sociedad.

### **2.4.1. Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

La agenda 2030, es un plan de acción que se enfoca en combatir una serie de problemáticas, en particular las desigualdades sociales existentes, ya que en este sentido en el objetivo 1 (fin de la pobreza) meta 1.4 trata sobre la implementación a nivel nacional de sistemas y medidas apropiados de protección social para todos, logrando abarcar una proporción de la población cubierta por sistemas o niveles mínimos de protección social. (ONU, 2021)

### **Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025**

Considerando que en el Ecuador se reconocen y respetan de manera absoluto los derechos humanos de todos los ciudadanos sin discriminación y

bajo los principios de libertad, democracia solidaridad, sustentabilidad y prosperidad se respeta al individuo y al plan que tenga para alcanzar su felicidad.

En efecto con la finalidad de lograr impulsar el desarrollo del país, el plan cuenta con cinco ejes principales, que abarca dieciséis objetivos, los cuales están comprendidos por políticas y metas. Es por ello que esta investigación a optado por obtener como guía este plan basándose en el segundo eje específicamente “Social” en el objetivo 5 “proteger a las familias garantizar sus derechos y servicios, erradicar la pobreza y promover la inclusión social” como parte del estudio. Se ha seleccionado este objetivo partiendo desde la perspectiva en el que busca garantizar los derechos dentro del grupo familiar con el sentido de inclusión social en el cual compromete a la residencia y a los familiares con la mejora de la calidad de vida de los adultos mayores en general. (Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025, 2021)

### **Programas, proyectos, servicios de atención**

La disposición general de la “Norma Técnica para la Implementación y Prestación de Servicios de Atención y Cuidado para Personas Adultas Mayores” establece que para su implementación se deben considerar políticas públicas como instrumentos técnicos que ayuden a la protección especial de adultos mayores donde se cumpla con los derechos fundamentales a nivel humano, intercultural e intergeneracional. Así como también, el desarrollo de proyectos que garanticen la autonomía, solidaridad, deferencia, inclusión social y demás aplicables para el bienestar y calidad de vida de las personas mayores de 65 años (MIES, 2019).

Los beneficiarios de este tipo de ayuda son personas de 65 años o más que no están al cuidado de familiares o que no tienen un lugar de residencia permanente debido a su estado de pobreza y vulnerabilidad. Las personas mayores sin hogar con una doble vulnerabilidad a los derechos humanos básicos también se consideran elegibles para este servicio. (derecho a una familia, derecho a una vivienda, a un entorno libre de violencia, derecho a la

salud; entre otros), que no han sido garantizados oportunamente por el Estado (MIES, 2019).

Cabe recalcar que este documento menciona las acciones que debe realizar el equipo interdisciplinario dentro de las residencias donde los adultos mayores se encuentran permanentes en dicho lugar, es por ello que de esta manera se podrán tratar todos los casos de vulnerabilidad, abandono, falta de atención social, entre otras necesidades que puedan ser solucionadas a partir de estrategias transformadoras para la estimulación de sus capacidades, recreación, rehabilitación, nutrición, entre otros.

## **CAPÍTULO III: Metodología de la Investigación**

### **3.1. Enfoque de la investigación**

Dentro del planteamiento del problema de investigación, existe abordajes distintos para los mismos, ya que esto permiten demostrar que tan bien se adecua a la realidad objetiva es por ello, que esta investigación se desarrolla en base a un enfoque cuantitativo, desde este enfoque se usa la recolección y tabulación de datos numéricos y estadísticos como medio para comprobación de hipótesis, todo esto con la intención de establecer ciertas pautas acerca del comportamiento de los fenómenos y para poder levantar nuevas teorías. (Canto & Silva, 2013)

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen a este enfoque: “Un factor adicional que ha detonado la necesidad de utilizar los métodos mixtos es la naturaleza compleja de la gran mayoría de los fenómenos o problemas de investigación abordados en las distintas ciencias. Éstos representan o están constituidos por dos realidades, una objetiva y la otra subjetiva” (Hernández, 2017, pág. 536).

Por lo tanto, y por la misma razón, se reconoce que este es el enfoque más adecuado para el alcance del estudio, ya que la calidad de los servicios en una residencia de ancianos contiene elementos subjetivos y objetivos que deben ser analizados para acercarse a esta realidad e identificar sus necesidades.

### **3.2. Nivel y Tipo de investigación**

Esta investigación es de tipo descriptiva, porque resalta rasgos y ciertas cualidades que se quieren obtener del objeto de estudio, ya que considera el concepto de Vargas, citando a Murillo, afirma que se entiende como aquella que, a partir de los conocimientos adquiridos, favorece las intervenciones en situaciones consideradas problemáticas y el control de las situaciones de la vida cotidiana. (Vargas, 2009)

Por lo cual el presente estudio de titulación se ha utilizado el nivel descriptivo, quien según Dankhe (1989): “buscan especificar aquellas



propiedades, característica, perfiles de las comunidades, grupos, procesos o cualquier otro fenómeno que se desee estudiar” (SAMPIERI, 2014).

Por lo tanto, el problema como objetivo principal del nivel de estudio puede describirse mediante atributos, es decir este tipo de investigación sólo pretende describir situaciones y acontecimientos y, por lo general, no se ocupa de poner a prueba las explicaciones, comprobar las hipótesis o hacer predicciones.

De la misma forma, otro autor define al nivel descriptivo como aquel que: “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente” (Tamayo, 2003, pág. 46).

### **3.3. Método de investigación**

El método que se utilizó fue el deductivo, el mismo que se entiende desde la lógica de lo particular a lo general. En este sentido, traemos la postura de Earl Babbie, quien explica que debe tener dos momentos para que sea concebido como tal:

a) *Un esquema esperado, lógica o teóricamente* (Babbie, 2000, pág. 23)

b) *Unas observaciones que prueban si el esquema esperado, en efecto se presenta.* (Babbie, 2000, pág. 23)

La investigación es dada desde la perspectiva de la indagación de supuestos teóricos de calidad de servicio en un asilo privado y a su vez de qué manera se está dando en contextos nacional e internacional. De esta forma, en esta investigación se espera concluir si la satisfacción de la calidad de servicio, desde la percepción de los adultos mayores se está presentando según el esquema teórico esperado.

### **3.4. Universo, Muestra y Muestreo**

Según Tamayo (1997), un universo o población es un conjunto de individuos con características comunes, idénticas o similares, que ha sido delimitado o definido mediante un estudio. Siendo así que “cada uno de los elementos que integran tal conjunto reciben el nombre de individuo”. (López, 2004)

#### **3.4.1. Universo.**

El universo o la población en esta investigación son 80 Adultos Mayores de 65 a 75 años que viven en una residencia de Guayaquil.

#### **3.4.2. Muestra.**

La muestra es un subgrupo seleccionado de 35 adultos mayores, esta ha sido seleccionada porque es una parte seleccionada de la población o universo que se ha definido en el estudio, son datos que se han identificado específicamente para la elaboración de esta investigación, para ello hay varias características que se han identificado para esta selección, como el tiempo y el ahorro de diferentes recursos, las características seleccionadas se han estudiado para lograr la calidad del estudio y así obtener resultados más precisos y exactos (2016).

#### **Criterios de selección de la muestra**

- Ser Adulto Mayor institucionalizado o residente del Asilo ubicado en Guayaquil
- Tener la edad de 65 a 75 años
- Desear participar libre y voluntariamente
- Ser derivado de parte de la profesional de cada área
- Estar consiente, lucido, ubicada/o en tiempo, espacio real de acuerdo con el criterio profesional

### **3.4.3. Muestreo.**

Levin (1978), define el muestreo como aquel procedimiento relacionado con la estadística que se utiliza para escoger la muestra que subyace de una población ya antes seleccionada como objeto de estudio.

Se determinó un muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia; entendiéndose que esta tipología tiene como base el principio de equiprobabilidad; la probabilidad de ser elegibles para ser parte de la muestra al igual que todas las posibles muestras.

### **3.5. Formas de recolección de Datos**

De acuerdo con los autores Hernández, Fernández, y Baptista, 2003 citando a Danke, (1986) especifican dos tipos de fuentes para la recolección de información: Las mismas que se denominan, fuentes primarias y secundarias.

#### **3.5.1. La Encuesta.**

La encuesta social consiste en recoger datos referentes a las condiciones de vida y de trabajo de la población de cierta zona, a fin de contribuir a la adopción de medidas sociales prácticas. Se reúnen los hechos y sobre su base se esboza un plan de acción. (Baena, 2017, pág. 82)

El Cuestionario de la encuesta se adaptó a este estudio, sin embargo, se basa en el Modelo SERVEP, donde las preguntas son de opciones múltiples y se adapta a este estudio y a la muestra.

### **3.6. Formas de Analizar la Información**

Para analizar la información de acuerdo al instrumento que se eligió para el estudio, fue necesario recopilar las estadísticas de la encuesta que se aplicó a los adultos mayores esto ayuda a darle un orden y procura darle un análisis a la información obtenida; El estudio consistió en tabular las estadísticas de la encuesta, clasificar la información, encontrar tendencias y analizar la información en general, es por ello que en el proceso analítico se necesita que los datos se conviertan en cuadros estadísticos e imágenes para

así poder desarrollar la triangulación de la información con la teoría y la realidad que se estudia. (Betrián, Galitó, García, Jové, & Maraculla)

Para esto la triangulación es un proceso donde requiere combinar las teorías con otras fuentes de datos y métodos de investigación para explicar y describir un estudio.

## **CAPÍTULO IV: Resultados de la Investigación**

Este capítulo comprende la descripción, narración, triangulación y análisis profundo de los resultados de esta investigación, siendo de carácter cuantitativa, se procede a realizarse a partir de una muestra de treinta y cinco adultos mayores con la finalidad de llegar a cumplir los objetivos propuestos, desde los generales y específicos.

Este análisis parte desde la información que se logró recopilar a partir de encuestas enfocadas a personas institucionalizadas en una residencia especializada en adultos mayores de la ciudad de Guayaquil, que se encuentre en el rango de edad de 65 a 75 años, que desee participar libre y voluntariamente y que se encuentre lucido y ubicados en tiempo y espacio, con el debido acuerdo del médico tratante, esto con la finalidad de que los resultados de esta investigación sean precisos y claros.

Para responder al **Objetivo General**: *“Establecer las características de la institución frente a la satisfacción de la calidad de servicio de una residencia privada de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil”* se han planteado tres propósitos específicos.

4.1 En el objetivo 1 requiere “Analizar los niveles de satisfacción de la calidad de servicio de una residencia privada de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil para aportar al mejoramiento de la calidad de servicio”.

Por ello se plantea la primera pregunta dentro del cuestionario de encuesta, la cual indica: ¿cómo calificaría usted el servicio que presta la residencia? siendo esta pregunta muy amplia y la cual abarca diversos aspectos, por ello se debe de partir desde diversos enfoques; para esto se ha dividido el análisis de la siguiente manera:

¿Cómo calificaría usted el trato hacia el adulto mayor de parte del personal que trabaja en la residencia?; brindando una escala de valoración de 0 a 10, donde “0” significa que lo Incumple totalmente y “10” que lo Cumple totalmente. Dando como resultado que el 51% de las personas califican esta pregunta con un 10 mientras que un 29 % califica con un 9 y 17% con 8.

Como antes ya se había mencionado Hernández indica que uno de los objetivos de los clientes es satisfacer sus necesidades y así mismo es uno de los objetivos deseables de las instituciones. Es por ello por lo que, en esta pregunta se plantea estas interrogantes para lograr medir dicha satisfacción, entre estas las actitudes del personal que laboran en esta residencia, importante recalcar que la calidad del servicio percibida por el usuario en su interacción con los agentes que intervienen en el servicio (Hernández Z. , 2018).

Es por ello por lo que se basó en los resultados de la pregunta 1.1 y lo indicado por Hernández acerca de la importancia de la satisfacción de necesidades, planteando esta interrogante y brindándole la importancia que merece el buen trato para contribuir a la calidad de vida dentro de la residencia es bastante aceptable y tiene buena acogida por el personal que reside dentro de esta institución, con una aceptación de más del 51,4%.

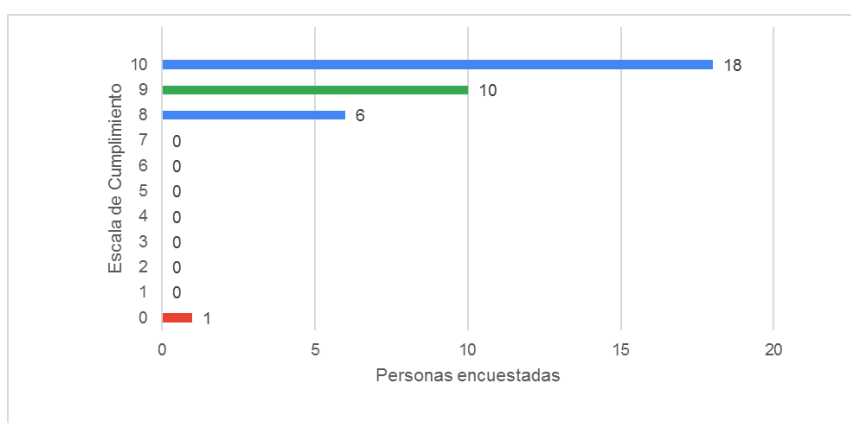


Figura 1 Trato hacia el adulto mayor de parte del personal que trabaja en la residencia.

**Nota.** Información recopilada del instrumento de investigación de la encuesta.

**Elaborado por:** Flores G., 2023

Partiendo desde esta misma línea hemos analizado la pregunta 1.2 del cuestionario, respondiendo también al objetivo específico número uno: “¿Mejora la calidad de vida de los adultos mayores que residen dentro de esta institución? Brindando la opción de respuesta del 0 al 10 siendo 0 menos satisfactorio y 10 más satisfactorio.

Dando como resultado lo siguiente; la mayor respuesta el número 10 con un 45,7%, mientras el número 9 tiene el 40% de respuestas; así mismo podemos observar que existe una calificación de 7 con un 2,9%.

Así mismo debemos resaltar que para la satisfacción de las necesidades de los usuarios, puede definirse como la experiencia subjetiva de la existencia de un determinado servicio, es decir la experiencia que surge de si se han cumplido o no las expectativas que el sujeto tenía de algo, cabe recalcar que la calidad percibida es la que más repercute en la satisfacción de los usuarios. (Hernández Z. , 2018)

Analizando los resultados que nos brinda la encuesta y dando pie a lo que nos indica el autor, podemos observar que el 40% de los usuarios se siente completamente satisfechos con el servicio que brinda la residencia mejorando la calidad de vida de cada uno de ellos en gran escala.

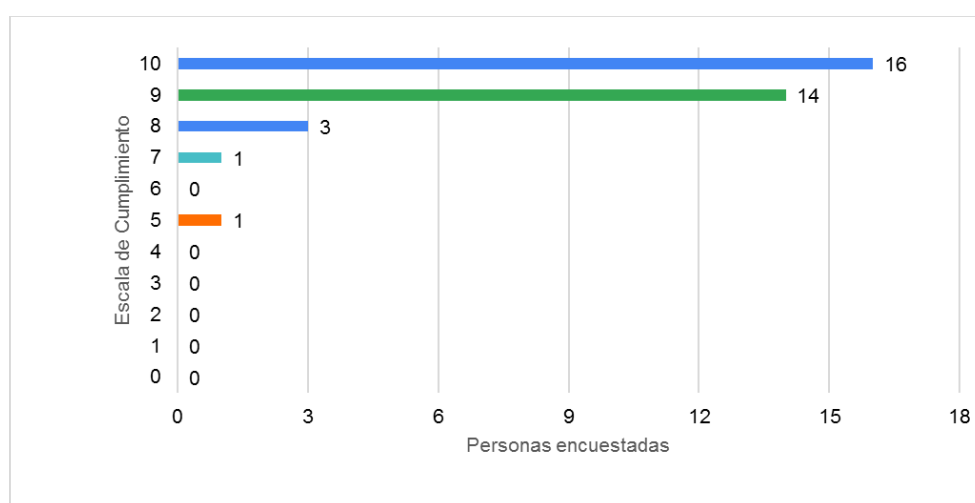


Figura 2 Mejorar la calidad de vida de las personas mayores.

**Nota.** Información recopilada del instrumento de investigación de la encuesta.

**Elaborado por:** Flores G., 2023

Así mismo, se plantea la pregunta 1.3 “¿Cómo calificaría usted las instalaciones físicas de la residencia?; esta pregunta se la realiza debido a la importancia que tiene el área física y las comodidades que puede brindar esta institución, siendo esta parte importante de mantener o no satisfecha las necesidades de los adultos mayores, ya sea esta por adecuaciones en baños

o dormitorios, espacios cómodos, closet para guardar pertenencias, camas y aspecto físico en general.

La encuesta nos brinda una satisfacción con este elemento de un 42,9% de aceptación calificado como un 10; mientras que un 45,7%, entendiéndose como un 9 significando una escala de medianamente satisfactoria, es decir que requiere adecuaciones y expandir las mejoras para el lugar. Esta pregunta también contribuye al cumplimiento del **objetivo específico dos** “*Determinar las dimensiones que generan mayor y menor satisfacción en los Adultos Mayores frente a la calidad de servicios de una residencia de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil*”.

El autor Duque indica que la calidad, no solo se basa en los productos terminados si no también en la calidad de los procesos de diversos servicios y esta debe de pasar por todos los procesos de desarrollo para la procuración de la satisfacción de estos. (Duque, 2005, pág. 6)

Contribuyendo desde la observación para determinar formas de mejora desde el resultado que obtenga menor índice de satisfacción. Por ende, esta pregunta nos ayuda a analizar acerca del índice de satisfacción de los usuarios. Haciendo referencia a las instalaciones, dado como resultado como uno de los puntos a mejorar.

En esta misma línea, también podemos observar que aporta considerablemente al **objetivo específico tres** “Identificar posibles áreas de mejora en los servicios recibidos por los adultos mayores en una residencia en la ciudad de Guayaquil”; ya que es uno de los puntos calificados desfavorablemente, indicando que es uno de los puntos que deben de ser mejorados, tal y como lo indica este objetivo, es decir a su vez esta pregunta contribuye hacia el logro de dicho objetivo, pues se logra identificar que existe un espacio a mejorar como son las instalaciones de la institución, de esta manera se enfoca un plan de acción.



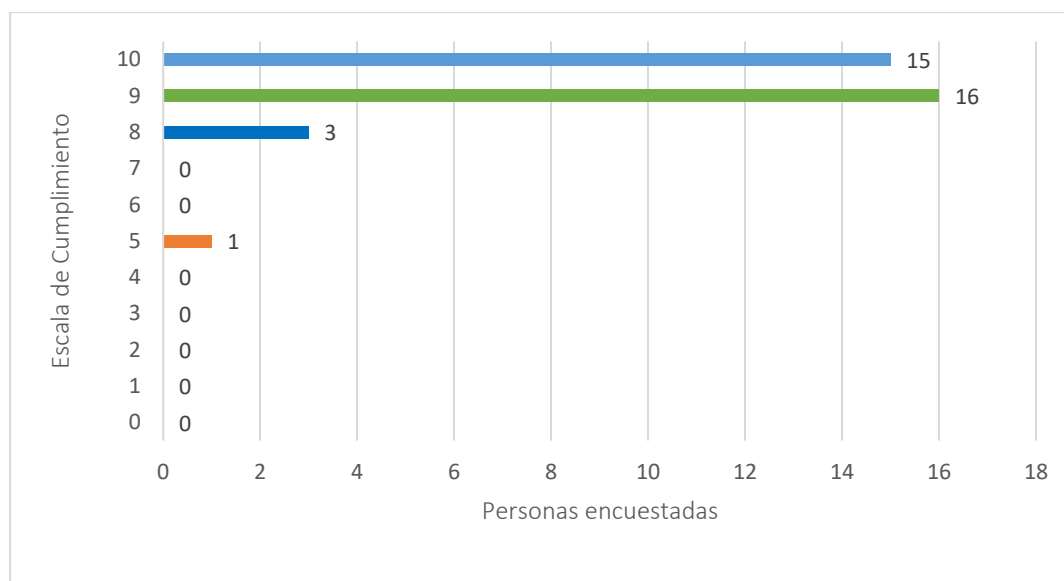


Figura 3 Calificación de los adultos mayores hacia las instalaciones físicas de la residencia.

**Nota.** Información recopilada del instrumento de investigación de la encuesta.

**Elaborado por:** Flores G., 2023

Otra de las preguntas que contribuye a al cumplimiento de los objetivos es la 1.4 esta indica “¿Como calificaría usted al aseo de las instalaciones dentro de esta residencia?”.

La cual indica que el 43% de los encuestadlos califica como 10, y un 46%; lo califica con un 9, mientras que el 3% califica este servicio como menos satisfecho. Este resultado nos indica que el mayor porcentaje de calificaciones está en 9, procurando el servicio como muy satisfactorio.

También se puede observar en el grafico que en el 1.5 *¿Cómo calificaría usted los horarios de las actividades dentro de la residencia? (alimentación, baños y visitas)*, que un 49% se encuentra muy satisfecho es por ello es que Arranz nos indica que: “el levantamiento, investigación y evaluación de cualquier tipo de fenómeno que nace desde lo habitual a lo físico y tomando posición como una de los paradigmas más completos e innovadores en la historia científica bajo el objetivo de comprender realidades complejas los factores principales que se desarrollan en este enfoque” (Arranz, 2000).

Teniendo en cuenta que se está evaluando en esta interrogante son actividades de la cotidianidad, observamos que esta se basa desde lo habitual hasta lo físico, con la finalidad de comprender las diversas realidades y criterios que tienen los usuarios, basándonos en la teoría ecológica de lo micro a lo macro.

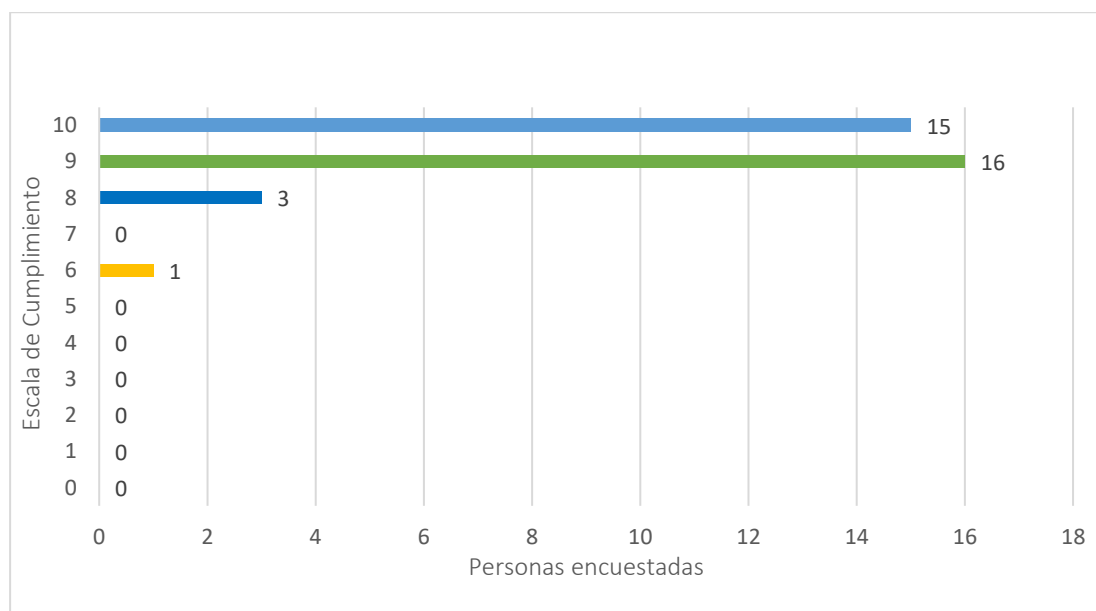


Figura 4 Calificación de los adultos mayores hacia el aseo de las instalaciones dentro de la residencia.

**Nota.** Información recopilada del instrumento de investigación de la encuesta.

**Elaborado por:** Flores G., 2023

En el siguiente grafico con la pregunta ¿Cómo considera usted que es el proceso de la tramitación del ingreso? El 62% lo considera como excelente mientras que un 34% como bueno. Esto nos indica que dicho proceso es bueno, pero así mismo puede plantearse espacios de mejora.

Respondiendo al **objetivo específico dos** “Determinar las dimensiones que generan mayor y menor satisfacción en los Adultos Mayores frente a la calidad de servicios de una residencia de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil”.

Se relaciona el objetivo específico dos porque esta pregunta nos permite evaluar el proceso de ingreso marcando índices de satisfacción o

insatisfacción por parte de los usuarios, indicando que existen usuarios con diversos criterios al respecto, dando pie a que el proceso puede obtener observaciones de mejora.

En la quinta pregunta del instrumento cuantitativo usado para la elaboración de esta investigación, propone conocer el grado de satisfacción siendo de los usuarios que residen en esta institución indicando que “0” muy insatisfecho y “10” muy satisfecho.

En esta línea podemos encontrar un despliegue de preguntas con la intención de conocer acerca de la satisfacción que tienen los adultos mayores que residen en esta institución y los cambios que han tenido los adultos mayores en su vida cotidiana al momento del ingresar, favoreciendo al objetivo general que indica **que se debe** “Establecer las características de la institución frente a la satisfacción de la calidad de servicio de una residencia privada de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil.”

Esta favorece porque indaga acerca de la protección y seguridad que ofrece la institución, medidas de seguridad, formas de administración del centro, como es el funcionamiento, el mantenimiento que requiere y como lleva la administración estas actividades, conformidad del equipamiento que ofrece el centro.

Esta información es realmente importante, ya que nos ofrece a cumplir los diversos objetivos planteados. Partiendo desde lo general a lo específico, iniciando desde el análisis del objetivo general “Establecer las características de la institución frente a la satisfacción de la calidad de servicio de una residencia privada de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil”.

Este grupo de interrogantes nos ayuda a la comprensión de las diversas características de la institución tomando en cuenta las necesidades de los usuarios permitiendo tener un grado de satisfacción permitiendo analizar el contexto del adulto mayor y evaluar la calidad de vida del adulto mayor.

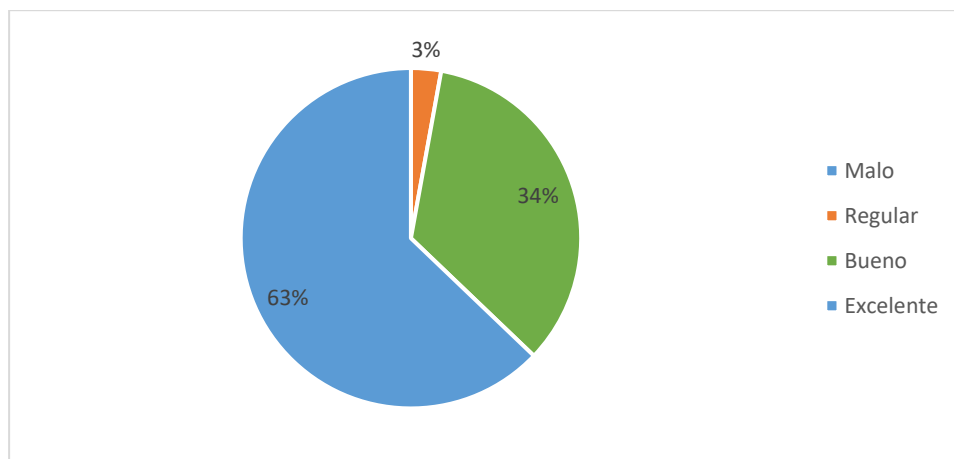


Figura 5 Proceso de la tramitación del ingreso.

**Nota.** Información recopilada del instrumento de investigación de la encuesta.

**Elaborado por:** Flores G., 2023

Analizando la pregunta 5.9 la cual indaga específicamente sobre la protección y seguridad que ofrece el centro la cual con mayor índice de persona que respondieron con un porcentaje de 51% el puntaje de 9; es decir que más del 50% de los usuarios consideran que la seguridad del centro es bastante buena; mientras que el 40% considera que la seguridad del lugar es excelente; un 6% muy satisfecho; y un 3% medianamente insatisfecho.

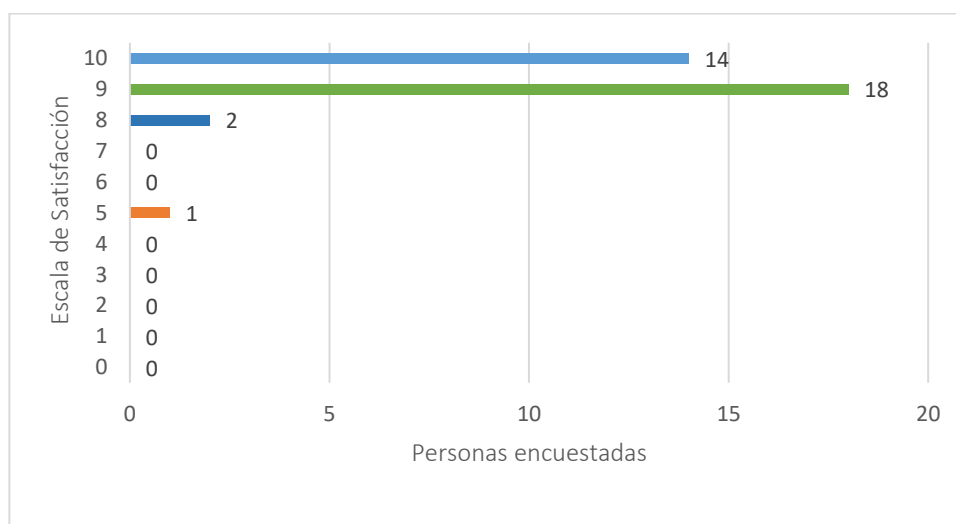


Figura 6 Protección y seguridad que el centro le ofrece.

**Nota.** Información recopilada del instrumento de investigación de la encuesta.

**Elaborado por:** Flores G., 2023

Así mismo se analiza la pregunta 5.8 que nos ayuda a medir las medidas de seguridad para el ingreso y salida del centro la cual el 31% respondieron 10 siendo esta máxima satisfacción; mientras que el 51% respondieron con un 9 siendo una satisfacción muy buena, a su vez podemos observar que es la calificación con porcentaje más elevado; también encontramos un 3% de usuarios que han respondido con 6 que equivale a satisfacción medianamente aceptable y otro 3% con calificación de 4, siendo esta la calificación más baja, que equivale a poco satisfactorio.

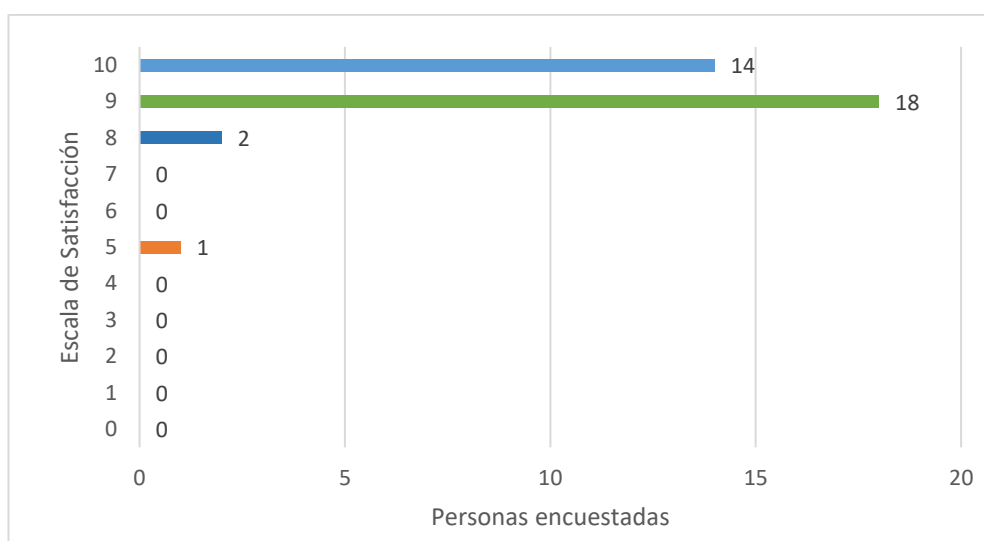


Figura 7 Medidas de seguridad para el acceso y salida del centro.

**Nota.** Información recopilada del instrumento de investigación de la encuesta.

**Elaborado por:** Flores G., 2023

Por otro lado, también tenemos la interrogante 5.7; la cual indaga sobre la administración y funcionamiento del centro la cual el porcentaje más elevado con un 57% con una calificación de 9 siendo este el calificado con mayor frecuencia indicando que el 57% de los usuarios se encuentran muy satisfechos con el proceso administrativo y el funcionamiento del centro.

Permitiendo cumplir con el objetivo específico uno “Analizar los niveles de satisfacción de la calidad de servicio de una residencia privada de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil para aportar al mejoramiento de la calidad de servicio”.

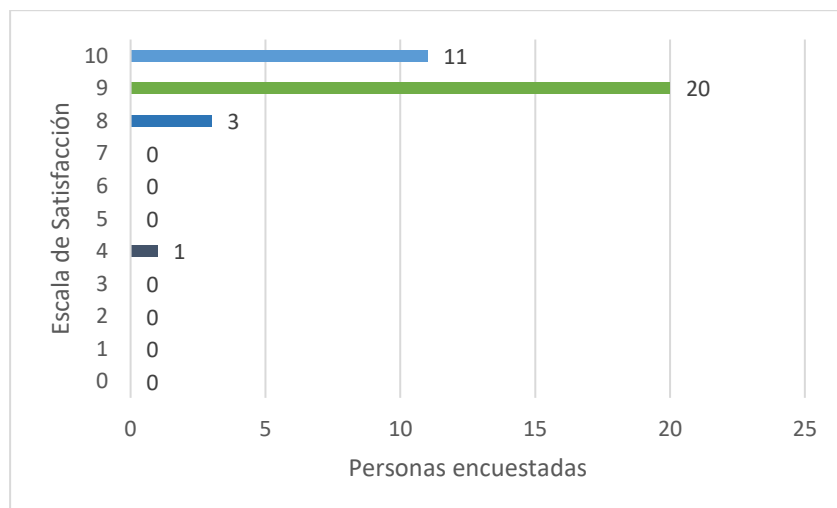


Figura 8 Organización y funcionamiento del centro.

**Nota.** Información recopilada del instrumento de investigación de la encuesta.

**Elaborado por:** Flores G., 2023

Así mismo se analiza la pregunta 5.6 la cual trata sobre el mantenimiento general de las zonas comunes, en la que indica que 63% de los usuarios se sienten satisfechos con una escala puntuada con 9 mientras que el 3% marca en la escala como poco satisfactorio puntuada con un 5.

Es ahí la relevancia de este enfoque pues posibilita un acercamiento en base a la totalidad de una problemática u hecho social estableciendo investigaciones según su composición, estructura y entorno de cada sistema. Si bien cada sistema está conformado como un todo, el todo contiene partes, como el sistema de interacciones y el sistema contextual en donde estas se retroalimentan (Bunge, 1995).

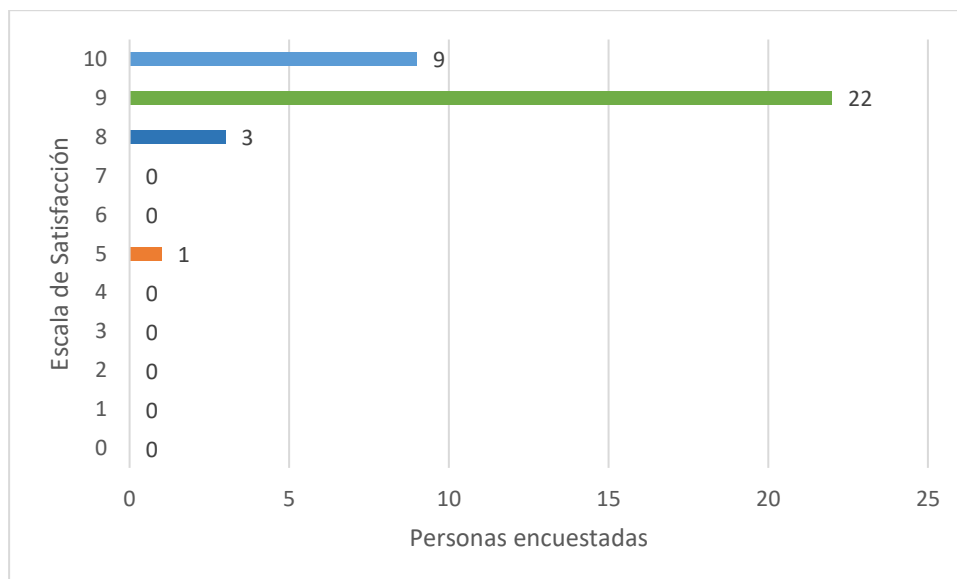


Figura 9 Mantenimiento general de las zonas comunes.

**Nota.** Información recopilada del instrumento de investigación de la encuesta.

**Elaborado por:** Flores G., 2023

En este grafico se puede inferir que la mayoría de la escala donde 0 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho en el punto 10.5 consideran un 51% satisfecho mientras que un 3% insatisfecho sobre la atención en las necesidades básicas de cuidados.

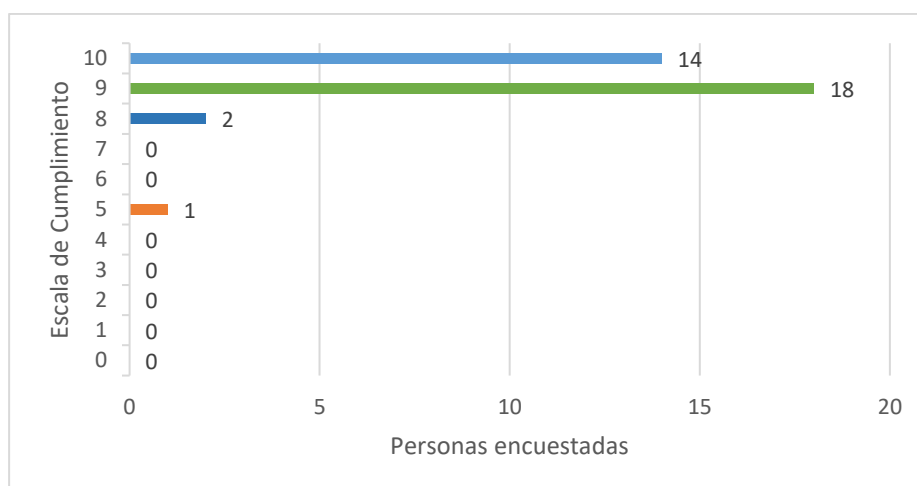


Figura 10 Atención en las necesidades básicas de cuidados.

**Nota.** Información recopilada del instrumento de investigación de la encuesta.

**Elaborado por:** Flores G., 2023

En el punto 10.4 en la atención y asesoramiento social el 46% menciona que se siente satisfecho mientras que un 3% no está de acuerdo con lo mencionado.

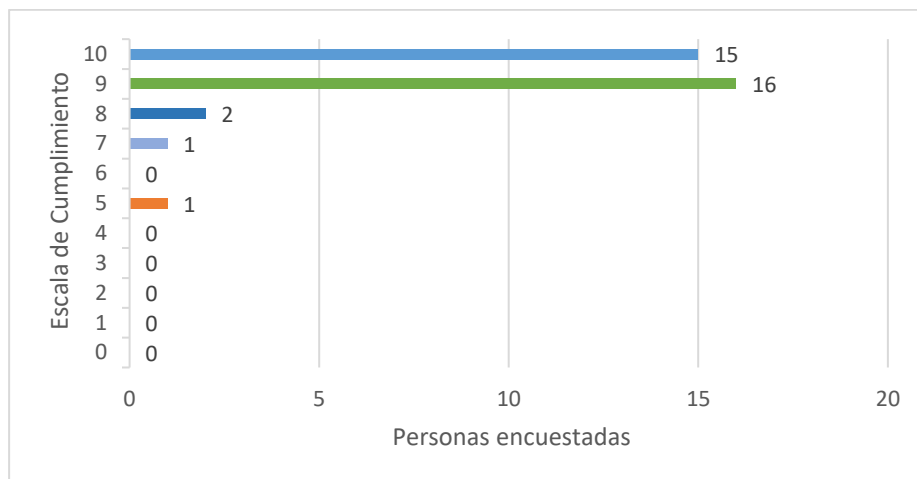


Figura 11 Atención y asesoramiento social.

**Nota.** Información recopilada del instrumento de investigación de la encuesta.

**Elaborado por:** Flores G., 2023

En el punto 10.3 con respecto a la atención de fisioterapia y entrenamientos los adultos mayores mencionaron que el 43% se sienten satisfecho marcando en la escala con un 9 mientras que el 3% no piensa de la misma manera y marco en la escala con un 7.

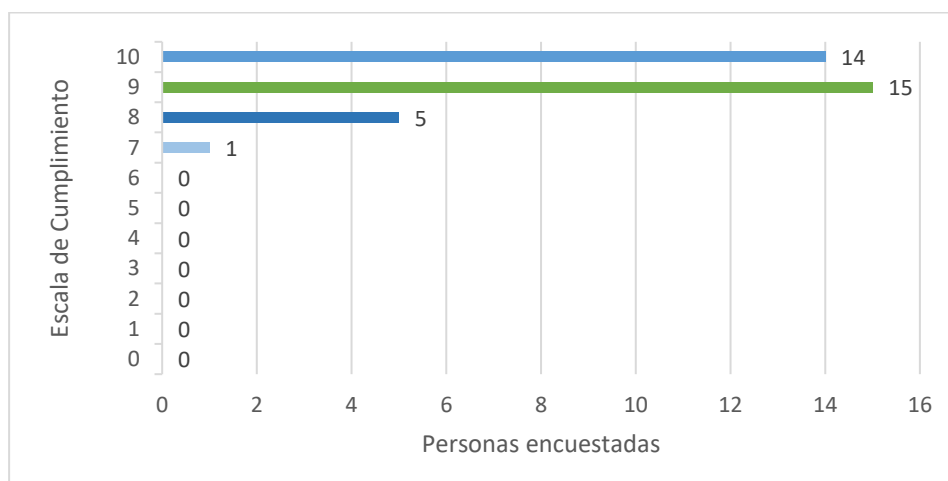


Figura 12 Atención psicológica y entrenamiento de la memoria.

**Nota.** Información recopilada del instrumento de investigación de la encuesta.

**Elaborado por:** Flores G., 2023



En el punto 10.2 con respecto a la atención de fitoterapia y entrenamientos a la vida diaria el 51% se siente muy satisfecho marcando en la escala un 10 mientras que el 11% satisfecho marcando en la escala con un 8.

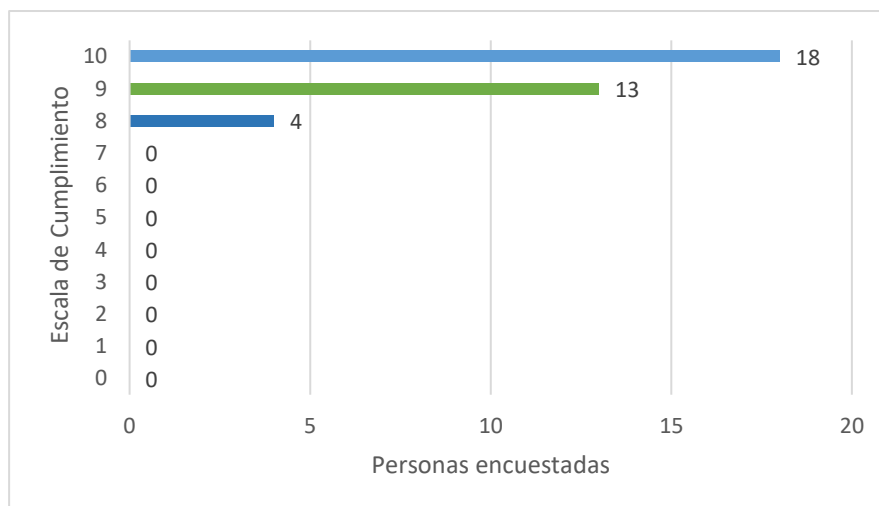


Figura 13 Atención de fisioterapia y de entrenamientos en las actividades de la vida diaria.

**Nota.** Información recopilada del instrumento de investigación de la encuesta.

**Elaborado por:** Flores G., 2023

En el punto 10.1 el 40% se siente muy satisfecho con la atención sanitaria y cuidado de salud mientras que el 6% satisfecho.

Son residencias de acogida que ofrecen alojamiento temporal o permanente con servicios y programas de intervención que se adapta a las necesidades de las personas atendidas, con el objetivo de lograr una mejor calidad de vida. (Ministerio de Derechos Sociales, 2018)

Es decir, los adultos mayores al estar permanente en una residencia tomaran nuevas medias de convivir por lo cual, se verá inmerso de todo lo que le rodea.

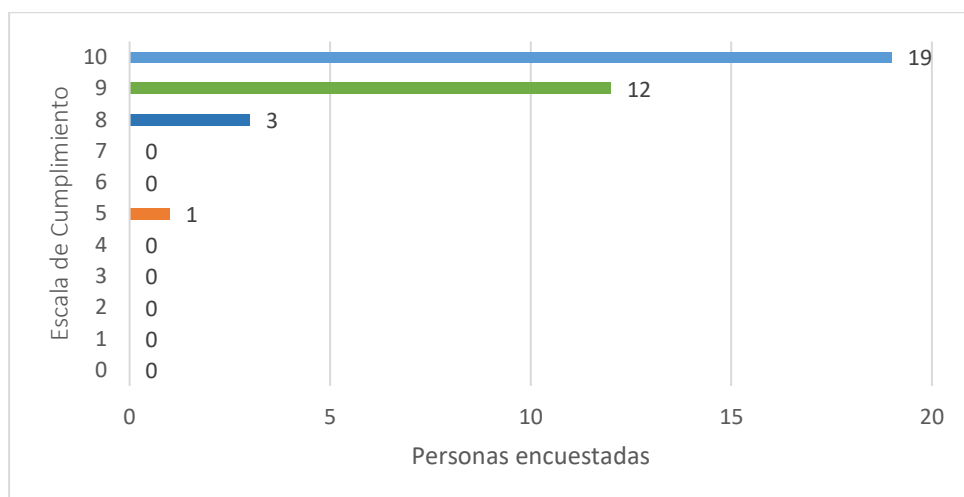


Figura 14 Atención sanitaria y cuidados de la salud.

**Nota.** Información recopilada del instrumento de investigación de la encuesta.

**Elaborado por:** Flores G., 2023

Se puede inferir en el gráfico que para obtener el grado de satisfacción de los adultos mayores con respecto a los profesionales que los intervienen se pasa por algunos puntos, por ejemplo 11.1 los adultos mayores mencionan que el trato y actitud que tienen los profesionales es de 51% siendo muy satisfactorio mientras que el 3% lo ve satisfactorio.

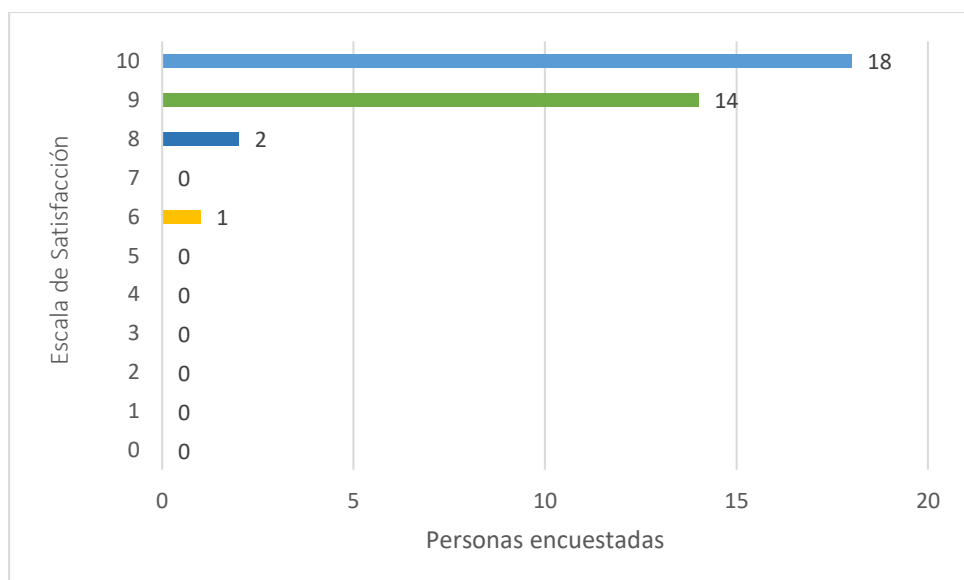


Figura 15 Trato y actitud.

**Nota.** Información recopilada del instrumento de investigación de la encuesta.

**Elaborado por:** Flores G., 2023

En el punto 11.2 en la competencia y técnica el 54% de adultos mayores lo ve satisfactorio mientras que el 3% poco satisfactorio.

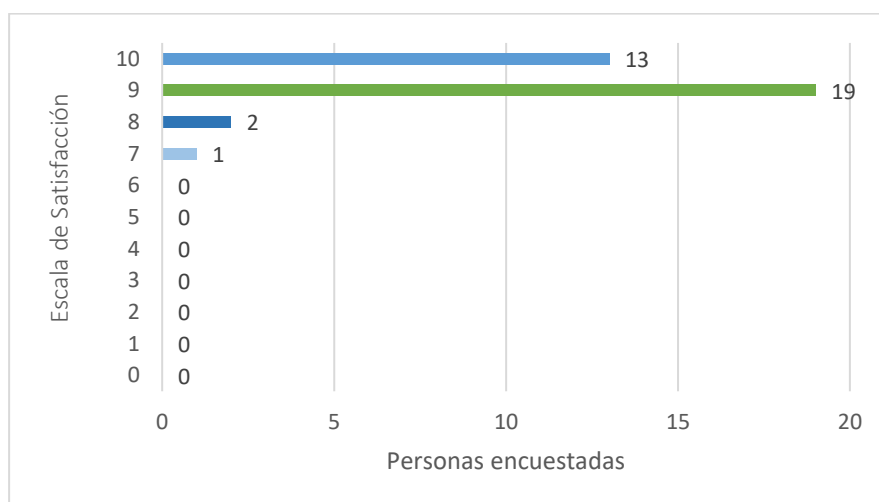


Figura 16 Competencia técnica.

**Nota.** Información recopilada del instrumento de investigación de la encuesta.

**Elaborado por:** Flores G., 2023

En el punto 11.3 tener comprensión de particulares, empatía el 54% se siente muy satisfecho mientras que el 17% satisfecho.

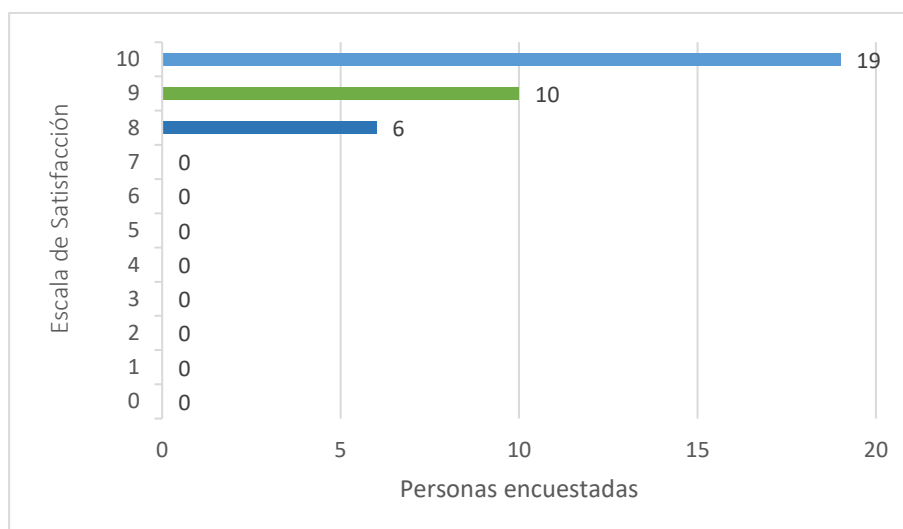


Figura 17 Empatía.

**Nota.** Información recopilada del instrumento de investigación de la encuesta.

**Elaborado por:** Flores G., 2023

En el punto 11.4 tener la capacidad de resolver problemas el 54% se encuentra satisfecho mientras que el 3% menos satisfecho.

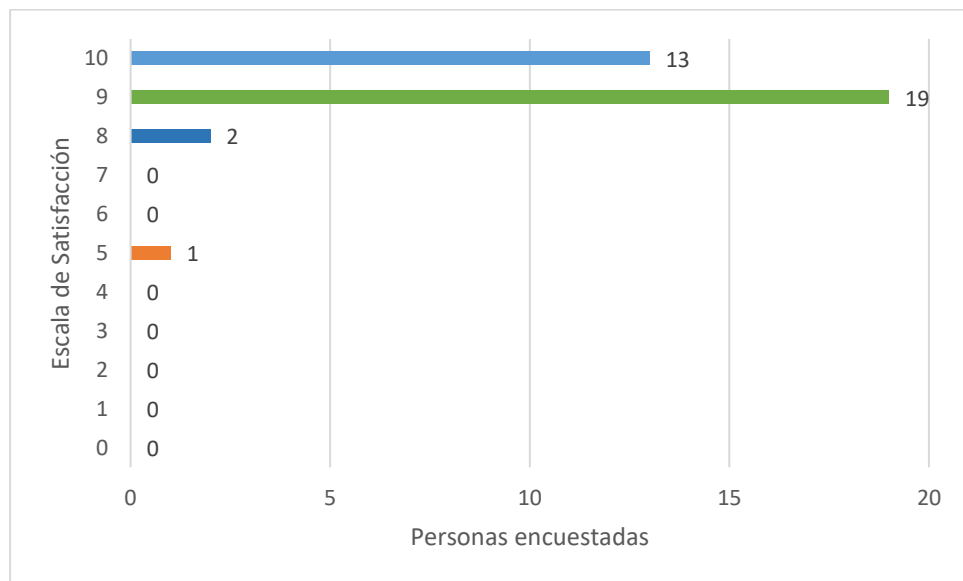


Figura 18 Capacidad de resolución de problemas.

**Nota.** Información recopilada del instrumento de investigación de la encuesta.

**Elaborado por:** Flores G., 2023

En el punto 1.5 la rapidez con la que se atiende sus necesidades el 46% se siente satisfecho mientras que el 3% poco satisfecho.

Según Walker (2019) *“La satisfacción del cliente impulsa el crecimiento ya que los clientes satisfechos significan un negocio en crecimiento”* Si bien es cierto se puede denotar que es evidente, ya que, es importante referir datos validos cuando se trabaje, ya que, genera un consenso alrededor de la inversión para que así mejore la satisfacción del cliente es por eso que al Invertir en dicha satisfacción y la experiencia del cliente esta debe de ser de muy suma importancia para los ejecutivos hasta los empleados de primera línea” (Gallo, 2014).

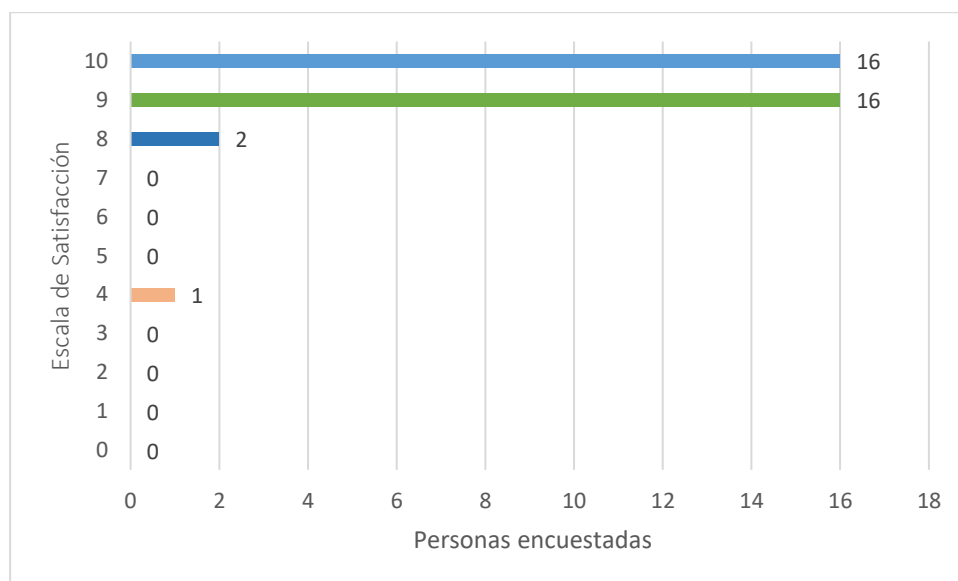


Figura 19 La rapidez con que se atiende sus necesidades.

**Nota.** Información recopilada del instrumento de investigación de la encuesta.

**Elaborado por:** Flores G., 2023

La calidad del servicio percibida por el usuario en su interacción con los agentes que intervienen en el servicio cabe recalcar que la calidad percibida es la que más repercute en la satisfacción de los usuarios, es decir, el mejor impacto se percibe en términos de disponibilidad. (Hernández Z. , 2018)

Desde ahí, se puede inferir en el gráfico la pregunta sobre el grado de satisfacción con respecto a la comida que se ofrece en la residencia el 43% de los adultos mayores se siente satisfecho con la variedad del menú mientras que un 3% no se encuentra insatisfecho ya sea por su sabor o cantidad que le estén dando al momento de la comida.

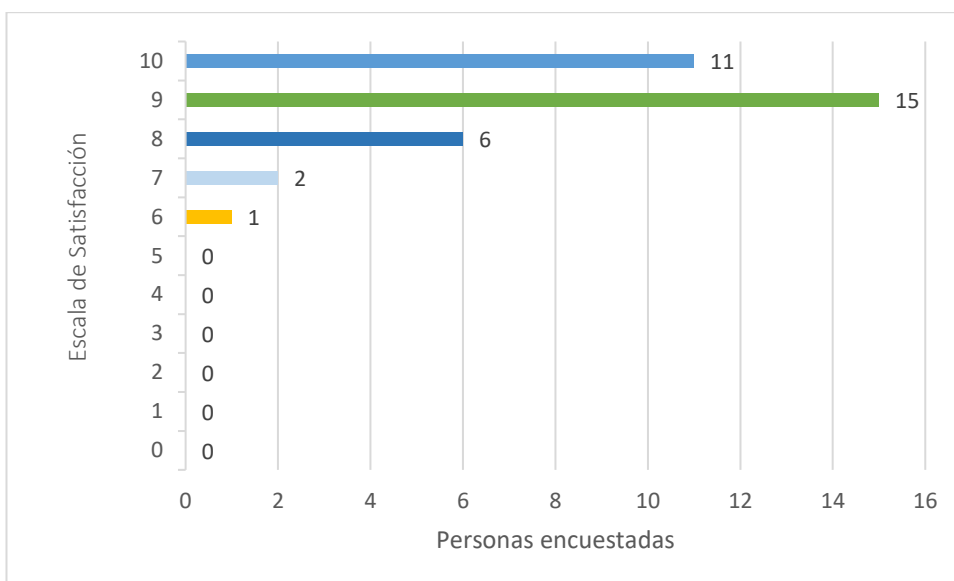


Figura 20 Comida que se ofrece en el centro.

**Nota.** Información recopilada del instrumento de investigación de la encuesta.

**Elaborado por:** Flores G., 2023

Por otro lado, así también se puede observar en el gráfico que en la adaptación de las comidas a las necesidades personales el 40% se siente satisfecho mientras que un 3% menciona que se siente poco satisfecho.

Es decir, no todos los adultos mayores se sienten satisfecho por un producto brindado ya que para unos pueda ser el mejor mientras que para otros no.

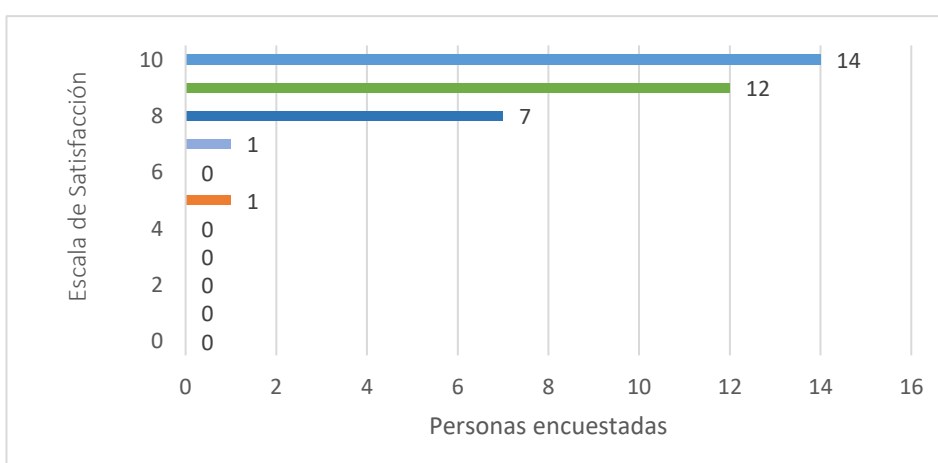


Figura 21 Adaptación de las comidas a las necesidades personales.

**Nota.** Información recopilada del instrumento de investigación de la encuesta.

**Elaborado por:** Flores G., 2023

En esta pregunta el casi el 42,9% de la población se encuentra Muy satisfecho con la cobertura de expectativas sobre la dicha residencia es por ello que, el autor en análisis: *“La calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios”* (Duque, 2005, pág. 6).

Es necesario saber la opinión de los adultos mayores ya que se trata de darle un buen servicio desde el momento que quieren hacer la solicitud de ingreso.

En el gráfico el 45,7% de los adultos mayores están satisfechos con las expectativas que los motivaron para poder hacer la solicitud para ser ingresados en la residencia mientras que un 2.9% no se encuentran satisfechos.

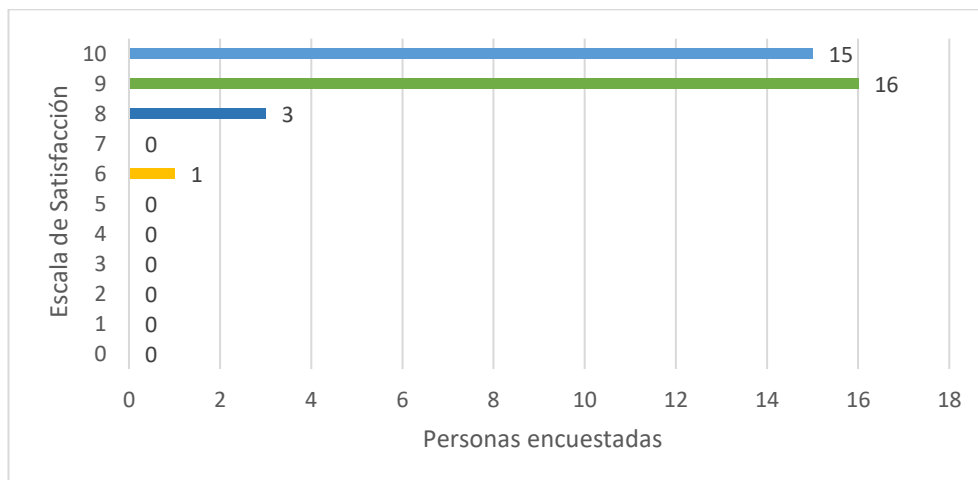


Figura 22 Cobertura de expectativas.

**Nota.** Información recopilada del instrumento de investigación de la encuesta.

**Elaborado por:** Flores G., 2023

La prestación de servicios requiere una relación entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en el desarrollo del servicio (Duque, 2005).

Se evalúa la importancia y necesidad de saber la opinión de los adultos mayores con respecto al producto solicitado en este caso donde van a residir, encontrando como respuesta una gran satisfacción sobre ello.

Se infiere en el grafico que el 51,4% se siente satisfecho con la mejora en la calidad de servicio mientras que un 40% se sienten muy satisfecho, el 2,9% poco satisfecho ya que para ellos mencionan que esta igual.

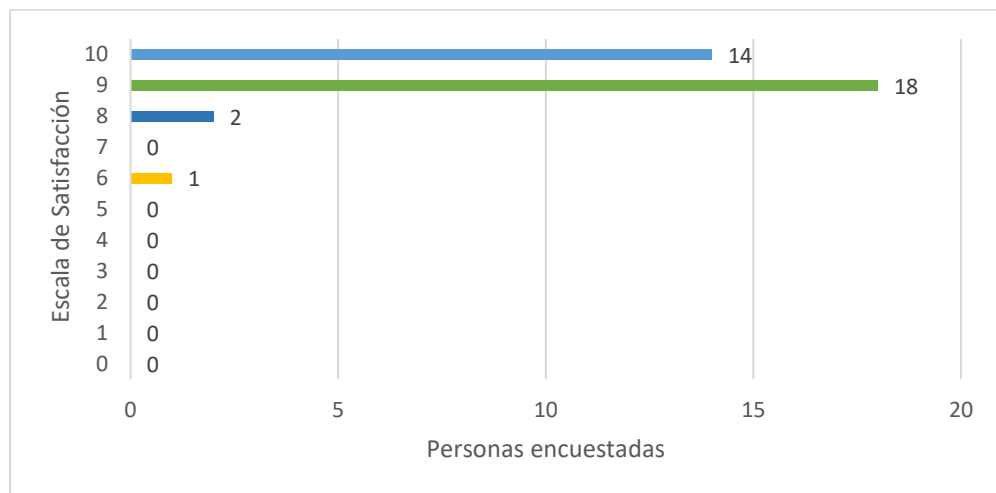


Figura 23 Mejora en la calidad de servicio.

**Nota.** Información recopilada del instrumento de investigación de la encuesta.

**Elaborado por:** Flores G., 2023



## **CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones**

### **5.1. Conclusiones**

- La calidad de atención que brindan en la residencia, los adultos mayores señalan que se sienten satisfecho y muy satisfechos ya que los profesionales a la hora de tratar con ellos lo hacen con amabilidad y el trato que les brindan a ellos es muy satisfactorio cuando lo requieren.
- También una de las principales conclusiones es que se puede observar por medio de la aplicación de instrumento cuantitativo que es el servicio de asilamiento que ofrece esta institución con un 87% es considerada por los habitantes como un lugar que ha mejorado considerablemente su estilo y calidad de vida.
- Las principales causas de satisfacción que mencionan los adultos mayores son: el buen trato de parte de profesionales que se caracterizan por su cordialidad, amabilidad, empatía.
- En conclusión, la gran mayoría de los adultos mayores que residen en una casa hogar indican sentirse bien con las actividades ocupacionales que incentivan a realizar dos días a la semana en la residencia.

### **5.2. Recomendaciones**

- Se recomienda al director de la residencia hacer dos veces al año la encuesta del modelo SERVPEF ya que permite obtener más resultados verídicos sobre el servicio que se le brindan a los adultos mayores para así poder establecer planes estratégicos si en algún momento se encuentra falencias.
- Brindar un entorno cómodo y agradable, sobre todo a la hora de servir la comida, es importante fomentar al máximo la independencia y la autonomía en la medida de lo posible, pero puede ser útil proporcionar asistencia cuando sea necesario para recordar a las personas mayores cómo comer y ayudarles si lo necesitan. Recuerde también que a veces una persona mayor

puede perder el apetito porque está enfadada o triste, algo les duele y no quieren expresarlo.

- A los profesionales se les recomienda seguir utilizando las actividades, agasajos, ya que a los adultos mayores les da alegría, satisfacción al momento de disfrutarlos para así poder cambiar sus rutinas y participen activamente.
- En este sentido, se puede impulsar la capacitación a los profesionales desde el equipo de trabajo social, ya que es esta la disciplina que tiene un enfoque integral y una metodología de grupo muy arraigada y así se puede obtener estrategias de innovación al momento de ejecutar las actividades que se les brindan a los adultos mayores para así poder ser integrados con facilidad teniendo una mejor satisfacción y calidad de vida.

## Bibliografía

- Alvarado, & Salazar. (2014). Analisis del proceso de envejecimiento. 57-62.
- Aponte, V. (2015). *Calidad de vida en la tercera edad*. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v13n2/v13n2a03.pdf>
- Areas, & Miranda. (2016). Metodología de la Invetigación. *Revista Alergia Mexico*, 4.
- Arnold Cathalifaud, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. *Cinta de Moebio*. N°3.
- Arranz, E. (2000). Interacción entre hermanos y desarrollo psicológico, una propuesta educativa. *Rev. de Innovación Educativa*, 311-331.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Lexus.
- Babbie, E. (2000). *Fundamento de la investigación social*. Obtenido de <https://tecnicasmasseroni.files.wordpress.com/2012/02/babbie-fundamentos-de-la-investigacic3b3n-social.pdf>
- Baena. (2017). *Metología de la Investigación* (Tercera ed.). México DF: Grupo Editorial Patria. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bertalanffy, L. (1986). *Teoría General de los Sistemas Fundamentos, desarrollo, aplicaciones* . México: Fondo de Cultura Económica.
- Betrián, E., Galitó, N., García, N., Jové, G., & Maraculla, M. (s.f.). *La triangulación múltiple como estrategia metodológica*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55128238001.pdf>
- Blanco. (2017). Consideraciones actuales sobre la Estomatología Geriática y su importancia para una longevidad saludable. *Medica* , <http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/176>

- Bunge, M. (1995). *Sistemas sociales y filosofía*. Buenos Aires : Editorial Sudamericana.
- Canto, E. D., & Silva, A. (s.f.). *Metodología cuantitativa: abordaje desde la complementariedad en ciencias sociales*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/153/15329875002.pdf>
- Caypa, & Redondo. (2020). *Calidad del servicio en residencias para mayores*. Obtenido de Análisis de un caso en la Comunidad Valenciana: [scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1134-928X2020000300136](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X2020000300136)
- CEPAL. (2006). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2006-2007*.
- CEPAL. (2019). *Perspectivas de la población mundial 2019*. Obtenido de Metodología de las Naciones Unidas para las estimaciones y proyecciones de población.: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45989/S2000384\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45989/S2000384_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cerezo, k. (2019). *Trastornos neurocognitivos en el adulto mayor: evaluación, diagnóstico e intervención neuropsicológica*. Mexico : El Manual Moderno.
- Código Orgánico Integral Penal*. (2014).
- Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos*. (2019). Quito.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos*. (2015). Paris: UNRIC.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. 25(15), 80. Recuperado el 05 de agosto de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Feito. (2007). 30.
- Forttes Valdivia, P. (2020). *Envejecimiento y atención a la dependencia en Ecuador* . BID.
- Fundación Clemencia - Hogar de Ancianos Sofia Ratinoff*. (2019). Obtenido de <https://www.fundacionclemencia.com/about.html>

- Gallo, A. (2014). *El valor de mantener a los clientes correctos*. Obtenido de <https://hbr.org/2014/10/the-value-of-keeping-the-right-customers>
- García, M. (2008). *Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de atención de enfermería en el Hospital General Cunduacán Tabasco*. Obtenido de Calidad y Gestión en los Servicios de Salud.
- Hernández, R. F. (2017). *Metodología de la investigación*.
- Hernández, Z. (2018). *Cuidadores del adulto mayor residente en asilos*. Obtenido de Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este.: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962006000100009](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962006000100009)
- Klir, G. (1978). *Tendencias de la Teoría General de Sistemas*. Madrid: Alianza Universidad.
- Lilienfeld, R. (1984). *Teoría de Sistemas*. México: Editorial Trillas.
- López, P. (2004). *POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO*. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Martínez, O., & Canchig, S. (2021). *Situación de abandono de los adultos mayores autovalentes e institucionalizados en un centro residencial gerontológico de la ciudad de Guayaquil durante la pandemia del Covid-19 en el año 2020*. Obtenido de <file:///C:/Users/Admin/Downloads/T-UCSG-PRE-JUR-MD-TSO-79.pdf>
- Mejía. (2019). *Calidad de atención que se brinda a los adultos mayores del asilo de ancianos esposos bishara de Esmeraldas*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1855/1/MEJIA%20PRIETO%20%20MISHELLE%20ALEXANDRA.pdf>
- MIES. (2013). Obtenido de <https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/PoI%C3%ADtica-P%C3%BAblica.pdf>

- MIES. (2016). *Dirección Población Adulta Mayor: Política pública*. Quito: MIES.
- MIES. (2019). *Acuerdo Ministerial 116*. Quito: Gobierno Nacional.
- MIES. (2020). *Informe Mensual de Gestión del Servicio de Atención y Cuidado para personas Adultas Mayores y del Estado Situacional de su Población Objetivo*. Quito: InfoMIES.
- Ministerio de Derechos Sociales. (2018). Obtenido de Instituto de Mayores y Servicios sociales: [https://imserso.es/centros/centros-personas-mayores/centros-residenciales?p\\_l\\_back\\_url=%2Fbusqueda%3Fq%3Dcentros%2Bresidenciales%2Badultos%2Bmayores](https://imserso.es/centros/centros-personas-mayores/centros-residenciales?p_l_back_url=%2Fbusqueda%3Fq%3Dcentros%2Bresidenciales%2Badultos%2Bmayores)
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (15 de enero de 2022). *Ministerio de Inclusión Económica y Social*. Obtenido de <https://www.inclusion.gob.ec/direccion-poblacion-adulta-mayor/#:~:text=En%20nuestro%20pa%C3%ADs%20existen%3A%201.049,%25%20de%20la%20poblaci%C3%B3n%20total>).
- Ochoa de Alda, I. (1995). *Enfoques en terapia familiar sistémica*. Barcelona: Herder.
- OMS. (2020). *Organización mundial de la salud*. Obtenido de Envejecimiento y salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>
- ONU. (2021). *Nuestro Compromiso con los Objetivos del Desarrollo Sostenible*. Obtenido de [https://fechac.org.mx/app\\_fechac/\\_files/\\_img/\\_documents/012821-160142\\_rf-1-03compromisodefchacconlosodsrev1.pdf?gclid=EAlalQobChMI6e-luMnJ-wlVltOGCh3djw0GEAAYAyAAEgJJA\\_D\\_BwE](https://fechac.org.mx/app_fechac/_files/_img/_documents/012821-160142_rf-1-03compromisodefchacconlosodsrev1.pdf?gclid=EAlalQobChMI6e-luMnJ-wlVltOGCh3djw0GEAAYAyAAEgJJA_D_BwE)
- Ors, A., & Maciá, L. (2013). *Mayores institucionalizados. Valoración de la satisfacción y el bienestar en una residencia geriátrica religiosa*.
- Parra, Alvarez, & Gallardo. (2013). Investigación sobre envejecimiento activo y ocupación como fuente de salud y calidad de vida. *International*

*Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 147 - 153.  
Recuperado el 17 de 06 de 2022, de  
<https://www.redalyc.org/pdf/3498/349852173005.pdf>

Pinto, A., & Shungur, L. (2022). *Caracterización del servicio de cuidado del adulto mayor en un hogar público de la ciudad de Guayaquil, en el año 2022*. Obtenido de  
<file:///C:/Users/Admin/Downloads/TTI%20UTE%20SED%20A2022%20Pinto%20y%20Shungur.pdf>

*Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025*. (2021). Obtenido de  
[https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/Plan-de-Creaci%C3%B3n-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado\\_compressed.pdf](https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/Plan-de-Creaci%C3%B3n-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado_compressed.pdf)

*Reglamento General Ley Organica del Adulto Mayor*. (2020). Quito: LEXISFINDER.

Rocha, Álvarez, & Bayarre. (2015). *Calidad de la atención al adulto mayor en el Hogar de ancianos "General Peraza"*. Obtenido de  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252015000200004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252015000200004)

Ruales, A., & Montalvo, M. (Julio de 2011). *Percepción de los adultos mayores sobre la atención recibida en los centros del adulto mayor en el asilo león ruales de la ciudad de ibarra y en el asilo carmen ruizde echeverría de la ciudad de cotacachi, periodo noviembre 2010 a julio- 2011*. Obtenido de  
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2326/4/ARTICULO%20CIENTIFICO.pdf>

SAMPIERI. (29 de JULIO de 2014). *Metodos de investigacion*. Obtenido de  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>

Sandy, R., & Franklin, S. (Marzo de 2017). *Calidad de los servicios de atención en salud a las personas adultas mayores diabéticas, desde la*

*perspectiva de los actores implicados*. Recuperado el 28 de Octubre de 2022, de file:///C:/Users/Admin/Downloads/11589.pdf

Saraiva, R., & Salmazo, E. (Enero de 2022). *Calidad de la atención a la salud de las personas mayores en la atención primaria: una revisión integradora*. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v21n65/1695-6141-eg-21-65-545.pdf>

SNI. (2018). Obtenido de Estado de situación de las personas adultas mayores: <https://www.igualdad.gob.ec/estado-de-situacion-de-las-personas-adultas-mayores/>

Travi. (2017). El diagnóstico social y la noción de integralidad en la política social. *Tradiciones disciplinares y desafíos actuales*, 22-29.

Veloz, E. (2018). *Calidad de vida y atención del adulto mayor en la parroquia Anconcito*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3907/1/UPSE-TOD-2017-0004.pdf>

Walker, D. (2021). *Calidad de vida y satisfacción del adulto mayor en una casa de reposo cabecitas de guadalupe de Lima metropolitana*. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1554/WALKER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



## ANEXOS

### Anexo 1. Formato de Instrumento de Investigación, la Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

#### ENCUESTA A USUARIOS DE RESIDENCIA DE ADULTOS MAYORES

**Buenos días/tardes.** Encantada de saludarle. Soy, Federico Flores Pio estudiante de la Carrera de Trabajo Social actualmente me encuentro realizando un estudio de la satisfacción sobre la calidad del servicio de una residencia privada de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil en el año.

Esta investigación tiene por objetivo analizar los niveles de satisfacción de la calidad de servicio de una residencia privada de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil para aportar al mejoramiento de la calidad de servicio.

¿sería tan amable de colaborar contestando a unas breves preguntas?

Serán sólo unos minutos.

#### **Objeción y Aclaración:**

Este cuestionario será breve y confidencial. Sus respuestas serán tratadas de forma global y con fines a mejorar el servicio prestado por la residencia de adultos mayores.

**1- ¿Cómo calificaría usted el servicio que presta la residencia?** Por favor, utilice una escala de valoración de 0 a 10, donde "0" significa que lo *Incumple totalmente* y "10" que lo *Cumple totalmente*

	Incumple totalmente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Cumple totalmente
<b>1.1 Cómo calificaría usted el trato hacia el adulto mayor de parte del personal que</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

trabaja en la residencia													
1.2. Mejorar la calidad de vida de las personas Mayores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1.3. Cómo calificaría usted las instalaciones físicas de la residencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1.4. Cómo calificaría usted el aseo de las instalaciones dentro de esta residencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1.5. Cómo calificaría usted los horarios de las actividades dentro de la residencia “alimentación, baños, visitas”	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

**2.- ¿Cómo considera usted que es el proceso de la tramitación del ingreso?**

2.1. Malo	
2.2. Regular	
2.3. Bueno	
2.4. Excelente	

**3.- A continuación, le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana residir en el centro. Por favor, indíqueme su grado de acuerdo/desacuerdo con cada una de ellas. Para valorar, utilice una escala de 0 a 10 donde 0 es “Totalmente en desacuerdo” y 10 “Totalmente de acuerdo”.**

*LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA. Desde que reside en el centro...*

	Totalmente en desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Totalmente de acuerdo
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.1. Ha mejorado su estado de ánimo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.2. Se siente usted más apoyado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.3. Se siente usted más tranquilo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.4. Se siente usted más seguro gracias a la atención que se le presta en el centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

<b>3.5. Se encuentra usted más satisfecho con su vida desde que vive en la residencia</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>3.6. Le ha servido para relacionarse con otras personas</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>3.7 Su estado de salud, en general, ha mejorado</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>3.8 Ha supuesto un beneficio para su familia</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**4.- A continuación, le voy a leer una serie de frases sobre la influencia que ha tenido en su vida cotidiana el que (incluir contacto facilitado en la base de datos) resida en el centro. Por favor, indíqueme su grado de acuerdo/desacuerdo con cada una de ellas. Para valorar, utilice una escala de 0 a 10 donde 0 es “Totalmente en desacuerdo” y 10 “Totalmente de acuerdo”.**

*LEER RESPUESTAS. RESPUESTA ÚNICA POR FILA.*

	Totalmente en desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Totalmente de acuerdo
<b>4.1. Ha mejorado su estado de ánimo</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>4.2. Se siente usted más acompañado</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>4.3. Se siente usted más tranquilo</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>4.4. Se siente usted más seguro en la residencia</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>4.5. Se encuentra usted más satisfecho con su vida</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>4.6. Dedicar más tiempo para usted mismo</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>4.7. Le ha servido para relacionarse con otras personas</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>4.8. Ha supuesto un beneficio para su familia</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

5.-Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa de la Residencia, siendo “0” Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho
<b>5.1. Orden y limpieza en las habitaciones</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>5.2. Orden y limpieza en las zonas comunes</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>5.3. Equipamiento y confortabilidad de las habitaciones</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

5.4. Equipamiento y confortabilidad en zonas comunes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.5. Mantenimiento general de las habitaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.6. Mantenimiento general de las zonas comunes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.7. Organización y funcionamiento del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.8. Medidas de seguridad para el acceso y salida del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.9. Protección y seguridad que el centro le ofrece	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

6.-Por favor, valore **las actividades sociales, culturales y recreativas que se programan y realizan para los usuarios**, siendo "0" Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho
6.1. Actividades sociales, culturales y recreativas que se realizan para los usuarios	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7.- ¿Conoce las actividades formativas, informativas o de apoyo que la Residencia organiza para los adultos mayores?

Sí

No

8.- ¿Participa o ha participado durante el último año en alguna de ellas?

Sí

No

9.- En una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho, por favor, valore **la programación de actividades formativas, informativas o de apoyo, que la Residencia organiza para los adultos mayores.**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho
9.1. Actividades dirigidas a los adultos mayores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**10.- ¿Cómo calificaría a usted estos servicios?, siendo “0” Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho.**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho
<b>10.1. Atención sanitaria y cuidados de la salud</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>10.2. Atención de fisioterapia y de entrenamientos en las actividades de la vida diaria</b> <small>(NOTA AL ENTREVISTADOR: el entrenamiento en las actividades de la vida diaria es realizado por el terapeuta ocupacional)</small>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>10.3. Atención psicológica y entrenamiento de la memoria</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>10.4. Atención y asesoramiento social</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>10.5. Atención en las necesidades básicas de cuidados(alimentación, higiene,...)</b> <small>(NOTA AL ENTREVISTADOR: estas tareas son realizadas por personal auxiliar)</small>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**11.- Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a los profesionales que intervienen en la Residencia, utilizando una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho.**

(NOTA PARA EL ENTREVISTADOR: En las Residencias interviene un equipo multidisciplinar formado por trabajadores sociales, psicólogos, terapeutas ocupacionales, auxiliares, etc. Pediremos a los entrevistados que realicen una valoración conjunta del equipo de personas con las que tienen contacto habitual).

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho
<b>11.1 Trato y actitud</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>11.2 Competencia técnica</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>11.3 Empatía (comprensión de problemas particulares)</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>11.4 Capacidad de resolución de problemas</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>11.5. La rapidez con que se atiende sus necesidades</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

12.-Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes al servicio de comedor, siendo "0" Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho
<b>12.1. La comida que se ofrece en el centro (variedad del menú, sabor, presentación, cantidad...)</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>12.2. Adaptación de las comidas a las necesidades personales</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

13.- ¿Conoce el costo del servicio de la Residencia?

Sí

No

14.- ¿Cómo calificaría usted el valor del servicio que se le está brindando relación calidad-precio del servicio recibido, en una escala donde "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho:

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho
<b>14.1. Relación calidad-precio</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

15.- En una escala de 0 a 10 donde 0 significa Muy Insatisfecho y 10 Muy Satisfecho, por favor, valore su satisfacción respecto a la cobertura de expectativas que motivaron la solicitud de plaza en una Residencia.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho
<b>15.1. Cobertura de expectativas</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

16.- Utilizando la misma escala, por favor, valore como se encuentra de satisfecho con la mejora en su calidad de servicio desde que reside allí.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho
<b>Mejora en la calidad de servicio</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

17.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora sobre las Residencia de adultos mayores?

Sí

No

18.- **¿Cuál?** RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el entrevistado.

---

19.- ¿Ha interpuesto alguna queja o incidencia durante el transcurso del servicio?

Sí

No

20.- **Por favor, indíqueme el contenido de dichas quejas.**  
RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el encuestado

20.1. Servicio de comedor	
20.2. Infraestructura y equipamiento	
20.3. Organización del centro	
20.4. Actividades e intervención con el usuario	
20.5. Vigilancia de su higiene y salud	
20.6. Otras: ¿Cuáles?_____	

21.- ¿Le han contestado?

Sí

No

22.- Por favor, valore su grado de satisfacción con el proceso de interposición de quejas, su tramitación, resolución, utilizando una escala donde “0” significa Muy insatisfecho y “10” Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho
22.1. Satisfacción con la resolución de las quejas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

23.- En general y teniendo en cuenta toda su experiencia como usuario de la Residencia, ¿cuál es su grado de satisfacción general?

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho
23.1. Valoración general del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

24.- ¿Recomendaría usted este servicio?

Sí	
No	

C.1. ¿Puede decirme su edad?

\_\_\_\_\_

C.2.- Género del titular del servicio

Hombre	
Mujer	

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**





Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Flores Pio, Gladys Yanela** con C.C: # 0930432588 autora del trabajo de titulación: **Satisfacción sobre la calidad del servicio de una residencia privada de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil en el año 2022** previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

**Guayaquil, a los 07 del mes de febrero del año 2023**

f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Flores Pio, Gladys Yanela**  
C.C: **0930432588**



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Satisfacción sobre la calidad del servicio de una residencia privada de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil en el año 2022.		
AUTOR(ES)	Flores Pio, Gladys Yanela		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lic. Valenzuela Triviño, Gilda Martina, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Trabajo Social		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	07 de febrero del 2023	No. DE PÁGINAS:	73
ÁREAS TEMÁTICAS:	Trabajo Social, Adulto Mayor, Satisfacción al cliente		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Adulto mayor, satisfacción, calidad del servicio, residencia, institucionalización y envejecimiento.		

#### RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

El trabajo de investigación titulado "Satisfacción sobre la calidad del servicio de una residencia privada de adultos mayores en la ciudad de guayaquil en el año 2023", es un trabajo de titulación enmarcado en el ámbito social y sanitario, para la obtención del título de Licenciada en Trabajo Social.

Esta investigación tuvo la intención de generar conocimientos sobre la Satisfacción de Calidad del Servicio que reciben los adultos mayores en un asilo privado, para contribuir en el desarrollo de programas de bienestar.

Para lo cual se plantearon objetivos, el primero destinado a los niveles de satisfacción de la calidad de servicio de una residencia privada de adultos mayores en la ciudad de Guayaquil para aportar al mejoramiento de la calidad de servicio. El segundo es establecer las dimensiones que generan mayor y menor satisfacción en los Adultos Mayores frente a la calidad de servicios para avanzar con el tercer objetivo e identificar las posibles áreas de mejora en los servicios recibidos por los adultos mayores identificar las dimensiones que generan mayor y menor satisfacción en los Adultos Mayores frente a la calidad de servicios.

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con una muestra de 35 adultos mayores. Se abordaron las categorías de calidad del servicio de forma objetiva y subjetiva, a través del modelo Servperf con el instrumento que se utilizó fue una encuesta.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +5939897451202	E-mail: glagys.flores@cu.ucsg.edu.ec
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Valenzuela Triviño, Gilda Martina	
	Teléfono: +593-4-2206957 ext. 2206	
	E-mail: gilda.valenzuela@cu.ucsg.edu.ec	

#### SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	