



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión operativa para la calidad de servicio del Programa Adulto
Mayor desde la perspectiva del servidor, Municipalidad Distrital
de Monsefú.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Zuñe Lluen, Dafne Geraldine (ORCID: 0000-0002-0506-1270)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID: 0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico mi trabajo de investigación primero a Dios quien es nuestra guía para cada logro que tenemos, de igual manera a mi familia por el apoyo constante para durante este proceso. Especialmente a mi hijo por ser mi principal motivación para seguir adelante y conseguir cada objetivo propuesto.

Dafne Geraldine

Agradecimiento

Agradecer a Dios por haber sido la principal fortaleza de cada uno de nosotros en estos momentos tan difíciles.

Agradecimiento especial para mi hijo, mis padres y a todas las personas que me apoyaron para el desarrollo de mi investigación y me dieron el impulso necesario para seguir adelante.

Al Dr. Manuel, por su constantemente asesoramiento y su vocación para transmitirnos cada enseñanza

Dafne Geraldine

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de Abreviaturas	v
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo de estudio y diseño de investigación.....	15
3.2. Operacionalización de las variables	16
3.3 Población, muestra, unidad de análisis	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimiento.	18
3.6. Métodos de análisis.	19
3.7. Aspectos éticos.	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	45

Índice de Abreviaturas

CIAM: Centro Integral de Atención al Adulto Mayor

OPS: Organización Panamericana de la Salud

OMS: Organización Mundial de la Salud

SPSS: Programa Estadístico en Ciencias Sociales

Índice de tablas

Tabla 1: Análisis de la Dimensión de Planificación de la variable Gestión Operativa en los servidores – Municipalidad Distrital de Monsefú.....	23
Tabla 2: Análisis de la Dimensión de Ejecución de la variable Gestión Operativa en los servidores – Municipalidad Distrital de Monsefú	24
Tabla 3: Análisis de la Dimensión de Comprobación de la variable Gestión Operativa en los servidores – Municipalidad Distrital de Monsefú.....	24
Tabla 4: Análisis de la Dimensión de Actuación de la variable Gestión Operativa en los servidores – Municipalidad Distrital de Monsefú	25
Tabla 5: Resultados de la validación de la propuesta NEDAM	26

Índice de gráficos y figuras

Figura 01: Niveles de la variable Calidad de Servicio desde la perspectiva de los servidores de la Municipalidad Distrital de Monsefú.	21
Figura 02: Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio desde la perspectiva de los servidores de la Municipalidad Distrital de Monsefú.....	22

Resumen

En la presente investigación tuvo como objetivo principal proponer un plan de estrategia operativa para mejorar la calidad de servicio del programa Adulto Mayor, desde la perspectiva del servidor en la Municipalidad Distrital de Monsefú. El estudio fue de tipo básico porque se partió desde un análisis de la situación actual del programa, a su vez tuvo un diseño de investigación no experimental ya que no se manipularon las variables y el tipo de investigación fue mixta; la población estuvo conformada por 6 servidores encargados del área de Desarrollo Económico Social, tomando en cuenta que la muestra fue no probabilística, por lo que la muestra estuvo conformada por los mismos miembros de la población. Se realizaron dos instrumentos de recolección de datos, un cuestionario para analizar la variable Calidad de servicio y una guía de entrevista para la variable Gestión Operativa. Se evidenció que el programa no cuenta con los recursos necesarios para responder a las expectativas y necesidades de los usuarios, afectando en los niveles de calidad de servicio. Por ello se diseñó la nueva propuesta basada en estrategias que respondan a la situación actual de la población.

Palabras claves: Gestión operativa, calidad de servicio, programa adulto mayor, servidor.

Abstract

This research has as main objective to propose an operational strategy plan to improve the quality of service of the older adult program, from the perspective of a server in the district municipality of Monsefu. The study was a basic type because it started from the analysis of the actual situation of the mentioned program, at the same time had a non experimental research design since no variables were manipulated and type of research was mixed, the population was made up of 6 servers in charge of the Social Economic Development area, taking into account that the sample was non-probabilistic, so the sample made up of the same population members. Two data collection instruments were carried out, one questionnaire to analyze the quality of service variable and an interview guide for the operational management variable. It was evidenced that the program doesn't have the necessary resources to respond the users expectations and needs affecting the quality of service levels. Therefore the new proposal was designed based on strategies that respond to the actual situation of the population.

Keywords: Operational management, quality of service, older adult program, server.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad existen diferentes programas establecidos por el Estado, basadas en las distintas etapas de nuestra vida. Una de las poblaciones más vulnerables hasta la actualidad son adultos mayores, los cuales según la (OMS, 2019), empiezan a formar un gran porcentaje en nuestro país, tanto así que en los periodos de los 2015 a 2025, pueden conformar un 22% de toda nuestra población, siendo superior a la cantidad de niños menores de 5 años. Torres y Vásquez (2018) mencionaron que el envejecimiento poblacional en el Perú es un suceso inevitable, ya que durante los últimos 45 años la población de 60 a más años se ha triplicado.

Por ende (OPS, 2019), refiere que, al tener estos grandes porcentajes de adultos mayores, la demanda para ofrecerles un servicio aumentaría, creando la necesidad de que existan más especialistas que ayuden a la mejorar de la supervivencia de cada uno, así como programas de beneficios direccionados hacia esta población. Por ende, la Organización Panamericana de la Salud, exhorta a todos los países a prepararse para este gran cambio.

Por ello, otros países están toman como punto clave la creación de distintos programas que vayan respondiendo a las necesidades de su población, partiendo desde el trabajo de los gobiernos locales los cuales deben conocer y determinar en qué medida los ciudadanos se benefician de los servicios públicos, locales prestados y los efectos que van causando, basados en la calidad de vida de los ciudadanos. (Orselli, Bayrakci & Kahraman, 2017).

En Noruega se realizó un trabajo, donde 16 municipios participantes implementaron una o más de las siguientes intervenciones: programas de ejercicios para adultos mayores, campañas de información y educación. (Oien, Jakobsson & Bonander 2018). Asimismo, en Nueva Zelanda, existe la continuidad laboral de los adultos mayores en las empresas, este país toma en cuenta esta decisión no como pérdida económica, sino como una oportunidad que va a ayudar en el potencial de cada adulto mayor, basada en su experiencia. (BCN, 2017).

Por otro lado, Chile ya cuenta con más de 10 programas cuyas atenciones están enfocadas en psicológica, clínica, social, cultural, entre otras, basado en un trabajo diaria para la mejora de la calidad de vida de cada adulto mayor. A su vez México, con la creación de INAPAM, que es considerada como el órgano rector de

los programas dirigidos al adulto mayor y que están enfocados en generar altos niveles de bienestar y Calidad de vida. (Fuentes y Trinidad, 2018).

En nuestro país el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP, 2016) incitó a las municipalidades a través de la Ley Orgánica N° 27972 del artículo 84º, a organizar, administrar y ejecutar los programas sociales de asistencia, protección y apoyo a la población en riesgo, de niños, adolescentes, mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad y otros grupos de la población en situación de discriminación, declarando que es capacidad de las municipalidades optimizar la provisión de los servicios públicos locales. Es decir, son los responsables de regularizar y unir los servicios con el objetivo de favorecer al bienestar de la población, sin embargo, en el Perú solo contamos con dos programas dirigidos a esta población como son CIAM y Pensión 65. (Blouin, 2018.p.4)

Como podemos ver en la actualidad nuestro país carece de programas sólidos con objetivos concretos, debido a que no están acorde a los recursos que se necesitan para el desarrollo de actividades, sumado a ello la burocracia, la falta de seguimiento y control del programa, pues como menciona (Apaza. 2017, p. 24), el tema de gestión en nuestro país, ha presentado diferentes debilidades y actualmente sigue reflejando deficiencias que van afectando la optimización de distintas propuestas para el servicio de la población, debido a la poca iniciativa de los líderes de Estado para generar leyes y normativas direccionadas a esta población. Por ende, se necesita realizar gestiones, que permitan generar las mejoras, presentadas durante el desarrollo del programa, ya que es fundamental que se den respuestas adecuadas a las exigencias del entorno, tomando como uno de los puntos principales la calidad y cantidad del talento humano que forma parte fundamental del soporte para el cumplimiento de estas exigencias. (Soto, 2018).

Finalmente, es importante que el Estado tome en cuenta más programas enfocados en la atención integral del adulto mayor, ya que es considerada como un derecho para todo ciudadano, por su fin de ordenar y servir a la sociedad, así como el desarrollo de la sociedad en todos sus ámbitos. (Vela,2019)

A partir de este análisis se plantea la siguiente problemática, ¿De qué manera las estrategias de gestión operativa mejoraran la calidad de servicio del programa Adulto Mayor, Municipalidad Distrital de Monsefú?

Desde una justificación práctica la gestión de la calidad es esencial para garantizar la mejor calidad de los bienes y servicios dados por el servicio público dentro del tiempo aceptable y los recursos disponibles para cumplir o superar las expectativas de las personas, de modo que los hallazgos servirán para entregar un diagnóstico al municipio en estudio para toma de decisiones en pro de la mejora.

De igual modo, se justifica de manera jurídica a través del artículo 2 de la Constitución Política, que menciona que el Estado, fue creado para ordenar y servir a la sociedad y que como uno de sus fines principales tiene el desarrollo de la sociedad en todos sus ámbitos. En el artículo 2 de la ley 27658, que menciona que es fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos y en la Ley 30490, que resalta que toda persona adulta mayor tiene el derecho de acceder a programas de prevención y de rehabilitación en los servicios de salud, así como de participar en programas de capacitación culturales y laborales.

Finalmente, desde una justificación social, los instrumentos contribuirán a percibir la realidad de la gestión operativa y cómo se viene dando la calidad de servicio de tal forma que las autoridades tomen las medidas necesarias para conseguir resultados, Por otro lado, estas herramientas servirán para otros estudios realizados en municipalidades o instituciones públicas.

Asimismo la presente investigación tiene como principal objetivo, Proponer un plan de estrategias operativas para mejorar la calidad de servicio del programa Adulto Mayor, Municipalidad Distrital de Monsefú; y como objetivos específicos: a) Diagnosticar la calidad de servicio del programa desde la perspectiva del servidor, b) Diseñar un plan de estrategias de gestión operativa para mejorar la calidad del servicio del programa Adulto mayor, Municipalidad Distrital de Monsefú, c) Validar un plan de estrategias de gestión operativa para el programa adulto mayor.

Con lo sustentado se formula la siguiente hipótesis: Hi: Las estrategias de Gestión Operativa mejoran la Calidad de Servicio del Programa Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación se consideraron ciertos estudios, que ayudan como soporte a nuestro marco teórico. En lo que se refiere al ámbito Internacional. Tenemos a Schultz, André y Sjøvol (2016) quienes analizaron las innovaciones en el cuidado de ancianos a la luz del creciente número de personas mayores, con el apoyo de la teoría del cuidado de ancianos. Este estudio empírico profundizó la comprensión del cuidado de los ancianos al mostrar la dirección estratégica actual de los líderes en este campo. Se encontró una falta de estrategia de innovación en la capacitación formal en innovación, reclutamiento de trabajadores y canales de intercambio de conocimientos entre municipios. En consecuencia, la teoría del cuidado de los ancianos instaría a los municipios noruegos a luchar por un mayor equilibrio en su sistema de cuidado de ancianos, entre otro desarrollando procesos de innovación, mejorando el reclutamiento o remodelando la responsabilidad social. Se concluye que cada municipio entrevistado ha invertido en mejorar la calidad de la atención a las personas mayores.

Kumsinda (2016) en su tesis indagó y estableció los factores que afectan la calidad de la prestación de servicios en los municipios. Fue un estudio cualitativo, se utilizaron entrevistas estructuradas con personas clave de las áreas. El resultado principal fue que existe una gran necesidad de que el Ayuntamiento de Blantyre mejore su infraestructura existente, encuentre una técnica para mantener sus finanzas y mejore sus relaciones con los clientes / participación comunitaria para anivelar el camino para la prestación de servicios de calidad. Esto podría funcionar bien si los servicios del Consejo son confiables con una respuesta rápida a las necesidades de las personas, mientras que los empleados muestran empatía y pueden asegurar a los clientes la satisfacción de sus necesidades.

Kanste, Halme y Perälä (2016) en su estudio exploraron cómo la gestión de colaboración está conectada con las opiniones de los empleados sobre el trabajo y las habilidades en los sectores de atención médica, bienestar social y educación que brindan servicios para niños y familias en las municipalidades. Los resultados mostraron que la gestión de la colaboración está relacionada con las opiniones positivas de los empleados sobre el trabajo y las habilidades versátiles. Asimismo, los resultados indican la necesidad de una gestión eficaz de la colaboración en

entornos multidisciplinarios entre los sectores de atención de salud, bienestar social y educación que brindan servicios para niños y familias para lograr las opiniones positivas de los empleados sobre el trabajo y las habilidades versátiles.

Steihaug, Paulsen y Melby (2017) tuvieron como propósito explorar los mecanismos estructurales que facilitan o contrarrestan la colaboración entre los médicos generales (GP) y otros proveedores de atención médica municipal. El estudio se basó en entrevistas semiestructuradas con 12 proveedores de atención médica en cuatro municipios noruegos. Los resultados principales fueron que la capacidad de colaboración se ve afectada por una serie de condiciones estructurales, las restricciones intermunicipales obstaculizan a los médicos de familia para contactar a los socios de colaboración y los médicos de cabecera quedan fuera de la colaboración hospital-municipio. Se concluye resaltando que se necesita de un personal dedicado, recursos suficientes, tiempo adecuado y lugares de reunión adecuados para lograr una buena colaboración.

Dris y Mustafa (2019) en su estudio buscaron investigar el impacto de la planificación estratégica en los municipios palestinos en la calidad del servicio prestado a los ciudadanos. Se utilizó el método analítico descriptivo y se empleó un cuestionario en una muestra aleatoria de 120 colaboradores del municipio de Jenin. Los principales hallazgos mostraron que la planificación estratégica tiene una correlación positiva e impacto en la calidad del servicio prestado a los ciudadanos, el nivel de satisfacción de la calidad del servicio prestado por el municipio de Jenin que fue medido por los empleados fue moderado. Se concluye manifestando la importancia de promover en las municipalidades una cultura de calidad y alentar a los colaboradores en procesos de mejora continua y oportunidades para la creatividad y la innovación.

Zivkovic, Glogovac y Kovacevi (2019) determinaron la calidad del servicio de los municipios de Srebrenica, Bratunac y Milici en Bosnia y Herzegovina. La investigación se llevó a cabo utilizando un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL. El modelo observa la calidad del servicio a través de cinco determinantes de calidad: confiabilidad, responsabilidad, empatía, seguridad y tangibilidad. El principal fue que la calidad del servicio municipal, desde el punto de vista de los clientes, no es satisfactoria, es decir, existen brechas significativas entre

las expectativas de los clientes y su percepción de cada determinante de calidad del servicio, especialmente la confiabilidad y la responsabilidad. de servicio.

Xu y Zhang (2020) indagaron sobre un enfoque de asignación de recursos basado en el despliegue de funciones de calidad para el servicio de atención a personas mayores desde la perspectiva de la contratación pública de servicios públicos. Los resultados muestran que el personal del centro de servicios de atención domiciliaria debería prestar más atención para mejorar su actitud y calidad de servicio. Mientras tanto, también se deben asignar más recursos para mejorar la especialización del centro de franquicias, e incrementar la provisión de personal médico profesional y la compra de medicamentos comunes para emergencias, así como instalaciones para rehabilitación. Este estudio amplía el campo del servicio de atención a personas mayores al introducir un enfoque de asignación de recursos más eficiente, ayudando así a los gobiernos en la toma de decisiones.

Antecedentes nacionales

Caruajulca (2016) propuso estrategias de un modelo de gestión que contribuya a la mejora de la calidad de servicio en una municipalidad de Amazonas. Fue un estudio descriptivo- explicativo y la muestra estuvo conformada por 142 personas entre colaboradores y autoridades. Los resultados principales fueron que la municipalidad no ha implementado un plan institucional donde se instituyan ejes estratégicos, no cuentan con una clara misión y visión- Además, muestra debilidades y limitaciones administrativas especialmente en la coordinación entre las áreas. Se concluye que se debe mejorar la calidad de servicio a través de la gestión operativa, ejecutar un plan donde se mejore la comunicación y la atención al cliente. Por otro lado, los colaboradores muestran aptitudes óptimas y cumplen con sus funciones, pero deben actualizarse a través de las capacitaciones.

Los investigadores Fuentes y Trinidad (2018) realizaron una tesis enfocada en el análisis de la prestación de servicios del centro integral de atención al adulto mayor – CIAM, en los distritos de Los olivos y Miraflores, Su objetivo fue realizar el diagnóstico y análisis de los procesos de esquema e implementación en la prestación de servicios del Centro Integral de Adulto mayor, con el fin de identificar los principales problemas en los procesos de esquema e implementación en los

programas que se vienen realizando. Es una Investigación de tipo no experimental, aplicado mediante entrevistas semiestructuradas a representantes institucionales, representantes de los gobiernos locales involucrados, encargados de la intervención de los adultos mayores. Entre los resultados más resaltantes, se reflejó a carencia de un sistema de evaluación y control, afectando el cumplimiento del desarrollo de sus procesos, no logrando los estándares esperados por la población beneficiaria, reflejando así la falta de una gestión operativa por parte de los especialistas líderes de cada programa.

Huamán (2017) determinó la asociación que hay entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en una municipalidad. Fue un estudio correlacional y la muestra estuvo conformada por 361 personas a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados principales fueron que tanto la calidad de servicio como la satisfacción fue moderada concluyendo que, se debe prestar importancia a la calidad que brindan en los servicios porque actualmente no reúne los estándares ocasionando insatisfacción en los usuarios por ello, se debe proponer estrategias o políticas con el objetivo de ofrecer un mejor servicio sobre todo mejorar la administración pública, ofrecer más capacitaciones a los colaboradores, mejorar la tecnología y brindar soluciones a las dificultades detectadas.

Martínez (2018) en su tesis determinó la relación entre calidad de servicio y satisfacción al usuario de la municipalidad de Ica. Los resultados indicaron que existe relación entre las dos variables. Por otro lado, la municipalidad no cuenta con equipos modernizados, no evalúan a los colaboradores para verificar si cumplen con lo establecido. Por lo tanto, se concluye que la municipalidad debe comprometerse a mejorar la calidad de servicio, ofrecer taller al personal para que sean más empáticos, mejorar sus horarios de atención según las necesidades de los usuarios y verificar que el espacio de atención se caracterice por ser el adecuado.

Para desarrollar la teoría de la investigación basadas en nuestras dos variables, se analizaron distintas teorías que mencionamos a continuación:

Para ahondar en el tema definiremos primero la palabra Gestión, la cual para (Lemo y Gonzales, 2011.p.14), hace referencia a la práctica administrativa orientada al logro de los objetivos y metas propuestas, además de ser un conjunto

de operaciones que se realizan para dirigir y administrar los recursos de alguna institución, empresa o negocio, que se encuentran unidas en un proceso de continuidad. De igual manera, Mora et al (2016) afirman que es un conjunto de acciones o actividades relacionadas con la administración y dirección de una organización.

Además, Benavides (2011), menciona que es un conjunto de guías para orientar la acción, previsión, visualización y uso de los recursos que posee la empresa a los objetivos que se quieren conseguir, la consecución de actividades u operaciones que se deben hacer para poder alcanzarlos y el tiempo necesario para realizar cada una de sus respectivas fases junto con los acontecimientos involucrados en su consecución. Asimismo, la teoría de gestión implica un conocimiento complejo, interdisciplinario, de diseño, estructuras de dirección, conocimiento y control en las entidades y sus planes de proyectos respecto a su entorno social. Martínez (2002)

Existen modelos de gestión entre los más resaltante, Gestión de Calidad este modelo es conocido con las siglas TQM, está enfocado en la mejora de la calidad, incrementado la competitividad a través de un valor agregado al servicio del cliente y se basa en dos categorías (i) externa que está relacionada con la satisfacción del cliente y la ventaja de competitiva (ii) se enfoca en la optimización de la calidad del servicio, relacionadas con el tiempo y las condiciones de trabajo, así como una mejora continua de los productos o servicios. (Bajaj, 2016). Además cuenta con 7 principios básicos; (i) Alta dirección: principal impulso de la empresa, enfocado en la implementación de las técnicas para el logro de la calidad, (ii) Capacitación: basada en el talento humano, el cual debe ser preparado adecuadamente para nuevos procesos, (iii) Orientación al cliente: recurrir a técnicas que nos permitan conocer las perspectivas de nuestro usuario (iv) Participación de los empleados: a través de las recompensas por la realización de un trabajo activo, (v) Técnicas y herramientas: apropiadas a la realidad para obtener una información óptima, (vi) Mejora continua: buscando siempre estar acorde con los requerimientos actuales. (Grigore, 2019).

Además, está basada en la Norma ISO 9004:2009, a la cual se le conoce con el nombre Gestión para el éxito sostenido de organización-Enfoque de gestión

de Calidad, esta norma se suscita como herramienta principal para medir la madurez de la organización, a través de un análisis FODA, para la mejora e innovación del servicio. (Páez et al, 2018). En conclusión, esta teoría se identifica en la excelencia del proceso del servicio, basada en un modelo de gestión, que está conformado por distintos principios, que sirven como instrumento de autoevaluación para el personal de cada institución. Este modelo va proyectándose a través de diferentes reconocimientos que permiten realizar la buena labor de cada colaborador. (Evans, 2017).

Otro modelo que es conocido por sus siglas de BPM (Business Process Management), es la gestión por procesos, la cual surge a partir de la optimización continua de los procesos, por ende, ve a la entidad como un conjunto de procesos globales, a través de la interacción de causa y efecto, que va a ir garantizando la buena comunicación entre ellos, ya que menciona que un cambio en la organización surge a partir de la afectación de una parte de la ella. (Contreras et al, 2017). De igual modo, tiene como principal objetivo el incremento de la eficacia y eficiencia de todos los procesos de una organización, basados en la medición del rendimiento y mejora de los mismos, hasta lograr alinearlos con los objetivos y necesidades de los clientes. (Ponce, 2016).

Además, existen factores relacionados con este modelo, como son; (i) la estrategia: la cual va a determinar el cambio y a la vez el logro del objetivo, con la participación de los miembros de la organización, la cultura: se relaciona con los principios y valores de cada miembro de la empresa; estructura Organizacional: que se refiere a la comunicación entre las distintas áreas el sistema laboral, la división de trabajo y control de actividades; creación de valor: es aquel que nos permite medir la eficiencia y eficacia de los procesos; procesos Críticos: que son los principales en atenderse para beneficio de la entidad. (Girard et al., 2015).

Como podemos ver existen dos modelos que han sido muy utilizados por las distintas entidades, tanto en el sector público o privado, a pesar de ello el sector público viene enfrentando distintos cambios, anticipando con ellos nuevas problemáticas y desafíos que se tendrán que afrontar de manera efectiva para

poder realizar un avance estratégico y lograr resultados. (Tomazevic et al, 2015). Por ello el uso apropiado de un modelo de gestión operativa dentro del sector público, puede llegar a ser una herramienta eficaz, para el logro de metas y objetivos, de la mano de la proactividad de cada líder. (Douglas & Meijer, 2016).

En lo que se refiere a la definición de Gestión Operativa (Lazzati,2016) refieren que esta trata de responder adecuadamente a los diversos problemas que existen en la institución u organización, tomando en cuenta las expectativas para crear nuevas estrategias que permitan cambios de manera continua hasta lograr la optimización, es decir podemos dar solución ya aplicada a un problema parecido. En lo que se refiere al ámbito estatal presenta muchas ineficiencias, que se van reflejando en los diferentes periodos de gestión, a pesar de tener un plan de trabajo con objetivos planteados y consolidados, debido a que en la mayoría de ocasiones existe falta de seguimiento, control y monitoreo, al cumplimiento de metas, así como de evaluaciones que permitan mejorar la gestión en todos sus niveles. (solar,2013)

Por otro lado, se debe tener en cuenta que la gestión operativa se basa en utilizar los recursos existentes de manera eficientes y eficaz, con el principal objetivo de poder cumplir las metas e indicadores en un determinado tiempo, por ende, es necesario que se establezcan metas concretas que estén acorde con la realidad de la población. De igual manera, es indispensable que el servidor público, tenga la capacidad de gestionar nuevas estrategias, que permitan mejorar en el desarrollo de una actividad y la optimización de resultados. (Charry, 2017). Para lograr la optimización es necesario contar con ciertos requisitos a) Capacidad para identificar los objetivos operativos prioritarios. b) Capacidad para asignar de manera correcta las responsabilidades. c) capacidad para identificar los indicadores y definir las metas operativas más apropiadas. d) capacidad de control e inspección de los indicadores y cumplimiento de los objetivos prioritarios. (e) Identificación de los cuellos de botella que obstaculizan el logro de los objetivos. f) Capacidad para solucionar de manera eficiente y eficaz, las problemáticas y debilidades. (Arnoletto 2010, p 12; Atienza 2018).

Esta gestión se basa en 4 fases que son indispensables, para comprender y poder mejorar de manera continua y eficaz en los distintos procesos que pueda brindar un servicio o una organización. (Oliva 2013, p. 62),

La fase de planificación va a comprender la misión del proceso, así como los requisitos que el cliente refiere según la perspectiva que tuvo del servicio, basándonos en las barreras o debilidades existente, los puntos fuertes, fortalezas y oportunidades del proceso, por ello es de vital que la información obtenida acerca de la situación actual del servicio, sea coherente con los requisitos planteados.

En lo que se refiere a la fase de ejecución, va abarcar la realización, de la implementación de los planes de mejora, basadas en la solución de las distintas problemáticas reflejadas.

Por otro lado, la fase de comprobación es la etapa donde se corrobora que los aportes estén acordes con los resultados que se quiere lograr a través del cumplimiento eficaz de los objetivos, para lograr el éxito a través de la solución planteada.

Finalmente, la fase de actuación es la que realiza un análisis de los resultados previos a la implementación de las nuevas estrategias, corroborando que produzca la mejora esperada, de ser así poder mantenerla para el cumplimiento del objetivo o de lo contrario, mejorarla tomando en cuenta los cuellos de botella. (Atienza,2018).

En lo que se refiere a Calidad de Servicio, (Méndez 2013, p. 70) afirma que el término de calidad tiene distintos significados, entre una de las más resaltantes, es que se fundamenta en aquellas características del producto o servicio, haciendo relación en las distintas necesidades de la población cumpliendo con sus demandas y expectativas, garantizando un buen nivel de satisfacción. Pues querer alcanzar la calidad es difícil, ya que siempre va a buscar lograr alcanzar la excelencia en el servicio y producto brindado, pero debemos principalmente pensar en la persona que es nuestro usuario, teniendo siempre como finalidad de que se vaya satisfecha con lo recibido, logrando así como consecuencia la fidelización del cliente con la organización, la cual se va a ir creando con la perspectiva que vaya teniendo cada usuario, frente al producto o servicio que hayan recibido, tal como lo menciona (Sotelo et al., 2015, p. 4).

La calidad definida por (Urriago 2012; Jaramillo 2018), menciona que es el proceso, en el que se brinda la mejor atención posible al cliente, para lograr una perspectiva de satisfacción, y que es de suma importancia, porque significaría que

se han logrado reducir o eliminar los problemas del proceso de una manera óptima y en un tiempo mínimo. Está basado en la realidad de la población objetivo, buscando que nuestro servicio siempre marque la diferencia y que el usuario salga satisfecho con la atención recibida, sin embargo, en la actualidad en la mayoría de entidades públicas, la perspectiva del cliente no es positiva, ya que usualmente manifiesta que el servicio no fue el esperado. (Gutierrez et al., 2018). Por ello se define como un grado de desempeño en relación a un estándar definido de intervenciones seguras y con la capacidad de mejorar con los recursos disponibles. (Vargas et al, 2013)

De acuerdo con Tsai et al (2018) afirman que la calidad de servicio se percibe como la operación organizacional estructurada que involucra al personal de dicha entidad en diferentes niveles de planeación, medición y evaluación de atención al usuario de tal forma que se brinde los mejores servicios, se trata entonces de un proceso que implica una mejora continua de sus productos, servicios, actividades, procedimientos y de su mismo personal. Por ello, para poder entender que un servicio se considera de calidad, este tiene que lograr su fin, o alcanzar los objetivos planteados, es decir satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro, que está basada en referencia que emita el cliente al momento de recibir la atención de un servicio y que pueda solucionar su problema. (Molina, 2014. p. 2).

La importancia de la calidad de servicio según refieren (Sotelo & Vargas, 2017), se basa en poder satisfacer plenamente las necesidades y expectativas del cliente, además de poder brindar un valor agregado al producto o servicio que se provee, ya que actualmente las distintas entidades se fortalecen cuando logran tener la ventaja de atraer a los clientes, proporcionando la confianza que necesitan, cumpliendo con sus expectativas. Pues como menciona (Salameh et al, 2018) la satisfacción es un punto importante porque está relacionado con la percepción que el cliente pueda tener referente al servicio, este es el primer paso para la atracción del mismo, y luego viene el proceso de satisfacción posterior que se enfoca en la retención del cliente, logrando así la fidelización del usuario.

La calidad en su totalidad se enfoca principalmente en el compromiso de crecimiento y supervivencia de organizativa, creando estrategias coordinadas a través del trabajo en equipo y de innovaciones, para lograr satisfacer al cliente,

mediante la mejora de la calidad en el trabajo, con la actualización y mejora de procesos. (Martínez, 2018).

Por ende, es necesario contar con ciertos principios de calidad, tales como, poder fortalecer los sistemas y procesos, motivar la participación del personal, mejorar la coordinación y la comunicación, demostrar el compromiso y el liderazgo, todo ello logrará que el servicio se fidelice con el usuario, ya que la calidad viene siendo la parte fundamental de la percepción que pueda tener cada cliente, tal como lo menciona (Sánchez, 2016, p 3), para llegar a superar sus expectativas.

Al hablar de modelos de la Calidad de Servicio, cabe resaltar que existe uno de ellos que ha sido adaptado a las necesidades y características de distintos sectores en estos últimos 30 años, tal como refiere (McCollin, Ograjensek, & Gob, 2011, p. 7), pues su ámbito de aplicación ha sido hospitales, bancos, entidades educativas y de mantenimiento, Rubio (2014, p. 3), es el conocido como modelo de SERVQUAL, menciona que otra de las industrias donde se ha trabajado este modelo es el sector turismo, siendo uno de los modelos más utilizados para el estudio de la calidad de servicio, elaborada por Parasuraman entre los años 80. Asimismo, se considera como un método de evaluación de los factores claves para medir la calidad de los servicios prestados por alguna institución o servidor, basándose en 5 principales dimensiones, que son seguridad, confiabilidad, tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta. (Zeithaml, & Parasuraman, 2004, p . 3).

La dimensión de seguridad, hace referencia al sentimiento de confianza que tiene el cliente cuando sus distintas problemáticas, se toman en cuenta por la organización, sabiendo responder de la mejor manera posible a la resolución de sus inconvenientes. Tomando en cuenta tres puntos claves para el cumplimiento de la misma, como son la credibilidad, confianza y garantía. La confianza que puedan dar los trabajadores a través de la garantía de obtener la mejor atención en todo momento, poniendo el cumplimiento de las necesidades de las personas en manos de una organización, confiando que serán resueltos de la mejor manera posible.

Asimismo, la dimensión de confiabilidad abarca la eficiencia y la eficacia con la que se presta el servicio, cumpliendo con los estándares planificados, a través del aprovechamiento de los diferentes recursos, para obtener el resultado esperado, pues se enfoca en el cumplimiento de todos los aspectos comprometidos para la prestación del servicio hacia los clientes, siendo conscientes de las expectativas de cada uno de ellos.

A su vez, la dimensión de tangibilidad, considera todos aquellos elementos o recursos de característica física o que se pueden percibir y son de suma importancia para el cumplimiento de la calidad del servicio. Asimismo, está centrada en los recursos físicos, equipos y otros materiales, que se utilizan durante el proceso del servicio.

La dimensión de Empatía se cimienta en la variedad de servicios que se pueden brindar para satisfacer las distintas necesidades de los clientes, enfocando en la atención individualizada, conociendo bien las preferencias de cada usuario y haciendo que el cliente se sienta como único y especial. Está basada, en conocer y comprender lo que el usuario requiere, tomando en cuenta el sentir de cada persona.

Finalmente, la dimensión de capacidad de respuesta, es aquella dimensión que hace referencia a la capacidad que se tiene para responder de manera rápida, inmediata y eficiente, las exigencias de cada cliente, basándonos en satisfacer de manera óptima sus necesidades. (Ramya et al, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de estudio y diseño de investigación.

El tipo de estudio es básico- descriptivo, básico porque proporcionó nuevos conocimientos y teorías, además es descriptivo porque buscó especificar y analizar propiedades, características, rasgos y características importantes de la realidad de cualquier fenómeno que se analice. Hernández, Fernández y Baptista (2014), para luego actuar para resolver problemas e implementar mejoras.

En lo que se refiere al diseño de la investigación es aquel que nos va ayudar a obtener la información que se requiere para una investigación, en este caso el diseño es no experimental –mixto – prospectivo, no experimental ya que no se manipularon las variables, se estudiaron como se presentaron en el contexto o la realidad, tal como lo menciona Hernández, Fernández y Baptista. (2014) manifiesta que las investigaciones de diseños no experimentales, son aquellas donde se observan fenómenos en su contexto natural, para luego poder analizarlos.

A su vez es mixto, el autor Creswell (2014) argumenta que una investigación en el diseño mixto, va a permitir un estudio que permita componer métodos tipo cuantitativo y cualitativo, con el objetivo de que permita tener una mayor magnitud con comprensión e información, sobre las variables de estudio, este tipo de diseño está relacionada con investigaciones de comportamiento social.

Por las características de las variables, el estudio desarrollado se considera de carácter cuantitativo, ya que para la obtención de resultados nos apoyaremos en la construcción de un cuestionario con escala dicotómica, basándonos en datos estadísticos.

En lo cualitativo, la obtención de los resultados e información fueron brindados mediante la entrevista, la que según Hernández (2014), es aquella técnica que nos va a permitir intercambiar información entre diferentes personas especializadas con el tema a investigar, ya que a través de las respuestas se logrará obtener información y la construcción de perspectivas e ideas respecto a un tema, en lo cuantitativo se dará mediante un cuestionario, con escala de lickert, que nos va ayudar a completar la información, a través de la descripción, comprensión e interpretación de la variable, mediante las experiencias de los participantes, en este caso los servidores públicos encargados del programa Adulto Mayor de la

Municipalidad Distrital pero basándonos en datos estadísticos.

Por otro lado, se considera prospectivo, ya que tal como lo menciona Chávez (2014) un estudio prospectivo, es aquel que su punto de partida es la observación de ciertas causas presumibles, para obtener toda información que nos ha permitido plantear las nuevas alternativas, las cuales han sido observadas a través de sus efectos. Tamaya (2003) aquellos estudios cuyo inicio es anterior a los hechos estudiados y los datos se recogen a medida que van sucediendo.

3.2. Operacionalización de las variables

En lo que se refiere a la Operacionalización de sus variables, se ha determinado:

Definición conceptual.

a. Variable Independiente: Gestión Operativa.

(Lazzati, 2016) refieren que esta trata de responder adecuadamente a los diversos problemas que existen en la institución u organización, tomando en cuenta las expectativas para crear nuevas estrategias que permitan cambios de manera continua hasta lograr la optimización, es decir podemos dar solución ya aplicada a un problema parecido.

Está basada en cuatro dimensiones que son planificación, ejecución, comprobación y actuación.

b. Variable Dependiente: Calidad de Servicio.

Es el proceso, en el que se brinda la mejor atención posible al cliente, para lograr una perspectiva de satisfacción, ya que es importante, porque significaría que se han logrado reducir o eliminar los problemas del proceso de una manera óptima y en un tiempo mínimo. (Urriago, 2012; Jaramillo, 2018)

Cuenta con cinco dimensiones que son seguridad, empatía, tangibilidad, confiabilidad y capacidad de respuesta. (Anexo 01)

3.2.1.1. Definición Operacional.

a. Variable Independiente: Gestión Operativa.

La Gestión Operativa es usar y manejar los distintos recursos existentes a fin de lograr resultados concretos, logrando el cumplimiento de objetivos establecidos y reforzando los conocidos cuellos de botella.

b. Variable Dependiente: Calidad de Servicio.

Se considera como el proceso, donde se busca la satisfacción del cliente a través de la atención brindada, ya que es importante, porque significaría que se han logrado reducir o eliminar los problemas del proceso de una manera óptima y en un tiempo mínimo.

3.3 Población, muestra, unidad de análisis

La población según Arias (2006), es un conjunto finito o infinito de elementos que forman parte de una sociedad total y que contienen características comunes, a las cuales se les realizó la evaluación, ya que fueron el objeto de estudio durante la investigación. La población para esta investigación estuvo conformada por los servidores públicos del área de Desarrollo Económico Social de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

En lo que se refiere a la muestra, fue no probabilística, ya que estuvo orientada por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización.

Los Criterios de Selección

Para la presente investigación se consideró los siguientes criterios, los cuales fueron la base nuestro estudio, para seleccionar la población y muestra a utilizar

a. Criterios de inclusión; (i) servidores públicos hombres y mujeres que pertenecen al programa de Desarrollo Económico Social de la Municipalidad Distrital de Monsefú; (ii) especialistas encargados del programa adulto mayor de la Municipalidad.

b. Criterios de exclusión; (i) servidores públicos hombres y mujeres que no pertenecen al programa de Desarrollo Económico Social de la Municipalidad; (ii) especialistas que no estén encargados del programa adulto mayor de la Municipalidad.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Como técnica de recolección de información se utilizó la entrevista y observación, ya que es una búsqueda sistemática de información, en la que el investigador logra captar las diferentes expectativas de la población a estudiar, basados en los datos que desea obtener y posteriormente, reúne estos datos de manera individual para obtener durante la evaluación los datos más resaltantes, para el logro de los objetivos planteados, este tiene la peculiaridad de realizar las

mismas preguntas y en el mismo orden a todos y en una situación social similar. Afirma Díaz (2001). De igual manera la observación nos permitió describir, explicar y comprender los fenómenos que se desarrollan en la naturaleza y a los seres humanos desde un determinado contexto.

El instrumento que se utilizó para esta investigación es la guía de la entrevista, el cual se utiliza, para el desarrollo de una investigación en el campo de las ciencias sociales, ya que es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa, es un medio útil y eficaz para recoger toda una gama de información que permita la amplitud del conocimiento de la situación actual, además en su construcción pueden considerarse preguntas cerradas, abiertas o mixtas., lo que permiten obtener una mayor amplitud de la información. Menciona Osorio (s/n).

Además, se construyó un cuestionario, para reforzar nuestra información obtenida para nuestra investigación, a través de la recolección de datos por parte de fuentes primarias, que este caso serán los servidores públicos del área de desarrollo de la Municipalidad Distrital de Monsefù.

Por otro lado, se recurrió a criterio de expertos para que determinar la validez de los instrumentos de recolección de datos y a su vez se identificó el nivel de confiabilidad de la prueba mediante el método estadístico del alfa de Cronbach de 0,85. (ver anexo 3).

3.5. Procedimiento.

En lo que se refiere al procedimiento se inició con la construcción de los instrumentos, teniendo en cuenta que, al ser una investigación mixta, se utilizaron 2 tipos de escalas, como es la nominal y ordinal, contando como instrumentos de estudio la guía de entrevista y el cuestionario, fueron validados por juicio de expertos, ambos recopilaron los datos y la información que se consideró relevante, para el cumplimiento de objetivos. A su vez, se sintetizará la estrategia y técnicas a utilizar durante el proceso, se describieron los criterios que permitieron elegir nuestra población estudio.

Una vez logrado ello, se procedió a llevar una carta de presentación por parte de la universidad, donde se detalló de manera más precisa la información del estudio, a su vez se recolectó la lista de los colaboradores de la institución, y se seleccionarán ah aquellos que cumplan con los criterios establecidos.

En lo que se refiere a la evaluación ambas se realizaron mediante medios electrónicos, para la entrevista se utilizó la aplicación zoom, que nos permitió establecer criterios básicos para lograr una información certera y detallada, logrando el rapport que se necesita para la comodidad del evaluado, por otro lado, en lo que se refiere al cuestionario, este fue enviado a los correos personales de cada servidor, con previa explicación sobre el objetivo del mismo y aclarando las dudas pertinentes.

Como punto importante para nuestra evaluación, se procedió a entregar un consentimiento informado, antes de la evaluación de los instrumentos, para el cumplimiento de los aspectos éticos.

3.6. Métodos de análisis.

En lo que se refiere a los métodos de análisis al ser una investigación no experimental – mixto- prospectivo, se evaluaron las variables en su contexto natural, a su vez al ser mixto se utilizó la información más valiosa de ambas variables; en el aspecto cualitativo a través del método de la entrevista, con instrumento de guía de entrevista, conformada por preguntas abiertas, buscando conocer las propiedades, características y perfiles de este grupo social.

De igual manera, en lo cuantitativo se contó con el cuestionario, basado en una escala de Likert, dándole el rango de valor de 1 a 5, donde la opción totalmente desacuerdo es 1 y totalmente de acuerdo tiene el valor de 5 en cada ítem, esto también será de suma ayuda ya que permitió investigar e interpretar las diferentes características de la población, del contexto, desde el nivel estadístico, usando el programa SPSS y el EXCEL, siendo analizados estadísticamente, mediante tablas y gráficos según las dimensiones y variables de estudio.

3.7. Aspectos éticos.

Con la intención de que la realización del procedimiento del trabajo de investigación, se realice acorde a los principios éticos necesarios, se tuvo como base principal la integridad de cada evaluado, tomando en cuenta tres aspectos fundamentales durante el desarrollo de la investigación, como son la confidencialidad, voluntariedad, respeto a la autoría, justicia y originalidad. La confidencialidad se verá reflejada en la codificación del instrumento, ya que los códigos establecidos, solo serán conocidos por el evaluado y el investigador, así mismo la voluntariedad se dará a través de la disposición del servidor para brindar

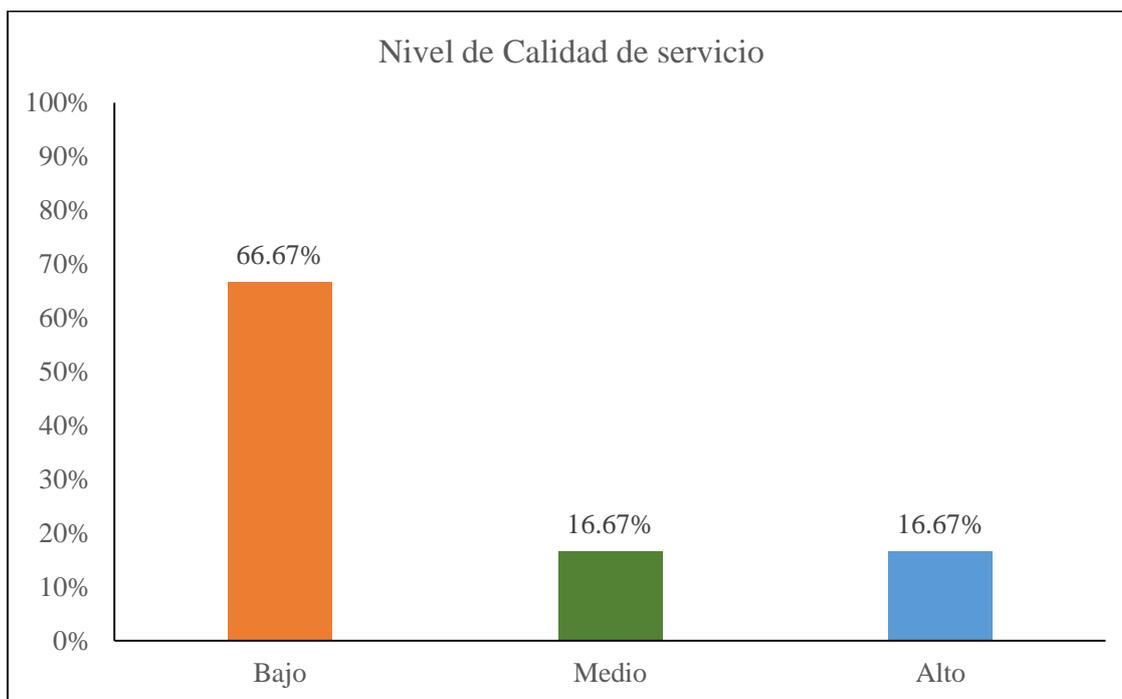
la información, respeto a la autoría, a través de las citas de autores, complementada con la justicia que refleja la verdad y otorgando el mérito a la información a quien merece y la originalidad se establecerá porque servirá como guía para nuevas investigaciones. Tal como lo afirma (Ladrière, 2000).

IV. RESULTADOS

4.1. Diagnóstico de la calidad de servicio del programa Adulto mayor, desde la perspectiva del servidor.

Figura 01.

Niveles de la variable Calidad de Servicio desde la perspectiva de los servidores de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

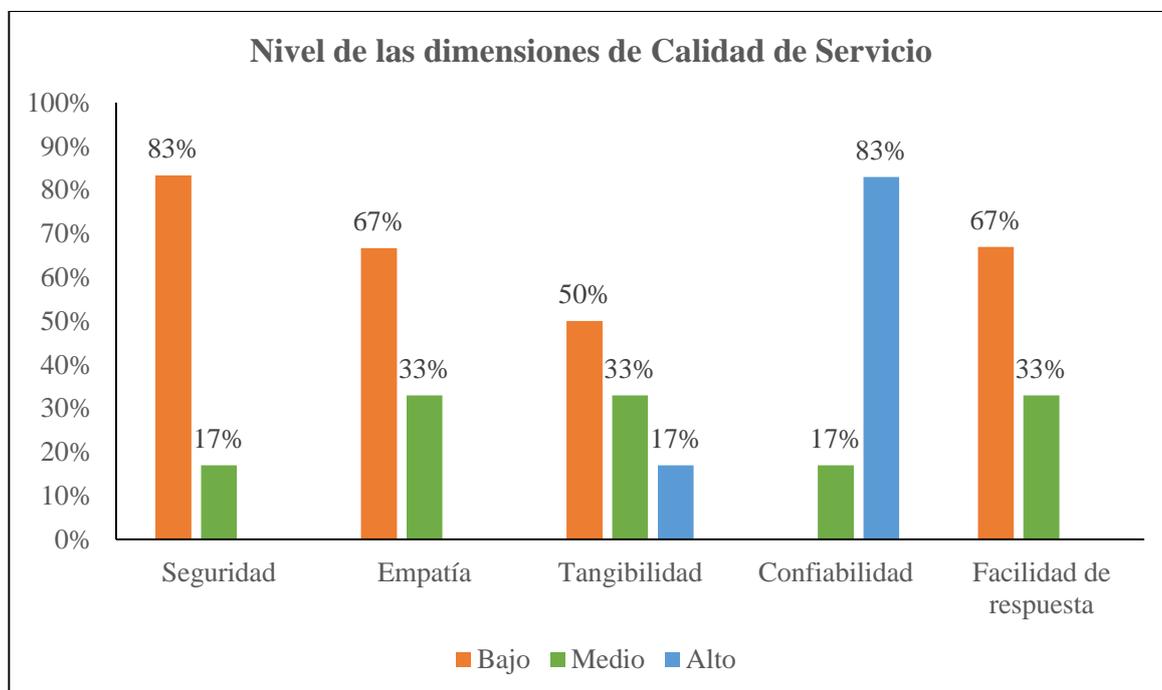


Fuente: Cuestionario de Calidad de Servicio

En la siguiente figura podemos reflejar que existe un mayor porcentaje en el nivel bajo de la variable Calidad de Servicio de 66,67%, debido a que existen debilidades en el proceso de atención, así como en los recursos con los que se cuentan, además de la poca importancia del Estado por la población. Por otro lado, reflejamos un 16, 67% de nivel medio y un 16.67% de nivel alto,

Figura 02.

Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio desde la perspectiva de los servidores de la Municipalidad Distrital de Monsefú.



Fuente: Cuestionario de Calidad de Servicio

En la dimensión de seguridad refleja un 83% de un nivel bajo, interpretándose que el programa presenta debilidades en su estructura de atención para el adulto mayor. Asimismo, indican que debido a las debilidades presentadas el programa no se adecua a las necesidades y expectativas de la población.

En lo que se refiere al análisis de la dimensión de empatía, se evidencia un mayor porcentaje en el nivel bajo de 67%, denotando que no existe un compromiso por parte de todos los involucrados del área de desarrollo económico social de la Municipalidad Distrital de Monsefú, ni por las demás áreas de la entidad para preocuparse y dar el nivel de importancia y dedicación que merece la población.

La tercera dimensión denominada tangibilidad el 50% de servidores públicos menciona que existe un nivel bajo, debido a que no cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de objetivos, ya que no están acorde con la realidad de las necesidades del adulto mayor, la cantidad de recurso humanos tampoco va acorde con el porcentaje de la población, haciendo que en distintas ocasiones otros servidores tengan que realizar funciones inherentes a las suyas.

Asimismo, las actividades no llegan a toda la población debido a la falta de presupuesto existente.

Por otro lado, la dimensión de confiabilidad tiene un porcentaje de 83% de nivel alto, debido a que los servidores consideran que es indispensable exponer constantemente la realidad que esta atravesando el programa y la población, por lo que ellos en ocasiones han hecho llegar la información de la situación actual, para que en un futuro se pueda lograr responder a las expectativas de cada adulto mayor.

En la última dimensión de facilidad de respuesta existe un mayor porcentaje en el nivel bajo de 67%, ya que no pueden actuar de manera óptima a las necesidades de la población adulto mayor, debido a que no cuentan con recursos que les permitan responder con facilidad ante estas problemáticas.

Tabla 1.

Análisis de la Dimensión de Planificación de la variable Gestión Operativa en los servidores – Municipalidad Distrital de Monsefú

DIMENSIÓN	ÍTEM	RESUMEN DE RESPUESTAS
DP	¿Cómo podrían describir la situación actual del programa?	R1(M.R): El programa no logra llegar a toda la población R2(D.G): Un programa que trabaja con la población más olvidada por parte del Estado y la sociedad R3(M.G):Un programa inestable por el poco valor que le da el Estado y sus entidades. R4(J.G): Un programa con déficits por la poca importancia que le da el Estado R5(M.R):Un programa que no logra llegar a toda la población. R6(M.R):Un programa poco valorado por el Estado.

Fuente: Entrevista realizada a los servidores del Área de Desarrollo Económico Social de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

En la siguiente tabla se observa que toda nuestra población, refleja una ideología basada en la poca importancia por parte del Estado para valorar la etapa adulto mayor y a su vez el poco interés por fortalecer el programa para que pueda llegar a toda la población.

Tabla 2.

Análisis de la Dimensión de Ejecución de la variable Gestión Operativa en los servidores – Municipalidad Distrital de Monsefú

DIMENSIÓN	ÍTEM	RESUMEN DE RESPUESTAS
D.E	¿Cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de objetivos planteados?	R ₁ (M.R): Existe debilidad en el recurso asistencial R ₂ (D.G): No se cuenta con los recursos y equipos necesarios para asistir a toda la población R ₃ (M.G): Faltar implementar recursos propios que respondan a toda la cantidad de población con la que contamos. R ₄ (J.G): Existe debilidad en los recursos, sobre todo en el asistencial R ₅ (M.R): No contamos con recursos que se ajusten a la realidad. R ₆ (M.R): no contamos con todos los recursos para llegar a la demanda de la población

Fuente: Entrevista realizada a los servidores del Área de Desarrollo Económico Social de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

Como se observa en la tabla 2 que todos los evaluados coinciden en manifestar que existe deficiencia en recursos direccionados para el programa adulto mayor. Por otro lado, resaltaron la falta de recurso asistencial, que está basado en la cantidad de especialistas para atender a las demandas del porcentaje de adultos existentes.

Tabla 3.

Análisis de la Dimensión de Comprobación de la variable Gestión Operativa en los servidores – Municipalidad Distrital de Monsefú

DIMENSIÓN	ÍTEM	RESUMEN DE RESPUESTAS
D.C	¿Es importante para mejorar el trabajo que se creen nuevas estrategias de gestión?	R ₁ (M.R): Es importante por el crecimiento de porcentaje de la población R ₂ (D.G): Es importante para poder responder a sus distintas necesidades. R ₃ (M.G): Es importante para que las nuevas estrategias se adapten a las necesidades de la población. R ₄ (J.G): Es importante y que estén basadas en las distintas necesidades de la población R ₅ (M.R): Es importante su existencia y que estén basadas en la implementación de recursos. R ₆ (M.R): Si es importante y debe estar enfocada a toda la cantidad de población con la que contamos.

Fuente: Entrevista realizada a los servidores del Área de Desarrollo Económico Social de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

En lo que se refiere a los resultados enfocados en esta dimensión, vemos que todos consideran importante la creación de nuevas estrategias, que estén enfocadas en la realidad situacional de esta población, tomando como punto clave el crecimiento de su porcentaje.

Tabla 4.

Análisis de la Dimensión de Actuación de la variable Gestión Operativa en los servidores – Municipalidad Distrital de Monsefú

DIMENSIÓN	ÍTEM	RESUMEN DE RESPUESTAS
D.A	¿Cree que pueda existir algún obstáculo en la aplicación y logro de las nuevas estrategias?	R ₁ (M.R): El tema de presupuesto y el encontrar profesional con vocación de servicio.
		R ₂ (D.G): El presupuesto y el poco compromiso de los profesionales
		R ₃ (M.G): El hecho de que pueda existir poco compromiso del servidor público.
		R ₄ (J.G): Depende mucho del compromiso del servidor público.
		R ₅ (M.R): La poca disposición de las entidades y los profesionales
		R ₆ (M.R): El tema presupuestal y la poca importancia a la población.

Fuente: Entrevista realizada a los servidores del Área de Desarrollo Económico Social de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

La siguiente tabla nos muestra que los obstáculos dentro del programa están enfocados en primer lugar en contar con profesionales que cuenten con un perfil basado en la vocación de servicio y de igual manera otra problemática estaría relacionada con el tema presupuestal establecido para el programa adulto mayor.

4.2. Diseño de un plan de estrategias de gestión operativa para mejorar la calidad del servicio del Programa Adulto Mayor, Municipalidad Distrital de Monsefú.

Después del procedimiento de recojo y análisis de datos, se diseñó una propuesta basada en 4 dimensiones de gestión operativa propuestas por Lazzati, las cuales se adaptan a la mejora de la situación problemática encontrada. Para la estructura del programa, se tomó en cuenta 4 dimensiones enfocadas en el tema de gestión operativa, como son planificación, ejecución, comprobación y actuación, las cuales constan de distintas actividades referidas al gestor público del área estudiada, ya que fueron sus perspectivas las que nos direccionaron, en la elección de las distintas estrategias, para a consolidar el programa Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

4.3. Validación del plan de estrategias de Gestión Operativa para el programa Adulto Mayor.

Para la validación de la propuesta se utilizó la técnica de juicio de expertos, para ello se contactó 3 especialistas, a quienes se le envió la propuesta con una ficha de validación, estuvo conformada por 3 expertos, quienes evaluaron distintos criterios, basadas en tres áreas importantes, como son aspectos generales, contenido y valoración integral de la propuesta (Ver anexo 7).

Tabla 5.

Resultados de la validación de la propuesta NEDAM

VALIDADORES	NIVEL	OPNIÓN
Dr. Enrique Huatay Culqui	MA	Propuesta Aplicable
Dra. Yuliana Sobrino Olea	MA	Propuesta Aplicable
Dr. Jaime Cerna Moreno	MA	Propuesta Aplicable
TOTAL	MA	Propuesta Aplicable

Fuente: ficha de validación de la propuesta por Juicio de Expertos

V. DISCUSIÓN

En la parte de discusión analizaremos nuestros resultados, apoyados de investigaciones previas, teorías, enfoques y entre otros conceptos que serán el apoyo para reforzar resultados o para diferir de los mismos:

Para realizar el diagnóstico de la variable calidad de servicio, se analizaron las perspectivas más resaltantes de cada dimensión.

En la primera dimensión de seguridad se evidenció un 83% de nivel bajo, debido a que una de las principales debilidades del programa es la estructura de su proceso de atención, haciendo que no se vea como un programa sólido ante la población, ya que estas debilidades no permiten responder de manera eficaz a las necesidades y expectativas a la población, lo cual es de suma importancia porque depende de ello para generar una estabilidad en cada usuario.

Esto es reforzado por Bloin (2018) quien menciona que los distintos programas existentes deben responder a las necesidades de la población adulto mayor, mediante una atención de calidad en los diferentes servicios establecidos, basadas en las gestiones realizadas continuamente.

A su vez es fortalecido por lo mencionado por (Sotelo y Juárez, 2017) quien refiere que el satisfacer plenamente las necesidades y expectativas genera en el usuario una perspectiva de seguridad.

En la dimensión empatía podemos evidenciar un 67% de nivel bajo, ya que el programa no cuenta con especialistas totalmente comprometidos con el área, haciendo que no se logre un trabajo consolidado, el cual no solo esté direccionado a un solo aspecto de atención, sino que abarque distintas áreas de atención que permitan, gestionando un trabajo en conjunto con otras entidades enfocadas en responder a las necesidades de la población adulto mayor.

Reforzado Kanste, Halme y Perala (2016) que el trabajo multidisciplinario entre los sectores de atención de salud, bienestar social y educación van a ir generando perspectivas positivas en la población, por lo que es fundamental implementarlo en los programas.

Martínez (2018) en su tesis determinó la relación entre calidad de servicio y satisfacción al usuario de la municipalidad de Ica, encontrando un porcentaje en el nivel bajo de la variable calidad de servicio, concluyendo que la municipalidad debe

comprometerse a mejorar la calidad de servicio, ofrecer taller al personal para que sean más empáticos, mejorar sus horarios de atención según las necesidades de los usuarios y verificar que el espacio de atención se caracterice por ser el adecuado.

Sin embargo, difiera del estudio realizado por (Fuentes y Trinidad, 2018), quienes analizaron la realidad de otro país tal como Chile ya que ellos cuentan con más de 10 programas basados en una atención multidisciplinaria en la atención psicológica, clínica, social, cultural, entre otras, basado en un trabajo diaria para la mejora de la calidad de vida de cada adulto mayor, debido a que están enfocados en generar altos niveles de bienestar y Calidad de vida.

En los resultados de la dimensión tangibilidad se refleja un 50% en el nivel bajo, debido a que no cuentan con los recursos necesarios para lograr llegar a toda la población y para el cumplimiento del programa, entre los más resaltantes el recurso humano, ya que tienen que realizar actividades inherentes, asimismo no están acorde al porcentaje de la población existente.

Es corroborado por un estudio realizado por Steihaug, Paulsen y Melby (2017), quienes encontraron bajos niveles de calidad de servicio, por lo que resaltaron que se necesita de un personal dedicado, recursos suficientes, tiempo adecuado y lugares de reunión adecuados para lograr una buena colaboración y una buena atención para la población.

Asimismo, es reforzado por Xu y Zhang (2020) quienes en su estudio mencionan que se deben asignar más recursos que implementen y generen la mejora de la atención, a su vez e este estudio amplía el campo del servicio de atención a personas mayores al introducir un enfoque de asignación de recursos más eficiente, ayudando así a los gobiernos en la toma de decisiones.

En la dimensión de confiabilidad se observa que existe un 83% de nivel alto, ya que constantemente los gestores han dado a conocer la realidad por la que atraviesa el programa y la población, exponiendo toda la información de la situación actual, ya que lo consideran como punto clave para la búsqueda del cumplimiento de las expectativas de las personas por la que trabajan.

Estos resultados difieren del estudio realizado por Zivkovic, Glogovac y Kovacevi (2019) quienes su investigación reflejó que, desde el punto de vista de los

clientes, no es satisfactoria, es decir, existen brechas significativas entre las expectativas de los clientes y su percepción de cada determinante de calidad del servicio, especialmente la confiabilidad y la responsabilidad. de servicio.

En la quinta dimensión denominada facilidad de respuesta se vio reflejado un 67% del nivel bajo, debido a que no se puede dar respuesta de una manera rápida a las distintas problemáticas existentes, ya que no cuentan con recursos necesarios para brindar el servicio óptimo esperado.

Es corroborado por Schultz, André y Sjovol (2016) quienes en un estudio analizaron las innovaciones en el cuidado de ancianos a la luz del creciente número de personas mayores, donde se encontró una falta de estrategia de innovación y mejora de sus recursos, para generar respuestas rápidas a las necesidades de la población, en una municipalidad de Noruega.

Kumsinda (2016) en su tesis indagó y estableció los factores que afectan la calidad de la prestación de servicios en los municipios, donde el resultado principal fue que existe una gran necesidad por encontrar un camino para la prestación de un servicio de calidad. Esto podría funcionar bien si los servicios del Consejo son confiables con una respuesta rápida a las necesidades de las personas, mientras que los empleados muestran empatía y pueden asegurar a los clientes con la satisfacción de sus necesidades.

Por otra parte, en lo que se refiere a las dimensiones de gestión operativa la discusión de sus resultados es la siguiente:

En la primera dimensión de planificación, se refleja una ideología basada en la poca importancia por parte del Estado para valorar la etapa adulto mayor y a su vez el poco interés por fortalecer el programa para que pueda llegar a toda la población.

Es ratificado por (Apaza. 2017, p. 24) quien menciona que existe muy poca iniciativa por parte de los líderes del Estado, por generar leyes y normativas direccionadas a una población, a la cual, se le da muy poca importancia como son los adultos mayores.

Esto difiere por lo mencionado por (Orselli, Bayrakci & Kahraman, 2017), quien menciona que otros países, ante el incremento de la población adulto mayor, toman como un punto clave la creación de distintos programas que vayan

respondiendo a sus necesidades basados en la calidad de vida de los ciudadanos para así poder proporcionar mejoras en el servicio y ampliar las oportunidades, involucrando a esta población en el trabajo a gobiernos locales y otras entidades nacionales.

En la dimensión de ejecución manifiestan que existe deficiencia en recursos direccionados para el programa adulto mayor. Por otro lado, resaltaron la falta de recurso asistencial, que está basado en la cantidad de especialistas para atender a las demandas del porcentaje de adultos existentes.

Es reforzado por Xu Zhang (2020) quien manifiesta, que es indispensable para brindar un buen servicio de atención a las personas adultas mayores, a través de la asignación de recursos eficientes, así como la provisión de profesionales e instalaciones, que ayuden en los programas del gobierno.

En la dimensión comprobación, vemos que todos consideran importante la creación de nuevas estrategias, que estén enfocadas en la realidad situacional de esta población, tomando como punto importante el crecimiento de su porcentaje.

Es ratificado por la investigación realizada por Fuentes y Trinidad (2018), la cual, estuvo enfocada en conocer las perspectivas de los adultos mayores basadas en sus necesidades, características y problemáticas para tomar las mejores decisiones enfocadas en estrategias y herramientas para mejorar la atención de los programas de adulto mayor.

La dimensión actuación muestra que los obstáculos dentro del programa están enfocados en primer lugar, en contar con profesionales que tengan un perfil basado en la vocación de servicio y de igual manera otra problemática estaría relacionada con el tema presupuestal establecido para el programa adulto mayor.

Esto difiere de los países como Chile y México que establecen un presupuesto para esta población basados en la creación de distintos programas, con una atención integral y cuyas atenciones están enfocadas en distintas áreas, todo con el objetivo de generar altos niveles de bienestar y calidad de vida al adulto mayor. (Fuentes y Trinidad, 2018)

El segundo objetivo fue determinar las teorías mejor orientadas a la variable calidad de servicio y a la población estudio, para lo cual utilizamos el Modelo de SERQVUAL, que analiza la variable a partir de 5 dimensiones como seguridad, confiabilidad, tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta.

Esto es corroborado por Zivkovic, Glogovac y Kovacevi (2019) quienes utilizaron el modelo de SERQVUAL, para determinar la calidad del servicio de los municipios de Srebrenica, Bratunac y Milici en Bosnia y Herzegovina, el cual, a través de sus 5 dimensiones, su estudio logró tener una amplitud de información acerca de las perspectivas de sus usuarios y trabajadores, basado en la calidad de servicio.

A su vez cabe resaltar que, al hablar de modelos de Calidad de Servicio, el modelo SERQVUAL es el más utilizado, ya que ha sido adaptado a las necesidades y características de distintos sectores en estos últimos 30 años. (Ograjensek, & Gob, 2011)

El tercer objetivo está enfocado en diseñar un plan de estrategias de gestión operativa para mejorar la calidad del servicio del programa Adulto mayor de la Municipalidad Distrital de Monsefù.

En los resultados obtenidos la mayoría de los colaboradores, mencionan que es de suma importancia poder generar nuevas estrategias basadas en la realidad de la población en sus distintas necesidades.

Es reforzado por lo mencionado por Caruajulca (2016), quien propuso estrategias de un modelo de gestión que contribuya a la mejora de la calidad de servicio en una municipalidad de Amazonas. Se concluye que se debe mejorar la calidad de servicio a través de la gestión operativa, para también generar mejoras en el proceso de la atención en la entidad.

Asimismo, Huamán (2017) en un estudio realizado en una municipalidad. concluyendo que, se debe prestar importancia a la calidad que brindan en los servicios porque actualmente no reúnen los estándares, por ello, se debe proponer estrategias o políticas con el objetivo de ofrecer un mejor servicio.

VI. CONCLUSIONES

Posteriormente a la realización de los distintos análisis basados en las perspectivas de los servidores públicos, llegamos a las siguientes conclusiones:

1. Se logró diagnosticar la variable calidad de servicio, basada en el análisis de las respuestas más significativas de cada dimensión, desde la perspectiva de cada servidor público del programa adulto mayor.
2. Se ha diseñado un plan estratégico enfocado en la mejora de la calidad del servicio del programa adulto mayor, enfocado en las dimensiones de la variable gestión operativa.
3. Con todo lo mencionado se concluye, que la propuesta de la creación de nuevas estrategias de gestión operativa, serán un punto clave para la mejora del servicio brindado en la entidad, ya que permitirán dar respuestas basadas en la situación actual y real de la población

VII. RECOMENDACIONES

Partiendo del análisis realizado, se recomienda al alcalde de la Municipalidad y a su área encargada estar preparados para los distintos cambios e incrementos de porcentajes que se van a ir generando en esta población, creando programas sólidos con objetivos reales, que permitan responder a las necesidades de la nueva magnitud de la población adulto mayor.

Asimismo, la autoridad Edil debe tener dentro de sus prioridades gestionar el trabajo multidisciplinario con las distintas entendidas con el objetivo de generar una mejor atención, bienestar y calidad de servicio en su población.

De igual manera se recomienda tener constantemente actualizada la información de la población de su jurisdicción, para que exista una mejor asignación de los recursos necesarios y así no solo lograr enfocarse en el cumplimiento de los objetivos establecidos, sino para que el gobierno genere un buen servicio basado en la igualdad de acceso para todos los ciudadanos.

Por otro lado, es recomendable realizar un trabajo coordinado con agentes comunales y entre otras personas representativas de cada sector, para estar actualizados e informados constantemente de los cambios, necesidades y expectativas de la población y de lo esperan de sus autoridades, para que cada proyecto o actividad a realizar se creen a partir de objetivos óptimos basados en la realidad de cada comunidad.

VIII. PROPUESTA

I. Datos generales

Nombre : Estrategias NEDAM (Nueva Era del Adulto Mayor)

Organización: Municipalidad Distrital de Monsefú

Lugar : Provincia de Chiclayo, Ciudad de Monsefú

Autor : Dafne Geraldine Zuñe Lluen

II. Justificación

Desde una justificación teórica el plan de propuesta se basa en que se necesitan realizar nuevas estrategias, planteadas por el propio servidor público, el cual conoce las definiciones del programa y los indicadores y metas a cumplir.

De igual manera, se justifica de manera jurídica a través del artículo 2 de la Constitución Política, que menciona que el Estado, fue creado para ordenar y servir a la sociedad y que como uno de sus fines principales direccionado al desarrollo de la sociedad en todos sus ámbitos. A su vez en el artículo 2 de la ley 27658, que menciona que es fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

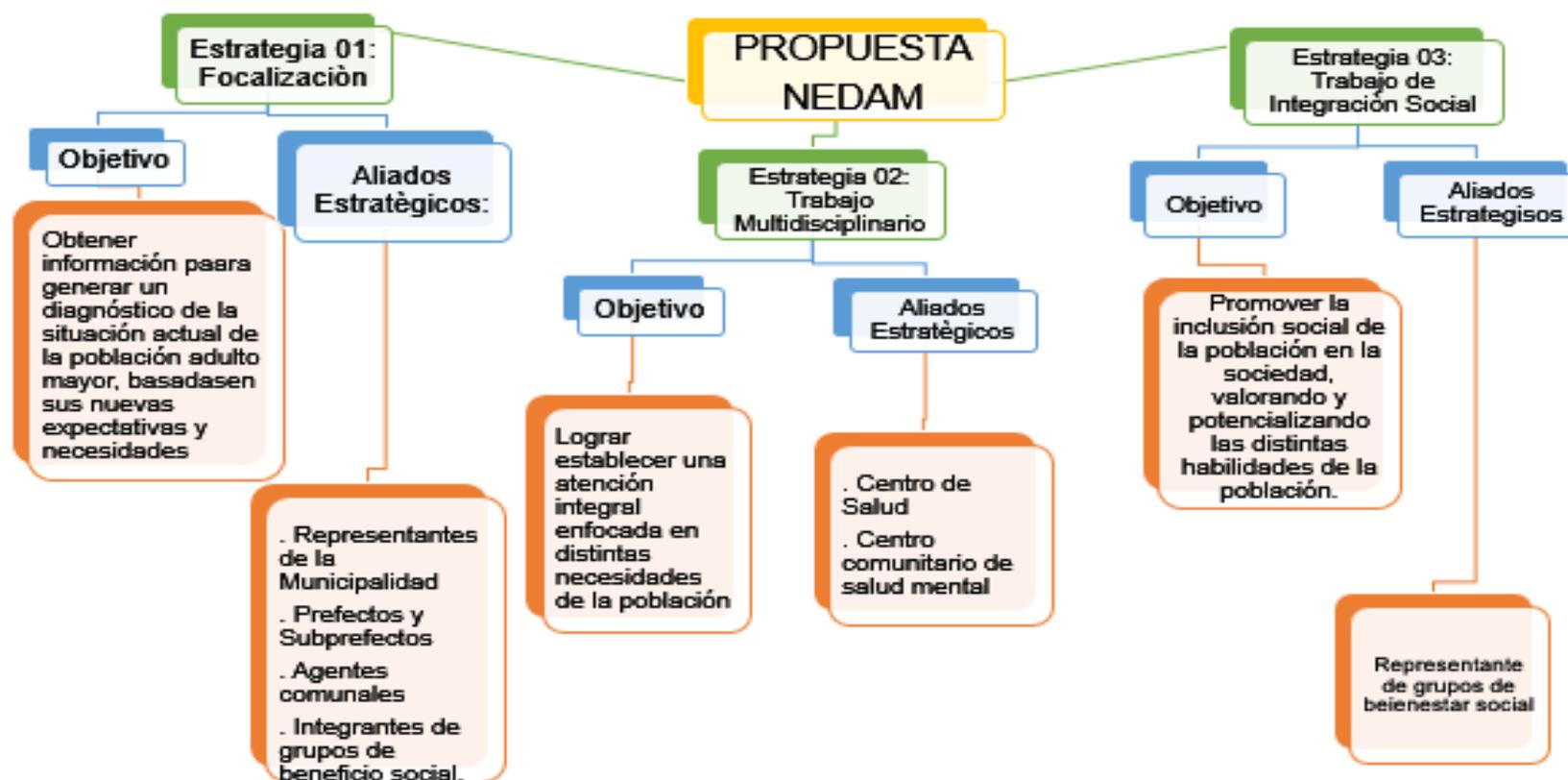
Justificación social; se justifica en el impacto que irá creando el plan de propuesta basada en los grandes cambios que estarán direccionados en responder a las nuevas demandas de nuestra sociedad.

III. Fundamentos Teóricos

Gestión Operativa: refieren que esa gestión está enfocada en responder adecuadamente a los diversos problemas que existen en la institución u organización, tomando en cuenta las expectativas para crear nuevas estrategias que permitan cambios de manera continua hasta lograr la optimización, es decir podemos dar solución ya aplicada a un problema parecido. (Lazzati,2016).

Calidad de servicio: es el proceso, en el que se brinda la mejor atención posible al cliente, para lograr una perspectiva de satisfacción, y que es de suma importancia, porque significaría que se han logrado reducir o eliminar los problemas del proceso de una manera óptima y en un tiempo mínimo. (Urriago 2012; Jaramillo 2018)

Diseño de la Propuesta



REFERENCIAS

- Apaza, A. (2017). Gestión operativa y logro de metas de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2017. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. Recuperada de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29480>.
- Bajaj, S., Gard, R., y Sethi, M. (2016). "Total quality management: a critical literature review using Pareto analysis", *International Journal of Productivity and Performance Management*. pp.128-154. Recuperado de: <https://doi.org/10.1108/IJPPM-07-2016-0146>
- BCN. (23 de noviembre de 2017). La política de Nueva Zelanda que aprovecha la experiencia de sus adultos mayores. *Asía Pacífico Observatorio Parlamentario*. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/observatorio/asiapacifico/noticias/politica-nueva-zelandia-experiencia-adultos-mayores>
- Benavides, L. (2011). Gestión, liderazgo y valores en la administración de la unidad educativa "San Juan de Bucay" del Canton General Antonio Elizalde(Bucay). Durante periodo 2010-2011. (*tesis de maestría*). Universidad católica de Loja, Loja.
- Blouin, C. (Coord.). (2018). La situación de la población adulta mayor en el Perú: Camino a una nueva política. Lima, Perú: Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- CAM. (2020). Centro adulto mayor. EsSalud. Recuperado de: <http://www.essalud.gob.pe/adulto-mayor/>
- Caruajulca, N. (2016). *Modelo de gestión para la eficiencia y calidad de servicio en la atención al usuario en la municipalidad provincial de rodriguez de mendoza – amazonas, 2015*. (tesis de posgrado). Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Chachapoyas.

- Celebi, E. (2020). Rescaling social care services: The case of district municipalities in Istanbul. *International Social Work*, 1-15. Recuperado de : <https://doi.org/10.1177/0020872819901156>.
- Charry., H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción* vol.9(1), 25-34. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S221971682018000100003&script=sci_arttext
- Chavez, J. (2014). *Epistemología y Metodología de la Investigación*. Mexico: Editorial Patria.
- Contreras, F., Olaya, J. y Matos, F. (2017). *Gestión Por Procesos, Indicadores Y Estándares Para Unidades De Información*. Perú. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/31012/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%2C%20indicadores%20estandares.pdf>.
- Córdova, N. (2010), *Calidad de vida del adulto mayor, Hospital Regional de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo*. (Tesis de Maestría) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.
- Creswell, J. (2014). *Mixed Methods Research: State of the Art*. University of Michigan, 9. Doi: 10.5539/elt.v12n5p40
- Douglas, S., Meijer, A. (2016).) Transparency and Public Value—Analyzing the Transparency Practices and Value Creation of Public Utilities, *International Journal of Public Administration*, 39:12, 940-951, DOI: 10.1080/01900692.2015.1064133
- Dris & Mustafa (2019). The Impact of Strategic Planning in Palestinian Municipalities on the Quality of Service Provided to Its Citizens. *International Business Research*; 12 (5); 69-85. Recuperado de: <https://doi.org/10.5539/ibr.v12n5p69>
- Evans, J. (2017). *Business Analytics. Methods, Models, and Decisions*. 2da Ed. Editorial: Pearson Education Limited. Harlow. Inglaterra. Recuperado de: https://vk.com/doc16929061_439163013?hash=b28b86efed2b9683c5

- Fuentes, L., y Trinidad, A. (2018). Diagnóstico de las intervenciones públicas focalizadas en el adulto mayor a nivel de gobierno local: un análisis de la prestación de servicios del centro integral de atención al adulto mayor – CIAM, en los distritos de Los olivos y Miraflores. (Tesis de Maestría), Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Girard, J., & Girard, J. (2015). Defining knowledge management: Toward an applied compendium: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60884155/knowledge_management_120191013-92805-1wekkxk.pdf?1570954299=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DOnline_Journal_of_Applied_Knowledge_Management.pdf&Expires=1594009218&Signature=V7VBit1jFLjb4R73y8UD6DclEj6jEtMtD7~HWIMg4RFZZ~K5yVIKvnwO~L-HTP1fRnDhmalJzV9SgLgYPIKTQPpJxP26YtaDzeD894P9HrfXqeTnHSCMBVQ2c-PUVXifKFVmnmofhwzFIFmdy1Fg2KBSJRY8CMxl0JOmbU7pa3CMGwQe6YbM2XQahVQ-KJtiUFJUliq0RtDbgSIJWjG9MWfGsCqJMqDhty32dLNTiEAGltJ3~AGoXdxaz3dfleYhuKen2~6UuO6VMUNEue50ZFe6vDZy-wJ1h-XrCeZ~oXH3QnASkVa8W5jutKg~UBnFb-WGGQvRNvglXBYxiMj25HQ__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA.
- Grigore , R. (2019). Quality-Access to Success. Italia. 20(173). Recuperado de: https://www.srac.ro/calitatea/en/arhiva/2019/QAS_Vol.20_No.173_Dec.2019.pdf.
- Gutierrez, L., Barrale, V. & Kaynak, H. (2018). “The Role of Human Resource-Related Quality Management Practices in New Product Development: A Dynamic Capability Perspective”. *International Journal of Operations and Production Management*.38(1), pp.43-66. Recuperado de: <https://doi.org/10.1108/IJOPM-07-2016-0387>
- Hernán, M. (2017). Teoría de la Gestión por Procesos: Un Análisis del Centro de Fórmulas Lácteas Infantiles del Hospital “Sor María Ludovica” de La Plata. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Plata. Argentina.

- Huamán, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*. (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Huaraz.
- INEI. (2018). Perú: Perfil Sociodemográfico. Informe Nacional. Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de vivienda y III de Comunidades Indígenas. Lima, Perú. Recuperado de : https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1539/libro.pdf.
- Jaramillo, E. (2018). Factores Asociados A La Percepción De La Calidad De Atención De Las Usuarias Del Servicio De Ginecología Y Obstetricia Del Hospital Iii Goyeneche 2018.Perù. Rcuperado de:<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8624/MDDolmoc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Kanste, O, Halme, N. & Perälä, M. (2016). The Collaboration Management and Employee Views of Work and Skills in Services for Children and Families in Finnish Municipalities. *Nordic journal of working life studies*,6, 61-81. Recuperado de: DOI: 10.19154/njwls.v6i1.4910
- Kumsinda, L. (2016). An assessment of factors affecting quality of service delivery in municipalities (a case of blantyre city council) (graduate thesis). The University of Bolton. England. Recuperado de : https://docs.google.com/document/d/1gwfioVRNXNKpA92ILXm5h1popGNxTRqWMMmq3R_xBHJM/edit.
- Lazzati, S. (2016). El gerente: Estrategia y líder del cambio. Bueno Aires: Ediciones Granica. Recuperado de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=iqK_CwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9&dq=El+Plan+Nacional+de+Seguridad+Integral+y+la+Gesti%C3%B3n+Operativa&ots=vP5HAhYO0o&sig=pN8cadRWM7B1lcXuvAWocdZHvBk#v=onepage&q&f=false
- Lemo y Gonzales (2011). La Gestión pública en América Latina. Libro. España: Trama.

- Martinez, C. (2002). Neoinstitucionalismo y Teoría de Gestión. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales(19).
- Martínez, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguña, Ica 2018 (tesis de posgrado)*. Universidad César Vallejo, Perú.
- Martinez, L. (2018). Integral logistics and Total quality, organizational management philosophy of customer-oriented. KOINONIA. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación, Turismo, Ciencias Sociales y Económica, Ciencias del Agro y Mar y Ciencias Exactas y aplicadas. 4 (7).ISSN: 2542-3088. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062704>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del modelo servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad. Revista perspectivas. Cochabamba. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S199437332014000200005&script=sci_arttext&tlng=en
- McCollin, C., Ograjensek, I., & Gob, R. (2011). SERVQUAL and the process improvement challeng, 27, 705-718. Recuperado de: <https://doi.org/10.1002/qre.1234>.
- Méndez, J. (2013). Calidad, concepto y filosofías. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofiasdeming-juran-ishikawa-y-crosby>.
- MIMP (2016). Guía para el cumplimiento de la meta 31 creación o adecuación del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor. CIAM. Recuperado: https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/archivos/pi_guia.pdf. de fecha 24 de abril del 2019.
- Montúfar, M. (2018). Factores que Influyen en la Satisfacción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud, en Usuarios que acuden al Área de Emergencia del Hospital Móvil No. 1 de la Ciudad de Guayaquil. (tesis de maestría). Universidad católica de Santiago de Guayaquil , Guayaquil.

- Mora, L., Duran, M., & Zambrano, J. (2016). Consideraciones actuales sobre gestión empresarial. *Dominio de las ciencias*, 2(4), pp. 511-520. Recuperado de: <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Morales, E. (2017). *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017* (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima- Perú.
- Moura, P. & Fernande, C. (2020). An assessment of a municipal physical activity programme for seniors based on the EFQM model: Integrating the views of internal and external stakeholders. *Evaluation and Program Planning*, 80, 2-10. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2020.101796>.
- Øien, Jakobsson y Bonander (2018). The impact of community-based interventions for the older population: a quasi-experimental study of a hip-fracture prevention program in Norway. *BMC Geriatrics*, 18, 2-9. Recuperado de: <https://doi.org/10.1186/s12877-018-1004-z>.
- Oliva (2013). Desafíos para la modernización de la gestión pública (conferencia) en Memoria del Seminario internacional modernización de la gestión pública en el Perú de la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú, Perú.
- Olivera, J., y Clausen, J. (2014). Las características del adulto mayor peruano y las políticas de protección social. *Perù*, 73, 2014 / ISSN 0254-4415. Recuperado de: http://158.64.76.181/bitstream/10993/16649/1/Olivera_Clausen2014_Las%20caracteristicas%20del%20adulto%20mayor%20peruano.pdf
- Orselli, E., Bayrakci, E. & Kahraman S. (2017). Citizen satisfaction with municipal services: The case of Konya municipality. *Global Journal of Sociology: Current Issues*. 7(1), 73-82. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/323704328>
- Osorios, R. (s/n). El Cuestionario – Metodología . Recuperado de: <https://www.nodo50.org/sindpitagoras/Likert.htm>.

- Pàez, G., Rohvein, C., Paravie, D., Juareguiberry, M. (2018). Revisión de modelos de madurez en la gestión de los procesos de negocios. *Revista Chilena de Ingeniería*. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052018000400685>.
- Ponce ,K. (2016). Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil. Perú: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620981/Tesis%20Textil%20S.A.C.%20-%20Katherine%20Ponce%20Herrera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service Quality And Its Dimensions: <https://www.researchgate.net/publication/333058377>
- Rodríguez. (2009). modelo servperf para la gestión de la calidad en una empresa de servicios. marco teórico. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/modeloservperf-para-gestion-calidad-empresa-servicios-marco-teorico>.
- Rubio, G. (2014). Customer Service Quality in Large Supermarkets in Ibagué, Colombia: Analysis through the SERVQUAL Multidimensional Scale. Colombia: Artículo de investigación científica y tecnológica. Colombia, 30. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a06.pdf>
- Salameh, A., Zulhumadi, F., & Hartini. A (2018). M-Commerce in the Arab Open University: The Relationships between System Quality, Service Quality, and Customer Satisfaction: DOI: 10.1108/JSIT-03-2017-0016
- Sánchez, M. (2016). Measuring quality in service, as a strategy for competitiveness in organizations. México. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial de Universidad de Veracruz*. Recuperado de : <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Schultz, J., André, B., & Sjøvold, E. (2016). Managing innovation in eldercare: A glimpse into what and how public organizations are planning to deliver healthcare services for their future elderly. *International Journal of Healthcare*

Management, 9(3), 169–180. Recuperado de:
<http://www.tandfonline.com/loi/yjhm20>

Steihaug, S., Paulsen, B., & Melby, L. (2017). Norwegian general practitioners' collaboration with municipal care providers – a qualitative study of structural conditions. *Scandinavian Journal of Primary Health Care*, 35(4), 344–351. Recuperado de: <http://www.tandfonline.com/loi/ipri20>.

Solar, V. (2013). Diseño de un sistema presupuestal para mejorar la gestión operativa de la empresa Organización Médica y de Servicios Nordial S.A.C. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2596>

Sotelo, J., Arrieta, D. & Figueroa, E. (2015). Development Of An Instrument To Measure Organizational Climate, In Terms Of The Quality Of Service In The Government Sector. *Revista Global Negocios*, 3, p. 27-38: ISSN: 2328-4641. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/309592858_Medicion_del_clima_organizacional_gubernamental_utilizando_calidad_en_el_servicio_como_parametro.

Sotelo, J., y Vargas, M. (2017) Identity and Its Correlation with the Quality of Service in a Municipal Department. *Revista Global de Negocios*, 10 (6) pp. 29-40. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3071240>

Soto, M. (2018). Study of the labor motivation in the personnel of the health center la esperanza 2018. *Revista Médica* (2).

Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa S.A. de C.V.

Torres, J. & Vásquez, I. (2018). *Factores que limitan la instalación y funcionamiento efectivo de los centros integrales de atención al adulto mayor (CIAM) en la provincia de Arequipa - 2017*. (tesis de posgrado). Universidad Nacional de san Agustín de Arequipa.

Tomazevic, N., Tekavcic, M. & Peljhan, D. (2015). Towards excellence in public administration: organisation theory-based performance management model

Total Quality Management & Business Excellence, DOI:
10.1080/14783363.2015.1102048

Urriago, M. (2012). Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”. Colombia.

Vargas, V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales*, pp. 663-671. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>

Vela, L. (2019). ENVEJECER EN EL PERÚ: Hacia el fortalecimiento de las políticas para personas adultas mayores. Perú. Recuperado de: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/08/DEFENSOR%C3%8DA-DEL-PUEBLO-INFORME-ENVEJECER-EN-EL-PER%C3%9A.pdf>.

Xu, L., & Zhang, Y. (2020). A quality function deployment–based resource allocation approach for elderly care service: Perspective of government procurement of public service. *International Social Work*, 1-17. Recuperado de: <https://doi.org/10.1177/0020872819884987>

Zeithaml, V. & Parasuraman, A. (2004). Relevant knowledge series: service quality. Cambridge, Mass: Marketing Science Institute. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia 15(25):64-80. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/285787177_Revision_del_concepto_de_calidad_del_servicio_y_sus_modelos_de_medicion.

Živković, N.; Glogovac, M. & Kovačević, B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 108, 16-21. Recuperado de: <https://doi.org/10.2991/senet-19.2019.4>

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de las variables

Tabla. Operacionalización de las Variables.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Instrumento
Gestión Operativa	(Lazzati, 2016) refieren que esta trata de responder adecuadamente a los diversos problemas que existen en la institución u organización, tomando en cuenta las expectativas para crear nuevas estrategias que permitan cambios de manera continua hasta lograr la optimización, es decir podemos dar	La Gestión Operativa es usar y manejar los distintos recursos existentes a fin de lograr resultados concretos, logrando el cumplimiento de objetivos establecidos y reforzando los conocidos cuellos de botella.	1.1 Planificación	1.1.1 Análisis Situacional	Nominal	Guía de Entrevista
				1.1.2 Conocimiento de Objetivos		
				1.1.3 Análisis de la Problemática		
			1.2 Ejecución	1.2.1 Establecer nuevas estrategias		
				1.2.2 Solución para cada problemática		
			1.3 Comprobación	1.3.1 Poner activas las nuevas decisiones		
				1.3.2 Efectividad de las nuevas estrategias		
			1.4 Actuación	1.4.1 Cumplimiento de objetivos		
				1.4.3 Seguimiento del proceso.		
				1.4.4 Identificación de cuellos de botella		

	solución ya aplicada a un problema parecido.			1.4.5 Análisis de resultados		
Calidad de Servicio	(Urriago, 2012; Jaramillo, 2018) menciona que es el proceso, en el que se brinda la mejor atención posible al cliente, para lograr una perspectiva de satisfacción, ya que es importante, porque significaría que se han logrado reducir o eliminar	Se considera como el proceso, donde se busca la satisfacción del cliente a través de la atención brindada, ya que es importante, porque significaría que se han logrado reducir o eliminar los problemas del proceso de una manera óptima y en	1.1 Seguridad	1.1.1 Confianza del cliente	Ordinal	Cuestionario
				1.1.2 Disposición por parte de la organización		
				1.1.3 credibilidad del servicio		
			1.2 Dimensión de Empatía	1.2.1 Relaciones Interpersonales		
				1.2.2 Escucha activa		
				1.2.3 Evaluación de necesidades		
			1.3 Dimensión de Tangibilidad	1.3.1 Calidad de Recursos		
				1.3.2 Cantidad de Recursos necesarios		
			1.4 Dimensión de Confiabilidad	1.4.1 Evidencia de compromiso		
				1.4.2 Interés para la ayuda de solución de problemas		
1.4.2 Cumplimiento de servicio en tiempo establecido						

	los problemas del proceso de una manera óptima y en un tiempo mínimo.	un tiempo mínimo.	1.5 Dimensión de Capacidad de Respuesta	1.5.1 Respuesta inmediatas		
				1.5.2 Respuestas basadas en la realidad		
				1.5.3 Facilidad de Respuestas		

Anexo 02. Instrumentos de Recolección de Datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Guía de entrevista sobre Gestión Operativa

Programa Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Monsefú

Dirigido: Servidores públicos

Tiempo: 1 hora

Instrucciones: A continuación, se procederá a realizar distintas preguntas, que nos ayudarán a conocer la realidad del Programa Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Monsefú, para reconocer debilidades y potenciales, que serán trabajadas por el bienestar de cada usuario del programa.

PLANIFICACIÓN

1. ¿Qué es para ustedes el programa de Desarrollo Social?
2. ¿Qué significado tienen para ustedes el programa adulto mayor y los usuarios de este programa?
3. ¿Qué creen que esperan los adultos mayores de ustedes? ¿Y qué es lo que esperan ustedes del programa adulto mayor?
4. ¿En que se basan los objetivos del programa adulto mayor? ¿Cuál creen que es la principal debilidad del programa?
5. ¿Cómo podrían describir la situación actual del programa?

EJECUCIÓN

6. ¿Cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de objetivos planteados?
7. ¿Qué opinan de la comunicación entre los encargados del programa adulto mayor? ¿Considera que existe un trabajo multifuncional en la atención del programa? ¿Por qué?

8. ¿Qué opinan de los beneficios que reciben los usuarios pertenecientes al programa? ¿Considera que los beneficios están acorde a las necesidades o deberían implantarse más?

COMPROBACIÓN

9. ¿Las estrategias con las que están trabajando les permiten llegar al objetivo?
10. ¿Qué creen que es importante para mejorar el trabajo que se creen nuevas estrategias de gestión?
11. ¿De existir nuevas estrategias hacia dónde estarían enfocadas?

ACTUACIÓN

12. ¿Cuándo crees que podrían efectuarse las nuevas estrategias tomando en cuenta las necesidades de la población y por otro lado la situación actual?
13. ¿Creen que pueda existir algún obstáculo en la aplicación y logro de las nuevas estrategias?
14. ¿Tomando en cuenta el obstáculo mencionado, hacia donde estaría orientada la nueva estrategia?

FINALIZAR LA ENTREVISTA

15. ¿De qué forma les gustaría que se reconociera el trabajo realizado por las autoridades e instituciones competentes?
16. ¿Cuál es su principal motivo para seguir en su puesto y en la institución a la que pertenece?



Cuestionario de Calidad de Servicio

Programa Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Monsefú

Dirigido: Servidores Públicos

Tiempo: 20min

Instrucciones: Lee detenidamente cada pregunta y marca la respuesta que creas conveniente.

Edad: _____

Sexo: _____

Especialidad _____

PREGUNTAS	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
DIMENSIÓN DE SEGURIDAD					
¿Crees que el desarrollo del programa se esté dando de manera óptima?					
¿Crees que el programa adulto mayor presenta debilidades en su estructura de atención?					
¿crees que todos trabajan acorde a los criterios establecidos?					
¿El personal está capacitado para atender las necesidades de los usuarios del programa?					
¿El personal conoce de manera general todos indicadores inmersos durante el proceso de aplicación del programa?					
¿Crees que todo el personal es consciente de la realidad de la población con el que trabajan?					
¿hay algún control o seguimiento por parte de alguna entidad del Estado?					
¿Existen necesidades por parte de los usuarios del programa que no se pueden atender?					
DIMENSIÓN DE EMPATÍA					
¿La atención que se brinda en el programa adulto mayor está acorde a la realidad?					

¿Se brinda un servicio multidisciplinario en el programa Adulto Mayor?					
¿Existe una buena comunicación entre los encargados del programa?					
¿Se dan de manera correcta los canales de comunicación?					
¿se preocupan por conocer los problemas de cada usuario?					
¿Toman en cuenta el tema emocional para incluirlo en el trabajo?					
¿Dentro del programa incluyen actividades de participación social?					
¿El trabajo realizado abarca distintas áreas de atención?					
DIMENSIÓN DE TANGIBILIDAD					
¿El programa cuenta con todos los recursos necesarios para desarrollar las distintas actividades?					
¿Cuentan con el recurso humano necesario para el desarrollo del programa?					
¿El recurso humano con el que cuentan cumplen con el perfil requerido para liderar el programa?					
¿Cuentan con una infraestructura acorde con el número de población asistente?					
¿Cuentan con recurso tecnológico dentro del programa?					
¿Su material de trabajo responde al requerimiento de los usuarios?					
¿El material con el que cuentan es actualizado constantemente?					
¿El programa cuenta con un recurso económico propio para llevar a cabo sus actividades?					
DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD					

¿Existe un trabajo coordinado para el cumplimiento de objetivos?					
¿Se han logrado cumplir con los indicadores de gestión establecidos para el programa?					
¿Tomas iniciativa ante el incumplimiento de indicadores?					
¿Cómo gestor has expuesto la realidad por la que atraviesa el programa?					
¿Piensas que tu trabajo debe cumplir con las expectativas de las personas por las que trabajas?					
¿Te sientes vinculado con el trabajo que realizas?					
¿Los problemas que enfrentan en el centro de salud los sientes como propios?					
¿Tratas de realizar tareas inherentes a tu trabajo?					
FACILIDAD DE RESPUESTA					
¿Crees que el programa responde a las expectativas de los usuarios?					
¿el programa responde a las necesidades de la población?					
¿Atienden de manera óptima las problemáticas del programa?					
¿Cuentan con los recursos para responder con facilidad las problemáticas de la población?					



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

V. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Cerna Moreno Jaime Felipe
- 1.2. Grado académico que ostenta : Doctor en Gestión Pública Y Gobernabilidad
- 1.3. Institución donde trabaja : UCV Docente a tiempo parcial
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 06 años
- 1.5. Título de la tesis: "Gestión operativa para la calidad de servicio del Programa Adulto Mayor desde la perspectiva del servidor, Municipalidad Distrital de Monsefu"
- 1.6. Nombre del autor de la tesis : Dafne Geraldine Zufie LLuen
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: "Instrumento de validación para Calidad de Servicio"

VI. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1 CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																		X		
2 OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																		X		
3 ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																		X		
4 ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																	X			
5 SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																		X		
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																		X		
7 CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																		X		
8 COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																	X			
9 METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico.																		X		
10 PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación.																		X		
TOTAL																					

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Puede ser aplicado.

VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

88

Lugar y fecha: Chiclayo, 25 de julio del 2020

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 27920674



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Cells Osoreo Roberto Martín
 1.2. Grado académico que ostenta : Magister en Gestión Pública
 1.3. Institución donde trabaja : Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo
 1.4. Experiencia laboral (años) : 18 años
 1.5. Título de la tesis: "Gestión operativa para la calidad de servicio del Programa Adulto Mayor desde la perspectiva del servidor, Municipalidad Distrital de Monsefú"
 1.6. Nombre del autor de la tesis : Dafne Geraldine Zufre LLuen
 1.7. Nombre del instrumento a validar: "Instrumento de validación para Gestión Operativa"

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																	X			
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																	X			
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																	X			
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																	X			
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																	X			
6. HETEROGENEIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																		X		
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																	X			
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																	X			
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico.																	X			
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación.																	X			
TOTAL																					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Estos instrumentos de recolección de datos van a permitir diagnosticar correctamente la situación actual y proponer las estrategias necesarias para mejorar la calidad del servicio del programa Adulto Mayor.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

81

Lugar y fecha: Chiclayo 25 de Julio del 2020



 FIRMÁ DEL EXPERTO

DNI: 40028618

Confiabilidad del Cuestionario Calidad de Servicio.

En la presente investigación, el autor realizó una prueba basada en 36 ítems, los cuales están relacionados con las 5 dimensiones de la variable. A su vez cabe resaltar que la prueba fue validada por 3 expertos, los cuales mediante la evaluación consideraron dicha prueba idónea para el estudio de la variable y la población a evaluar.

Para continuar con el procedimiento estadístico, es necesario poder hallar la confiabilidad a través de una prueba piloto, la cual conto con 12 evaluados, obteniendo los siguientes resultados.

El proceso de confiabilidad se realizó mediante el programa SPSS para poder realizar el análisis de toda la información, obteniendo los siguientes resultados.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	12	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	36

Figura 01: Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio

Se refleja en los resultados un alfa de Cronbach de 0,851 y tomando en cuenta lo mencionado por los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) que para poder ser confiable tienes que tener un puntaje mayor a 0,7, por lo que podemos ver que la puntuación refleja el alto nivel de confiabilidad de la prueba.

Por otra parte, se realizó la confiabilidad de las cinco dimensiones con la que cuenta el cuestionario, el procesamiento de las mismas fue realizado por el programa SPSS, obteniendo como resultados:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	12	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,733	8

Figura 02: Fiabilidad de la dimensión Seguridad del cuestionario Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	12	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,732	8

Figura 03: Fiabilidad de la dimensión Seguridad del cuestionario Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	12	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	8

Figura 04: Fiabilidad de la dimensión Tangibilidad del cuestionario Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	12	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	8

Figura 05: Fiabilidad de la dimensión Capacidad de Respuesta del cuestionario Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	12	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,780	4

Anexo 4: Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Marco Teórico	Variables	Dimensiones	Metodología
¿De qué manera las estrategias de gestión operativa mejoraran la calidad de servicio del programa Adulto Mayor, Municipalidad Distrital de Monsefú?	<p>Objetivo General Proponer un plan de estrategias operativas para mejorar la calidad de servicio del programa Adulto Mayor, Municipalidad Distrital de Monsefú.</p> <p>Objetivos Específicos Diagnosticar la calidad de servicio del programa desde la perspectiva del servidor. Analizar los fundamentos teóricos de la calidad de servicio en el programa adulto mayor. Diseñar un plan de estrategias de gestión operativa para mejorar la calidad del servicio del programa Adulto mayor, Municipalidad Distrital de Monsefú.</p>	<p>Hi: Las estrategias de Gestión Operativa mejoran la Calidad de Servicio del Programa Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Monsefú.</p> <p>Ho: Las estrategias de Gestión Operativa no mejoran la Calidad de Servicio del Programa Adulto Mayor de la Municipalidad</p>	(Lazzati, 2016) refieren que esta trata de responder adecuadamente a los diversos problemas que existen en la institución u organización, tomando en cuenta las expectativas para crear nuevas estrategias que permitan cambios de manera continua hasta lograr la optimización, es decir podemos dar solución ya aplicada a un	Gestión Operativa	Planificación Ejecución Comprobación Actuación	<p>Enfoque: Mixto</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Descriptiva</p> <p>Diseño: No experimental prospectivo</p> <p>Población y Muestra: 6 servidores públicos del área de Desarrollo Económico Social</p>

	<p>Validar un plan de estrategias de gestión operativa para el programa adulto mayor</p>	<p>Distrital de Monsefú.</p>	<p>problema parecido.</p>			
			<p>Proceso, donde se busca la satisfacción del cliente a través de la atención brindada, ya que es importante, porque significaría que se han logrado reducir o eliminar los problemas del proceso de una manera óptima y en un tiempo mínimo.</p>	<p>Calidad de Servicio</p>	<p>Seguridad Empatía Tangibilidad Confiabilidad Capacidad de Respuesta</p>	

Anexo 05. Autorización

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONSEFÚ

Comprometidos contigo... Comprometidos con Monsefú...

"Año de la Universalización de la Salud"

El Alcalde de la Municipalidad Distrital de Monsefú, otorga la presente:

CONSTANCIA ELABORACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

A la señorita, DAFNE GERALDINE ZUÑE LLUEN, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo Filial Chiclayo, identificado con DNI N° 47856457, se le autoriza elaborar el Proyecto de Investigación titulado "Gestión Operativa para la calidad de Servicio del Programa Adulto Mayor desde la perspectiva del servidor, Municipalidad Distrital de Monsefú", proyecto que se ejecutara dentro de esta entidad.

Se otorga la presente Constancia a Solicitud de la interesada para los fines que estime por conveniente.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONSEFÚ

Ing. Manuel Pisfil Minope
ALCALDE

RUC 20191711328
Av. 7 de Junio N° 513 - Monsefú - Perú

Anexo 06. Resultados.

Se utilizó la siguiente escala de baremación para determinar el nivel de calidad de servicio percibido, tomando en cuenta los porcentajes de la variable.

Nivel de Calidad de Servicio	Puntaje	Porcentaje
Bajo	36 – 84	66,67%
Medio	85 – 133	16,67%
Alto	134 - 180	16,67%

Asimismo, en la siguiente tabla se refleja la escala de baremación según las dimensiones de la variable Calidad de Servicio.

Nivel de Calidad	Seguridad	Empatía	Tangibilidad	Confiabilidad	Facilidad de respuesta
Bajo	8 – 18	8 – 18	8 – 18	8 – 18	4 - 9
Medio	19 - 29	19 - 29	19 - 29	19 - 29	10 - 15
Alto	30 - 40	30 - 40	30 - 40	30 - 40	16 - 20

La presente tabla refiere los porcentajes obtenidos de la información brindada del cuestionario de Calidad de Servicio, la cual fue aplicada a los gestores del Área de Desarrollo Económico Social de la Municipalidad Distrital de Monsefù.

Dimensiones de Calidad de servicio	Bajo	Medio	Alto
Seguridad	83%	17%	0%
Empatía	67%	33%	0%
Tangibilidad	50%	33%	17%
Confiabilidad	0%	17%	83%
Facilidad de respuesta	67%	33%	0%

ENTREVISTA N°1

Nombre del Entrevistado	M.I.R.P		
Profesión	Administradora		
Cargo	Gerente del Área de Desarrollo Económico social	Entidad	Municipalidad Distrital de Monsefù
Código del Entrevistado	Entrevistado 1 (Et 1)		

Guía de Entrevista N°(Entv.1)		Respuesta	Dimensión
1	¿Qué es para ustedes el programa de Desarrollo Social?	Un área que necesita profesionales con vocación de servicio, donde se trabaja con programa que brinda el Estado para trabajar con poblaciones ya focalizadas.	D.P
2	¿Qué significado tienen para ustedes el programa adulto mayor y los usuarios de este programa?	El programa adulto mayor es una oportunidad de poder revalorar a las personas de la etapa adulto mayor, a través de la inclusión de los mismos a la sociedad	D.P
3	¿Qué creen que esperan los adultos mayores de ustedes? ¿Y qué es lo que esperan ustedes del programa adulto mayor?	Cariño y dedicación por parte de cada persona que empieza a trabajar con ellos. Espero que adulto mayor del programa no se sientan olvidados, que para nosotros cada uno de ellos es importante, es el pilar que necesitamos para continuar con el trabajo.	D.P
4	¿En que se basan los objetivos del programa adulto mayor? ¿Cuál creen que es la principal debilidad del programa?	Lograr la inclusión del adulto mayor a la sociedad y enfocándonos en la debilidad sería el tema presupuestal, porque no se ajusta a la realidad porcentual de la población, limitando el trabajo a realizar.	D.P
5	¿Cómo podrían describir la situación actual del programa	Existe el apoyo en las actividades y la participación de la población, sin embargo, a nivel regional no todas las entidades locales cuentan con un CIAM, porque depende de cada Gobierno Local, son solo 15 distritos de los 38.	D.P
6	¿Cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de objetivos planteados?	Faltan recursos para el desarrollo del programa, la municipalidad si no s brindas apoyo, pero no logramos llegar a dar el porcentaje esperado, falta recursos físico y recurso humano, porque realizamos trabajos inherentes a nuestras funciones. No se cuenta con equiparía propia.	D.E

7	¿Qué opinan de la comunicación entre los encargados del programa adulto mayor? ¿Considera que existe un trabajo multifuncional en la atención del programa?	Dentro del área considero que existe un buen clima laboral, porque existe un trabajo en equipo ante una actividad, asimismo dentro de entidad si existe una buena comunicación a través del apoyo que se ha brindado. Por otro lado, no existe un trabajo multifuncional perenne con otras entidades, pero si sería importante poder realizarlo.	D.E
8	¿Qué opinan de los beneficios que reciben los usuarios pertenecientes al programa, consideras que están acorde a las necesidades?	Me agradaría que existan más beneficios que se ajusten más a su realidad, directamente del CIAM no existe beneficios presupuestarios, pero reciben un beneficio a través de actividades de inclusión social.	D.E
9	¿Las estrategias con las están trabajando les permiten llegar al objetivo?	La principal estrategia con la que yo trabajo es la focalización, porque me permite direccionar el trabajo que voy realizando.	D.C
10	¿Creen que es importante para mejorar el trabajo que se creen nuevas estrategias de gestión?	Es importante crear nuevas estrategias, porque nuestra población está creciendo en porcentaje y siendo una de las más vulnerables es la más olvidada.	D.C
11	¿De existir nuevas estrategias hacia dónde estarían enfocadas?	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar un trabajo apoyado por los familiares, que nos permita conocer más a fondo la realidad del adulto mayor. - Fortalecer el trabajo con agentes comunales, gente representativa de cada lugar. - Contar con más profesionales que ayuden a una mejor atención para poder incluir a más población. 	D.C
12	¿En cuánto tiempo consideras que podrían efectuarse las nuevas estrategias?	Tomando en cuenta las necesidades de la población deberían de efectuarse de manera inmediata, sin embargo, se debe tomar en cuenta que se debe realizar un trabajo planificado y tomando en cuenta la realidad pues al ser una población no muy valorada puede ser un factor tiempo para la realización de las mismas.	D.A
13	¿Creen que pueda existir algún obstáculo en la aplicación y logro de las nuevas estrategias?	Un principal obstáculo sería el tema presupuestal, otro sería la falta predisposición por los profesionales y persona representativas para adherirse al trabajo.	D.A
14	¿Al existir un obstáculo mencionado, hacia donde orientarías tu trabajo?	Búsqueda de profesionales orientados en el compromiso de realizar un buen trabajo y en fortalecer el compromiso con el personal que ya contamos.	D.A

ENTREVISTA N°2

Nombre del Entrevistado	D.M.G.Q		
Profesión	Tecnólogo Médico		
Cargo	Jefa del Programa Adulto Mayor	Entidad	Municipalidad Distrital de Monsefù
Código del Entrevistado	Entrevistado 2 (Et 2)		

Guía de Entrevista N°(Entv.1)		Respuesta	Dimensión
1	¿Qué es para ustedes el programa de Desarrollo Social?	Es una nueva experiencia, que se enfoca en el trabajo social de las diferentes etapas de vida.	D.P
2	¿Qué significado tienen para ustedes el programa adulto mayor y los usuarios de este programa?	Es un programa que permite la reintegración a la sociedad de la población adulto mayor, cada usuario es una nueva experiencia, un ente de aprendizaje. Es una de las poblaciones con las que más me gusta trabajar.	D.P
3	¿Qué creen que esperan los adultos mayores de ustedes? ¿Y qué es lo que esperan ustedes del programa adulto mayor?	El adulto mayor espera mucho afecto por parte de los profesionales que lo atienden, importancia y aceptación por parte de la población. Yo espero que el programa adulto mayor siga creciendo en beneficios y población y logre tener una estructura sólida de su trabajo	D.P
4	¿En que se basan los objetivos del programa adulto mayor? ¿Cuál creen que es la principal debilidad del programa?	Realizar un trabajo basado en el bienestar físico y mental de toda la población. La debilidad más reflejada al referirnos al trabajo con el adulto mayor, es el poco valor e importancia que se le da a la población, porque no lo consideran como unas personas que generen un futuro.	D.P
5	¿Cómo podrían describir la situación actual del programa	Hasta la actualidad el adulto mayor es una de las poblaciones más olvidadas y no solo por la coyuntura de la problemática que estamos pasando, debería ser tomada con la misma magnitud con la que se trabaja el tema de la primera etapa de vida.	D.P
6	¿Cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de objetivos planteados?	No contamos con todos los recursos y equipos necesarios para la realización de las actividades, pero se está trabajando en ello a través de los requerimientos solicitados para realizar un buen servicio. Basándonos en el recurso humano no se cuenta con la cantidad de personal para la atención del porcentaje de población con la que contamos.	D.E
7	¿Qué opinan de la comunicación entre los	Considero que existe una buena comunicación con las personas que pertenecemos al área, se refleja un trabajo de apoyo y de equipo, logrando que se perciba un ambiente laboral muy	D.E

	encargados del programa adulto mayor? ¿Considera que existe un trabajo multifuncional en la atención del programa?	agradable. Por el tema de entidad si se ve predisposición para un trabajo en conjunto. En base a mi experiencia no he percibido el trabajo de otras entidades que también cuenten con un CIAM, pero de haberlo generaría un buen impacto en la población.	
8	¿Qué opinan de los beneficios que reciben los usuarios pertenecientes al programa, consideras que están acorde a las necesidades?	Recibe beneficios enfocados a brindar actividades de inserción a la sociedad, charlas educativas, actividades de convivencia, sin embargo, creo que estos beneficios no están acorde a los usuarios del programa, tomando en cuenta que la población está creciendo en base a porcentaje.	D.E
9	¿Las estrategias con las que están trabajando les permiten llegar al objetivo?	Las estrategias con las que se trabaja está enfocada en la inclusión social del adulto mayor.	D.C
10	¿Creen que es importante para mejorar el trabajo que se creen nuevas estrategias de gestión?	Es importante crear nuevas estrategias que estén enfocadas en brindar un mejor servicio a la población, las cuales puedan responder a sus diferentes necesidades.	D.C
11	¿De existir nuevas estrategias hacia dónde estarían enfocadas?	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación para el personal - Integración de más profesionales en distintas especialidades entre ellos, psicólogos, médico geriatra, nutricionista.. 	D.C
12	¿En cuánto tiempo consideras que podrían efectuarse las nuevas estrategias?	Deberían efectuarse a mediano plazo, pero tomando en cuenta un trabajo planificado y organizado.	D.A
13	¿Creen que pueda existir algún obstáculo en la aplicación y logro de las nuevas estrategias?	Algunas dificultades para el planteamiento de las estrategias es el tema presupuestal, otro punto es el poco compromiso que podría verse reflejado en los profesionales.	D.A
14	¿Al existir un obstáculo mencionado, hacia donde orientarías tu trabajo?	Nos enfocaríamos en la búsqueda de profesionales comprometidos en su trabajo y enfocados en la implementación y mejora de los servicios que brindan.	D.A
15	¿De qué forma les gustaría que se reconociera el trabajo realizado por las autoridades e instituciones competentes?	Me gustaría que sea reconocido a través de un mejor manejo de presupuesto para las distintas actividades y necesidades del programa, para que la sociedad adulto mayor perciba el nivel de importancia que le brinda la entidad.	

ENTREVISTA N°3

Nombre del Entrevistado	M.C.G.R		
Profesión	Tecnólogo Médico		
Cargo	Coordinador de la Meta 4	Entidad	Municipalidad Distrital de Monsefù
Código del Entrevistado	Entrevistado 3 (Et 3)		

Guía de Entrevista N°3 (Entv.3)			Dimensión
		Respuesta	
1	¿Qué es para ustedes el programa de Desarrollo Social?	Es una oportunidad para desarrollarme en mi experiencia laboral, donde me acogieron y llegue con mucha disposición para trabajar y dar lo mejor de mí.	D.P
2	¿Qué significado tienen para ustedes el programa adulto mayor y los usuarios de este programa?	Es un programa muy significativo e importante, sin embargo, muy descuidado por parte de las autoridades, hasta a veces por el mismo equipo de trabajo que lo conforma, e un programa que necesita mayor importancia al igual que a un recién nacida, que a una persona adulta.	D.P
3	¿Qué creen que esperan los adultos mayores de ustedes? ¿Y qué es lo que esperan ustedes del programa adulto mayor?	Esperan que demos lo mejor para ellos y en el tema de la población adulto mayor lo que más esperan es la amabilidad y el buen trato hacia cada uno de ellos, porque se sienten abandonados.	D.P
4	¿En que se basan los objetivos del programa adulto mayor? ¿Cuál creen que es la principal debilidad del programa?	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento, registro y control del adulto mayor. - Se dejan inconclusos los temas del programa, falta de apoyo por parte del equipo para hacer un trabajo multidisciplinario porque más se centran en cumplir meta e indicadores de otras áreas y descuidamos otros programas, la falta de compromiso es un punto muy presente, no hay apoyo por parte de las autoridades. 	D.P
5	¿Cómo podrían describir la situación actual del programa	Poca estabilidad por parte de los usuarios y de los profesionales hacen que influya en su equilibrio emocional porque no todos los profesionales los acogen con el mismo afecto a lo que ellos están acostumbrados y eso es un cambio emocional para ellos. Es un programa abandonado hasta para el Estado, porque ven al adulto mayor como una persona frágil y eso se ve reflejado en el hecho de que no se han actualizado ninguna ley ni normativa para esta población, estamos trabajando con una normativa que no se ajusta a la actualidad realidad.	D.P

6	¿Cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de objetivos planteados?	Falta implementar ya que no cuentan con recursos propios, en ocasiones el encargado de la actividad se tiene que ingeniarse para buscar materiales para que ellos puedan realizar sus diferentes actividades.	D.E
7	¿Qué opinan de la comunicación entre los encargados del programa adulto mayor? ¿Considera que existe un trabajo multifuncional en la atención del programa?	Existe una buena comunicación con los que estamos dentro áreas, se ve reflejado en un trabajo en equipo a pesar de las dificultades, sin embargo, a veces con las demás áreas no se refleja una predisposición al 100%. No existe un trabajo multifuncional, falta el compromiso de más entidades para trabajar en la mejor de la población adulto mayor, para así poder generar un trabajo más completo basada en la mejora de la atención.	D.E
8	¿Qué opinan de los beneficios que reciben los usuarios pertenecientes al programa, consideras que están acorde a las necesidades?	Creo que el beneficioso recibido está basado en la atención que uno como profesional se propone, ya sea en, trabajo sociales y recreativos, pero aún falta mucho más, uno como profesional siempre tiene las expectativas de dar más, pero a veces no se cuenta con el apoyo.	D.E
9	¿Las estrategias con las están trabajando les permiten llegar al objetivo?	Yo creo que las estrategias con la que se trabaja es más el tratar de cumplir con los indicadores y ello solo no nos está permitiendo llegar al objetivo	D.C
10	¿Creen que es importante para mejorar el trabajo que se creen nuevas estrategias de gestión?	Si creo que es muy importante poder trabajar con nuevas estrategias, que se adapten más a la realidad de las necesidades de la población.	D.C
11	¿De existir nuevas estrategias hacia dónde estarían enfocadas?	Deberían enfocarse en contar con más profesionales de distintas especialidades, que nos permita abarca más temas de atención, para lograr la satisfacción de cada usuario de nuestro programa.	D.C
12	¿En cuánto tiempo consideras que podrían efectuarse las nuevas estrategias?	Tomando en cuenta que no contamos con muchos programas para el adulto mayor, yo creo que las nuevas estrategias deben plantearse de inmediato.	D.A
13	¿Creen que pueda existir algún obstáculo en la aplicación y logro de las nuevas estrategias?	En este momento si puede existir un obstáculo sería el tema de pandemia, aunque depende mucho de los profesionales, del tiempo y dedicación que le pongan para querer enfocarse en trabajar con esta población, porque creo que para atender a una persona no existe obstáculo.	D.A
14	¿Al existir un obstáculo mencionado, hacia donde orientarías tu trabajo?	En buscar profesionales comprometidos, para trabajar con esfuerzo y dedicación a cada uno de sus pacientes y a la vez fortalecer el nivel de compromiso de cada trabajo que pertenece al área.	D.A

ENTREVISTA N°4

Nombre del Entrevistado	J.E.M.M		
Profesión	Carrera Tècnica		
Cargo	Regidor del Àrea	Entidad	Municipalidad Distrital de Monsefù
Código del Entrevistado	Entrevistado 4 (Et 4)		

Guía de Entrevista N°4 (Entv.4)		Respuesta	Dimensión
1	¿Qué es para ustedes el programa de Desarrollo Social?	Considero que es una de las áreas más importantes, porque es la que se enfoca en el trabajo directo con las personas más vulnerables.	D.P
2	¿Qué significado tienen para ustedes el programa adulto mayor y los usuarios de este programa?	Bueno tiene un significado muy importante porque me permite ver más de cerca la realidad de la población adulto mayor, que no toma a esta población como un tema prioritario, ver tanta necesidad en su tema de atención en todas las áreas.	D.P
3	¿Qué creen que esperan los adultos mayores de ustedes? ¿Y qué es lo que esperan ustedes del programa adulto mayor?	<ul style="list-style-type: none"> - Esperan atención, cariño, importancia y dedicación para ellos, esperan más un tema de apoyo emocional, porque se sienten muy solos. - Llegar a cumplir con los objetivos y expectativas de cada adulto mayor, que cada día sea un programa donde los adultitos sientan que se les da la importancia que ellos merecen. 	D.P
4	¿En que se basan los objetivos del programa adulto mayor? ¿Cuál creen que es la principal debilidad del programa?	<ul style="list-style-type: none"> - En base a mi experiencia, uno de los principales objetivos es captar adultos mayores de 60 años a más para trabajo actividades basados en la inclusión social. - La principal debilidad es que no toman el programa como prioridad, y la población no refleja en el Estado el mismo interés a la población de las primeras etapas; en el tema de estructura también existe debilidades en parte de especialistas y otras áreas de atención, asimismo no existe un presupuesto por el Estado para sus actividades. 	D.P
5	¿Cómo podrían describir la situación actual del programa	Existe mucha deficiencia dentro del programa adulto mayor, no hay un seguimiento pleno por parte del Estado, te piden que cumplas indicadores y metas, pero cuando tu empiezas a realizar el trabajo, la realidad no se ajusta a los objetivos y a su vez tenemos una normativa desactualizada y en ello se refleja la poca importancia que se le da a los programas, porque no ven a esta población como personas que no van a generar una productividad a futuro.	D.P

6	¿Cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de objetivos planteados?	No contamos con los recursos necesarios, existe debilidad por parte de los recursos propios para cumplir los objetivos, nosotros mismo como encargados tenemos que buscar los medios para realizar nuestras actividades, la Municipalidad apoya en las diferentes actividades, sin embargo aún falta para abarca todo el porcentaje de nuestra población.	D.E
7	¿Qué opinan de la comunicación entre los encargados del programa adulto mayor? ¿Considera que existe un trabajo multifuncional en la atención del programa?	Se ve reflejado la buena comunicación entre los encargados, existe un trabajo en equipo a pesar de la presión por el cumplimiento de indicadores y sumando a ello la poca cantidad de personal con la que se cuenta. Por lado considero que no existe un trabajo multidisciplinario, porque no se refleja el compromiso y prioridad de otras entidades para trabajar con esta población.	D.E
8	¿Qué opinan de los beneficios que reciben los usuarios pertenecientes al programa, consideras que están acorde a las necesidades?	Lo beneficios basados en el programa son sesiones educativas basadas en la prevención y promoción de la salud, sesiones recreativas, sesiones de basadas en mejorar su calidad de vida.	D.E
9	¿Las estrategias con las están trabajando les permiten llegar al objetivo?	La verdad las estrategias no se ajustan a la realidad por ellos no nos permite lograr los objetivos y por otro lado al no ser capacitados no sabemos cómo enfocarnos ni que estrategias utilizar para lograr el cumplimiento de meta. Tú tienes que crear tus propias estrategias y con falta de recursos.	D.C
10	¿Creen que es importante para mejorar el trabajo que se creen nuevas estrategias de gestión?	Si es importante que se creen nuevas estrategias, basadas en las nuevas necesidades y los nuevos porcentajes de la población adulto mayor,	D.C
11	¿De existir nuevas estrategias hacia dónde estarían enfocadas?	<ul style="list-style-type: none"> - Captar más a los adultos que viven solos - trabajar el tema de nutrición - orientación al adulto mayor en base a los beneficios que ellos pueden recibir - plantear un trabajo con la participación de más entidades 	D.C
12	¿En cuánto tiempo consideras que podrían efectuarse las nuevas estrategias?	Deben plantearse de manera inmediata, la población necesita ser atendida de una mejor manera, necesita recibir un servicio de calidad.	D.A
13	¿Creen que pueda existir algún obstáculo en la aplicación y logro de las nuevas estrategias?	Bueno yo creo que cuando alguien tiene la gran expectativa de implantar mejoras no puede existir ningún obstáculo, todo depende de las personas encargadas de querer darle la importancia debida a nuestra población adulto mayor.	D.A

14	¿Al existir un obstáculo mencionado, hacia donde orientarías tu trabajo?	Me enfocaría en la iniciativa de realizar más gestiones en beneficio de cada adulto mayor, para que ellos se sientan realmente valorados e importantes dentro de la población.	D.A
----	--	--	-----

ENTREVISTA N°5

Nombre del Entrevistado	L.A.G.C		
Profesión	Carrera Técnica		
Cargo	Coordinador de la Meta 2	Entidad	Municipalidad Distrital de Monsefù
Código del Entrevistado	Entrevistado 5 (Et 5)		

Guía de Entrevista N°5 (Entv.5)		Dimensión
	Respuesta	
1	¿Qué es para ustedes el programa de Desarrollo Social?	D.P
2	¿Qué significado tienen para ustedes el programa adulto mayor y los usuarios de este programa?	D.P
3	¿Qué creen que esperan los adultos mayores de ustedes? ¿Y qué es lo que esperan ustedes del programa adulto mayor?	D.P
4	¿En que se basan los objetivos del programa adulto mayor? ¿Cuál creen que es la principal debilidad del programa?	D.P

		Considero que la principal debilidad es que el programa no logra llegar a toda la población, por no contar con los recursos necesarios para abastecer con la atención a todos los adultos.	
5	¿Cómo podrían describir la situación actual del programa	El programa adulto mayor en la actualidad no es un programa que logre llegar a todos los adultos mayores, ya que el mismo estado no toma a esta población por un tema importante, porque ven al adulto mayor con poca relevancia, asimismo las demás entidades de beneficio priorizan otras etapas de vida.	D.P
6	¿Cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de objetivos planteados?	No se cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de objetivos, los indicadores o metas que no solicitan no se ajustan a la realidad del programa, por un lado existe adultos que van al programa a los cuales no podemos brindarle un servicio en su totalidad porque no se cuenta con la cantidad de profesionales que necesita la población y por otro lado están los adultos que no pueden llegar al centro y a los cuales muchas veces tampoco podemos hacerle las visitas correspondientes por la falta de recursos, de hecho el programa no cuenta con recursos propios y uno de los más importantes el recurso financiero.	D.E
7	¿Qué opinan de la comunicación entre los encargados del programa adulto mayor? ¿Considera que existe un trabajo multifuncional en la atención del programa?	<ul style="list-style-type: none"> - Bueno existe comunicación entre los trabajadores del área de desarrollo, porque a pesar de las dificultades logramos realizar un buen trabajo de equipo. - No existe un trabajo multidisciplinario, hay debilidad en este aspecto, no se refleja una coordinación en el trabajo enfocado al adulto mayor. 	D.E
8	¿Qué opinan de los beneficios que reciben los usuarios pertenecientes al programa, consideras que están acorde a las necesidades?	Los beneficios que reciben los adultos mayores dentro del programa es socializar con personas que viven la misma realidad, ayudando a eliminar aquellas tensiones que producen respuestas negativas en el adulto mayor, las sesiones educativas que les ayudan a cómo cuidarse, así como actividades recreativas que les dan apoyo en su área cognitiva como social. Pero considero que necesitan muchos más beneficios que permitan atender a otra expectativas del usuario.	D.E
9	¿Las estrategias con las están trabajando les permiten llegar al objetivo?	La estrategia que ellos utilizan es enfocarse en el cumplimiento de indicadores, pero siempre con una buena atención, basada en la vocación de servicio.	D.C
10	¿Creen que es importante para mejorar el trabajo que se creen nuevas estrategias de gestión?	Si es importante crear nuevas estrategias, basadas en la actual realidad de la población adulto mayor y tomando las implementaciones de recursos que se necesitan para realizar	D.C

		una buena atención. La implementación vendrían ser el punto de partida para mejorar todo este gran trabajo.	
11	¿De existir nuevas estrategias hacia dónde estarían enfocadas?	Si de existir nuevas estrategias nos ayudarían a mejorar la atención del programa y deben estar enfocados en la problemática actual del adulto mayor, así como en la realidad de cada programa para la implementación de recursos físicos y recurso humano. Sin embargo, esto también depende mucho de la persona que lo lidere, porque le programa puede tener buenas estrategias, pero si el profesional no tiene la vocación no lograremos los objetivos.	D.C
12	¿En cuánto tiempo consideras que podrían efectuarse las nuevas estrategias?	A mi criterio deberían efectuarse de manera inmediata por las distintas necesidades de esta población , sobre todo tomando en cuenta que los porcentajes de adultos mayores esta aumentando.	D.A
13	¿Creen que pueda existir algún obstáculo en la aplicación y logro de las nuevas estrategias?	El único obstáculo que podría existir es la problemática por la que estamos pasando, pero creo que si hay predisposición por las entidades y los profesionales se puede llegar a lograr una atención de calidad.	D.A
14	¿Al existir un obstáculo mencionado, hacia donde orientarías tu trabajo?	De existir plantear debemos enfocarnos en la vocación d servicio por parte de todos los trabajadores del área, para seguir trabajando por la mejora de la población y el programa.	D.A

ENTREVISTA N°6

Nombre del Entrevistado	C.D.U.S		
Profesión	Administrador de Empresas		
Cargo	Coordinador de la Meta 4	Entidad	Municipalidad Distrital de Monsefù
Código del Entrevistado	Entrevistado 5 (Et 5)		

Guía de Entrevista N°5 (Entv.5)			Dimensión
		Respuesta	
1	¿Qué es para ustedes el programa de Desarrollo Social?	Es una área que está enfocado en programas que brindan ayudan a las personas más vulnerable, es distintas etapas de vida.	D.P
2	¿Qué significado tienen para ustedes el programa adulto	S un programa que está enfocado en buscar la mejora de la calidad de vida del adulto mayor, a través de la inclusión de esta población a la sociedad. Cada usuario es un ente de	D.P

	mayor y los usuarios de este programa?	aprendizaje que nos ayuda a tener un mayor panorama de lo que necesita la población para su atención.	
3	¿Qué creen que esperan los adultos mayores de ustedes? ¿Y qué es lo que esperan ustedes del programa adulto mayor?	<ul style="list-style-type: none"> - Esperan una ayuda y atención que ellos se merecen recibir. - espero que el programa puede implementarse en todo de recursos que nos permitan llevar más ayuda a las personas más necesitadas. 	D.P
4	¿En que se basan los objetivos del programa adulto mayor? ¿Cuál creen que es la principal debilidad del programa?	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la calidad de vida del adulto mayor - Dar una modalidad de atención de manera comunitaria para la población. - La principal debilidad es poder llegar a todo el porcentaje de la población, ya que no se cuenta con los recursos necesarios para brindar una atención. 	D.P
5	¿Cómo podrían describir la situación actual del programa	Un programa tomado muy poco en cuenta por parte del Estado, por lo que al no contar con recursos basados en la realidad de la demanda , no logra llegar a toda la población.	D.P
6	¿Cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de objetivos planteados?	- La Municipalidad apoya con recursos para la realización de las actividades, sin embargo el programa no cuenta con recursos propios para el cumplimiento de objetivos, por otro lado, los recursos que se obtienen solo se adaptan a las necesidades de las actividades, pero no llegan a toda la población, ya que a su vez no se cuenta con el recurso humano necesario.	D.E
7	¿Qué opinan de la comunicación entre los encargados del programa adulto mayor? ¿Considera que existe un trabajo multifuncional en la atención del programa?	Buena existe una buena coordinación entre todas las personas del área para realizar las actividades, empezando por la gerente de desarrollo que es la persona que nos guía para el proceso de las mismas. En lo que se refiere a un trabajo multifuncional no lo he podido percibir durante el trabajo que vengo realizando, por en realidad hay muchos temas importantes que se podrían trabajar con otras entendidas para el bienestar de esta población.	D.E
8	¿Qué opinan de los beneficios que reciben los usuarios pertenecientes al programa, consideras que están acorde a las necesidades?	Bueno los beneficios que ellos reciben están orientados: <ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la calidad de vida de cada usuario - Desarrollar técnicas educativas - Talleres enfocados en mejorar su estilo de vida Pienso que aún falta implementar más beneficios, porque son muchas las necesidades que ellos presentan.	D.E
9	¿Las estrategias con las están trabajando les permiten llegar al objetivo?	La estrategia de trabajo está enfocada en la integración de los adultos a la sociedad y la generación de nuevos aprendizajes para mejorar su calidad de vida.	D.C
10	¿Creen que es importante para mejorar el trabajo que se creen nuevas estrategias de gestión?	Si es importante generar nuevas estrategias, la cuales deberían estar enfocados en llegar a toda la población con la que contamos.	D.C

11	¿De existir nuevas estrategias hacia dónde estarían enfocadas?	<ul style="list-style-type: none"> - Integración activa del adulto mayor - Atención integral - En buscar más personal especializado a responder a las expectativas de los adultos mayores - Considero que deben tomar en cuenta lo saberes de ellos y tomarlos en cuenta de alguna manera. 	D.C
12	¿En cuánto tiempo consideras que podrían efectuarse las nuevas estrategias?	En realidad, todas las estrategias tienen un proceso, una estructura que tiene que darse en un determinado tiempo, pero si se podrían empezar desde ya a tomar la iniciativa de las mismas.	D.A
13	¿Creen que pueda existir algún obstáculo en la aplicación y logro de las nuevas estrategias?	Una de las principales debilidades sería el tema de inversión, y a la vez tendrían que la población adulto mayor convertirse una prioridad al igual que las personas de la primera etapa de vida.	D.A
14	¿Al existir un obstáculo mencionado, hacia donde orientarías tu trabajo?	Realizar un trabajo en equipo para hacer llegar las expectativas que tenemos sobre la realidad y necesidad de esta población al Gobierno Central .	D.A

Anexo 07. Desarrollo de la Propuesta.

VIII. PROPUESTA.

I. Datos generales

Nombre : NEDAM (Nueva Era del Adulto Mayor)

Organización: Municipalidad Distrital de Monsefù

Lugar : Provincia de Chiclayo, ciudad de Monsefù

Autor : Dafne Geraldine Zuñe Lluen

II. Justificación

Desde una justificación teórica el plan de propuesta se basa en que se necesitan realizar nuevas estrategias, planteadas por el propio servidor público, el cual conoce las definiciones del programa y los indicadores y metas a cumplir.

Asimismo, se justifica de manera jurídica a través del artículo 2 de la Constitución Política, que menciona que el Estado, fue creado para ordenar y servir a la sociedad y que como uno de sus fines principales direccionado al desarrollo de la sociedad en todos sus ámbitos. A su vez en el artículo 2 de la ley 27658, que menciona que es fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

Justificación social; se justifica en el impacto que irá creando el plan de propuesta basada en los grandes cambios que estarán direccionados en responder a las nuevas demandas de nuestra sociedad.

III. Fundamentos Teóricos

Gestión Operativa: refieren que esa gestión está enfocada en responder adecuadamente a los diversos problemas que existen en la institución u organización, tomando en cuenta las expectativas para crear nuevas estrategias que permitan cambios de manera continua hasta lograr la optimización, es decir podemos dar solución ya aplicada a un problema parecido. (Lazzati,2016).

Calidad de servicio: es el proceso, en el que se brinda la mejor atención posible al cliente, para lograr una perspectiva de satisfacción, y que es de suma importancia, porque significaría que se han logrado reducir o eliminar los problemas del proceso de una manera óptima y en un tiempo mínimo. (Urriago 2012; Jaramillo 2018),

Estrategias para el Programa Adulto Mayor De La Municipalidad Distrital De Monsefú

Estas estrategias están reforzadas por la ley 30490, ley del adulto mayor, en la cual detallaremos a continuación:

- Focalización de la población adulto mayor: basada en el artículo 13.4 Diagnostico Situacional Los Gobiernos Locales elaboran el diagnóstico situacional de la población adulta mayor de su jurisdicción, el cual sirve de base para determinar los servicios y actividades a ser articulados por el CIAM, así como para la aprobación del plan de acción a ser implementado
- Trabajo Multidisciplinario: basada en los artículos

13.3 Coordinación para el desarrollo de actividades del CIAM Los gobiernos locales para la implementación de los Centro Integral de Atención al Adulto Mayor – CIAM articulan y/o coordina con las siguientes instituciones:

Artículo 36.- Atención en salud Las personas adultas mayores son sujetos prioritarios de la atención integral de salud a través de las acciones de promoción de la salud, prevención de riesgos y daños, recuperación y rehabilitación.

- Trabajo de Integración Social: basada en la ley
Artículo 15° Círculos del Adulto Mayor (CIRAM) Son agrupaciones u organizaciones voluntarias de personas adultas mayores que participan de manera activa para la promoción de la salud, la prevención de los riesgos y daños a la salud, así como actividades de carácter educativo, recreativo, sociocultural y productivo para lograr un envejecimiento saludable y activo.

IV. Objetivos

Objetivo Principal

Establecer nuevas estrategias que se adapten a las expectativas y necesidades de los usuarios del programa adulto mayor de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

Objetivos Específicos

- Crear estrategias que permitan generar la mejora de la calidad del programa Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Monsefú
- Establecer estrategias que se enfoquen en las expectativas del usuario
- Instaurar estrategias que respondan a las necesidades del programa adulto mayor.

V. Principios

Con la intención de que la realización del procedimiento del trabajo de investigación, se realice acorde a la ética, se tomó en cuenta los siguientes principios:

- Integridad de cada evaluado, tomando en cuenta tres aspectos fundamentales durante el desarrollo de la investigación, como son la confidencialidad, voluntariedad, respeto a la autoría, justicia y originalidad.
- La confidencialidad se verá reflejada en la codificación del instrumento, ya que los códigos establecidos, solo serán conocidos por el evaluado y el investigador.
- Voluntariedad se dará a través de la disposición del servidor para brindar la información.
- respeto a la autoría, a través de las citas de autores, complementada con la justicia que refleja la verdad y otorgando el mérito a la información a quien merece.
- Originalidad se establecerá porque servirá como guía para nuevas investigaciones.

PRIMERA ESTRATEGIA: FOCALIZACIÓN DE LA POBLACIÓN ADULTO MAYOR

Objetivo	Acción	Aliados Estratégicos	Liderazgo
<p>Obtener información que me permita generar un diagnóstico de la situación actual de la población adulto mayor de la jurisdicción, basadas en sus nuevas expectativas y necesidades</p>	<p>1. Convocar a personas representativas de cada sector, basándonos en centro de la ciudad, caseríos, zonas aledañas entre otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Representantes de la Municipalidad - Prefectos - Subprefectos - Agentes comunales - Integrantes de grupos de beneficio social. 	<p>Municipalidad Distrital desde el área de Desarrollo económico social</p>
	<p>2. Se procede a formar grupos de trabajo conformados por personas de los distintos grupos ya mencionados y sumado los servidores públicos de la municipalidad Distrital de Monsefù.</p>		
	<p>3. Construir un cuestionario que permita recopilar información basadas en las distintas necesidades de la población, así como para determinar cuánto porcentaje de nuestra población recibe algún beneficio de los dos programas para adulto mayor establecidos por el Estado. Este cuestionario debe ser elaborado por juicio de expertos, que este caso sería los encargos del CIAM de la Municipalidad.</p>		
	<p>4. Elaborar una ruta de trabajo, que servirá como guía para todas las personas que estarán en el desarrollo del trabajo. Un punto clave para el desarrollo de las rutas, será la presencian de las personas representativas del sector, porque son quienes tienen más conocimientos de estos lugares.</p>		
	<p>5. Se debe brindar una capacitación por parte de los expertos que realizaron el cuestionario dirigida a todas las personas que participaran, para aclarar dudas y dirección el trabajo a realizar y evitar obstáculos que afecten en la información que podamos obtener</p>		

	<p>6. Establecer los grupos de trabajo , los cuales tendrán que están conformados por los representante de cada ser, así como personal del área de la Municipalidad.</p>		
	<p>7. Empezar con el trabajo de recolección de información e nuestra población adulto mayor.</p>		
	<p>8. Una vez obtenida la información se tiene organizar basándonos en los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adultos mayores abandonados - Adultos mayores con alguna discapacidad - Adultos mayores que tienen pensión 65 - Adultos mayores que pertenecen al CIAM. - Adultos mayores pobres y en extrema pobreza. - Entre otros puntos propuestos por expertos. 		
	<p>9. Se realizarán gráficos para analizar de manera más detallada las características de la población adulto mayor.</p>		
	<p>10. La data del CIAM, será actualizada con datos relevantes, basadas en la situación actual de cada mayor. A su vez esta data quedará bajo responsabilidad del área de ULE, así como del área de programa desarrollo económico social</p>		

SEGUNDA ESTRATEGIA: TRABAJO MULTIDISCIPLINARIO

Objetivo	Acción	Aliados Estratégicos	Liderazgo
Lograr establecer una atención basadas en a las distintas necesidades de la población tomando los recursos necesarios.	1. Gestionar el apoyo de entidades que tengan dentro de su plan de trabajo la población de adulto mayor.	<ul style="list-style-type: none"> - Profesionales del centro de Salud. - Profesionales de los centros comunitarios de salud mental. - Representantes de la Municipalidad Distrital de Monsefù. - 	Municipalidad Distrital de Monsefù
	2. Realizar un consolidado de la información de cada entidad y de las estrategias que están utilizando para cumplir con los objetivos planteados en su programas.		
	3. Establecer propuestas de trabajo donde las entendidas en cuentan asuman la responsabilidad de un solo trabajo ,a través de las distintas atenciones que brinda desde el sector al que pertenecen.		
	4. La municipalidad y el centro de salud al tener al tener un programa igual como es el CIAM, tendrían que trabajarlo de la mano, para generar un beneficio más óptimo, partiendo desde la promoción y prevención de enfermedades que es a donde se enfoca el centro de salud, hasta un trabajo de inclusión social que es a donde se enfoca la Municipalidad.		
	5. Al tener la Municipalidad la una data actualizada, podría apoyar al centro de salud a focalizar aquellos adultos mayores que aún no cuentan con un SIS, para así poder ir fortaleciendo el derecho de recibir una buena atención primaria.		
	6. Realizar sus talleres productivos en equipo, logrando establecer de un trabajo multidisciplinario con el apoyo de especialistas como: <ul style="list-style-type: none"> - Psicólogos (tamizajes y atención psicológica) - Nutricionistas (alimentación saludable) - Enfermeras (control de presión) - Biólogo (control de glucosa, triglicéridos y análisis de sangre y orina) 		

	<ul style="list-style-type: none">- Médico General (atención de distintos casos)		
	<p>7. Teniendo en cuenta que en esta etapa de vida las enfermedades de salud mental son más comunes, se puede trabajar con el centro comunitario de salud mental, el cual no solo brinda talleres de prevención, sino también realiza una atenciones de manera continua.</p>		
	<p>8. A su vez, se puede promover una sub-estrategia basado en el trabajo interdisciplinario, contando con nuevo personal dentro del programa, enfocados en perfiles tales como:</p> <ul style="list-style-type: none">- Nutricionistas- Sociólogos- Psicólogos <p>Todo esto permitirá tener un mayor control y una atención más completa, que ayudará a direccionar el trabajo multidisciplinario en los periodos establecidos.</p>		

TERCERA ESTRATEGIA: TRABAJO DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Objetivo	Acción	Aliados Estratégicos	Liderazgo
Promover la inclusión social de la población en la sociedad, valorando y potencializando las distintas habilidades de la población.	1. Hacer un análisis del padrón actualizado de cuál fue el trabajo realizado por cada adulto mayor, agrupándolos a aquellos que realizaron las mismas actividades.	- Adultos mayores - Representantes de la Municipalidad Distrital de Monsefù. -	Municipalidad Distrital de Monsefù
	2. Una vez segmentando la población podemos ir direccionando actividades relacionadas con la experiencia de cada adulto mayor.		
	3. Estas actividades se puede empezar hacer entre la misma población, transmitiendo entre ellos las enseñanzas aprendidas, un claro ejemplo es que un porcentaje de la población cuenta con analfabetismo y a su vez en la población contamos con maestros que tienen la capacidad y la iniciativa de querer seguir formando personas, sin embargo el Estado ya no les permite.		
	4. Luego podemos realizar un cronograma que permita establecer un trabajo ordenado de las actividades que van a ir realizando enfocados a sus realidad.		
	5. Este trabajo ira promoviendo la activación de los procesos cognitivos, por ello se recomienda que se haga una evaluación orientada a ello antes , durante y después de la activación de la estrategia.		
	6. Esta estrategia puede realizarse hasta de manera multidisciplinaria, pues sabemos que existen otras entidades que no cuentan con especialista para brindar servicios, un claro ejemplo los albergues. Por parte del adulto ayudaríamos a la reactivación de sus procesos cognitivos y su participación y en los niños el aprendizaje que es un derecho en la sociedad.		

	<p>7. Asimismo esta estrategia al irse perfeccionando, podría ser utilizada para generar un recursos económico, pues podrían realizar campañas de aprendizaje donde los adultos mayores, transmitan las distintas habilidades con las que cuentan y las personas podrían agradecerles con un apoyo con lo enseñado.</p>		
	<p>8. Esta estrategia puede ser adaptada en la actualidad, utilizando parte tecnológica para hacer llegar la sabiduría de cada adulto mayor a la sociedad</p>		

FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

I. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta de **Estrategias NEDAM para mejorar la Calidad de Servicio del Programa Adulto Mayor, Municipalidad Distrital de Monsefú**, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Año de experiencia en la labor universitaria: 07 años.
- 1.2. Cargos que ha ocupado: Asesor Contable en distintas Municipalidades.
- 1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Universidad Católica de Trujillo.
- 1.4. Años de experiencia como directivo en la educación o empresa: 04 años Sub Gerente de TELLO HUATAY Y ASOCIADOS S.A.C.
- 1.5. Grado académico: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1 Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---------------

- 2.2 Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	×		
Su propia experiencia	×		
Trabajos de autores nacionales	×		
Trabajos de autores extranjeros	×		
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	×		
Su intuición	×		

II. PARTE : EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Enrique Huatay Culqui
--	-----------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta		X			
3	Secciones que comprende	X				
4	Nombre de estas secciones		X			
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones		X			
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio		X			

2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto		X			
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	X				
3	Presenta principios de gestión consistentes		X			
4	Fundamentación coherente y consistente	X				
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación		X			
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación		X			
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes	X				
9	Presenta esquema síntesis	X				

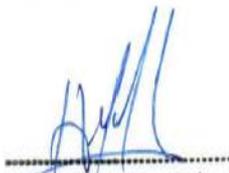
2.3, VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia		×			
2	Actualidad : La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	×				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	×				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	×				

Lugar y fecha. Chiclayo, 07 de agosto del 2020

DNI N°. 43162215

Sello y firma


Dr. Enrique Huatay Culqui
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
Mat. 02 - 6387

Teléf. 995656064

Expreso mi gratitud por sus valiosas consideraciones:

Dafne Geraldine Zuñe LLuen, geraldine.zune@gmail.com, 993168767

FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

I. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta de Estrategias NEDAM para mejorar la Calidad de Servicio del Programa Adulto Mayor, Municipalidad Distrital de Monsefú, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Año de experiencia en la labor universitaria: 05 años.
- 1.2. Cargos que ha ocupado: Catedrática de la Universidad Cesar Vallejo.
- 1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Universidad Cesar Vallejo.
- 1.4. Años de experiencia como directivo en la educación o empresa: 05 años.
- 1.5. Grado académico: Doctora en Gestión Pública

2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1 Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---------------

- 2.2 Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Nº	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	×				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	×				
3	Presenta principios de gestión consistentes		×			
4	Fundamentación coherente y consistente		×			
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	×				
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	×				
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes	×				
9	Presenta esquema síntesis		×			
10						

II. PARTE : EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

<i>Nombres y apellidos del experto</i>	Angélica Yuliana Sobrino Oles
--	-------------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: Estrategias NEDAM para mejorar la Calidad de Servicio del Programa Adulto Mayor, Municipalidad Distrital de Monsefú.

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta	X				
3	Secciones que comprende	X				
4	Nombre de estas secciones		X			
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones		X			
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio		X			

2.2. CONTENIDO

Nº	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	X				
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				
4	Fundamentación coherente y consistente		X			
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación		X			
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes	X				

9	Presenta esquema síntesis	X				
10						

2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad : La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Lugar y fecha. Chiclayo, 07 de agosto del 2020

Sello y firma 

DNI N°. 16733848

Teléf. 979653001

Expreso mi gratitud por sus valiosas consideraciones:

Dafne Geraldine Zuñe LLuen, geraldine.zune@gmail.com, 993168767

FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

I. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta de Estrategias NEDAM para mejorar la Calidad de Servicio del Programa Adulto Mayor, Municipalidad Distrital de Monsefú, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Año de experiencia en la labor universitaria: 06 años.
- 1.2. Cargos que ha ocupado: Catedrático de la Universidad Cesar Vallejo.
- 1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Universidad Cesar Vallejo.
- 1.4. Años de experiencia como directivo en la educación o empresa: 06 años.
- 1.5. Grado académico: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1 Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---------------

- 2.2 Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	×		
Su propia experiencia	×		
Trabajos de autores nacionales	×		
Trabajados de autores extranjeros	×		
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	×		
Su intuición	×		

II. PARTE : EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

<i>Nombres y apellidos del experto</i>	Jaime Felipe Cesar Moreno
--	---------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta		X			
2	Representación gráfica de la propuesta	X				
3	Secciones que comprende	X				
4	Nombre de estas secciones		X			
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones		X			
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones		X			
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio		X			

2.2. CONTENIDO

Nº	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto		X			
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	X				
3	Presenta principios de gestión consistentes		X			
4	Fundamentación coherente y consistente	X				
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación		X			
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes	X				
9	Presenta esquema síntesis	X				
10						

2.3, VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	×				
2	Actualidad : La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	×				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.		×			
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	×				

Lugar y fecha. Chiclayo, 07 de agosto del 2020

DNI N°. 27920674

Sello y firma



Teléf. 980262059

Expreso mi gratitud por sus valiosas consideraciones:

Dafne Geraldine Zuñe LLuen, geraldine.zune@gmail.com 993168767