



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Atención y calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja – 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Rimarachin Marin, Luis Bacner (orcid.org/0000-0002-8492-6040)

**ASESOR:**

Mtro. Horna Rodriguez, Richard Foster (orcid.org/0000-0001-5055-9222)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**TARAPOTO – PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

A mis padres, quienes en todo momento  
me demostraron su apoyo

**El autor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por guiar siempre mi camino; a mi familia, quienes siempre estuvieron motivándome para lograr mis metas y objetivos.

**El autor**

## DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Atención y calidad de servicios públicos del centro integral al Adulto Mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja - 2022", cuyo autor es RIMARACHIN MARIN LUIS BACNER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 07 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER <b>DNI:</b> 42445436 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5055-9222	Firmado electrónicamente por: RHORNAR el 20-01- 2023 10:25:09

Código documento Trilce: TRI - 0513073



# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

## Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RIMARACHIN MARIN LUIS BACNER estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Atención y calidad de servicios públicos del centro integral al Adulto Mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja - 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
LUIS BACNER RIMARACHIN MARIN DNI: 74306096 ORCID: 0000-0002-8492-6040	Firmado electrónicamente por: LRIMARACHINM el 07- 01-2023 09:14:51

Código documento Trilce: TRI - 0513074

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>40</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	40
3.2. Variables y Operacionalización .....	41
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de analisis. ....	41
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	42
3.5. Procedimiento .....	42
3.6. Método de análisis de datos.....	43
3.7. Aspectos éticos .....	43
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>44</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>49</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>54</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>55</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>57</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>68</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Nivel de atención del centro integral al Adulto Mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja -2022 .....	44
Tabla 2	Nivel de calidad de servicios públicos del centro integral al Adulto Mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja - 2022.....	44
Tabla 3	Prueba de normalidad.....	45
Tabla 4	Relación entre las dimensiones de la atención y la calidad de servicios públicos del centro integral al Adulto Mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja - 2022.....	46
Tabla 5	Relación entre la atención y la calidad de servicios públicos del centro integral al Adulto Mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja -2022.....	47

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre la atención y la calidad de servicios públicos del centro integral al Adulto Mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022. La investigación fue tipo aplicada, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, la población y la muestra fue 60 adultos mayores inscritos en la plataforma del CIAM en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu- 2022. La técnica para recolección de datos fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de atención al adulto mayor, es medio en 70.0 %, bajo en 28,3 % y alto en 1,7 %; a su vez el nivel de calidad de servicios públicos, es bajo en 25.0 % y medio en 75,0 %. Se concluyó que existe relación significativa entre la atención y calidad de servicios públicos del centro integral al Adulto Mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja – 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0, 553 (correlación positiva moderada) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 30.58% de la atención influye en la calidad de servicios públicos.

**Palabras clave:** Atención al Adulto Mayor, calidad, calidad de servicio, servicios públicos, gestión de la calidad.

## ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the relationship between care and the quality of public services of the comprehensive center for the elderly in the District Municipality of Yuracyacu, Rioja, 2022. The research was applied type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design. , the population and the sample was 60 older adults enrolled in the platform of the comprehensive care center for the elderly in the District Municipality of Yuracyacu-2022. The technique for data collection was the survey, whose instrument was the questionnaire. The results determined that the level of care for the elderly is medium in 70.0%, low in 28.3% and high in 1.7%; in turn, the level of quality of public services is low at 25.0% and medium at 75.0%. It concluded that there is a significant relationship between the care and quality of public services of the comprehensive center for the elderly in the District Municipality of Yuracyacu, Rioja - 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.553 (moderate positive correlation) and a p value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ); In addition, only 30.58% of care influences the quality of public services.

**Keywords:** Attention to the Elderly, quality, quality of service, public services, quality management.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la ciudadanía exige a las municipalidades mejoras en la gestión de la calidad de los servicios públicos locales (salud, limpieza, saneamiento, educación, etc.). Por consiguiente, se espera un mejor desarrollo sostenible en la comunidad, de tal manera la persona mejore sus condiciones de vida. Una parte de la ciudadanía son los adultos mayores quienes necesitan una mejor atención por parte del Estado para que tengan un envejecimiento saludable. Por ello, es fundamental que los entes municipales se enfoquen en conocer la perspectiva y carencias de los usuarios, y analizar si los servicios brindados a las personas generan valor público, también se debe fortalecer el servicio de manera permanente y que los encargados de la dirección del ente municipal realicen de manera periódica el análisis y evaluación de la condición del servicio. Hoy en día, las entidades del Estado están brindando diversos servicios a los adultos mayores, quienes son una población muy vulnerable ante cualquier peligro por lo cual el servicio que brindan tiene como finalidad tengan un envejecimiento saludable y productivo.

Para el año 2050, la población adulta mayor a nivel mundial se duplicará a 2000 millones. Esta cantidad es alarmante y preocupante, ya que genera incremento del coste de cuidado de la salud y planes de pensiones sobrecargados. Por lo tanto, este desafío ofrece oportunidades únicas, pero si no se toma acciones estratégicas se convertirían en amenazas. Los gobiernos de todos los países deben prepararse para que los adultos mayores sean atendidos de la mejor manera y así crear sociedades dinámicas y saludables (Derek, 2016).

Según la OMS (2020) menciona que las Autoridades Regulatorias Nacionales (ARN) tienen como función velar la seguridad, calidad y la efectividad de los productos médicos que se ofrecen dentro de sus estados miembros, para que la asistencia de los servicios se ejecute bajo requisitos regulatorios y legales. Por lo tanto, es relevante la implementación de un SGC, ya que este contribuye a mejorar la satisfacción del usuario; abordando las oportunidades y riesgos asociados al contexto, ya que el fin primordial es una mejora continua.

Las entidades públicas en Colombia tienen el reto de cumplir la norma del SGC determinado en la norma NTCGP 1000:2009. Pero, se evidencia deficiencias en

el cumplimiento de la misma, debido a que carecen de un mecanismo de mejora continua. Además, se tiene debilidades en la GRH referente a la cultura de calidad. Estos hechos ocasionan insatisfacción en los consumidores de los servicios públicos, ya que el servicio fue entregado fuera de tiempo, dicha situación se ve reflejado en 7.000 y 8.000 demandas cada año y aproximadamente 1.800 hallazgos en los 6 últimos años (Callejas, 2019). Por otro lado, Orozco et. al (2021) señalan que en el Ecuador se han establecido políticas públicas para entender la problemática social del adulto mayor, pero en la ciudad de Riobamba, las actividades llevadas a cabo para la implementación de estas políticas son deficientes, debido a que no se consideró a todos los actores en el cambio social. Por lo tanto, las acciones no están encaminadas a cumplir los objetivos de dichas políticas, bajo este contexto es necesario realizar estrategias efectivas lo cual busque involucrar a todo los actores comunales, actores públicos y de la sociedad civil, de tal modo los planes de acción garanticen una calidad del CIAM

Según el INEEI (2022) informa el estado educacional de la población Adulto Mayor enero-marzo 2022, el 14,3% tiene nivel inicial, mientras el 38,0% primaria completa; el 26,9% secundaria y el 20,8%, nivel superior del cual el 12,9% tiene nivel universitario y 7,9% instituto técnico. Respecto a los problemas de salud, el 85,7% de las mujeres de dicha población tienen problemas de salud crónico; el 73,4% de los hombres adulto mayor les afecta este problema. Referente al acceso al agua por red pública solo el 91,1% adulto mayor cuentan con dicho servicios. Asimismo, la Defensoría del Pueblo (2019) sostiene que el Perú no cuenta con información sobre atención especializada en los adultos mayores, por lo tanto, la poca información sobre la cantidad de adultos mayores. Ocasiona una limitación para estado para la atención de las diversas carencias de las personas mayores (pp. 7 - 8).

En la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022 se observa que para la prestación de un servicio a la población no realizan una investigación sobre las perspectivas y carencias de la población sobre los servicios públicos y el impacto que estas tienen en la población, por lo cual el servicio de atención no estará a la altura de los que solicita el consumidor. Además, se observa que las salas de atención del CIAM no están acorde al servicio que presta. Asimismo, la

institucion cuenta con un plan atención al adulto mayor, pero en su ejecución está retrasado, si estas situaciones siguen permaneciendo se pronostica que los consumidores de los servicios públicos estarán desconforme e insatisfecho por la atención recibida. Estas situaciones se pueden controlar mediante una óptima administración de la calidad de los servicios públicos, lo cual contribuirá una mejora en la atención al usuario.

En base a todo lo mencionado se presentó el problema general: ¿Cuál es la relación entre la atención y la calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022? Y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de atención del centro integral al Adulto Mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la atención y la calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022?

Seguidamente el presente estudio se justifica en los siguientes elementos: Por conveniencia, se tomó dos variables de investigación, tales como la administración de la calidad de los servicios públicos y atención en el centro de atención al adulto mayor. Relevancia social, la investigación va contribuir en la solución del problema identificado. Valor teórico, se recurrió a las diferentes fuentes de información confiable para describir las variables de estudio, además brindara un aporte a la comunidad investigadora. Implicancias prácticas, se encuestó a la población objeto de estudio, lo cual los resultados fueron expuestos e interpretados, además se brindará estrategias para la solución del problema identificado. Utilidad metodológica, la técnica e instrumento de la investigación podrá ser utilizado por otros investigadores que realicen investigación relacionadas a la variable.

Se presentó los objetivos de la investigación: el objetivo general: Determinar la relación entre la atención y la calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022. Y los objetivos específicos: OE1: Identificar el nivel de atención del centro integral al Adulto Mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022. OE2:

Identificar el nivel de calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022. OE3: Determinar la relación entre las dimensiones de la atención y la calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022.

La presente investigación tiene como hipótesis general: Existe relación significativa entre la atención y la calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022. Y como hipótesis específicas: HE1: El nivel de atención del centro integral al Adulto Mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022, es alto. HE2: El nivel de calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022, es alto. HE3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la atención y la calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se muestran a continuación los estudios previos que guardan relación con la presente investigación, así como las teorías relacionadas al tema de investigación donde se definen y fundamentan las variables de estudio, haciendo uso de las normativas actuales y de teorías.

Arias (2019) su investigación de tipo descriptivo, diseño no experimental, la población fue 400 personas, muestra 196 usuarios, la técnica que empleó fue la encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyó que en el GADM-S, el personal encargado de atender a los usuarios no posee las habilidades necesarias para hacerlo. Por otra parte, personal responsable de atender a los usuarios no posee la empatía, lo cual esto genera una incomodidad en el usuario; además, dicho personal no posee el conocimiento necesario sobre los servicios que se ofrecen en la entidad. Por lo tanto, la atención no será de manera eficiente y eficaz. Asimismo, las personas responsables a atender al usuario no proporcionan confianza y seguridad al usuario durante el proceso de atención de sus requerimientos.

Macedo y Beraún (2021) su investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, población fue 4532 adultos mayores inscritos en los Centro de Encuentro Vecinal del municipio de San Isidro, la muestra que utilizó fue de 95 adultos mayores, técnica empleada fue la encuesta y la entrevista y el instrumento el cuestionario. Concluyó que el CIAM brinda servicios los cuales están relacionados con la calidad de vida de los usuarios de dicho centro. Por otro lado, El 84,2% de los 95 adultos mayores sostienen que la asesoría brindada por dicho centro referente al cobro de su pensión no es adecuada. Además, el 81,1% de los 95 adultos mayores sostienen que, el CIAM del Municipio de San isidro dicta charlas informativas, las cuales estas no son realizadas de manera apropiada. Por último el 69,5% de los 95 adultos, sostienen que no se realiza de manera adecuada la organización de las diferentes actividades culturales.

Pavia y Meca (2018) investigación de tipo aplicada, diseño no experimental, población 19 884 ciudadanos, muestra 195 personas, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que el 40.5% de los encuestados señalan que en el municipio de Piura, la administración de la calidad del servicio se

realiza de manera muy deficiente. Por otro lado, referente a la satisfacción del usuario, el 32.8% señalan que es regular. Estos resultados se deben a que los encargados de la gestión de la calidad del servicio, no están desarrollando sus funciones de acuerdo a lo previsto; es decir, que no se ha implementado de manera correcta. Esta situación afecta de manera negativa a los usuarios. Por lo tanto, es fundamental capacitar al personal de manera permanente y optimizar la gestión de la calidad; asimismo, se debe mejorar los equipos y las condiciones físicas de la entidad. Bajo este contexto la gestión de la calidad de la estrategia influye de manera significativa en el nivel de satisfacción del usuario.

De acuerdo al autor se puede decir que, una área o unidad dentro de una municipalidad no esté funcionando de forma adecuada podría repercutir significativamente, ya que se hablaría mucho de la administración de calidad del servicio incluso se hablaría de una gestión municipal inadecuada, entonces para prever situaciones como estas dentro de un área, lo ideal sería brindar asistencia o capacitación al personal e implementar estrategias adecuadas para poder mejorar la calidad del servicio.

Charry y Flores (2021) tipo básico, diseño no experimental, población 1500 ciudadanos que realizan trámites en la oficina Registral Lima, provincia y departamento de Lima, muestra 305 ciudadanos, técnica encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que las personas que efectúan trámites ante el RENIEC, consideran como mediana la calidad del servicio que proporciona dicha entidad. Asimismo, la población tiene poca confianza, respecto a que la atención mejore en el corto plazo. A esto se suma a que las condiciones físicas de dicha entidad no son adecuadas para la prestación del servicio; es decir, las instalaciones o ambientes de la institución no reúnen las condiciones para que el usuario reciba una buena atención.

De acuerdo a los autores se puede decir que, por un tema de falsedad documentaria, corrupción dentro del sector público, los trámites a realizarse son muy engorrosos, lo que hace que un usuario o ciudadano cualquiera se complique demasiado. Es así que los autores señalan que la atención o calidad de servicio en Reniec está calificada como mediana. Asimismo, los ambientes

en los que se brinda el servicio no están bien ambientados, equipados o implementados correctamente, ocasionando así cierta incomodidad.

Bueno (2017) tipo aplicada, diseño no experimental, población 80 adultos mayores inscritos en el CIAM de Huancayo. La muestra fue 80 adultos mayores de dicho centro integral, técnica encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, a más participación, los adultos mayores alcanzan acrecentar su condición de vida, tanto en psicológico, físico y emocional a nivel personal y familiar. Respecto a lo emocional, el CIAM brinda charlas sobre cómo superar la pérdida de su pareja, salida de los hijos del hogar y a tener una buena autoestima. En lo físico realizan caminatas y gimnasio. Respecto a lo psicológico el CIAM proporciona charlas sobre cómo superar la marcha de los hijos de la casa y pérdida de su cónyuge. Por lo tanto, todo esto contribuye a que el adulto mayor obtenga una mejor condición de vida en los diferentes aspectos de vida personal y familiar.

Villacorta (2018) tipo aplicada, diseño no experimental, población 1800 padres de los usuarios externos menores de 11 años, la muestra 139 padres, técnica encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que la calidad de atención es alta y existe una relación significativa con la satisfacción del apoderado o padre del paciente atendido en el Servicio desarrollo y crecimiento, Centro de Salud Palmira, Huaraz, 2016. De acuerdo con el autor se dice que cuando se mejora la calidad de atención a los usuarios, por consiguiente, se aumenta el nivel de satisfacción del usuario, bajo este sentido es importante que la entidad sume mucho más esfuerzo en la mejora de calidad de atención, lo cual esto ayuda a que los usuarios se lleven buena imagen del centro de salud.

Tarazona (2019) tipo aplicado, diseño cuasi experimental, población 356 trabajadores, muestra 356 trabajadores, técnica encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que en base a los resultados se observó que antes de la intervención respecto al fortalecimiento de competencias laborales de los trabajadores del gobierno regional y municipal, 42.7%(152) de usuarios señalaron estar muy insatisfechos y 4.5%(16) satisfechos en cuanto a los servicios públicos municipales y regionales. Después de dicho fortalecimiento se identificó una diferencia significativa, debido a que se aumentó a 40,4% lo cual

este dato representa 144 personas, además señalaron estar satisfecho, respecto a la insatisfacción, se evidencia que disminuyó a 1,1% lo cual representa a cuatro personas. Por lo tanto, el fortalecimiento de competencias laborales, influye en la administración de calidad de los servicios públicos del Gobierno Municipal y Regional de Huánuco ( $Z=-16.363$  con un  $p < 0.05$ ). De acuerdo al autor se puede decir que, la capacitación del personal y fortalecimiento de habilidades y competencias del talento humano es indispensable, si es que se quiere brindar una atención o un buen servicio de calidad, lo cual implicaría prepararse no solo a nivel intelectual sino también a nivel anímico.

Salazar (2021) tipo aplicada, diseño no experimental, población 5520 usuarios de la UNSM-T, muestra 360 personas, técnica encuesta, y como instrumento el cuestionario. Concluyó que existe relación entre la gestión por competencias y la calidad del servicio, ya que el valor “p” es 0.00, lo cual es menor a 0.05; el valor “r” es de 0,845, indica una correlación significativa. Por lo tanto, la mejora de las habilidades y conocimiento de los trabajadores contribuye a que la calidad de servicio mejore, lo cual esto tiene efecto positivo en el nivel de satisfacción de los usuarios.

Respecto a la primera variable **Atención al Adulto Mayor**, se consideró al Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (2009) lo define como aquellos servicios encaminados al desarrollo social, físico, cognitivo, así como la consultoría jurídica social, fomento de la salud y previsión del maltrato a los adultos mayores, lo cual esta serie de servicios están enfocados en función al género y diversidad cultural, atendiendo las diversas carencias de las personas adultas mayores tanto del sector urbano y rural, incluyendo a la parentela en un rol activo. Asimismo, los entes municipales deben gestionar los recursos necesarios para que los CIAM funcionen de manera adecuada y puedan brindar servicios de calidad, por consiguiente, las personas mayores que se están inscritas en la plataforma del CIAM tengan una mejor calidad de vida. Los CIAM llevan a cabo distintas actividades tales como, deportivas, danza, literatura, entre otras con el deseo de fomentar un envejecimiento activo. Estos deben contar con un plan de trabajo de modo que las actividades se ejecuten de manera ordenada y no improvisada; los trabajadores deben ser especializados en el cuidado humanizado;

instalaciones idóneas; materiales necesarios; entre otros, que contribuyan a que el adulto mayor se sienta contento con el trato que recibe.

De acuerdo al autor se puede decir que, como parte de los servicios de desarrollo social, se pretende brindar asistencia al adulto mayor, de manera que estos puedan gozar de un envejecimiento saludable, se pueda prevenir y contender problemas de salud más frecuentes y organizar talleres de prevención contra el maltrato, ya que por su edad muchos adultos mayores tienden a sufrir discriminación. El estado por intermedio del CIAM realiza diversas actividades en favor de los adultos mayores, actividades que van desde el buscar el bienestar físico y emocional, si hablamos a nivel emocional sería realizar actividades tales como talleres o actividades recreativas, organizar concursos gastronómicos en el que se involucre a la comunidad, trabajar de manera conjunta con otras entidades del estado. El cuidado al adulto mayor surgió, debido a que había personas que se encontraban en esa etapa de su vida y que no estaban siendo atendidos de manera adecuada por sus familiares, además estaban siendo objeto de discriminación y maltrato, frente a esta situación el Estado identificó la problemática y direccionó una serie de recursos para minimizar o reducir el problema identificada. Uno de los retos que afronta actualmente es atraer o mantener a más adultos mayores al CIAM.

Según Carrasco et. al (2017) define a la atención al adulto mayor como una actividad que es realizado por una persona o conjunto de personas que poseen la capacidad para atender las diversas necesidades del adulto mayor referente al aspecto de su salud física y mental, alimentación, cuidado personal, logrando así satisfacer sus necesidades. Bajo este contexto se puede decir que las personas encargadas de dicha atención deben ser capacitados sobre la atención humanizada, debido a que se va tratar con personas en la cual se encuentran en una etapa de desánimo, las fuerzas se debilitan, entre otras cosas que padecen, bajo esta situación requieren de una persona que este a su lado para que lo cuide. La atención para aquellas personas es de manera personalizada y la persona encargada de su cuidado debe proporcionar confianza y así el adulto mayor se sienta seguro y feliz, porque cuando no lo es seguro es probable que llegue a un estado de estrés o preocupación lo cual afectaría gravemente su

estado emocional. La atención a aquellas personas tiene como propósito extender el vigor del ser humano.

El ser humano, cuando llega a ser adulto mayor, tiende a perder de manera progresiva su capacidad física y mental, pero para mantener sus capacidades, es necesario que asista a centros de atención exclusivamente para su edad. En estos centros va recibir un cuidado de acuerdo a sus necesidades que le permitirá tener una vida digna y feliz. Existen instituciones estatales o privadas que se enfocan en brindar atención integral al adulto mayor.

Asimismo, Santos (2019) define la atención del adulto mayor como el cuidado de la salud física y mental que recibe por parte de un centro de atención o por una persona, debido a que no puede valerse por sí misma para satisfacer sus diversas necesidades. Para ello necesita de alguna persona para que lo ayude y lo cuide; la atención contiene diversos servicios tales como prevención y diagnóstico de enfermedades, terapias físicas, charlas psicológicas; entre otros servicios dirigidos a mejorar o mantener la salud física y mental. También, existen centros ambulatorios que ofrecen un cuidado especial, lo cual se enfoca en brindar cuidados especializados, debido a que el adulto mayor se encuentra en una fase de su vida, en la cual es demasiado susceptible o frágil a padecer enfermedades que pueden afectar gravemente su salud. Los centros ambulatorios son espacios en los cuales el adulto mayor puede recurrir a adquirir los servicios que brindan, pudiendo así solucionar o mejorar su estado de salud. La salud es importante en la vida de cualquier ser humano, ya que le permite llevar una vida de calidad.

En base al autor antes mencionado, se puede acotar, que la atención al adulto mayor es algo que requiere de profesionales sumamente preparados en el cuidado humanizado, ya que esta parte de la población se siente menos apto para desarrollar sus actividades cotidianas. Además, es muy propenso a padecer cualquier enfermedad, debido a que su cuerpo está sufriendo un deterioro, por lo tanto es muy importante que existan centros de atención especializados para el cuidado del adulto mayor. En la actualidad, existen entidades públicas destinadas a prestar servicios exclusivamente para el adulto mayor, debido a que son personas muy frágiles ante cualquier peligro, pues se encuentran en

una edad en la cual se deteriora de manera lenta su capacidad física y mental, dificultando el normal desarrollo de sus labores. Por lo tanto, requieren de alguien para que lo atienda en lo que necesite, también necesitan comprensión.

Hallasi y Hallasi (2019) afirman que la población que vive en las zonas andinas en la cual existe pueblos que carecen de vías de comunicación adecuadas. Por lo tanto, la ayuda y atención médica para los adultos mayores en muchas ocasiones llega muy tarde. La situación en las zonas andinas es un tema que preocupa, debido a que cierta parte de la población de adultos mayores están en extrema pobreza. Asimismo, hay personas que se encuentran abandonados y desatendidos por sus hijos y familiares. Por otro lado, ciertas comunidades no cuentan con algún centro de atención al adulto mayor, que les permita satisfacer sus necesidades. Las entidades estatales orientadas a atender las diversas necesidades del adulto mayor carecen de recursos para atender de manera total las carencias de todas aquellas personas. También les limita llegar a aquellas comunidades debido a que carecen de adecuadas vías de transporte. En las zonas andinas la vida es muy crítico, debido a que existe mucho frío, el adulto mayor tiende más a sufrir de artritis, además la escasa ayuda del Estado ocasiona que estas personas no tengan una vida de calidad.

Bajo el sustento del autor antes mencionado, se puede decir que la ayuda o atención es muy poco por parte del Estado. Por lo tanto, bajo esta problemática las políticas de asistencia social deben ser rediseñadas o mejoradas de tal manera el ser humano tenga una vejez digna y saludable indistintamente en la zona en la cual se encuentre. Cabe precisar que las políticas sociales deben ser evaluadas y mejoradas, para que la ayuda por parte del Estado llegue a las personas que más lo necesitan.

Arredondo y Cervantes (2020) mencionan que los adultos requieren de una atención sumamente especial, debido a que los medicamentos para el tratamiento de cualquier enfermedad, le produce algunas reacciones desfavorables. Por lo tanto, se debe realizar un seguimiento al paciente no solo cuando se encuentran en el centro de atención, si no también cuando se encuentre en su domicilio. El seguimiento es un factor clave para que el tratamiento tenga efectos positivos en el paciente, debido a que se indaga si está

cumpliendo con la receta del médico, también se constata los resultados que está obteniendo y qué reacciones adversas produce el tratamiento para su pronta corrección. Este mecanismo es parte de una atención integral que se ofrece al adulto mayor, lo cual proporciona beneficios tanto para el paciente y la propia organización; referente al paciente obtiene mejoras en su salud; referente a la organización aumenta el prestigio y el número de usuarios.

Bajo el sustento de dichos autores, los servicios de atención a aquellas personas, requiere de una combinación de ciertos elementos tales como medicamentos adecuados, profesional médico especializado en la materia, instalaciones adecuadas, seguimiento sobre la evolución de su salud; entre otros elementos que son necesarios para que el adulto mayor satisfaga sus necesidades y por consiguiente tenga una vida digna y feliz. Los centros de salud son espacios en los cuales el adulto mayor podrá ser atendido por profesionales en la salud. Los servicios que les brindan a ellos son especialmente para su edad, debido que están en una etapa muy propensa de padecer cualquier enfermedad. Por ello, requieren de un diagnóstico efectivo del estado de su salud, además desean ser atendidos por personal que les proporcione confianza.

Valencia y Dávila (2020) sostienen que es fundamental la existencia de espacios o centros de recreación para adultos mayores, donde reciban una atención y el amor que por diferentes motivos lo han ido perdiendo poco a poco, por consiguiente, tengan una vida feliz. Los centros de recreación para aquellas personas son lugares que se centran en mejorar o mantener el estado psicológico del usuario, le ayudan a relacionarse con las demás personas de su edad, a despejar la mente, entre otros. Esto repercute en el bienestar del usuario. La atención para este sector de la población debe ser de manera integral.

Los centros de recreación son muy beneficiosos para vitalidad física y mental del adulto mayor, debido a que son lugares en la cual se sienten escuchado y valorado. Estos centros tienen como finalidad atender de manera especial a cada uno de ellos, asimismo se llevan a cabo una serie de actividades recreativas, y así lograr el bienestar de los usuarios.

En el Perú, la Ley 30490 (2022) señala que el CIAM son lugares establecidos por los gobiernos locales con el propósito de mejorar la condición de vida de las

personas adultas mayores a través de la prestación de servicios, en coordinación con otras entidades del estado para la tutela y fomento de sus derechos. Asimismo, establece que cuando una persona tiene 60 o más años de edad es considerado como una persona adulto mayor.

Los CIAM dentro su jurisdicción tiene como propósito brindar diversas actividades tales como artesanía, alfabetización, psicología; entre otras con la finalidad de que el adulto mayor tenga una participación activa en el aspecto familiar, social y política. Asimismo, brindarán asesoría jurídica cuando el adulto es maltratado física y psicológica por algún familiar o vecino; cabe precisar que los CIAM fueron creados para mantener o fortalecer la salud física y mental, además busca involucrar en actividades culturales, educativas; entre otras, para que tengan un envejecimiento activo y saludable.

La legislación de nuestro país contempla o señala que todo individuo posee derecho a una vida digna, integridad, y priorización de la salud como aspectos básicos o claves de una sociedad, en nuestro país si bien existen Ministerios creados con una finalidad o un propósito. Estos no ejercen sus funciones como tal. Si bien el MIDIS pretende a que las personas de la tercera edad puedan tener una vida digna, se requiere que otras entidades confluyan para el logro de este objetivo. Es decir, trabajar de manera articulada por ejemplo con el Ministerio de Salud, Municipalidades, Ministerio de Educación, etc. En este sentido, es demasiado importante o prioritario el buscar beneficiar a este grupo poblacional que realmente requiere del apoyo, debido que a su edad presentan muchas limitaciones y necesidades.

En Colombia la Ley 1251 (2008) establece que todos los entes tienen la obligación de brindar una atención especial al adulto mayor. Las entidades que no cumplan con lo determinado por esta ley, los adultos tienen el derecho de presentar su denuncia ante las entidades competentes. Esto sancionará en función a la gravedad de los hechos. Asimismo, todas las organizaciones tienen la obligación de atenderlos con preferencia, es decir que cuando el adulto mayor acude a adquirir un producto o servicio debe ser atendido en primer lugar los adultos mayores, luego las personas no adultos mayores. Por otro lado, tienen derecho a ser respetado y ser tratado al igual que los demás, sin ser usados

como objetos de burla por su avanzada edad; además las entidades indistintamente al sector que pertenezcan tienen el deber de promover y garantizar el respeto a cualquier persona.

Bajo lo precisado por esta norma se puede mencionar que el adulto mayor requiere de una atención apropiada para su edad, ya que en esta etapa el ser humano carece de agilidad, fuerza y destreza para el desarrollo sus diversas actividades personales. Por lo tanto, dicha norma busca que el adulto mayor cuente con atención idónea. Asimismo, se puede precisar que, en muchas municipalidades en ocasiones no suele contarse con el personal idóneo, digamos que este posea cualidades excepcionales, o tenga la educación que se requiera o cumpla con el currículum, pero no tiene la suficiente atención o amabilidad que el usuario o público necesita, es así que existe la tendencia de que el servicio se vuelva burdo, ocasionando incomodidad o insatisfacción en el usuario. Por otro lado, dicha norma busca garantizar el respeto mutuo entre cualquier persona, ya que todo ser humano posee derecho a ser atendido con respeto y no ser marginado por sus semejantes; cualquier entidad tiene el deber de promover la no discriminación dentro y fuera de sus instalaciones.

Lopez y Carillo (2020) sostienen que los adultos mayores que acuden a algún centro de desarrollo integral de la familia, obtienen una serie de beneficios tanto en lo personal, laboral, social y familiar, debido a que dicho centro les proporciona herramientas en cómo mejorar la autoestima y solucionar los conflictos en el aspecto social, laboral y familiar. El desarrollo total de la parentela involucra a todo los integrantes de la familia desde el más menor hasta el más adulto, quienes reciben charlas y capacitación en diferentes temas. Asimismo, se precisa que dicho centro contribuye en cierta manera en acrecentar el grado de vida de los asistentes. En resumen, las personas que tienen más de 60 años requieren de una atención integral y especializada tanto en el aspecto de salud, emocional, físico y psicológico.

En México, INMUJERES (2015) menciona que el INAPAM tiene como función principal el desarrollo integral de las personas adultas mayores, asimismo promueve sus derechos con la finalidad de garantizar un envejecimiento activo y saludable. La institución propiamente dicha fue creada con el propósito de

garantizar uno de los tantos derechos que tiene el ser humano; por ejemplo tener acceso a una vida digna y feliz, asimismo, fue creado para atender las necesidades de hombres y mujeres de 60 años a más, buscando lograr el bienestar de los usuarios.

Asimismo, los gobiernos locales deben coordinar con otras entidades del estado que brindan servicios médicos, jurídicos, psicológicos, etc. para que en conjunto elaboren un plan de trabajo direccionado a atender de manera oportuna los diversos problemas que padece las personas mayores, ya que en esa etapa el ser humano es propenso ante cualquier epidemia. Por otro lado, el adulto mayor tiene derecho a ser atendido de manera especial y también a participar en las decisiones políticas. Las políticas sociales enfocadas a atender a dichas personas deben ser rediseñadas o mejoradas con el fin de que la atención llegue de manera oportuna y abarque a toda aquella población que realmente requiere de la atención integral de parte del Estado.

De acuerdo con Parodi et. al (2021) sostienen que los docentes y tutores encargados de proporcionar una atención completa y adecuada a las personas adultas mayores reciban capacitación permanente sobre temas referentes a una atención integral al adulto mayor, para que el servicio que se brinde a dichas personas sea de alta calidad. Cabe precisar que las personas que cuentan con 60 años a más, se encuentran en una etapa en la cual no pueden llevar a cabo sus actividades con lo hacían en su juventud. Esto se debe a que la persona llega a una cierta edad en la cual tiende a perder lentamente su capacidad física, deterioro de la memoria; entre otros aspectos que sufre la persona cuando pasa por esa etapa. Por ello, no es fácil para cualquier persona, bajo este contexto el Estado viene creando normas para proteger al adulto mayor.

Por otro lado, de acuerdo al autor los docentes o tutores deben acceder a programas de educación y capacitación. Y aquellos encargados de realizar las labores de asistencia y atención deben contar con experiencia y capacidad necesaria y deben recibir capacitaciones de forma permanente. Los beneficios que tiene el adulto mayor por recibir una buena atención, es mantener o mejorar sus habilidades de aprendizaje, prevención del estrés, mantener o mejorar la

comunicación e interacción con sus semejantes; por consiguiente, tenga un digno envejecimiento y viva feliz hasta el último día de su vida.

Ugalde y Mora (2020) manifiestan que los programas de cuidado al adulto mayor tienen como fin brindar terapias físicas, alimentación saludable, charlas psicológicas con el objetivo de promover una vida digna para aquellas personas que asisten a dicho programa; así mismo cabe decir que esta parte de la población tienden a ser más frágiles, pues demandan de un cuidado integral y especializado. Por ello, la adecuada atención conlleva a la vida del adulto mayor. Bajo este contexto se puede decir que el estado de cada país es el responsable de proteger el derecho de toda las personas a una vida digna. Dicho programa es vital para que se garantice una vida plena del adulto mayor, así mismo es relevante que el estado por intermedio de sus entidades socialice a la ciudadanía sobre los beneficios que se logran por la asistencia a los diversos programas sociales.

Los programas sociales para el adulto mayor buscan promover un estilo de alimentación saludable, promover la rutina de ejercicios físicos, fortalecer el nivel de ecuación; entre otros, todo esto con el fin de que estas personas tengan un envejecimiento feliz y activo. Estos programas acarrearán una serie de beneficios, por lo cual los entes municipales deben fomentar la participación al programa, destinar una parte de presupuesto para que los programas funcionen de la mejor manera y coordinar con otras entidades relacionadas al cuidado del adulto mayor.

Como dice Parada et. al (2022) consideran que las personas mayores necesitan una atención integral, debido a que la tercera edad es el último período del ciclo de la vida, lo cual requiere de apoyo de sus familiares y del estado, porque son personas más propensas a padecer enfermedades, pero eso no quiere decir que no tenga derecho tener un envejecimiento activo y saludable, es decir una vida feliz y de calidad. En la actualidad, se cuenta con normas direccionadas a proteger al adulto mayor en aspecto físico, psicológico, salud, educación, entre otros, lo cual es fundamental para que viva en un entorno tranquilo y saludable, además los gobiernos locales tienen el deber de gestionar presupuesto para la construcción de locales apropiados para la prestación de servicios públicos a los

adultos mayores. El Estado, actualmente, los entes municipales han construido o vienen construyendo locales propicios para la atención, exclusivamente, para las personas que tengan una edad mínimamente 60 años con el fin de promover un digno envejecimiento de las personas.

Bajo lo precisado por el autor, se puede decir que, trabajar con adultos mayores no es nada sencillo requiere de paciencia, empatía y tolerancia; en nuestro país la mayoría de adultos mayores poseen un nivel instructivo muy bajo, entonces en su mayoría cuando estos van a realizar algún trámite requieren de asistencia, la compañía de un familiar o que se les explique de forma muy minuciosa. Es así que, los CIAM poseen una labor muy importante a la hora de buscar un envejecimiento activo, que promueva la igualdad, el bienestar físico, emocional de varones y mujeres. Cabe precisar que el CIAM brinda diversos servicios, los cuales están enfocados en el cuidado y desarrollo integral del ser humano; por consiguiente, disfrute una vida feliz y saludable. En resumen, se puede decir que los CIAM buscan promover un digno envejecimiento de los usuarios.

Según Lastre et. al (2022) plantean que cuando el adulto mayor tiene más edad, mayor es la posibilidad de no poder realizar sus actividades, lo cual requieren de esfuerzo y flexibilidad cognitiva para solucionar los distintos problemas que se presenten en su vida laboral y cotidiana, bajo este sentido es necesario garantizar y promover un envejecimiento activo de dichas personas a través de una atención integral de calidad. Los entes públicos que tienen como función dar solución a diversas necesidades publicas dentro de su jurisdicción deben promover reuniones exclusivamente con los adultos mayores para que consulten de manera personal referente a los problemas que padecen, para que luego sean solucionado con la ayuda del estado. Precisa que toda persona, indistintamente en la edad en la cual se encuentre tiene derecho una vida de calidad.

Por otro lado, de acuerdo al autor la adultez una etapa, en la que la vida como tal, está llegando a su fin, es considerada una de las etapas más difíciles y es uno de los momentos en lo que más apoyo se requiere y no todos tenemos a un familiar cerca entonces que mejor manera que crear un centro de atención en el que se brinde apoyo y asistencia al adulto mayor. Asimismo, la calidad del envejecimiento depende de su nivel de alimentación, del nivel de práctica de

ejercicios físicos de manera periódica y nivel de atención por parte de sus familiares más cercanos. El alto nivel de atención contribuye a entender la vida del adulto mayor, debido a que lleva diariamente una vida adecuada. Todo ser humano tiene el derecho a llevar una vida de calidad, además tienen derecho a ingresar a los proyectos sociales que brinda el Estado, siempre y cuando cumplan con los requisitos para la participación o asistencia. Los entes municipales deben socializar a la ciudadanía referente a los programas sociales, además incentivar o promocionar la concurrencia en dichos programas.

Durán et. al (2015) afirman que, a mayor funcionalidad familiar, es muy probable que exista una mejor calidad de vida global, psicológica, social y ambiental del adulto mayor. La atención adecuada que recibe el adulto mayor por parte de sus parientes ayuda a que tenga una vida feliz. Asimismo, el Estado debe promover políticas efectivas de atención a las personas mayores, de tal manera se sientan valorados y considerados por el estado. Por otro lado, el nivel de calidad de vida que tiene un adulto mayor es consecuencia de cómo sus familiares lo respetan y están pendiente del estado de su salud física y psicológica. Los adultos mayores que carecen de recursos necesarios para dar solución a sus necesidades básicas, el Estado debe proveerlos de recursos por que toda persona tiene derecho a acceder a los proyectos sociales que brinda el estado.

El autor señala que, si bien el brindar un servicio de calidad como institución pública es esencial. También, se requiere de la participación y colaboración activa por parte de los familiares directos del adulto mayor para hacer que este en la última etapa de su vida goce de plenitud.

Con base en Ginnette y Giomar (2019) refieren que el envejecimiento es fenómeno natural que todas las personas algún día llegaremos a experimentar. Este proceso se evidencia en que el ser humano tiene limitaciones físicas y cognitivas para desarrollar sus diferentes actividades, debido a que el cuerpo humano a partir de la tercera edad en adelante sufre deterioro físico, cognitivo, etc. En este proceso el ser humano es muy propenso a padecer cualquier enfermedad, por lo cual requiere de una atención especial, y vigilancia de su salud y dieta alimentaria. En esta etapa se evidencia en las deficiencias de la capacidad física del cuerpo humano para desarrollar las diversas actividades,

debido a las modificaciones funcionales, biológicas, psicológicas y sociales en el trayecto de la vida. Por otro lado, ante cualquier epidemia los adultos mayores son menos resistentes en comparación con una persona joven. Por lo tanto, es fundamental que reciba una alimentación saludable y que una persona vigile su estado de salud y nutrición.

En la etapa de la adultez, se carece de algunos nutrientes en el cuerpo humano, la salud se ve más afectada, los dolores corporales son más recurrentes. La mejor forma de cuidar de nuestra salud es mediante la alimentación. Entonces si se brinda asistencia nutricional o médica a los adultos mayores se puede ayudar a que estos puedan tener una sobresaliente condición de vida en su última etapa.

Asimismo, dicho autor sostiene que los programas de atención en salud al adulto mayor ponen en énfasis en la vigilancia del estado nutricional y hábitos alimentarios con el objetivo de asegurar una vida sana y de calidad. Asimismo, la población adulto mayor va en crecimiento, lo cual esta situación es un desafío para el sistema de salud pública.

Cuidar del bienestar y salud del adulto mayor no solo implica a nivel físico sino también a nivel emocional, los adultos mayores debido a sus condiciones y limitaciones tienden a ser discriminados o sufren de algún tipo de violencia, y brindar asistencia permitirá estar de manera oportuna, inmediata y en el tiempo en el que se requiera la ayuda. Hay que señalar o destacar la labor de MIMP como ente rector sobre la Protección de los Derecho de las Personas Adultas Mayores, quien cuenta con potestad sancionadora si es que se incurre en alguna falta.

En China, Sol & Hu (2021) sostienen que los servicios deportivos públicos es mecanismo que contribuye a mantener la salud física y mental de los adultos mayores. Los servicios deportivos público es un método que el estado de China ha implementado con el objetivo de suscitar el desarrollo de un envejecimiento activo y saludable. El Estado, por intermedio de sus entes, construye lozas deportivas o espacios deportivos para todas las edades, lo cual esto fortalece la capacidad física de las personas y ayuda a desestresarse. Por lo tanto, la los

servicios deportivos que brinda del estado es una estrategia para que la población tenga una vida saludable.

El autor en cuestión señala que el ejercicio es fundamental en el cuerpo humano, necesitamos realizar actividad física para fortalecer los músculos, y que mejor manera que implementar servicios deportivos públicos, promoviendo de esa manera un estilo de vida saludable.

Gallegos et. al (2019) manifiestan que la actividad física y el uso de los servicios preventivos son prácticas que ayudan a mejora de la condición de vida respecto a la salud de los adultos mayores. Asimismo, precisa que la mayoría de las personas que practican actividad física tienden a padecer menos enfermedades en comparación con las personas que no les gusta realizar actividad deportiva. El Estado tiene como función garantizar la salud de las personas, para ello viene realizando la construcción hospitales, centros de salud y lozas deportivas, canchas sintéticas con el objetivo que las personas de diferentes edades tengan la facilidad de adquirir los servicios de salud pública y también puedan realizar cómodamente actividades deportivas lo cual esto coadyuva a acrecentar la condición de vida de las personas.

Por lo tanto, las actividades de índole deportiva, recreativa, educativa, de participación ciudadana y de salud, son actividades que contribuyan al bienestar social del adulto mayor.

Alvarez et. al (2018) aluden que un alto nivel de atención al adulto mayor en los centros de salud es algo que repercute positivamente en la vida de los mismos, por lo cual es fundamental que la calidad de atención sea evaluada de manera periódica con el propósito de asegurar un mejor servicio de salud. Los centros hospitalarios deben contar con personal especializado para la atención en salud a las personas adultas mayores, ya que ellos requieren de una atención especial y pueden padecer diversas enfermedades a la vez, lo cual para un buen diagnóstico de la situación del paciente se requiere de personal especializado, no solo basta eso, también debe poseer la experiencia en el trato de enfermedades en las personas adultas mayores.

Por lo tanto, la atención al adulto mayor implica el trabajar de manera conjunta, articulada y coordinada con otras instituciones del estado con un fin el común el brindar asistencia y atención adecuada.

En ese sentido, Barbosa et. al (2018) sostienen que los servicios de salud, está teniendo ciertos ajustes, de tal manera se mejore el nivel de atención al adulto mayor, debido a que padecen de enfermedades tales como la diabetes mellitus y/o hipertensión arterial, así mismo los servicio se ajusten a la perspectiva y necesidad del usuario. El sistema de salud debe ser mejorado de manera periódica para que los adultos mayores tengan acceso a servicios de salud de calidad. Asimismo, requieren de una atención integral, debido a que pueden padecer diversas enfermedades a la vez. Los hospitales deben contar con personal idóneo para la atención al adulto mayor, porque esta parte de la población tiene limitaciones para escuchar, para caminar; entre otras limitaciones. Por ello, los centros de salud deben promover ejercicios físicos, alimentación saludable y proveerlos de medicamentos de calidad, para que tengan una vida feliz.

En este sentido, lo que se pretende es, brindar atención de forma oportuna, inmediata de manera que se pueda detectar o prevenir enfermedades a tiempo o llevar un control adecuado. Para ello, se debe realizar visitas, organizar campañas o involucrándolos activamente, crear conciencia para que visiten el centro de salud y puedan estar más pendientes de su salud.

Las dimensiones de la primera variable fueron expuestas por Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (2009) teniendo así a las siguientes: **1. Sujetos de derechos:** se refiere a que el envejecimiento del adulto mayor debe ser de manera saludable, activo, participativo y productivo que fomente la igualdad y asociatividad de varones y mujeres sin discriminación alguna. Además, los adultos mayores tienen derecho a ser atendidos de manera preferente, debido a que es una persona, a lo cual no se le puede hacer esperar para que reciba un servicio por parte de una entidad. Las personas indistintamente de la edad que tenga tiene el derecho de a ser respetado y tratado al igual que las demás personas. Asimismo, los adultos mayores tienen derecho a no ser maltratados física y psicológicamente. Bajo este mismo contexto, se puede señalar que todo

individuo posee el derecho a vivir una vida prospera, sin discriminación alguna por parte de sus familiares, amigos y vecinos; es por ello que la norma legal referente a la defensa de los derechos del adulto mayor tiene con finalidad buscar una vida de paz y felicidad. Asimismo, según la Ley 30490 (2022) establece que la persona adulta mayor tiene el derecho a una vida de calidad, tener las mismas oportunidades que los demás, recibir una atención especial, una vida sin discriminación, acceder a los diferentes programas de capacitación y educación, entre otros derechos. Los gobiernos locales deben implementar CIAM dentro de su jurisdicción, además promover la participación en los diferentes programas sociales. Se puede señalar que esta Ley tiene como objeto garantizar el bienestar de la persona adulta mayor como sujeto de derecho. Establece que el adulto mayor tiene derecho a una vida sin discriminación, ya que en esta etapa muchos de los adultos mayores son marginados, así como también se señala que durante esta etapa es muy importante el brindarles capacitación y dotarlos de conocimientos. Por otro lado, atención especial al adulto mayor implica que las entidades cuenten con personal apto, que cuente con la educación esencial, mejor aún si está especializado y capacitado para que este pueda brindarles la asistencia y apoyarlos en las situaciones que se requiera por ejemplo para inscribirse a algunos programas sociales que otorga el estado, ya que se necesita de orientación durante el proceso. También es esencial contar con el personal idóneo, porque va a permitir que se elabore un buen plan de trabajo que será ejecutado dentro de las condiciones y plazos establecidos.

Asimismo, Alcívar et. al (2018) sostiene que las políticas sociales relacionadas con los adultos mayores son muy importantes, ya que buscan garantizar el derecho a un envejecimiento saludable y activo, para ello las entidades responsables de ejecutar dichas políticas desarrollan diversas actividades enfocadas a mantener o mejorar la salud mental y física.

**2. Intergeneracional de la familia y comunidad.** En el CIAM realizan diversas actividades. Estas tienen como objetivo involucrar a los adultos mayores en las decisiones de asunto familiar, político y económico; además promover y dar lugar a que cuenten sus experiencias a la población de diferentes edades; así mismo promueve su participación en la educación. Las actividades del CIAM van a permitir reinsertar a la sociedad a los adultos mayores, dotándolos de

capacidades y nuevos aprendizajes. La manera de formar parte de la CIAM es presentando unos requisitos, el requisito primordial es tener de 60 años a más. Asimismo, según la ley 30490 (2022) el Estado es el encargado de promover el ingreso, continuidad y calidad de la educación de los adultos mayores, así como la asistencia y participación en los programas que tienen como finalidad compartir experiencias y conocimientos con todas las generaciones. Los programas de alfabetización o talleres de aprendizaje que promueven el Estado y el que una persona represente a la tercera edad o se encuentre en una edad avanzada no limitan sus conocimientos o sus ganas de seguir aprendiendo, y sin importar la edad que se tenga uno nunca deja de aprender.

Además, Durán et. al (2015) mencionan que cuando en el hogar de un adulto mayor existe un adecuado funcionamiento familiar, esto tiene efecto positivo en su vida, debido a que vive en un espacio en la cual la familia respeta y cuida al adulto mayor tanto en los momentos buenos y difíciles.

El adulto mayor necesita estar mentalmente activo para evitar situaciones como padecer demencia si bien puede ser producto de la edad, o por predisposición genética, la forma de reducir el riesgo de demencia es teniendo hábitos de vida saludable, mantenerse mentalmente activo, relacionarse y mantener comunicación con sus familiares y amigos, así mismo realizando actividades como leer, capacitarse.

**3. Intercultural con valoración positiva del envejecimiento:** las diversas actividades deben estar enfocadas a la solución a las diversas necesidades de la población adulto mayor, en el contexto de los diversos escenarios culturales locales. Cada situación o contexto va a ser diferente; por ende, debe desarrollarse diversas actividades orientadas a cubrir las necesidades de los adultos mayores. Los seres humanos poseemos distintos tipos de inteligencia y desarrollamos distintas habilidades; es decir, habrá adultos mayores que disfruten realizar actividades como tocar un instrumento, cantar o bailar y otros disfrutarán el hacer manualidades o pintar. Entonces se debe tratar de diversificar las actividades de manera que los adultos mayores puedan sentirse cómodos. Según la Ley 30490 (2022) el Estado, a través de los tres niveles de gobierno tienen como función diseñar, promover y poner en marcha las políticas

y programas, servicios en favor de los adultos mayores; asimismo, promover la concurrencia en las diferentes actividades tales como cultural, artísticas, turísticas, recreativas y deportivos.

Martin et. al (2021) mencionan que el envejecimiento positivo, conlleva a que entender la vida del adulto mayor, para ello es muy importante que tenga su rutina de ejercicios, alimentación saludable, participe en las actividades culturales de su comunidad; entre otras, lo cual esto contribuye de manera positiva a acrecentar el nivel de vida.

**4: Desarrollo de capacidades de las personas adultas mayores**, la entidad debe promover a través del CIAM un envejecimiento saludable, productivo y activo. Los gobiernos locales dentro de su territorio implementan CIAM, lo cual contribuye a la participación activa del adulto mayor, asimismo permitir realizar actividades para el desarrollo de capacidades y destreza en beneficio del bienestar físico y emocional del adulto mayor. Según la Ley 30490 (2022) los (CIAM), son los encargados de impulsar hábitos de vida saludable y práctica del autocuidado. Al llegar a la adultez si es que nos has tenido un plan de vida o no has ahorrado o financieramente no tienes un respaldo económico, ni familiar se vuelve muy difícil tener que solventarte económicamente, entonces más allá de brindar asistencia a nivel físico y emocional el CIAM también se enfoca en el tema económico y promueve actividades de generación de ingresos o emprendimientos.

Bajo el punto de vista de Yokoy & Souza (2019) manifiestan que el refuerzo de la competencias y aptitudes de los adultos mayores, tiene como propósito crear nuevos conocimientos sobre cualquier tema, como por ejemplo arte, artesanía, emprendimientos. Cabe precisar que el taller de pintura es un mecanismo que ayuda a fortalecer sus capacidades en dicho arte, asimismo ayuda a que se sienta útil desarrollando dicha actividad.

Para la segunda variable **calidad de servicios públicos**, se consideró a la SGP (2021) y la precisa como el conjunto de acciones destinados a prestar servicios públicos que solventes a las carencias y perspectiva de las personas. Está relacionada con el nivel de habilitación de los servicios a los requisitos y los

resultados que los usuarios desean obtener, por lo cual los entes del estado se organizan de manera óptima. La administración de la calidad de los servicios públicos, hace referencia a las estrategias planteadas o a los planes a realizar o a ejecutar para lograr una óptima atención y estar de acuerdo con el público. Los entes municipales tienen la obligación de cumplir la normativa legal durante la prestación de cualquier servicio a los usuarios, cuando la entidad cumple la legislación vigente, el servicio será de calidad, si no se cumple las normas, el servicio proporcionado al usuario no será de calidad. Las entidades del Estado deben estar en proceso de implementación y garantizar el buen desarrollo del SGC. Este sistema genera una serie de beneficios para la entidad, debido a que orienta los recursos de la institución a cumplir con los estándares de calidad.

Por lo tanto, la correcta gestión pública implica proporcionar un servicio de calidad, realizar las actividades de manera transparente. Los servicios deben estar orientados a satisfacer las necesidades del ciudadano, estableciendo estrategias o procesos que permitan que los trámites a realizarse no sean tan engorrosos. Los municipios tienen la obligación de contar con personal idóneo, por lo cual en la selección deben regirse a los perfiles aprobados para cada puesto de trabajo, así mismo el titular del ente estatal debe suscitar una filosofía de calidad y cultura de autocontrol, lo cual permitirá mejorar el desempeño de la institución, repercutiendo de manera positiva en la prestación del servicio público. Cuando se habla de calidad, se hace referencia a que en la interna de una organización no debe existir error alguno en la prestación de algún servicio, para ello es indispensable la existencia de un SGC, lo cual este sistema ayudara a identificar, minimizar y corregir errores.

Morocho & Santos (2018) la calidad de los servicios son aquellos aspectos que la institución busca integrar en todo momento en sus servicios o productos, con el objetivo de satisfacer el usuario para es importante que las organizaciones se enfoquen en entender y comprender las expectativas de los usuarios. Las organizaciones siempre se enfrentan a retos. Uno de ellos es acrecentar el nivel de calidad de los servicios con la finalidad de brindar servicios o productos de acorde a lo que requiere el usuario, así mismo, buscan reducir sus errores, todo esto lo realizan con la idea de influir de manera positiva en el usuario. Para que la organización brinde servicios de calidad debe mejorar en los aspectos de

infraestructura, procesos internos, capacidad de respuesta; además, debe fortalecer las habilidades y conocimientos del personal, y promover una cultura de la calidad en todas las áreas de la organización.

Bajo el mismo contexto se puede decir que la organización debe esforzarse en identificar las expectativas y necesidades del usuario, lo cual esta información ayuda a formular estrategias dirigidas a satisfacer al usuario. La credibilidad de la entidad empieza a decaer, es precisamente por la baja calidad de los servicios proporcionado a las personas, este problema surge cuando no existe compromiso con la calidad por parte de los trabajadores que pertenecen a la organización. Las organizaciones lograrán el éxito cuando se enfoque en mejorar su infraestructura, procesos internos, atención al usuario; entre otros aspectos, lo cual contribuye a aumentar el nivel de calidad de los servicios. Los entes privados ponen más interés en mejorar sus procesos internos y en conocer la percepción del usuario sobre los servicios que brindan, porque si no lo hacen están en el riesgo de que la competencia los elimine del mercado; mientras tanto ciertas instituciones públicas tienen poco interés en el beneficio de los usuarios.

García, et al. (2018) sostiene que la calidad es la filosofía de gestión de las entidades, lo cual incluye procesos, principios y valores. La calidad es valorada como un estrategia eficaz para que las organizaciones alcancen en corto tiempo el éxito; por lo tanto, los encargados de dirigir y revisar la calidad de los productos o servicios tienen que enfocarse en conocer los aspectos internos y externos de la entidad con el objetivo de poner en marcha acciones estratégicas que ayuden a mejorar de manera constante los procesos administrativos y productivos para que los productos o servicios, satisfagan las necesidades propias del usuario. Asimismo, la calidad se evidencia cuando la organización ha cumplido mínimamente con los estándares de calidad, a su vez los productos o servicios que se brindan al usuario, proporcionan muchos beneficios en comparación con los resultados que el usuario esperaba obtener.

La calidad es un aspecto que lo diferencia a las organizaciones, asimismo le permite tener buena reputación o credibilidad; cabe precisar que la calidad en el resultado es cómo las organizaciones vienen desarrollando sus actividades y procesos. Asimismo, es trascendental que los líderes de la organización

promuevan y fortalezcan la cultura de calidad a través de charlas relacionadas con la calidad. Las organizaciones del sector privado en comparación con las organizaciones estatales, ponen más énfasis en implementar un SGC, ya que ellos buscan satisfacer a sus usuarios. Asimismo, les permite ampliar su cartera de clientes, repercutiendo positivamente en la rentabilidad, pues este último es su fin general, razón por la cual mejoran de manera periódicamente su funcionamiento. Sin embargo, las entidades públicas no se preocupan en brindar un servicio de calidad, lo cual es motivo para que la población proteste en contra de la entidad, porque son entidades que no se esmeran por el beneficio de la comunidad. En algunos distritos la población ha revocado a sus autoridades por no tener la capacidad de conducir la entidad en el beneficio común de todas las personas.

Como lo hace notar Mejías et. al (2018) mencionan que la Gestión de la Calidad se entiende al conjunto de actividades íntegramente coordinadas entre las diferentes áreas, la cual busca controlar y dirigir la institución en lo referente a la calidad. Las diferentes organizaciones han aplicado metodologías para enfrentar las deficiencias en la gestión de la misma. Por lo tanto, la Gestión de la Calidad, comprende todas aquellas acciones y herramientas, procesos sistemáticos utilizadas con el fin de conseguir la satisfacción y bienestar por parte del cliente de manera que se pueda prevenir o evitar posibles errores. Bajo lo mencionado por los autores, se puede precisar que la gestión de calidad contribuye a que la organización brinde servicios o productos que satisfacen al usuario, conllevando a que la organización logre el éxito; la no existencia de dicha gestión dentro de una organización, es muy probable que con el pasar del tiempo fracase, debido a que no existe una filosofía de calidad, una cultura de autocontrol; entre otros elementos que conllevan a que el servicio sea de calidad.

Asimismo, los servicios públicos locales, en el Perú, según Zegarra (2019) sostienen que son actividades de carácter social o económico que satisfacen las diferentes necesidades públicas; por consiguiente, se logre el bienestar general. La prestación de los servicios estatales puede ser de manera directa e indirecta por parte de los entes del Estado. Los entes municipales tienen el reto de fomentar el desarrollo local, por lo cual los servicios estatales son factores que inciden en la parte económica, social y ambiental de la comunidad, por lo que los

servicios públicos deben ser proporcionados al usuario en estricto cumplimiento de las normas legales, ya que la legislación determina que el servicio es de calidad cuando se cumple todo lo determinado en las normas.

En el sector privado si una empresa no brinda un buen servicio existe la tendencia o la posibilidad de que esta quiebre, debido al mal servicio brindado a sus clientes; pero controlar eso en el sector público es más complejo, ya que independientemente de si el servicio haya sido bueno o malo el usuario o cliente va a tener que recurrir o volver. Es decir, no tiene opción, pero esta situación conlleva a que las personas estén descontentas con el servicio, además cierta parte de la población denuncia ante las autoridades competentes la pésima calidad de los servicios del Estado. En algunas provincias, el titular del ente público ha sido destituido de su puesto, debido a que la entidad proporcionaba un mal servicio al usuario; es decir, todo lo que pase dentro de la entidad, el titular es responsable de responder o dar solución a un determinado problema.

De acuerdo con la Subsecretaría de Administración Pública (2022) considera que los servicios que prestan los entes públicos, confluyen cuatro componentes básicos: 1) Un ente público: es aquel que presta el servicio a los usuarios a través de sus órganos de línea y desconcentrados en el límite de sus competencias en base a la ley vigente, con el propósito de atender los problemas públicos. 2) El servicio mismo: se refiere a un producto intangible que ofrece la institución. 3) Las personas: se refiere a las personas naturales y jurídicas receptoras y beneficiarias del servicio que brinda el ente del estado. 4) El valor público: el servicio que brinda la entidad del estado satisface las perspectivas y carencias de las personas.

Estos componentes confluyen con un fin único, el de brindar una asistencia o un servicio capaz de satisfacer las necesidades o cumplir con las expectativas de los usuarios de bienes y servicios. Los servicios públicos, son el mejor medio para construir sociedades sostenibles, equitativas y democráticas. Actualmente, la ciudadanía exige a los titulares de los entes municipales que se enfoquen en poner en primer lugar el beneficio común de la población, pero existe autoridades que ponen sus intereses personales por encima del beneficio de la comunidad. Esta situación se evidencia cuando las obras públicas destinadas a proporcionar

servicios a la comunidad no generan valor público. Por esta situación, la población ya no confía en sus autoridades.

Asimismo, Vilcarromero (2013) menciona que el término gestión es la acción de administrar y gestionar las diversas actividades que se realiza dentro de una organización. Se enfoca en determinar los objetivos y acciones efectivas para que se logre los objetivos, además precisa los procesos y sistemas de administración de los recursos. La gestión cumple un papel trascendental dentro de la entidad, debido a que se centra en influir positivamente en un contexto determinado.

El propósito de la gestión pública es servir a los ciudadanos, entonces si no se está cumpliendo con los objetivos planteados o propuestos la solución más viable a esta problemática sería reestructurar o redefinir procesos que permitan cumplir con los objetivos de forma eficiente.

Como plantea la Secretaría Central de ISO (2015) expresa que la adopción de la norma ISO 9001: 2015, SGC, por parte de la organización es una decisión estratégica, ya está contribuye a la mejora de su desempeño global para incrementar el nivel de la calidad de los servicios; asimismo, uno de los beneficios es la capacidad para proporcionar de manera permanente bienes o servicios de acuerdo a cómo lo establecen las normas legales y de acuerdo a como requiere los consumidores. Las organizaciones que adopten el SGC, pasan a un proceso constante de mejora de sus procesos, menos errores, aumenta la calidad e incrementa la satisfacción en los usuarios; es decir, este sistema dentro de cualquier entidad conlleva una serie de beneficios. Por ende, contribuye con el éxito de la organización. Para que se logre este resultado se requiere un fuerte compromiso de parte del líder de la organización, ya que sin ello no es posible garantizar el buen funcionamiento del SGC.

Dicho sistema busca proporcionar mecanismo y herramientas que permitirán a que la organización lo implemente teniendo en cuenta el nivel y complejidad de sus operaciones, de tal manera logren satisfacer a sus usuarios. La calidad es un término que influye en el éxito de toda entidad, por lo cual se debe tener en cuenta el avance de las actividades organizacionales. El sector privado tiene un mayor interés por la calidad en comparación con el sector público; es decir, el

sector privado se esmera por dar un buen servicio a sus clientes, porque si no lo hacen los clientes se van a adquirir a la competencia. Referente a las entidades estatales, existen cierta cantidad de entes públicos que no muestran interés por renovar la calidad o situación actual de los servicios públicos.

Balagué Mola y Saarti (2014) argumentan que los principios de la gestión de la calidad son los siguientes: 1. Enfoque al usuario. Se refiere que en prestación del servicio debe haber contacto directo, asimismo conocer las expectativas del usuario. 2. Liderazgo, es la participación activa de los encargados de la dirección de la institución, propiciando los recursos necesarios para que el personal cumpla eficientemente con su labor. 3. Participación del personal, es el recurso humano de la institución. Debe poseer los conocimientos necesarios para cada puesto de trabajo. 4. Enfoque basado en procesos, se refiere a que el conjunto de actividades debe estar enfocados a generar valor en el usuario. 5. Enfoque de sistema para la gestión, es el entendimiento y gestión de los procedimientos orientados a generar un método que contribuya a la eficiencia, efectividad y al logro de las metas y objetivos de la institución. 6. Mejora continua. Se refiere a que la institución debe tener como objetivo la mejora de manera permanente, para ello se debe evaluar los objetivos obtenidos. 7. Toma de decisiones basadas en hecho, se refiere a que los encargados de la dirección de la institución tomen decisiones basados en hechos y análisis del sistema de gestión de la calidad. 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor, se refiere a que se debe identificar y seleccionar proveedores claves, lo cual debe mantener una buena relación, buscando crear valor para ambas partes.

Guevara (2020) sostiene que los principios de la gestión de la calidad son indispensables e importantes para la dirección de las instituciones, otorgándoles ventajas en el mercado en la cual se desenvuelven y los orienta a ser competitivos en el mismo. Se puede decir que en el sector público todas las decisiones a tomarse están basadas en temas presupuestarios. Si tienes una unidad o un área que no está produciendo, el personal no es eficiente y no está cumpliendo con las metas propuestas o no se cumple con los planes de trabajo establecido; lo más probables es que se te brinde asistencia, se capacite o en todo caso existe una probabilidad de que presupuestariamente hablando se tenga que priorizar otras áreas.

Los principios antes mencionados están orientados a conducir a la entidad a brindar servicios de acuerdo a lo que se desea y a la vez satisfacer las necesidades de los usuarios; asimismo, la aplicación de dichos principios conlleva a que la entidad tenga una mejor capacidad en la prestación de un producto o servicio. En cualquier entidad debe existir personal encargado de gestionar la calidad, la cual debe tener la capacidad para mantener o renovar la calidad del bien o servicio ofertado, para ello es importante que realice un análisis FODA de la entidad para que se tome decisiones correctas respecto a la calidad. En ese sentido, la calidad de los servicios públicos es el resultado del esfuerzo y coordinación de todos los colaboradores, el trabajo articulado y en equipo. Son estrategias que ayuda a la organización a alcanzar mejores resultados. Asimismo, fortalecer el servicio es algo que se debe realizar de manera periódica. Una de las estrategias es implementar la tecnología moderna en cada proceso interno de la institución.

Larico (2022) sostiene que cuando existe un bajo nivel de calidad del servicio, evidencia una deficiente gestión de la calidad del servicio, bajo este contexto es importante formular medidas y estrategias eficaces que contribuyan a elevar la calidad. Se puede asumir que los encargados de la organización son los responsables de implementar de manera eficiente las políticas de la calidad y suscitar una cultura de calidad con el propósito de aumentar el nivel de calidad del servicio que se brinda al usuario. Razón por la cual se debe hacer un análisis y un seguimiento de manera mensual o trimestral que permitan tomar decisiones acertadas en beneficio del ciudadano y la entidad.

Toda organización debe tener un responsable de gestionar la calidad del servicio que se brinda al usuario, quien se encargue de controlar los procesos internos relacionados a la prestación del servicio. Respecto a los servicios públicos, la ciudadanía exige su mejora, debido a que el servicio no satisface completamente las necesidades de la comunidad. Los servicios públicos son mecanismos que buscan una sociedad equitativa, en donde las personas en extrema pobreza tengan acceso a los servicios estatales; por ende, tengan una vida digna. La organización que implementan o mantienen una filosofía de calidad tienen excelentes resultados, debido a que el personal está enfocado en brindar un servicio de manera oportuna y libre de errores; es decir, que siempre busca la

perfección y satisfacción plena del usuario. Los servicios estatales contribuyen con el desarrollo sostenible de las comunidades, debido a que promueven el desarrollo de la economía, conservación del medio ambiente y fortalece el desarrollo social. Estos resultados se logran de manera rápida cuando cada uno de los servicios estatales cumplen con los lineamientos o indicadores de calidad.

Kabanova et. al (2018) expresan que, uno de los problemas que enfrentan los entes municipales y estatales, es el bajo nivel de calidad de la provisión de servicios. Por otro lado, en el límite de la óptima gestión municipal y estatal, una de tareas importantes es acrecentar el nivel de calidad de vida de todas las personas, así como simplificar las barreras administrativas, lo cual este último, si no realiza, afecta la credibilidad de los entes municipales y estatales en la prestación de los servicios a los usuarios. Por lo tanto, el nivel de calidad de los servicios públicos es bajo, repercute en el nivel de vida de las personas. Asimismo, es trascendental que los encargados de la organización se comprometan en mejorar la calidad de los servicios públicos para que la entidad estatal satisfaga las expectativas y necesidades públicas. En base a lo mencionado por dichos autores, se puede decir que la pésima calidad de cualquier servicio estatal es consecuencia de la deficiente o no implementación de un SGD dentro de la entidad pública. En el caso de que algunas entidades no cuenten con dicho sistema es necesario que los encargados de su funcionamiento de dicha institución tomen conciencia y se esfuercen en implementar y garantizar el correcto funcionamiento del sistema.

Armesto (2022) indica que la corrupción disminuye las expectativas que tienen las personas referentes a las capacidades de las entidades del estado para hacer cumplir los lineamientos legales. La corrupción es un factor que afecta el buen desenvolvimiento de la organización, debido a que los intereses personales priman por encima de los intereses de la organización. Este hecho queda en evidencia cuando las obras públicas destinadas a brindar servicios son concluidos incumpliendo los indicadores de calidad de construcción de obras públicas. Por ello, la población poco confía en sus autoridades; asimismo, reduce las expectativas que tiene la ciudadanía respecto a la capacidad de los entes estatales. Desde la perspectiva de dicho autor, se puede decir que la corrupción en las instituciones del Estado afecta en gran manera al desarrollo de la misma,

debido a que no se tiene en primer lugar el beneficio de la población. En el sector público, los bienes, servicios y obras públicas son de calidad cuando se cumple con los lineamientos legales y genera valor público.

Según Garrido et al. (2021) sostienen que las entidades del Estado brindan servicios comunitarios para que la vida de las personas se desarrolle en condiciones de habitabilidad, salubridad, seguridad y funcionalidad. Este hecho se alcanzará cuando los servicios comunitarios son de calidad. Los municipios están más cerca de la población, lo cual les permite identificar los diversos problemas que afrontan dentro de su jurisdicción, posteriormente ejecutar proyectos orientados a la reducir las brechas sociales. Los servicios de las municipalidades tienen como fin mejorar la vida de las personas. En base a lo mencionado por dichos autores, es necesario precisar, que el Estado busca de alguna manera beneficiar a toda la población, pero este objetivo será alcanzado cuando dentro de las entidades públicas existe una eficiente gestión de la calidad, que busca que los recursos públicos se ejecuten en base a las normas vigentes.

Morán & Ayvar (2020) enfatizan que la población demanda y requiere servicios municipales de calidad. Es importante una evaluación integral de la provisión de los servicios municipales, los aspectos que se deben tener en cuenta en la evaluación son los servicios que se brindan a la ciudadanía y los diversos recursos que se utilizan. La población es quien va a juzgar si es que se hizo un buen trabajo o no, o si están satisfechos con los bienes o servicios recibidos. La ciudadanía evalúa la forma en cómo los municipios les proporcionan el servicio; pero existe municipios que no tienen la suficiente capacidad para brindar un servicio óptimo. Este hecho conlleva a que la población reclame o demande la consolidación de la calidad de los servicios municipales para que el gasto público genere valor público. Bajo lo mencionado por dichos autores, se puede mencionar, que es importante que las entidades del estado implementen una eficiente administración de la calidad de los servicios estatales, debido a que esta contribuye a que los recursos públicos estén enfocados a brindar una atención de la calidad.

Según Balagué Mola y Saarti (2014) dan a conocer que en los años noventa, la gestión de la calidad en el sector público comenzó a tener un impacto positivo en las entidades gubernamentales, debido a que adoptaron mecanismos del sector privado en el sector público, tales como la determinación de metas, determinación de objetivos, diagnóstico de los resultados. En la actualidad, la gestión de las entidades del estado se enfrenta a nuevos desafíos tales como una gestión orientada a resultados y generación de valor público. El sector público se vio en la necesidad de fortalecer sus procesos y sus resultados. Es por ello que tomaron la decisión de utilizar las herramientas que utilizan los entes privados para alcanzar óptimos resultados. Esta decisión ha generado que el gasto público genere un mejor desarrollo sostenible. Cuando el gasto público es de calidad, las obras públicas destinadas a brindar una gama de servicios, generan un mejor bienestar social.

De acuerdo a lo mencionado por dichos autores, se puede decir que la calidad de cualquier servicio estatal depende de la eficiencia y eficacia de los encargados de la gestión de la calidad, bajo este sentido las entidades del Estado deben contar con personal idóneo, con la finalidad de asegurar el mejor desempeño de la organización, si se hace lo contrario es muy probable que un corto periodo de tiempo los usuarios empiecen a manifestar en contra de la institución por la mala atención que reciben. El sector privado pone mucho más interés en innovación y mejora constante del servicio ofertado; asimismo, crean mecanismos que contribuyen al logro de mejores resultados; es decir, que la calidad para las organizaciones privadas es un elemento esencial o primordial en el desarrollo de sus actividades. Existen entidades que crean un área exclusivamente para la administración de la calidad dentro de la entidad. Esto queda en evidencia que el sector privado tiene muchos más interés en mejorar y garantizar una óptima calidad del servicio ofertado.

Rey et. al (2022) indican que la gestión de la calidad es un factor esencial para que una organización pública o privada tenga la suficiente capacidad en el ámbito de sus competencias o en el ámbito en el cual se desenvuelve; por consiguiente, alcance el éxito. Es decir, esta gestión se enfoca en brindar productos o servicios de calidad. En base a lo mencionado por dichos autores, se puede decir que gestionar la calidad en cualquier organización acarrea una

serie de benéficos, tales como entrega de un producto o servicio tal como lo desea el usuario, entrega rápida, existencia de menos errores, entre otros beneficios, lo cual esto repercute en la satisfacción del usuario.

Ibarra & Vela (2021) afirman que la implementación de la filosofía de la gestión de la calidad tiene efectos positivos en las organizaciones, ya que esta incide en la satisfacción de los usuarios de bienes y servicios; no solo basta con implementar, dicha gestión debe estar constantemente en creación de mecanismos que ayuden a mejorar la calidad. Asimismo, deben impulsar la participación de todo los trabajadores y evaluar los resultados en base a los indicadores previamente establecidos para que la entidad obtenga resultados satisfactorios; cabe precisar que si los recursos de la entidad están óptimamente gestionados y controlados los servicios ofertados al público generan satisfacción en los consumidores. En base a lo mencionado por dichos autores, se puede acotar que la implementación de dicha filosofía atrae muchos beneficios, debido a que va identificar a tiempo los errores que pueden afectar significativamente a la entidad, asimismo prevenir cualquier tipo de errores. Por lo tanto, se puede precisar que contribuye con el éxito de la organización

Zúñiga & Camacho (2022) mencionan que en contexto de la educación superior la gestión de la calidad, responde al reto de mejorar e innovar de manera constante las funciones de la institución. El desarrollo de dicha gestión se requiere de compromiso por parte del personal de la institución y esfuerzos coordinados, debido a que la gestión de la calidad se realiza en una reflexión continua y mejora constante. La educación es un servicio, en la cual los estudiantes son los adecuados para calificar el nivel de calidad que reciben. El estudiante muestra su desconformidad respecto a ello, los motivos pueden ser, que el docente no es lo suficiente apto para enseñar o no muestra el dominio de los temas, falta de mejora de las funciones administrativas de la entidad; entre otros. Por ello, se debe determinar indicadores que deben cumplir cada docente y mejorar las funciones administrativas de la entidad.

En base a lo mencionado por dichos autores, se puede decir que la calidad requiere de muchos esfuerzos no solo de la persona que está a cargo de dirigir

a la organización, sino más bien de todo el personal que pertenece a la entidad, es decir que la unión de esfuerzos se logra mejores resultados.

La calidad en cualquier servicio o producto es resultado de las acciones que se ejecutaron dentro de cada proceso, además es resultado de la forma de trabajo y de la estructura organizacional. En ese sentido, la entidad debe optar estructuras organizacionales que se adecuen al tipo de actividad que desarrollen. La forma de trabajo es un factor que incide en el buen funcionamiento institucional y por último las acciones que se lleven a cabo tienen que ser efectivas, todo esto conlleva a mejorar la capacidad organizacional. Por otro lado, el recurso humano debe ser motivo e incentivo, para ello es necesario que las políticas satisfagan las expectativas de los trabajadores, debido a que esto es un mecanismo para acrecentar la productividad y el compromiso con la organización. La implementación de la tecnología para el control de la calidad, capacitar al recurso humano referente a la calidad y que el líder la organización motive al personal al autocontrol, son tareas que conllevan a que la entidad tenga la capacidad de ofertar servicios o productos o calidad.

Las organizaciones que cuentan con un área para gestionar exclusivamente la calidad han comprendido que la calidad es el elemento que los distingue de los demás y que garantiza satisfacer a todos los usuarios. En la actualidad, la tecnología ayuda a que el servicio o producto ofertado sea adquirido por intermedio de mecanismos virtuales. En ese sentido, la inversión en tecnología fortalecerá la calidad de atención al usuario; asimismo, permite recoger de manera virtual información sobre la satisfacción del usuario. Cierta parte de los entes públicos en comparación con los entes privados se encuentran en lento proceso, de innovación, de conocer la percepción del usuario y de introducción de tecnología moderna. Esto se debe a que la carecen de recursos y no aprovechan al máximo los pocos recursos que poseen, además no existe un fuerte compromiso de parte del titular del ente público en mejorar de manera periódica la calidad del bien o servicio comunitario.

Las dimensiones de la variable gestión de calidad de servicios públicos fueron expuestas por SGP (2021) teniendo así a las siguientes: **1. Conocer las necesidades y expectativas de las personas.** Las entidades del Estado deben

enfocarse en aplicar este componente de manera permanente, ya que la información recolectada debe ser analizada; por ende se conozca, lo que realmente esperan los usuarios de los bienes y servicios públicos, asimismo sirve de insumo para la realización de un modelo para la gestión de la calidad de los servicios. Asimismo Balagué Mola y Saarti (2014) sostienen que conocer y comprender las carencias y perspectiva de los usuarios, permite a la entidad utilizar de manera eficiente y eficaz los recursos por consiguiente se mejoró la satisfacción de los usuarios, también contribuye a que los objetivos de la entidad estén con la satisfacción y necesidades de los usuarios. Asimismo, Elasri et. al (2021) mencionan que el conocer lo que realmente requiere el usuario es un mecanismo que nos ayuda a segmentar a los usuarios para que la entidad brinde un servicio personalizado y de acuerdo a la calidad de atención que los usuarios demandan. Por lo tanto, la segmentación del usuario permite enfocar los recursos de la entidad hacia la satisfacción del usuario.

Las entidades del Estado tienen como objetivo principal, el brindar servicios públicos con estándares altos en calidad, optimizando los recursos de la mejor manera para el beneficio del usuario; es decir, parte importante o fundamental dentro de una gestión es tomar en cuenta las carencias y perspectivas de los usuarios de forma que se pueda lograr el bienestar en su conjunto.

**2. Identificar el valor del servicio.** Después de conocer las expectativas y necesidades de las personas, se debe llevar a cabo una revisión del valor público del servicio, además se debe identificar las necesidades de mejorar o diseñar nuevos servicios, simplificar los procesos, reestructurar o fusionar los existentes dentro de su jurisdicción y competencia. Asimismo, Del Barrio y Bravo (2015) sostienen que el valor público del servicio es generado por las acciones de las entidades e instituciones del estado a través de los bienes, servicios, regulaciones y leyes, asignados a las personas para crear impacto positivo en la calidad de vida de las mismas personas. Por lo tanto, el valor del servicio debe ser evaluado. En su mayoría los trámites en el sector público son muy tediosos, entonces sí se puede mejorar para satisfacer las necesidades del usuario o evaluar de forma recurrente qué procesos se debería mejorar. Asimismo, Fernández (2018) sostiene que la teoría del valor público hace referencia que en

las instituciones algo debía cambiar y mejorar en el gobierno para que los usuarios estén conforme con el valor del servicio.

**3. Fortalecer el servicio.** En base a la brecha identificada, es fundamental que se determine y mejore los elementos del servicio en beneficio de las personas. Los elementos del servicio pueden ser las condiciones de entrega, infraestructura, procesos, proveedores, materiales, personal u otros. Las reuniones o mantener una participación activa de la ciudadanía con vista a recibir sugerencias, podría ser una gran alternativa que nos permitiría fortalecer y mejorar el servicio, los procesos o actividades a realizar. Asimismo, para el fortalecimiento del servicio se requiere identificar las áreas deficientes, trabajar de manera organizada, articulada, adicional a eso lo ideal sería realizar reuniones con el personal e identificar los motivos, circunstancias o razones por las que existe un pésimo servicio, así como organizar reuniones con la población o realizar encuestas de satisfacción para poder medir o tener un indicador de cuan satisfecha esta la población con la atención que se les brinda. Asimismo, Hernández et. al. (2021) señalan que algunas organizaciones fortalecen su servicio a través de la implementación de nuevos procesos, personal, productos, etc., que contribuyen a mejorar sus resultados. Asimismo, para lograr la calidad total de indispensable la implementación de un SGC, lo cual, se caracteriza por mejorar y fortalecer el servicio de manera constante.

Torres (2019) menciona que el fortalecimiento del servicio es lo mismo que mejoramiento del servicio. Fortalecer el servicio no solo basta en mejorar los aspectos físicos de las instalaciones de la entidad, también se debe mejorar las capacidades de los trabajadores de la institución. Esto conlleva a que sea mucho más productivo dentro de su puesto trabajo, por consiguiente, se brinde un buen servicio al usuario.

Diseñar y poner en marcha un SGC y el tener parámetros ya establecidos y velar por el cumplimiento de estos, permitiría mejorar el servicio. Poner en marcha dicho sistema requiere de mucho esfuerzo para fortalecer o mejorar el servicio, se tiene que tener en cuenta muchos aspectos, desde el personal, el ambiente, la tecnología con la que se cuenta, etc. Para lograr los objetivos propuestos que en este caso sería lograr el bienestar, satisfacción de los usuarios.

**4. Medición y análisis de la calidad del servicio.** Las entidades públicas deben realizar mediciones de manera permanente, de los diversos indicadores de calidad, en base a los resultados obtenidos, se tomarán decisiones orientadas a la mejora del servicio.

González et. al (2019) medir, analizar y gestionar la calidad del servicio se ha convertido es un factor elemental en las entidades que ofertan servicios y bienes, ya que es fundamental para lograr la satisfacción de los usuarios. Asimismo, en la medición y análisis se debe tener en cuenta las diversas dimensiones que se centran en el consumidor y sus diversas, percepciones, expectativas y necesidades. Asimismo, Fontalvo et. al (2020) señalan que la revisión de la calidad del servicio realizado de manera frecuente es un mecanismo que ayuda a la institución a identificar las falencias del servicio, posteriormente realizar acciones para eliminar o reducir obstáculos, lo cual esto no permite que los recursos de la entidad tengan efectos positivos en la satisfacción del usuario; así mismo es fundamental que dentro de la organización exista un buen ambiente mejora continua en las diferentes actividades que se realizan dentro de la institución.

Toda municipalidad debería realizar un análisis de sus resultados como mínimo de manera trimestral para poder evaluar y plantear mejoras en las áreas que se requiera; es decir, evaluar de forma progresiva si es que se está cumpliendo con las metas planteadas y se está logrando el objetivo de brindar un servicio de calidad. Lograr la satisfacción del usuario no es una tarea sencilla, ya que involucra muchos factores, pero se debe establecer medidas o estrategias que permitan adecuar el servicio a las necesidades del usuario.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de estudio

El tipo de la presente investigación es de tipo básica, así mismo se busca probar la hipótesis, ya que según Hernández et. al (2014) menciona que es producir conocimientos y teorías.

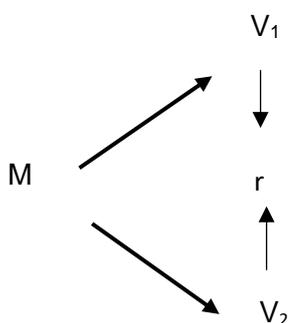
##### Diseño de investigación

Asimismo, el presente estudio es de **diseño no experimental**, ya que la investigación de dicho diseño se desarrolla sin manipular deliberadamente las variables objeto de estudio, pues solo se limita a observar a los fenómenos o hechos en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (Hernández et al.,2014).

Además, el presente estudio posee un enfoque **cuantitativo**, según Babativa (2017) sostiene que cuando la investigación se lleva a cabo la medición por medio de la numeración de los datos estadísticos; asimismo, la información fue objetiva para el desarrollo de todo el proceso de estudio.

La presente investigación es **correlacional**, debido a que se enfoca en la evaluación de las variables en estudio, con el propósito demostrar la relación entre las variables en estudio (Arias, 2012).

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



##### Dónde:

M = Muestra

V1 = Atención al Adulto Mayor

V2 = calidad de servicios públicos

r = Relación

### **3.2. Variables y Operacionalización**

Variable 1: Atención al Adulto Mayor

Variable 2: Calidad de servicios públicos

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de analisis.**

#### **Población**

Es el conjunto total de unidades de análisis al cual vamos a estudiar, lo cual también es conocido como el universo (Perez et. al, 2020).

Para el presente estudio la población estuvo conformada por los 60 adultos mayores inscritos en la plataforma del CIAM en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu- 2022.

#### **Criterios de selección**

##### **Inclusión:**

Adultos mayores de 60 años a más

##### **Exclusión:**

Personal:

- Psicólogo del CIAM
- Personal administrativo del CIAM

#### **Muestra**

La muestra será de tipo censal, en lo cual la población de 60 adultos mayores inscritos en la plataforma del CIAM, será igual que la muestra. Asimismo, es una cantidad que se puede manejar.

#### **Muestreo**

En la presente investigación se utilizó el muestreo no probabilístico censal, lo cual es una cantidad que se puede manejar. Según Hernández et al. (2014) en las muestras no probabilísticas, es un tipo de técnica donde el investigador selecciona la cantidad de la muestra para el desarrollo del estudio.

## **Unidad de análisis**

Estuvo conformado por un adulto mayor del CIAM de la municipalidad.

### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

En la presente investigación se utilizó la técnica encuesta para la recolección de la información a base de la muestra. Esto permitió identificar si existe relación entre las variables abordadas en estudio (Baena, 2017).

El instrumento para recolección de la información sobre la atención al adulto mayor fue el cuestionario, que constó de 17 preguntas, dividido en 4 dimensiones. La escala de medición fue la ordinal con una valoración de: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= Neutro, 4= Casi siempre, 5= Siempre. La variable fue medida en tres niveles: Bajo (17 – 39), medio (40 – 62) y alto (63 – 85).

El instrumento para recopilar la información sobre la calidad de servicios públicos fue el cuestionario, que constó con 15 preguntas, dividido en 4 dimensiones. La escala de medición fue la ordinal con una valoración de: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= Neutro, 4= Casi siempre, 5= Siempre. La variable fue medida en tres niveles: Bajo (16 – 37), medio (38 – 59) y alto (60 – 80).

#### **Confiabilidad**

El resultado de confiabilidad para el cuestionario de atención al adulto mayor, fue de 0,959 el cual supera al valor mínimo de 0,70. Por lo tanto, se determinó que el instrumento de dicha variable permitió recopilar la información significativa en todos los ítems consignados.

El resultado de confiabilidad para el cuestionario de calidad de servicio públicos, fue de 0,951 el cual supera al calor mínimo de 0,70 por lo tanto se determinó que el instrumento de dicha variable permitió recopilar la información significativa en todos los ítems consignados.

### **3.5. Procedimiento**

Se empezó el proceso de estudio, con el planteamiento del problema, el cual es el pilar para la realización de la investigación, después se procedió a construir el marco teórico considerando normativas vigentes, revistas científicas, artículos;

entre otros, lo cual permitió fundamentar las variables en estudio. Luego, se realizó la aplicación del instrumento por medio de la muestra. Este instrumento permitió recoger la información para luego procesar a través del programa estadístico SPSS versión 25. Después de lo antes mencionado se procedió a la elaboración de discusiones a través de las bases teóricas obtenidas de los trabajos previos relacionados a la investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La ejecución del cuestionario permitió realizar la recopilación de la información necesaria para luego procesarla mediante el SPSS V.25. Esto permitió la elaboración de figuras y tablas estadísticas descriptivas. Asimismo, el cálculo del coeficiente de correlación determinado en el desarrollo de la investigación, se utilizó para la comprobación de las hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

El proceso del presente estudio estuvo sujeto al cumplimiento de los aspectos éticos, beneficencia, el presente estudio busca beneficiar a la entidad, por lo cual se les proporcionará recomendaciones que contribuirán a dar solución al problema identificado. No maleficencia, hace referencia a no causar daño, si más bien buscar apoyar a dar solución a un problema en específico. Principio de autonomía, hace referencia a que el investigador tiene la independencia de elegir la técnica e instrumento para la recopilación de la información necesaria, el principio de justicia, hace referencia a que el investigador debe citar el autor de los libros, normativas vigentes; entre otros, del cual hizo de la información para el desarrollo de la investigación, el principio de responsabilidad, es un valor que se practicó en desarrollo de la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de atención del centro integral al Adulto Mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, – 2022.

**Tabla 1.**

*Nivel de atención del centro integral al Adulto Mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, – 2022.*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	17 – 39	17	28.3%
Medio	40 – 62	42	70.0 %
Alto	63 - 85	1	1.7 %
Total		60	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los adultos mayor del CIAM en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu- 2022.

**Interpretación:** En referencia a la tabla 01, en cuanto al nivel de atención, es medio en 70.0 %, bajo en 28,3 % y alto en 1,7 %, referente a los resultados se deben a que el proceso de atención al adulto mayor no es la adecuada, esto no permite a que este conforme con la atención que recibe dentro del CIAM. Asimismo, el personal encargado de dicho centro no tiene la capacidad especializada y la iniciativa de mejorar la atención.

### 4.2. Nivel de calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja – 2022.

**Tabla 2.**

*Nivel de calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja – 2022.*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	16 – 37	15	25.0 %
Medio	38 – 59	45	75.0 %

Total	60	100 %
-------	----	-------

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los adultos mayor del CIAM en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu- 2022.

**Interpretación:**

En cuanto al nivel de calidad de servicios públicos, es bajo en 25.0 % y medio en 75,0 % estos resultados obtenidos se deben a que no existe el compromiso por parte de los servidores públicos en mejorar la calidad de servicios públicos. Asimismo, no se enfocan en conocer las expectativas y necesidades de los usuarios de los servicios públicos.

**4.3. Relación entre las dimensiones de la atención y la calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja -2022**

**Tabla 03**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Atención al adulto mayor	,130	60	,013
Calidad de servicios públicos	,107	60	,087

*Fuente:* Base de datos obtenido del SPSS V.25

**Interpretación:**

Debido a que se observó que la extensión de la muestra supera los 50, este procedimiento se abordó mediante Kolmogorov - Smirnov, cuyo valor final fue inferior a 0.05, se utilizó Rho de Spearman para el cálculo respectivo de la correlación.

**Tabla 4.**

*Relación entre las dimensiones de la atención y la calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja – 2022.*

			Sujetos de derechos	Intergeneracional de la familia y comunidad	Intercultural con valoración positiva del envejecimiento	Desarrollo de capacidades	Calidad de servicios públicos
Rho de Spearman	Sujetos de derechos	Coefficiente de correlación	1,000	,037	,894**	,008	,404**
		Sig. (bilateral)	.	,780	,000	,951	,001
		N	60	60	60	60	60
	Intergeneracional de la familia y comunidad	Coefficiente de correlación	,037	1,000	,047	,158	,338**
		Sig. (bilateral)	,780	.	,724	,227	,008
		N	60	60	60	60	60
	Intercultural con valoración positiva del envejecimiento	Coefficiente de correlación	,894**	,047	1,000	,017	,378**
		Sig. (bilateral)	,000	,724	.	,898	,003
		N	60	60	60	60	60
	Desarrollo de capacidades	Coefficiente de correlación	,008	,158	,017	1,000	,375**
		Sig. (bilateral)	,951	,227	,898	.	,003
		N	60	60	60	60	60
	Calidad de servicios públicos	Coefficiente de correlación	,404**	,338**	,378**	,375**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	,008	,003	,003	.
		N	60	60	60	60	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

### Interpretación:

En esta tabla se contempla la relación entre las dimensiones de la atención y la calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja – 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,404 (correlación positiva moderada); 0,338, 0,378 0,375, (correlación positiva baja) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); en todas las correlaciones. Este resultado indica que a medida que el centro de atención al adulto mayor en la municipalidad distrital de yuracyacu mejore cada una de las dimensiones de la atención al adulto mayor, alcanzara mejorar también las dimensiones relacionados con la calidad de servicios públicos debido a que la relación es positiva moderada y baja.

#### 4.4. Relación entre la atención y calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja – 2022.

**Tabla 5**

*Relación entre la atención y calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja – 2022.*

			Atención al adulto Mayor	Desarrollo territorial
Rho de Spearman	Atención al adulto Mayor	Coeficiente de correlación	1,000	,533**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Calidad de servicios públicos	Coeficiente de correlación	,533**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

**Interpretación:**

Se contempla la relación entre la atención y calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja – 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.553 (correlación positiva moderada) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq 0.01$ ). Este resultado indica que a medida que el centro de atención al adulto mayor en la municipalidad distrital de Yuracyacu mejore la atención al adulto mayor, logrará mejorar también la calidad de servicios públicos, debido a que la relación moderada.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se desarrolla la discusión de los resultados propios de la investigación con aquellos consignados en los antecedentes. En cuanto al nivel de atención es medio en 70.0 %, bajo en 28,3 % y alto en 1,7 %. Referente a los resultados, se deben a que el proceso de atención al adulto mayor no es la adecuada, esto no permite a que este conforme con la atención que recibe dentro del CIAM. Asimismo, el personal encargado de dicho centro no tiene la capacidad especializada y la iniciativa de mejorar la atención. Este resultado coincide con Bueno (2017) quien concluyó que, a más participación, los adultos mayores alcanzan acrecentar su condición de vida, tanto en psicológico, físico y emocional a nivel personal y familiar. Respecto a lo emocional, el CIAM brinda charlas sobre cómo superar la pérdida de su pareja, salida de los hijos del hogar y a tener una buena autoestima. En lo físico realizan caminatas y gimnasio. Respecto a lo psicológico el CIAM proporciona charlas sobre cómo superar la marcha de los hijos de la casa y pérdida de su cónyuge. Por lo tanto, todo esto contribuye a que el adulto mayor obtenga una mejor condición de vida en los diferentes aspectos de vida personal y familiar. Además, coincide con Arias (2019) quien Concluyó que en el GADM-S, el personal encargado de atender a los usuarios no posee las habilidades necesarias para hacerlo. Por otra parte, personal responsable de atender a los usuarios no posee la empatía, lo cual esto genera una incomodidad en el usuario; además, dicho personal no posee el conocimiento necesario sobre los servicios que se ofrecen en la entidad. Por lo tanto, la atención no será de manera eficiente y eficaz. Asimismo, las personas responsables a atender al usuario no proporcionan confianza y seguridad al usuario durante el proceso de atención de sus requerimientos. Barbosa et. al (2018) sostienen, que los servicios de salud, está teniendo ciertos ajustes, de tal manera se mejore el nivel de atención al adulto mayor, debido a que padecen de enfermedades tales como la diabetes mellitus y/o hipertensión arterial, así mismo los servicio se ajusten a la perspectiva y necesidad del usuario. El sistema de salud debe ser mejorado de manera periódica para que los adultos mayores tengan acceso a servicios de salud de calidad. Asimismo, requieren de una atención integral, debido a que pueden padecer diversas enfermedades a la vez. Los hospitales deben contar con personal idóneo para la atención al adulto

mayor, porque esta parte de la población tiene limitaciones para escuchar, para caminar; entre otras limitaciones. Por ello, los centros de salud deben promover ejercicios físicos, alimentación saludable y proveerlos de medicamentos de calidad, para que tengan una vida feliz. Alvarez et. al (2018) sostienen aluden que un alto nivel de atención al adulto mayor en los centros de salud es algo que repercute positivamente en la vida de los mismos, por lo cual es fundamental que la calidad de atención sea evaluada de manera periódica con el propósito de asegurar un mejor servicio de salud. Los centros hospitalarios deben contar con personal especializado para la atención en salud a las personas adultas mayores, ya que ellos requieren de una atención especial y pueden padecer diversas enfermedades a la vez, lo cual para un buen diagnóstico de la situación del paciente se requiere de personal especializado, no solo basta eso, también debe poseer la experiencia en el trato de enfermedades en las personas adultas mayores. Se puede decir que el nivel de atención a los usuarios tiene efecto en la satisfacción del mismo; por lo tanto, es fundamental que se mejore de manera continua el nivel de atención.

Asimismo, en cuanto al nivel de calidad de servicios públicos, es bajo en 25.0 % y medio en 75,0 % estos resultados obtenidos se deben a que no existe el compromiso por parte de los servidores públicos en mejorar la calidad de servicios públicos. Asimismo, no se enfocan en conocer las expectativas y necesidades de los usuarios de los servicios públicos. Este resultado coincide con Pavia y Meca (2018) quienes concluyeron que el 40.5% de los encuestados señalan que en el municipio de Piura, la administración de la calidad del servicio se realiza de manera muy deficiente. Por otro lado, referente a la satisfacción del usuario, el 32.8% señalan que es regular. Estos resultados se deben a que los encargados de la gestión de la calidad del servicio, no están desarrollando sus funciones de acuerdo a lo previsto; es decir, que no se ha implementado de manera correcta. Esta situación afecta de manera negativa a los usuarios. Por lo tanto, es fundamental capacitar al personal de manera permanente y optimizar la gestión de la calidad; asimismo, se debe mejorar los equipos y las condiciones físicas de la entidad. Bajo este contexto la gestión de la calidad de la estrategia influye de manera significativa en el nivel de satisfacción del usuario. Además, coincide con Charry Y Flores (2021) quienes concluyeron que las personas que

efectúan trámites ante el RENIEC, consideran como mediana la calidad del servicio que proporciona dicha entidad. Asimismo, la población tiene poca confianza, respecto a que la atención mejore en el corto plazo. A esto se suma a que las condiciones físicas de dicha entidad no son adecuadas para la prestación del servicio; es decir, las instalaciones o ambientes de la institución no reúnen las condiciones para que el usuario reciba una buena atención. Además, coincide con Kabanova et. al (2018) expresan que, expresan que, uno de los problemas que enfrentan los entes municipales y estatales, es el bajo nivel de calidad de la provisión de servicios. Por otro lado, en el límite de la óptima gestión municipal y estatal, una de tareas importantes es acrecentar el nivel de calidad de vida de todas las personas, así como simplificar las barreras administrativas, lo cual este último, si no realiza, afecta la credibilidad de los entes municipales y estatales en la prestación de los servicios a los usuarios. Por lo tanto, el nivel de calidad de los servicios públicos es bajo, repercute en el nivel de vida de las personas, así mismo es trascendental que los encargados de la organización se comprometan en mejorar la calidad de los servicios públicos para que la entidad estatal satisfaga las expectativas y necesidades públicas. Asimismo, coincide con Morocho & Santos (2018) sostienen que la calidad de los servicios son aquellos aspectos que la institución busca integrar en todo momento en sus servicios o productos, con el objetivo de satisfacer el usuario para es importante que las organizaciones se enfoquen en entender y comprender las expectativas de los usuarios. Las organizaciones siempre se enfrentan a retos. Uno de ellos es acrecentar el nivel de calidad de los servicios con la finalidad de brindar servicios o productos de acorde a lo que requiere el usuario, así mismo, buscan reducir sus errores, todo esto lo realizan con la idea de influir de manera positiva en el usuario. Para que la organización brinde servicios de calidad debe mejorar en los aspectos de infraestructura, procesos internos, capacidad de respuesta; además, debe fortalecer las habilidades y conocimientos del personal, y promover una cultura de la calidad en todas las áreas de la organización. También, coincide con la Secretaría Central de ISO (2015) para incrementar el nivel de la calidad de los servicios es trascendental implementar un SGD, por parte de la organización es una decisión estratégica, ya está contribuye a la mejora de su desempeño global; asimismo, uno de los beneficios es la capacidad para proporcionar de manera permanente bienes o

servicios de acuerdo a cómo lo establecen las normas legales y de acuerdo a como requiere los consumidores. Bajo lo mencionado por dichos autores se puede decir que el nivel de calidad de servicios públicos es un problema que afrontan la mayoría de las entidades e instituciones del estado, pero hay algunas entidades que se esfuerzan por lograr brindar un servicio eficiente y oportuno.

Además, existe relación significativa entre las dimensiones de la atención y la calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja – 2022. Este resultado indica que a medida que el centro de atención al adulto mayor en la municipalidad distrital de Yuracyacu mejore cada una de las dimensiones de la atención al adulto mayor, alcanzará mejorar también las dimensiones relacionados con la calidad de servicios públicos, debido a que la relación es positiva moderada y baja. Este resultado coincide con Macedo y Beraún (2021) quienes concluyeron que el CIAM brinda servicios los cuales están relacionados con la calidad de vida de los usuarios de dicho centro. Por otro lado, El 84,2% de los 95 adultos mayores sostienen que la asesoría brindada por dicho centro referente al cobro de su pensión no es adecuada. Además, el 81,1% de los 95 adultos mayores sostienen que, el CIAM del Municipio de San isidro dicta charlas informativas, las cuales estas no son realizadas de manera apropiada. Por último el 69, 5% de los 95 adultos, sostienen que no se realiza de manera adecuada la organización de las diferentes actividades culturales. Bajo lo dicho por el autor, se puede decir que la adecuada asesoría jurídica social, desarrollo de capacidades, etc, conlleva a que el usuario del CIAM reciba un servicio de calidad.

Asimismo, existe relación significativa entre la atención y la calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja – 2022. Este resultado indica que a medida que el centro de atención al adulto mayor en la municipalidad distrital de Yuracyacu mejore la atención al adulto mayor, logrará mejorar también la calidad de servicios públicos, debido a que la relación es moderada. Este resultado coincide con Villacorta (2018) quien concluyó que la calidad de atención es alta y existe una relación significativa con la satisfacción del apoderado o padre del paciente atendido en el Servicio desarrollo y crecimiento, Centro de Salud Palmira, Huaraz, 2016. De acuerdo con el autor se dice que cuando se mejora la calidad

de atención a los usuarios, por consiguiente, se aumenta el nivel de satisfacción del usuario, bajo este sentido es importante que la entidad sume mucho más esfuerzo en la mejora de calidad de atención, lo cual esto ayuda a que los usuarios se lleven buena imagen del centro de salud. Además, coincide Tarazona (2019) quien concluyó que en base a los resultados se observó que antes de la intervención respecto al fortalecimiento de competencias laborales de los trabajadores del gobierno regional y municipal, 42.7%(152) de usuarios señalaron estar muy insatisfechos y 4.5%(16) satisfechos en cuanto a los servicios públicos municipales y regionales. Después de dicho fortalecimiento se identificó una diferencia significativa, debido a que se aumentó a 40,4% lo cual este dato representa 144 personas, además señalaron estar satisfecho, respecto a la insatisfacción, se evidencia que disminuyó a 1,1% lo cual representa a cuatro personas. Por lo tanto, el fortalecimiento de competencias laborales, influye en la administración de calidad de los servicios públicos del Gobierno Municipal y Regional de Huánuco ( $Z=-16.363$  con un  $p < 0.05$ ). Salazar (2021) concluyó que existe relación entre la gestión por competencias y la calidad del servicio, ya que el valor “p” es 0.00, lo cual es menor a 0.05; el valor “r” es de 0,845, indica una correlación significativa. Por lo tanto, la mejora de las habilidades y conocimiento de los trabajadores contribuye a que la calidad de servicio mejore, lo cual esto tiene efecto positivo en el nivel de satisfacción de los usuarios. bajo lo precisado por los autores, Se puede decir que el fortalecimiento de las capacidades de las personas que tienen como función atender a los usuarios de los servicios públicos tiene efecto positivo en la atención que brinda al usuario, por lo tanto, se puede precisar que la atención incide en la calidad de servicios estatales.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Existe relación significativa entre la atención y la calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja – 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,553 (correlación positiva moderada) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ).
- 6.2.** El nivel de atención es medio en 70.0 %, bajo en 28,3 % y alto en 1,7 %. Estos resultados se deben a que el proceso de atención al adulto mayor no es la adecuada. Esto no permite a que este conforme con la atención que recibe dentro del centro integral de atención al adulto mayor. Asimismo, el personal encargado de dicho centro no tiene la capacidad especializada y la iniciativa de mejorar la atención.
- 6.3.** El nivel de calidad de servicios públicos, es bajo en 25.0 % y medio en 75,0 %. Estos resultados obtenidos se deben a que no existe el compromiso por parte de los servidores públicos en mejorar la calidad de servicios públicos. Asimismo, no se enfocan en conocer las expectativas y necesidades de los usuarios de los servicios públicos.
- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones de la atención y la calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja – 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,404 (correlación positiva moderada); 0,338, 0,378 0,375, (correlación positiva baja) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); en todas las correlaciones.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al alcalde, gestionar el incremento de certificaciones presupuestales, especificar los gastos para la compra de materiales, equipos y/o enseres que se deben utilizar el área del tópico del CIAM, previo a ello se debe coordinar con el gerente de desarrollo social y demás actores (psicólogos y enfermeros) del CIAM. También, estos presupuestos deben estar destinados a la adquisición de medicamentos y útiles de salud. Después de ello se debe actualizar en el menor tiempo posible el POI de la Municipalidad Distrital de Yuracyacu verificando recursos financieros, luego debe ser aprobado por el consejo municipal; Asimismo, para mantener un buen desarrollo de sus habilidades cognitivas, sociales y personales del adulto mayor, también este debe ser planificado en materia presupuestal. De tal manera la atención tendrá como resultado un mejor cuidado de sus capacidades físicas, mentales u emocionales. En este sentido, la salud de los asociados será garantizada, todo esto servirá como estrategia que contribuirá a brindar un servicio de calidad, propiciando un envejecimiento activo y saludable.
- 7.2.** Al gerente, actualizar el plan de trabajo y capacitar a los actores del CIAM; referente a la reformulación del plan se debe coordinar con los actores del CIAM para la modificación de los objetivos respecto a lo psicológico, físico, emocional y social; asimismo, las charlas psicológicas, actividades deportivas y actividades de inclusión se deben desarrollar mínimamente 6 veces al año, después de terminar de elaborar el plan, se debe aprobar de manera rápida mediante resolución de alcaldía para su pronta ejecución. Referente a la capacitación, se debe promover y/o elaborar la programación y hacer invitaciones a todo personal del CIAM, con el fin de que actividades de dicho centro se alienen a las políticas sociales de atención al adulto mayor, todo esto servirá como estrategia para que la municipalidad brinde una atención integral especializada en cada uno de los responsables de brindar el servicio y por ende se satisfaga las necesidades del adulto mayor.
- 7.3.** Al gerente, fortalecer la calidad de los servicios públicos que brindar la municipalidad distrital de Yuracyacu, Rioja, a los adultos mayores, para ello debe implementar lo más pronto posible un sistema de gestión de calidad

basada en la norma ISO, previo a ello se debe conocer a detalle las actividades que se desarrollan, qué servicios públicos brinda a las personas, normativa legal vigente aplicable a la entidad e identificar las debilidades y fortalezas del ente municipal. Es decir, un análisis integral de la municipalidad, lo cual permitirá elaborar un eficiente plan del sistema de gestión de la calidad. Esta estrategia permitirá tener un mejor control de las actividades que desarrolla el personal, fortalecer las habilidades y competencias de los servidores públicos, simplificar los procesos administrativos e identificar el valor del servicio. Toda esta estrategia contribuirá a promover una cultura de calidad y a fortalecer o incrementar la calidad de los servicios públicos; asimismo, aumentar la credibilidad de la municipalidad ante la ciudadanía.

**7.4.** Al gerente, repotenciar lo educado (comunicación y matemática) y promover la participación del adulto mayor en las actividades artísticas (canto, teatro, pintura y danza). Referente a lo repotenciar lo educado propiamente dicho, en primer lugar, se debe conocer el grado de estudios de cada uno de ellos; luego, coordinar con el ministerio de educación para la determinación de los temas y materiales de estudio propicios para la educación en personas adultas mayores. Referente a las actividades artísticas se debe dar premios a las personas que acuden a dichas actividades; asimismo, para las personas que logren los primeros puestos reciban un mejor regalo y reconocimiento por parte del CIAM. Bajo este sentido, estos mecanismos contribuirán a que el adulto tenga una educación adecuada, se socialice con los demás, y mantenga y desarrolle sus habilidades, de tal manera la atención integral a las personas mayores esté garantizada.

## REFERENCIAS

- Ahmad, M., Arias, J., Seclén, E., & Soto, N. (2018). *Calidad en las municipalidades del Perú*. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14786/AHMAD\\_ARIAS\\_CALIDAD\\_MUNICIPALIDADES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14786/AHMAD_ARIAS_CALIDAD_MUNICIPALIDADES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alcívar C., Calderón J., & Raffo V. (2018). Protección de los derechos de calidad de vida para adultos mayores. comunidades de posorja y punaproteção dos direitos à qualidade de vida para idosos. como comunidades de posorja e puna. *Persona y bioética* • , 22(1). <https://personaybioetica.unisabana.edu.co/index.php/personaybioetica/article/view/7956/pdf>
- Arredondo, L. R., & Cervantes, J. C. (2020). Impacto del seguimiento farmacoterapéutico en pacientes adultos mayores con hipertensión arterial del Centro de Atención Primaria II Oscar Fernández Dávila. *Revista Médica Basadrina*, 14(2), 10–16. <https://doi.org/10.33326/26176068.2020.2.1009>
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación (6ta ed.). Editorial Episteme. [https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION)
- Arias, E, F. (2019). *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019* [Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19168/1/T-UCE-0003-CAD-131.pdf>
- Armesto, A. (2022). Experiencias de corrupción en servicios públicos y priorización del medioambiente en América Latina. *Revista de Sociología y Política*, 30(2), 1–29. <https://doi.org/10.1590/1678-98732230e002>
- Alvarez M., Vea H., & Pérez, J. (2018). Evaluación de la calidad de la atención al adulto mayor en el primer nivel de salud. *Revista Cubana de Medicina*

34(2). <http://www.revmgj.sld.cu/index.php/mgi/article/view/671/184>

Balagué Mola, N., & Saarti, J. (2014). *Gestión de la calidad en la biblioteca*.

Universitat Oberta de Catalunya.

<https://www.digitaliapublishing.com/a/29353>

Babativa, C. (2017). Investigación cuantitativa. Ilumno.

[https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3544/Investigacion\\_cuantitativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3544/Investigacion_cuantitativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. (3ra ed.). Grupo Editorial Patria.

[https://www.academia.edu/40075208/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_Grupo\\_Editorial\\_Patria](https://www.academia.edu/40075208/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Grupo_Editorial_Patria)

Barbosa, L., María, S, M., Barbosa, P, A., Guimarães, J, F., Viana, L, C., & Raquel Melgaço R. (2018). Evaluación de la calidad en la atención primaria al adulto mayor según el Chronic Care Mode. *Revista Latinoamericana de Enfermería*, 26, 1–12. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2331.2987>

Bueno, L. (2017). Centro integral de atención al adulto mayor y la calidad de vida. *Universidad Nacional del Centro del Perú*, 7(12), 123–136. <https://www.redalyc.org/journal/5709/570960868009/html/>

Callejas, A. (2019). Propuesta para fortalecer el sistema de gestión de la calidad organizacional en una entidad financiera del sector público colombiano. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 11 (1), 117–130. <https://www.redalyc.org/journal/5604/560465980008/>

Carrasco, L., Monteza, D., & Sirlopu, N. (2017). Programa de risoterapia en la mejora de la autoestima del adulto mayor de un Centro municipal Lambayeque, 2016. *ACC CIETN para el cuidado de la salud*, 4(2), 64–76. <https://doi.org/10.35383/cietna.v4i2.20>

Charry, J., Y Flores, D. (2021). Calidad de atención registral ciudadana en usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de

Lima. *Gobierno y Gestión Pública*, 8 (2), 84–99. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/195/372>

Derek, Y. (2016). La cantidad de personas de más de 60 años se duplicará para el 2050. ¿Estamos preparados? *Foro Económico Mundial*. <https://es.weforum.org/agenda/2016/10/la-cantidad-de-personas-de-mas-de-60-anos-se-duplicara-para-el-2050-estamos-preparados/>

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

Del Barrio, D. & Bravo, A. (2015). *Generación de valor público por medio de la transparencia*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/3A0E8B56B517D25905258030007BBD7C/\\$FILE/barrivas.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/3A0E8B56B517D25905258030007BBD7C/$FILE/barrivas.pdf)

Durán, T., Herrera, J, L., Salazar, M, E., Mireles, M, A., Oria, M., & Ruiz, J, M. (2022). Funcionamiento familiar y calidad de vida en Adultos Mayores con hipertensión arterial. *ciencia y enfermería*, 28, 1–10. <https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v28/0717-9553-cienf-28-3.pdf>

Elasri, A., Triado, X, M., & Aparicio, P. (2021). *Los usuarios de los centros deportivos públicos: una aproximación de segmentación sobre hábitos deportivos y satisfacción*. [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/ES\\_370ee6933fb744984facea152b017d2/Description#tabnav](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/ES_370ee6933fb744984facea152b017d2/Description#tabnav)

Fernández, J. (2018). Valor público, gobernanza y tercera vía. *Convergencia Revista de Ciencias Sociales*, 25(78), 175–193. <https://doi.org/10.29101/crcs.v25i78.10373>

Fontalvo, J., De la hoz, J., & De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa

de servicio de agua en Colombia. *Información tecnológica*, 31(4), 27-34. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>

García, F., Juárez, S. & Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana Educación Superior*, 11. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces16218.pdf>

Garrido, F, J., Magrinyà, F., & Del Moral, M, C. (2021). Incidencia de la forma urbana en el metabolismo económico de los servicios públicos municipales, *ACE: Architecture, City and Environment*, 16(46), 9786. DOI: <http://dx.doi.org/10.5821/ace.16.46.9786>

González, V, H., Campoverde, R., Noriega, N., Rodríguez, N., Sabando, D., & Layedra, N. (2019). Análisis de la calidad del servicio de Restaurantes del Sector Turístico de la provincia de Santa Elena, Ecuador. *LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education, and Technology*, 1–7. [http://www.laccei.org/LACCEI2019-MontegoBay/full\\_papers/FP203.pdf](http://www.laccei.org/LACCEI2019-MontegoBay/full_papers/FP203.pdf)

Ginnette, M y Giomar, E. (2019). Mortalidad por desnutrición en el adulto mayor, Colombia, 2014-2016. *Biomédica*, 39(1), 663–672. <https://doi.org/10.7705/biomedica.4733>

Gallegos, K., Honorato, Y., Macías, N., García, C., Flores, Y., & Salmerón, J. (2019). Preventive health services and physical activity improve health-related quality of life in Mexican older adults. *Salud Pública de México*, 61(2), 106-115. <https://doi.org/10.21149/9400>

Guevara, C. A. (2020). Principios de gestión de la calidad en empresas de servicios de mantenimiento eléctrico del sector petrolero. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(89), 244-260. <https://doi.org/10.37960/revista.v25i89.31393>

Gómez, M. (2016). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas. <https://www.digitaliapublishing.com/a/44342>

- Hallasi, D., & Hallasi, L. (2019). Atención al adulto mayor en las comunidades andinas. *Revista interdisciplinaria ECIPerú*, 1(2), 80–82. <https://doi.org/10.33017/RevECIPeru2004.0023/>
- Hernández, R., Fernández, C., Y Baptista, M (2014). *Metodología de la investigación*. (sexta ed.). McGRAW-HILL / Interamerica. México. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, H., Pitre, R., & Niebles, L. (2021). Fortalecimiento de la Prestación de Servicios en IPS a partir de los Sistemas de Gestión de Calidad con Énfasis en el Usuario. *Scientia Et Technica*, 26 (1),14-20. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84966670002>
- Ibarra. M, A & Vela J, B. (2021). La importancia de la responsabilidad social corporativa y la gestión de la calidad total en los hoteles de México. *Dirección y Organización*, 76, 43–57. <https://doi.org/10.37610/dyo.v0i76.617>
- INEI. (2022). *Situación de la Población Adulta Mayor*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3313690/Situaci%C3%B3n%20de%20la%20Poblaci%C3%B3n%20Adulta%20Mayor%3A%20Enero%20-%20Febrero%20-%20Marzo%202022.pdf?v=1656451805>
- Instituto Nacional de las Mujeres. (2015). *Situación de las personas adultas mayores en México*. [http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos\\_download/101243\\_1.pdf](http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/101243_1.pdf)
- Kabanova, E, e.....(2018). La evaluación de la provisión de servicios públicos (municipales) por parte de los Centros Multifuncionales. *Revista de la Academia de Gestión Estratégica*, 17(3), 1. [https://www.scopus.com/record/display.uri?origin=recordpage&zone=relatedDocuments&eid=2-s2.0-85053047409&citeCnt=0&noHighlight=false&sort=plf-f&src=s&st1=calidad&st2=servicio&searchTerms=%3f%21%22\\*%24&sid=b9524624c0fda1277eb7fa6446f2ca92&sot=b&sdt=b&sl=80&s=%28TITLE-ABS-KEY%28calidad%29+AND+TITLE-ABS-](https://www.scopus.com/record/display.uri?origin=recordpage&zone=relatedDocuments&eid=2-s2.0-85053047409&citeCnt=0&noHighlight=false&sort=plf-f&src=s&st1=calidad&st2=servicio&searchTerms=%3f%21%22*%24&sid=b9524624c0fda1277eb7fa6446f2ca92&sot=b&sdt=b&sl=80&s=%28TITLE-ABS-KEY%28calidad%29+AND+TITLE-ABS-)

KEY%28servicio%29+AND+TITLE-ABS-  
KEY%28publicos%29%29&relpos=0

Larico, B, N. (2022). Calidad de servicio en los restaurantes de Cañete-Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(7), 556–571. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.37>

Lastre, K. S., Guardo, M, E., & Gutiérrez, Y. (2022). Análisis de correlación entre la audición y la flexibilidad cognitiva en una población adulta mayor de Sincelejo, Colombia. *Psicogente*, 25(47), 1–23. <http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v25n47/0124-0137-psico-25-47-175.pdf>

Ley 30490 (2022). Ley de la persona Adulto Mayor. <https://lpderecho.pe/ley-persona-adulta-mayor-ley-30490/>

Ley 1251 (2008). *Protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores*. <https://www.suin-juriscol.gov.co/legislacion/adultomayor.html>

López, R., & Carrillo, J. (2020). Calidad de vida percibida por personas adultas mayores asistentes al desarrollo integral de la familia (dif) huixquilucan, México. *UCR, Anales en Gerontología*, 12(12), 89–114. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gerontologia/article/view/34048/45668>

Macedo, A, C., & Beraún, E, D. (2021). *Servicios del centro integral de atención al Adulto Mayor y su asociación con la calidad de vida de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Isidro, 2020* [Universidad de San Martín Porres]. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9693/macedo\\_mac-beraun\\_tdced.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9693/macedo_mac-beraun_tdced.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Martín, J. C., Alemán, P. F., & Castellano, R. (2020). *Escala de envejecimiento activo, active aging scale escala de envelhecimento ativo*. 37, 99–111. [https://doi.org/10.7179/PSRI\\_2021.37.06](https://doi.org/10.7179/PSRI_2021.37.06)

Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social. (2009). *Pautas y recomendaciones para el funcionamiento de los centros de atención integral al adulto mayor (CIAM)*. [https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/archivos/CIAM\\_boletin.pdf](https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/archivos/CIAM_boletin.pdf)

- Mejías, A., Gutiérrez, H., Duque, D., D'Armas, M., R., & Cannarozzo, M. (2018). *Gestión de la Calidad: Una herramienta para la sostenibilidad organizacional*. Universidad de Carabobo. <https://www.ustavillavicencio.edu.co/images/ing-industrial/eventos/gestin-de-la-calidad-mejas-et-al-2018-isbn-978-980-233-724-8.pdf>
- Morán, J, C., & Ayvar, F,J. (2020). Eficiencia Municipal y servicios públicos en Michoacán, México\*. *Revista de Economía Institucional*, 22, 277–299. <https://doi.org/10.18601/01245996.v20n43.12>
- Orozco, S., Inca, E., Posa, L., & Bretaña, R. (2021). Mercadeo social y políticas públicas para la atención integral al adulto mayor en Riobamba, Ecuador. *Revista Cubana de Salud Pública*. 7 (4). <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85130258887&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=ATENCION&st2=ADULTO&nlo=&nlr=&nls=&sid=44bf9f39ee9da49f785ee9bc829d905d&sot=b&sdt=cl&cluster=scolang%2c%22Spanish%22%2ct&sl=76&s=%28TITLE-ABS-KEY%28ATENCION%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28ADULTO%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28MAYOR%29%29&relpos=1&citeCnt=0&searchTerm=>
- OMS. (2020). *Directrices de la OMS sobre la implementación de sistemas de gestión de la calidad en las autoridades regulatorias nacionales*. [https://cdn.who.int/media/docs/default-source/medicines/norms-and-standards/guidelines/prequalification/trs1025-annex13-spanish.pdf?sfvrsn=2fe3b8d\\_18&download=true](https://cdn.who.int/media/docs/default-source/medicines/norms-and-standards/guidelines/prequalification/trs1025-annex13-spanish.pdf?sfvrsn=2fe3b8d_18&download=true)
- Parodi, M., Hernández, M., Suarez, Y., Palacios, O., & Reinoso, H. (2021). *Estrategia de Mejora Docente sobre Atención Integral al Adulto Mayor* (Vol. 37, Número 4). Ciencias Médicas. [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85122014034&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=atenci%3%b3n&st2=adulto&searchTerms=mayor%3f%21%22\\*%24&sid=e8e5979d4a92232841210129dc7d8c26&sot=b&sdt=b&sl=76&s=%28TITLE-ABS-KEY%28atenci%3%b3n%29+AND+TITLE-ABS-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85122014034&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=atenci%3%b3n&st2=adulto&searchTerms=mayor%3f%21%22*%24&sid=e8e5979d4a92232841210129dc7d8c26&sot=b&sdt=b&sl=76&s=%28TITLE-ABS-KEY%28atenci%3%b3n%29+AND+TITLE-ABS-)

KEY%28adulto%29+AND+TITLE-ABS-

KEY%28mayor%29%29&relpos=4&citeCnt=0&searchTerm=

Paiva y Meca (2018). Gestión de la calidad y su contribución a la mejora a la satisfacción del usuario de una municipalidad de piura – 2018. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/959/811>

Palma, A., Perrotta, V., & Rovira, A. (2019). Las personas mayores *como sujetos de derecho: El aporte de la convención interamericana sobre la protección de los derechos de las personas mayores*. [https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/documento\\_inmayores\\_final\\_0.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/documento_inmayores_final_0.pdf)

Parada, K. R., Guapizaca, J. F., & Bueno, G. A. (2022). Deterioro cognitivo y depresión en adultos mayores: una revisión sistemática de los últimos 5 años. *Revista científica uisrael*,9(2), 77–93. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rcuisrael/v9n2/2631-2786-rcuisrael-9-02-00077.pdf>

Perez, R., Seca, M., & Perez, L. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Maipue. <https://www.digitaliapublishing.com/a/80790>

Rey, S. P., Garivay, F., Jacha, J. P., & Malpartida, J. N. (2022). Industria 4.0 y gestión de calidad empresarial. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 289-298. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.20>

Salazar, S. (2021). *Gestión por competencias y su relación con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de San Martín, periodo 2019* [Universidad Nacional de San Martín]. <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/4458/TESES%20MAESTRIA%20SONIA%20PRESENTADA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morocho, T. & Santos, B. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp, S.A., 2018*. (artículo científico). *Revista De Investigación Valor Agregado*. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1279](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279)

- Santos, M. (2019). Atención del adulto mayor en centros ambulatorios. *Enfermería Investiga, Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión*, 4(4), 7–8. <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/703/631>
- Secretaria de gestión pública, (2021). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>
- Secretaría Central de ISO. (2015). *Norma internacional: ISO 9001*. <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>
- Sol, J., & Hu, K. (2021). es un método importante para mantener la salud física y mental de las personas mayores. Con el fin de promover el desarrollo del envejecimiento saludable. *Revista Brasileña de Medicina del Deporte*, 27, 66–68. [https://doi.org/10.1590/1517-8692202127012020\\_0098](https://doi.org/10.1590/1517-8692202127012020_0098)
- Subsecretaria de Administración Pública. (2022). *Conceptualización de los “servicios que prestan las entidades públicas”*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3167795/OPINION%20VINCUANTE%200011-2022-PCM-SGP-SSAP.pdf.pdf>
- Supo, J. (2012). *Seminarios de Investigación Científica*. [https://kupdf.net/download/investigacion-cientifica-jos-eacute-supopdf\\_58f42a6adc0d60c24cda983e\\_pdf](https://kupdf.net/download/investigacion-cientifica-jos-eacute-supopdf_58f42a6adc0d60c24cda983e_pdf)
- Tarazona, T. (2019). Fortalecimiento de competencias laborales y la gestión de calidad de los servicios públicos. *Universidad Nacional Hermilio Valdizán*, 5 (2), 93–100. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/691/56>

- Torres, D. (2019). El entrenamiento del colaborador como estrategia de mejoramiento continuo. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios.)*, 6(1), 1–9.  
<https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/149/151>
- Ugalde, F. E., & Mora, A. (2020). Factores de riesgo asociados al síndrome de fragilidad de la persona adulta mayor: programas de cuidado de la población adulta mayor a cargo de la Asociación Moraviana. *Anales En Gerontología*, 12(12), 1–28.  
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gerontologia/article/view/45171>
- Valencia, L., & Davila, S. (2020). Unidad de reactivación física y mental para el adulto mayor. *Universidad de San Buenaventura Colombia, Facultad de artes integradas, Medellín.*, 1–14.  
<https://bibliotecadigital.usb.edu.co/entities/publication/3add8e77-430e-46b1-a061-b5d7a0ff4995>
- Vilcarromero, R. (2013). *La Gestión en la producción*. Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/1321.pdf>
- Villacorta, C. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de crecimiento y desarrollo, centro de salud palmira, huaraz, 2016* [Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo]. [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2373/T033\\_45336630\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2373/T033_45336630_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Yokoy, T., & Souza, D. (2019). Taller de pintura con ancianos acogidos: una perspectiva sociocultural del curso de vida. *Avances En Psicología Latinoamericana*, 37(3).  
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.7961>
- Zegarra, D. (2019). The local public services in Perú: a legal characterization. *Documentación Administrativa. Nueva Época.*, 6.  
<https://revistasonline.inap.es/index.php/DA/article/view/10769/11684>

Zúñiga, S. & Camacho, S. (2022). Referentes teóricos para un modelo de acreditación desde la evaluación y la gestión de la calidad. *Revista Electrónica Educare*, 26, 1-19. <https://doi.org/10.15359/ree.26-1.15>

## ANEXOS

### Matriz de operacionalización de variables

Variabl e	Definición conceptual	Definición operacion al	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Atención al adulto mayor</b>	Según el ministerio de la mujer y desarrollo social (2009) lo define como aquellos servicios dirigidos al desarrollo cognitivo, físico, emocional y social, así como a la asesoría jurídico social, prevención del maltrato y a la promoción de la salud. Estos servicios deben enfocarse según la diversidad cultural y de género, atendiendo a las necesidades y características de las personas adultas mayores, involucrando a la familia en un rol activo.	Para la medición de esta variable se hará uso de un cuestionari o de escala ordinal que se aplicará a la muestra, el cual contiene cuatro dimension es.	Sujetos de derechos	-Servicios socio legales	1,2	Ordinal
			Intergeneracion al de la familia y comunidad	- Decisiones familiares -Alfabetización -Cursos de computación - uso de internet -Transmisión de experiencias	3 4 5 6 7	
			Intercultural con valoración positiva del envejecimiento	-Actividades artísticas	8,9,10,11,12	
			Desarrollo de capacidades	-Microemprendimientos, -Artesanía, - Cuidado de la salud -satisfacción	13 14 15,16, 17	

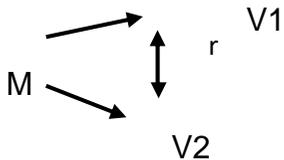
<b>calidad de servicios públicos</b>	Secretaría de gestión pública (2021) Conjunto de acciones destinados a prestar servicios que respondan a las necesidades y expectativas de las personas. Está vinculada con el grado de adecuación de los servicios a las condiciones y los resultados que las personas necesitan recibir, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva.	Para la medición de esta variable se hará uso de un cuestionario de escala ordinal que se aplicará a la muestra, el cual contiene cuatro dimensiones.	Necesidades y expectativas de las personas	-Identificación de Necesidades y Expectativas -Medición de Necesidades y Expectativas -segmentar los resultados	18,19 20,21 22	Ordinal
			Identificar el valor del servicio	- proceso de provisión -atributos -brechas -beneficio	23 24 25 26	
			Fortalecer el servicio	-personal -procesos -infraestructura	27 28 29,30	
			Medir y analizar la calidad del servicio	-Conformidad -satisfacción	31 32.33	

**Fuente:** Elaboración propia

### Matriz de consistencia

Atención y calidad de servicios públicos del centro integral al Adulto Mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja - 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre la atención y la calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022?.</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de atención del centro integral al Adulto Mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la atención y la calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la atención y la calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar el nivel de atención del centro integral al Adulto Mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022.</p> <p>Identificar el nivel de calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones de la atención y la calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general: Ho:</b> Existe relación significativa entre la atención y la calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>H1:</b> El nivel de atención del centro integral al Adulto Mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022, es alto.</p> <p><b>H2:</b> El nivel de calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022, es alto.</p> <p><b>H3:</b> Existe relación significativa entre las dimensiones de la atención y la calidad de servicios públicos del centro integral al adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022..</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p>

Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022?																								
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>																						
<p>Diseño: No experimental</p>  <p>Dónde:  M: Muestra  V1: Atención al Adulto Mayor  V2: Calidad de servicios públicos  r: Relación entre ambas variables</p>	<p>Población: 60 adultos mayores inscritos en plataforma del centro integral de atención al Adulto Mayor.</p> <p>Muestra: 60 adultos mayores inscritos en la plataforma de centro integral de atención al Adulto Mayor.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th><b>Variab les</b></th> <th><b>Dimensiones</b></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Atención al Adulto Mayor</td> <td>Sujetos de derechos</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Intergeneracional de la familia y comunidad</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Intercultural con valoración positiva del envejecimiento</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Desarrollo de capacidades</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Calidad de servicios públicos</td> <td>Conocer las necesidades y expectativas de las personas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Identificar el valor del servicio</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fortalecer el servicio</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Medir y analizar la calidad del servicio</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	<b>Variab les</b>	<b>Dimensiones</b>		Atención al Adulto Mayor	Sujetos de derechos		Intergeneracional de la familia y comunidad		Intercultural con valoración positiva del envejecimiento		Desarrollo de capacidades		Calidad de servicios públicos	Conocer las necesidades y expectativas de las personas		Identificar el valor del servicio		Fortalecer el servicio		Medir y analizar la calidad del servicio		
<b>Variab les</b>	<b>Dimensiones</b>																							
Atención al Adulto Mayor	Sujetos de derechos																							
	Intergeneracional de la familia y comunidad																							
	Intercultural con valoración positiva del envejecimiento																							
	Desarrollo de capacidades																							
Calidad de servicios públicos	Conocer las necesidades y expectativas de las personas																							
	Identificar el valor del servicio																							
	Fortalecer el servicio																							
	Medir y analizar la calidad del servicio																							

Fuente: Elaboración propia

## **Instrumentos de recolección de datos**

### **Cuestionario: Atención al adulto mayor**

#### **Datos generales:**

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad describir el nivel de atención del centro integral al Adulto Mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja - 2022

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
Neutro	3
Casi siempre	4
Siempre	5

<b>VARIABLE 1: ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR</b>		<b>Escala de valoración</b>				
<b>DIMENSIÓN 1:</b> Sujetos de derechos		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El personal del centro integral de atención al adulto mayor en la municipalidad distrital de yuracyacu le brinda asesoría Jurica sobre el maltrato físico a las personas	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
2	El personal del CIAM de la municipalidad distrital de yuracyacu le brinda asesoría Jurica sobre el maltrato psicológico a las personas	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
<b>DIMENSIÓN 2:</b> Intergeneracional de la familia y comunidad		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
3	EL CIAM de la municipalidad distrital de yuracyacu le orienta a como participar en las decisiones familiares	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
4	EL CIAM de la municipalidad distrital de yuracyacu brinda cursos de alfabetización	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
5	El CIAM de la municipalidad distrital de yuracyacu brinda cursos de computación.	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
6	El CIAM de la municipalidad distrital de yuracyacu le enseña a cómo utilizar el internet	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre

7	El personal del CIAM de la municipalidad distrital de yuracyacu le proporciona confianza para contar sus experiencias	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
	<b>DIMENSIÓN 3:</b> Intercultural con valoración positiva del envejecimiento	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	El CIAM de la municipalidad distrital de yuracyacu realiza talleres de manualidades.	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
9	El CIAM de la municipalidad distrital de yuracyacu promueve la música y el teatro	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
10	El CIAM de la municipalidad distrital de yuracyacu realiza actividades de pintura y dibujo	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
11	El CIAM de la municipalidad distrital de yuracyacu promueve la literatura	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
12	El CIAM de la municipalidad distrital de yuracyacu brinda cursos de danza	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
	<b>DIMENSIÓN 4:</b> Desarrollo de capacidades	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	El CIAM de la municipalidad distrital de yuracyacu les capacita para emprender algún negocio	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre

14	EL CIAM de la municipalidad distrital de yuracyacu les enseña a crear algún producto de manera artesanal	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
15	EL CIAM de la municipalidad distrital de yuracyacu le orienta a cómo prevenir diversas enfermedades	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
16	El CIAM de la municipalidad distrital de yuracyacu le orienta sobre la alimentación saludable.	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
17	Se siente satisfecho por la atención brindada por el centro integral de atención al adulto mayor de la municipalidad distrital de yuracyacu.	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre

Fuente: Elaboración propia

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Atención al adulto mayor

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad describir el nivel de calidad de servicios públicos del centro integral al Adulto Mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja - 2022

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
Neutro	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	VARIABLE 2: Calidad de los servicios públicos	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1:</b> Necesidades y expectativas de las personas					

18	La municipalidad distrital de yuracyacu le pregunta cuáles son sus diversas necesidades	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
19	La municipalidad distrital de yuracyacu se preocupa por conocer cuáles son sus expectativas sobre los servicios públicos	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
20	Considera que la municipalidad evalúa tus necesidades	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
21	Considera que la municipalidad evalúa tus expectativas	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
22	La municipalidad atiende de manera óptima a los adultos mayores del distrito de yuracyacu.	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
	<b>DIMENSIÓN 2:</b> Identificar el valor del servicio	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
23	La municipalidad cuenta con la cantidad adecuada de personal para la prestación del servicio público	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
24	La municipalidad garantiza el acceso a los servicios públicos.	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
25	Los servicios públicos que brinda la municipalidad satisfacen sus necesidades.	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
26	Los servicios públicos que brinda la municipalidad le generan	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre

	beneficios en su vida cotidiana.					
	<b>DIMENSIÓN 3:</b> Fortalecer el servicio	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
27	La municipalidad comunica a la población sobre la capacitación a su personal	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
28	La municipalidad mejora su proceso de atención al usuario de los servicios públicos.	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
29	Las instalaciones de la municipalidad son adecuadas para el servicio que brindan.	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
30	Considera que los ambientes de la municipalidad se encuentran limpias.	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
	<b>DIMENSIÓN 4:</b> Medir y analizar la calidad del servicio	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
31	Usted esta conforme con los servicios que brindad la municipalidad	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
32	Usted se encuentra satisfecho por los servicios que brinda la municipalidad	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre
33	Se encuentra satisfecho con la calidad de los servicios públicos de la municipalidad distrital de yuracyacu.	Nunca	Casi nunca	Neutro	Casi siempre	siempre

Fuente: Elaboración propia

DATOS DE CONTROL				
Género	M	F	Edad	
Grado de instrucción	cero	Procedencia		
	inicial			
	Primaria			
	Secundaria			
	Técnico			
	Superior			

## Consentimiento y/o asentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Consentimiento y/o asentimiento informado

#### Consentimiento informado (\*)

Título de la investigación: Atención y calidad de servicios públicos del centro integral al Adulto Mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja – 2022

Investigador (a): Luis Bacner Rimarachin Marin

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Atención y calidad de servicios públicos del centro integral al Adulto Mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja – 2022.” Cuyo objetivo de la investigación es determinar la relación entre Atención y calidad de servicios públicos del centro integral al Adulto Mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja – 2022, Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del Lic ludwin melendez vasquez gerente general de la municipalidad Distrital de Yuracyacu.

#### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

Los resultados de la investigación, se compartirá con el gerente de desarrollo social y gerente general de la municipalidad Distrital de Yuracyacu. La presente investigación se aplicarán instrumentos que pueda medir la relación entre Atención y calidad de servicios públicos del centro integral al Adulto Mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja – 2022, con el fin que los instrumentos se puedan utilizar para futuras investigaciones en la misma línea de investigación.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Atención y calidad de servicios públicos del centro integral al Adulto Mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja – 2022.”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el centro de atención integral al adulto mayor. Las respuestas a la ficha de observación o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será

respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador(es) Luis Bacner Rimarachin Marin, email: Luis.bacner@gmail.com y Docente Asesor Mtro. Richard Foster Horna Rodriguez, email: rhornar@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Hipolito Tocto Cunaique

Fecha y hora: 10/11/2022



Firma:.....

DNI: 01125004

# Validación de los instrumentos de investigación

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mtro. Guevara Delgado, Luis Alberto

Institución donde labora : Independiente

Especialidad : Maestro en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Atención al adulto mayor

Autor (s) del instrumento (s) : Luis Bacner Rimarachin Marin

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Atención al adulto mayor</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Atención al adulto mayor</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Atención al adulto mayor</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Atención al adulto mayor</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Atención al adulto mayor</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>48</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto 10 de noviembre del 2022

  
C. Adm. Luis A. Guevara Delgado  
GERENTE

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta  
Institución donde labora : MACAHUACHI & MEJIA – CONTADORES ASOCIADOS  
Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Atención al adulto mayor  
Autor (s) del instrumento (s) : Luis Bacner Rimarachin Marin

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Atención al adulto mayor</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Atención al adulto mayor</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Atención al adulto mayor</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Atención al adulto mayor</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Atención al adulto mayor</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto 10 de noviembre del 2022

  
Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta  
N° Matricula 18-1481

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MBA. Valles Quispe Brannly Jarley  
Institución donde labora : Docente en el Instituto Buena Ventura Mestanza  
Especialidad : Maestro en administración de negocios  
Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Atención al adulto mayor  
Autor (s) del instrumento (s) : Luis Bacner Rimarachin Marin

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Atención al adulto mayor</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Atención al adulto mayor</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Atención al adulto mayor</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Atención al adulto mayor</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Atención al adulto mayor</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>46</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto 10 de noviembre del 2022

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mtro. Guevara Delgado, Luis Alberto

Institución donde labora : Independiente

Especialidad : Maestro en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Calidad de servicios públicos

Autor (s) del instrumento (s) : Luis Bacner Rimarachin Marin

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad de servicios públicos</b> , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicios públicos</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Calidad de servicios públicos</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de servicios públicos</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicios públicos</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Instrumento coherente y viable para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto 10 de noviembre del 2022

  
**Grupo Guevara**  
*Luis Alberto Guevara Delgado*  
Luis Alberto Guevara Delgado  
GERENTE

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta  
Institución donde labora : MACAHUACHI & MEJIA – CONTADORES ASOCIADOS  
Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Calidad de servicios públicos  
Autor (s) del instrumento (s) : Luis Bacner Rimarachin Marin

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad de servicios públicos</b> , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicios públicos</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Calidad de servicios públicos</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de servicios públicos</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicios públicos</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>47</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Instrumento coherente y viable para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto 10 de noviembre del 2022

  
Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta  
N° Matricula 19-1481

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MBA. Valles Quispe Brannly Jarley  
Institución donde labora : Docente en el Instituto Buena Ventura Mestanza  
Especialidad : Maestro en administración de negocios  
Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Calidad de servicios públicos  
Autor (s) del instrumento (s) : Luis Bacner Rimarachin Marin

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad de servicios públicos</b> , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicios públicos</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Calidad de servicios públicos</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de servicios públicos</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicios públicos</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Instrumento coherente y viable para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto 10 de noviembre del 2022



Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Atención al adulto mayor	1	Metodólogo	4.8	Coherente y aplicable
	2	Especialista	4.7	Coherente y aplicable
	3	Especialista	4.6	Coherente y aplicable
Calidad de servicios públicos	1	Metodólogo	4.7	Coherente y aplicable
	2	Especialista	4.7	Coherente y aplicable
	3	Especialista	4.6	Coherente y aplicable

## Confiabilidad de los instrumentos de investigación

### Análisis de confiabilidad de Atención al Adulto Mayor

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	60	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	17

### Análisis de confiabilidad de calidad de servicios públicos

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	60	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	16

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YURACYACU

*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

Yuracyacu, 28 de setiembre de 2022

## CARTA N° 0269-2022-GM/MDY

SEÑOR:

**LUIS BACNER RIMARACHIN MARIN**

Tarapoto.-

**ASUNTO : AUTORIZA APLICACIÓN DE ENCUESTA**

**REF. : CARTA N° 001-2022-/LBRM**

Por intermedio de la presente me dirijo a usted, para saludarle cordialmente en representación de la Municipalidad Distrital de Yuracyacu; y en atención al documento de la referencia, **AUTORIZA APLICACIÓN DE ENCUESTA** en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, a fin de desarrollar la etapa de investigación para tesis **"Gestión de la Calidad de los Servicios Públicos y Atención en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja, 2022"**

Sin otro particular, me suscribo de usted no sin antes reiterar mi agradecimiento y desearle éxitos en su formación profesional.

Atentamente;

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YURACYACU  
LIC. ROSA LUPATIN MELENDEZ VASQUEZ  
REG. UNICO DE COLEGIADOS N° 117534  
GERENTE MUNICIPAL

## Base de datos estadística

### V1: Atención al Adulto Mayor

	P1	P2	SUBTOTAL	P3	P4	P5	P6	P7	SUBTOTAL	P8	P9	P10	P11	P12	SUBTOTAL	P13	P14	P15	P16	P17	SUBTOTAL	TOTAL
1	2	2	4	3	2	2	2	2	11	2	1	2	2	2	9	3	2	2	2	3	12	36
2	3	3	6	3	2	1	3	3	12	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	3	14	46
3	1	2	3	1	2	1	2	1	7	1	2	1	1	2	7	2	1	1	1	4	9	26
4	3	3	6	3	3	3	1	2	12	2	3	4	3	3	15	3	2	3	3	4	15	48
5	3	4	7	4	4	4	4	3	19	4	3	2	4	4	17	3	4	2	4	3	16	59
6	2	3	5	2	2	3	2	3	12	2	2	2	3	2	11	2	3	3	3	3	14	42
7	3	4	7	4	3	4	4	4	19	4	3	5	4	4	20	3	4	5	4	4	20	66
8	3	2	5	2	3	3	3	2	13	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	4	14	46
9	2	2	4	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	11	3	2	2	3	4	14	39
10	3	1	4	1	1	1	2	1	6	2	1	2	1	2	8	2	1	1	2	3	9	27
11	2	3	5	3	3	3	2	2	13	2	1	2	2	2	9	3	3	2	3	3	14	41
12	2	2	4	2	1	2	2	2	9	3	3	3	3	2	14	2	1	2	2	3	10	37
13	1	2	3	3	2	2	2	2	11	1	2	1	1	2	7	3	2	2	2	3	12	33
14	3	3	6	3	2	1	3	3	12	2	3	4	3	3	15	3	3	2	3	3	14	47
15	3	4	7	1	2	1	2	1	7	4	3	2	4	4	17	2	1	1	1	4	9	40
16	2	3	5	3	3	3	1	2	12	2	2	2	3	2	11	3	2	3	3	4	15	43
17	3	4	7	4	4	4	4	3	19	4	3	5	4	4	20	3	4	2	4	3	16	62
18	3	2	5	2	2	3	2	3	12	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	14	45
19	2	2	4	4	3	4	4	4	19	2	3	2	2	2	11	3	4	5	4	4	20	54
20	3	1	4	2	3	3	3	2	13	2	1	2	1	2	8	2	3	3	2	4	14	39
21	2	3	5	2	2	2	2	2	10	3	2	3	3	2	13	3	2	2	3	4	14	42
22	2	2	4	1	1	1	2	1	6	2	1	2	1	2	8	2	1	1	2	3	9	27

23	1	2	3	3	3	3	2	2	13	1	2	1	1	2	7	3	2	2	2	3	12	35
24	3	3	6	2	1	2	2	2	9	2	3	4	3	3	15	3	3	2	3	3	14	44
25	3	4	7	3	2	2	2	2	11	4	3	2	4	4	17	2	1	1	1	4	9	44
26	2	3	5	3	2	1	3	3	12	2	2	2	3	2	11	3	2	3	3	4	15	43
27	3	4	7	1	2	1	2	1	7	4	3	5	4	4	20	3	4	2	4	3	16	50
28	3	2	5	3	3	3	1	2	12	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	14	45
29	2	2	4	4	4	4	4	3	19	2	3	2	2	2	11	3	4	5	4	4	20	54
30	3	1	4	2	2	3	2	3	12	2	1	2	1	2	8	2	3	3	2	4	14	38
31	2	3	5	4	3	4	4	4	19	2	1	2	2	2	9	3	2	2	3	4	14	47
32	2	2	4	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	2	14	2	1	1	2	3	9	40
33	1	2	3	2	2	2	2	2	10	1	2	1	1	2	7	3	3	2	3	3	14	34
34	3	3	6	1	1	1	2	1	6	2	3	4	3	3	15	2	1	2	2	3	10	37
35	3	4	7	3	3	3	2	2	13	4	3	2	4	4	17	2	1	1	1	4	9	46
36	2	3	5	2	1	2	2	2	9	2	2	2	3	2	11	3	2	3	3	4	15	40
37	3	4	7	3	2	2	2	2	11	4	3	5	4	4	20	3	4	2	4	3	16	54
38	3	2	5	3	2	1	3	3	12	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	14	45
39	2	2	4	1	2	1	2	1	7	2	3	2	2	2	11	3	4	5	4	4	20	42
40	3	1	4	3	3	3	1	2	12	2	1	2	1	2	8	2	3	3	2	4	14	38
41	2	3	5	4	4	4	4	3	19	3	2	3	3	2	13	3	2	2	3	4	14	51
42	2	2	4	2	2	3	2	3	12	2	1	2	1	2	8	2	1	1	2	3	9	33
43	1	2	3	4	3	4	4	4	19	1	2	1	1	2	7	3	3	2	3	3	14	43
44	3	3	6	2	3	3	3	2	13	2	3	4	3	3	15	2	1	2	2	3	10	44
45	3	4	7	2	2	2	2	2	10	4	3	2	4	4	17	3	2	2	2	3	12	46
46	2	3	5	1	1	1	2	1	6	2	2	2	3	2	11	3	3	2	3	3	14	36
47	3	4	7	3	3	3	2	2	13	4	3	5	4	4	20	2	1	1	1	4	9	49
48	3	2	5	2	1	2	2	2	9	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	4	15	43
49	2	2	4	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	4	2	4	3	16	42

50	3	1	4	3	2	1	3	3	12	2	1	2	1	2	8	2	3	3	3	3	14	38
51	2	3	5	1	2	1	2	1	7	2	1	2	2	2	9	3	4	5	4	4	20	41
52	2	2	4	3	3	3	1	2	12	3	3	3	3	2	14	2	3	3	2	4	14	44
53	1	2	3	4	4	4	4	3	19	1	2	1	1	2	7	3	2	2	3	4	14	43
54	3	3	6	2	2	3	2	3	12	2	3	4	3	3	15	2	1	1	2	3	9	42
55	3	4	7	4	3	4	4	4	19	4	3	2	4	4	17	3	2	2	2	3	12	55
56	2	3	5	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	2	11	3	3	2	3	3	14	43
57	3	4	7	2	2	2	2	2	10	4	3	5	4	4	20	2	1	1	1	4	9	46
58	3	2	5	1	1	1	2	1	6	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	4	15	40
59	2	2	4	3	3	3	2	2	13	2	3	2	2	2	11	3	4	2	4	3	16	44
60	3	1	4	2	1	2	2	2	9	2	1	2	1	2	8	2	3	3	3	3	14	35

## V2: Calidad de servicios públicos

	P18	P19	P20	P21	P22	SUBTOTAL	P23	P24	P25	P26	SUBTOTAL	P27	P28	P29	P30	SUBTOTAL	P31	P32	P33	SUBTOTAL	TOTAL
1	3	2	2	2	2	11	4	2	2	2	10	2	2	2	2	8	3	2	2	7	36
2	2	3	3	3	2	13	3	3	3	1	10	3	3	2	3	11	3	2	3	8	42
3	2	1	1	2	1	7	1	2	1	1	5	1	2	2	1	6	1	2	1	4	22
4	3	3	2	3	1	12	3	2	3	3	11	3	2	1	3	9	3	3	2	8	40
5	3	4	4	3	4	18	3	5	4	4	16	4	4	2	3	13	4	2	4	10	57
6	1	2	2	3	2	10	2	3	2	2	9	2	3	2	1	8	2	3	2	7	34
7	4	4	2	4	3	17	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	4	4	4	12	58
8	2	3	3	2	2	12	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	3	2	3	8	41
9	1	2	2	3	2	10	3	2	2	3	10	3	2	4	2	11	2	3	2	7	38
10	2	3	2	1	2	10	1	2	1	1	5	2	1	2	1	6	3	2	1	6	27
11	2	2	3	3	3	13	3	2	3	3	11	2	3	3	3	11	3	2	3	8	43
12	1	2	2	1	1	7	2	1	2	1	6	1	2	2	1	6	1	1	2	4	23
13	3	3	2	3	1	12	3	5	4	4	16	2	2	2	2	8	1	2	1	4	40
14	3	4	4	3	4	18	2	3	2	2	9	3	3	2	3	11	3	3	2	8	46
15	1	2	2	3	2	10	3	4	4	4	15	1	2	2	1	6	4	2	4	10	41
16	4	4	2	4	3	17	3	2	3	2	10	3	2	1	3	9	2	3	2	7	43
17	2	3	3	2	2	12	3	2	2	3	10	4	4	2	3	13	4	4	4	12	47
18	1	2	2	3	2	10	1	2	1	1	5	2	3	2	1	8	3	2	3	8	31
19	2	3	2	1	2	10	3	5	4	4	16	4	3	3	4	14	2	3	2	7	47
20	3	3	2	3	1	12	2	3	2	2	9	3	3	2	3	11	3	2	1	6	38
21	3	4	4	3	4	18	3	4	4	4	15	3	2	4	2	11	3	2	3	8	52
22	1	2	2	3	2	10	3	2	3	2	10	2	1	2	1	6	1	1	2	4	30
23	4	4	2	4	3	17	3	5	4	4	16	2	2	2	2	8	1	2	1	4	45

24	2	3	3	2	2	12	2	3	2	2	9	3	3	2	3	11	3	3	2	8	40
25	3	3	2	3	1	12	3	4	4	4	15	1	2	2	1	6	4	2	4	10	43
26	3	4	4	3	4	18	3	2	3	2	10	3	2	1	3	9	2	3	2	7	44
27	1	2	2	3	2	10	3	2	2	3	10	4	4	2	3	13	4	4	4	12	45
28	4	4	2	4	3	17	1	2	1	1	5	2	3	2	1	8	3	2	3	8	38
29	2	3	3	2	2	12	3	5	4	4	16	4	3	3	4	14	2	3	2	7	49
30	1	2	2	3	2	10	2	3	2	2	9	3	3	2	3	11	3	2	1	6	36
31	2	3	2	1	2	10	3	4	4	4	15	3	2	4	2	11	3	2	3	8	44
32	3	3	2	3	1	12	3	2	3	2	10	2	1	2	1	6	1	1	2	4	32
33	3	4	4	3	4	18	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	1	2	1	4	40
34	1	2	2	3	2	10	1	2	1	1	5	3	3	2	3	11	3	3	2	8	34
35	4	4	2	4	3	17	3	2	3	3	11	1	2	2	1	6	4	2	4	10	44
36	2	3	3	2	2	12	3	5	4	4	16	3	2	1	3	9	2	3	2	7	44
37	1	2	2	3	2	10	2	3	2	2	9	4	4	2	3	13	4	4	4	12	44
38	2	3	2	1	2	10	3	4	4	4	15	2	3	2	1	8	3	2	3	8	41
39	3	3	2	3	1	12	3	2	3	2	10	4	3	3	4	14	2	3	2	7	43
40	3	4	4	3	4	18	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	3	2	1	6	45
41	1	2	2	3	2	10	1	2	1	1	5	3	2	4	2	11	3	2	3	8	34
42	4	4	2	4	3	17	3	2	3	3	11	2	1	2	1	6	1	1	2	4	38
43	2	3	3	2	2	12	2	1	2	1	6	2	2	2	2	8	1	2	1	4	30
44	1	2	2	3	2	10	3	5	4	4	16	3	3	2	3	11	3	3	2	8	45
45	3	3	2	3	1	12	2	3	2	2	9	1	2	2	1	6	4	2	4	10	37
46	3	4	4	3	4	18	3	4	4	4	15	3	2	1	3	9	2	3	2	7	49
47	1	2	2	3	2	10	3	2	3	2	10	4	4	2	3	13	4	4	4	12	45
48	4	4	2	4	3	17	3	2	2	3	10	2	3	2	1	8	3	2	3	8	43
49	2	3	3	2	2	12	1	2	1	1	5	4	3	3	4	14	2	3	2	7	38
50	1	2	2	3	2	10	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11	3	2	1	6	38

51	3	3	2	3	1	12	2	1	2	1	6	3	2	4	2	11	3	2	3	8	37
52	3	4	4	3	4	18	3	5	4	4	16	2	2	2	2	8	1	1	2	4	46
53	1	2	2	3	2	10	3	5	4	4	16	3	3	2	3	11	1	2	1	4	41
54	4	4	2	4	3	17	2	3	2	2	9	1	2	2	1	6	3	3	2	8	40
55	2	3	3	2	2	12	3	4	4	4	15	3	2	1	3	9	4	2	4	10	46
56	1	2	2	3	2	10	3	2	3	2	10	4	4	2	3	13	2	3	2	7	40
57	2	3	2	1	2	10	3	2	2	3	10	2	3	2	1	8	4	4	4	12	40
58	2	2	3	3	3	13	1	2	1	1	5	4	3	3	4	14	3	2	3	8	40
59	2	3	2	1	2	10	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11	2	3	2	7	39
60	2	2	3	3	3	13	2	1	2	1	6	3	2	4	2	11	3	2	1	6	36

## Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la organización: Municipalidad Distrital de Yuracyacu.	RUC: 20156476804
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Daicy Hidalgo Villacis	DNI: 01039995

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [  SI ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Atención y calidad de servicios públicos del centro integral al Adulto Mayor en la Municipalidad Distrital de Yuracyacu, Rioja - 2022"	
Nombre del Programa Académico: Maestría en gestión pública	
Autor: Nombres y Apellidos: Luis Bacner Rimarachin Marin	DNI: 74306096

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 18/10/2022

Firma:    
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YURACYACU  
Lic. Daicy Hidalgo Villacis  
DNI N° 01039995  
ALCALDESA

(Titular o Representante legal de la Institución)

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## **Palabras Abreviada**

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

CIAM: Centro Integral de Atención al Adulto Mayor

GRH: Gerencia de Recursos Humanos

UNSM-T: Universidad Nacional de San Martín- Tarapoto

MIDIS: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

INMUJERES: Instituto Nacional de las Mujeres

INAPAM: Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores

SGP: Secretaría de Gestión Pública