



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad del servicio y satisfacción del usuario en un Centro
Municipal del Adulto Mayor. Región Lambayeque, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Huancas Alberca, Sheyla Gianella (orcid.org/0000-0003-3426-9625)

ASESORES:

Dra. Arbulú Pérez Vargas, Carmen Graciela (orcid.org/0000-0002-8463-6553)

Dr. Pérez Delgado, José Willams (orcid.org/0000-0003-0596-9892)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2024

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ARBULU PEREZ VARGAS CARMEN GRACIELA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UN CENTRO MUNICIPAL DEL ADULTO MAYOR. REGIÓN LAMBAYEQUE, 2024", cuyo autor es HUANCAS ALBERCA SHEYLA GIANELLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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.

CHICLAYO, 26 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ARBULU PEREZ VARGAS CARMEN GRACIELA DNI: 16437326 ORCID: 0000-0002-8463-6553	Firmado electrónicamente por: CARBULU el 26-07- 2024 22:14:54

Código documento Trilce: TRI - 0837206



Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, HUANCAS ALBERCA SHEYLA GIANELLA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UN CENTRO MUNICIPAL DEL ADULTO MAYOR. REGIÓN LAMBAYEQUE, 2024", 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
SHEYLA GIANELLA HUANCAS ALBERCA DNI: 75178725 ORCID: 0000-0003-3426-9625	Firmado electrónicamente por: SHUANCASAL el 26- 07-2024 23:15:48

Código documento Trilce: TRI - 0837208

Dedicatoria

A mi Padre Celestial, por ser quien guía cada uno de mis propósitos de vida e ilumina con su bondad y generosidad cada uno de ellos.

A mi madre Herminia, fuente esencial de inspiración y soporte absoluto en todos los aspectos de mi vida.

A mi hermano Jesús, referente innato de lucha y constancia, soporte ideal que coadyuva a mi progreso.

A Liam y Dylam, por ser esa enorme dosis de amor que impulsa mi mejora constante.

Agradecimiento

A esta casa de estudios “Universidad César Vallejo”, por coadyuvar a mi crecimiento profesional y capacitación especializada.

A todos aquellos profesionales que han aportado con su conocimiento y experticia en el desarrollo de la presente investigación.

Índice de contenidos

Caratula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	13
III. RESULTADOS.....	17
IV. DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque.....	17
Tabla 2 Nivel de la calidad del servicio brindado en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque	17
Tabla 3 Nivel de satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque	18
Tabla 4 Incidencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios de un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque	19
Tabla 5 Relación de la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque.....	19
Tabla 6 Relación de elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque	20
Tabla 7 Relación de la seguridad y la satisfacción de los usuarios en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque.....	20
Tabla 8 Relación de la empatía y la satisfacción de los usuarios en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque.....	21

Resumen

El presente estudio se encuentra alineado con el Objetivo de Desarrollo Sostenible de reducción de desigualdades; enmarcándose como objetivo general de esta investigación, determinar la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región de Lambayeque, 2024; para lo cual se procedió a realizar una investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, correlacional aplicada a una muestra de 91 usuarios de un Centro Municipal del Adulto Mayor; arribando a la conclusión que existe conectividad entre calidad del servicio y satisfacción del usuario de este servicio municipal, obteniendo como resultado que existe una significancia menor a 0,05 ($p=0,000$), con el que se establece la relación significativa de calidad de servicio y satisfacción del usuario, al mismo tiempo el valor de Rho de Spearman de 0,840 confirmando una relación directa siendo de nivel alto.

Palabras clave: Calidad del servicio, envejecimiento, gobierno municipal, satisfacción del usuario, servicio social.

Abstract

This study is aligned with the Sustainable Development Goal of reducing inequalities; framing as a general objective of this research, to determine the relationship between service quality and user satisfaction in a Municipal Center for the Elderly in the Lambayeque Region, 2024; for which a quantitative approach research was carried out, non-experimental design, cross-sectional, correlational applied to a sample of 91 users of a Municipal Center for the Elderly; arriving at the conclusion that there is connectivity between service quality and user satisfaction of this municipal service, obtaining as a result that there is a significance less than 0.05 ($p = 0.000$), with which the significant relationship of service quality and user satisfaction is established, at the same time the Spearman's Rho value of 0.840 confirming a direct relationship being of a high level.

Keywords: Service quality, aging, municipal government, user satisfaction, social service.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación surgió desde la necesidad de entender la percepción que advierten los usuarios adultos mayores en relación a la calidad del servicio que se les brinda; y, la conexión de este con el grado de satisfacción que perciben al recibir el servicio municipal; valorando que la ciudadanía cada día exige a sus autoridades, entre ellas a los municipios locales mejora constante en gestión de calidad de los servicios públicos ofrecidos, toda vez que incide en forma directa en su calidad de vida (Morán et al., 2020), los adultos mayores forman parte de esta ciudadanía, quienes requieren atención especial encaminada a un envejecimiento saludable, máxime si se valora que este grupo poblacional cada día es mayor, situación que se viene desarrollando tanto a nivel global (Zubiria, 2024) (Gao et al., 2024) (Hwang & Kim, 2023), como a nivel nacional (Victorio et al., 2023).

Si bien es cierto, actualmente estamos inmersos en una transformación social asociado a la extensión de la longevidad población; sin embargo, este suceso natural incide también en el declive de las condiciones físicas, sociales y mentales de este sector (Mesa et al., 2020) (Krutter et al., 2022), repercutiendo de forma negativa en ellos, por el hecho que se convierten en víctimas de actos discriminación asociados a su edad (Li et al., 2024) (Parodi et al., 2020), los cuales van en perjuicio de su calidad de vida (Papiol et al., 2020); situación que originado un desafío para la sociedad y el Estado, este último ha priorizado contrarrestar estas condiciones negativas implementado políticas públicas para salvaguardar la seguridad, participación social, inclusión social y envejecimiento activo (Kim & Kim, 2024) (Miao et al., 2024) (Lippi & Terlizzi, 2023) (Sarkar et al., 2023), cuyo fin es la integración social, conforme ha sucedido con la Política Integral de Envejecimiento Positivo implementada en Chile (Torrejon & Martin, 2022).

En esta línea, a fin de forjar un envejecimiento activo a nivel local se han implementado diversas políticas, direccionadas a la creación de servicios, entre ellos resalta el Centro Integral del Adulto Mayor – CIAM, el cual debe ser impulsado por los alcaldes, al encontrarse facultados competencialmente tanto para la formulación así como para la ejecución de estas políticas públicas en pro de su comunidad (Mahajne, 2024) no obstante a ello, se ha logrado advertir que este servicio no viene cumplimiento su propósito de reducir la desigualdad existente en perjuicio del adulto

mayor (Cheng et al., 2023) coexistiendo contradicción entre lo que se ofrece con lo que en la realidad se ejecuta; deducción que viene contraviniendo el objetivo de este servicio social es sinónimo de inclusión social dirigido a la eliminación de brechas y preservación del acceso igualitario, seguridad social, una vida decente, participación social, solidaridad intergeneracional (Zhu & Walker, 2019) (Ágotnes et al., 2023).

A mérito de ello, surgió la necesidad de establecer la vinculación entre la calidad del servicio que se ofrece y la satisfacción del usuario del servicio del CIAM, para poder destacar una plausible búsqueda de soluciones ante una susceptible problemática, dado cuenta que el objetivo de dicho servicio reside en impulsar la vitalidad (Juárez, 2024) y optimizar el horizonte de construcción de un entorno de saludable del adulto mayor (Moreau & Dallaire, 2023) (Bužgová et al., 2024), maximizando que los servicios que ofrece el sector público se controlan, calculan y catalogan a fin de mejorar la calidad y transparencia, es más se impulsa que las instituciones públicas realicen las mejoras pertinentes que deriven a los lineamientos de calidad (Carlstedt, 2021) (Moura e Sá & Fernandes, 2020).

Esta investigación se encontró estrechamente vinculada con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) sobre reducción de las desigualdades, razón por la cual nace la relevancia de disipar el análisis que incidirá en el grado y concatenación que existe tanto en calidad de servicio con satisfacción del adulto mayor integrante del CIAM, derivando a que con los resultados obtenidos se pueda originar el bienestar en la calidad de vida del adulto mayor.

En este sentido, surgió como interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor. Región Lambayeque, 2024?.

Dentro de este marco, esta investigación encontró una justificación en el ámbito teórico, en razón que el resultado obtenido de la misma será objeto de base y consulta para otros trabajos académicos (Páramo, 2018).

En esta misma línea, la justificación practica residió en el hecho que se verifico la efectividad del servicio del adulto mayor por parte del CIAM, a fin de evaluar si se encontraba cumpliendo con las perspectivas y necesidades de este sector, concatenado a ello mejorar la excelencia del servicio a efectos que obtengan un

grado elevado de satisfacción por parte del usuario (Naupas et al., 2023) (Sampieri, 2018).

Por otra parte, la justificación metodológica se centra al haberse utilizado un enfoque cuantitativo descriptivo para evaluar sistemáticamente el impacto del servicio otorgado por el CIAM respecto al bienestar del adulto mayor (Villela, 2019) (Paitán et al., 2014).

Dentro de este marco, surgió como objetivo general: determinar la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque, 2024; en este mismo contexto, residieron como objetivos específicos: *i)* identificar el nivel de la calidad del servicio brindado en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque, 2024; *ii)* analizar el nivel de satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque, 2024; *iii)* determinar la incidencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios de un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque, 2024; y, *iv)* diseñar una propuesta de una plataforma tecnológica en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque, 2024.

Estudios previos a nivel internacional demuestran que la inclusión del adulto mayor en talleres coadyuva a optimizar su autoestima, relaciones sociales, familiares, derivando a que exista un envejecimiento activo, se precisa que existe conexión estrecha entre la participación en servicios de envejecimiento activo y la satisfacción que se obtienen de estos servicios, tal es así que el 78% de la población encuestada en un estudio sobre esta asociación entre servicios de envejecimiento activo y satisfacción que pueda percibir el usuario, concluyeron que las actividades grupales y talleres coadyuvan en mejorar la calidad de vida (Flores & Reis, 2022) (Stanić et al., 2018), surge resaltar que este grupo poblacional elige participar en estas actividades (Zubiria, 2024), toda vez que estas les facilitan afrontar dificultades, miedos, soledad, evitar la presión social de vivir solas y otras circunstancias degenerativas (Marzuki et al., 2023) (Finlay et al., 2023), así como mejorar su salud emocional y mental (Marzioni, 2021), derivando mayor empoderamiento de este grupo poblacional (Díaz & Cruz, 2023).

En esta misma línea, incide resaltar el estudio ejecutado en Valencia, en el cual se propuso determinar que causas generan mayor satisfacción en los usuarios adultos

mayores de las residencias respecto al cuidado que ofrecen, de lo cual se estableció que la muestra de 58 usuarios adultos mayores se encontraban satisfechos con el servicio ofertado, entre los aspectos resaltantes se encuentra la atención que brinda el personal, caracterizada por la amabilidad y respeto, así como el conocimiento en el desarrollo de sus funciones, aunado a ello resaltan las habitaciones las cuales las catalogan como cómodas y confortables, así como las visitas por parte de sus familiares, contrario sensu las causas de insatisfacción inciden en la alimentación toda vez que no se condice con el pago que efectúan y el otro rubro es el temor a ser víctimas de robo de sus enseres personales (Caypa et al., 2020), dándose relevancia a las técnicas de gestión al incidir y beneficiar de forma directa en la satisfacción del usuario y el desempeño institucional, ya que las primeras de las mencionadas se encuentra influenciadas tanto por las prácticas de calidad del servicio así como por los recursos humanos respecto a la gestión, las mismas que en su conjunto impactan en la felicidad del usuario (Papademetriou et al., 2023).

Igualmente, resalta el estudio realizado en Vietnam cuyo propósito residió en establecer el grado de satisfacción de los usuarios en concatenación con la calidad del servicio público administrativo que se les brinda, lográndose determinar que los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad del servicio ofrecido, precisando que ha sido determinante para dicho resultado seis factores, estos son infraestructura, confiabilidad, nivel de servicio del personal, actitud del personal, capacidad del personal y procedimientos administrativos; resaltando que la capacidad de respuesta por parte de los trabajadores, se encuentra alineada con la mejora constante en los conocimientos de los empleados así como la mejora en sus habilidades profesionales, siendo ello primordial y gratificante, es más se resalta que es recomendable seleccionar personal dedicado, competente, y sobre todo con ética profesional para que se encuentre al mando en la atención al ciudadano, máxime si estos son guía para el usuario (Hai et al., 2023).

De la misma manera, resalta la investigación realizada en Etiopía África Central en la cual se buscó determinar la calidad del servicio que brinda el sector público por intermedio de la discordancia entre servicio esperado con servicio percibido por el usuario, logrando concluir que las instituciones públicas ofertan un servicio de calidad muy bajo, dado cuenta que la percepción del usuario no se encuentra alineado con la expectativa, precisando que respecto a los elementos de tangibilidad, empatía y

confiabilidad estos se ubicaron con puntuación media más alta, contrario sensu se tiene que el aspecto capacidad de respuesta y seguridad se ubicaron en una media más baja, determinándose que el sector público debe tomar acciones a efectos que se mejore este aspecto (Siyum, 2024).

Igualmente, incide la investigación realizada en México en la cual se propuso determinar la conexión entre calidad del servicio tanto con satisfacción del usuario y lealtad de este, lográndose determinar que coexiste una correlación altamente significativa, fuerte y positiva entre calidad en el servicio y satisfacción del cliente ($r = 0.820$) así como lealtad del cliente ($r = 0.803$), evidenciando que si se ejecutan acciones que mejoren la calidad del servicio ello impactara proporcionalmente en la satisfacción como en la lealtad del usuario con la organización (Silva et al., 2021) (Rodríguez et al., 2023).

Por otra parte, se desprenden las investigaciones realizadas a nivel nacional, en las cuales se ha evidenciado que si una empresa cumple con el servicio ofertado se encontraría incidiendo en la satisfacción del usuario, existiendo reciprocidad también con la dimensión fiabilidad, asimismo capacidad de respuesta rápida y atención adecuada del personal de dicha empresa, repercuten en la satisfacción del usuario, aunado a ello, también incide el aspecto tangible esto es equipos, tecnología, limpieza y ubicación infieren y contribuyen en la satisfacción, concluyéndose la existencia de correlación significativa en satisfacción y calidad, por ende brindar una buena atención lograra usuarios satisfechos, los mismos que se mantendrán en lo largo del tiempo (Malpartida et al., 2022).

Del mismo modo, es relevante valorar la conectividad que existe entre servicio de calidad, imagen institucional y su incidencia en la satisfacción, lográndose determinar que si existe satisfacción por parte del usuario con los programas que ofrece una comuna municipal incidirá en la imagen pública positiva que se tendrá de esta comuna, por lo cual resulta atendible que los administradores promuevan y evalúen la imagen de la misma a fin de salvaguardar la satisfacción del usuario así como la competitividad respecto al sector de servicios públicos (Romero et al., 2023), por lo cual se debe fortalecer los lazos de buen trato valorando en especial las necesidades de cada usuario (Benites et al., 2021) (Jamadar et al., 2019) (Febres et al., 2020).

Igualmente, se debe valorar que las causales que derivan la baja calidad de un servicio inciden en el desinterés por parte de la autoridad encargada, no permitiendo el desarrollo y modernización del servicio, así también se encuentra la falta de presupuesto lo cual no apoya a mejorar la infraestructura, material y sobre todo la capacitación de su personal tanto técnico como profesional, tal es el caso de los servicios de bibliotecas municipales las cuales han reflejado que se encuentran en un nivel muy bajo ya que no cuentan con personal especializado, los ambientes no son confortables encontrándose en declive su valor público (Mamani et al., 2022), de igual modo, resalta que la implementación de una gestión pública de sistemas incide en la calidad, ya que reside ser una acción impulsada por cualquier organización por intermedio de la cual se puede arribar al desempeño y mejora respecto a un programa de calidad, precisando que la calidad se traduce en la integración de procesos los cuales aseguran múltiples ventajas tanto internas como externas de una organización (Teves et al., 2022).

Dentro de este marco, resaltan las bases teóricas concatenadas con las variables de estudio, en atención a calidad del servicio esta reside como la discrepancia entre lo que el usuario espera del servicio es decir la percepción como las expectativas y la forma como percibieron el referido servicio, resaltando que, si las expectativas iniciales son bajas y el servicio las supera, se percibe como de alta calidad; sin embargo, si las expectativas son altas pero el servicio no las cumple, se considera de baja calidad, siendo determinante gestionar las expectativas de los usuarios y proporcionar un servicio que las cumpla o incluso las supere para garantizar de forma positiva la calidad del servicio (Zouari & Abdelhedi, 2021), por ello prevalece valorar también la calidad del servicio proporcionado, las expectativas del beneficiario que finaliza con el nivel de satisfacción (Nieto & Ochoa, 2015), pues la vinculación de estas facetas permite comprender mejor la incidencia de satisfacción obtenida (Contreras et al., 2019), conllevando en no solo ofrecer un servicio de alta calidad, sino también gestionar las expectativas de los usuarios de manera efectiva para garantizar una experiencia satisfactoria en general (Vergara & Quesada, 2011).

Igualmente, calidad del servicio surge como un escenario crucial para el valor público, en razón que éste último es concebido como el valor que el Estado crea a través de la calidad de los servicios que ofrece a su población, así como las regulaciones que ejecuta y todas aquellas acciones direccionadas a satisfacer las necesidades de su

población, tal es así que (Y. Li & Shang, 2020) impulsan una vinculación entre valor, lealtad y servicio, en la cual se incide en precisar que la calidad del servicio no es exclusivo de las empresas privadas, también es relevante en el sector público toda vez que los beneficiarios buscan percibir servicios eficientes y sobre todo de calidad por parte de sus gobiernos en áreas como economía, salud, seguridad, social, transporte, cabe resaltar que calidad del servicio es definida como discordia entre percepción y expectativas, partiendo de ello, la necesidad de comprender las penurias y expectativas de los ciudadanos para poder satisfacerlas de manera efectiva, en el contexto de los municipios y la administración pública (Živković et al., 2019).

Respecto a calidad del servicio resalta el Modelo de la Imagen (Grönroos, 1994) conocido como nórdico o de la imagen, este modelo vincula la calidad del servicio esperado en contraste con el servicio recibido al momento de adquirir el producto o servicio para satisfacer su necesidad, vinculándose la cara de la institución con la calidad, considerando que esta puede llegar a definir la expectativa sobre el servicio que ha brindado la institución, asociado a como se prestó el servicio distinguida por los usuarios (Miguel & Nieves, 2018) componiéndose este modelo en calidad técnica y funcional, toda vez que el usuario se encuentra influenciado por el impacto del servicio, así como por la manera en que receptiona el servicio, es más la imagen corporativa, en su conjunto analiza de forma transversal los contrastes primigenios entre el servicio deseado y la percepción del servicio adoptado (Duque, 2005) (Lin et al., 2022).

En esta misma línea, se desprende el modelo escala Servqual, (Parasuraman et al., 1985) conceptualizado como la discrepancia entre el servicio ofertado con el servicio percibido, incidiendo en el conflicto por ausencia dentro de la atención, por ende, es la percepción, el molde que va acorde con el análisis (Kester S. Ong et al., 2024), estas percepciones residen ser las convicciones que han asumido los usuarios sobre el servicio que se les ha ofrecido, siendo este modelo de uso global, (Numpaque & Rocha, 2016), cabe precisar que este modelo consta de cinco aspectos (Salazar et al., 2020), esta es una herramienta de escala múltiple que se fundamenta en medir el conocimiento de la calidad respecto al servicio, con el único fin de conseguir un servicio mejorado con superioridad, para lo cual lo asocia a la calidad con la actitud, expectativas contra las percepciones, así como calidad contra la satisfacción.

Por otro lado, satisfacción del usuario, siendo la otra variable, reside ser el acto en el cual el usuario compara las expectativas con lo que percibe, es decir si el servicio que recibe satisface cada una de sus expectativas, en tal sentido el nivel de satisfacción es alto, si el servicio consigue superar las expectativas que el usuario ha puesto en el (Miranda, 2017).

También, es considerada como la garantía de la eficacia y el éxito de cualquier sistema gubernamental, precisando que esta incide en la creación de valor público al permitir evaluar el éxito de los servicios por parte de los usuarios en el ámbito público (Benmohamed et al., 2024).

Igualmente, surge la relevancia de la Teoría de Desconfirmación de la Expectativa desarrollada por (Oliver, 1993) la cual advierte que en el proceso de adopción del servicio, el usuario adquiere diversas expectativas en concatenación con el servicio que se le ofrece, siendo ello así, posterior a la adquisición del servicio procede a comparar las expectativas y el desempeño desarrollado, derivando a la satisfacción, la cual es sinónimo de desconfirmación de la expectativa, esto es la satisfacción nace en función a la disconformidad posterior al consumo en alineación a la expectativa inicial.

Asimismo, se precisa que la percepción de la satisfacción que experimenta una persona respecto a un servicio o producto puede estar sujeta a una variedad de factores entre ellos puede fluir de manera determinante el momento en que se percibe el servicio o producto, el nivel educativo de la persona, estructura familiar, expectativas, estado civil que tiene respecto al bien o servicio en cuestión (HatiPoğlu ŞahiN & Tereci, 2021).

En efecto, la satisfacción del usuario incide ser un eje principal en diversas organizaciones debido a su impacto en la presentación o foto de referencia de la organización, toda vez que cuando los usuarios están satisfechos con un producto o servicio, no solo están más inclinados a seguir utilizando ese producto o servicio, sino que también son más propensos a recomendarlo a otros, generando un efecto satisfactorio (Fernández et al., 2018).

En este mismo sentido, se resalta la importancia crucial que incide de las vinculaciones entre cliente y empresa, con satisfacción y calidad del servicio, en razón que estos dos últimos elementos no únicamente influyen en la percepción del usuario

sino que de manera adicional estos elementos impactan en su imagen frente a sus pares comerciales competenciales (Gobena, 2019).

Aunado a esto, la satisfacción del usuario no puede ser definida de manera genérica, ya que cada usuario tiene sus propias expectativas, necesidades y percepciones individuales que influyen en su nivel de satisfacción, indicando que lo que puede ser satisfactorio para un usuario puede no serlo para otro, incluso en la misma situación o con el mismo producto o servicio, indicando que para comprender verdaderamente la satisfacción del usuario, es necesario dimensionar las características y componentes específicos que influyen en ella, es decir identificar y analizar los diferentes factores que afectan la percepción de satisfacción de cada usuario (Giese & Cote, 2000) (Hidayah et al., 2018).

Es así como, incide la relevancia de alinear la satisfacción del usuario con las técnicas de perfeccionamiento de una organización, es fundamental que estos aspectos estén claramente expresados y comunicados tanto a los funcionarios públicos y colaboradores internos como a los usuarios externos de la organización (Mhlongo et al., 2016). Esto implica que la organización debe ser transparente y coherente en su funcionamiento interno y externo, si los usuarios perciben una discrepancia entre lo que la organización promete y lo que realmente ofrece, es probable que su satisfacción se vea afectada negativamente.

En relación a los enfoque conceptuales alineados a las variables de estudio, respecto a calidad del servicio resaltan las dimensiones siguientes, siendo la primera dimensión, elementos tangibles, los cuales residen ser todos los elementos físicos que el usuario puede percibir directamente al interactuar con el servicio, entre ellos infraestructura, instalaciones, equipos, herramientas y cualquier otro componente material que sirva de apoyo para la entrega del servicio (Clemenza et al., 2010).

Como segunda dimensión reside la confiabilidad, atributo en el cual se garantiza desde la primera conexión del usuario con el servicio, en el cual se compromete la empresa como su personal en prestar un servicio acorde a lo prometido, ejecución del servicio que permite al usuario sentir confianza en lo que se le brinda así como en la solución de incidencias con precisión y consistencia (Beheshtinia & Farzaneh Azad, 2019).

Asimismo, como tercera dimensión encontramos capacidad de respuesta que es la habilidad de solución con eficiencia y prontitud, así como la gentileza e intención de los colaboradores para cooperar con el usuario respecto al servicio (Raziei et al., 2018).

Concatenado a ello, reside el elemento seguridad como cuarta dimensión, el cual es la capacidad de inferir confianza y credibilidad respecto al servicio, toda vez que los usuarios requieren sentirse seguros física como emocionalmente al utilizar los servicios que se le prestan, tranquilidad de saber que no existe riesgo teniendo en cuenta el prestigio tanto de la institución, así como de sus trabajadores (Samuel & Stanescu, 2015).

Como último elemento reside la empatía el cual tiene como eje estelar la capacidad de la organización, así como sus trabajadores para mostrar un interés genuino por las necesidades y preocupaciones de los usuarios, así como en su habilidad para la entrelazar información, los usuarios requieren sentirse escuchados y valorados por la institución con la que interactúan, incidiendo a que los trabajadores tenga el conocimiento apto para brindar una atención personalizada y empática, demostrando interés por entender las necesidades individuales de cada cliente, así como los usuarios deben sentirse libres para expresar sus opiniones, preocupaciones o sugerencias de manera abierta y sin temor a ser juzgados (Quiñones & de Vega, 2007).

Por otra parte, respecto a la satisfacción del usuario como segunda variable, esta se encuentra respaldada por los aspectos que inciden en la percepción del cliente, al considerarse en ella, dimensiones como calidad funcional percibida, la cual es referente a la actitud del usuario basada en cómo ha sido atendido, cómo se han manejado las incidencias, si el servicio cumplió con sus expectativas y si el personal está dispuesto a colaborar y mejorar, incluye todo lo inherente al servicio desde un punto de vista técnico y operativo (Mejías & Manrique, 2011).

Como segunda dimensión encontramos la calidad técnica percibida, que incide en lo que el usuario receptiona como producto final, es decir resultado del proceso, la eficacia de la atención por parte de los colaboradores quienes han brindado un servicio optimo mostrando disposición de cooperación (González et al., 2018).

En este mismo sentido, como tercera dimensión encontramos el valor percibido, que reside ser el buen trato al usuario reflejo de la atención óptima por parte del personal direccionado a ofrecer un servicio justo, puntual, preciso (Kotler & Keller, 2016).

Aunado a ello, reside como cuarta dimensión la confianza, el cual es un valor agregado a la credibilidad por parte de los colaboradores quienes reflejan su disposición por brindar un servicio apropiado, encontrándose el usuario satisfecho con lo que recibe (Barquero et al., 2007).

Finalmente, como quinta dimensión encontramos a la expectativa, que es la perspectiva que tienen los usuarios por alcanzar las expectativas que tenían previo al uso de los servicios (Zeithaml et al., 1992).

Promovió la presente investigación, la necesidad de evaluar el servicio que se viene ofreciendo en el CIAM, servicio el cual desempeña un papel fundamental en bienestar de las personas adultas mayores, esta evaluación incide con el objetivo de mejorar la calidad del servicio ofertado, toda vez que permitirá apreciar, analizar y juzgar los resultados del servicio los cuales se encuentran direccionados a lograr un envejecimiento activo.

Evaluar la calidad del servicio es fundamental en razón que permite otorgarle un valor agregado al servicio destinado a satisfacer al usuario, siendo este último, la percepción que adquiere el usuario a mérito del desempeño percibido del servicio.

Consideramos que una investigación de esta naturaleza abordará indicios a fin de identificar problemas en los servicios, diseño y aplicación, así como posteriormente se podrá proponer acciones correctivas incidiendo en mejorar los resultados, con oportunidad de inclusión para este grupo poblacional el cual cada día se viene acrecentando más.

En este contexto nacen las políticas nacionales direccionadas a este grupo poblacional, las cuales han sido objeto de transferencia y descentralización a los distintos niveles de gobierno a fin de que gestionen las mismas entre ellas encontramos el CIAM, teniendo como propósito disminuir la vulnerabilidad en la cual se encuentran gran porcentaje de adultos mayores mediando una gestión participativa e inclusiva de los servicios logrando que se garantice de manera eficiente los recursos, así como lograr los objetivos; sin embargo, aún existen barreras y

limitaciones que subsanar motivando verificar el grado de calidad respecto al servicio que se les oferta.

Por consiguiente surge precisar que uno de los componentes estelares que dan cuenta de la calidad de los servicios estatales ofrecidos por los organismos públicos entre ellos las municipalidades reside ser la satisfacción ciudadana, razón por la cual es imprescindible establecer la percepción de los usuarios en concatenación con la calidad del servicio que se le ofrece así como su grado de satisfacción, máxime si este encadena ser una asistencia social direccionada a maximizar un envejecimiento saludable de los adultos mayores, sector desvalido y el que necesita ser compensado.

Sobre todo, resaltando que impulsar la mejora constante de la calidad de los servicios que brinda el Estado es obligación de toda institución estatal, viendo esto reflejado en la satisfacción del usuario que acude y utiliza este servicio público.

En relación con la hipótesis que se plantea en la presente investigación reside en incidir que: si existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque 2024; en este mismo sentido incide como hipótesis operacional incidir que: no existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque 2024.

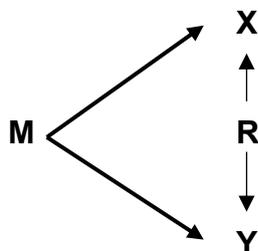
II. METODOLOGÍA

El presente estudio se desarrolló utilizando el tipo de investigación aplicada, (Hernández y Mendoza, 2018) cuya finalidad se encuentra destinada hacia un objetivo de desarrollo práctico.

Asimismo, el enfoque que se ejecutó en este estudio reside en el enfoque cuantitativo al haber tenido como fin sistematizar los resultados, así como revelar nuevos conocimientos, basado en la recolección cuantificables de datos (Hernández y Mendoza, 2018); cabe señalar que el análisis y la interpretación de resultados permitió la exposición de hipótesis a través de operaciones estadísticas con la finalidad de probar los resultados (Fetters et al., 2013).

En esta misma línea, cabe resaltar que el diseño de investigación que se ejecuto es no experimental (Hernández & Mendoza, 2018), en vista que no se manipularan las variables, en este mismo sentido de corte transversal de tipo básico correlacional simple, toda vez que se incide en conocer la conectividad que existe entre las variables en una determinada muestra, midiéndose cada una de estas y posterior a ello cuantificar, analizar y vincular.

El diseño indicado fue representado de la siguiente manera:



En el cual:

M : Muestra (Usuarios Adultos Mayores)

X : Calidad de servicio

Y : Satisfacción del usuario

R : Relación de variable

Dentro de este marco, residió como primera variable calidad de servicio, siendo su definición conceptual, ser el horizonte en el que deben ceñirse todas las organizaciones como sus trabajadores, toda vez que esto les permite asegurar el éxito en el mercado el mismo que en estos tiempos es más competitivo (Godoy, 2011), precisando que la calidad de servicio en la actualidad es un requisito estelar para las

organizaciones toda vez que al aplicar el mismo incidirá positivamente en el resultado, satisfaciendo al usuario.

Por consiguiente, se operacionalizo dicha variable en cinco dimensiones, estas son confiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad, seguridad y empatía. Como primera dimensión reside la confiabilidad, capacidad tanto de la institución como de sus trabajadores para lograr las expectativas y promesas realizadas a los clientes, presentándose indicadores el compromiso, precisión en los trámites, servicio a tiempo, personal con buena actitud y personal capacitado (Beheshtinia & Farzaneh Azad, 2019).

De igual manera, residió otra dimensión la capacidad de respuesta, la cual se centra en el deseo de brindar ayuda al usuario para proporcionar un excelente servicio, teniendo como indicadores claves que demuestran este compromiso la facilidad de contacto, pronta respuesta y solución de problemas (Raziei et al., 2018).

Del mismo modo, como tercera dimensión residió la seguridad la cual influye en la tranquilidad que sienten al interactuar con el servicio los usuarios, teniéndose como indicadores de esta dimensión la credibilidad, capacidad de respuesta, confianza (Samuel & Stanescu, 2015).

Asimismo, reside como cuarta dimensión la empatía, la cual es crucial entre la experiencia del usuario, ya que implica entender y responder a las necesidades emocionales de los usuarios, como indicadores claves que pueden medir esta dimensión inciden el nivel de atención, servicio personalizado, comprensión e interés (Quiñones & de Vega, 2007).

Finalmente, como última dimensión se encuentra elementos tangibles, que son aquellos aspectos físicos que los usuarios pueden percibir por intermedio de los sentidos, en la cual se advierte como indicadores la apariencia personal e instalaciones influye la limpieza, el orden, el diseño y la comodidad de las instalaciones, así como material de publicidad (Clemenza et al., 2010).

Por otra parte, como segunda variable reside la satisfacción del usuario, la cual es concebida como la respuesta emocional y sensación satisfactoria que perciben los usuarios después de haber hecho uso de un servicio, siendo estos indicadores claves de una experiencia positiva para el usuario (Sánchez & Hernández, 2014).

Por consiguiente, esta variable se operacionalizo en cinco dimensiones, teniendo como primera dimensión calidad funcional percibida, la cual tiene como indicadores, absolución de reclamos, personal idóneo, servicio anhelado, atención percibida, personal que coadyuva a los usuarios (Mejías & Manrique, 2011).

En este orden, como segunda dimensión reside la calidad técnica percibida, teniendo como indicados atención deseada, logro de la perspectiva y perfeccionamiento del servicio (González et al., 2018).

De igual forma, como tercera dimensión incide el valor el cual incide como indicadores tiempo, costo y calidad del servicio (Kotler & Keller, 2016).

Asimismo, como cuarta dimensión reside la confianza, que vislumbra como indicadores la amabilidad, tiempo de atención oportuna, garantía de buen servicio (Barquero et al., 2007).

En este mismo contexto, se obtuvo como quinta dimensión la expectativa, teniendo como indicadores conocimiento de los servicios ofrecidos, trato personalizado (Zeithaml et al., 1992).

Cabe señalar que en la presente investigación se procedió ejecutar una tabla de operacionalización de las variables antes expuestas, la misma que corre adjunta como Anexo 1.

La población es el conjunto de objetos, individuos o fenómenos que pueden crear condiciones determinadas, las cuales pueden ser objeto de valoración, precisando que su participación es crucial para determinar el objeto de la investigación (Arias et al., 2016); siendo ello así, en este estudio participaron los adultos mayores de 60 años a más adscritos en un CIAM de la Región Lambayeque, precisando que este grupo poblacional ha sido incluido en esta investigación en razón que son ellos quienes perciben dicho servicio por ende pudieron evaluar objetivamente el mismo; contrario sensu, han sido excluidos de este estudio aquellos adultos mayores que no corren inscritos en el referido servicio que se brinda en un CIAM de la Región Lambayeque, precisando que la población inscrita en este servicio estuvo constituida por 120 personas.

De igual manera, la muestra reside estar constituida por un sector determinado de la población, un sector que comparten características comunes; este estudio se

encuentro conformado por 91 adultos mayores usuarios de un CIAM de la Región Lambayeque (Castro, 2019).

El muestreo reside ser la identificación de la muestra aleatoria siendo la misma imprescindible ya que direccionara a resultados verdaderos, señalando que la identificación de la muestra se realiza por intermedio de un estudio de muestreo probabilístico aleatorio simple.

Asimismo, fue relevante en esta investigación la técnica de recolección de datos, en razón que es una herramienta que permite recopilar y acopiar información de manera eficaz a fin de absolver la interrogante planteada en el estudio (Mendoza & Avila, 2020) razón por la cual para este estudio se procedió a utilizar como técnica la encuesta, aplicada a ambas variables en vista que se requirió conocer la percepción que los usuarios adultos mayores tienen sobre las mismas, por ser estas el objeto de esta investigación (Gallardo, 2017), utilizándose como instrumento de recolección el cuestionario para evaluar ambas variables bajo la escala ordinal Likert.

El instrumento antes indicado preliminarmente ha sido objeto de validación por juicio de expertos, en el trabajo desarrollado por la autora Ortega Pastor De Frías Jessica María, el cual fue rotulado como: calidad del servicio y satisfacción del usuario de una Sub Gerencia de Registros Civiles de una municipalidad provincial en Lambayeque (Ortega, 2022).

En esta misma línea, el método de análisis empleado residió en la prueba No paramétrica del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, el cual se emplea cuando existen dos variables correlacionales (Flores et al., 2017) resaltando que posteriormente a ello esta información fue sistematizada por el software SPSS a fin de ventilar la correlación entre las variables de estudio.

En este estudio como aspectos éticos (Miranda et al., 2019) se tomaron como referencia y cimientos de elaboración los principios de respeto a la propiedad intelectual e integridad científica vinculados al desarrollo de la investigación, concatenado a ello se desarrolló este estudio con la previa autorización esto asentimiento y consentimiento informado acorde con el Código de ética de esta casa universitaria, precisando que estas documentales en referencia corren anexas a este trabajo.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,840**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	91

Nota. Encuesta aplicada a los adultos mayores de la Región Lambayeque

En la tabla 1, se estableció una significancia menor a 0,05 ($p=0,000$), con el que se establece la relación significativa de calidad de servicio y satisfacción del usuario, al mismo tiempo el valor de Rho de Spearman de ,840 confirma una relación directa siendo de nivel alto; es decir se rechazó la hipótesis nula y se terminó por confirmar la hipótesis alternativa, indicando que existe relación de la calidad del servicio y satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque, en tal sentido se precisa que a mayor calidad de servicio, incidirá también en mayor satisfacción por parte del usuario.

Tabla 2

Nivel de la calidad del servicio brindado en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque

		N	%
Válido	Bajo	5	5,5
	Medio	48	52,7
	Alto	38	41,8
	Total	91	100,0

Nota. Encuesta aplicada a los adultos mayores de la Región Lambayeque

En la tabla 2, se observó que de la muestra objeto de investigación, esto es 91 adultos mayores encuestados, el 52,7% indicaron que perciben un nivel medio de la calidad de servicio brindado por el centro municipal del adulto mayor, siendo seguido por un total de 41,8% de encuestados que señalaron que divisan un nivel de calidad alto,

aunado a ello el 5,5% de los encuestados percibieron que la calidad del servicio es de nivel bajo, resultados que advierten que a la fecha existen un amplio campo de trabajo que impulsar y mejorar en el CIAM de la Región Lambayeque a fin de que a mediano plazo la calidad del servicio sea catalogado positivamente por todos los usuarios y con ello lograr el objetivo de este servicio, el cual ha sido impulsado a efectos de lograr el envejecimiento saludable y activo de todos los adultos mayores que participen en el mismo.

Tabla 3

Nivel de satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque

		N	%
Válido	Bajo	10	11,0
	Medio	44	48,4
	Alto	37	40,7
	Total	91	100,0

Nota. Encuesta aplicada a los adultos mayores de la Región Lambayeque

En la tabla 3, se observó que de la muestra objeto de investigación, esto es 91 adultos mayores encuestados, el 48,4% indicó que percibe un nivel medio de satisfacción respecto al servicio brindado por el CIAM, siendo seguido por un total de 40,7% de encuestados que señalaron que la satisfacción que perciben se encuentra en un nivel alto, aunado a ello el 11,0% de encuestados indico que la satisfacción con el servicio que reciben lo catalogan en un nivel bajo, resultados que advierten que a la fecha se deben ejecutar acciones inmediatas de mejora en el servicio que viene ofreciendo el CIAM de la Región Lambayeque a fin de obtener la satisfacción total por parte de todos los usuarios del CIAM y con ello lograr el objetivo de este servicio, el cual ha sido impulsado a fin de lograr el envejecimiento saludable y activo de todos los adultos mayores que participen en el mismo.

Tabla 4

Incidencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios de un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,749**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	91

Nota. Encuesta aplicada a los adultos mayores de la Región Lambayeque

En la tabla 4, se estableció una significancia menor a 0,05 ($p=0,000$), con el que se establece la relación significativa de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, al mismo tiempo el valor de Rho de Spearman de 0,749 se confirma una relación directa siendo de nivel alto; es decir se rechazó la hipótesis nula y se terminó por confirmar la hipótesis alternativa, indicando que existe relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque, indica que a mayor capacidad de respuesta del servicio, mayor será la satisfacción del usuario y con ello lograr el objetivo de este servicio, el cual ha sido impulsado a fin de lograr el envejecimiento saludable y activo de todos los adultos mayores que participen en el mismo.

Tabla 5

Relación de la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,784**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	91

Nota. Encuesta aplicada a los adultos mayores de la Región Lambayeque

En la tabla 5, se estableció una significancia menor a 0,05 ($p=0,000$), con el que se establece la relación significativa de la fiabilidad y la satisfacción del usuario, al mismo tiempo el valor de Rho de Spearman de 0,784 se confirma una relación directa siendo

de nivel alto; es decir se rechazó la hipótesis nula y se terminó por confirmar la hipótesis alternativa, indicando que existe relación de la fiabilidad y la satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque, advirtiéndose que a mayor fiabilidad del servicio, mayor será la satisfacción del usuario y con ello lograr el objetivo de este servicio, el cual ha sido impulsado a fin de lograr el envejecimiento saludable y activo de todos los adultos mayores que participen en el mismo.

Tabla 6

Relación de elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,868**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	91

Nota. Encuesta aplicada a los adultos mayores de la Región Lambayeque

En la tabla 6, se estableció una significancia menor a 0,05 ($p=0,000$), con el que se establece la relación significativa de los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, al mismo tiempo el valor de Rho de Spearman de 0,868 se confirma una relación directa siendo de nivel alto; es decir se rechazó la hipótesis nula y se terminó por confirmar la hipótesis alternativa, indicando que existe relación de los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque, indica cuanto más elementos tangibles tiene el servicio, mayor será la satisfacción del usuario y con ello lograr el objetivo de este servicio, el cual ha sido impulsado a fin de lograr el envejecimiento saludable y activo de todos los adultos mayores que participen en el mismo.

Tabla 7

Relación de la seguridad y la satisfacción de los usuarios en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	,739**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	91

Nota. Encuesta aplicada a los adultos mayores de la Región Lambayeque

En la tabla 7, se estableció una significancia menor a 0,05 ($p=0,000$), con el que se establece la relación significativa de la seguridad y la satisfacción del usuario, al mismo tiempo el valor de Rho de Spearman de ,739 se confirma una relación directa siendo de nivel alto; es decir se rechazó la hipótesis nula y se terminó por confirmar la hipótesis alternativa, indicando que existe relación de la seguridad y la satisfacción del usuario en el Centro Municipal del Adulto Mayor Lambayeque, indica cuanto más es la seguridad en el servicio, mayor será la satisfacción del usuario y con ello lograr el objetivo de este servicio, el cual ha sido impulsado a fin de lograr el envejecimiento saludable y activo de todos los adultos mayores que participen en el mismo.

Tabla 8

Relación de la empatía y la satisfacción de los usuarios en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	,362**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	91

Nota. Encuesta aplicada a los adultos mayores de la Región Lambayeque

En la tabla 8, se estableció una significancia menor a 0,05 ($p=0,000$), con el que se establece la relación significativa de la empatía y la satisfacción del usuario, al mismo tiempo el valor de Rho de Spearman de ,362 se confirma una relación directa siendo

de nivel débil; es decir se rechazó la hipótesis nula y se terminó por confirmar la hipótesis alternativa, indicando que existe relación de la empatía y la satisfacción del usuario en el Centro Municipal del Adulto Mayor Lambayeque, indica a mayor empatía en el servicio, mayor será la satisfacción del usuario y con ello lograr el objetivo de este servicio, el cual ha sido impulsado a fin de lograr el envejecimiento saludable y activo de todos los adultos mayores que participen en el mismo.

IV. DISCUSIÓN

De las evidencias recopiladas, en relación al objetivo de la investigación, determinar la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque, 2024; se determina que existe una conexión entre calidad del servicio y satisfacción del usuario, en razón que coexiste una significancia menor a 0,05 ($p=0,000$), con el que se establece esta relación significativa, al mismo tiempo el valor de Rho de Spearman de 0,840 confirma una relación directa, de nivel alto; resultado que se asocia con lo expuesto por Silva et al. (2021) quien expone que existe conexión significativa entre calidad del servicio, satisfacción del usuario y lealtad de este último, indicando que esta correlación es altamente significativa, positiva y fuerte entre calidad en el servicio y satisfacción del cliente en un porcentaje de $r = 0.820$, asimismo en alusión a lealtad del usuario en un porcentaje de $r = 0.803$, con lo cual se advierte que si se ejecutan acciones que mejoren la calidad del servicio ello impactara de forma inmediata en la satisfacción como en la lealtad del usuario por la organización (Rodríguez et al., 2023).

Por otra parte, esta conexión entre calidad del servicio con satisfacción del usuario de forma directa da cuenta que si los servicios ofrecidos y dirigidos al adulto mayor se otorgan adecuadamente incidirá en su envejecimiento saludable, pues conforme lo ha expuesto Flores & Reis (2022) la inclusión del adulto mayor en talleres coadyuva a optimizar su autoestima, relaciones sociales, familiares, derivando a que exista un envejecimiento activo, tal es así que el 78% de la población que participo en este estudio, indico que las actividades grupales y talleres coadyuvan en optimizar la calidad de vida, razón por la cual se evidencia la conexión estrecha entre la participación en servicios de envejecimiento activo y la satisfacción que se obtienen de estos servicios, máxime si da cuenta de un mayor empoderamiento de este grupo poblacional (Díaz & Cruz, 2023).

En tal sentido, es relevante someter a un constante análisis la calidad de los servicios ofrecidos para ello surge la relevancia del modelo escala Servqual, Parasuraman et al. (1985) el cual reside en la discrepancia entre el servicio ofertado con el servicio percibido, incidiendo que el conflicto que puede surgir se deriva por ausencia dentro de la atención de alguno de los elementos ofrecidos o de los cuales el usuario tenía expectativa, en este sentido resalta el análisis desarrollado por Kester et al. (2024),

quien indica la relevancia de someter periódicamente a un análisis el servicio que se ofrece a efectos de determinar el nivel de calidad del servicio, con el único fin de conseguir un servicio mejorado con superioridad, aunado a ello resalta la importancia crucial que incide de las vinculaciones entre cliente y empresa, con la satisfacción y la calidad del servicio, en razón que estos dos últimos elementos no únicamente influyen en la percepción del usuario sino que de manera adicional estos elementos impactan en su imagen frente a sus pares comerciales competenciales (Gobena, 2019).

En atención al objetivo específico rotulado identificar el nivel de la calidad del servicio brindado en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque, 2024; queda evidenciado que el 52,7% de los encuestados percibe un nivel medio respecto a la calidad del servicio que se les ofrece, en este mismo sentido un 5,5% indico que existe un nivel bajo en el servicio y un total de 41,8% calificaron con un nivel alto dicho servicio; lo que da cuenta que el servicio que viene prestando el CIAM no se refleja con lo esperado por el usuario, razón por la cual la comuna municipal a cargo de este servicio, debe fortalecerlo a fin de brindar un servicio de calidad, deducción que se alinea con lo expuesto por Siyum (2024) quien indica que la calidad del servicio ofrecido por las instituciones públicas es muy bajo, en razón que la percepción del usuario no se encuentra alineado con la expectativa, precisando que si bien elementos como tangibilidad, empatía y confiabilidad tienden a una percepción más positiva, resaltan otros elementos que necesitan mayor atención por la institución pública entre ellos capacidad de respuesta y seguridad ya que estos resultan con una percepción baja, por ende el sector público debe tomar acciones a efectos que se mejore este aspecto.

En esta misma línea, los resultados se armonizan con lo expuesto por Mamani et al. (2022) quien indica que se deriva a la baja calidad de un servicio el desinterés por parte de la autoridad encargada, incidiendo negativamente con el desarrollo y modernización del servicio, entre otra de las causas también incide la falta de presupuesto lo cual no apoya a mejorar la infraestructura, material y sobre todo la capacitación de su personal tanto técnico como profesional, tal es el caso que se puedo advertir que los servicios públicos que entre ellos las bibliotecas municipales han reflejado que se encuentran en un nivel muy bajo ya que no cuentan con personal

especializado, asimismo sus ambientes no son confortables encontrándose en declive su valor público.

De manera similar se alinea con lo desarrollado por Y. Li & Shang (2020) quien expone que la calidad del servicio surge como un escenario crucial para el valor público, en razón que éste último es concebido como el valor que el Estado crea a través de la calidad de los servicios que ofrece a su población, así como las regulaciones que ejecuta y todas aquellas acciones direccionadas a satisfacer las necesidades de su población, tal es así que el Estado debe fortalecer los servicios que ofrece a sus ciudadanos máxime si estos esperan recibir servicios eficientes y de calidad por parte de sus gobiernos en áreas como economía, salud, seguridad, social, transporte; incidiendo que calidad del servicio se define como discordia entre percepción y expectativas, siendo ello así el Estado debe determinar la necesidad y comprender las penurias y expectativas de sus usuarios para poder satisfacerlas de manera efectiva, en el contexto de los municipios y la administración pública (Živković et al., 2019).

Del mismo modo, se respalda con la teoría del Modelo de la Imagen de Grönroos (1994) en razón que se vincula la calidad del servicio esperada en contraste con el servicio recibido al momento de adquirir el producto o servicio para satisfacer su necesidad, vinculándose la cara de la institución con la calidad, considerando que esta puede llegar a definir la expectativa sobre el servicio que ha brindado la institución, asociado a como se prestó el servicio distinción que realizan los usuarios.

En atención al objetivo específico este es analizar el nivel de satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque, 2024; se determina que la satisfacción por parte de los adultos mayores encuestados en una proporción de 48,4% se encuentra en un nivel medio, asimismo un total de 40,7% indicaron encontrarse satisfechos en un nivel alto, mientras que un total de 11,0% preciso un nivel bajo de satisfacción del usuario, resultados que se alinean con lo desarrollado por Caypa et al. (2020) quien en su investigación incidió en determinar las causas que generan mayor satisfacción en los usuarios adultos mayores de las residencias respecto al cuidado que les ofrecen, de lo cual se estableció que los adultos mayores se encontraban satisfechos con el servicio ofertado, entres los aspectos resaltantes se encuentra la atención que brinda el personal, caracterizada

por la amabilidad y respeto, así como el conocimiento en el desarrollo de sus funciones, aunado a ello resaltan las habitaciones las cuales las catalogan como cómodas y confortables, así como las visitas por parte de sus familiares, contrario sensu las causas de insatisfacción inciden en la alimentación toda vez que no se condice con el pago que efectúan y el otro rubro es el temor a ser víctimas de robo de sus enseres personales dándose relevancia a las técnicas de gestión al beneficiar de forma directa en la satisfacción del usuario y el desempeño institucional, ya que las primeras de las mencionadas se encuentra influenciadas tanto por las prácticas de calidad del servicio así como por los recursos humanos respecto a la gestión, las mismas que en su conjunto impactan en la felicidad del usuario.

En este mismo sentido, se alinea con lo desarrollado por Malpartida et al. (2022) resaltando que si la empresa cumple con el servicio ofertado se encontraría incidiendo en la satisfacción del usuario, existiendo reciprocidad también con la dimensión fiabilidad, asimismo la capacidad de respuesta rápida y atención adecuada del personal de dicha empresa también repercute en la satisfacción, aunado a ello el aspecto tangible esto es equipos, tecnología, limpieza y ubicación infieren y contribuyen en la satisfacción del usuario, concluyéndose que existe una correlación significativa en satisfacción y calidad por ende brindar una buena atención lograra usuarios satisfechos, los mismos que se mantendrán en lo largo del tiempo.

De igual manera se concatena con lo expuesto por Romero et al. (2023), en el sentido de la valoración de la conectividad que existe entre servicio de calidad, imagen institucional y su incidencia en la satisfacción, lográndose determinar que si existe satisfacción por parte del usuario con los programas que ofrece una comuna municipal incidirá en la imagen pública positiva que se tendrá de esta comuna, por lo cual resulta atendible que los administradores promuevan y evalúen la imagen de la misma a fin de salvaguardar la satisfacción del usuario así como la competitividad respecto al sector de servicios públicos, por lo cual se debe fortalecer los lazos de buen trato valorando en especial las necesidades de cada usuario (Benites et al., 2021).

Por otra parte, surge alineado con lo expuesto por Miranda (2017) en la cual expone que la satisfacción del usuario reside ser el acto en el cual se compara las expectativas con lo que se percibe, es decir si el servicio que recibe satisface cada

una de sus expectativas, en tal sentido el nivel de satisfacción es alto, si el servicio consigue superar las expectativas que el usuario ha puesto; aunado a ello resalta que la satisfacción de la población es garantía de la eficacia y el éxito de cualquier sistema gubernamental, precisando que esta incide en la creación de valor público al permitir evaluar el éxito de los usuarios de ámbito público (Benmohamed et al., 2024).

De manera similar se concatena con la base teórica de Desconfirmación de la Expectativa impulsada por Oliver (1993) la cual advierte que en el proceso de adopción del servicio el usuario adquiere diversas expectativas en concatenación con el servicio que se le ofrece, siendo ello así, posterior a la adquisición del servicio procede a comparar las expectativas y el desempeño desarrollado, derivando a la satisfacción, la cual es sinónimo de desconfirmación de la expectativa, esto es la satisfacción nace en función a la disconformidad posterior al consumo en alineación a la expectativa inicial.

En atención al objetivo específico, rotulado determinar la incidencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios de un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque, 2024; se determina que existe una significancia menor a 0,05 ($p=0,000$), con el que se establece la relación significativa de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, al mismo tiempo el valor de Rho de Spearman de 0,749 confirma una relación directa siendo de nivel alto, incidiendo ello que logrando una óptima capacidad de respuesta del servicio, también se incidirá en la satisfacción del usuario; enmarcando ello acorde con lo expuesto por Hai et al. (2023) quien en su estudio determino que inciden seis factores estos son infraestructura, confiabilidad, nivel de servicio del personal, actitud del personal, capacidad del personal y procedimientos administrativos, los cuales son reflejo indiscutible para lograr un nivel positivo de satisfacción percibida por los usuarios respecto a la calidad del servicio público administrativo ofrecido, precisando que un nivel estelar cumple la capacidad de respuesta por parte del personal, ya que este se asocia con la constante mejora en los conocimientos de los empleados así como la mejora en sus habilidades profesionales, siendo ello primordial y gratificante, es más se resalta que es recomendable seleccionar personal dedicado, competente, y sobre todo con ética profesional para que se encuentre al mando en la atención al ciudadano, máxime si estos son guía para el usuario.

Ahora bien, según lo expuesto por Raziei et al. (2018) capacidad de respuesta es la habilidad de solución con eficiencia y prontitud, así como la gentileza e intención de los colaboradores para cooperar con el usuario respecto al servicio; asimismo esta capacidad incide tanto de la institución como de sus trabajadores para lograr las expectativas y promesas realizadas a los clientes, presentándose indicadores como compromiso, precisión en los trámites, servicio a tiempo, personal con buena actitud y personal capacitado (Beheshtinia & Farzaneh Azad, 2019).

Igualmente, surge mención especial el último objetivo específico esto es diseñar una propuesta de una plataforma tecnológica en un Centro Integral del Adulto Mayor en la Región Lambayeque, el cual se vincula con la necesidad de impulsar y asegurar un envejecimiento activo en los adultos mayores, máxime si ha quedado evidenciado que el uso de las herramientas tecnológicas tiene una derivación positiva en el adulto mayor, situación que se ha visto evidenciada en tiempos de aislamiento social en la cual el uso de la tecnología permitió mantenerlos activos y afrontar las consecuencias de la pandemia a los adultos mayores, especialmente reduciendo el aislamiento social y proporcionando una salida para conectarse con los demás (Labbé et al., 2023).

El adulto mayor se encuentra inmerso en pobreza exclusión, inequidad, situación que contraviene con su pleno desarrollo, dado cuenta esta situación, impulsar variedad de actividades enriquecedoras no solo contribuye a su bienestar individual, sino que también promueve su integración activa en la sociedad conforme lo indica Bueno (2017); en concatenación a ello surge la implementación de una plataforma digital que facilite y coadyuve a la atención integral del adulto mayor a fin de contrarrestar los aspectos problemáticos que los aquejan y advierta esta población un soporte integral por parte del Estado con una herramienta que se encuentre a su disposición de manera inmediata conforme lo expone Otaki (2022), máxime si el uso de la tecnología viene coadyuvando a cubrir las necesidades de este grupo poblacional, conforme a quedado evidenciado en el área de salud, en la cual se ha implementado dispositivos de inteligencia artificial los cuales tuvieron gran impacto en la atención sanitaria de este grupo, resultando ser un elemento facilitador y capaz de satisfacer las necesidades de atención no cubiertas de los adultos mayores demostrando un gran potencial en su desarrollo futuro (Ma et al., 2023).

En este sentido, surge impulsar la implementación de una plataforma virtual en los Centros Integrales del Adulto Mayor, plataforma la cual será de fácil acceso y permitirá la conectividad de las personas adultas mayores con programas, actividades, salud, empleo, seguridad, entre otros aspectos.

La Plataforma Virtual se rotula AMVita, la cual como su mismo nombre lo indica está dirigida al Adulto Mayor (AM) en la cual se le brindara servicios destinados a otorgarles una vida (vita) plena y de calidad; en este soporte virtual se enfoca en impulsar en tres aspectos: sostenibilidad, ayuda inmediata y oportunidades, las cuales atenderán las necesidades y demandas prioritarias del Adulto Mayor, en los siguientes ámbitos.

V. CONCLUSIONES

1. En alusión al objetivo general de determinar la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque, 2024, se evidencio que existe una relación directa entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en el CIAM de la Región Lambayeque, resaltando una significancia menor a 0,05 ($p=0,000$), con el que se establece la relación significativa de calidad de servicio y satisfacción del usuario, al mismo tiempo el valor de Rho de Spearman de ,840 confirma una relación directa siendo de nivel alto; lo que da cuenta que si se procediera a mejorar la calidad del servicio incidirá positivamente en la satisfacción del usuario en el CIAM de la Región Lambayeque.
2. En este mismo sentido, respecto al objetivo identificar el nivel de la calidad del servicio brindado en un CIAM de la Región Lambayeque, 2024, se determinó que la calidad del servicio se ubica en un nivel medio ascendente al 52,7%, lo cual incide que el usuario adulto mayor no se encuentra satisfecho con el servicio que se viene proporcionando en un CIAM de la Región Lambayeque.
3. Por otra parte, en crónica con el objetivo analizar el nivel de satisfacción del usuario en un CIAM de la Región Lambayeque, 2024, se estableció que el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor se encuentra en un nivel medio correspondiente al 48,4% advirtiéndose que no se sienten íntegramente satisfechos con el servicio que se les viene ofertando.
4. Asimismo, respecto al objetivo determinar la incidencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios de un CIAM de la Región Lambayeque, 2024; se determinó la incidencia que tiene la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios adultos mayores, lográndose determinar una significancia menor a 0,05 ($p=0,000$), con el que se establece la relación significativa de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, al mismo tiempo el valor de Rho de Spearman de 0,749 se confirma una relación directa siendo de nivel alto. En consonancia con diseñar una propuesta de una plataforma tecnológica en un CIAM de la Región Lambayeque, 2024, se procedió a diseñar una propuesta de implementación de una plataforma virtual a fin de que sirva como asistente inmediato para el adulto mayor coadyuvándole que mejore su calidad de vida y derive a un envejecimiento saludable.

VI. RECOMENDACIONES

A la Dirección de Personas Adultas Mayores, como ente general encargo de este servicio público, se sugiere implementar acciones de conexión internacional como nacional interinstitucionales para la integración de programas solidos direccionados a garantizar la sostenibilidad, calidad, seguridad de la atención de las personas adultas mayores (Hutchinson et al., 2023) máxime si esta política pública es el medio y solución eficaz de la problemática (Fernández et al., 2024). Asimismo impulsar la implementación de una plataforma tecnológica en el servicio CIAM a fin de sostener la intercomunicación integral de los adultos mayores, resaltando que este medio tecnológico es un elemento estelar para la comunicación eficaz, asegurando la participación de la población fomentando que el usuario se encuentre informado así como satisfecho con el servicio ofertado (Junaidi et al., 2024).

A una Municipalidad Distrital de la Región Lambayeque, se sugiere que periódicamente disponga impulsar la aplicación de encuestas a sus usuarios adultos mayores a efectos de conocer su percepción de la calidad del servicio que vienen recibiendo, en razón que el conocimiento de los factores que inciden en la satisfacción o no satisfacción del servicio recibido servirá como ayuda mutua tanto para el usuario como para los responsable de este servicio a fin de impulsar las mejoras direccionadas a mantener o aumentar la calidad del servicio y calidad de vida de este sector (Vanleerberghe et al., 2019), para lo cual se sugiere evaluar el servicio bajo el modelo SERVQUAL en razón que este reside ser el modelo ideal para tal fin (Abdullah, 2022).

A los futuros investigadores se sugiere utilizar los resultados obtenidos en la presente investigación como referencia para ampliar y profundizar el estudio respecto a las variables analizadas concatenado a la mejora del servicio ofrecido en el CIAM direccionado a lograr un envejecimiento saludable; resaltando que todo estudio requiere tiempo, esfuerzo y recursos, ya que implica una serie de pasos que pueden llegar a tardar hasta años para completar en su integridad una investigación, dado cuenta ello, los resultados obtenidos en la presente investigación surgen ser una pieza fundamental en este proceso (Teo et al., 2023), resaltando que en base a estas investigaciones se adoptaran mejores decisiones para acrecentar a la mejora del objeto de estudio.

REFERENCIAS

- Aaron Zubiria, L. M. (2024). Challenges and perspectives of the public policy on aging in Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(105), 77-93.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.105.6>
- Abdullah, M. A. (2022). Quality of Services in the Comprehensive Rehabilitation Centers for Individuals with ID: A Descriptive Study using SERVQUAL Model. *Journal of Intellectual Disability - Diagnosis and Treatment*, 10(1), 37-42.
<https://doi.org/10.6000/2292-2598.2022.10.01.5>
- Ågotnes, G., Moholt, J.-M., & Blix, B. H. (2023). From volunteer work to informal care by stealth: A «new voluntarism» in social democratic health and welfare services for older adults. *Ageing and Society*, 43(9), 2173-2189.
<https://doi.org/10.1017/S0144686X21001598>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), Article 2. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Barquero, M. C., Llauder, C. R. D., & Fernando, H. (2007). *Marketing de Clientes. Quién se ha llevado mi cliente?* McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Beheshtinia, M. A., & Farzaneh Azad, M. (2019). A fuzzy QFD approach using SERVQUAL and Kano models under budget constraint for hotel services. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(7-8), 808-830.
<https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1340830>
- Benites Bernabé, Á. D., Castillo Saavedra, E. F., Rosales Marquez, C., Salas Sánchez, R. M., Reyes Alfaro, C. E., Benites Bernabé, Á. D., Castillo Saavedra, E. F., Rosales Marquez, C., Salas Sánchez, R. M., & Reyes Alfaro, C. E. (2021).

- Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *MediSur*, 19(2), 236-244.
- Benmohamed, N., Shen, J., & Vlahu-Gjorgievska, E. (2024). Public value creation through the use of open government data in Australian public sector: A quantitative study from employees' perspective. *Government Information Quarterly*, 41(2). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101930>
- Bueno, Y. L. A. (2017). Centro integral de atención al adulto mayor y la calidad de vida. *Horizonte de la Ciencia*, 7(12), 123-136.
- Bužgová, R., Kozáková, R., & Bobčíková, K. (2024). Predictors of attitudes towards aging in elderly living in community care. *BMC Geriatrics*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12877-024-04840-6>
- Carlstedt, E. (2021). Ratings, rankings and managing numbers: Professionals' perspectives on user surveys in Swedish nursing home care. *Social Policy and Administration*, 55(7), 1356-1369. <https://doi.org/10.1111/spol.12730>
- Castro, M. (2019). Bioestadística aplicada en investigación clínica: Conceptos básicos. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30, 50-65. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.002>
- Caypa Altare, A. G., Redondo Cano, A., Caypa Altare, A. G., & Redondo Cano, A. (2020). Calidad del servicio en residencias para mayores. Análisis de un caso en la Comunidad Valenciana. *Gerokomos*, 31(3), 136-140. <https://doi.org/10.4321/s1134-928x2020000300003>
- Cheng, T., Zhang, B., Luo, L., & Guo, J. (2023). The influence of healthy lifestyle behaviors on cognitive function among older Chinese adults across age and gender: Evidence from panel data. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 112. <https://doi.org/10.1016/j.archger.2023.105040>

- Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 103-124.
- Coe, C., & Conty, S. (2024). Images of care: A pedagogy of business about aging transitions. *Journal of Aging Studies*, 68. <https://doi.org/10.1016/j.jaging.2024.101213>
- Díaz-Tendero, A., & Cruz-Martínez, G. (2023). Public Policies and Human Rights of older persons in Mediterranean Europe and Latin America and the Caribbean. Economic security, health and long-term care. *Política y Sociedad*, 60(2). <https://doi.org/10.5209/poso.82293>
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80.
- Febres-Ramos, R. J., Mercado-Rey, M. R., Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo—Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fernández, A. J. R., Gómez, G. A. Á., & Gómez, S. Á. (2018). Evaluación de la satisfacción del cliente en empresas de servicio. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/843>
- Fernández-i-Marín, X., Hinterleitner, M., Knill, C., & Steinebach, Y. (2024). Policy growth, implementation capacities, and the effect on policy performance. *Governance*, 37(3), 927-945. <https://doi.org/10.1111/gove.12816>

- Fetters, M. D., Curry, L. A., & Creswell, J. W. (2013). Achieving Integration in Mixed Methods Designs—Principles and Practices. *Health Services Research, 48*(6pt2), 2134-2156. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.12117>
- Finlay, J., Westrick, A. C., Guzman, V., & Meltzer, G. (2023). Neighborhood Built Environments and Health in Later Life: A Literature Review. *Journal of Aging and Health, 35*(12), 1211-1228. <https://doi.org/10.1177/08982643231217776>
- Flores, E., Miranda-Novales, M. G., & Villasís-Keever, M. Á. (2017). El protocolo de investigación VI: Cómo elegir la prueba estadística adecuada. *Estadística inferencial. Revista alergia México, 64*(3), 364-370. <https://doi.org/10.29262/ram.v64i3.304>
- Flores, & Reis, C. S. (2022). Study on the relationship between active ageing activities and the degree of satisfaction in older adults during Covid-19. *Retos, 43*, 1079-1086. <https://doi.org/10.47197/RETOS.V43I0.87426>
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: El caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 27*(4), 668-681. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Gao, L., Laidlaw, K., & Wang, D. (2024). A brief version of the Attitudes to Ageing Questionnaire for older Chinese adults: Development and psychometric evaluation. *BMC Psychology, 12*(1). <https://doi.org/10.1186/s40359-024-01691-z>
- Giese, J., & Cote, J. (2000). Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review, 4*, 1-24.

- Gobena, A. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Annals of Social Sciences & Management studies*, 4. <https://doi.org/10.19080/ASM.2019.04.555629>
- Godoy, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4, 23-35.
- González, E. L., Macias, Y. C., Cabrera, E. L., & Becerra, A. P. (2018). *Calidad percibida en servicios de asistencia al adulto mayor Perceived quality in assistance services in older adults*.
- González Moreno, R. J., & Rangel Flores, Y. Y. (2023). Vivencias sobre el cuidado en la vejez, análisis desde la gerontología crítica feminista. *Revista Estudios Feministas*, 31, e85984. <https://doi.org/10.1590/1806-9584-2023v31n285984>
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Ediciones Díaz de Santos.
- Hai, N. C., Le, V. T. P., Son, N. T., & Tuan, P. V. (2023). EVALUATION OF CITIZENS' SATISFACTION WITH THE QUALITY OF PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE MEKONG DELTA, VIETNAM. *Geojournal of Tourism and Geosites*, 48(2spl), 751-762. <https://doi.org/10.30892/gtg.482spl09-1075>
- HatiPoğlu ŞahiN, B., & Tereci, A. (2021). Survey on the User Satisfaction with the Mass Housing Projects Led by District Municipality: Konya-Karatay Example. *Gazi University Journal of Science*, 34(3), 679-693. <https://doi.org/10.35378/gujs.765147>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>

- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. World Pub. Co.
- Hidayah, N. A., Rustamaji, E., & Purusotama. (2018). Determining User Satisfaction Factors on University Tuition Fee Systems Using End-User Computing Satisfaction (EUCS). *2018 6th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*, 1-5.
<https://doi.org/10.1109/CITSM.2018.8674378>
- Hutchinson, C., Ratcliffe, J., Crocker, M., Kumaran, S., Milte, R., & Khadka, J. (2023). «Knowledge is everything?» How well do the general public understand aged care and how does this affect their attitudes towards quality of care and future funding? *Ageing and Society*, 43(9), 2095-2117.
<https://doi.org/10.1017/S0144686X21001549>
- Hwang, J., & Kim, S. K. (2023). Unexpected longevity, intergenerational policies, and fertility. *Journal of Population Economics*, 36(3), 1607-1640.
<https://doi.org/10.1007/s00148-023-00943-3>
- Jamadar, S. D., Sforazzini, F., Raniga, P., Ferris, N. J., Paton, B., Bailey, M. J., Brodtmann, A., Yates, P. A., Donnan, G. A., Ward, S. A., Woods, R. L., Storey, E., McNeil, J. J., & Egan, G. F. (2019). Sexual Dimorphism of Resting-State Network Connectivity in Healthy Ageing. *Journals of Gerontology - Series B Psychological Sciences and Social Sciences*, 74(7), 1121-1131.
<https://doi.org/10.1093/geronb/gby004>
- Juárez, A. M. (2024). México ratifica Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. *Anuario Mexicano de Derecho Internacional*, 24, 299-302.
<https://doi.org/10.22201/ijj.24487872e.2024.24.17684>

- Junaidi, A., Basrowi, Sabtohadji, J., Wibowo, A. M., Wibowo, S. S., Asgar, A., Pramono, E. P., & Yenti, E. (2024). The role of public administration and social media educational socialization in influencing public satisfaction on population services: The mediating role of population literacy awareness. *International Journal of Data and Network Science*, 8(1), 345-356. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2023.9.019>
- Kahkoska, A. R., Smith, C., Thambuluru, S., Weinstein, J., Batsis, J. A., Pratley, R., Weinstock, R. S., Young, L. A., & Hassmiller Lich, K. (2023). "Nothing is linear": Characterizing the determinants and dynamics of CGM use in older adults with type 1 diabetes. *Diabetes Research and Clinical Practice*, 196. <https://doi.org/10.1016/j.diabres.2022.110204>
- Kester S. Ong, A., German, J. D., Dangan, P. C., Jethro B. Paz, J., & Roniel G. Macatangay, R. (2024). Service quality and customer satisfaction analysis among motorcycle taxi transportation in the Philippines through SERVQUAL dimensions and social exchange theory. *Case Studies on Transport Policy*, 15, 101139. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2023.101139>
- Kim, M., & Kim, J. (2024). Policy Effectiveness Analysis of the Korean Senior Employment and Social Activity Support Program (SESAP): Focusing on the Senior Internship Program. *Asian Journal of Human Services*, 26, 198-213. <https://doi.org/10.14391/ajhs.26.198>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A framework for marketing management* (Sixth edition). Pearson.
- Krutter, S., Schuessler, N., Kutschar, P., Šabić, E., Dellinger, J., Klausner, T., Nestler, N., Beasley, M., Henderson, B., Pitzer, S., Mitterlehner, B., Langegger, D., Winkler, A., Kloesch, M., Eßl-Maurer, R., van der Zee-Neuen, A., & Osterbrink,

- J. (2022). Piloting of the virtual telecare technology 'Addison Care' to promote self-management in persons with chronic diseases in a community setting: Protocol for a mixed-methods user experience, user engagement and usability pilot study. *BMJ Open*, *12*(9), e062159. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-062159>
- Labbé, D., Desai, N., Herman, C., & Elder, C. (2023). "I never really thought that a virtual ride would be that good!": Experiences of participants with disabilities in online leisure-time physical activity during COVID-19. *Disability and Health Journal*, *16*(1), 101395. <https://doi.org/10.1016/j.dhjo.2022.101395>
- Li, R., Gao, D., & Yang, Y. (2024). The impact of pension on the health behavior of elderly rural residents: Evidence from China. *BMC Geriatrics*, *24*(1). <https://doi.org/10.1186/s12877-024-04783-y>
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, *57*(3), 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Lin, M.-P., Marine-Roig, E., & Llonch-Molina, N. (2022). Gastronomy Tourism and Well-Being: Evidence from Taiwan and Catalonia Michelin-Starred Restaurants. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *19*(5). <https://doi.org/10.3390/ijerph19052778>
- Lippi, A., & Terlizzi, A. (2023). The marble cake of social services in Italy and Spain: Policy capacity, social investment, and the national recovery and resilience plans. *European Journal of Social Security*, *25*(2), 178-195. <https://doi.org/10.1177/13882627231169266>

- Ma, B., Yang, J., Wong, F. K. Y., Wong, A. K. C., Ma, T., Meng, J., Zhao, Y., Wang, Y., & Lu, Q. (2023a). Artificial intelligence in elderly healthcare: A scoping review. *Ageing Research Reviews*, 83. <https://doi.org/10.1016/j.arr.2022.101808>
- Ma, B., Yang, J., Wong, F. K. Y., Wong, A. K. C., Ma, T., Meng, J., Zhao, Y., Wang, Y., & Lu, Q. (2023b). Artificial intelligence in elderly healthcare: A scoping review. *Ageing Research Reviews*, 83, 101808. <https://doi.org/10.1016/j.arr.2022.101808>
- Madero Gómez, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Mahajne, I. (2024). Minority group local government mayors and their relations with welfare bureau* social workers. *International Social Work*, 67(2), 530-543. <https://doi.org/10.1177/00208728221150899>
- Malpartida, D., Granada-López, A., Salas-Canales, H. J., Malpartida-Meza, D., Granada-López, A., & Salas-Canales, H. J. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima—Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 23-35. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>
- Mamani, K. del R., Vilca Colquehuanca, G. L., Mamani Quispe, K. del R., & Vilca Colquehuanca, G. L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 7(3), 1-16. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>

- Marzioni, S. C. (2021). Pandemia, envejecimiento y políticas públicas en América Latina. Apuntes teóricos para pensar el problema de las vejeces desiguales desde los enfoques del curso de vida y de la economía política del envejecimiento. *Anthropologica*, 39(47), 157-181. <https://doi.org/10.18800/anthropologica.202102.006>
- Marzuki, A. A., Nor, N. N. F. M., Rashid, S. M. R. A., & Ghazali, S. (2023). Social support by communities for older adults in Malaysia. *Nurture*, 17(3), 272-280. <https://doi.org/10.55951/NURTURE.V17I3.315>
- Mejías-Acosta, A., & Manrique-Chirkova, S. (2011). DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES BANCARIOS UNIVERSITARIOS: UNA APROXIMACIÓN MEDIANTE EL ANÁLISIS DE FACTORES / DIMENSIONS OF CUSTOMER SATISFACTION AT UNIVERSITIES BANKS: AN APPROACH USING FACTORS ANALYSIS. *Ingeniería Industrial*, 32(1), Article 1.
- Mendoza, S. H., & Avila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), Article 17. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Mesa, D., Valdés Abreu, B. M., Espinosa Ferro, Y., Verona Izquierdo, A. I., García Mesa, I., Mesa Trujillo, D., Valdés Abreu, B. M., Espinosa Ferro, Y., Verona Izquierdo, A. I., & García Mesa, I. (2020). Estrategia de intervención para mejorar la calidad de vida del adulto mayor. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 36(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-21252020000400010&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Mhlongo, B. B., Nzimakwe, T. I., Naidoo, V., & Munapo, E. (2016). Consumer Perceptions on Service Quality at EtheKwini Municipality within the Customer

- Service Centres*. *Journal of Social Sciences*, 47(1), 79-89.
<https://doi.org/10.1080/09718923.2016.11893546>
- Miao, J., Wu, X., & Zeng, D. (2024). Promoting ageing in place in Hong Kong: Neighbourhood social environment and depression among older adults. *Journal of Asian Public Policy*, 17(1), 142-159.
<https://doi.org/10.1080/17516234.2022.2040087>
- Miguel, M. S., & Nieves, L. (2018). Calidad del Servicio de Atención al Público y Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguíña, Ica 2018. *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29416>
- Miranda, M. G., Villasís-Keever, M. Á., Miranda-Navales, M. G., & Villasís-Keever, M. Á. (2019). El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Revista alergia México*, 66(1), 115-122.
<https://doi.org/10.29262/ram.v66i1.594>
- Miranda Torres, H. F. (2017). Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú, tienda 500 Huancayo, 2016-2017. *Universidad Continental*. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/3587>
- Morán, J. C., Ayvar Campos, F. J., Morán Figueroa, J. C., & Ayvar Campos, F. J. (2020). Eficiencia municipal y servicios públicos en Michoacán, México. *Revista de Economía Institucional*, 22(43), 277-299.
<https://doi.org/10.18601/01245996.v20n43.12>
- Moreau, A., & Dallaire, B. (2023). Hoarding problems among seniors: The experience of Quebec caregivers in community and public services. *Canadian Journal on Aging*, 42(3), 386-395. <https://doi.org/10.1017/S0714980822000526>

- Moura e Sá, P., & Fernandes, C. (2020). An assessment of a municipal physical activity programme for seniors based on the EFQM model: Integrating the views of internal and external stakeholders. *Evaluation and Program Planning*, 80. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2020.101796>
- Naupas, H., Mejia, E., Trujillo, I., Romero, H., Medina, W., & Novoa, E. (2023). *Metodología de la investigación total: Cuantitativa – Cualitativa y redacción de tesis 6a Edición*. Ediciones de la U.
- Nieto, G. Y. C., & Ochoa, M. A. M. (2015). Las TIC en la calidad de servicio ofrecida por los profesores para el desarrollo de competencias de los alumnos universitarios. *Revista Científica Compendium*, 18(35), Article 35. <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/63>
- Numpaque-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), Article 4. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Oliver, R. L. (1993). Cognitive, Affective, and Attribute Bases of the Satisfaction Response. *Journal of Consumer Research*, 20(3), 418-430. <https://doi.org/10.1086/209358>
- Ortega. (2022). Calidad del servicio y satisfacción del usuario de una sub gerencia de registros civiles de una Municipalidad provincial en Lambayeque. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94516>
- Otaki, N., Yokoro, M., Yano, M., Imamura, T., Akita, M., Tanino, N., & Fukuo, K. (2022). Social contact impacts physical activity and sedentary behavior among older adults in Japan due to COVID-19. *BMC Geriatrics*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12877-022-03188-z>

- Paitán, H. Ñ., Mejía, E. M., Ramírez, E. N., & Paucar, A. V. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa—Cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Papademetriou, C., Anastasiadou, S., & Papalexandris, S. (2023). The Effect of Sustainable Human Resource Management Practices on Customer Satisfaction, Service Quality, and Institutional Performance in Hotel Businesses. *Sustainability (Switzerland)*, 15(10).
<https://doi.org/10.3390/su15108251>
- Papiol, G., Norell Pejner, M., Abades Porcel, M., Papiol Espinosa, G., Norell Pejner, M., & Abades Porcel, M. (2020). Análisis del concepto de serenidad en relación con el apoyo psicológico y emocional del paciente crónico. *Gerokomos*, 31(2), 86-91.
- Páramo, B. P. (2018). *La Investigación en Ciencias Sociales: Técnicas de recolección de la información*. Universidad Piloto de Colombia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*.
<https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parodi, J. F., Runzer-Colmenares, F. M., Parodi, J. F., & Runzer-Colmenares, F. M. (2020a). El Amor en los Tiempos del COVID-19: Centrado En Cuidado de las Personas Mayores. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 13(1), 84-87.
<https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.628>
- Parodi, J. F., Runzer-Colmenares, F. M., Parodi, J. F., & Runzer-Colmenares, F. M. (2020b). El Amor en los Tiempos del COVID-19: Centrado En Cuidado de las Personas Mayores. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor*

<https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.628>

Quiñones, M. E. V., & de Vega, L. A. (2007). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas* (3.^a ed.). Universidad de la Sabana.

<https://doi.org/10.2307/j.ctvn5tw5p>

Raziei, Z., Torabi, S. A., Tabrizian, S., & Zahiri, B. (2018). A Hybrid GDM-SERVQUAL-QFD Approach for Service Quality Assessment in Hospitals. *Engineering Management Journal*.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10429247.2018.1443670>

Rodríguez, D. Y., Arista Huamán., A. M., Cruz-Tarrillo, J. J., Rodríguez Armijos, D. Y., Arista Huamán., A. M., & Cruz-Tarrillo, J. J. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Revista San Gregorio*, 1(55), 65-77. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2326>

Romero-Carazas, R., Ochoa-Tataje, F. A., Mori-Rojas, G., Vilca-Cáceres, V. A., Gómez-Cáceres, F. Y., del Carpio-Delgado, F., Zárate-Suárez, J. S., & Espinoza-Casco, R. J. (2023). SERVICE QUALITY AND INSTITUTIONAL IMAGE AS PREDICTORS OF CUSTOMER SATISFACTION IN MUNICIPALITIES OF PERÚ. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(5). <https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i5.885>

Salazar, R. N. C., Murrieta, M. C., & Alvarado, G. del P. P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130

Sampieri, R. H. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. McGraw-Hill Interamericana.

- Samuel, M. T., & Stanescu, C. L. V. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: Caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76.
- Sánchez, A. T. P., & Hernández, C. (2014). Satisfacción del usuario: Elementos conceptuales para su determinación. *Revista Ethos*, 6(1), Article 1.
- Sarkar, S. M., Dhar, B. K., Crowley, S. S., Ayithey, F. K., & Gazi, M. A. I. (2023). Psychological Adjustment and Guidance for Ageing Urban Women. *Ageing International*, 48(1), 222-230. <https://doi.org/10.1007/s12126-021-09467-1>
- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., Delgado-Rivas, J. G., Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Siyum, B. A. (2024). Service quality gap in Ethiopia: Expected and perceived services in the public sector. *Cogent Social Sciences*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2359269>
- Stanić, I., Hinek, S., & Barna, B. (2018). Predispositions contributing to quality of life of the elderly accommodated in decentralized homes. *Collegium Antropologicum*, 42(3), 193-198.
- Teves, R. M. V., Flores, E., & Poccoirimay, J. S. (2022). La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 367-385. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2234
- Torrejon, M.-J., & Martin-Matthews, A. (2022). Public Policy and Experiences of Aging: Social Relationships and Social Integration in Chilean Policy on Aging. *Journal*

of Aging and Social Policy, 34(1), 38-57.

<https://doi.org/10.1080/08959420.2020.1851430>

- Vanleerberghe, P., De Witte, N., Claes, C., & Verté, D. (2019). The association between frailty and quality of life when aging in place. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 85. <https://doi.org/10.1016/j.archger.2019.103915>
- Vergara Schmalbach, J. C., & Quesada Ibargüen, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista electrónica de investigación educativa*, 13(1), 108-122.
- Victorio, D., Huajardo, G., Canturin, E., & Gutiérrez Aguado, A. (2023). Socioeconomic inequalities and health of older adults in Peru: Analysis of the Demographic and Family Health Survey, 2014 and 2019. *Revista Cubana de Salud Pública*, 49(1). <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85152778154&partnerID=40&md5=0d10f93d915d74af92dfbc332b034357>
- Villela, F. (2019). Reflexión sobre la justificación metodológica del uso de animales en investigación biomédica. *Revista Colombiana de Bioética*, 14(1), 52-68.
- Wang, K., Ghafurian, M., Chumachenko, D., Cao, S., Butt, Z. A., Salim, S., Abhari, S., & Morita, P. P. (2024). Application of artificial intelligence in active assisted living for aging population in real-world setting with commercial devices – A scoping review. *Computers in Biology and Medicine*, 173, 108340. <https://doi.org/10.1016/j.combiomed.2024.108340>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Díaz de Santos.

- Zhu, H., & Walker, A. (2019). Pensions and social inclusion in an ageing China. *Ageing and Society*, 39(7), 1335-1359. <https://doi.org/10.1017/S0144686X17001593>
- Živković, N., Glogovac, M., & Kovačević, B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. *Proceedings of the 5th IPMA SENET Project Management Conference (SENET 2019)*. Proceedings of the 5th IPMA SENET Project Management Conference (SENET 2019), Belgrade, Serbia. <https://doi.org/10.2991/senet-19.2019.4>
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: Evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1), Article 1. <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>
- Zubiria, L. M. (2024). Challenges and perspectives of the public policy on aging in Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(105), 77-93. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.105.6>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Calidad del servicio y satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor. Región Lambayeque, 2024

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V. Independiente: Calidad del Servicio	Discrepancia entre el servicio ofertado con el servicio percibido, incidiendo en el conflicto por ausencia dentro de la atención, por ende, es la percepción, el molde que va acorde con el análisis. (Parasuraman et al., 1985) (Kester S. Ong et al., 2024).	Esta variable puede ser objeto de desarrollo a través de una escala Servqual, que permite conocer la calidad respecto al servicio, con el único fin de conseguir un servicio mejorado con superioridad, para lo cual lo asocia a la calidad con la actitud, expectativas contra las percepciones y satisfacción.	Confiabilidad	Compromiso por parte de los colaboradores	Likert: 1 = muy malo, 2 = malo, 3 = regular, 4 = bueno, 5 = muy bueno
				Servicio a tiempo	
				Precisión en los tramites	
				Colaboradores capacitados y buena actitud	
			Capacidad de respuesta	Facilidad de contacto	
				Atención oportuna	
				Solución de Problemas	
				Diligencia	
			Seguridad	Confianza brindada por los colaborados	
				Credibilidad	
				Capacidad de respuesta	
				Comprensión	
			Empatía	Nivel de atención	

				Servicio personalizado	
				Interés por parte de los colaboradores	
				Comprensión de las necesidades	
			Elementos tangibles	Apariencia personal	
				Aspectos de instalaciones	
				Material publicitario	
				Uso de la tecnología	
V. Dependiente: Satisfacción del Usuario	(Miranda Torres, 2017) en este acto el usuario compara las expectativas con lo que percibe, es decir si el servicio que recibe satisface cada una de sus expectativas.	(Clemenza et al., 2010) factores determinantes que están estrechamente relacionados con la satisfacción del usuario.	Calidad funcional percibida	Atención percibida	
				Solución de quejas	
				Personal colaborador	
			Calidad técnica percibida	Atención esperada	
				Mejora de servicio	
				Expectativa satisfecha	
			Valor percibido	Calidad del servicio	
				Tiempo de espera en los tramites	
				Costo del servicio	
			Confianza	Garantía de buen servicio	
				Amabilidad	
				Atención	
			Expectativa	Conocimiento de los servicios prestados	
Trato personalizado					

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO – CALIDAD DEL SERVICIO

El presente cuestionario es parte de una investigación la cual tiene como objetivo determinar la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor. Región Lambayeque, 2024. Este cuestionario tiene la calidad de confidencial y anónimo, motivo por el cual se le solicita que responda con la mayor seriedad y responsabilidad posible.

Lea atentamente y marque con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, según a la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

Sexo: F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	Edad: <input type="text"/>	Grado de instrucción: Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/>
---	----------------------------	---

ÍTEMS	Marque con una X la alternativa que usted considere sobre la calidad de servicio.	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	Considera que los trabajadores del CIAM se sienten comprometidos con el servicio que brindan a los usuarios.					
2	Considera que el servicio que te brindan se da en el tiempo establecido.					
3	Considera que los trámites que usted realiza se resuelven de manera precisa.					
4	Considera los trabajadores del CIAM brindan información de manera adecuada sobre los servicios que ofrecen.					
5	Considera que el personal muestra buena actitud al momento de brindar el servicio.					
6	Considera que la atención brindada es oportuna.					
7	Considera que el trabajador del CIAM brinda solución a sus problemas.					
8	Considera que el comportamiento de los trabajadores del CIAM le inspira confianza.					
9	Considera que el trabajador del CIAM brinda un servicio honesto.					
10	Considera que la capacidad de respuesta es la esperada.					

11	Considera que la calidad de atención brindada por los trabajadores del CIAM es la más adecuada.					
12	Considera que los trabajadores del CIAM brindan apoyo necesario en los tramites que realizan.					
13	Considera que los trabajadores del CIAM muestran interés por solucionar sus problemas.					
14	Considera que los trabajadores del CIAM comprenden sus necesidades al solicitar el servicio.					
15	Considera que la presentación de los trabajadores del CIAM, es la más adecuada.					
16	Considera que las oficinas donde se brinda el servicio son las más adecuadas.					
17	Considera que puede acceder a la información publicitaria vía web con facilidad.					

Fuente: Ortega (2022)

Gracias por la colaboración prestada.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO – SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El presente cuestionario es parte de una investigación la cual tiene como objetivo determinar la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor. Región Lambayeque, 2024. Este cuestionario tiene la calidad de confidencial y anónimo, motivo por el cual se le solicita que responda con la mayor seriedad y responsabilidad posible.

Lea atentamente y marque con una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, según a la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

Sexo: F M Edad: Grado de instrucción: Primaria Secundaria Superior

ÍTEMS	Marque con una X la alternativa que usted considere sobre la calidad de servicio.	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	Se siente satisfecho con la atención recibida.					
2	Sus quejas son atendidas de manera oportuna.					
3	El servicio brindado cumplió con sus expectativas.					
4	La atención es la que usted esperaba.					
5	Considera usted que hay preocupación por mejorar la calidad del servicio.					
6	La atención brindada cubrió con sus expectativas.					
7	Considera que el servicio recibido es de calidad.					
8	Los trámites se cumplen en el tiempo indicado.					
9	Considera que el servicio va en concordancia con el servicio ofertado.					
10	Genera en usted confianza la calidad del servicio que brinda la municipalidad.					
11	El trato por parte de los trabajadores es amable.					
12	Es oportuna la atención por parte de los trabajadores municipales.					
13	Considera usted que el personal tiene amplio conocimiento de los servicios que brindan.					
14	Considera que el trato recibido por los trabajadores del CIAM es personalizado.					

Fuente: Ortega (2022)

Gracias por la colaboración prestada.

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

El análisis de consistencia interna se realizó con una prueba piloto de 15 participantes y se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad del instrumento calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	17

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
C1	63,73	132,781	,074	,950
C2	63,60	131,829	,183	,948
C3	63,93	120,495	,775	,940
C4	63,67	127,524	,369	,947
C5	63,87	120,124	,885	,939
C6	64,13	122,695	,657	,942
C7	63,93	122,352	,766	,941
C8	64,00	115,857	,892	,937
C9	63,80	120,886	,635	,942
C10	64,40	116,829	,872	,938
C11	64,20	113,029	,919	,936
C12	64,20	113,886	,948	,936
C13	64,00	113,286	,774	,940
C14	64,27	111,781	,840	,938
C15	64,60	112,829	,751	,941
C16	64,73	115,924	,596	,945
C17	65,07	116,781	,736	,940

Anexo 5. Consentimiento informado UCV

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Calidad del servicio y satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor. Región Lambayeque, 2024

Investigador (a) (es): Sheyla Gianella Huancas Alberca.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor. Región Lambayeque, 2024", cuyo objetivo es determinar la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor de la Región Lambayeque 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Distrital de Salas.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Es determinar si los servicios públicos implementados en pro del adulto mayor se encuentran satisfaciendo las necesidades de este sector y cumpliendo las expectativas para los cuales fueron creado.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de Centro Integral del Adulto Mayor de Salas de la Municipalidad Distrital de Salas. Las respuestas al cuestionario 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 (a) (es) Sheyla Gianella Huancas Alberca email: shuancasal@ucvvirtual.edu.pe y asesor Carmen Graciela Arbulu Pérez Vargas email: carbulu@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos : Asunciona Baskadillo Gaspar

Fecha y hora : 21-06-2024 - Hora 10-A.M.

Firma(s) :  17629965

Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the following text:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA
Calidad del servicio y satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor. Región Lambayeque, 2024

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

AUTORA:
Huanca Alberca, Sheyla Gianella (orcid.org/0000-0003-3426-9625)

ASESORES:
Dra. Arbulú Pérez Vargas, Carmen Graciela (orcid.org/0000-0002-8463-6553)
Dr. Pérez Delgado, José Wiliams (orcid.org/0000-0003-0596-8892)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ
2024

On the right side, the 'Resumen de coincidencias' (Summary of coincidences) panel shows a similarity score of 14%. Below this, a list of 16 sources is provided with their respective similarity percentages:

Rank	Source	Similarity
1	Full handle.net	5 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	4 %
3	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	3 %
4	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
5	repositorio.uqam.edu.pe	<1 %
6	Entregado a uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
7	dispace.unlhu.edu.pe	<1 %
8	repositorio.unao.edu.pe	<1 %
9	www.sibdichone.net	<1 %
10	repositorio.unlhu.edu.pe	<1 %
11	adultosmayoreshq.bio...	<1 %
12	repositorioacademico...	<1 %
13	edrive.eu	<1 %
14	idoc.tips	<1 %
15	www.balancesociales...	<1 %
16	Rodriguez Castañeda...	<1 %

At the bottom of the page, the footer indicates: 'Página: 1 de 30', 'Número de palabras: 10165', 'Versión solo texto del informe', and 'Alta resolución Activado'.

Anexo 7. Análisis complementario

Cálculo de la muestra

La muestra se obtuvo aplicando la siguiente fórmula

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde

n = Tamaño de muestra calculado

N = tamaño de la población

Z = constante de nivel de confianza

p = proporción con desempeño adecuado

q = proporción con desempeño inadecuado

E = nivel de precisión fijado por el investigador.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio	,118	91	,003
Satisfacción del usuario	,115	91	,005

En la tabla 7, se muestra que la variable calidad de servicio presentó un sig. bilateral de ,003 y para la variable satisfacción del usuario el Sig. bilateral fue de ,005; por lo tanto, ambas variables no tienen una curva de distribución normal. Siendo necesario emplear la prueba Rho de Spearman para la contratación de la hipótesis.

Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"



Salas, 10 de julio del 2024.

OFICIO N° 002-2024-MDS/GM/ERC

Dr:

Juan Pablo Moreno Muro

Jefe de la Escuela de Postgrado – Campus Chiclayo

Asunto: Respecto a autorización para realizar investigación.

Ref.: Solicitud S/N – EXP. 1763-2024

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de referencia, mediante el cual, el Jefe de la Escuela de Postgrado – Campus Chiclayo (Universidad Cesar Vallejo), solicita autorización para la estudiante de Maestría en Gestión Pública del III de estudios, **Sheyla Gianella Huancas Alberca** identificado con Dni Nro **75178725**, para realizar la investigación "*Calidad del servicio y satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor, Región Lambayeque 2024*".

En ese contexto, se **AUTORIZA** a la estudiante **Sheyla Gianella Huancas Alberca** identificado con **DNI Nro 75178725**, para que aplique su estudio de investigación y pueda tener acceso a los ambientes de la entidad.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente;


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS
Ing. Elmer Rafael Cusma
GERENTE MUNICIPAL

Anexo 9. Otras evidencias

Propuesta de una Plataforma Tecnológica AMVita para mejorar la calidad de atención en un Centro Integral del Adulto Mayor de la Región Lambayeque

1. Identificación del Problema.-

La sociedad actual viene enfrentando un cambio importante respecto a la demografía por edad, dado cuenta ello los adultos mayores se vienen convirtiéndose en un grupo poblacional más grande; sin embargo, este fenómeno se encuentra incidiendo en diversas problemáticas, entre ellas económicas, médicas, sociales, esta situación negativa se exhibe en esta etapa de envejecimiento al incrementarse el riesgo de padecer enfermedades crónicas, enfermedades mentales las cuales derivan que exista discapacidad y deterioro funcional, mala calidad de vida, aislamiento social, depresión y elevados costos sanitarios en el adulto mayor (Krutter et al., 2022).

Este proceso de envejecimiento también se encuentra vinculado a la soledad, la cual afecta de forma directa en el bienestar de este grupo poblacional, diversos estudios en los cuales se investigó la correlación entre la actividad física, contacto social y tiempo sedentario entre adultos mayores en época de aislamiento generada por el Covid 19, advirtieron que la reducción de contacto social aumenta la probabilidad de que los adultos mayores sean menos activos físicamente y sedentarios, incidiendo estos hechos en la afectación directa de su salud (Otaki et al., 2022).

Advirtiéndose esta realidad, se busca impulsar condiciones de igualdad respecto a los derechos de los adultos mayores para optimizar mejorar en su calidad de vida, bienestar y asegurar el ejercicio pleno de sus derechos de forma igualitaria, entre estas acciones reside la Convención Interamericana (OEA, 2009), cuyo objetivo busca impulsar servicios, programas de actividades sociales que fomenten la participación, integración, accesibilidad (Juárez, 2024) (Ágotnes et al., 2023); asimismo, en el ámbito nacional se ha implementado la Política Nacional Multisectorial para las Personas Adultas Mayores al 2030, la cual prescribe como acción eliminar la discriminación a este sector, acción que reside tener un impacto negativo así como la violación de sus derechos humanos

fundamentales, por ende merece que sea atendido integralmente incidiendo en políticas públicas que promuevan la inclusión social, la igualdad de oportunidades y el respeto a la dignidad de las personas mayores, a fin de brindar un soporte material y emocional, ante esta necesidad nace a nivel local la implementación del Centro Integral del Adulto Mayor, a fin de promover actividades sociales tendientes a fines terapéuticos y promueven la integración social y el desarrollo personal de los adultos mayores. En tal sentido, fomentar que el adulto mayor se inmiscuya en una variedad de actividades enriquecedoras que no solo contribuye a su bienestar individual, sino que también promueve su integración activa en la sociedad (Bueno, 2017); sin embargo, se advertido que gran parte de la poblacional adulta mayor que debería acceder de forma directa sin ninguna eventualidad a este programa, lamentablemente se encuentra restringido este acceso entre los principales factores que orillan a esta situación encontramos problemas territoriales, falta de información adecuada y oportuna, derivando que los servicios los cuales deben coadyuvar en beneficio de este grupo poblacional y menguar los problemas que los aquejan no cumplen con las expectativas deseadas (González & Rangel, 2023) es más no cubre las expectativas deseadas y requeridas según los fines de la gestión pública, en este sentido nace la necesidad de implementar una plataforma digital que facilite y coadyuve a la atención integral del adulto mayor a fin de contrarrestar los aspectos problemáticos que los aquejan y advierta esta población un soporte integral por parte del Estado el mismo que se encuentra a su disposición de manera inmediata (Otaki et al., 2022) (Coe & Conty, 2024).

El uso de las herramientas tecnológicas tiene una derivación positiva en el adulto mayor, situación que se ha visto evidenciada en tiempos de aislamiento social en la cual el uso de la tecnología permitió mantenerse activos y afrontar las consecuencias de la pandemia a los adultos mayores, especialmente reduciendo el aislamiento social y proporcionando una salida para conectarse con los demás (Labbé et al., 2023).

2. Fundamentación.-

El proceso de envejecimiento es considerado una de las metas más relevantes mundialmente, sin embargo este mismo hecho se viene convirtiendo en un

problema social, toda vez que las condiciones de vida de este grupo se convierte en difíciles, entre otras razones por que presentan dificultad en sus condiciones de salud, actividad social, disminución de la capacidad mental, física, adaptabilidad a los cambios, desempleo, situaciones que llegan a incidir en la discriminación de esta parte poblacional así como la propia exclusión por parte de ellos mismos de la actividad social cotidiana (Parodi et al., 2020).

Impulsar la inclusión de este grupo poblacional no es tarea fácil, en vista que gran parte de este sector se encuentra inmiscuido en pobreza exclusión, inequidad, situación que contraviene con su pleno desarrollo, dado cuenta esta situación, surge desde el Estado y la sociedad acciones concretas direccionadas en pro de la calidad de vida y asegurar el reconocimiento, pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad de los derechos de las personas adultas mayores para mejorar su calidad de vida y asegurar el pleno ejercicio de sus derechos de forma igualitaria (Ågotnes et al., 2023).

El CIAM es un programa destinado a mejorar el bienestar integral de las personas adultas mayores, por intermedio de la promoción de actividades artísticas, recreativas, culturales, y ocupacionales, con lo cual se promueve una amplia participación tanto para el desarrollo personal como social del adulto mayor logrando el bienestar integral de este; sin embargo, este programa en muchas comunas municipales ni siquiera se ha cumplido con crearlo y en las comunas que cuenta con este servicio ofrecen apoyo sociales y actividades deficientes, tal como sucede en un CIAM de la Región Lambayeque en el cual los adultos mayores no tienen conocimiento de los servicios que se ofrece, actividades que se realizan desconociendo la fecha, hora, lugar donde se desarrollaran, así como desconociendo ante quienes pueden acudir para que les brinde un soporte físico, emocional, entre otros, aunado a ello desconocen el horario de atención de cada servicio que se les ofrece.

El uso de la tecnología viene coadyuvando a cubrir las necesidades de este grupo poblacional, conforme a quedado evidenciado en el área de salud, tal es así que los dispositivos de inteligencia artificial utilizados en la atención médica para personas mayores, entre ellos robots, dispositivos de exoesqueleto, hogares inteligentes, aplicaciones y dispositivos portátiles de salud inteligentes

habilitados para inteligencia artificial, dispositivos activados por voz y realidad virtual, destinados a la función de terapias, supervisión, soporte emocional, facilitadores sociales y promotores cognitivos, tuvieron gran impacto en la atención sanitaria de este grupo, resultando un elemento facilitador y capaz de satisfacer las necesidades de atención no cubiertas de los adultos mayores demostrando un gran potencial en su desarrollo futuro (Ma et al., 2023).

En esta misma línea, se advertido que gran parte de la población adulta mayor padece de enfermedades crónicas las cuales son uno de los mayores desafíos epidemiológicos y la principal causa de discapacidad, mala calidad de vida, altos costos sanitarios y muerte de este grupo poblacional, motivo por el cual el autocontrol de estas enfermedades con esenciales para mejorar los resultados y comportamientos de la salud, en este sentido ha quedado evidenciado que las asistencias por tecnología mejoran el autocontrol de las referidas enfermedades, en este sentido los avatares virtuales residen ser un factor estelar para la aceptación de estas tecnologías, ejemplo de ello es el Addison Care la cual es una teleasistencia domiciliaria la cual está equipada con un avatar virtual llamado Addison, el cual conecta a los cuidadores con los pacientes personas mayores a través de una tecnología fácil de usar, permitiendo brindar acceso como apoyo de autogestión para esta parte poblacional lo cual les facilita en conducir una salud electrónica en la vida cotidiana (Krutter et al., 2022), es más los pacientes mayores, los cuidadores y los profesionales sanitarios muestran interés en realizar futuras visitas de telesalud, asimismo advierten que facilitar el acceso a la tecnología, así como a guías administrativas y de apoyo tecnológico, podría promover un acceso equitativo y de alta calidad a la atención virtual para el adulto mayor (Kahkoska et al., 2023).

El envejecimiento de la población aumenta constantemente, planteándose nuevos desafíos así como oportunidades en todos los aspectos de protección al adulto mayor, en este sentido parte la necesidad de la implementación de una plataforma tecnológica la cual ofrezca una alternativa prometedora para salvaguardas la estabilidad y calidad de vida, por ende debe ser un producto de fácil acceso el cual puede monitorear, ofrecer, predecir y facilitar un entorno de vida más seguro (Wang et al., 2024).

3. Población beneficiaria o alcance:

La población beneficiada reside en:

- Usuarios de un Centro Integral del Adulto Mayor de la Región Lambayeque.- Conformada por un total de 120 adultos mayores inscritos.
- Encargados del Servicio Centro Integral del Adulto Mayor de la Región Lambayeque.- Conformada por un colaborador.
- Personal que brinde apoyo social sin fines de lucro a un Centro Integral del Adulto Mayor la Región Lambayeque.- Conformada por Médicos, Psicólogos, Trabajadores Sociales, Abogados.

4. Objetivos de la propuesta de innovación:

General: Elaborar una propuesta tecnológica para mejorar la calidad de atención en un Centro Integral del Adulto Mayor de la Región Lambayeque.

Específicos:

- Promover la participación integral del usuario en un Centro Integral del Adulto Mayor de la Región Lambayeque.
- Implementación de actividades que impulsan el emprendimiento y habilidades laborales en los adultos mayores.
- Brindar un soporte de asistencia integral inmediata.

5. Aspectos Innovadores:

Se busca impulsar la implementación de una plataforma virtual en los Centros Integrales del Adulto Mayor, plataforma la cual será de fácil acceso y permitirá la conectividad de las personas adultas mayores con programas, actividades, salud, empleo, seguridad, entre otros aspectos.

La Plataforma Virtual se rotula AMVita, la cual como su mismo nombre lo indica está dirigida al Adulto Mayor (AM) en la cual se le brindara servicios destinados a otorgarles una vida (vita) plena y de calidad; este soporte virtual se enfoca en impulsar en tres aspectos: sostenibilidad, ayuda inmediata y oportunidades, las cuales atenderán las necesidades y demandas prioritarias del Adulto Mayor, en los siguientes ámbitos:

1.- Sostenibilidad.-

En este espacio se les brindara información respecto a los programas sociales, actividades que se implementaran y ejecutaran en el CIAM destinados a fortalecer los lazos de conectividad, soporte emocional entre adultos mayores, asimismo por este mismo medio, aquellos adultos mayores que por temas de distancia o incapacidad física no puedan concurrir de forma presencial podrán participar en dicho programa o actividad de forma virtual, en este mismo aspecto nace también el soporte familiar que deben tener los adultos mayores para efectivizar su participación.

- **Facilitador Social.-** Cuyo objetivo reside en facilitar la conexión y la interacción entre adultos mayores, amigos, familiares; la comunicación, la interacción y el enriquecimiento emocional, ayuda a fortalecer los vínculos sociales y mejorar la calidad de vida de los adultos mayores:
 - a) **Plataforma de comunicación:** proporcionar una plataforma fácil de usar que permita a los usuarios comunicarse verbal y visualmente con sus seres queridos a través de llamadas de voz y video.
 - b) **Emoticones y gestos virtuales:** incluir una amplia variedad de emoticones y gestos virtuales que los usuarios puedan enviar durante las conversaciones para expresar emociones y fortalecer los vínculos emocionales.
 - c) **Contenido emocionalmente enriquecido:** ofrecer una biblioteca de canciones, juegos e historias diseñadas específicamente para adultos mayores, con expresiones y gestos emotivos que estimulen los sentidos y promuevan el compromiso social positivo.
 - d) **Herramientas de rompehielos:** integrar herramientas y actividades diseñadas para iniciar conversaciones y fortalecer los vínculos sociales, como preguntas de reflexión, juegos interactivos y actividades grupales.
 - e) **Funciones de seguimiento y recordatorio:** incluir funciones que permitan a los usuarios programar recordatorios para comunicarse con sus seres queridos y mantenerse al día con las actividades sociales planificadas.

- f) Privacidad y seguridad: priorizar la privacidad y la seguridad de los usuarios mediante la implementación de medidas de seguridad robustas, como cifrado de extremo a extremo y controles de acceso.
 - g) Accesibilidad: asegurarse de que la aplicación sea accesible para adultos mayores de todas las habilidades, con una interfaz intuitiva y opciones de personalización para adaptarse a las necesidades individuales.
- Cursos y actividades culturales.- Que le permitan ampliar sus conocimientos así como adquirir nuevas habilidades, para ello tendrán una gama amplia de talleres virtuales a su disposición a los cuales podrán acceder acorde a su interés, ello le coadyuvara a tener una mente activa y enriquecer sus vínculos con otras persona, en este mismo sentido, podrán participar actividades de cultura y entretenimiento, entre ellas visitar virtualmente un museo o participar en una conferencia o charlas culturas, las mismas que puedes compartir con sus familiares.
 - Actividades culturales, deportivas o sociales.- Aquellas que ofrece las asociaciones culturales o deportivas, ello permitirá mantenerse en contacto y generar vínculos con otras personas, así como aprender nuevas habilidades y sobre todo a ejercitarse.

2.- Ayuda.-

En este espacio existe conectividad inmediata entre el CIAM con otras instituciones a fin de atender de forma rápida los accidentes o incidentes que puedan tener los adultos mayores, entre ellos incide la conectividad directa e inmediata con la Policía Nacional del Perú, Bomberos, Hospitales, Defensoría del Pueblo, a fin de brindar de forma inmediata atención a la emergencia que puede presentar un adulto mayor, quienes con el hecho de pulsar un botón de alerta tendrán el soporte y respaldo de las instituciones antes indicadas.

Paralelamente existe la conectividad con el MINSA a fin de que brinde un apoyo sanitario en la atención en este grupo de edad a través de terapias de rehabilitación, apoyo emocional, supervisores y promotores cognitivos:

- Terapia de rehabilitación.- Recibir ejercicios personalizados diseñados para mejorar sus funciones motoras y promover un estilo de vida activo y saludable. La aplicación podría ofrecer una variedad de actividades, desde ejercicios de estiramiento y fortalecimiento muscular hasta técnicas de equilibrio y coordinación. Además, podría incluir características como seguimiento del progreso, consejos de salud adaptados a las necesidades individuales de cada usuario y recordatorios para fomentar la consistencia en la participación en las actividades propuestas. También sería beneficioso integrar herramientas de comunicación para que los usuarios puedan conectarse con profesionales de la salud, como fisioterapeutas o entrenadores personales, para obtener orientación adicional y apoyo. Todo ello permitiría facilitar la recuperación de la psicomotricidad, así como la calidad del sueño, entre otras actividades.

- Soporte Emocional.- Cuyo objetivo es proporcionar entretenimiento y apoyo emocional a los adultos mayores, entre los aspectos a tratar incide:
 - a) Contenido multimedia: en el cual se ofrecerá gama de contenido multimedia, como juegos simples y divertidos, música relajante, videos inspiradores y citas motivadoras.
 - b) Funciones de interacción: integrar funciones de interacción social, como salas de chat temáticas o foros de discusión, donde los usuarios puedan conectarse con otros adultos mayores, compartir experiencias y hacer nuevos amigos.
 - c) Asistente virtual: implementar un asistente virtual amigable y reconfortante que pueda proporcionar apoyo emocional, ofrecer palabras de aliento y ayudar a los usuarios a realizar actividades diarias.
 - d) Recordatorios y mensajes positivos: programar recordatorios para animar a los usuarios a participar en actividades divertidas y saludables, y enviar mensajes positivos y alentadores para mejorar su estado de ánimo.
 - e) Personalización: permitir que los usuarios personalicen su experiencia según sus intereses y preferencias individuales, adaptando el contenido y las interacciones a sus necesidades específicas.

- f) Seguimiento del bienestar: incluir herramientas para realizar un seguimiento del bienestar emocional de los usuarios, como encuestas de estado de ánimo y seguimiento del tiempo dedicado a actividades positivas, para proporcionar recomendaciones personalizadas y apoyo adicional cuando sea necesario.
 - g) Integración de inteligencia artificial: utilizar tecnologías de inteligencia artificial para analizar el comportamiento y las interacciones de los usuarios, identificar patrones emocionales y ofrecer intervenciones específicas para mejorar su bienestar mental y calidad de vida.
- Supervisor.- Cuyo objetivo es promover la autonomía y mejorar la salud de los adultos mayores, con ello se puede proporcionar una imagen integral de la salud y el bienestar de los adultos mayores, permitiendo una intervención temprana y personalizada para mejorar su calidad de vida.
- a) Seguimiento de ubicación: utilizar tecnología de geolocalización para rastrear la ubicación de los usuarios, lo que puede ser útil en casos de emergencia o para garantizar la seguridad de los adultos mayores, especialmente aquellos con demencia u otras condiciones médicas.
 - b) Registro de actividad: registrar la intensidad y duración de la actividad física realizada por los usuarios a lo largo del día, lo que puede ayudar a promover un estilo de vida activo y saludable.
 - c) Monitoreo del sueño: registrar patrones de sueño, incluida la duración y la calidad del sueño, para identificar problemas de sueño y proporcionar recomendaciones para mejorar el descanso.
 - d) Seguimiento del estado de ánimo: permitir a los usuarios registrar su estado de ánimo diariamente, lo que puede ayudar a detectar cambios en el estado emocional y proporcionar apoyo emocional cuando sea necesario.
 - e) Registro de interacción social: registrar la frecuencia y la calidad de la interacción social de los usuarios, lo que puede ayudar a prevenir el aislamiento social y promover una mejor salud mental y emocional.
 - f) Recordatorio de medicamentos: configurar recordatorios para tomar medicamentos según lo prescrito por los profesionales de la salud, lo

que puede ayudar a garantizar el cumplimiento del tratamiento y prevenir complicaciones médicas.

- g) Monitoreo de signos vitales: integrar dispositivos portátiles y sensores ambientales para monitorear signos vitales como la presión arterial, la glucosa en sangre, la frecuencia cardíaca y el nivel de actividad física, proporcionando una visión completa de la salud del usuario.
 - h) Análisis de datos: realizar un análisis de los datos recopilados para detectar tendencias y cambios significativos en la salud del usuario, lo que puede permitir una intervención temprana y personalizada por parte de los profesionales de la salud.
 - i) Comunicación con profesionales de la salud: facilitar la comunicación entre los usuarios y sus profesionales de la salud, permitiendo el intercambio de información relevante y la coordinación del cuidado.
- Promotor cognitivo.- Cuyo fin es brindar un entrenamiento cognitivo a adultos mayores, siendo una plataforma interactiva y motivadora para el entrenamiento cognitivo, esta aplicación puede ayudar a los adultos mayores a mantener y mejorar su función cognitiva, así como a reducir los síntomas conductuales que pueden afectar su calidad de vida.
- a) Variedad de actividades cognitivas: ofrecer una amplia gama de actividades cognitivas diseñadas para estimular diferentes áreas del cerebro, como rompecabezas, juegos de memoria, ejercicios de atención y problemas de lógica.
 - b) Personalización: permitir a los usuarios personalizar su experiencia de entrenamiento cognitivo según sus intereses y necesidades individuales, adaptando el nivel de dificultad y el tipo de actividades según su capacidad cognitiva.
 - c) Seguimiento del progreso: proporcionar herramientas para realizar un seguimiento del progreso de los usuarios en sus entrenamientos cognitivos, permitiéndoles ver su mejora a lo largo del tiempo y establecer metas alcanzables.
 - d) Feedback y recomendaciones: ofrecer retroalimentación inmediata sobre el desempeño del usuario en las actividades cognitivas y

proporcionar recomendaciones personalizadas para mejorar áreas específicas de la función cognitiva.

- e) Integración de tecnología: utilizar tecnologías como realidad virtual o realidad aumentada para ofrecer experiencias inmersivas y atractivas que estimulen aún más el cerebro y mantengan el interés del usuario.
- f) Enfoque en síntomas conductuales: incorporar actividades diseñadas específicamente para abordar síntomas conductuales comunes en adultos mayores, como la apatía, la irritabilidad y la labilidad emocional, mediante técnicas de regulación emocional y manejo del estrés.
- g) Facilitar la comunicación: incluir funciones que faciliten la comunicación entre los usuarios y sus cuidadores o profesionales de la salud, permitiendo el intercambio de información relevante sobre el progreso del entrenamiento cognitivo y la salud en general.

3.- Oportunidades.-

En esta área se brindará una oferta laboral dirigida exclusivamente para los adultos mayores, asimismo como actividades laborales precisas impulsadas por distintas empresas privadas, dirigidas exclusivamente para este grupo.

Esta actividad laboral la puede desarrollar desde la comodidad de su hogar en la cual el adulto mayor puede manejar su tiempo y horarios, precisando que si el adulto mayor cuenta con una profesión puede desarrollarse en este aspecto, brindando cursos especializados en su rama profesiones entre ellos profesor, medico, especialista legal, entre otros.

Asimismo, también se puede desarrollarse los adultos mayores en atención al cliente, ámbito laboral de amplia demanda, en la cual solicitan las empresas a profesionales que se brinden un soporte, control de costos, resolución de incidentes, fidelización.

Cabe resaltar que en este aspecto las empresas privadas brindaran sus requerimientos laborales y los adultos mayores acordes a sus intereses postularan a los empleos requeridos.

Abogados	1.700	18	Meses	Tiempo completo	30.600
Comunicador(a)	1.500	18	Meses	Tiempo completo	27.000
Diseñador gráfico	1.000	18	Meses	Tiempo parcial	18.000
Dominio y sitio web	400	18	Meses		7.200
Servidor	400	18	Meses		7.200
Internet móvil	150	18	Meses		2.700
Sub Total Costos Fijos					276.300
Costos Variables:					
Adquisición de equipos informáticos					9.500
12 Cursos y 1 ruta piloto de capacitación:	2.500	4	Unidades		10.000
Instructor (uso de aplicación)	75	24	Horas lectivas		1.800
Sub Total Costos Variables					11.800
COSTO TOTAL					285.800

Rúbrica de Evaluación de la Propuesta de Innovación en la Gestión Pública en la Pospandemia

INSTRUCCIÓN: Estimado evaluador, a continuación, la presente rúbrica permitirá evaluar la pertinencia y coherencia de la propuesta de innovación en la investigación "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor. Región Lambayeque, 2024". Por lo que, se le solicita que tenga a bien evaluar, realizando, de ser caso, las sugerencias y observaciones para las correcciones pertinentes.

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN	
Título de la investigación	Calidad del servicio y satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor. Región Lambayeque, 2024
Autor(a)	Huancas Alberca Sheyla Gianella
Programa	Programa Académico de Maestría en Gestión Pública
Línea de investigación	Reforma y Modernización del Estado
Variable a ser evaluada	Viabilidad de la propuesta
Denominación de la propuesta	Implementación de la Plataforma AMVita para mejorar la calidad de atención en el Centro Integral del Adulto Mayor

Criterios
1. Identificación del Problema
2. Fundamentación
3. Objetivos de la Investigación
4. Aspectos Innovadores y creativos
5. Impacto y Aplicabilidad
6. Cronograma y Presupuesto

Nota: Criterios adaptados de la rúbrica de Logros de Competencias UCV-2024

El Baremo, los criterios e indicadores de validación son:

Baremo de Evaluación

- **Nivel Insuficiente:** 1-4 puntos
- **Nivel Básico:** 5-7 puntos
- **Nivel Satisfactorio:** 8-9 puntos
- **Nivel Excelente:** 10 puntos

Criterio	Indicador	Nivel Insuficiente (1-4)	Nivel Básico (5-7)	Nivel Satisfactorio (8-9)	Nivel Excelente (10)
1. Identificación del Problema (20)	Contextualización (10)	El problema no es claro ni específico.	El problema es algo claro pero no específico o relevante.	El problema es claro, específico y relevante.	El problema es muy claro, específico, relevante y bien contextualizado dentro de la administración de la educación.
	Justificación (10)	No se justifica adecuadamente la importancia del problema.	La justificación es limitada en términos de impacto y relevancia.	La justificación es clara en términos de impacto y relevancia.	La justificación es muy clara y convincente en términos de impacto en la educación, administración y política educativa.
2. Fundamentación (20)	Teoría y Literatura (10)	Uso inadecuado o ausente de fundamentos teóricos y revisión de literatura.	Uso limitado de fundamentos teóricos y revisión de literatura.	Uso adecuado de fundamentos teóricos y revisión de literatura.	Uso muy adecuado y extenso de fundamentos teóricos y revisión de literatura pertinente.
	Metodología (10)	Metodología inadecuada o no descrita.	Metodología poco clara o incompleta.	Metodología clara y adecuada.	Metodología muy clara, detallada y adecuada para abordar el problema.
3. Objetivos de la Investigación (20)	Objetivo General (10)	No se define un objetivo general claro.	El objetivo general es poco claro o no está bien formulado.	El objetivo general es claro y bien formulado.	El objetivo general es muy claro, bien formulado y guía adecuadamente la propuesta.
	Objetivos Específicos (10)	No se definen objetivos específicos o son	Los objetivos específicos son limitados o	Los objetivos específicos son claros, medibles y alcanzables.	Los objetivos específicos son muy claros, medibles, alcanzables y

Criterio	Indicador	Nivel Insuficiente (1-4)	Nivel Básico (5-7)	Nivel Satisfactorio (8-9)	Nivel Excelente (10)
		inadecuados.	poco relevantes.		relevantes para la propuesta.
4. Aspectos Innovadores y creativos (20)	Enfoque Innovador (10)	Propuesta sin elementos innovadores claros ni desarrollo de soluciones creativas.	Propuesta con algunos elementos innovadores pero poco claros o desarrollados.	Propuesta innovadora con enfoques y soluciones creativas	Propuesta altamente innovadora, con enfoques y soluciones creativas bien desarrolladas, integrando nuevas tecnologías o met
	Soluciones Creativas (10)	No se desarrollan soluciones creativas.	Las soluciones creativas son limitadas o poco prácticas.	Las soluciones creativas son adecuadas y prácticas.	Las soluciones creativas son muy adecuadas, prácticas y bien fundamentadas.
5. Impacto y Aplicabilidad (20)	Impacto en la mejora de los servicios públicos de la entidad estatal(10)	No se describe adecuadamente el posible impacto en la mejora de los servicios públicos de la entidad estatal	La descripción de Impacto en la mejora de los servicios públicos de la entidad estatal es limitada.	La descripción de futuro impacto en la mejora de los servicios públicos de la entidad estatal es clara y adecuada.	La descripción del futuro impacto mejora de los servicios públicos de la entidad estatal es muy clara, detallada y convincente.
	Aplicabilidad (10)	No se demuestra adecuadamente la aplicabilidad de los resultados.	La aplicabilidad de los resultados es limitada o poco clara.	La aplicabilidad de los resultados es clara y adecuada.	La aplicabilidad de los resultados es muy clara, detallada y convincente.
6. Cronograma y Presupuesto (20)	Cronograma Detallado (10)	El cronograma es inadecuado o está ausente.	El cronograma es limitado o poco detallado.	El cronograma es claro y detallado.	El cronograma es muy claro, detallado y bien estructurado.

criterio	Indicador	Nivel Insuficiente (1-4)	Nivel Básico (5-7)	Nivel Satisfactorio (8-9)	Nivel Excelente (10)
	Presupuesto Justificado (10)	El presupuesto es inadecuado o no está justificado.	El presupuesto es limitado o poco justificado.	El presupuesto es claro y adecuadamente justificado.	El presupuesto es muy claro, detallado y muy bien justificado.

Puntuación Total:

- 91-120 puntos:** Excelente
- 77-90 puntos:** Muy bueno
- 64-76 puntos:** Bueno.
- 41-63 puntos:** Satisfactorio
- 0-40 puntos:** Insuficiente

Propuesta de Innovación en la Gestión Pública en la Pospandemia se considera:

Excelente, al haber obtenido una puntuación de 95.

Observaciones:

.....

.....

Datos del personal experto	
Nombres y apellidos del experto	Jacinto Rai Chancafe Sirlopú
Documento de identidad	71820814
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Secretaria de Gobierno y Transformación Digital - PCM
Cargo	Especialista en Desarrollo de Servicios Digitales
Número telefónico	945659335
Firma	 JACINTO RAI CHANCAFE SIRLOPU INGENIERO DE SISTEMAS REG. CIP. 200969
Fecha	11/06/2024

Rúbrica de Evaluación de la Propuesta de Innovación en la Gestión Pública en la Pospandemia

INSTRUCCIÓN: Estimado evaluador, a continuación, la presente rúbrica permitirá evaluar la pertinencia y coherencia de la propuesta de innovación en la investigación "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor. Región Lambayeque, 2024". Por lo que, se le solicita que tenga a bien evaluar, realizando, de ser caso, las sugerencias y observaciones para las correcciones pertinentes.

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN	
Título de la investigación	Calidad del servicio y satisfacción del usuario en un Centro Municipal del Adulto Mayor. Región Lambayeque, 2024
Autor(a)	Huancas Alberca Sheyla Gianella
Programa	Programa Académico de Maestría en Gestión Pública
Línea de investigación	Reforma y Modernización del Estado
Variable a ser evaluada	Viabilidad de la propuesta
Denominación de la propuesta	Implementación de la Plataforma AMVita para mejorar la calidad de atención en el Centro Integral del Adulto Mayor

Criterios
1. Identificación del Problema
2. Fundamentación
3. Objetivos de la Investigación
4. Aspectos Innovadores y creativos
5. Impacto y Aplicabilidad
6. Cronograma y Presupuesto

Nota: Criterios adaptados de la rúbrica de Logros de Competencias UCV-2024

El Baremo, los criterios e indicadores de validación son:

Baremo de Evaluación

- **Nivel Insuficiente:** 1-4 puntos
- **Nivel Básico:** 5-7 puntos
- **Nivel Satisfactorio:** 8-9 puntos
- **Nivel Excelente:** 10 puntos

Criterio	Indicador	Nivel Insuficiente (1-4)	Nivel Básico (5-7)	Nivel Satisfactorio (8-9)	Nivel Excelente (10)
1. Identificación del Problema (20)	Contextualización (10)	El problema no es claro ni específico.	El problema es algo claro pero no específico o relevante.	El problema es claro, específico y relevante.	El problema es muy claro, específico, relevante y bien contextualizado dentro de la administración de la educación.
	Justificación (10)	No se justifica adecuadamente la importancia del problema.	La justificación es limitada en términos de impacto y relevancia.	La justificación es clara en términos de impacto y relevancia.	La justificación es muy clara y convincente en términos de impacto en la educación, administración y política educativa.
2. Fundamentación (20)	Teoría y Literatura (10)	Uso inadecuado o ausente de fundamentos teóricos y revisión de literatura.	Uso limitado de fundamentos teóricos y revisión de literatura.	Uso adecuado de fundamentos teóricos y revisión de literatura.	Uso muy adecuado y extenso de fundamentos teóricos y revisión de literatura pertinente.
	Metodología (10)	Metodología inadecuada o no descrita.	Metodología poco clara o incompleta.	Metodología clara y adecuada.	Metodología muy clara, detallada y adecuada para abordar el problema.
3. Objetivos de la Investigación (20)	Objetivo General (10)	No se define un objetivo general claro.	El objetivo general es poco claro o no está bien formulado.	El objetivo general es claro y bien formulado.	El objetivo general es muy claro, bien formulado y guía adecuadamente la propuesta.
	Objetivos Específicos (10)	No se definen objetivos específicos o son	Los objetivos específicos son limitados o	Los objetivos específicos son claros, medibles y alcanzables.	Los objetivos específicos son muy claros, medibles, alcanzables y

Criterio	Indicador	Nivel Insuficiente (1-4)	Nivel Básico (5-7)	Nivel Satisfactorio (8-9)	Nivel Excelente (10)
		inadecuados.	poco relevantes.		relevantes para la propuesta.
4. Aspectos Innovadores y creativos (20)	Enfoque Innovador (10)	Propuesta sin elementos innovadores claros ni desarrollo de soluciones creativas.	Propuesta con algunos elementos innovadores pero poco claros o desarrollados.	Propuesta innovadora con enfoques y soluciones creativas	Propuesta altamente innovadora, con enfoques y soluciones creativas bien desarrolladas, integrando nuevas tecnologías o met
	Soluciones Creativas (10)	No se desarrollan soluciones creativas.	Las soluciones creativas son limitadas o poco prácticas.	Las soluciones creativas son adecuadas y prácticas.	Las soluciones creativas son muy adecuadas, prácticas y bien fundamentadas.
5. Impacto y Aplicabilidad (20)	Impacto en la mejora de los servicios públicos de la entidad estatal(10)	No se describe adecuadamente el posible impacto en la mejora de los servicios públicos de la entidad estatal	La descripción de Impacto en la mejora de los servicios públicos de la entidad estatal es limitada.	La descripción de futuro impacto en la mejora de los servicios públicos de la entidad estatal es clara y adecuada.	La descripción del futuro impacto mejora de los servicios públicos de la entidad estatal es muy clara, detallada y convincente.
	Aplicabilidad (10)	No se demuestra adecuadamente la aplicabilidad de los resultados.	La aplicabilidad de los resultados es limitada o poco clara.	La aplicabilidad de los resultados es clara y adecuada.	La aplicabilidad de los resultados es muy clara, detallada y convincente.
6. Cronograma y Presupuesto (20)	Cronograma Detallado (10)	El cronograma es inadecuado o está ausente.	El cronograma es limitado o poco detallado.	El cronograma es claro y detallado.	El cronograma es muy claro, detallado y bien estructurado.

Criterio	Indicador	Nivel Insuficiente (1-4)	Nivel Básico (5-7)	Nivel Satisfactorio (8-9)	Nivel Excelente (10)
	Presupuesto Justificado (10)	El presupuesto es inadecuado o no está justificado.	El presupuesto es limitado o poco justificado.	El presupuesto es claro y adecuadamente justificado.	El presupuesto es muy claro, detallado y muy bien justificado.

Puntuación Total:

- 91-120 puntos:** Excelente
- 77-90 puntos:** Muy bueno
- 64-76 puntos:** Bueno.
- 41-63 puntos:** Satisfactorio
- 0-40 puntos:** Insuficiente

Propuesta de Innovación en la Gestión Pública en la Pospandemia se considera:

Excelente, al haber obtenido una puntuación de 96.

Observaciones:

.....

.....

Datos del personal experto	
Nombres y apellidos del experto	Édouard Marino Mera Samamé
Documento de identidad	16792911
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad San Martín de Porres
Cargo	Docente y Jefe en Área de Seguimiento de SECIGRA y PPP
Número telefónico	988470409
Firma	 Édouard Marino Mera Samamé DUAL N° 2862
Fecha	11/06/2024

TOMAS FOTOGRÁFICAS



