

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**



**SERVICIOS DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL  
ADULTO MAYOR Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO,  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO-2018**

TESIS

PRESENTADA POR:

**Bach. YUDITH DANITZA APAZA CONDORI**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**PUNO – PERÚ**

**2019**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL  
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

TESIS

SERVICIOS DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR Y  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO-  
2018.

PRESENTADA POR:

Bach. YUDITH DANITZA APAZA CONDORI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL



APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE :

Dra. María Emma Zuñiga Vasquez

PRIMER MIEMBRO :

Dr. Andres Arias Lizares

SEGUNDO MIEMBRO :

Lic. Juana Victoria Bustinza Vargas

DIRECTOR / ASESOR :

Dra. Georgina Alejandrina Pinto Sotelo

Área : Desarrollo humano y calidad de vida

Tema : Problemas y políticas sociales

FECHA DE SUSTENTACIÓN 04 DE JULIO DEL 2019

## DEDICATORIA

*En principio a DIOS por haberme permitido llegar hasta aquí, con salud y bienestar, por haberme guiado e iluminado en mi camino, por haberme rodeado de personas que han sido mi apoyo y soporte en todo el proceso de mi formación.*

*A mis abuelos Cecilio, Luciano y Biviana por ser la inspiración de la presente investigación, por su motivación constante para seguir adelante sin desmayar y poder brindarles el mejor regalo.*

*A mi padre Cosme Apaza y mi madre Lidia Condori, por darme la vida y acompañarme siempre, por los valores que me inculcaron, por enseñarme a nunca rendirme y luchar siempre ante las adversidades, por haberme educado y por darme una formación profesional.*

*Por último, a mis amigos, familiares que han creído en mí y me apoyaron en los momentos más difíciles, porque son quienes me motivan a ser cada día mejor.*

## AGRADECIMIENTO

*A DIOS, porque sé que sin su ayuda nada de lo que soy ni de lo que he logrado hasta ahora, lo hubiera podido hacer. Porque de él depende todo lo bueno y malo que sucede, por lo que estoy eternamente agradecida.*

*A la Universidad Nacional del Altiplano y en especial a la Facultad de Trabajo Social, a mis estimadas docentes por haberme compartido lo mejor de sus conocimientos como herramienta fundamental para la construcción de mis conocimientos.*

*A mi padre Cosme Apaza, mi madre Lidia Condori y mi hermano Rodrigo Apaza, porque siempre me han demostrado su amor queriendo lo mejor para mí, apoyándome desde siempre en todos los objetivos que me he trazado, y porque sé que siempre contare con su apoyo incondicional tanto en mis triunfos o fracasos,*

*A los miembros de jurado y en especial a mi directora de tesis, Dra. Georgina Alejandrina Pinto Sotelo, por haberme dado la oportunidad de compartir sus conocimientos científicos para el logro de este objetivo, por su motivación y constante acompañamiento.*

*Al Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Puno porque gracias a su participación y colaboración hice posible este sueño.*

*Agradezco a esa persona especial, por el apoyo incondicional en los momentos que más necesitaba, como no agradecer a mis amigas Fresia, Marypile, Maribel, Blanca, soledad por su comprensión y lealtad.*

## ÍNDICE GENERAL

<b>índice de Figuras</b> .....	<b>8</b>
<b>Índice de Tablas</b> .....	9
<b>Índice de Cuadros</b> .....	11
<b>Índice de Acrónimos</b> .....	12
<b>Resumen</b> .....	11
<b>Abstract</b> .....	12
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	13
1.1. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA .....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	16
1.2.1. Pregunta general. ....	16
1.2.2. Pregunta específica. ....	16
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
1.3.1. Hipótesis general. ....	16
1.3.2. Hipótesis específica. ....	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	17
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.5.1. Objetivo general. ....	18
1.5.2. Objetivos específicos.....	18
1.6. CARACTERÍSTICAS DE LA INSTITUCIÓN .....	18
1.6.1. Creación del CIAM-Municipalidad Provincial de Puno. ....	18
1.6.2. Centro Integral de Atención al Adulto Mayor – CIAM. ....	18
1.6.3. Población usuaria del CIAM .....	19
1.6.4. Enfoques de los servicios del CIAM .....	20
1.6.5. Direccionamiento estratégico. ....	20
1.6.6. Estructura orgánica. ....	21

<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA .....</b>	<b>22</b>
2.1. MARCO TEÓRICO .....	22
2.1.1. Servicios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor .....	22
2.1.1.1. Servicios de fortalecimiento de capacidades .....	23
2.1.1.2. Servicios de bienestar social.....	25
2.1.1.3. Servicio legal –jurídico.....	26
2.1.2. Satisfacción del usuario .....	27
2.1.3. Teoría del envejecimiento .....	32
2.1.4. Teoría de la expectativa.....	34
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	34
2.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	35
2.3.1. A nivel internacional. ....	35
2.3.2. A nivel nacional.....	37
2.3.3. A nivel local. ....	40
<b>III. MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>	<b>45</b>
3.1 Enfoque de investigación .....	45
3.2. Tipo de investigación .....	45
3.3. Método de investigación .....	45
3.4. Diseño de investigación .....	45
3.5. Ámbito de estudio .....	46
3.6. Población total.....	46
3.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	49
3.8. Procesamiento y análisis de datos estadísticos.....	50
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>56</b>
4.1. RESULTADOS PARA LA VARIABLE (X) SERVICIOS DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR. .....	56

4.2. RESULTADOS PARA LA VARIABLE (Y) SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR.....	65
4.3. RESULTADOS PARA LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	72
4.3.1. RESULTADO PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 01 .....	72
4.3.2. RESULTADO PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 02 .....	74
4.3.3. RESULTADO PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 03.....	76
4.4. RESULTADO PARA EL OBJETIVO GENERAL.....	79
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>81</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>82</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>84</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>84</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Relación entre los servicios de fortalecimiento de capacidades y la satisfacción del usuario del CIAM de la Municipalidad Provincial de Puno. ....	73
<b>Figura 2:</b> Relación entre los servicios de bienestar social y la satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno.....	75
<b>Figura 3:</b> Relación entre el servicio legal - jurídico y la satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno.....	77
<b>Figura 4:</b> Relación entre los servicios del centro integral de atención al adulto mayor (ciam) y la satisfacción del usuario – 2018.....	80

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Servicios de fortalecimiento de capacidades en el centro integral de atención al adulto mayor de la Municipalidad Provincial de Puno.....	56
<b>Tabla 2:</b> Servicios de bienestar social en el centro integral de atención al adulto mayor de la Municipalidad Provincial de Puno. ....	59
<b>Tabla 3:</b> Servicios legal – jurídico en el centro integral de atención al adulto mayor de la Municipalidad Provincial de Puno.....	62
<b>Tabla 4:</b> Elementos tangibles de la satisfacción de los usuarios del centro integral de atención al adulto mayor de la Municipalidad Provincial de Puno. ....	65
<b>Tabla 5:</b> Fiabilidad y capacidad de respuesta del nivel de satisfacción de los usuarios del centro integral de atención al adulto mayor de la Municipalidad Provincial de Puno. ..	67
<b>Tabla 6:</b> Seguridad y empatía del nivel de satisfacción de los usuarios del centro integral de atención al adulto mayor de la Municipalidad Provincial de Puno.....	70
<b>Tabla 7:</b> Relación entre los servicios de fortalecimiento de capacidades y la satisfacción del usuario del CIAM de la Municipalidad Provincial de Puno. ....	73
<b>Tabla 8:</b> Relación entre los indicadores del servicio de fortalecimiento de capacidades y la satisfacción del usuario del CIAM de la Municipalidad Provincial de Puno. ....	74
<b>Tabla 9:</b> Relación entre los servicios de bienestar social y la satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno.....	75
<b>Tabla 10:</b> Relación entre los indicadores del servicio de bienestar social y la satisfacción del usuario del CIAM de la Municipalidad Provincial de Puno. ....	76
<b>Tabla 11:</b> Relación entre el servicio legal - jurídico y la satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno.....	77
<b>Tabla 12:</b> Relación entre los indicadores del servicio legal – jurídico y la satisfacción del usuario del CIAM de la Municipalidad Provincial de Puno. ....	78

**Tabla 13:** Relación entre los servicios del centro integral de atención al adulto mayor (CIAM) y la satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno- 2018..... 79

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1:</b> Población por asociación según género del usuario del CIAM de la Municipalidad Provincial de Puno.....	19
<b>Cuadro 2.</b> Población total por asociación del CIAM de la Municipalidad Provincial de Puno .....	47
<b>Cuadro 3.</b> Población muestral de los usuarios por asociación del CIAM de la Municipalidad provincial de Puno .....	49

## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

<b>CIAM</b>	: Centro Integral de Atención al Adulto Mayor
<b>INEI</b>	: Instituto Nacional de Estadística e Informática
<b>MIMDES</b>	: Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social
<b>MIMP</b>	: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
<b>OMS</b>	: Organización Mundial de la Salud
<b>ONU</b>	: Organización de las Naciones Unidas
<b>PLANPAM</b>	: Plan Nacional para las Personas Adultas Mayores

## RESUMEN

La presente investigación titulada: “Servicios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor y satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018”, tiene por objetivo general: Determinar la relación de los servicios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor y la satisfacción del usuario. La metodología de investigación está enmarcada en el enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal del método Hipotético-Deductivo de tipo correlacional. La población estuvo determinada por 475 usuarios del CIAM, siendo la muestra de estudio de 147 usuarios entre varones y mujeres distribuidos en 10 asociaciones, la muestra se halló por el método probabilístico de tipo muestreo aleatorio simple estratificado; como instrumento de recolección se utilizó la escala tipo Likert y para el procesamiento estadístico de los resultados se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 22 y el Coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ). Los resultados alcanzados permiten determinar que los Servicios del Centro integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Puno, guardan relación positiva fuerte  $+0.864^{***}$  con la Satisfacción del usuario, así mismo se identifica que los Servicios de Fortalecimiento de Capacidades se relacionan con la Satisfacción del usuario en un 63% con una correlación  $+0.817^{**}$ . Se precisa que los Servicios de Bienestar Social se relacionan con la Satisfacción del usuario en un 44% con una correlación  $0.915^{**}$ . y los Servicios Legal-jurídico se relacionan con la Satisfacción del usuario en un 48% con una relación  $+0.535^{**}$  en un nivel de confianza de 95%.

**Palabras claves:** Adulto mayor, calidad de servicios, satisfacción, servicios.

## ABSTRACT

The present research entitled: "Services of the Integral Center of Attention to the Elderly and satisfaction of the user, Provincial Municipality of Puno - 2018", has for general objective: To determine the relation of the services of the Integral Center of Attention to the Elderly and the satisfaction of the user. The research methodology is framed in the quantitative approach, non-experimental cross-sectional design of the hypothetical-deductive method of correlation type. The population was determined by 475 CIAM users, with the study sample of 147 users between men and women distributed in 10 associations, the sample was found by the probabilistic method of stratified simple random sampling type; The Likert-type scale was used as a collection instrument and for the statistical processing of the results, the statistical package SPSS version 22 and the Pearson correlation coefficient ( $r$ ) were used. The results achieved allow us to determine that the Services of the Comprehensive Center of Attention to the Elderly of the Provincial Municipality of Puno, have a positive positive relation  $+ 0.864^{**}$  with the User Satisfaction, likewise it is identified that the Capacity Building Services are related with the Satisfaction of the user in 63% with a correlation  $+ 0.817^{**}$ . It is specified that the Social Welfare Services are related to the satisfaction of the user in 44% with a correlation  $0.915^{**}$ . and the Legal-Legal Services are related to the satisfaction of the user in 48% with a relation  $+ 0.535^{**}$  at a confidence level of 95%.

**KEYWORDS:** older adult, quality of services, satisfaction, services.

## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, las personas adultas mayores se han convertido en una población vulnerable debido a una serie de afecciones que las influyen a nivel individual y social, en la salud física y mental. Toda la problemática gira en torno a la aparición de enfermedades, si además a esto le sumamos la escasa prestación de los servicios, por ello en el Perú se ha venido diseñando diferentes políticas sociales, las cuales se plasman en servicios públicos y programas sociales con el propósito de satisfacer las demandas de la población, los servicios públicos se puntualizan como: las actividades, asistencia social realizadas por las entidades públicas en favor de los ciudadanos, con el objetivo de garantizar su desarrollo individual y colectivo.

El Estado debe velar por los servicios públicos para que sus acciones rindan los frutos esperados, y ello requiere establecer un riguroso proceso de planificación social que contemple como mandado la evaluación de toda intervención en función de objetivos previamente establecidos, es aquí donde la estimación de la calidad de vida (objetivo prioritario de la mayor parte de prestaciones, programas y servicios) que resulte de programas de acción e intervención social, pasa necesariamente por la definición operativa y medición del concepto (Fernández citado en Aranibar 2001).

Siendo así el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP, 2016) exhorto a las municipalidades mediante la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, manifestando que es competencia de las municipalidades mejorar la provisión de los servicios públicos locales. En vista de ello es responsabilidad de la municipalidad coordinar y articular los servicios dirigidos a las personas adultas mayores a fin de contribuir al bienestar de dicha población.

En el documento de pautas y recomendaciones para el funcionamiento del CIAM se conceptualiza los principales servicios que se debería brindar como: servicios de fortalecimiento de capacidades, bienestar social y servicio legal-jurídico los cuales deben enfocarse según la diversidad cultural y de género, de igual forma atendiendo a las necesidades de las personas adultas mayores.

La presente investigación consta de siete acápite, las que a continuación se presentan:

En el acápite I: se presenta la introducción de la investigación, el planteamiento de problema, donde se identifica la formulación del problema, objetivo general, específicos e hipótesis general y específicos los cuales fueron fundamentales para el trabajo de investigación.

En el acápite II: se desarrolla la revisión de literatura donde se señalan los antecedentes y las referencias teóricas que se utilizó como base del trabajo de investigación.

En el acápite III: en este apartado se presenta la metodología de la investigación, el enfoque de la investigación, muestra poblacional, técnicas e instrumentos.

En el acápite IV: se muestra los resultados y discusión los cuales se expresan en forma de tablas con su respectiva interpretación.

En el acápite V se presentan las conclusiones a las que arribó la investigación.

En el acápite VI se realizan las recomendaciones acordes con la investigación.

En el acápite VII: se ilustra las referencias bibliográficas que sustentan la investigación, por último, los anexos.

## 1.1. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

El presente problema de investigación parte de las percepciones compartidas por la ciudadanía, respecto a la satisfacción de servicios públicos prestados por las entidades del Estado, en donde generalmente no cumplen con los estándares de calidad para la satisfacción del mismo. Según Maldonado (2015) la satisfacción es la percepción favorable que tiene el usuario respecto al servicio brindado por la organización en base al respeto recibido y a la eficacia del servicio recibido. En un país como el nuestro, muchas instituciones públicas y privadas descuidan que los clientes y/o usuarios queden satisfechos de los servicios que ofrecen, por lo que es muy común ver que las personas que acuden a las instituciones, en muchas ocasiones no se les trata bien, del mismo modo no se les presta un adecuado servicio manifestándose así en la insatisfacción de la ciudadanía. Estos servicios son entendidos como; las actividades, prestaciones realizadas por las entidades públicas en beneficio de los y las ciudadanos (as), en el marco de sus derechos constitucionales, con el objetivo de garantizar su desarrollo individual y colectivo (MIMP, 2013).

En el CIAM de la Municipalidad Provincial de Puno, la situación es preocupante, en los últimos meses se han venido presentando dificultades relacionados a las funciones y realización de actividades que presenta esta entidad a los usuarios generando incomodidad mediante quejas respecto a los servicios que brinda, como consecuencia de la progresiva insatisfacción de los usuarios, surge la necesidad de realizar exhaustivos análisis respecto a la calidad que se les brinda a la hora de prestar servicios y/o realización de actividades. Por lo que, “la calidad de un bien o servicio requiere características que faciliten su comprensión y es el cliente quien define a partir de su interacción con el producto o servicio, si se satisface o no

sus necesidades”. Villalba (2013). Por lo tanto, dicha satisfacción es entendida como un sentimiento de bienestar que se tiene cuanto se ha cubierto una necesidad del usuario adulto mayor.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Pregunta general.**

- ¿En qué medida los Servicios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor (CIAM) tienen relación con la Satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018?

### **1.2.2. Pregunta específica.**

- ¿De qué forma los Servicios de Fortalecimiento de Capacidades tienen relación con la Satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018?
- ¿De qué manera los Servicios de Bienestar Social tienen relación con la Satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018?
- ¿De qué forma los Servicios Legal-Jurídico tienen relación con la Satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018?

## **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Hipótesis general.**

- Existe relación significativa entre los Servicios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor (CIAM) y la Satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

### 1.3.2. Hipótesis específica.

- Existe relación significativa entre los Servicios de Fortalecimiento de Capacidades y la Satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.
- Existe relación significativa entre los Servicios de Bienestar Social y la Satisfacción de usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.
- Existe relación significativa entre los Servicios Legal- jurídico y la Satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

### 1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

En la presente investigación, se ha determinado la relación que existe entre los servicios del Centro Integral de Atención al adulto Mayor y la satisfacción del usuario, el interés por el estudio de este tema surgió ante las percepciones de los usuarios respecto a los servicios; si bien es cierto el CIAM tiene establecido los procedimientos administrativos que debe seguir en la atención de sus usuarios, es importante que el personal que labora en esta dependencia deba proponer iniciativas y propuestas que permitan mejorar los servicios que brinda, de esta manera alcanzar los objetivos previstos, así como la mejora en la atención a las personas beneficiadas. Es por ello que el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor tiene que preocuparse por brindar servicios de calidad para poder generar la satisfacción, Según Ariza (2000), la satisfacción es entendida como la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objetivo a los fines que reducen (citado en Solano, 2018), también se puede decir, que es el grado de cumplimiento por parte del CIAM, y de esa manera, mejorar la calidad de los servicios, buena atención, dentro del CIAM a los usuarios que a diario acuden a solicitar sus necesidades y resolver sus problemas que le aquejan. En caso contrario,

como se observó, habrá muchos usuarios insatisfechos y esto puede repercutir en la conducta o comportamiento de los mismos.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general.**

- Determinar la relación de los Servicios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor (CIAM) y la Satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

### **1.5.2. Objetivos específicos.**

- Identificar la relación de los Servicios de Fortalecimiento de Capacidades y la Satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.
- Precisar la relación de los Servicios de Bienestar Social y la Satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.
- Señalar la relación de los Servicios Legal- jurídico y la Satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno -2018.

## **1.6. CARACTERISTICAS DE LA INSTITUCIÓN**

### **1.6.1. Creación del CIAM-Municipalidad Provincial de Puno.**

El centro integral de atención al adulto mayor fue creado bajo la Ordenanza Municipal N° 242-2009-MPP de fecha 03 de julio del 2009, durante la gestión del alcalde Luis Buitrón Castillo, con el fin de brindar una atención integral y permanente a las personas adultas mayores de sesenta (60) años a más.

### **1.6.2. Centro Integral de Atención al Adulto Mayor – CIAM.**

Según el Decreto de Alcaldía N° 008-2015-MPP/A el CIAM es un espacio municipal de prestación, coordinación y articulación intra e interinstitucional de

servicio básico integral y multidisciplinarios para mejorar la calidad de vida de los adultos mayores e integrarlos permanente al desarrollo social, económico, político y cultural de nuestra comunidad, implementando para ello en forma progresiva, diversos programas.

En tal sentido el CIAM tiene como finalidad promover el estricto cumplimiento de los derechos del adulto mayor, tipificados en la constitución política del Perú, ley Orgánica de Municipalidades Ley 27972, las que figuran y/o se detallan en el artículo 11° de la ley de las personas adultas mayores, su reglamento y otras normas legales creadas y por crearse.

### 1.6.3. Población usuaria del CIAM

**Cuadro 1**

**Población por asociación según género del usuario del CIAM de la  
Municipalidad Provincial de Puno.**

ASOCIACIONES		USUARIOS				TOTAL	
		F		M		N	%
		N	%	N	%		
1	Santa Beatriz	14	4	6	4	20	4
2	4 de Noviembre	37	11	9	6	46	10
3	Metropolitano	30	9	13	8	43	9
4	Virgen de la Candelaria	20	6	4	3	24	5
5	José Antonio Encinas	43	13	20	13	63	13
6	Vallecito	32	10	11	7	43	9
7	Simón Bolívar	26	8	17	11	43	9
8	Chejoña	13	4	4	3	17	4
9	Huerta Huaraya	35	11	24	16	59	12
10	Jallihuaya	72	22	45	29	117	25
<b>TOTAL</b>		322	100	153	100	475	100

Fuente: Elaborado por la investigadora en base al padrón de asociaciones de usuarios del CIAM 2018.

#### **1.6.4. Enfoques de los servicios del CIAM**

Los servicios que prestarán el CIAM, están orientarlos hacia los siguientes enfoques:

- Enfoque de las personas adultas mayores como sujetos de derechos, hacia un envejecimiento activo, saludable, productivo y participativo que promueva la equidad y asociatividad de mujeres y varones sin discriminación de ninguna clase.
- Enfoque intergeneracional de la familia y comunidad, orientado a reinsertar a las personas adultas mayores en actividades como: toma de decisiones familiares, participación en la educación, transmisión de experiencias, etc.
- Enfoque intercultural con valoración positiva del envejecimiento, orientado a la solución de las necesidades de las personas adultas mayores, en el contexto de los distintos escenarios culturales locales.
- Enfoque de desarrollo de capacidades de las personas adultas mayores, promoviéndose a través del CIAM un envejecimiento activo, productivo y saludable.

#### **1.6.5. Direccionamiento estratégico.**

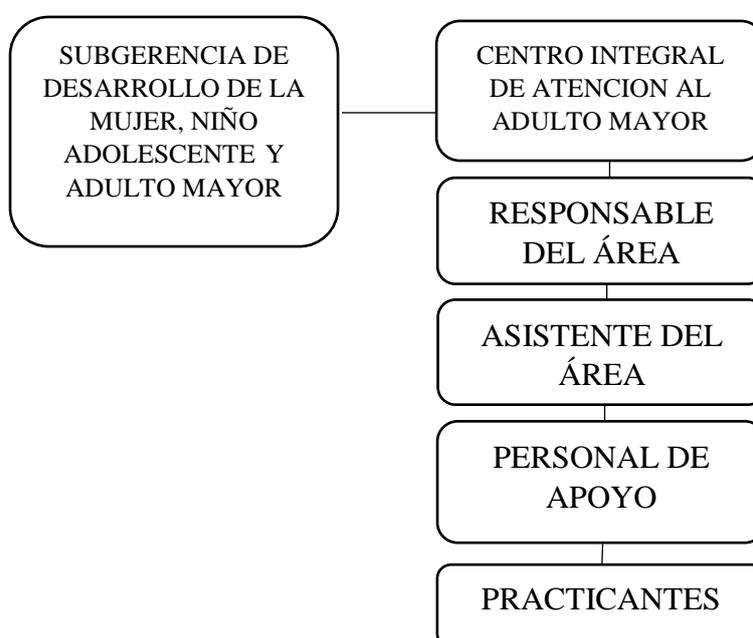
##### **a) Visión**

La visión del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor “CIAM-PUNO”, es desarrollar espacios activos de participación municipal y social brindando servicios integrales y multidisciplinarios para bienestar de las personas Adultas mayores del distrito de Puno.

## b) Misión

La misión del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor “CIAM-PUNO”, es mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores promoviendo espacios saludables de socialización, conservación de la salud y desarrollo personal, a través de sus actividades y favoreciendo la participación activa y organizada.

### 1.6.6. Estructura orgánica.



Fuente: Plan de acción del CIAM 2018.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. MARCO TEÓRICO

#### 2.1.1. Servicios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor

Según el MIMP (2013) define a los servicios como: las actividades, prestaciones realizadas por las entidades públicas en beneficio de los y las ciudadanos (as), en el marco de sus derechos constitucionales, con el objetivo de garantizar su desarrollo individual y colectivo.

Así mismo Quispe (2015) “menciona que el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer un grupo de necesidad de los usuarios y/o clientes, su producción puede estar vinculada o no con un producto físico sino sustancialmente intangible”. (p. 44).

Sin embargo, Dromi (2005) hace hincapié en los servicios considerando lo siguiente; menciona que es deber del Estado brindar servicios públicos que creen condiciones para que las personas ejerzan sus derechos y para garantizar la protección de las mismas, en caso que estos derechos son violados. Por lo que deduce que el servicio público está relacionado entonces con el fin del Estado en sí mismo, que es la consecución del bienestar común.

Por lo tanto, los servicios son las actividades realizadas en beneficio de todos los ciudadanos con el fin de satisfacer sus necesidades, estos servicios son asistencias que emite el Estado, los cuales son consideradas como una obligación enmarco de sus derechos.

### 2.1.1.1. Servicios de fortalecimiento de capacidades

a) **Servicios educativos y culturales:** De alfabetización y cursos libres (artísticos, literarios, etc.). Buen uso del tiempo libre.

Según Batlle (2009) “indica que los dibujos y pinturas son uno de los aspectos terapéuticos en su sentido de provocar relajamiento e imaginación”. (citado en Asturias, 2018 p.28).

Ley N° 30490 indica que el turismo, cultura, recreación y deporte, el Estado, en sus tres niveles de gobierno, diseña, promueve y ejecuta políticas, planes, programas, proyectos, servicios e intervenciones dirigidos a la participación de las personas adultas mayores a nivel nacional.

Como bien indican los servicios educativos y culturales son aspectos beneficios para los adultos mayores, así como también incentiva una participación dentro de su colectivo.

b) **Servicios para el desarrollo de capacidades:** Curso y/o talleres para el desarrollo de habilidades manuales y motrices, que promueven el emprendimiento y todo tipo de actividades productivas.

Rosler (2008) los trabajos de artesanía desde alfombras antideslizantes, tejidos como bufandas, guantes, hasta pintura sobre tela, juegotecas o collares, aros, prendedores, entre otros estimulan la función sensorio-motriz, generan otro espacio de encuentro que permite enseñar-aprender, asumiendo roles entre pares, así como generar diálogos que implican contención en estos sectores especialmente carenciados. Los talleres inician un punto de partida para poder emprender y ocupar su tiempo libre el cual será

confortante para su salud a medida que recuerden las indicaciones y las sugerencias incluso el desenvolvimiento de sus manos.

**c) Servicios de participación ciudadana:** Fortalecimiento de capacidades para la conducción de sus organizaciones, liderazgo, elaboración de proyectos inclusivos, etc.

Según el artículo 3° de la Ley N° 28803, indica que todas las personas adultas mayores tienen derecho a participar en la vida social, económica, cultural y política del país para fortalecer la práctica y desarrollo de la participación de las personas adultas mayores tanto a nivel individual como asociativo, en los diferentes campos y actividades de la vida social, así como en las distintas fases de la formulación y seguimiento de programas específicas orientados a su propio beneficio. Es importante que los adultos mayores sean partícipes en las diferentes iniciativas para interactuar con sus pares.

Por su parte Peláez (2004) señala que la responsabilidad de los municipios es grande y fundamental para responder por la calidad de vida de los ancianos, que son los que más participan en la vida cotidiana del vecindario, por su tendencia a organizarse, reunirse y participar en distintas actividades grupales; por lo tanto, es el responsable del bienestar y la salud pública de su población.

Es necesario que los adultos mayores sean capacitados en los temas de liderazgo entre otros temas para que su participación sea fortalecida.

### 2.1.1.2. Servicios de bienestar social

**a) Servicios de salud:** Promoción integral de la salud, prevención de enfermedades, orientación nutricional, prevención de deterioro mental, etc.

El Ministerio de Salud (2002) ha señalado que la salud integral supone, en términos generales, “priorizar y consolidar las acciones de atención integral con énfasis en la promoción y prevención, cuidando la salud, disminuyendo los riesgos y daños de las personas en especial de los niños, mujeres, adultos mayores y discapacitados.” (p.35).

De la misma forma Aliaga et al. (2016) Las actividades de promoción de la salud y prevención de las enfermedades en el adulto mayor, buscan lograr un envejecimiento exitoso, las actividades preventivas en el adulto mayor deben estar dirigidas no solo al riesgo de enfermar, sino a la alteración de la función que produce la enfermedad, y otras condiciones que puedan deteriorar la salud del adulto mayor, como la fragilidad, las caídas, y las complicaciones iatrogénicas.

**b) Servicios deportivos y recreativos:** Actividad física, y deportes acordes a la salud de los participantes que promuevan el desarrollo social y la confraternidad entre adultos mayores.

Según la ONU (2002) en el informe sobre la II Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento señala que; la participación en las actividades sociales, deportivas, recreativas y de voluntariado de los adultos mayores contribuyen también a aumentar y mantener el bienestar personal. La práctica de la actividad física como el taichí contribuye en el estado físico de los adultos mayores.

**c) Talleres de autocuidado:** Mediante el cual las personas adultas mayores adquieran conocimientos, habilidades y practicas básicas de auto cuidado orientados a atender sus necesidades fisiológicas, emocionales, sociales, recreativas y sanitarias, entre otras.

Según la OMS (2016) indica que el autocuidado se refiere a todo aquello que las personas hacen por si mismas con el propósito de restablecer y preservar la salud o prevenir y tratar las enfermedades y, en definitiva, es el recurso sanitario fundamental del sistema de atención de salud.

Con respecto Araya (2012) menciona con bastante venencia que el autocuidado de los adultos mayores debe ser integral, es decir no solo debe responder a sus necesidades básicas, sino que también debe incluir sus necesidades psicológicas, sociales, de recreación y espirituales, solo así el autocuidado será el medio por el cual los adultos mayores podrán desarrollar al máximo sus potencialidades, indispensables para su vejes saludable. Es trascendental considerar que el autocuidado es un aspecto fundamental para cada ser humano con el fin de preservación su salud.

#### **2.1.1.3. Servicio legal –jurídico**

**a) Talleres de deberes y derechos:** Permite conocer sus deberes y derechos en la sociedad, promover a la ciudadanía, participación activa en el desarrollo del distrito y la convivencia pacífica.

La Ley N° 28803, establece en un marco normativo para garantizar los mecanismos legales para el ejercicio pleno de los derechos reconocidos en la Constitución Política y los Tratados Internacionales vigentes de las personas Adultas Mayores, para mejorar su calidad de vida y que se integren plenamente

al desarrollo social, económico, político y cultural, contribuyendo al respecto de su dignidad.

**b) Servicio socio legal:** Orientación – socio legal, asesoría jurídica, prevención y denuncia de maltrato y exclusión social.

Es indispensable que los adultos mayores reciban orientación ante posibles maltratos por parte de algún familiar u otros que atenten su integridad física, psicológica, social incluso económico.

### 2.1.2. Satisfacción del usuario

Según Ariza (2000) indica que la satisfacción del usuario es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objetivo a los fines que reducen. Por lo que recalca que la satisfacción es la sensación de término relativo de una motivación que busca sus objetivos. (citado en Solano, 2018).

Por su parte Vogt (2004) nos menciona que; “la satisfacción es el resultado de un proceso permanentemente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas en un lado y los objetivos y las expectativas, en el otro”. (citado en Hernández, 2011). Es importante que los servicios de los programas del Estado puedan satisfacer las necesidades y superar las expectativas para que los usuarios mejoren su calidad de vida.

Así mismo Magner (2017) sostiene que la satisfacción es una sensación de placer o decepción a partir de la comparación de las expectativas, respecto a una experiencia concreta, y la realidad al momento de probar de primera mano el producto o servicio, es considerado como satisfacción del usuario, si es que esta es inferior a las expectativas, se dice que el cliente quedo insatisfecho, mientras que si

es que se superan las expectativas, el cliente ha quedado satisfecho con la calidad del producto o servicio.

Con respecto, Thompson (2004) refiere que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas, el usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas, si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (citado en Gutiérrez 2015).

Por lo tanto, la satisfacción de usuarios es una sensación al momento de recibir un determinado servicio en cuanto esta pueda cubrir sus expectativas de esta manera se tiene colmado un deseo o cubierto una o más necesidades.

#### **2.1.1.2. Calidad de servicio**

La calidad es fundamental para todas las organizaciones ya que es como un sello de garantía que las organizaciones ofrecen a sus clientes y/o usuarios.

Según Pizzo (2013) nos menciona que la calidad de servicio, es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de los clientes, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún en situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido atendido y servido personalmente con dedicación y eficacia, sorprendido con mayor valor al esperado. (citado en Quispe, 2015).

Con respecto Villalba (2013) señala que la calidad de un bien o servicio requiere características que faciliten su comprensión y es el cliente quien define a partir de su interacción con el producto o servicio, si se satisface o no sus

necesidades. En tal sentido, la calidad depende del juicio que emita el cliente y/o usuario respecto a las necesidades atendidas para la satisfacción del mismo. Cabe destacar que la calidad de servicio que se brinda a los clientes depende de las metodologías utilizadas para satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas.

#### **2.1.1.2. Dimensión de calidad de servicio**

El modelo desarrollado por Parasuraman, Len Berry y Valerie Zeithaml, Leonard con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988, lograron establecer cinco dimensiones de la calidad, de las cuales solo una es evidente: y se considera que el modelo SERVQUAL ha sido el más utilizado frente a otras metodologías para medir la calidad, fundamentalmente en los servicios públicos: educación superior, transporte y salud etc. para la evaluación de la calidad de los servicios públicos.

##### **a) Elementos tangibles**

Según Zeithman & Bitner, (2002) definen que los elementos tangibles: son la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación para que faciliten la comprensión. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad.

Por su parte Nejati, (2008) indica que son; “las Instalaciones, señalización, equipo, personal y material de comunicación adecuados y funcionales: que la biblioteca inspire a la realizar las actividades del usuario (estudiar, leer, aprender) de la mejor manera, lugar confortable, equipo moderno y disponible; y mobiliario ergonómico”. (p. 362).

Por lo tanto, los elementos tangibles lo constituyen parte de las instalaciones físicas y el equipo de la organización, los cuales deben ser lo mejor

posible y los empleados deben estar bien presentados de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su personal.

### **b) Fiabilidad**

Parasuraman et al. (1988) “manifiesta que la fiabilidad es la habilidad y capacidad del personal para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa y correcta; veras y creencia en la honestidad del servicio que se provee; probabilidad del buen funcionamiento de algo”. (p.23).

Para Quispe (2015) el poder definir un poco más el significado de fiabilidad se acopió el siguiente concepto: la fiabilidad es algo que todos los científicos deben tener en cuenta, sobre todo en las ciencias sociales; ya que la fiabilidad también es muy importante externamente y otro investigador debe ser capaz de realizar exactamente el mismo experimento, con un equipo similar, en condiciones similares y lograr exactamente los mismos resultados. Si esto no es posible, entonces el diseño no es fiable. Por tal razón en el lenguaje normal, se utiliza la palabra fiable para referirse a que algo es confiable y que dará el mismo resultado siempre.

### **c) Capacidad de respuesta**

En vista que los consumidores cada vez somos más exigentes en este sentido. Y para ampliar un poco más sobre capacidad de respuesta se mencionan como conceptos básicos:

Parasuraman et al. (1988) indica que; “la capacidad de respuesta es la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido los servicios” (p.24).

Según Sandoval (2006) define como; “la voluntad o disponibilidad para brindar servicio y responder en el tiempo asignado, procesando operaciones apresuradamente y respondiendo rápidamente a las demandas”. (citado en Inca,2015, p.29).

Se concluye que mantener contentos a los usuarios es la clave para asegurar la calidad. El no poder cumplir con los plazos o hacer caso omiso a las preguntas puede aumentar la insatisfacción del usuario. Cuando la capacidad de respuesta al usuario es una prioridad, encontrarás que las oportunidades de servir a los usuarios aumentarán, mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán.

#### **d) Seguridad**

Parasuraman et al. (1988) menciona que la seguridad es: “el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad”. (p. 24).

De la misma manera González, (2015), “La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente”.

Por lo tanto, la seguridad se hace referencia a las condiciones en las que se desarrolla una actividad: las prevenciones que se han tenido en cuenta en caso de complicaciones, las acciones que se realizarán en caso de desastre y fundamentalmente, de qué forma se trabajará para brindar equilibrio y tranquilidad en dicho entorno.

#### **e) Empatía**

Según Zeithman & Bitner, (2002) “empatía es brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa”. (p. 61).

Para Quispe (2015) la empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar, así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura. Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo. Pero la empatía cumple también las funciones de motivación e información ya que va dirigida a aliviar la necesidad de otra persona, permitiendo obtener información acerca de la manera en la cual se debe valorar el bienestar de los demás. Podemos decir que una persona es empática cuando sabe escuchar con atención a los demás, pero mejor aún sabe cuándo debe hablar y está dispuesto a discutir de los problemas para así encontrar una solución a ellos.

Por ello, se entiende que la empatía es un valor propio del ser humano que le permite ponerse en el lugar de otras personas, de ese modo poder entender los problemas que lo aquejan y así ayudarlo de una manera más eficiente.

### **2.1.3. Teoría del envejecimiento**

Según Huerta (2005) indica que la vejez humana es un proceso natural que consiste en un deterioro progresivo del individuo que varía de una persona a otra según las acciones u omisiones realizadas durante cada etapa de este caminar, la autora presenta las principales Teorías Sociológicas del Envejecimiento:

**a) Teoría de la actividad:** Se fundamenta en la importancia de los roles que se daba al individuo como articulación principal entre lo psicológico y lo social, trata de explicar los problemas sociales y las principales causas que contribuyen a la inadaptación del anciano. Esta teoría se preocupa de hacer parte de algo a los adultos mayores. por ende, esta teoría afirma que un alto grado de participación es la clave para lograr un envejecimiento y autorrealización; quienes viven esto tienen más capacidad de adaptación y están más satisfechos con la vida.

**b) Teoría de la desvinculación:** Esta teoría introduce un sentido de planificación y de responsabilidad otorgada a los adultos mayores respecto a su futuro, las cuales consideraran que el retirarse de la interacción social constituye una forma de adaptación natural a la vejes. el adulto mayor aumenta su preocupación por sí mismo, disminuyendo el interés emocional por los demás, y acepta con agrado su retiro y contribuye voluntariamente a él.

**c) Teoría de la continuidad:** Propone que no haya una ruptura radical ni tampoco transición brusca entre la edad adulta y la tercera edad. plantea que el comportamiento de la población adulta mayor está determinado por su estilo de vida previo hábitos y gustos desarrollados en las etapas anteriores de la vida. esta perspectiva puede verse como un incentivo para la movilización a promover estilos de vida saludable que favorezcan la felicidad (citado en Bastos, 2009).

Según Prado (2010) el envejecimiento es en sí mismo un proceso cuya calidad está directamente relacionada con la forma como la persona satisface sus necesidades a través de todo un ciclo vital. El bienestar se ha identificado con el desarrollo económico, con la riqueza familiar o individual, con el nivel de vida, con estado de salud, con la longevidad individual, con la calidad y cantidad de los servicios médicos, con los ingresos o salarios con la satisfacción de necesidades o

conjuntamente pueden ser sentimientos transitorios y que se traduce en la calidad de vida como expresión del bienestar (citado en Aponte, 2015).

#### 2.1.4. Teoría de la expectativa

Consiste en que el cliente conforma sus expectativas al respecto del desempeño de las características del producto o servicio antes de realizar la compra. una vez que se produce dicha compra y se usa el producto o servicio, el cliente compara las expectativas de las características de estos con el desempeño real al respecto, usando una clasificación del tipo mejor que o peor que. se produce una disconformidad positiva si el producto o servicio es mejor de lo esperado mientras que una disconformidad negativa se produce cuando el producto o servicio es peor de lo esperado. una simple confirmación de las expectativas se produce cuando el desempeño del producto o servicio es tal y como se esperaba. la satisfacción del cliente se espera que aumente cuando las disconformidades positivas aumentan. (Liljander citado en Portocarrero, 2016).

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

**Adulto mayor:** Según la OMS (2016) define al adulto mayor como la población comprendida entre los 60 a más años de edad.

**Calidad de servicios:** Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de los clientes, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún en situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido atendido y servido personalmente con dedicación y eficacia, sorprendido con mayor valor al esperado (Pizzo citado en Quispe, 2015).

**Satisfacción:** La satisfacción es el resultado de un proceso permanentemente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas en un lado y los objetivos y las expectativas, en el otro (Vogt citado en Hernández, 2011).

**Servicios:** Es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer un grupo de necesidad de los usuarios y/o clientes, su producción puede estar vinculada o no con un producto físico sino sustancialmente intangible (Quispe, 2015).

### 2.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.3.1. A nivel internacional.

Salto (2014) en la investigación titulada “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional de Mejía en el periodo 2012” cuyo objetivo: analizar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional de Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. Como hipótesis: los usuarios del Departamento Médico del Instituto Nacional de Mejía están satisfechos con la calidad de atención prestada en esta unidad. Cuya metodología es: Analítico transversal de periodo que permitirá describir la prevalencia de satisfacción del usuario del Departamento Médico del Instituto Nacional de Mejía. Como resultados se encuentra que, al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 92,1% hay satisfacción de atención, IC95%: 88,97-94,36% y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. ( $r=-0,184$ ;  $p0,000...$ ). Al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en

un 10,5% de 7,82-13, un 92%, hay atención de calidad en la atención ( $r=-0,192$ ;  $p0,000$ ).

Sánchez (2005) la investigación titulada “Satisfacción de los servicios de salud y su relación con localidad en los hospitales públicos de Ixmiquilpan Hgo”. Plantea como objetivo: identificar los factores percibidos por el usuario que influyen en la satisfacción de los servicios de salud recibidos y su relación con la calidad de la atención en los hospitales públicos de Ixmiquilpan Hg. Materiales y métodos: se trata de un estudio observacional, transversal, analítico y compartido entre la población abierta y de seguridad social, realizado en los hospitales públicos de Ixmiquilpan Hgo, el periodo de agosto – diciembre 2002. Se utilizó estadísticas descriptivas (frecuencia absoluta y proporciones). Medidas de tendencia central y dispersión, se utilizó  $\chi^2$  para variable cualitativa, 1 student para variables cuantitativas. Se estimó razón de momios para la prevalencia (RMP<sup>9</sup> con intervalos de confianza (IC) al 95%. Resultados. Se encontraron diferencias estadísticamente significativas ( $p<0,05$ ) en las variables que integran a las amenidades (comodidad del consultorio, RMP) 2.3 IC 1.0-5.2; ventilación, RMP 3.3IC 2.4-4,5; iluminación; RMP 2.5. IC 1.7-3.6; limpieza de baños, RMP 2.3IC 1.5-3,5. La dimensión interpersonal influyo de manera significativa en la percepción de la satisfacción, como el caso del médico poco amable con el 54% RMP 6.2IC3.3-11.5; personal de modulo no amable RMP 5.7.IC3. -10.3. Conclusiones al parecer la manera como es tratado el paciente, la omisión de acciones de revisión y diagnóstico, así como variables relacionadas con la emisión de la mala calidad de la atención.

Reyes (2014) en la presente investigación de tesis titulada “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango” tiene como objetivo general: verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en la asociación SHARE, sede Huehuetenango, la metodología de investigación es de tipo experimental con el fin de evaluar como esta calidad del servicio que brinda esta asociación y con ello verificar el nivel de satisfacción en la que se encuentra, para la recopilación de información se utilizaron como instrumentos, para antes y después del experimento dos boletas de opinión, con preguntas abiertas y cerradas dirigidos al personal y clientes, una entrevista con lo cual se contó con la colaboración de los involucrados. Los resultados reflejados indican que el 70% carecen de capacitación personal para mejorar la calidad del servicio, ya que la información sobre los servicios que ofrece es incompleta, hay demoras en gestión administrativa, refleja poca prontitud al momento de atender al cliente y no existe un protocolo de servicios; por lo anterior se considera que existe insatisfacción de los clientes.

### **2.3.2. A nivel nacional.**

Gutiérrez (2015) en la presente investigación titulada: “Satisfacción del usuario del Centro del Adulto Mayor- Lima, 2015, tuvo como objetivo describir el nivel de satisfacción del usuario del Centro del Adulto Mayor-Lima, 2015. La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, con enfoque transversal, en el cual la muestra estuvo conformada por 100 usuarios del Centro del Adulto Mayor –Lima. Para mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y alfa cronbach; la técnica que se utilizó fue una encuesta y el instrumento el cuestionario graduado en la escala Likert para la

variable satisfacción del usuario. En cuanto a los resultados generales del nivel de satisfacción del usuario del Centro del Adulto Mayor – 2015, Lima; se aprecia que el 50 % de los encuestados perciben que el nivel es bajo y en tanto el otro 50% manifiesta que el nivel es medio. Esto indica que no podemos hablar de una plena satisfacción o insatisfacción de los usuarios, lo cual nos lleva a concluir que el Centro del Adulto Mayor en su rol de facilitador puede desarrollar y mejorar los servicios de prevención, promoción y atención para las personas adultas mayores de la comunidad de Lima metropolitana, con la finalidad de elevar los niveles de satisfacción y en consecuencia la elevación de los niveles de calidad de atención en los servicios que se dan los a los usuarios.

Córdova (2015) en su investigación “Calidad de atención y satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja-2015”. Se planteó como objetivo: relación del nivel de calidad de atención y grado de satisfacción los adultos mayores beneficiarios de pensión 65 en el servicio de medicina de la provincia de Rioja. El tipo de estudio fue no experimental con diseño longitudinal, correlacional. Se realizó en una consulta externa de medicina de los establecimientos de I nivel de atención de la provincia de Rioja, considerando a una población de 266 beneficiarios del programa social según el padrón establecido. El instrumento de recolección de datos es un cuestionario que considera los indicadores de estructura, proceso y resultados. Los datos fueron recolectados en los meses de marzo y abril del 2015 y el análisis de datos se llevó a cabo bajo el programa paquete estadístico SPSS versión 20. Los resultados expresan que el nivel de calidad de atención recibida fue excelente 3%, buena un 27%, regular 43% y mala en un 27%. Los factores que influyen negativamente en el nivel de calidad de los adultos mayores beneficiarios de

pensión 65, destacan la deficiencia en comodidad, higiene e información y tiempo de espera. Además 27% quedo satisfecho y el 46% respondió insatisfecho con la información que reciben y tiempo de espera lo cual influye negativamente en la calidad del proceso de atención a la población adulta mayor. El grado de satisfacción está determinado en base a experiencias anteriores y la atención brindada, lo cual influye negativamente en la calidad del proceso de atención a la población adulta mayor. Los resultados sugieren profundizar en el conocimiento y expectativa de la población en general para la implementación de acciones de mejora continua de la calidad de la atención y el grado de satisfacción.

Quispe (2015) en la investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología de Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015”. Se planteó como objetivo; Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015. Material y Método: El trabajo de tesis es cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y correlacional, para lo cual se realizaron encuestas a los usuarios que asisten al servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas, de tal forma que se seleccionó una muestra representativa de 159 usuarios de un total de población de 272 usuarios entre ellos mujeres y varones, con un nivel de confianza del 95%, luego para el análisis correspondiente se emplearon tablas de frecuencia y prueba estadística, empleándose el software SPSS 22.00 para su respectivo procesamiento. Resultados: Los resultados en datos generales indican que los más recurrentes al servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto son del género masculino con el 50.94%, entre las edades de 45 a más años con

un porcentaje de 47.80% y son provenientes de las zonas rurales representado en un 60.38%. Y Conforme a los resultados obtenidos de la encuesta al correlacionar las dos variables se pudo determinar el resultado del valor “sig.” de 0.000, que el nivel de significancia es menor a 0.05, en donde indica que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. Conclusiones: En general utilizando el coeficiente de Spearman se observa una correlación de 0,555 lo que significa una correlación positiva moderada entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario y se afirma que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

### **2.3.3. A nivel local.**

Calisaya (2016) la investigación titulada “Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado del servicio de cirugía “A” del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno- abril a julio 2015”. Planteo como objetivo; relacionar la calidad de atención de atención de enfermería con la satisfacción del paciente hospitalizado del servicio de cirugía “A” del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno- abril a julio 2015. La hipótesis planteada fue; la calidad de atención de enfermería tiene relación con la satisfacción del paciente hospitalizado del servicio de cirugía “A” del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno- abril a julio 2015. La metodología fue de tipo cualitativo debido a que se estudió las características de la atención de enfermería según la percepción del paciente, es descriptiva-analítica de corte transversal. Llega entre otras conclusiones: los indicadores de calidad de vida de atención de enfermería

relacionados con la satisfacción del paciente hospitalizado del servicio de cirugía “A” del Hospital Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno, son: características generales la edad, el sexo, procedencia; del componente técnico de eficacia, competencia, continuidad, accesibilidad, seguridad; del componente interpersonal relación interpersonal, confianza, respeto, empatía cordialidad y veracidad en la información; en el componente del entorno orden, ventilación e iluminación, suministró adecuado de insumos, el cuidado de la privacidad, servicios públicos adecuados, señalizaciones limpieza y orden de los ambientes, todos con una P estadística  $<0,000$ ; el grado de satisfacción del paciente hospitalizado un 60% (72) regular satisfacción, 15% (18) buen grado de satisfacción 13,33% (16) insatisfacción, 10% (12) muy bien nivel de satisfacción y un 1,67 (2) totalmente insatisfecho.

Saavedra (2018) la presente investigación titulada: “Acompañamiento familiar y participación social de los adultos mayores en el Centro del Adulto Mayor Hospital III- EsSalud Puno-2018”, el objetivo general estuvo orientado a determinar la relación del acompañamiento familiar y la Participación social de los adultos mayores del CAM del ESSALUD.Puno-2018. Para ello la hipótesis planteada fue, existe relación significativa del acompañamiento familiar y sus formas de apoyo y la participación social de los adultos mayores del CAM. El presente estudio es de tipo básica, y el alcance corresponde al descriptivo correlacional, en el que se aplica el método hipotético - deductivo bajo el enfoque cuantitativo, el diseño de estudio usado en la presente investigación se ubica entre los estudios no experimental de corte transversal. Utilizando una muestra no probabilística de 120 adultos mayores entre 65 a 75 años, por decisión de la investigadora, la técnica utilizada durante la investigación fue la encuesta y el

instrumento el cuestionario de escala tipo Likert, así mismo el procesamiento estadístico que se utilizó fue no paramétrica con el estadígrafo de Rho. Spearman. Se arribó a la conclusión de que existe correlación significativa entre el acompañamiento familiar y la participación social de los adultos mayores. Mantiene correlación Rho Spearman de 0,868\*\*, lo que significa una correlación positiva fuerte. El 43 % recibe ayuda monetaria y un 37% recibe apoyo no monetario. Existe una relación significativa entre el apoyo material y la participación social del adulto mayor. Mantiene correlación Rho Spearman de 0,875\*\*, lo que significa una correlación positiva fuerte. Lo que se evidencia en la Tabla N° 1, donde el 43% de adultos mayores casi siempre recibe ayuda de su familia nuclear y un 44% casi siempre recibe apoyo no monetario. Este apoyo, tiene una implicación emocional, es decir, el apoyo material está ligado a la protección familiar digna y amorosa que le brindan a los adultos mayores y a su calidad de vida estable. Existe una relación significativa entre el apoyo emocional y la participación social del adulto mayor. Mantiene correlación Rho Spearman de 0,968\*\*, lo que significa una correlación positiva muy fuerte. Se evidencia en la Tabla N° 4. Donde el 65% de adultos mayores indican que su familia los acompaña en los buenos y malos momentos, reforzándose así sus lazos familiares. Se refuerza en el adulto mayor el sentido de valía y ser querido debido al apoyo emocional que recibe de la familia. Existe una relación significativa entre el apoyo instrumental y la participación social del adulto mayor. Mantiene correlación Rho Spearman de 0,879\*\*, lo que significa una correlación positiva fuerte. Lo que se evidencia en la Tabla N° 8. Donde se evidencia que el 68% de adultos mayores indican desde su participación en los programas sociales que implementa el CAM asume su autocuidado; se convierte en un actor proactivo y no pasivo que dependa

de otros, y por tanto el apoyo instrumental que requiere es menor, sólo un 15% requiere apoyo para la limpieza de su cuarto; tabla N°7, debido a su característica de independencia y autonomía que posee; tabla N°2. Existe una relación significativa entre el apoyo cognitivo y la participación social del adulto mayor. Mantiene correlación Rho Spearman de 0,880\*\*, esto significa una correlación positiva fuerte. Se evidencia en la Tabla N°10 que el 47% de adultos mayores siempre dan consejos a los miembros de su familia. Los mismos que se transmiten en los encuentros familiares, reforzando los lazos familiares entre el adulto mayor y su familia.

Mamani (2017) la presente investigación lleva como título: “Necesidades básicas insatisfechas en los beneficiarios del programa pensión 65, Platería - Puno, 2016”. El objetivo estuvo orientado a determinar las necesidades básicas insatisfechas dependen de la forma de distribución de la subvención económica en los beneficiarios del Programa Pensión 65 de Platería. Esta investigación es de tipo explicativo, en el que se aplicó el método hipotético deductivo que corresponde al paradigma cuantitativo, con un diseño no experimental, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento es el cuestionario estructurado, la muestra estuvo constituida por 83 beneficiarios del programa Pensión 65. programa estadístico SPSS, se validó la hipótesis a través de la prueba estadística de Chi cuadrada. Respecto a la hipótesis se determina que las necesidades básicas insatisfechas de los beneficiarios del programa Pensión 65 de Platería, depende de la forma y el destino de la distribución de la subvención económica, según los siguientes resultados: en cuanto a las necesidades básicas insatisfechas el 77,1% solo a veces consumen frutas y verduras, 79,5% presentan pérdida de peso en el transcurso del último año y 56,6% no acceden a ningún tipo de institución de

salud, debido a que la forma de distribución de la subvención el 67,5% no planifican los gastos de la subvención económica y debido al destino de la distribución, el 42,2% priorizan los gastos de la subvención económica en compra de bienes.

### III. MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 Enfoque de investigación

La investigación fue desarrollada desde el enfoque cuantitativo. Según Hernández (2014) “la investigación cuantitativa una la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4).

#### 3.2. Tipo de investigación

El presente estudio se enmarca en la investigación descriptiva correlacional. Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables en un contexto particular y después se cuantifican.

#### 3.3. Método de investigación

El método que se utilizó fue el Hipotético-Deductivo, el mismo que es definido como: “el proceso o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica; tiene varios pasos esenciales: observaciones del fenómeno a estudiar, formando de una hipótesis para explicar dichos fenómenos para verificar o comprobar la verdad de los enunciados deducidos a partir de la experiencia” Rodríguez & Pérez (2017). (p.189).

#### 3.4. Diseño de investigación

El diseño de la investigación se ubica en el diseño no experimental de corte transversal, respecto a ello Carrasco (2005) manifiesta que “Son aquellas cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni

mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p.71).

### **3.5. Ámbito de estudio**

El ámbito de estudio de investigación es en departamento, provincia y distrito de Puno- Centro Integral de Atención al Adulto Mayor servicios de la Municipalidad Provincial de Puno, el cual está ubicado en el Jr. Deustua 458 de la ciudad de Puno.

### **3.6. Población total**

#### **a) Población**

La población universo de los usuarios del CIAM de la Municipalidad Provincial de Puno está conformada por 475, entre varones y mujeres (la edad oscila de 60 años a más), realizado en función al padrón, a diciembre del 2018, los cuales están distribuidos en 10 asociaciones del CIAM de la Municipalidad Provincial de Puno.

**Cuadro 2****Población total por asociación del CIAM de la Municipalidad Provincial de Puno.**

ASOCIACIONES		NÚMERO DE EMPADRONADOS
01	Santa Beatriz	20
02	4 de Noviembre	46
03	Metropolitano	43
04	Virgen de la Candelaria	24
05	José Antonio Encinas	63
06	Vallecito	43
07	Simón Bolívar	43
08	Chejoña	17
09	Huerta Huaraya	59
10	Jallihuaya	117
<b>TOTAL</b>		<b>475</b>

Fuente: Elaborado por la investigadora en base al padrón de asociaciones de usuarios del CIAM 2018.

**b) Muestra**

La muestra fue de tipo probabilístico, estratificado, aleatorio simple cuyo procedimiento es el siguiente;

Donde:

$$N = 475 = \text{tamaño de la población}$$

$$Z = 1.96 = Z_{\alpha/2} = Z_{0.05/2} = 1.96 \text{ (Z de distribución. Normal 2 colas)}$$

$$e = 0.05 = \text{error planteado para la proporción P}$$

$$\sigma = 0,5$$

**i) Primera aproximación**

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{e^2(N-1) + \sigma^2 Z^2}$$

$$n = \frac{(475)(0,5)^2(1,96)^2}{0,05^2(475 - 1) + 0,5^2 1,96^2} = 213$$

ii) Si  $(n_0/N) \geq \alpha$  Entonces se corrige el tamaño de la muestra utilizando la siguiente formula. En caso contrario la muestra final queda tal cual;  $n_0$

como  $213/475 = 0,4484210526 > \alpha = 0,05$ , por lo tanto, se procede a corregir la muestra.

$$\text{iii) } n = \frac{n_0}{1 + \frac{(n_0-1)}{N}} = \frac{213}{1 + \frac{(213-1)}{475}} = 147$$

Por lo tanto, el tamaño de muestra final es  $n=147$  unidades de observación. Es decir, la encuesta se aplicó a 147 usuarios entre varones y mujeres de un total de 10 asociaciones. (citado en Morales, 2017).

Finalmente, para cada asociación se realiza una afijación proporcional, quedando de la siguiente forma:

Cuadro 3

**Población muestral de los usuarios por asociación del CIAM de la  
Municipalidad provincial de Puno.**

ASOCIACIONES		NÚMERO DE EMPADRONADOS	MUESTRA
01	Santa Beatriz	20	6
02	4 de Noviembre	46	14
03	Metropolitano	43	13
04	Virgen de la Candelaria	24	7
05	José Antonio Encinas	63	19
06	Vallecito	43	13
07	Simón Bolívar	43	13
08	Chejoña	17	5
09	Huerta Huaraya	59	18
10	Jallihuaya	117	36
<b>TOTAL</b>		475	147

Fuente: elaborado por la investigadora en base a la tabla 1 población total por asociaciones de adulto mayor. CIAM 2018.

### 3.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos

#### a) Técnica

La encuesta es una técnica de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa. Por lo tanto, para medir las variables de estudio se aplicó la encuesta a los usuarios del CIAM.

#### b) Instrumento

Cuestionario: es el instrumento de investigación social que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas estandarizadas, conteniendo una

serie ordenada y coherente de preguntas formuladas con claridad, precisión y objetividad para que sean resueltas de igual modo, además de ello preparadas con anticipación y prevención (Carrasco, 2009, pág. 314). por lo tanto. El instrumentó utilizado es el cuestionario con escalas verbales basadas en la escala tipo Likert, utilizan palabras o frases para describir el nivel de la actitud que se evalúa, con cinco niveles de respuesta para la variable X (nunca =1, casi nunca= 2, a veces 3, casi siempre= 4, siempre 5) y para la variable Y (muy insatisfecho =1, insatisfecho= 2, ni satisfecho ni insatisfecho= 3, satisfecho= 4, muy satisfecho= 5).

### **3.8. Procesamiento y análisis de datos estadísticos**

#### **a) Procesamiento de datos.**

Los datos fueron procesados primeramente en el programa Microsoft Excel, posteriormente en el programa Paquete Estadístico para las ciencias sociales (SPSS) versión 22. Empleándose el método estadístico Coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ). Es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. Aparte de permitir conocer el grado de asociación entre ambas variables, con  $r$  de Pearson es posible determinar la dependencia o independencia de dos variables aleatorias. Hernández (2014) (p.176).

#### **b) Prueba estadísticas.**

##### **Prueba de Hipótesis General.**

Existe relación significativa entre los Servicios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor (CIAM) y la Satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

**i) Prueba de Hipótesis Estadística.**

**Hipótesis nula; Ho: r = 0:** No existe relación significativa entre los Servicios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor (CIAM) y la Satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

**Hipótesis Alternativa; Ha: r ≠ 0:** Existe relación significativa entre los servicios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor (CIAM) y la Satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018

**ii) Prueba de hipótesis:**

Correlación rectilínea de Pearson

La relación de las variables esta toma valores comprendidos entre -1 y +1 pasando por 0

El r = -1 Comprende a una correlación negativa perfecta.

El r = +1 Comprende a una correlación positiva perfecta.

El r = 0, No existe ninguna correlación entre variable.

**iii) Fórmula:**

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Según los resultados haciendo uso del paquete Estadístico SPSS (Versión 22.0) obtenemos el siguiente resultado.

**Prueba de hipótesis específica 1.**

Existe relación significativa entre los Servicios de Fortalecimiento de Capacidades y la Satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

**i) Prueba de Hipótesis Estadística.**

**Hipótesis nula; Ho: r = 0:** No existe relación significativa entre los Servicios de Fortalecimiento de Capacidades y la Satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

**Hipótesis Alterna; Ha: r ≠ 0:** Existe relación significativa entre los Servicios de Fortalecimiento de Capacidades y la Satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

**ii) Prueba de hipótesis:**

Correlación rectilínea de Pearson

La relación de las variables esta toma valores comprendidos entre -1 y +1 pasando por 0

El r = -1 Comprende a una correlación negativa perfecta.

El r = +1 Comprende a una correlación positiva perfecta.

El r = 0, No existe ninguna correlación entre variable.

**iii) Fórmula:**

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Según los resultados haciendo uso del paquete Estadístico SPSS (Versión 22.0) obtenemos el siguiente resultado.

**Prueba de hipótesis específica 2.**

Existe relación significativa entre los Servicios de Bienestar Social y la Satisfacción de usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

**i) Prueba de Hipótesis Estadística.**

**Hipótesis nula; Ho: r = 0:** No existe relación entre los Servicios de Bienestar Social y la Satisfacción de usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

**Hipótesis Alternativa; Ha: r ≠ 0:** Existe relación significativa entre los Servicios de Bienestar Social y la Satisfacción de usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

**ii) Prueba de hipótesis:**

Correlación rectilínea de Pearson

La relación de las variables esta toma valores comprendidos entre -1 y +1 pasando por 0.

El r = -1 Comprende a una correlación negativa perfecta.

El r = +1 Comprende a una correlación positiva perfecta.

El r = 0, No existe ninguna correlación entre variable.

**iii) Fórmula:**

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Según los resultados haciendo uso del paquete Estadístico SPSS (Versión 22.0) obtenemos el siguiente resultado.

**Prueba de hipótesis específica N° 3.**

Existe relación significativa entre los Servicios Legal - jurídico y la Satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

**i) Prueba de Hipótesis Estadística.**

**Hipótesis nula; Ho: r = 0:** No existe relación entre el Servicio Legal- jurídico y la Satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

**Hipótesis Alterna; Ha: r ≠ 0:** Existe relación significativa entre el Servicio Legal - jurídico y la Satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018

**ii) Prueba de hipótesis a usar:**

Correlación rectilínea de Pearson

La relación de las variables esta toma valores comprendidos entre -1 y +1 pasando por 0

El r = -1 Comprende a una correlación negativa perfecta.

El r = +1 Comprende a una correlación positiva perfecta.

El r = 0, No existe ninguna correlación entre variable.

**iii) Fórmula:**

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Según los resultados haciendo uso del paquete Estadístico SPSS (Versión 22.0) obtenemos el siguiente resultado.

**c) Regla de decisión para la prueba de hipótesis.**

Teniendo referencia a Hernández, (2014, p. 453) se tiene la siguiente equivalencia:

<b>Significado</b>
Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,9 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,7 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa baja: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,01 a -0,24
No existe Correlación alguna: -0,09 a 0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a 0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta +1

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente acápite, se analizan las dimensiones que abarca la investigación: Servicios de fortalecimiento de capacidades, servicios de bienestar social, servicio legal-jurídico, satisfacción del usuario del CIAM, con la finalidad de responder a los objetivos planteados. Este estudio permitió identificar, precisar y señalar la relación que existe entre las dos variables (x) Servicios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor y (y) Satisfacción del usuario, de esta forma se ayuda a identificar la relevancia que tiene los servicios del CIAM en la satisfacción de los usuarios.

### 4.1. RESULTADOS PARA LA VARIABLE SERVICIOS DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR.

**Tabla 1: Servicios de fortalecimiento de capacidades en el centro integral de atención al adulto mayor de la Municipalidad Provincial de Puno.**

Categorías	Servicios educativos y culturales				Servicios para el desarrollo de capacidades				Servicios de participación ciudadana				PROMEDIO	
	Preg. 01		Preg. 02		Preg. 03		Preg. 04		Preg. 05		Preg. 06		Fi	%
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%		
Nunca	2	1%	31	21%	2	1%	4	3%	5	3%	0	0%	7,3	5%
Casi nunca	3	2%	73	50%	0	0%	2	1%	9	6%	4	3%	15,2	10%
A veces	35	24%	34	23%	14	10%	66	45%	59	40%	37	25%	40,8	28%
Casi siempre	54	37%	4	3%	92	63%	25	17%	68	46%	64	44%	51,2	35%
Siempre	53	36%	5	3%	39	27%	50	34%	6	4%	42	29%	32,5	22%
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147,0</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo.”

DIMENSIÓN I: Servicios de fortalecimiento de capacidades	
INDICADOR 1: Servicios educativos y culturales	
1	Brinda servicios para aprender a leer y escribir
2	Desarrolla cursos de pintura, cuentos etc.
INDICADOR 2: Servicios para el desarrollo de capacidades	
3	Realiza talleres de tejidos, manualidades, etc.
4	Promueve el emprendimiento para generar ingresos
INDICADOR 3: Servicios de participación ciudadana	
5	Fortalece sus capacidades para asumir cargos
6	Motiva su participación en la asociación

En la tabla 1, que antecede se observa los resultados de los servicios de fortalecimiento de capacidades en los usuarios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Puno, en el indicador 1 Servicios educativos y culturales, el 50% de usuarios indican que casi nunca se cumple con este servicio del desarrollo de cursos de pintura, cuentos. Según Batlle (2009) “indica que los dibujos y pinturas son uno de los aspectos terapéuticos en su sentido de provocar relajamiento e imaginación”. (citado en Asturias, 2018 p.28).

Sin duda los cursos de pintura, cuentos, dibujos estimulan el relajamiento, la imaginación de quien lo desarrolla por ello que el Centro Integral de Atención al Adulto debe estar comprometido con este servicio.

Para el indicador 2 Servicios para el desarrollo de capacidades, el 63% de usuarios manifiestan que casi siempre se cumple con la realización de talleres de tejidos, manualidades en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor.

Este resultado, coincide con la investigación de Saavedra (2018) quien en su investigación señala que el 68% de adultos mayores indican participar en los programas sociales que implementa el CAM.

Al respecto Rossler (2008) indica que los trabajos de artesanía desde alfombras antideslizantes, tejidos como bufandas, guantes, hasta pintura sobre tela, entre otros estimulan la función sensorio-motriz del ser humano. Desde la opinión de los usuarios se puntualiza los comentarios que realizan al respecto, ellos mencionan que este tiempo también aprovechan para dialogar de los acontecimientos diarios, anécdotas, historietas entre otros y se sienten tranquilos, relajados de los problemas.

Por lo que se puede señalar, Según Huerta (2005) menciona que la teoría de la actividad refiere que un alto grado de participación es la clave para lograr un envejecimiento activo y la autorrealización; quienes viven esto tienen más capacidad de adaptación y están más satisfechos con la vida (citado en Bastos, 2009).

Entonces se precisa que el desarrollo de talleres de tejidos y manualidades que brinda el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor apoyan en la mejora de sus habilidades y motrices de los usuarios de la misma forma contribuyen a un envejecimiento activo, productivo y saludable.

En el indicador 3 Servicios de participación ciudadana, el 46% de usuarios manifiestan que casi siempre se cumple con el servicio de fortalecimiento de capacidades para asumir cargos. desde el punto de vista de los usuarios indican que para asumir un cargo necesariamente necesita compromiso y responsabilidad, pero sin embargo hay usuarios que asumen y terminan abandonando o caso contrario crean deserción.

Según Peláez (2004) señala que la responsabilidad de los municipios es grande y fundamental para responder por la calidad de vida de los ancianos, que son los que más

participan en la vida cotidiana del vecindario, por su tendencia a organizarse, reunirse y participar en distintas actividades grupales.

**Tabla 2: Servicios de bienestar social en el centro integral de atención al adulto mayor de la Municipalidad Provincial de Puno.**

Categorías	Servicios de salud				Servicios deportivos y recreativos				Talleres de autocuidado				PROMEDIO	
	Preg. 07		Preg. 08		Preg. 09		Preg. 10		Preg. 11		Preg. 12		fi	%
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
Nunca	1	1%	4	3%	4	3%	0	0%	0	0%	0	0%	1,5	1%
Casi nunca	4	3%	3	2%	1	1%	2	1%	2	1%	2	1%	2,3	2%
A veces	32	22%	27	18%	15	10%	26	18%	28	19%	21	14%	24,8	17%
Casi siempre	69	<b>47%</b>	68	46%	52	35%	57	39%	62	42%	59	40%	61,2	42%
Siempre	41	28%	45	31%	75	<b>51%</b>	62	42%	55	37%	65	<b>44%</b>	57,2	39%
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147,0</b>	<b>100%</b>

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo.”

DIMENSIÓN II: Servicios de bienestar social	
INDICADOR 1: Servicios de salud	
7	Promueve el servicio integral de salud
8	Realiza campañas para prevenir enfermedades.
INDICADOR 2: Servicios deportivos y recreativos	
9	Desarrolla juegos deportivos.
10	Incentiva la hermandad entre asociaciones.
INDICADOR 3: Talleres de autocuidado	
11	Orienta una vida saludable para vivir bien.
12	Promueve prácticas de lavado de mano, pies, etc.

En la tabla 2, que antecede se observa los resultados de los servicios de bienestar social en los usuarios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Puno, en el indicador 1 Servicios de salud, el 47% de los

usuarios mencionan que casi siempre se cumple con la promoción del servicio integral de salud.

Este resultado es contrario con la investigación de Mamani (2017) quien en su investigación señala que el 79,5% de los adultos mayores presentan pérdida de peso en el transcurso del último año y el 56,6% no acceden a ningún tipo de servicio de salud.

Según estudios, el Ministerio de Salud (2002) ha señalado que la salud integral supone, en términos generales, priorizar y consolidar las acciones de atención integral con énfasis en la promoción y prevención, cuidando de la salud, disminuyendo los riesgos y daños de las personas en especial de los niños, mujeres, adultos mayores y discapacitados.

Al respecto Aliaga, et al (2016) menciona que las actividades de promoción de la salud y prevención de las enfermedades en el adulto mayor, buscan lograr un envejecimiento exitoso, las actividades preventivas en el adulto mayor deben estar dirigidas no solo al riesgo de enfermar, sino a la alteración de la función que produce la enfermedad, y otras condiciones que puedan deteriorar la salud del adulto mayor, como la fragilidad, las caídas, y las complicaciones iatrogénicas.

Por tanto, surge la necesidad de promocionar constantemente el servicio integral de salud para el bienestar de los usuarios caso contrario, como indica el resultado antes mencionado repercutirá en la calidad de vida de los adultos mayores.

Para el indicador 2 Servicios deportivos y recreativos, el 51% de los usuarios manifiestan que siempre se cumple con el desarrollo de juegos deportivos en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor. Según la ONU (2002) en el informe sobre la II Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento señala que; la participación en las actividades sociales, deportivas, recreativas y de voluntariado de los adultos mayores contribuyen

también a aumentar y mantener el bienestar personal. La práctica de la actividad física como el taichí contribuye en el estado físico de los adultos mayores.

Por esta razón la actividad física y deporte son esenciales para contribuir en el bienestar personal y debe estar acorde a la salud de los participantes con el propósito de promover el desarrollo social y la confraternidad entre adultos mayores.

En el indicador 3 Talleres de autocuidado, el 44% de los usuarios indican que siempre se cumple con la promoción de la práctica de lavado de mano, pies, etc. Según la OMS (2016) indica que el autocuidado se refiere a todo aquello que las personas hacen por si mismas con el propósito de restablecer y preservar la salud o prevenir y tratar las enfermedades y, en definitiva, es el recurso sanitario fundamental del sistema de atención de salud.

Con respecto a lo mencionado Araya (2012) señala con bastante venencia que el autocuidado de los adultos mayores debe ser integral, es decir no solo debe responder a sus necesidades básicas, sino que también debe incluir sus necesidades psicológicas, sociales, de recreación y espirituales, solo así el autocuidado será el medio por el cual los adultos mayores podrán desarrollar al máximo sus potencialidades, indispensables para su vejes saludable.

Es trascendental considerar que el autocuidado es un aspecto fundamental para cada ser humano con el fin de preservación la salud. con la promoción de estos talleres, el adulto mayor adquiere conocimientos, habilidades y practicas básicas de auto cuidado orientados a atender sus necesidades fisiológicas, emocionales, sociales, recreativas y sanitarias, entre otras.

**Tabla 3: Servicios legal – jurídico en el centro integral de atención al adulto mayor de la Municipalidad Provincial de Puno.**

Categorías	Talleres de deberes y derechos				Servicio Social – Legal				PROMEDIO	
	Preg. 13		Preg. 14		Preg. 15		Preg. 16		fi	%
	Fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%		
Nunca	17	12%	4	3%	14	10%	11	7%	11,5	8%
Casi nunca	51	<b>35%</b>	30	20%	70	<b>48%</b>	47	32%	49,5	34%
A veces	38	26%	29	20%	32	22%	33	22%	33,0	22%
Casi siempre	28	19%	30	20%	30	20%	36	24%	31,0	21%
Siempre	13	9%	54	34%	1	1%	20	14%	22,0	15%
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147,0</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo.”

DIMENSIÓN III: Servicio legal-jurídico	
INDICADOR 1: Talleres de deberes y derechos	
13	Realiza talleres sobre sus derechos y deberes.
14	Incentiva un ambiente armonioso con su familia.
INDICADOR 2: Servicio socio- legal	
15	Brinda orientación en problemas legales
16	Le protege de los maltratos y exclusión social

En la tabla 3, que antecede se observa los resultados de los servicios Legal - jurídico en los usuarios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Puno, en el indicador 1 Talleres de deberes y derechos, el 35% de los usuarios indica que casi nunca se promueven talleres de deberes y derecho del adulto mayor.

Este resultado, coincide con la investigación de Reyes (2014) en donde indica que el 70% de la asociación SHARE carece de capacitación personal para mejorar la calidad del servicio, ya que la información sobre los servicios que ofrece es incompleta, refleja poca prontitud al momento de atender al cliente; por lo anterior se considera que existe

insatisfacción de los clientes. Desde la perspectiva de los usuarios se señala los comentarios que realizan al respecto, mencionan que al no estar informados de sus derechos como seres humanos y más aún si pertenecen a un grupo vulnerable se encuentran en riesgo de que en algún momento puedan ser abandonados o sufrir algún tipo de maltrato por parte de sus familiares u otros.

Según la Ley N° 28803, establece en un marco normativo para garantizar los mecanismos legales para el ejercicio pleno de los derechos reconocidos en la Constitución Política y los Tratados Internacionales vigentes de las personas Adultas Mayores, para mejorar su calidad de vida y que se integren plenamente al desarrollo social, económico, político y cultural, contribuyendo al respecto de su dignidad.

Por lo tanto, el conocer sus derechos y deberes el adulto mayor estará en alerta frente a algún tipo de maltrato o abandono para recibir apoyo de las instituciones creadas para su atención en lo relativo al ejercicio y respeto de sus derechos.

En el indicador 2 Servicio socio- legal, el 48% de usuarios manifiestan que casi nunca se brinda orientación en problemas legales. Desde la opinión de los usuarios se puntualizan los comentarios al respecto, ellos mencionan que el personal encargado no posee preparación en estos temas.

Este resultado coincide con la investigación de Córdova (2015) quien en su investigación señala que el 46% de los usuarios del programa pensión 65 se sienten insatisfechos con la información que reciben y tiempo de espera lo cual influye negativamente en la calidad del proceso de atención a la población adulta mayor.

Según estudios de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2017) en el primer informe regional sobre la implementación del Consenso de Montevideo sobre la Población y Desarrollo, indica que es necesario proporcionar

medidas de apoyo a las personas mayores que son víctimas de violencia, abandono y el abuso, desde una perspectiva de género y discapacidad. entre estas medidas debería incluirse la creación de centros de asesoramiento y líneas de ayuda gratuitas, así como un trato preferencial para acceder a la justicia.

Al respecto Martínez (2015) reafirma que las personas mayores gozan jurídicamente de los mismos derechos, libertades y deberes civiles y políticos constitucionales que los demás ciudadanos, pero en la práctica se ven sometidas a toda una serie de impedimentos que dificultan su plena inclusión, integración y participación en la sociedad.

Destacando los resultados se deduce que una falta o inadecuada orientación en los temas legales generan insatisfacción a los usuarios, por lo cual es trascendental la implementación de acciones de mejora continua para la satisfacción.

**4.2. RESULTADOS PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR.**

**Tabla 4: Elementos tangibles de la satisfacción de los usuarios del centro integral de atención al adulto mayor de la Municipalidad Provincial de Puno.**

Categorías	Preg. 01		Preg. 02		Preg. 03		Preg. 04		PROMEDIO	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	fi	%	Fi	%
Muy insatisfecho	1	1%	2	1%	6	4%	2	1%	2,8	2%
Insatisfecho	6	4%	22	15%	3	2%	17	12%	12,0	8%
Ni satisfecho ni insatisfecho	70	48%	92	<b>63%</b>	68	46%	52	35%	70,5	48%
Satisfecho	23	16%	30	20%	50	34%	50	34%	38,3	26%
Muy satisfecho	47	32%	1	1%	20	14%	26	18%	23,5	16%
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147,0</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo.”

DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles	
1	Condiciones ambientales de limpieza, temperatura e iluminación.
2	Señalizaciones para su fácil acceso.
3	Lugar para la atención individualizada.
4	Infraestructura del adecuada para brindar servicios

En la tabla 4, que antecede se observa el resultado de los elementos tangibles en la satisfacción de los usuarios, de los encuestados el 63% de usuarios no están satisfechos ni insatisfechos con las señalizaciones para su fácil acceso al Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Puno.

Este resultado concuerda con la investigación de Calisaya (2016) quien en su investigación señala que el 60% de pacientes hospitalizados indican una regular satisfacción con respecto a la ventilación e iluminación, señalización, limpieza y orden de los ambientes.

En relación Nejadi, (2008) indica que las condiciones ambientales hacen referencia a las instalaciones, señalización, equipo, personal y material de comunicación adecuados y funcionales: que el lugar inspire a la realizar las actividades del usuario (estudiar, leer, aprender) de la mejor manera, lugar confortable, equipo moderno y disponible; y mobiliario ergonómico.

Por lo que se puede señalar Según Liljander citado en Portocarrero (2016) afirma que desde la teoría de la expectativa el cliente conforma sus expectativas al respecto del desempeño de las características del producto o servicio usando una clasificación del tipo mejor que o peor que, una simple confirmación de las expectativas se produce cuando el desempeño del producto o servicio es tal y como se esperaba.

Sin duda se resalta que, las condiciones en cuanto a las señalizaciones del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor deben ser considerar como necesidad para el acceso sin ninguna dificultad y sin ningún impedimento.

**Tabla 5: Fiabilidad y capacidad de respuesta del nivel de satisfacción de los usuarios del centro integral de atención al adulto mayor de la Municipalidad Provincial de Puno.**

Categorías	Fiabilidad y Capacidad de Respuesta													PROMEDIO						
	Preg. 05	Preg. 06	Preg. 07	Preg. 08	Preg. 09	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	fi	%	fi	%							
Muy insatisfecho	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0,2	0%		
Insatisfecho	1	1%	0	0%	0	0%	1	1%	4	3%	3	2%	5	3%	0	0%	1,7	1%		
Ni satisfecho ni insatisfecho	25	17%	72	49%	53	36%	16	11%	26	18%	68	46%	77	52%	34	23%	75	51%	49,6	34%
Satisfecho	77	52%	33	22%	53	36%	57	39%	63	43%	27	18%	31	21%	62	42%	32	22%	48,3	33%
Muy satisfecho	44	30%	42	29%	40	27%	73	50%	57	39%	48	33%	36	24%	45	31%	40	27%	47,2	32%
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147,0</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo.”

5	Brinda apoyo inmediato al adulto mayor en situación de pobreza extrema
6	El personal organiza con facilidad las actividades.
7	El personal apoya a las asociaciones.
8	Presta servicio sin discriminación.
9	Cuenta con personal de apoyo.
10	Realizó el servicio solicitado en un plazo apropiado.
11	El personal cuenta con los recursos para atenderle
12	El personal cumple las actividades que programa.
13	Realiza gestiones en favor del usuario adulto mayor

En la tabla 5, que antecede se observa el resultado de Fiabilidad y Capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios, de los encuestados el 52% de usuario están satisfechos con el apoyo inmediato en situaciones de pobreza extrema del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor.

Este resultado coincide con la investigación de Salto (2014) quien en su investigación indica que el 92,1% de los usuarios que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional de Mejía en el periodo 2012 están satisfechos con la atención y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor satisfacción.

Al respecto Parasuraman et al. (1988) manifiesta que la capacidad de respuesta es la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido los servicios, para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa y correcta; veras y creencia en la honestidad del servicio que se provee; probabilidad del buen funcionamiento de algo. La capacidad de respuesta es la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido los servicios.

Sin duda es indispensable el apoyo inmediato al adulto mayor en situación de pobreza extrema con la finalidad de prestar oportunamente los servicios dirigidos a este grupo vulnerable y poder coadyuvar en el bienestar del mismo.

Y el 52% de usuarios no están satisfechos ni insatisfechos con los recursos que cuenta el personal para atenderles. Desde el punto de vista de los usuarios, indican lo siguiente, es necesario que la oficina cuente con folletos, manuales, con las que nos puedan brindar mayor información, con respecto a los chalecos entre otros enseres que nos brindan para las actividades es necesario que sea para todos los usuarios.

Este resultado, coincide con la investigación de Gutiérrez (2015) quien indica que el 50% de los encuestados perciben que la atención para las personas adultas mayores de la comunidad de Lima metropolitana es medio.

Según Sandoval (2006) menciona que el personal debe poseer; “la voluntad o disponibilidad para brindar servicio y responder en el tiempo asignado, procesando operaciones apresuradamente y respondiendo rápidamente a las demandas”. (citado en Inca,2015, p.29).

Por tanto, se debe tomar en cuenta la disponibilidad para brindar este servicio con los medios necesarios con el objetivo de generar satisfacción a los usuarios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor.

**Tabla 6: Seguridad y empatía del nivel de satisfacción de los usuarios del centro integral de atención al adulto mayor de la Municipalidad Provincial de Puno.**

Categorías	Seguridad										Empatía			PROMEDI O						
	Preg. 14	Preg. 15	Preg. 16	Preg. 17	Preg. 18	Preg. 19	Preg. 20	Preg. 21	Preg. 22											
	Fi	%																		
Muy insatisfecho	0	0%	0	0%	2	1%	0	0%	6	4%	0	0%	0	0%	0	0%	0,9	1%		
Insatisfecho	1	1%	2	1%	3	2%	0	0%	4	3%	32	22%	4	3%	5	3%	7	5%	6,4	4%
Ni satisfecho																				
ni insatisfecho	22	15%	21	14%	62	42%	25	17%	65	44%	62	42%	26	18%	62	42%	61	41%	45,1	31%
Satisfecho	76	<b>52%</b>	63	43%	52	35%	60	41%	48	33%	48	33%	68	<b>46%</b>	31	21%	60	41%	56,2	38%
Muy satisfecho	48	33%	61	41%	28	19%	62	42%	24	16%	5	3%	49	33%	49	33%	19	13%	38,3	26%
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>147,0</b>	<b>100%</b>																

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo”

N°	DIMENSIÓN 3: Seguridad y Empatía
14	El personal demuestra capacidad profesional.
15	El personal protege la información obtenida.
16	El personal informa con la verdad.
17	El personal es respetuoso, amable.
18	El personal les habla en quechua o aimara.
19	El personal acepta sus opiniones
20	Los horarios de las actividades son adecuados.
21	El personal comprende sus necesidades.
22	El personal muestra interés por los problemas de su asociación

En la tabla 6, que antecede se observa el resultado de Seguridad y Empatía en la satisfacción de los usuarios, de los encuestados el 52% de usuario están satisfechos con la capacidad profesional del personal en el Centro de Integral de Atención al Adulto Mayor.

Este resultado, es lo contrario con la investigación de Sánchez (2005) quien indica que la dimensión interpersonal influyo de manera significativa en la percepción de la satisfacción, como el caso del médico poco amable con el 54% en conclusiones al parecer la manera como es tratado el paciente, la omisión de acciones de revisión y diagnóstico, así como variables relacionadas con la emisión de la mala calidad de la atención.

Al respecto Parasuraman et al. (1988) menciona que la seguridad es: el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad. La capacidad del personal implica indispensablemente el respeto al prójimo. Para Quispe (2015) la empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar, así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

Desde la opinión de los usuarios se puntualiza también los comentarios respecto a la capacidad del profesional está ligada a la calidad de atención.

Y el 46% de usuarios indican estar satisfechos con los horarios para el desarrollo de las actividades, entendiéndose como acciones que brinda el Centro Integral de Atención al adulto Mayor en un tiempo determinado y adecuado para todos teniendo como prioridad al adulto mayor.

Por consiguiente, las actividades como los talleres, exposiciones deben estar en función al cronograma establecido y la hora establecida respetando así lo antes mencionado con el fin de evitar incomodidad a los participantes de dichas actividades.

#### **4.3. RESULTADOS PARA LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

**4.3.1. RESULTADO PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 01:** Identificar la relación de los servicios de fortalecimiento de capacidades y satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

##### **PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01.**

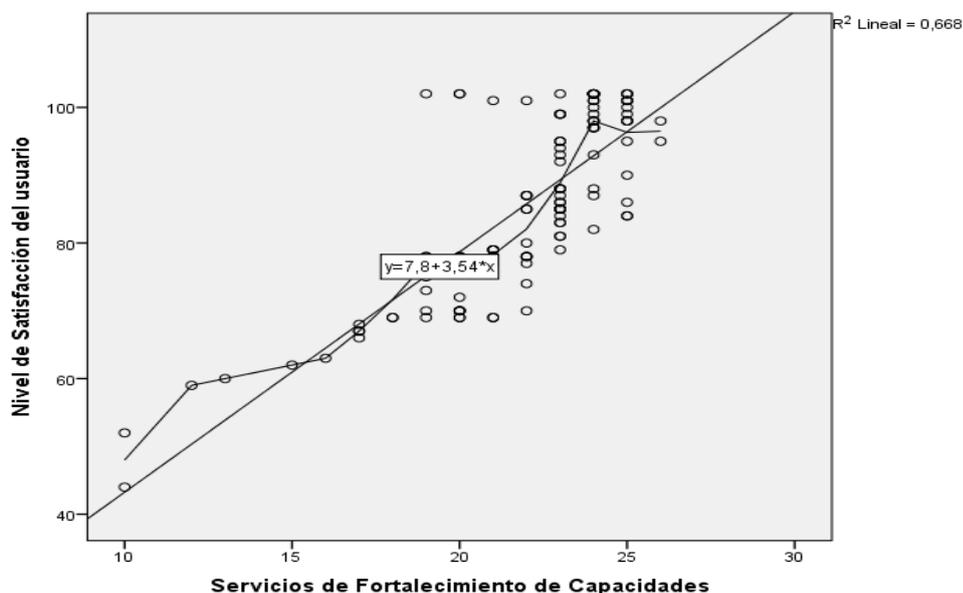
Existe relación significativa entre los servicios de fortalecimiento de capacidades y la satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

**Tabla 7: Relación entre los servicios de fortalecimiento de capacidades y la satisfacción del usuario del CIAM de la Municipalidad Provincial de Puno.**

Correlaciones			
		Servicios de Fortalecimiento de Capacidades	Satisfacción del usuario
Servicios de Fortalecimiento de Capacidades	Correlación de Pearson	1	<b>,817**</b>
	Sig. (bilateral)		,000
	N	147	147
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,817**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	147	147

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Figura 1: Relación entre los servicios de fortalecimiento de capacidades y la satisfacción del usuario del CIAM de la Municipalidad Provincial de Puno.**



Coefficiente de Determinación =  $R^2 = 0.668 = 66.8\%$

**Conclusión:** Los resultados según el SPSS nos indican un valor del coeficiente de correlación de Pearson igual a +0.817\*\* el cual nos indica que existe una correlación positiva fuerte entre ambas variables a un nivel de error del 0.05 o 5%, mientras que el coeficiente de determinación, obtenido es de 0,668; este estadígrafo indica que los

servicios de fortalecimiento de capacidades explican la satisfacción de los usuarios en un 66.8% de los casos observados en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Puno.

**Tabla 8: Relación entre los indicadores del servicio de fortalecimiento de capacidades y la satisfacción del usuario del CIAM de la Municipalidad Provincial de Puno.**

		Satisfacción del usuario
Servicios educativos y culturales	Correlación de Pearson	-,408**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	147
Servicios para el desarrollo de capacidades	Correlación de Pearson	,977**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	147
Servicios de participación ciudadana	Correlación de Pearson	,881**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	147

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En la tabla observamos que existe una correlación positiva muy fuerte entre los servicios para el desarrollo de capacidades ( $,977^{**}$ ) y servicios de participación ciudadana con la satisfacción de los usuarios, mientras que Servicios educativos y culturales tienen una relación negativa es decir que no se tiene buena aceptación por estos servicios.

**4.3.2. RESULTADO PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 02:** Precisar la relación de los servicios de bienestar social y la satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

#### **PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02.**

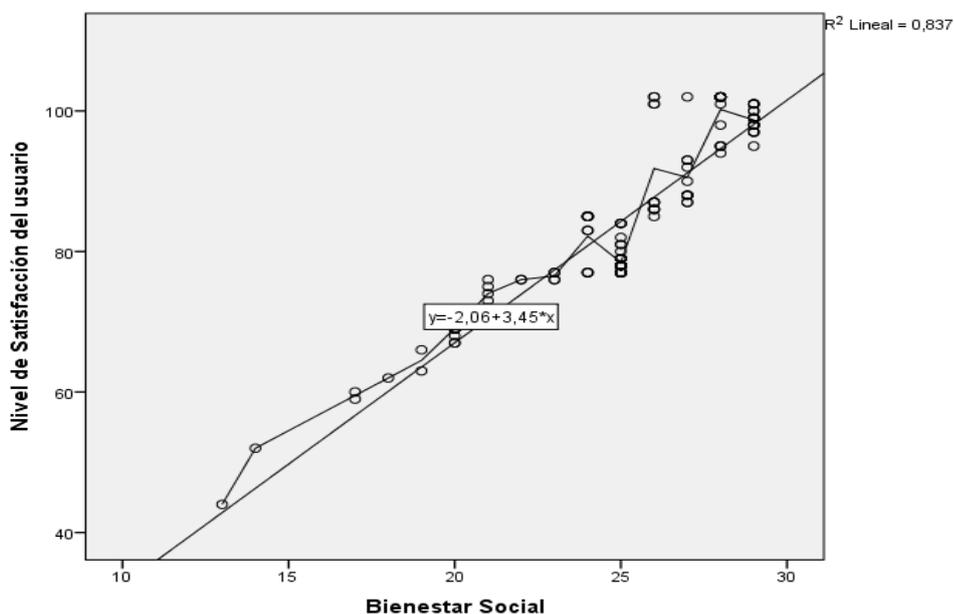
Existe relación significativa entre los servicios de bienestar social y la satisfacción de usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

**Tabla 9: Relación entre los servicios de bienestar social y la satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno.**

Correlaciones			
		Bienestar Social	Satisfacción del usuario
Bienestar Social	Correlación de Pearson	1	<b>,915**</b>
	Sig. (bilateral)		,000
	N	147	147
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,915**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	147	147

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Figura 2: Relación entre los servicios de bienestar social y la satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno.**



Coefficiente de Determinación =  $R^2 = 0.837 = 83.7\%$

**Conclusión:** Los resultados según el SPSS nos indican un valor del coeficiente de correlación de Pearson igual a + 0.915\*\* el cual nos indica que existe una correlación

positiva muy fuerte entre ambas variables a un nivel de error del 0.05 o 5%, mientras que el coeficiente de determinación, obtenido es de 0,837; este estadígrafo indica que los servicios de bienestar social explican la satisfacción de los usuarios en un 83.7% de los casos observados en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Puno.

**Tabla 10: Relación entre los indicadores del servicio de bienestar social y la satisfacción del usuario del CIAM de la Municipalidad Provincial de Puno.**

		Satisfacción del usuario
Servicios de salud	Correlación de Pearson	,936**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	147
Servicios deportivos y recreativos	Correlación de Pearson	,528
	Sig. (bilateral)	,732
	N	147
Talleres de autocuidado	Correlación de Pearson	,947**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	147

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla observamos que existe una correlación positiva muy fuerte entre los servicios de salud y talleres de autocuidado ( $,947^{**}$ ) con la satisfacción de los usuarios, mientras que los servicios deportivos y recreativos tienen relación positiva media con la satisfacción de los usuarios lo que quiere decir que si se desarrolla este servicio en el centro integral de apoyo al adulto mayor.

**4.3.3. RESULTADO PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 03:** Señalar la relación del servicio legal - jurídico y la satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno -2018.

**PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03.**

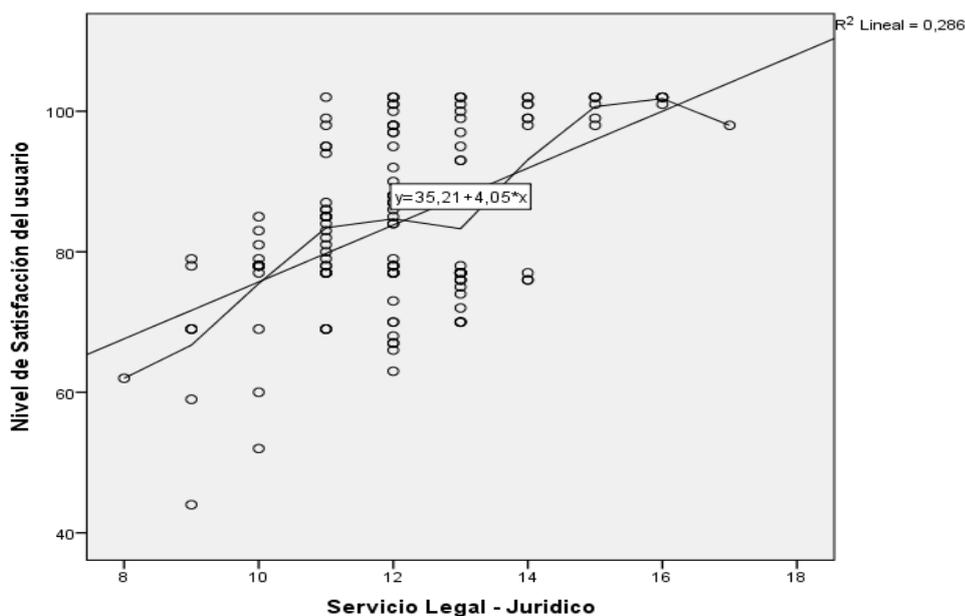
Existe relación significativa entre el servicio legal - jurídico y la satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

**Tabla 11: Relación entre el servicio legal - jurídico y la satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno.**

Correlaciones			
		Servicio Legal – Jurídico	Satisfacción del usuario
Servicio Legal – Jurídico	Correlación de Pearson	1	<b>,535**</b>
	Sig. (bilateral)		,000
	N	147	147
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,535**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	147	147

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Figura 3: Relación entre el servicio legal - jurídico y la satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno.**



Coefficiente de Determinación =  $R^2 = 0.286 = 28.6\%$

**Conclusión:** Los resultados según el SPSS nos indican un valor del coeficiente de correlación de Pearson igual a + 0.535\*\* el cual nos indica que existe una correlación positiva media entre ambas variables a un nivel de error del 0.05 o 5%, mientras que el coeficiente de determinación, obtenido es de 0,286; este estadígrafo indica que el servicio Legal – Jurídico explican la satisfacción de los usuarios en un 28.6% de los casos observados en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Puno.

**Tabla 12: Relación entre los indicadores del servicio legal – jurídico y la satisfacción del usuario del CIAM de la Municipalidad Provincial de Puno.**

		Satisfacción del usuario
Talleres de deberes y derechos	Correlación de Pearson	-,109
	Sig. (bilateral)	,191
	N	147
Servicio socio – legal	Correlación de Pearson	<b>,591**</b>
	Sig. (bilateral)	,000
	N	147

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En la tabla observamos que existe una correlación positiva media entre el servicio socio – legal (,591\*\*) con la satisfacción del usuario, mientras que los servicios de talleres de deberes y derechos no tienen relación con la satisfacción de los usuarios lo que quiere decir que no se desarrolla este servicio en el centro integral de apoyo al adulto mayor.

**4.4. RESULTADO PARA EL OBJETIVO GENERAL:** Determinar la relación de los servicios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor (CIAM) y la satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

**PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL.**

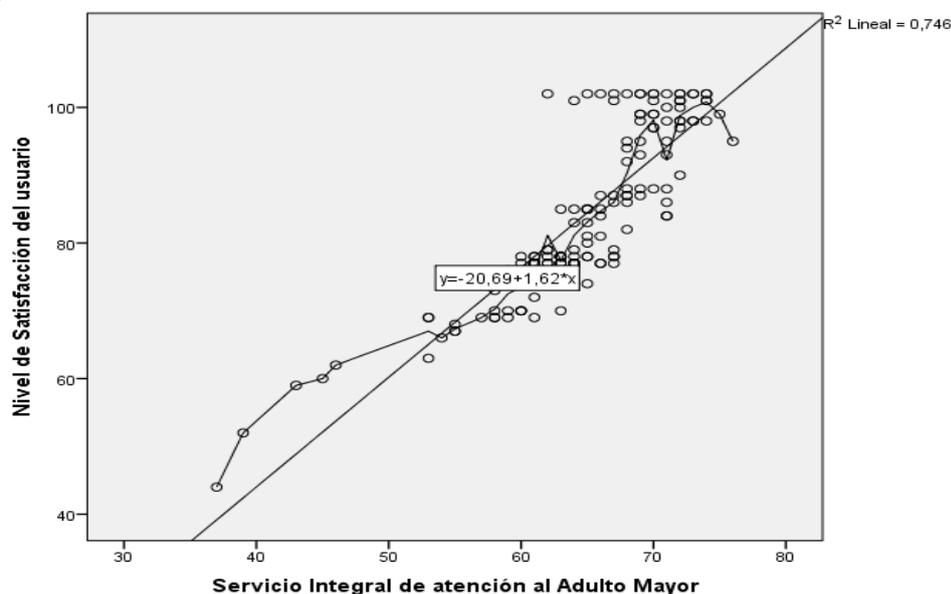
Existe relación significativa entre los servicios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor (CIAM) y la satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.

**Tabla 13: Relación entre los servicios del centro integral de atención al adulto mayor (CIAM) y la satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno- 2018.**

Correlaciones			
		Servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor	Satisfacción del usuario
Servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor	Correlación de Pearson	1	<b>,864**</b>
	Sig. (bilateral)		,000
	N	147	147
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,864**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	147	147

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Figura 4: Relación entre los servicios del centro integral de atención al adulto mayor (CIAM) y la satisfacción del usuario – 2018.**



Coeficiente de Determinación =  $R^2 = 0.746 = 74.6\%$

**Conclusión:** Los resultados según el SPSS nos indican un valor del coeficiente de correlación de Pearson igual a  $+ 0.864^{**}$  el cual nos indica que existe una correlación positiva fuerte entre ambas variables a un nivel de error del 0.05 o 5%, mientras que el coeficiente de determinación, obtenido es de 0,746; este estadígrafo indica que el servicio Integral de Atención al Adulto Mayor explican los niveles de satisfacción de los usuarios en un 74.6% de los casos observados en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Puno.

## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Los Servicios del Centro integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Puno, guarda relación positiva fuerte (+ 0.864\*\*) con la Satisfacción del usuario con dicho servicio.

**SEGUNDA:** Los Servicios de Fortalecimiento de Capacidades guardan relación positiva fuerte (+0.817\*\*) con la Satisfacción del usuario, teniendo como indicador con mayor correlación (,977\*\*) en los servicios para el fortalecimiento de capacidades, el cual se evidencia en el 63% de los usuarios que indicaron que casi siempre se cumple con la realización de talleres de tejidos, manualidades en el Centro integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Puno.

**TERCERA:** Los Servicios de Bienestar Social guardan relación positiva muy fuerte (+ 0.915\*\*) con la Satisfacción del usuario, teniendo como indicador con mayor correlación (,947\*\*) en los talleres de autocuidado, el cual se evidencia en el 44% de los usuarios que indicaron que siempre se cumple con la promoción de la práctica de lavado de mano, pies, etc. en el Centro integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Puno.

**CUARTA:** Los Servicios Legal-jurídico guarda relación positiva media (+ 0.535\*\*) con la Satisfacción del usuario, teniendo como indicador con mayor correlación (,591\*\*) en el servicio socio legal, el cual se evidencia en el 48% de usuarios manifiestan que casi nunca se brinda orientación en problemas legales en el Centro integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Puno.

## VI. RECOMENDACIONES

1. A la Municipalidad Provincial de Puno, desde la Sub Gerencia de Desarrollo de la Mujer, del Niño Adolescente y Adulto Mayor, es necesario que promueva y fomente la realización de talleres de capacitación dirigido a todo el personal que labora en el CIAM en temas referidos a la importancia de la prestación de los servicios de atención al adulto mayor, para asegurar y brindar un servicio de calidad, y prevenir problemas que afecten directamente a un grupo vulnerable.

2. Al Centro Integral de Atención al Adulto Mayor, ampliar su cobertura de atención mediante los servicios, debido al impacto de los servicios de fortalecimiento de capacidades, mediante el desarrollo de habilidades manuales y motrices sin dejar de lado la promoción del emprendimiento y todo tipo de actividades para un envejecimiento activo y sano. De igual forma en el servicio de bienestar social promocionar ampliamente el servicio integral de salud para la prevención de enfermedades que afecten a su salud, En el servicio legal-jurídico realizar convenios con las instituciones que también velan por los derechos del adulto mayor tal es el caso la defensoría del pueblo, CEM entre otras, para la orientación en los temas legales que aqueja al adulto mayor, con el fin de contribuir a la calidad de vida de los adultos mayores por ende tener más usuarios satisfechos con un servicio de calidad.

3. Al Centro Integral de Atención al Adulto Mayor promover mesas de concertación sobre temas del envejecimiento, los cambios demográficos experimentados en las últimas décadas en el país principalmente en el incremento de la población adulta mayor para plantear propuestas que generen el acompañamiento de la familia y un envejecimiento digno.

4. A la Facultad de Trabajo Social mediante la coordinación de investigación se propone incorporar el tema de envejecimiento en la línea de familia para focalizar adecuadamente las investigaciones realizadas.

.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aliaga, E., Cuba, S., Marmeza, M. (2016) *Promoción de la salud y prevención de las enfermedades para un envejecimiento activo y con calidad de vida*- Recuperado: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S172646342016000200017](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172646342016000200017). de fecha 12 de febrero del 2019.
- Araya, A. (2012) *Calidad de vida en la vejes, autocuidado de la salud*. Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11706/Solano%20Villanueva%20Iris%20Giovanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y> de fecha 23/02/2019.
- Aranibar, P. (2001) *Acercamiento conceptual a la situación del adulto mayor en América Latina*. Recuperado de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7157/1/S01121061\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7157/1/S01121061_es.pdf) de fecha 30 de mayo del 2019.
- Aponte, V. (2015) *Calidad de vida en la tercera edad*. La paz – Bolivia: Recuperado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=461545456006> de fecha 30 de mayo del 2019.
- Asturias, R. (2018) *Programa de arte terapia enfocado en la autoestima dirigido a un grupo de adultos mayores institucionalizados* (Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/42/Asturias-Regina.pdf>. de fecha 22 de marzo del 2019.
- Bastos, A. (2009) *Mejorando la calidad de servicios para el adulto mayor: una aproximación constructivista*. (Tesis de Pregrado, Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas). Recuperado de <http://repositorio.uchile>.

cl/tesis/uchile/2009/cf-bastos\_a/pdfAmont/cf-bastos\_a.pdf de fecha 01 de junio del 2019.

Calisaya, B. (2016) *Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente Hospitalizado del servicio de cirugía "A" del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno- abril a julio 2015*. (Tesis de Pregrado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Facultad ciencias de la salud). Recuperado de: [http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/634/Calisaya\\_Llatasi\\_Belinda.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/634/Calisaya_Llatasi_Belinda.pdf?sequence=1&isAllowed=y). de fecha 12 de noviembre del 2018.

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima-Perú: Editorial san Carlos.

Carrasco, D. S. (2009) *Metodología de la investigación científica* (2ª. ed.). Lima: Editorial San Marcos.

Comisión Económica para América Latina y el caribe (2017) *En el primer informe regional sobre la implementación del Consenso de Montevideo sobre la Población y Desarrollo*. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/43708-proyecto-primer-informe-regional-la-implementacion-consenso-montevideo-poblacion> de fecha 20 de mayo.

Córdova, L. (2015) *Calidad de atención y satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja- 2015*. (Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13032/cordova\\_bl.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13032/cordova_bl.pdf?sequence=1). De fecha 03 de noviembre del 2018.

- Dromi, R. (2005). *Derecho Administrativo*, Lima, Gaceta Jurídica, Lima. Recuperado:  
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/viewFile/12203/12768>  
de fecha 05 de febrero del 2019.
- González, H. (2015). *Análisis para implementación de ISO 9001*. Recuperado:  
<https://calidadgestion.wordpress.com/2016/08/25/gap-analisis-para-implementacion-de-iso-90012015/> de fecha 21 de marzo del 2019.
- Gutiérrez (2015) *Satisfacción del usuario del Centro del Adulto Mayor- Lima, 2015*.  
(Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5673/Gutierrez\\_JMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5673/Gutierrez_JMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y) de fecha 10 de octubre del 2018.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M.P. (2014). *Metodología de investigación*  
México Distrito Federal: Mc GRAW-HILL. Education. México.
- Hernández, P., (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario UNAM México*.  
Recuperado de: <file:///C:/Users/TS20/Downloads/36463-Texto%20del%20art%C3%ADculo-37274-2-10-20111206.pdf> de fecha 12 de octubre del 2018.
- Inca, M. (2015) *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas Facultad de Ciencias de la Empresa) Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/225?show=full> de fecha 12 de abril del 2019.
- Ley N° 28803 *sobre las personas adultas mayores* (2016). En el Diario Oficial el Peruano. Perú.

- Ley N° 30490 *Ley de la persona adulta mayor* (2018). En el Diario Oficial el Peruano. Perú.
- Magner, R. (2017). *Marketing básico*. Recuperado de: <https://mercadeo1marthasandino.files.wordpress.com/2015/02/fundamentos-de-marketing-stanton-14edi.pdf> de fecha 05 de abril del 2019.
- Maldonado, H. (2015). *Satisfacción del cliente, Calidad del producto y satisfacción del consumidor*. Lima: San Marcos. Recuperado <https://postgrado.upc.edu.pe/landings/lean-six-sigma-black-belt/> de fecha 10 de febrero del 2019.
- Mamani, D. (2017) *Necesidades básicas insatisfechas en los beneficiarios del programa pensión 65, Platería - Puno, 2016*. (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Trabajo Social). Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4559> de fecha 14 de abril del 2019.
- MIMP (2016). *Guía para el cumplimiento de la meta 31 creación o adecuación del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor. CIAM*. Recuperado: [https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/archivos/pi\\_guia.pdf](https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/archivos/pi_guia.pdf). de fecha 24 de abril del 2019.
- MIMP (2013) *Plan Nacional para las personas Adultas Mayores*, Recuperado de: [https://www.mimp.gob.pe/files/mimp/especializados/boletines\\_dvmpv/cuaderno\\_5\\_dvmpv.pdf](https://www.mimp.gob.pe/files/mimp/especializados/boletines_dvmpv/cuaderno_5_dvmpv.pdf) de fecha 12 de marzo del 2019.
- MINSA. (2002) *Lineamientos de Política Sectorial para el Periodo 2002 – 2012*. Lima, 2001. (p.35). Recuperado: <file:///C:/Users/MBM/Downloads/LPS2002-2012.pdf> de fecha 25 de octubre del 2018.

- Morales (2017) Familia y competencia del área curricular de comunicación de los y las estudiantes de la Institución Educativa Secundaria Horacio Zeballos Gámez Juliaca 2016.
- Nejati, M. (2008) Service quality al university of tehran central Library. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/235308780\\_Service\\_quality\\_at\\_University\\_of\\_Tehran\\_Central\\_Library](https://www.researchgate.net/publication/235308780_Service_quality_at_University_of_Tehran_Central_Library) de fecha 12 de abril del 2019.
- Organización de las Naciones Unidas (2002) *Informe sobre la II Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento* recuperado en [http://www.monitoringris.org/documents/norm\\_glob/mipaa\\_spanish.pdf](http://www.monitoringris.org/documents/norm_glob/mipaa_spanish.pdf) de fecha 15 de junio 2019.
- Organización Mundial de la Salud (2016). Envejecimiento y ciclo de vida. 2016. Recuperado de: <http://www.who.int/ageing/es/> de fecha 14 de abril del 2019.
- Parasuraman, A.; Zeithaml V. A. y Bery, L. L. (1988). *Serqual: a multiple –item scale for measuring consumer perceptions of services quality journal of Realiting*, Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/235308780\\_Service\\_quality\\_at\\_University\\_of\\_Tehran\\_Central\\_Library](https://www.researchgate.net/publication/235308780_Service_quality_at_University_of_Tehran_Central_Library) de fecha 20 de octubre del 2018.
- Peláez, M. (2004) Organización Panamericana de la Salud. *Revista de investigación en Salud*, Recuperado de: [http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/3220/Educacion%20medica%20y%20salud%20\(28\),%204.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/3220/Educacion%20medica%20y%20salud%20(28),%204.pdf?sequence=1&isAllowed=y) de fecha 20 octubre del 2018.
- Portocarrero, A. (2016) *La calidad de servicio del área de operaciones y su influencia en la satisfacción de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito león XIII- oficina principal Trujillo 2015*. (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de

Trujillo). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5289> de fecha 20 de mayo 2018.

Quispe, Y. (2015) *Calidad de servicios y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015*. (Tesis Pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas). Recuperado: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/12346789/234/24-2015-EPAEQuipe%20PerezCalidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. de fecha 13 noviembre del 2018.

Reyes, S. (2014) *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango*. (Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales). Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf> de fecha 10 de abril del 2019.

Rodríguez, A. y Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista EAN, 82, pp.179-200. Universidad de Artemisa. Cuba. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf> de fecha 23 de octubre del 2018.

Rosler M. (2008), *Centro de encuentro de adultos mayores: acerca de la pertinencia de un proyecto en marcha*. Recuperado: <https://www.unl.edu.ar/iberoextension/dvd/archivos/ponencias/mesa3/centros-de-encuentro-de-adul.pdf>. Fecha 31 de octubre del 2018.

Saavedra, S. (2018) *Acompañamiento familiar y participación social de los adultos mayores en el Centro del Adulto Mayor Hospital III- EsSalud Puno-2018* (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Trabajo Social).

Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9928> de fecha 10 de abril del 2019.

Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*, (Tesis posgrado, Universidad Central de Ecuador). Recuperado: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>. De fecha 15 de octubre del 2018.

Sánchez, A. (2005) *Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los hospitales públicos de Ixmiquilpan Hgo. Pachuca HGO*. (Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo). Recuperado: <http://repositorio.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/10533/Satisfaccion%20de%20los%20servicios%20de%20salud.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. de fecha 10 de octubre del 2018.

Solano, I. (2018) *Autoestima y autocuidado en personas adultas mayores que asisten al puesto de salud Víctor Raúl* (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11706/Solano%20Villanueva%20Iris%20Giovanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y> de fecha 12 de mayo del 2019.

Villalba, C. (2013) *la calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades*. Recuperado: <file:///C:/Users/HP%20PC/Downloads/Dialnet-TheServiceQuality-4776917.pdf> .de fecha 10 de febrero del 2019.

Zeithman, V. A., & Bitner, J. (2002). *Calidad de servicio a la fidelidad del cliente*.

Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>. De fecha 12 octubre del 2018.

Zeithman, V. A., & Bitner, J. (2009). El modelo SERVQUAL de la calidad de servicio como instrumento de mejora. 103. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf> de fecha 10 diciembre del 2018.

## ANEXOS

## Anexo A: Cuestionario

**CUESTIONARIO DE SERVICIOS DEL CENTRO INTEGRAL DE  
ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO,  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO – 2018**

**INSTRUCCIONES:**

Este es un cuestionario que permitirá establecer la relación que existe entre servicios del centro integral de atención al adulto mayor y satisfacción del usuario. Responde con la mayor sinceridad a las siguientes preguntas marcando una x en la alternativa

VARIABLE X: SERVICIOS CIAM		Casi nunca	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN I: Servicios de fortalecimiento de capacidades</b>						
<b>INDICADOR 1: Servicios educativos y culturales</b>						
1	Brinda servicios para aprender a leer y escribir					
2	Desarrolla cursos de pintura, cuentos etc.					
<b>INDICADOR 2: Servicios para el desarrollo de capacidades</b>						
3	Realiza talleres de tejidos, manualidades, etc.					
4	Promueve el emprendimiento para generar ingresos					
<b>INDICADOR 3: Servicios de participación ciudadana</b>						
5	Fortalece sus capacidades para asumir cargos					
6	Motiva su participación en la asociación					
<b>DIMENSIÓN II: Servicios de bienestar social</b>						
<b>INDICADOR 1: Servicios de salud</b>						
7	Promueve el servicio integral de salud					
8	Realiza campañas para prevenir enfermedades.					
<b>INDICADOR 2: Servicios deportivos y recreativos</b>						
9	Desarrolla juegos deportivos.					
10	Incentiva la hermandad entre asociaciones.					
<b>INDICADOR 3: Talleres de autocuidado</b>						
11	Orienta una vida saludable para vivir bien.					
12	Promueve prácticas de lavado de mano, pies, etc.					
<b>DIMENSIÓN III: Servicio legal-jurídico</b>						
<b>INDICADOR 1: Talleres de deberes y derechos</b>						
13	Realiza talleres sobre sus derechos y deberes.					



14	Incentiva un ambiente armonioso con su familia.					
INDICADOR 2: Servicio socio- legal						
15	Brinda orientación en problemas legales					
16	Le protege de los maltratos y exclusión social					

3

VARIABLE Y: DEL USUARIO (marque con una X)		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho Ni Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>						
1	Condiciones ambientales de limpieza, temperatura e iluminación.					
2	Señalizaciones para su fácil acceso.					
3	Lugar para la atención individualizada.					
4	Infraestructura del adecuada para brindar servicios					
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad y Capacidad de respuesta</b>						
5	Brinda apoyo inmediato al adulto mayor en situación de pobreza extrema					
6	El personal organiza con facilidad las actividades.					
7	El personal apoya a las asociaciones.					
8	Presta servicio sin discriminación.					
9	Cuenta con personal de apoyo.					
10	Realizó el servicio solicitado en un plazo apropiado.					
11	Realiza gestiones en favor del usuario adulto mayor.					
12	El personal cumple las actividades que programa.					
13	El personal cuenta con los recursos para atenderle					
<b>DIMENSION 3: Seguridad y Empatía</b>						
14	El personal demuestra capacidad profesional.					
15	El personal protege la información obtenida.					
16	El personal informa con la verdad.					
17	El personal es respetuoso, amable.					
18	El personal les habla en quechua o aimara.					
19	El personal acepta sus opiniones					
20	Los horarios de las actividades son adecuados.					



21	El personal comprende sus necesidades.					
22	El personal muestra interés por los problemas de su asociación					

**OPERALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDIDA
<b>SERVICIOS DEL CIAM</b>	Según el Plan Nacional para las Personas Adultas Mayores (PLANPAM) (2013) los servicios públicos se definen como: las actividades, prestaciones realizadas por las entidades públicas en beneficio de los y las ciudadanos (as), en el marco de sus derechos constitucionales, con el objetivo de garantizar su desarrollo individual y colectivo.	Esta variable será medida a través del cuestionario escala Likert que consiste en: La escala tipo Likert es un instrumento de medición o recolección de datos cuantitativos utilizado dentro de la investigación (Maldonado, 2007). A ser aplicada en los usuarios del CIAM en base a la muestra de estudio.	<p>Servicios de fortalecimiento de capacidades</p> <p>Servicios de bienestar social</p>	<p>Servicios educativos y culturales</p> <p>Servicios para el desarrollo de capacidades</p> <p>Servicios de participación ciudadana</p> <p>- Servicios de salud</p> <p>Servicios deportivos y recreativos</p> <p>Talleres de autocuidado</p> <p>Talleres de deberes y derecho</p> <p>Servicio socio legal</p>	<p>Escala Likert</p> <p>1= Casi nunca</p> <p>2= Nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	Vogt citado en Hernández (2011). Nos dice que; "la satisfacción es el resultado de un proceso permanentemente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas en un lado y los objetivos y las expectativas, en el otro". (p 353).	Esta variable será medida a través del cuestionario escala Likert que consiste en: La escala tipo Likert es un instrumento de medición o recolección de datos cuantitativos utilizado dentro de la investigación (Maldonado, 2007). A ser aplicada en los usuarios del CIAM en base a la muestra de estudio.	<p>Servicio legal-jurídico</p> <p>- Elementos tangibles</p> <p>- Fiabilidad y Capacidad de respuesta</p> <p>- Seguridad y Empatía</p>	<p>Inmobiliario</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Capacidad profesional</p>	<p>Escala Likert</p> <p>1=Muy insatisfecho</p> <p>2=Insatisfecho</p> <p>3=Ni satisfecho ni insatisfecho</p> <p>4=Satisfecho</p> <p>5=Muy satisfecho</p>

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: SERVICIOS DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2018.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS (S)	VARIABLES (S)	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿En qué medida los servicios del centro integral de atención al adulto mayor tienen relación con la satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno - 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> -¿En qué medida los servicios de fortalecimiento de capacidades tienen relación con la satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno - 2018?</p> <p>-¿En qué medida los servicios de bienestar social tiene relación con la satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno - 2018?</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe significativa relación entre los servicios del centro integral de atención al adulto mayor y satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> - Existe relación significativa entre los servicios de fortalecimiento de capacidades y satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.</p> <p>- Existe relación significativa entre servicios de bienestar social y satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.</p> <p>- Existe relación significativa entre el servicio legal- jurídico y satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.</p>	<p><b>OBJETIVOS GENERALES</b> Determinar la relación de los servicios del centro integral de atención al adulto mayor y satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> - Identificar la relación de los servicios de fortalecimiento de capacidades y satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.</p> <p>- Precisar la relación de bienestar social y satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.</p> <p>- Señalar la relación de los servicio legal- jurídico y satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno – 2018.</p>	<p><b>Vx</b> - Servicios del centro integral del adulto mayor</p> <p><b>Vy</b> - Satisfacción de usuario</p>	<p>Servicios de fortalecimiento de capacidades</p> <p>Servicios de bienestar social</p> <p>Servicio legal- jurídico</p> <p>-Elementos tangibles - Fiabilidad y Capacidad de respuesta - Seguridad y Empatía</p>	<p>-Servicios educativos y culturales - servicios para el desarrollo de capacidades - servicios de participación ciudadana</p> <p>- servicios de salud deportivos y recreativos - talleres de autocuidado</p> <p>- talleres de deberes y derecho - servicio socio legal</p> <p>Inmobiliario</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Capacidad profesional</p>	<p>Escala likert</p>	<p>El método en la presente investigación es Hipotético deductivo</p>

TIPO , MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICAS INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA
<p><b>TIPO</b> Esta investigación es de tipo Descriptiva- correlacional (Hernández, Fernández Y Baptista,2014)</p> <p><b>MÉTODO</b> Hipotético- Deductivo</p> <p><b>DISEÑO</b> El diseño de estudio usado en la presente investigación se ubica entre los estudios no experimentales de corte transversal. Tales estudios solo estudian el fenómeno de interés sin manipular las variables involucradas en el estudio, los estudian en su forma y entorno natural, y para este tipo de estudios, se recolectan la información en un momento determinado en el tiempo. El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:</p> <div data-bbox="555 1592 842 1883" style="text-align: center;"> </div> <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “M” es la muestra donde se realiza el estudio.</li> <li>• Los sub índices “ x,y” en cada “O” nos indican las observaciones obtenidas en cada una de las variables (x,y);</li> <li>• “r” hace mención a la posible relación existente entre las variables bajo estudio.</li> </ul>	<p><b>POBLACIÓN</b> N° de población 475 usuarios del centro integral al adulto mayor</p> <p><b>MUESTRA</b> 147 usuarios de centro integral de atención al adulto mayor.</p>	<p><b>TÉCNICA</b> encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO</b> Cuestionario Tipo escala Likert</p>	<p>Estadígrafo de correlación Pearson (r)</p>