



Universidad de Ciencias
y Artes de América Latina

Facultad de Arquitectura

INNOVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS PARA ADULTOS MAYORES EN LA MOLINA

Trabajo de investigación como requisito de la asignatura Técnicas de Investigación

Área: Marketing e Innovación

Línea de investigación: Innovación en servicios
públicos para el cambio social

Responsable(s): Chilet, Gustavo; Cumpa,
Rodrigo; Herrera, Pamela; Mendoza, Piero;
Roncal, Guillermo; Venegas, Tayra

Curso: Técnicas de Investigación

Ciclo: 2021 - 2

Asesor metodológico: Bexi Perdomo

Fecha: 01/12/21



Universidad de Ciencias
y Artes de América Latina

INNOVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS PARA ADULTOS MAYORES EN LA MOLINA

Trabajo de Investigación de curso

Responsable(s): Mendoza, Piero; Roncal, Guillermo; Venegas, Tayra, Chilet, Gustavo; Cumpa, Rodrigo; Herrera, Pamela.

Curso: Técnicas de Investigación

Ciclo: 2021 - 2

Asesor metodológico: Bexi Perdomo

Fecha: 2021 - 2

RESUMEN

Problema: Los adultos mayores presentan necesidades para mantener una salud equilibrada, sabemos que las municipalidades juegan un papel fundamental en la oferta de dichos servicios, los cuales tienen que ser innovadores y de calidad sin embargo existen pocas investigaciones acerca de los servicios que ofrecen a este grupo etario. **Objetivo/Propósito:** Describir los servicios públicos innovadores para adultos mayores en el distrito de La Molina. **Metodología:** Es una investigación de tipo mixto en la etapa cualitativa se usó la técnica de la observación de campo y el instrumento fue la guía de observación de campo y para la etapa cuantitativa se usó la técnica de encuesta y el instrumento fue un cuestionario. **Resultados:** Los participantes (62,5%) consideran como regular los servicios de transporte brindado por la municipalidad. **Conclusión:** Existen servicios públicos innovadores dirigidos a sectores exclusivos de su población.

Palabras clave: vejez, salud, talleres.



Universidad de Ciencias
y Artes de América Latina

INNOVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS PARA ADULTOS MAYORES EN LA MOLINA

Course Research Paper

Author(s): Mendoza, Piero; Roncal, Guillermo;
Venegas, Tayra, Chilet, Gustavo; Cumpa,
Rodrigo; Herrera, Pamela.

Course: Técnicas de Investigación

Term: 2021-2

Methodology advisor: Bexi Perdomo.

Date: 2021 - 2

ABSTRACT

Problem: Older adults need to maintain a balanced health. We know that municipalities play a fundamental role in the supply of such services, which have to be innovative and of quality, however there is little research on the services offered to this age group. **Objective/Purpose:** To describe the innovative public services for older adults in the district of La Molina. **Methodology:** It is a mixed type of research in the qualitative stage the field observation technique was used and the instrument was the field observation guide and for the quantitative stage the survey technique was used and the instrument was a questionnaire. **Results:** The participants (62.5%) consider the transportation services provided by the municipality to be regular. **Conclusion:** There are innovative public services aimed at exclusive sectors of the population.

Keywords: old age, health, workshops

Índice

RESUMEN	2
Introducción	1
Planteamiento del problema	2
Inmersión inicial en el campo	3
Concepción del estudio	4
Recolección de los datos	4
Análisis de los datos	5
Resultados	5
Conclusiones	10
Referencias	11
Anexos	12

Introducción

Los adultos mayores presentan necesidades particulares para mantener una salud equilibrada en lo físico y emocional. Las municipalidades juegan un papel importante en la oferta de estos servicios, los cuales deben ser innovadores y de calidad. Sin embargo, se encuentran poca literatura con investigaciones acerca de los servicios que ofrecen las municipalidades a este segmento de la población.

La presente investigación de tipo mixto se hizo con el objetivo de describir los servicios públicos innovadores para adultos mayores en el distrito de La Molina. El trabajo se estructura de la siguiente manera:

Se inicia con el planteamiento del problema, posteriormente se presenta las primeras aproximaciones gracias a la inmersión inicial en el campo, se realiza la concepción del estudio, así como la recolección de datos mediante un instrumento que fue la guía de observación, luego se pasó a la etapa de análisis de estos datos en el cual se usó el análisis cualitativo, finalmente se muestran los resultados y conclusiones de esta investigación.

Planteamiento del problema

El propósito de este estudio mixto (cualitativo - cuantitativo) fue describir los servicios públicos innovadores para adultos mayores en el distrito de La Molina. Este objetivo se planteó para dar respuesta a la pregunta que orientó el estudio: ¿Cómo describiría la creación de los servicios públicos para adultos mayores en el distrito de La Molina?

El estudio comprendió la descripción del fenómeno de servicios públicos para adultos mayores, mediante la recolección de testimonios obtenidos de los adultos mayores en el distrito de La Molina. Estos resultados sirvieron para dar respuesta a las interrogantes planteadas y explicar las variables y categorías de la investigación que son creación de servicios públicos para adultos mayores en el distrito de La Molina.

Según Mulgan (2007) citado en Ramirez (2012) la innovación en los servicios puede definirse como las ideas en cierta medida tienen que ser nuevas (en lugar de solo mejores) y útiles, por consiguiente, necesita que las creaciones sean novedosas, estar implementadas y tener un efecto positivo en la creación del valor público. De esta forma, esta investigación se orientó a los siguientes objetivos: identificar estas innovaciones en el distrito, determinar cuán bien equipadas o cual es la calidad de estos servicios y conocer la opinión de los vecinos acerca de que si los servicios brindados son innovadores. Con base en estos objetivos se plantearon las siguientes preguntas específicas de investigación: ¿Cuáles son los tipos de servicios públicos que encontramos en este distrito? ¿Cuál es la calidad de estos? ¿Los residentes de La Molina piensan que los servicios públicos son innovadores?

Inmersión inicial en el campo

Para el primer acercamiento hicimos una búsqueda general por internet en la cual investigamos las áreas, servicios y talleres que podemos encontrar en este distrito. Empezando por las áreas verdes públicas, observamos que existe una gran cantidad de parques que están repartidos por todo el distrito y los más comunes son los parques zonales, también encontramos clubes de una mayor extensión, aunque estos de carácter privado. Según Sinia (2018) la superficie de área verde por habitante en La Molina es de 7,52 (recordemos que según la OMS el mínimo de área verde por habitante debería ser 9m²) por lo cual entendemos que está por debajo de lo requerido.

Continuando con los talleres podemos destacar la presencia del CIAM cuyo objetivo es mejorar el bienestar físico, psíquico y social de los adultos mayores a través de actividades artísticas, culturales y recreacionales, esto es llevado a cabo mediante sus talleres entre los cuales destacan los talleres culturales, educativos, del desarrollo personal, deportivos y productivos. Vemos que existe la preocupación por el adulto mayor cuando la municipalidad emplea programas como este, dedicados plenamente a este grupo etario.

En cuanto a los servicios de transporte público que hayamos están el Molibus y el Molimovil, el primero de estos pensados exclusivamente para los adultos mayores de la zona en cambio el segundo es para todo público y es mayormente dedicado a los vecinos de zonas alejadas, en ambos casos el servicio de transporte es completamente gratuito.

Continuando con los servicios públicos, en el caso de salud física y psicológica hay establecimientos como Molisalud con cerca de 25 tipos de especialidades y el centro de salud mental comunitario ambos pertenecientes a la municipalidad de La Molina y dirigidos a sus vecinos. Entendemos que existen estos beneficios dentro del distrito los cuales son proporcionados por la municipalidad sin embargo no se encuentran en gran cantidad.

Concepción del estudio

Se trató de una investigación mixta (cualitativa y cuantitativa). La investigación se llevó a cabo en el distrito de la Molina considerando a los adultos mayores usuarios de los servicios públicos durante el periodo del segundo semestre del 2021. Se llevó a cabo una inmersión inicial que permitió descubrir y conocer los tipos de áreas, talleres y servicios públicos brindados a los adultos mayores en este distrito, con la ayuda de las técnicas de observación de campo y encuesta e instrumentos como la guía de observación de campo y cuestionario respectivamente.

Las unidades de análisis fueron los adultos mayores usuarios de los servicios públicos del distrito de la Molina. La muestra estuvo constituida por 30 usuarios recurrentes de los servicios públicos del distrito de la Molina. Esta muestra fue abordada con la técnica cuantitativa de encuesta por medio de un cuestionario que se aplicó a través de google forms con el previo consentimiento de los usuarios.

Recolección de los datos

En la etapa cualitativa se usó la técnica de la observación de campo y el instrumento fue la guía de observación de campo que incluía 4 categorías, 1 de preguntas cerradas de “sí” y “no” sobre la existencia de algún servicio público, 1 de escala acerca de las condiciones de este servicio dividido en “muy bueno” “bueno”, “regular”, “malo” y “muy malo”, 1 de observaciones y 1 de comentarios finales.

Para la etapa cuantitativa se usó la técnica de encuesta y el instrumento fue un cuestionario de 6 preguntas que estaban conformadas por 3 de opción múltiple y 3 de respuesta dicotómicas.

Análisis de los datos

Para el análisis de los datos cualitativos se usó el análisis cualitativo de contenido y no fue necesario la utilización de software de análisis. Por otra parte, los datos cuantitativos se procesaron en Microsoft Excel y para su análisis se usaron análisis descriptivos basados en la interpretación de las estadísticas mostradas en los gráficos.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados de la investigación en su fase cuantitativa. Inicia con información general sobre la muestra

Tabla 1 Información sobre el género de los participantes

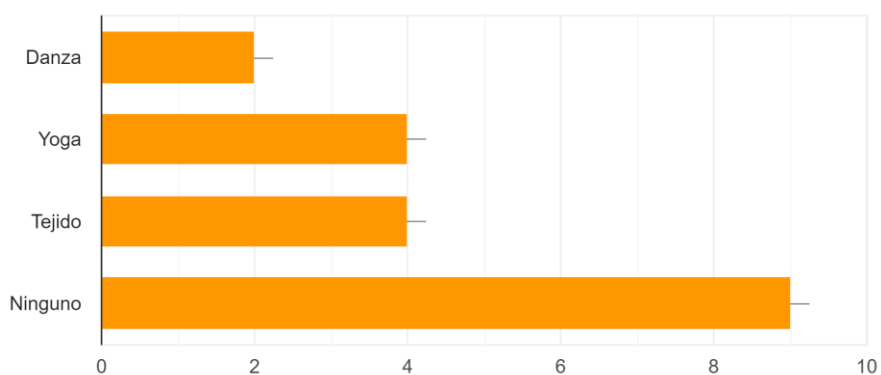
	Fi	%
Femenino	11	59.4
Masculino	8	33.5
Prefiero no decirlo	1	7.1

Como se observa en la Tabla 1, la mayor cantidad de encuestados fueron de género femenino, pocas personas prefirieron no decir su género.

En cuanto a los servicios públicos innovadores en el distrito de La Molina, se hicieron 6 preguntas cuyas respuestas se desarrollan a continuación.

Se preguntó a los adultos mayores acerca de cuáles talleres recreacionales realiza. Las respuestas se muestran en la Figura 1.

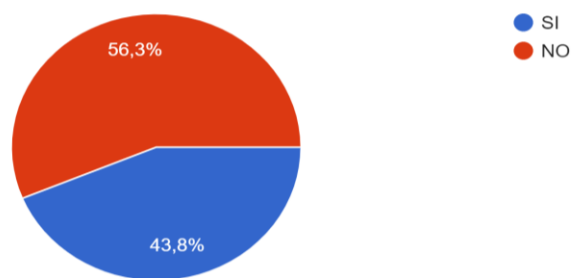
Figura 1 Talleres recreacionales de los participantes



La mayoría de los adultos mayores encuestados respondió que no participan en talleres recreacionales (58,3%), el resto de ellos si participa en danza, yoga y tejido.

La segunda pregunta se relacionaba con el conocimiento sobre el servicio de transporte que ofrece la municipalidad para los adultos mayores. Las respuestas se muestran en la Figura 2.

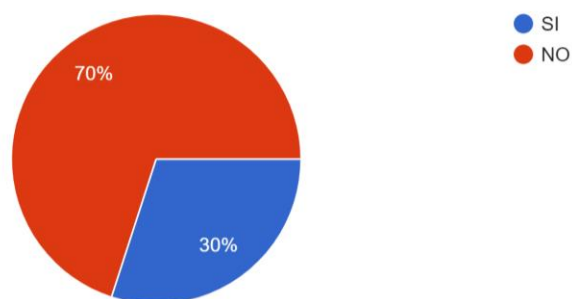
Figura 2 Servicios de transporte exclusivo



El 56.3% de los adultos mayores encuestados no tiene conocimiento sobre este tipo de servicio.

En la pregunta 3 se preguntó acerca de las condiciones en las que se presentan las unidades de transporte para el uso de los adultos mayores. Las respuestas se dan en la Figura 3.

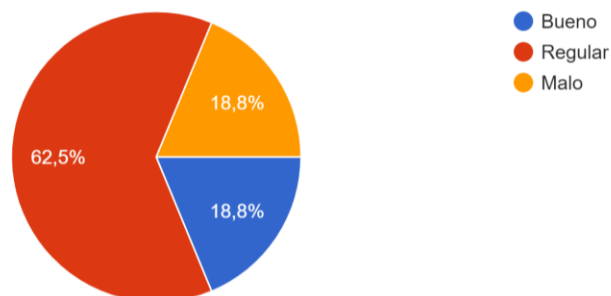
Figura 3 Unidades de transporte en condiciones adecuadas



Se observa que un 70% de los participantes menciona que las unidades de transporte no están en condiciones óptimas para su uso.

La cuarta pregunta trata sobre las condiciones del transporte municipal actual.

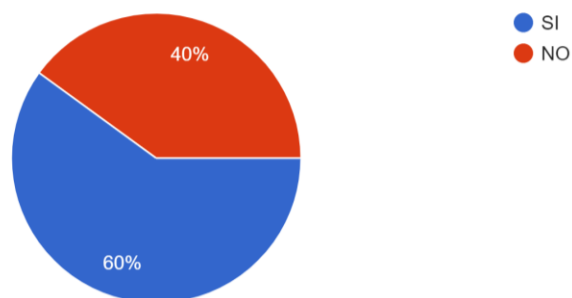
Figura 4 Condiciones del transporte municipal actual



Los participantes (62,5%) consideran como regular los servicios de transporte brindado por la municipalidad.

La penúltima pregunta consiste si les ofrecen servicios de emprendimiento. Las respuestas se muestran en la Figura 5.

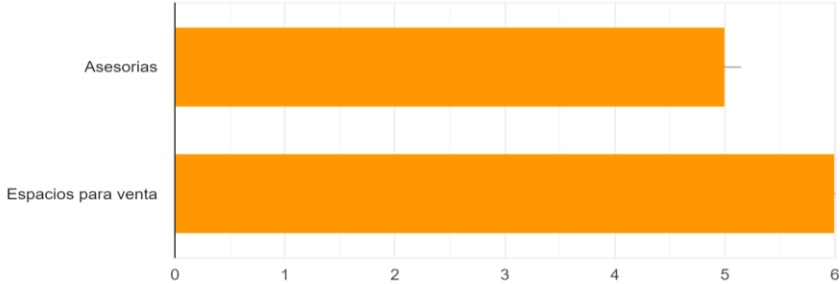
Figura 5 Servicios de emprendimiento



Los resultados indicaron que un 60% de participantes señalaron que si les ofrecen servicios de emprendimiento.

Por último, como pregunta condicional se preguntó qué herramientas de emprendimiento se les ofrece. Las respuestas por cantidad se dan en la Figura 6.

Figura 6 Herramientas de Emprendimiento



El 50% de los adultos mayores encuestados participa de Asesorías de emprendimiento.

Conclusiones

La atención al adulto mayor debe incluir una diversidad de servicios que atiendan integralmente sus necesidades. Esta investigación se planteó como objetivo general describir los servicios públicos innovadores para adultos mayores en el distrito de La Molina. Para tal fin se presentan las conclusiones por cada uno de los objetivos específicos.

El primer objetivo específico se planteó identificar estas innovaciones en el distrito. Encontramos que la municipalidad brinda ciertos servicios innovadores dirigidos a los vecinos, en estos se incluyen talleres para adultos mayores, servicios de emprendimiento, transporte exclusivo entre otros, según los resultados.

Como siguiente objetivo se propuso determinar la calidad de estos servicios. Los resultados permiten concluir que la mayoría de participantes califican como “regular” al servicio de transporte brindado y que las unidades de transporte no estarían en una condición adecuada para su uso.

Finalmente se investigó la opinión de los vecinos acerca de que si los servicios públicos son innovadores y se concluyó que efectivamente algunos de los servicios brindados son catalogados como innovadores sin embargo se observó que algunos participantes no tenían conocimiento del servicio señalado.

En conclusión, los servicios públicos del distrito de la Molina en algunos sectores son innovadores entre estos están los talleres recreacionales dirigidos hacia adultos mayores, servicios de emprendimiento, servicios de transporte seguros y gratuitos exclusivos a disposición de los vecinos también vemos que la calidad de estos no es la adecuada y estos puede llegar a ser desconocido para algunas personas.

Referencias

Ramírez-Alujas (2012). Innovación en las organizaciones y servicios públicos: ¿El eslabón perdido? Bases para la transición hacia un modelo de innovación abierta y colaborativa. *Estado, Gobierno y Gestión Pública*, (19), pp. 5 / 50.

<https://revistaestudiosarabes.uchile.cl/index.php/REGP/article/view/21177/22439>

Anexos

Anexo A.

Anexo A Instrumento de observación de campo

Parte 1. Identificación del estudio y la unidad de estudio.

Título de la investigación	Innovación de los servicios públicos para los adultos mayores de la Molina
Objetivo del estudio	Describir la creación de servicios públicos innovadores en el distrito de La Molina
Autores	-Roncal, Guillermo -Mendoza, Piero -Cumpa, Rodrigo -Herrera, Pamela -Venegas, Tayra -Chilet, Gustavo
Fenómeno / Unidad a observar	Servicios públicos innovadores en el distrito de La Molina
Fecha de la observación	22/09/2021

Parte 2. Instrucciones.

Marca con un aspa (x) en las casillas **SI** o **NO**, marca en la casilla de **condiciones** el estado y calidad de ese servicio según tu opinión, por último, escribe las observaciones que creas importantes en el recuadro de **Observaciones**.

Parte 3. Cuerpo del instrumento.

Infraestructura de Servicios Públicos en “La Molina”	SI	No	Condiciones					Observaciones
			Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	
áreas verdes								
Parques aptos para personas adultas								
Talleres recreacionales								
Mac Express								
Transporte público gratuito (Molibús)								
Ferias de emprendimientos								
Servicios de salud								

Atención Psicológica								
----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

Parte 4. Observaciones

Comentario 1	
Comentario 2	
Comentario 3	
Comentario 4	

Anexo B.

Anexo B Cuestionario



Universidad de Ciencias
y Artes de América Latina

Título de la investigación: INNOVACIÓN DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS PARA ADULTOS MAYORES EN LA MOLINA

Cuestionario

Parte 1. Información general

Encuestado N:___ Edad:___ Sexo:___
Grado de instrucción:___ secundaria completa:___

Parte 2. Objetivo del cuestionario

El presente cuestionario tiene como objetivo recolectar información relacionada con Innovación en servicios públicos, como parte de un estudio académico que permitirá dar respuesta a las interrogantes de investigación planteadas.

Parte 3. Instrucciones

Gracias por participar en esta investigación. Se le recuerda que su participación es voluntaria y no implica compromisos adicionales al llevado de este cuestionario.

A continuación, se presentan una serie de preguntas. Responda según su criterio.

Agradecemos llenar todos los ítems de la forma más sincera posible. Todas sus respuestas serán anónimas y tratadas con confidencialidad, tal como se especificó al llenar el consentimiento informado.

Parte 4. Cuerpo del instrumento.

Marque con un aspa (x) la respuesta según su experiencia.

1. ¿Cuál de estos talleres recreacionales realiza?

Taller	SI	NO
Danza		
Yoga		
Tejido		
otros		

2. ¿Les ofrecen servicios de transporte?

SI NO

2.1. ¿Si respondió SI, El transporte está en las condiciones adecuadas para su uso?

SI NO

3. ¿Les ofrecen servicios de emprendimiento?

SI NO

3.1. ¿Qué herramientas le ofrecen para el mismo?

Asesorías Espacios para venta Otros

4. ¿Cómo considera el servicio de transporte municipal actual?

MALO REGULAR BUENO

Gracias por su participación

Anexo C.

Anexo C Guión de entrevista a profundidad



Universidad de Ciencias
y Artes de América Latina

Título de la investigación: INNOVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS PARA ADULTOS MAYORES EN LA MOLINA

Tipo de entrevista. _____ a profundidad _____ etnográfica.

Guión de entrevista

Parte 1. Datos generales

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo: _____

Grado de instrucción: _____

Lugar de la entrevista: La Molina

Fecha: _____

Entrevistador:

- Guillermo Roncal
- Piero Mendoza
- Tayra Venegas
- Gustavo Chillet
- Rodrigo Cumpa
- Pamela Herrera

Parte 2. Desarrollo

1.-¿Ha vivido toda su vida en este distrito?

2.-En su vida diaria ¿Utiliza los servicios brindados por el distrito?

3.1.-Si ha sido el caso, ¿qué servicios utiliza?

4.2.-Si no ha sido el caso, ¿Tiene conocimiento de los servicios que le ofrece su distrito?

5.-¿Cómo ha sido su experiencia utilizandolos?

6.-¿Usted considera que estos servicios están correctamente equipados?

7.-¿Usted considera que estos servicios son innovadores?

6.-¿Está satisfecho con los servicios que le ofrece su distrito?

Anexo D.

Anexo D Focus Group



Universidad de Ciencias
y Artes de América Latina

Título de la investigación: INNOVACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS PARA ADULTOS MAYORES EN LA MOLINA

Planificación de Focus Group(Adultos Mayores)

Moderador: Guillermo Roncal

Moderador Adjunto: Piero Mendoza

Encargado de Audiovisuales: Rodrigo Cumpa

Encargado de entregar los presentes: Pamela Herrera

Encargado de contactar a los participantes: Tayra Venegas

Lugar del focus: Virtual (plataforma: Zoom)

Número de participantes: 30 (6 por FOCUS GROUP)

I. Presentación

A continuación se realizará un Focus Group que tiene como objetivo recoger información sobre la innovación de los servicios públicos para adultos mayores en el distrito de La Molina. Agradecemos su participación.

II. Explicación del focus a los participantes

Empezaremos con una pequeña introducción de la investigación presentando una serie de imágenes y videos sobre servicios públicos innovadores, después de introducirlos en el contexto de la investigación procederemos a realizarles las preguntas relacionadas.

III. Actividades

Actividad 1

Latinoamérica, innovaciones y servicios públicos

Descripción de la actividad (incluye preguntas) Se mostrarán videos a los participantes sobre servicios públicos innovadores en Latinoamérica

Se harán las siguientes preguntas:

- 1.¿Cuál de los servicios mostrados le llamó más la atención?
- 2.¿Cuál de estos servicios le beneficiaría más en su vida diaria?
- 3.¿Ha identificado alguno de estos servicios en alguna parte del Perú?

Duración: 15 minutos

Recursos:

- Encuesta Virtual
- video
- Zoom

Actividad 2

Mis servicios, mi distrito

Descripción de la actividad (incluye preguntas) Se mostrarán videos a los participantes sobre servicios públicos innovadores para adultos mayores en los diferentes distritos de Lima.

Se harán las siguientes preguntas:

- 1.¿Su distrito aparece en el video mostrado?
- 2.¿Tenía conocimiento de los servicios mostrados que ofrece su distrito?
- 3.¿Alguna vez ha hecho uso de alguno de estos servicios?

Duración:20 minutos

Recursos:

- Encuesta Virtual
- video
- Zoom

Anexo E

Anexo E Instrumento cualitativo del proceso creativo

1. Entrevista etnografica

Comprender a los adultos mayores usuarios de los servicios públicos con mayor profundidad en el momento cuando están usando estos mismos servicios.

ENTREVISTA ETNOGRÁFICA

Pro.Seso Creativo® 3.0

Utilidad
Sirve para comprender con más profundidad a las personas en un contexto determinado.

Preguntas
¿Qué hace?
¿Cómo lo hace?
¿Qué piensa?
¿Qué le incomoda?
¿Qué le gusta?
¿Qué aspira?
¿Qué siente?
¿Cómo se relaciona la persona con alguna situación u objeto?

Indicaciones
Planifica la entrevista en el contexto. Lleva algún equipo para grabar, los permisos, etc. Si trabajas en equipo, recuerda que uno pregunta y el otro anota o graba. Apenas terminen, reúnanse para identificar y analizar hallazgos.

Perfil de la persona

Habilidades
Em Ar

Notas

Fuente: Pro.Seso 3.0

UCA