



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estrategias de servicio para la satisfacción del cliente del Centro  
del Adulto Mayor EsSalud San Juan de Lurigancho 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Bossio Arroyo, Carla Fiorelli (ORCID: 0000-0002-8820-9962)

**ASESOR:**

Mgtr. Romero Pacora, Jesús (ORCID: 0000-0003-4188-2479)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

A Doña Ana María mi madre por ser el ejemplo y apoyo constante en todas mis metas, Luis mi esposo quien es pieza clave y motor en este proyecto, Mikella, Santiago, Cayfre, Yaiza y Aidan mis amados hijos quienes sacrificaron nuestro tiempo por mi tiempo.

### **Agradecimiento**

Mi Agradecimiento a Dios todo poderoso que me mantuvo en pie a pesar de las adversidades, A la Universidad César Vallejo por brindarme un servicio educativo de primer nivel, a mi asesor por su apoyo en el desarrollo de la presente tesis, a la Profesional responsable del centro del adulto mayor Ps. Elizabeth Landeo quien permitió realizar el proceso de investigación y finalmente a los adultos mayores que fueron el motivo de mi investigación.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variable y operacionalización	17
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimiento	21
3.6 Método de análisis	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	51
ANEXOS	57

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Criterios de inclusión	27
Tabla 2: Criterios de exclusión	27
Tabla 3: Nombres y apellidos de expertos validadores	30
Tabla 4: Interpretación de coeficiente de confiabilidad	31
Tabla 5; Alfa de Cronbach variable Estrategia de Servicio	31
Tabla 6: Tabla de frecuencias de la variable Estrategia de servicio	35
Tabla 7: Tabla de frecuencias de la dimensión estandarización	36
Tabla 8: Tabla de frecuencias de la dimensión personalización	37
Tabla 9: Tabla cruzada entre la variable y la dimensión 1	38
Tabla 10: Tabla cruzada entre la variable y la dimensión 2	39
Tabla 11: Prueba de normalidad para las variables y dimensiones	40

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Histograma de frecuencias de la variable estrategia de servicio	36
Figura 2. Histograma de frecuencias de la dimensión estandarización	38
Figura 3. Histograma de frecuencias de la dimensión personalización	39
Figura 4. Nivel de asociatividad	41

## Resumen

El informe de investigación, tuvo como finalidad determinar las características de las estrategias de servicio en el centro del adulto mayor EsSalud de San Juan de Lurigancho 2020. Para la definición de la variable se citó al autor Lescano (2014), el método de investigación es de tipo aplicada y descriptiva con una población de 60 clientes, con una muestra no probabilística, como método de recolección de datos la encuesta y como instrumento, el censo, para ello se diseñó 30 preguntas para la variable de estudio. Fueron analizados los 60 datos sin exclusión, como prueba de confiabilidad Alpha de Cronbach fue de  $0,964 > 0,70$  exigible; La validez del cuestionario fue aprobada por dos profesores expertos mediante el coeficiente de Aiken, se aplicó la prueba Kolmogorov-Smirnov por ser una muestra con 60 elementos  $> a 30$ ; y como resultado para la variables y dimensiones el valor  $p=0,000 \leq 0,05$ ; se acepta la hipótesis alterna, por no seguir una distribución normal. Se aplicó el estadígrafo de Rho de Spearman para analizar muestras no paramétricas en las hipótesis planteadas y evaluar el grado de correlación entre las variables y dimensiones del estudio.

**Palabras clave:** Servicio, estandarización, personalización.

## **Abstract**

The purpose of the research report was to determine the characteristics of the service strategies in the Essalud center for the elderly in San Juan de Lurigancho 2020. For the definition of the variable, the author Lescano (2014) was cited, the research method is of an applied and descriptive type with a population of 60 clients, with a non-probabilistic sample, as a data collection method the survey and as an instrument, the census, for this, 30 questions were designed for the study variable. The 60 data were analyzed without exclusion, as Cronbach's alpha reliability test was  $0.964 > 0.70$  required; The validity of the questionnaire was approved by two expert teachers using the Aiken coefficient, the Kolmogorov-Smirnov test was applied because it was a sample with 60 items  $> 30$ ; and as a result for the variables and dimensions the value  $p = 0.000 \leq 0.05$ ; the alternative hypothesis is accepted, since it does not follow a normal distribution. The Spearman Rho statistic was applied to analyze non-parametric samples in the hypotheses raised and to evaluate the degree of correlation between the variables and dimensions of the study.

**Keywords:** Service, standardization, personalization.

## **INTRODUCCIÓN**

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la realidad problemática en palabras de la “Organización Mundial de la Salud” - OMS (2018), manifiesta con relación a la población, que está envejeciendo a un ritmo acelerado. Para el periodo 2000 y 2050, la cantidad expresada en porcentajes de los ciudadanos mayores de 60 años de nuestro planeta, sufrirá un aumento, hasta duplicarse, ascendiendo del 11% al 22%. Es decir que este grupo etareo ascenderá desde cerca de 650,000,000 de adultos mayores a más de 2,000,000,000 adultos mayores durante el paso del siglo actual. En ese sentido el cambio demográfico se dejará sentir más en los países con ingresos bajos y medianos. Veamos, han pasado cerca de 100 años para que en Francia un conjunto de habitantes de 65 años o más se duplique de un 7% a un 14%, en países como Brasil y China ese incremento sucederá en menos de 25 años. Vivirán en el mundo más adultos mayores con una edad oscilante entre 80 y 90 años lo cual anteriormente no había sucedido. En ese sentido, entre los años 2000 y 2050 la población adulta mayor de 80 años o más ascenderá cerca de cuatro veces, hasta los 395 millones de personas.

Torrado et al (2014) en su artículo manifiesta que las hojas de ruta a seguir por los gobiernos extranjeros, comparten y contienen una preocupación en común: Qué acciones se deben realizar frente al proceso actual de envejecimiento demográfico poblacional, situación circunstancialmente nueva y sin antecedentes similares a lo largo de los siglos, ya que anteriormente no se había experimentado un proceso con estas características. El hacer frente al envejecimiento de los ciudadanos requiere de la implementación de políticas, planes, lineamientos y programas de carácter público, pero dirigidos a promover el natalicio y la atención sanitaria integral a las personas adultas mayores. Estas acciones de tipo socioeconómico deben cautelar la transformación del entorno actual con miras al envejecimiento y al cuidado de ese proceso o etapa en la población mayor de 60 años. Países como Costa Rica, México, Uruguay y la Republica de Argentina son países que se conocen por haber implementado en hojas de ruta de sus gobiernos, políticas, planes, lineamientos y programas de carácter público destinadas a la atención completa de Centros de Estudios de carácter demográfico.

Alvarado et al (2014) envejecimiento se define como una serie de cambios morfológicos, funcionales, psicológicos y bioquímicos, generados por el transcurrir

de los años. Esta caracterizado por la reducción sostenible de las capacidades de las reservas en los adultos mayores frente a los cambios a causa del efecto del tiempo. Es un ciclo cuyo inicio es el nacimiento y sigue su curso hasta la fecha de fallecimiento. Los cambios que suceden en la forma de envejecer básicamente son consecuencia y resultado de causas de tipo psicosocial, no necesariamente por causas de carácter biológico. Al respecto la citada "OMS" refiere que el proceso del envejecimiento de característica "Activa", se soporta en el nivel de accesibilidad a las oportunidades sanitarias, oportunidades de seguridad y a una cultura constante de participación "Activa" dentro de la sociedad o comunidad, para fines de mejora de su calidad de vida, durante el envejecimiento. Los adultos mayores siempre colaboran en la sociedad y de múltiples formas, sea internamente dentro de cada una de sus familias o externamente en sus propias comunidades o en la sociedad en general. Pero, todo lo anteriormente citado, será posible en la medida que lo permita el estado de salud de cada uno de los adultos mayores.

A nivel internacional, Torrado, et all (2014) Países como Argentina, Uruguay, Costa Rica y México, se destacan por que sus gobiernos han implementado políticas, planes, lineamientos y programas de carácter público, las cuales están dirigidas y encaminadas a un integral proceso de atención al adulto mayor. Las implementaciones que los citados países han implementado, se respaldan en la existencia de un ente normativo o rector, en la apertura de ambientes que promuevan y permitan de forma accesible la participación de los adultos mayores, fortalecimiento de aspectos que están relacionados con la seguridad financiera, seguridad de la salud, en la existencia de ámbitos internos y también de ámbitos externos favorables y un adecuado sistema de prevenciones, de cuidados. Asimismo, Países como Noruega y Suecia han implementado políticas públicas caracterizadas en cautelar los derechos de los adultos mayores, teniendo en consideración que poseen los recursos financieros suficientes para llevar adelante el desarrollo de las actividades y acciones de control o preventivas, la adecuación de la vivienda, servicios que sean de tipo accesible, en especial los de transporte urbano, asimismo desarrollando sistemas o tecnologías para el adulto mayor, fomentando la atención y cuidado de la salud, realizando actividades preventivas, destacándose la asistencia socio sanitaria, la tele asistencia, entre otros. En Países de ingresos bajos o de menores ingresos financieros, el poder acceder a la atención

sanitaria es menos accesible, Los colaboradores asistenciales no poseen la formación requerida para poder hacer frente a las limitaciones y carencias de la salud, propios del envejecimiento, por ejemplo como el estado o condición de demencia senil o el estado de fragilidad de la salud y no cuentan con la capacidad de poder realizar un debido diagnóstico temprano y que les permitan poder realizar el control de algunas enfermedades que tiene el adulto mayor como por ejemplo la hipertensión arterial la cual es un crucial factor de riesgo que genera principales causas de fallecimiento de personas adultas mayores, en ese sentido hay también enfermedades cruciales peligrosas como por ejemplo las de tipo cardíaco y los accidentes cerebrovasculares que afectan bastante a la población adulta mayor. La red mundial que lidera la mencionada “OMS”, ha sentado y reunido a comunidades y ciudades amigables en el mundo, que comparten la preocupación por el adulto mayor con la finalidad de que sus autoridades puedan conformar en sus comunidades, lugares adecuados y apropiados en los que los adultos mayores puedan desarrollarse en forma accesible, promoviendo una cultura de participación activa a fin de dar a conocer en la comunidad cuáles son sus problemas principales y cuáles serían las acciones regulativas correspondientes que ellos proponen.

A nivel nacional, en el Perú, nuestro País la Cartera denominada “Ministerio de la Mujer y de Poblaciones Vulnerables (2017) ha implementado un lineamiento anual de carácter y aplicación nacional, en beneficio de todos los adultos mayores, con un marco normativo fortalecido gracias al desarrollo de acuerdos y protocolos, implementados mediante un plan de acción ,se han ido estableciendo por medio de una serie de disposiciones que han permitido en reconocimiento derechos de la población adulta mayor así como los deberes con ellos de la familia y el estado, considerando también aspectos básicos de los Derechos Humanos, el género intergeneracional, el enfoque intercultural, los aspectos gerontológicos de carácter inclusivo para la atención de la diversidad poblacional y todo ellos se ha logrado a través de la creación y el funcionamiento de unidades operativas denominadas Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor conocidos como CIAM o los Centros de Atención Para Personas Adultas Mayores identificados con las siglas CEAPAM, también se destacan los famosos Centros del Adulto mayor o CAM que ha implementado el Seguro Social de Salud, los cuales en su conjunto son

ambientes estratégicos, debidamente acreditados por el estado peruano, para poder brindar atención a toda la población adulta mayor.

Por medio del plan personas adultas mayores 2013-2017 se han fortalecido en nuestro país temas importantes como el envejecimiento activo y saludable, en las mejoras del aspecto o campo físico, psicológico, así como en el aspecto social de los adultos mayores, mediante un fortalecimiento de la cartera prestacional de sus servicios tipos socio sanitarios Gracias también alabado de una adecuada iniciativa alimentista y nutricional gracias a la creación de oportunidades que permiten y seguirán permitiendo que el adulto mayor pueda llevar una vida armónica pacífica dentro de su familia y también dentro y parte y siendo parte de su comunidad.

El ente rector del pliego de Justicia, en el año 2018 ha aprobado el Plan Nacional de Derechos Humanos 2018-2021, cuyo objetivo principal fue de diseñar y de prevalecer los aspectos promocionales de los Derechos Humanos desde el poder ejecutivo, en ese sentido han propuesto diversas medidas a fin de ser aplicadas a todas las personas en general respetando el acceso a la justicia, a la transparencia y a la información de carácter público, el derecho a la identidad, entre otros aspectos que también son favorables y permiten que no haya ningún tipo de distinción para las personas adultas mayores dentro del territorio peruano. De esta forma se garantiza y promueve, la autonomía, la independencia, que les genera el derecho importante de una oportunidad de mejora sostenible en calidad de vida.

La población peruana actualmente está pasando uno de los fenómenos de tipo social más importante de los últimos tiempos, me refiero al proceso de envejecimiento de su población, ello debido a la transición demográfica que sucedió en América Latina durante los últimos 60 años aproximadamente. Según CEPAL Y CELADE , (2009), el Perú tiene el proceso de transición demográfico mucho más avanzado con relación a otros países de América Latina.

A nivel local, se promueve gracias a actividades debidamente organizadas, una activa participación de la población adulta mayor sea individualmente o bajo colectividad, dentro de los diversos ámbitos y actividades dentro de un enfoque de tipo social, en todas las etapas que nos permiten las políticas y programas

establecidos, específicamente orientados hacia el beneficio de las personas adultas mayores.

Bajo el ámbito del Sector de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, gracias a las políticas de protección dirigidas al adulto mayor pensadas con relación a servicios y derechos en salud para fortalecerlos, bajo su ámbito se encuentra también el Plan Nacional de Población 2013-2017 y el programa conocido como Vida Digna y la DIPAM que es la Dirección de Personas Adultas Mayores. La Seguridad Social a través de EsSalud tiene por finalidad ofrecer a la población asegurada las prestaciones preventivo promocionales y de la recuperación de la salud para ello cuenta con servicios específicos orientados a la población adulta mayor, los Círculos del Adulto Mayor (CIRAM) y los Centros del Adulto Mayor (CAM), siendo uno de ellos, el Centro del Adulto Mayor EsSalud de San Juan de Lurigancho, materia de investigación, en la presente Tesis. El Centro Adulto Mayor EsSalud San Juan de Lurigancho, es un espacio de compartir generacional dirigido a fortalecer a la población adulta mayor gracias al desarrollo diversas actividades que permiten una adecuada integración familiar, asimismo intergeneracional, ya que se realizan actividades socioculturales, actividades recreativas, que permiten desarrollo de estilos de vida, conducentes a un proceso de envejecimiento activo exitoso, actualmente su sede institucional se encuentra ubicada en la zona este de Lima, en el distrito que lleva su nombre y cuenta con 10 años de vida institucional. En la actualidad los clientes que son afiliados al Centro Adulto Mayor EsSalud San Juan de Lurigancho, pueden acceder a los diferentes servicios que se brindan, pero se han observado causales de inasistencia de parte de los clientes, como por ejemplo: Los cambios climáticos, que muchas veces dificultan la salud de los clientes, enfermedades no transmisibles, otra de las razones es la no renovación de contratos de profesores, discontinuidad en las actividades previas a la suscripción de los contratos de los profesores de los talleres, cierta demora en el proceso de pago de sus remuneraciones, lentitud en la gestión para la renovación de sus contratos, talleres con poca demanda de clientes, talleres rutinarios. Otra de las causales es su ubicación, pues funciona solo en el segundo y tercer piso de un inmueble alquilado, reduciendo considerablemente la captación de nuevos clientes, en especial de quienes cuentan con algunas incapacidades en sus extremidades inferiores u otras limitaciones físicas, así como de clientes no autovalentes. Se

demostrará cómo mediante estrategias de servicio integral para la calidad de vida, se logra que un adulto mayor sea capaz de utilizar mecanismos adaptativos psicológicos y sociales para compensar limitaciones psicológicas, bajo la premisa y fin de poder obtener plena satisfacción personal y de autorealización, muy a pesar de alguna enfermedad u dolencia existente, es decir un envejecimiento activo saludable, incrementándose de esta manera la asistencia y participación de la población adulta mayor en el Centro Adulto Mayor EsSalud San Juan de Lurigancho. Acto seguido a la exposición de la problemática, con relación al proceso holístico de carácter investigativo, se realiza un análisis a todos los estudios realizados anteriormente, cuyo uso de variables presentaron resultados diversos frente al objetivo presentado. Es básico precisar que todo estudio debe poseer información que contribuya a su análisis y realización, los cuales son planteados como hechos externos y sirven como base y piedra angular en la obtención de los resultados. Durante el desarrollo de la investigación cuantitativa los orígenes que generan los antecedentes, son aspectos que se van a comparar con los resultados obtenidos de las hipótesis y presentan similitudes. La presentación de las mismas, se realiza de forma ordenada, iniciando con las tesis internacionales y culminando con las tesis nacionales.

Schwarz Díaz, Max (2018), un problema es fenómeno que se pretende investigar o que en todo caso pretende convertirse en el objeto de estudio para una investigación, por ello se formuló el siguiente problema general: ¿Cuáles son las características de las estrategias de servicio en el centro del adulto mayor salud de Lurigancho, 2020? Así como los problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la estandarización en el centro del adulto mayor salud de Lurigancho, 2020? y ¿Cuáles son las características de la personalización en el centro del adulto mayor salud de Lurigancho, 2020?

Por otra parte, se realizó la justificación del estudio, donde Reynosa (2018), indica: la justificación es la razón por la cual se ha de investigar. Es decir, se trata de la sustentación, con conceptos convincentes, de por qué se debe de realizar un estudio, del porque si se debe de realizar la investigación, de cuáles son las razones y de cuáles serían los beneficios que se puede recibir de ello, comúnmente se

realizan estudios para dar solución a problemas de tipo teóricos, de tipo prácticos o de ambos tipos. La razón de ser de la justificación es netamente hacer relevante el proyecto de investigación que está justificando y para ello necesita ser redactada en formas clara, concreta y directa. La justificación Teórica, del actual trabajo de investigación pretende dar a conocer la investigación desarrollada con el objetivo de colaborar y contribuir al conocimiento existente sobre las estrategias de servicio. Como justificación social, este trabajo de investigación proporciona mediante sus conclusiones, herramientas que permitirán incrementar notoriamente la satisfacción de los clientes o adultos mayores afiliados, gracias a las estrategias de servicios que ofrecen. Para ello es necesaria la trascendencia a la sociedad y brindar el asesoramiento que permita a través de la captación de la población adulta mayor en los Hospitales de EsSalud, ya que es aquel el primer espacio de encuentro entre EsSalud y los adultos mayores, logrando fortalecer la satisfacción de todos los clientes del centro adulto mayor essalud San Juan de Lurigancho. Como justificación metodológica, desde este aspecto este trabajo de investigación incide en la satisfacción del adulto mayor, condicionado a la aplicación de variables que se encuentran vinculadas a las estrategias de servicio, aportando un valor agregado y siendo un referente, respecto a futuras investigaciones con un problema similar, y Justificación económica porque el centro del adulto mayor puede beneficiarse con el trabajo de investigación presente.

Con relación a los objetivos, Hernández, et al. (2014), indican que es necesario saber, qué buscar en una investigación y conocer cada uno de los objetivos (p. 37). El objetivo general del presente estudio es determinar las características de las estrategias de servicio en el centro del adulto mayor essalud de San Juan de Lurigancho, 2020. Siendo el primer objetivo específico, determinar las características de la estandarización en el centro del adulto mayor essalud de Lurigancho, 2020 y el segundo objetivo específico es determinar las características de la personalización en el centro del adulto mayor essalud de San Juan Lurigancho, 2020

Según refiere Izcara (2014), son las hipótesis explicaciones alternativas o tentativas de un suceso o fenómeno investigado, planteadas a manera de proposiciones, la

cual se determina como parte del trabajo de investigación. Como parte importante de la investigación se planteó la siguiente hipótesis general Existe características de estrategia de servicio en el centro del adulto essalud de San Juan de Lurigancho 2020

Hipótesis uno: Existe relación entre la estandarización y la estrategia de servicio en el centro del adulto mayor essalud de San Juan de Lurigancho 2020

Para la hipótesis de estudio dos: Existe relación entre la personalización y la estrategia de servicio en el centro del adulto mayor essalud de San Juan de Lurigancho 2020

## **MARCO TEÓRICO**

## II. MARCO TEÓRICO

Refiere Supo (2015) “Los antecedentes de una investigación, son todos los estudios que se han desarrollado, dentro de nuestra ruta de investigación, los cuales pueden estar ubicados en el mismo nivel de investigación o por debajo.

Con respecto a los trabajos previos en el ámbito Internacional, se consideraron a Ortiz y Pérez (2015), en su trabajo de grado que le permitió obtener su Título de Ingeniero Industrial, emitido por la Universidad Industrial de Santander, elaboró la tesis denominada Estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio al usuario en la IPS ASSALUD en Bucaramanga - Colombia”. Su investigación tuvo como objetivo, demostrar la efectividad de la implementación de estrategias en pro de la mejora de la calidad del servicio al usuario, al respecto la teoría utilizada por el autor principal que ha citado en su Tesis, es que un moderno concepto de calidad corresponde al nivel o grado de satisfacción de los clientes o usuarios, o su familiarización y capacidad de adaptación al uso. Gutiérrez, Mario (2004), en aras de demostrar la finalidad de la citada Tesis, se consideró una población de 7,733 usuarios y una muestra de 500 usuarios. Cuyo resultado cuantitativo es que un 95% de los usuarios encuestados siente satisfacción respecto de los servicios recibidos, para ello se implementó una metodología cualitativa y cuantitativa, en aras de un mejor entendimiento en la interpretación de la calidad. Entre los instrumentos utilizados, se encuentra el modelo SERVQUAL, empleándose encuestas, concluyéndose que si es posible que los usuarios sientan satisfacción de haber elegido los servicios con la finalidad de mejorar sus condiciones de salud. El aporte de esta investigación es que demuestra y valida la efectividad de la implementación de estrategias a corto plazo, en la búsqueda de una mejora sostenible en la calidad del servicio al usuario.

En el ámbito nacional tenemos a: Calderón (2016), en su trabajo de grado para lograr el grado académico de Magister en Ciencias Sociales, con Mención en Gestión Pública y Gerencia Social, cursado en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, elaboró la tesis “Estrategias de sensibilización, motivación y empoderamiento para promover la participación activa del adulto mayor en la cartera de los servicios gerontológicos del Seguro Social de Salud de la Provincia

de Utcubamba durante el año 2016". Su investigación tuvo como objetivo, el diseño u elaboración de un programa con estrategias de sensibilización, motivación y empoderamiento a fin de promover una activa participación del adulto mayor, al respecto la teoría utilizada por el autor principal que ha citado en su Tesis refiere que se debe implementar un proceso de intervención bajo el ámbito del trabajo social, con la pretensión de fortalecer la atención social del adulto mayor, Sairi, (2010), en aras de demostrar la finalidad de la citada Tesis, se consideró una población de 453 adultos mayores y una muestra de 63 adultos mayores. Cuyo resultado cuantitativo es que el 22% no asiste por motivos laborales y otro 22% no asiste por enfermedad, para ello se implementó una metodología descriptiva, concluyéndose que el grado de involucramiento o participación del adulto mayor fue insuficiente. El aporte de esta investigación es incrementar el nivel de participación, a través de Estrategias de Sensibilización, Motivación y Empoderamiento.

Nizama (2019), en su trabajo de grado para lograr el Título de Licenciado en Trabajo Social, en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, elaboró la tesis "Calidad de Servicio al Adulto Mayor. Círculos Del Adulto Mayor, Provincia Barranca. 2019". Su investigación tuvo como objetivo Determinar la calidad de servicio percibida por los adultos mayores en los Círculos del Adulto Mayor de la provincia de Barranca. 2019. Métodos: La investigación fue básica, descriptiva, no experimental, transversal con enfoque cuantitativo. al respecto la teoría utilizada por el autor principal que ha citado en su Tesis refiere, para medir las expectativas, percepciones y la discrepancia entre estas, a fin de poder conocer el nivel de calidad del servicio. Zeithaml & Berry (1998), con la pretensión de demostrar la finalidad de la citada Tesis, se consideró como población a todos los adultos mayores 87 y una muestra de 23 adultos mayores. El Instrumento: Modelo SERVQUAL adaptado por la investigadora con 4 dimensiones y 32 ítems, obteniéndose una confiabilidad de 0.856. Resultados: El 35,71% de los adultos mayores perciben una mala calidad de servicio, 28,57% una calidad regular y finalmente un 35,71% percibe una buena calidad de servicio en los CAM de la provincia de Barranca. Conclusión: El 35,71% de los integrantes de los CAM perciben tanto una mala como una buena calidad de servicio en la provincia de

Barranca concluyéndose que el nivel de calidad de servicio identificada es de carácter regular. El aporte constituye en implementar actividades para la fortalecer las relaciones socio familiares y de participación e integración productiva, de los adultos mayores.

Fernández (2016) en su trabajo de investigación que le permitiría conseguir la Licenciatura en Administración, en la Universidad Cesar Vallejo, elaboró la tesis titulada “Calidad de servicio y Satisfacción del adulto mayor en la residencia los Geranios, San Borja 2016” tuvo como objetivo establecer y determinar la relación existente entre la satisfacción y la calidad de servicio, el autor principal mencionado en su Tesis, Kotler & Keller (2012), define “El servicio es una acción de carácter y naturaleza intangible, en la que una de las partes ofrece algo a la otra parte, sin que se vea afectado o transferido el dominio de propiedad, se consideró como población en la presente investigación es de tipo censal, el grupo estudiado estaba formado por 25 familiares directos de los adultos mayores estudiados en la residencia de San Borja, se implementó una metodología descriptiva con un enfoque cuantitativo, con un coeficiente correlacional  $Rho = 0.49$ , las correlaciones fueron significativas en el nivel  $0.014 < 0.05$  concluyéndose que el nivel de calidad del servicio encontrado era de tipo regular. El aporte consiste en que es efectivo implementar actividades que pretendan mejorar la calidad en el servicio en la búsqueda constante del incremento del nivel de satisfacción.

Yparraguirre (2017) Su estudio llamado “Relación de la calidad de atención y la percepción del envejecimiento exitoso de los adultos mayores de la asociación corazón contento, Surquillo 2016”. Tuvo por objetivo identificar y determinar la relación de la calidad en la atención y la percepción de un envejecimiento exitoso. Para la teoría La población estuvo conformada por 30 personas adultas mayores entre hombres y mujeres. Este estudio es correlacional, no experimental y de enfoque cuantitativo, se aplicaron dos encuestas a cada uno de tipo cerrado, uno mide el nivel en la calidad de la atención y el otro mide la percepción que se tiene respecto de un envejecimiento exitoso. Se empleó el programa SPSS 21, en el primer instrumento (calidad de atención) se emplearon las siguientes alternativas: 1 = Si; 2 = No y 3 = No opina. El segundo instrumento (Percepción del

envejecimiento exitoso) se emplearon las siguientes alternativas: 1 = Siempre; 2 = Casi siempre; 3 = Muchas veces; 4 = Algunas veces; 5 = Sólo alguna vez; 6 = Nunca. Ambos instrumentos fueron validados por el coeficiente de Cronbach. Se trabajó con el Rho de Spearman con un nivel de confiabilidad de 95% con un nivel de significancia de 0.05%. Los resultados evidenciaron que hay un vínculo directo al lograr un valor de 0.988; en otras palabras, a mejor calidad en la atención, hay una mayor percepción de envejecimiento exitoso. Existiendo una moderada relación de 98.8% entre las 02 variables.

Rosales (2018) plantea como su objetivo el determinar la influencia entre la gestión de los programas de asistencia al adulto mayor y la calidad de vida de los asegurados en el Hospital II-2 Tarapoto 2016. Se trabajó con una población de asegurados registrados a enero del 2016 equivalente 80 personas, de las cuales se ha seleccionado una muestra de manera aleatoria y al azar de 67 asegurados, es de tipo descriptiva, no de carácter experimental y con un diseño estrictamente correlacional, se recogió los datos de primera fuente mediante la aplicación de un cuestionario tipo encuestas, para posteriormente determinar la percepción que tiene el adulto mayor respecto a las dos variables de estudio, los mismos que fueron validados con un índice Cronbach de 0.900 y 0.954 para ambos cuestionarios. El resultado demuestra que, si existe una vinculación directa e importante de 0.857, cuyo coeficiente determinante explica que la variable gestión del programa de asistencia al adulto mayor influye en un 73.4% en la calidad de vida de los asegurados, con lo que se prueba la hipótesis de investigación

Arévalo y Castañeda (2016) en su tesis titulada “Estrategia de calidad de servicio y eficiencia operativa en el hostal Hikari Chiclayo 2016” de la universidad Señor de Sipan, manifiesta como objetivo fue proponer estrategia de calidad de servicio para mejorar la eficiencia operativa en el hostal Hikari. Para la teoría el autor refiere que siempre que realicemos una evaluación de los resultados de nuestras actividades y de la forma de conseguirlos, vamos a llegar a la conclusión de que existen áreas susceptibles de mejora, porque las necesidades y/o expectativas de los clientes se han modificado o porque percibimos la oportunidad de aplicar avances tecnológicos o reducir costes Roser (1993). Se tomó como población está compuesta por un

conjunto de individuos, que son motivo de investigación en el período de abril a septiembre del 2016, cuya N total es de 513 individuos. La investigación tiene un diseño de tipo no experimental, transversal Concluyéndose se debe diseñar estrategias orientadas y/o basadas en fortalecer los factores de tangibilidad, confiabilidad y empatía

Aporte por lo cual se busca a través de estrategias mejorar la eficiencia operativa y que esta sea valorada como muy buena

## Teoría

Mendoza (2012) manifiesta que “La teoría busca explicar y conocer mejor los fenómenos del mundo real”.

En relación a las Teorías relacionadas para la variable 1: Estrategia de servicios, se tiene como autor principal a Lescano (2014) en su libro “La Disciplina del servicio “quien determina que la estrategia de servicios permite establecer un reto constante dentro de la empresa, es decir crear valor sostenible, de modo continuo con obsesión sana e inconformismo favorable. “Determinar la estrategia más adecuada es un asunto que se sostiene en conocer muy bien el escenario actual en el que uno se encuentra y hacia donde ha planificado llegar”. Los posibles caminos para elaborar estrategias en servicios se perfilan de modo general en dos dimensiones: Estandarización y personalización (p.137).

Dimensión 1: Estandarización. Que es un camino que se sigue con la seguridad de lograr confiabilidad en el servicio y cautelar una ejecución y entrega conforme a lo que se ha ofertado y a lo esperado por el cliente. También incorpora la flexibilidad, en mayor o menor grado, según el cliente y las circunstancias, (p.137) con los indicadores: oferta, ejecución, entrega, servicio, planes de servicios, horarios, servicios adicionales, tecnología y vigilancia continua.

Dimensión 2: Personalización. Que se orienta con mayor énfasis según la gestión de marketing y se soporta esencialmente en el elemento humano de la empresa. Implica un claro y profundo conocimiento del cliente y su situación particular, lo cual a su vez denota un continuo y prolijo seguimiento (p.138), con los indicadores: marketing, elemento humano, manejo adecuado de la cartera de clientes, seguimiento a los clientes, flexibilidad y rapidez.

Huete, Dándream, Reynoso y Lovelock (2004), en su libro *Administración de servicios*, define lo siguiente: Un ambiente de cambio continuo, que es el escenario actual, permite que el diseño e implementación de estrategias de servicio, pretendan aprovechar todas las oportunidades que brinda el mercado, a fin de poder obtener un sólido posicionamiento. El autor determina las siguientes dimensiones: El diseño del resultado del servicio, [La provisión de evidencias de tipo tangibles para servicios netamente intangibles, la personalización de los servicios estándar, la estandarización de los servicios personalizados como indicadores] la administración del cliente, el desarrollo de las estrategias de tipo operativos para la generación de valor, la integración del sistema de entregas de servicios con las estrategias operativas y el desarrollo de las estrategias en recursos humanos (p.41)

Bon, et All (2008) en su libro “Estrategia de Servicios”, refiere que las estrategias de servicios establecen directrices que permitirán la implementación de la gestión del servicio, como un recurso estratégico que es parte del ciclo de vida del servicio generando una cultura estratégica de servicios, pensando en los clientes. (p.21).

Otros conceptos que respalda la teoría presentada en el informe de investigación: Gutiérrez, Jiménez y de Pablos (2015) en su investigación define la personalización en masa como la estrategia competitiva y productiva que permite la generación de valor ofreciendo productos que satisfacen preferencias individuales, con costes y eficiencias similares a los de producción en masa. El diseño del producto individual se realiza mediante el co-diseño con el cliente, este producto se enmarca dentro de un espacio fijo solución, que delimita la oferta y define los procesos, las tecnologías y el sistema productivo” (p. 69).

Para Ibarra et al (2019) en su investigación cita al auto Mosquera-González et al., (2019), con la definición de calidad adquiere cierta trascendencia a medida que la organización es tan eficaz como para brindar un servicio de calidad. No obstante, es importante tener bien definidas las estrategias y los métodos para lograr una excelente evaluación; de lo contrario, se pueden presentar inconsistencias y

limitaciones en la misma evaluación (Gulc, 2017; Calabrese & Scoglio, 2012) (p.246).

Monroy, Urcádiz (2018) explica en su investigación la importancia de las estrategias citando a Romero (2015), menciona que en el caso de las empresas que brindan servicios, resulta aún más importante trazar una estrategia en la que la calidad presente un papel primordial; sin embargo, es complicado debido a que la oferta del servicio depende prácticamente del momento de la prestación. Dickson (2002) sugieren que las estrategias enfocadas a la satisfacción del cliente, generación de ingresos y calidad en el servicio pueden ser más rentables que las estrategias enfocadas a la reducción de costos, ya que un cliente satisfecho deja de lado a la competencia, y por lo general, vuelve a adquirir el servicio comunicando a otros posibles clientes las experiencias positivas percibidas en el proceso (Kotler & Lane, 2006) (p.4-5).

Para los autores, Restrepo et al (2006) explica en su investigación la importancia de la estrategia: Dedicación corporativa al servicio en la cual desde el gerente hasta el último de los empleados se compromete a cumplir la promesa del servicio (p.281)

## **METODOLOGÍA**

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:** el informe realizado será de tipo aplicada por la razón que el resultado obtenido proporcionará la solución al problema existente.

Sánchez (2016) expresa que “también se le llama positiva o utilitaria; La investigación aplicada requiere generar el uso del conocimiento ocasionado por la investigación pura, es decir, sondea su beneficio (de ahí el término "utilitario"). El objetivo es indagar los procesos que conduzcan a un mejor conocimiento que conlleve a un cambio o corregir una definida fase en el campo del aprendizaje y están en constante desarrollo” (p.20).

#### **Diseño de investigación**

Diseño no experimental: Para los autores Hernández et al. (2014) mencionan que “la investigación no experimental “podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p.152).

Por lo tanto, la investigación es de diseño no experimental porque no se manipulará la variable.

#### 3.2 Variables y operacionalización

Las variables en estudio y cada categoría se consideran en la matriz operativa de variables, que se incluye en el apéndice de este artículo.

- **Definición conceptual:** La estrategia de servicios permite establecer un reto constante dentro de la empresa, es decir crear valor sostenible, de modo continuo con obsesión sana e inconformismo favorable. “Determinar la estrategia más adecuada es un asunto que se sostiene en conocer muy bien el escenario actual en el que uno se encuentra y hacia donde ha planificado llegar”. Los posibles caminos para elaborar estrategias en servicios se perfilan de modo general en dos dimensiones: Estandarización y personalización (p.137).

- **Definición operacional:** En definición operacional, el autor define como determinar la estrategia más adecuada es un asunto que implica conocer muy la situación en la que uno se encuentra y a donde pretende ir.

La variable estrategia de servicio consta de las siguientes dimensiones:

- **Estandarización:** Que es un camino que se sigue con la seguridad de lograr confiabilidad en el servicio y cautelar una ejecución y entrega conforme a lo que se ha ofertado y a lo esperado por el cliente. También incorpora la flexibilidad, en mayor o menor grado, según el cliente y las circunstancias, (p.137) con los indicadores: oferta, ejecución, entrega, servicio, planes de servicios, horarios, servicios adicionales, tecnología y vigilancia continua.
- **Personalización:** Que se orienta con mayor énfasis según la gestión de marketing y se soporta esencialmente en el elemento humano de la empresa. Implica un claro y profundo conocimiento del cliente y su situación particular, lo cual a su vez denota un continuo y prolijo seguimiento (p.138), con los indicadores: marketing, elemento humano, manejo de la información de los clientes, seguimiento de cliente, flexibilidad y rapidez.
- **Indicadores:** El autor menciona los siguientes indicadores: oferta, ejecución, entrega, servicio, planes de servicios, horarios, servicios adicionales, tecnología, vigilancia continua, marketing, elemento humano, manejo de la información de los clientes, seguimiento de cliente, flexibilidad y rapidez.
- **Escala de medición:** La variable es ordinal por lo tanto la escala es ordinal tipo Likert, donde se logró obtener estadísticamente resultados a través del programa SPSS versión 26. Esta herramienta ayudó a medir las actitudes de los colaboradores y conocer el grado de conformidad a quienes se aplicó los cuestionarios

### 3.3 Población, muestra y muestreo

**Población:** Salazar y Del Castillo (2018) Contiene la relación de todos los elementos que queremos estudiar sus características de forma finita o infinita (p.13).

La población que regularmente asiste es un promedio de, 60 adultos mayores distribuidos en los diversos programas y talleres dictados diariamente. La presente investigación no contó con una muestra ya que se tomó el total de la población en consideración

- **Criterio de inclusión:** La población seleccionada será con los clientes de los talleres de mayor asistencia por los inscritos, como:

Tabla 1

Criterios de inclusión

TALLERES	INSCRITOS
Danza	20
Manualidades	10
Gimnasia	20
Cocina y repostería	2
Literatura	4
Ciberchat	4
TOTAL	60

- **Criterio de exclusión:** Dentro del criterio de exclusión se encuentra el personal que labora en el Centro del Adulto Mayor ya sea Administrativo, personal de servicio y vigilancia.

Tabla 2

Criterios de Exclusión

PERSONAL	INSCRITOS
Administrativo	1
Técnico administrativo	1
Personal de Limpieza	1
Personal de vigilancia	1
TOTAL	4

**Muestra:** Tamayo y Tamayo (2006), La muestra se expresa como "un conjunto de operaciones desarrolladas al estudiar la distribución de caracteres en todo el universo, o al observar una parte de la población considerada." (p. 176)

Al contar con una población menor a 100 personas se estará aplicando como mecanismo de recolección de datos el censo.

**Censal:** Sánchez, Reyes y Mejía (2018), expone "Es una evolución que incluye la obtención de información sobre las características de toda la población o del universo". (p. 27).

De acuerdo a la norma de investigación del área de investigación de la dirección de investigación de la Universidad Cesar Vallejo, Lima-Este, donde se establece que toda aquella población que es igual a la muestra y que a su vez tenga hasta 100 elementos es una muestra censal, si tiene más de 100 es una prueba probabilística. Es así como se optó por un censo, mediante el cual, el cuestionario fue aplicado a la población total teniendo en cuenta criterios de inclusión teniendo un total de 60 adultos mayores inscritos al CAM-SJL. EsSalud. Asimismo, ya que el número de personas en la población fue mínimo se considera que la prueba es no probabilística.

**Muestreo:** Hernández (2014,) "es el mecanismo que permite generar una validez en el desarrollo de la investigación, permite seleccionar las unidades más representativas" p.34.

La técnica de muestreo que se determino es el no probabilístico por utilizar la muestra censal.

### **3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos:**

**Técnica:** Según Salazar y Del Castillo (2018), "método que autoriza elegir muestras apropiado de una población de estudio (p. 13)

La técnica que permitió adquirir información fue a través de la encuesta, tomando de referencia a los clientes del CAM EsSalud del distrito de San Juan de Lurigancho, que permitió describir el comportamiento de la variable estrategia de servicio.

**Técnica de recolección de datos:** Se empleó el mecanismo de recolección de datos, el censo, además el uso del cuestionario.

Río (2013) explico que “el cuestionario es un instrumento de estudio que al realizar una secuencia de interrogantes e indicaciones conlleva a obtener información de lo que se está estudiando” (p.73)

La encuesta permitió conocer el comportamiento de la variable en su entorno sin ninguna modificación y así mismo el impacto en el ambiente a estudiar. Lo cual brindó dar la respuesta al propósito planteado.

**Instrumento de recolección de datos:** Hernández, Fernández y Baptista, (2014) “Una herramienta de medición, adecuado cuando toma registro de los datos observados de las variables que es la finalidad de estudio” (p.199).

Se utilizó como mecanismo de recopilación de información, el censo, además el uso del cuestionario

López-Roldan y Facheli (2016), “la recolección se desarrolla usando cuestionarios, instrumentos de medición y un formulario de acuerdo (formulario de registro) o una gran cantidad de muestras para manejar a la multitud a través del interrogatorio (una entrevista característica del anonimato del sujeto)” (p.08).

El cuestionario será evaluado bajo normas que requiere la escala de Likert, la cual se define según los planteamientos del autor (Morales, Prendas, Sequeiras y Zúñiga, 2007) “es un modelo que mide actitudes, quiere decir que se utiliza en la medición del grado de una actitud o disposición de los sujetos encuestados en sus contextos particulares”. (p.3)

El cuestionario consta de una estructura de 30 ítems para la variable variable estrategia de servicio, según la representación de la escala de Likert. Cuyos valores son: 1 = Nunca; 2 = Casi nunca; 3 = A veces; 4 = Casi Siempre y 5 = Siempre.

Según Martínez y March (2015) “la validez de contenido se refiere mayormente al grado en que un instrumento representa a los diferentes elementos que se pretenden recopilar de un constructo teórico (p.112).

La validez de este estudio se realizó por medio del dictamen de tres asesores temáticos. El instrumento será validado por los metodólogos que determinó el nivel de exigencias de los diferentes puntos para después ser aplicada.

Tabla 3

Nombres y apellidos de expertos validadores

APELLIDOS Y NOMBRES DE EXPERTOS VALIDADORES	
Experto N° 1	Dr. ILLA SIHUINCHA GODOFREDO
Experto N° 2	Mg. JESÚS ROMERO PACORA
Experto N° 2	Dr. RICARDO RUIZ VILLAVICENCIO

Hernández et al. (2014) indican que “la confiabilidad de un instrumento de medida hace referencia al nivel en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” (p. 200)

Se determina su nivel de confiabilidad, “para alcanzar un nivel de legitimidad en los instrumentos utilizados, así mismo determinar el grado de afinidad y severidad, se sugiere el cálculo del coeficiente alfa de Cron-Bach en los resultados de la escala del cuestionario elaborado” (Ruiz, 2005, p.58).

Según el resultado del coeficiente se determina el nivel de confiabilidad, siendo menor a 5 el nivel inaceptable, el igual a 6 el nivel cuestionable y el mayor a 9 excelentes.

Tabla 4

*Interpretación de coeficiente de confiabilidad*

Nula	Muy baja	Baja	Regular	Aceptable	Elevada	Total o perfecta
0						1
0% de confiabilidad						100% de confiabilidad

Tabla 5

*Alfa de Cronbach para variable Estrategia de servicio*

**Resumen de procesamiento de casos**

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

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	30

Nota. En tabla 5 se visualiza la cantidad de 60 datos procedentes de los elementos seleccionados en la muestra del estudio, de los cuales ninguno fue excluido. También se puede definir que se aplicaron 30 preguntas planteadas para el cuestionario sobre la variable Estrategia de servicio con el test Alpha de Cronbach de  $0,964 > 0,70$  exigible; concluyendo que el instrumento es fiable.

**3.5 Procedimientos:** Respecto al procedimiento para la presente investigación se realizó la identificación de las variables, que en este caso son estrategia de servicio, así mismo se tomó como base la realidad problemática, para ello se utilizó los antecedentes que describió el comportamiento de la variable de estudio manteniendo su misma línea de investigación, se elaboró un marco teórico, se procedió a identificar tres autores para la variable, para ello se determinó a un autor principal para variable de estudio, el cual brindó información sobre sus dimensiones e indicadores, seguido se planteó el problema general y los problemas específicos, para identificar si existe una afinidad entre los elementos de estudio, luego se mencionó el tipo de estudio descriptivo correlacional de corte transversal, por consiguiente se procedió a señalar a la población de estudio, se estableció la muestra y luego se procedió a utilizar instrumentos de validación tanto internas como externas, ello permitió obtener resultados estadísticos, mediante el uso del programa SPSS 25, el cual logró realizar una discusión con los antecedentes utilizados, se determinó una conclusión y las recomendaciones correspondientes.

El procedimiento de recolección de datos en el Centro del Adulto Mayor EsSalud de San Juan de San Juan Lurigancho-, se realizó con las coordinaciones de la profesional encargada Ps. Elizabeth Ysela Landeo Cully, quien autorizó el desarrollo del censo vía web a los afiliados de la institución,

cabe mencionar que se realizó 60 preguntas relacionadas a la variable estrategia de servicio.

**3.6 Métodos de análisis de datos:** Salazar y Del Castillo (2018), Se refiere a la obtención de conclusiones generales sobre una determinada población mediante el estudio de una muestra representativa obtenida de ella, es decir, se trata de que utilizando el valor de los datos estadísticos obtenidos se puede determinar el valor de la población. parámetro (p. 469).

Para realizar el procesamiento de los datos recolectados mediante el cuestionario y analizar la variable estrategia de servicio se utilizó el software SPSS versión 26, figuras para presentar la distribución de los datos, porcentajes en tablas, ubicar escalas de medición de la estadística descriptiva que posteriormente contribuirá a obtener mejores resultados y conclusiones en la presente investigación

**3.7 Aspectos éticos:** La recolección de datos se hizo efectivo bajo la autorización del profesional responsable del Centro del Adulto Mayor EsSalud de San Juan de Lurigancho-, unidades operativas de la sub gerencia de protección del adulto mayor - gerencia de la persona adulta mayor y prestaciones sociales de EsSalud, donde se desarrolló la investigación que tiene fines académicos así mismo, con el conocimiento y consentimiento de los participantes, considerándose el respeto a la confidencialidad en el desarrollo del cuestionario, manteniendo una postura de imparcialidad y respeto por las respuestas recibidas orientado hacia la fidelidad de estas.

Los textos de apoyo en la investigación serán citados de la manera adecuada respetando de este modo lo creado por otros autores, siguiendo los estándares de la norma APA 7° edición. La investigación es procesada por el turnitin para porcentaje requerido por la universidad.

## **RESULTADOS**

## IV. RESULTADOS

### Análisis e interpretación de resultados

Validación externa

Para la autenticidad externa del instrumento de estudio se aplicó en la variable estrategia de servicio, donde alcanzo un resultado de 0.984 que representa que el instrumento es satisfactorio, se afirmó la utilización del instrumento en la recopilación de la información en la unidad muestral

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	30

### Estadística Descriptiva

#### 4.1. Análisis factorial

##### Matriz de correlaciones<sup>a</sup>

a. Esta matriz no es cierta positiva.

#### 4.2. Análisis descriptivo univariado

Tabla 06

*Tabla de frecuencia de la variable Estrategia de Servicios*

Estrategias de Servicios					
		Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje % valido	Porcentaje % acumulado
Valido	deficiente	7	11,7	11,7	11,7
	regular	30	50,0	50,0	61,7
	óptimo	23	38,3	38,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

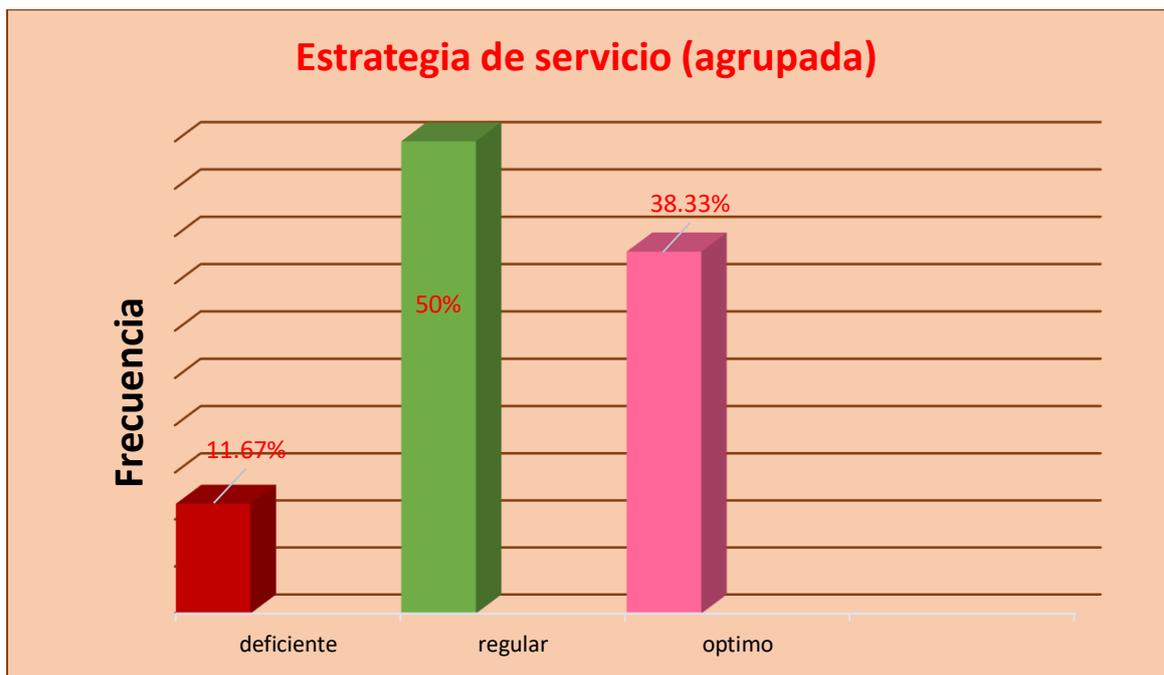


Figura 1. El histograma de las frecuencias de la variable Estrategia de Servicios

**Interpretación:** Según la tabla 05 y la figura 01, del 100% de todos los adultos mayores encuestados, un 50% dijo que la estrategia de servicio si afecta, pero de forma regular en el Centro del Adulto Mayor EsSalud San Juan de Lurigancho, asimismo el 38.33% precisó que la estrategia de servicio si afecta y de forma óptima y finalmente un 11.67% señaló que la estrategia de servicio, afecta solo en forma deficiente.

Tabla 07

Tabla de frecuencia de la dimensión Estandarización

<b>Estandarización</b>				
	Frecuencias	Porcentaje%	Porcentaje% valido	Porcentaje% acumulado
<b>Valido</b>				
deficiente	7	1,7	11,7	11,7
regular	30	50,0	50,0	61,7
óptimo	23	38,3	38,3	100,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Primera dimensión

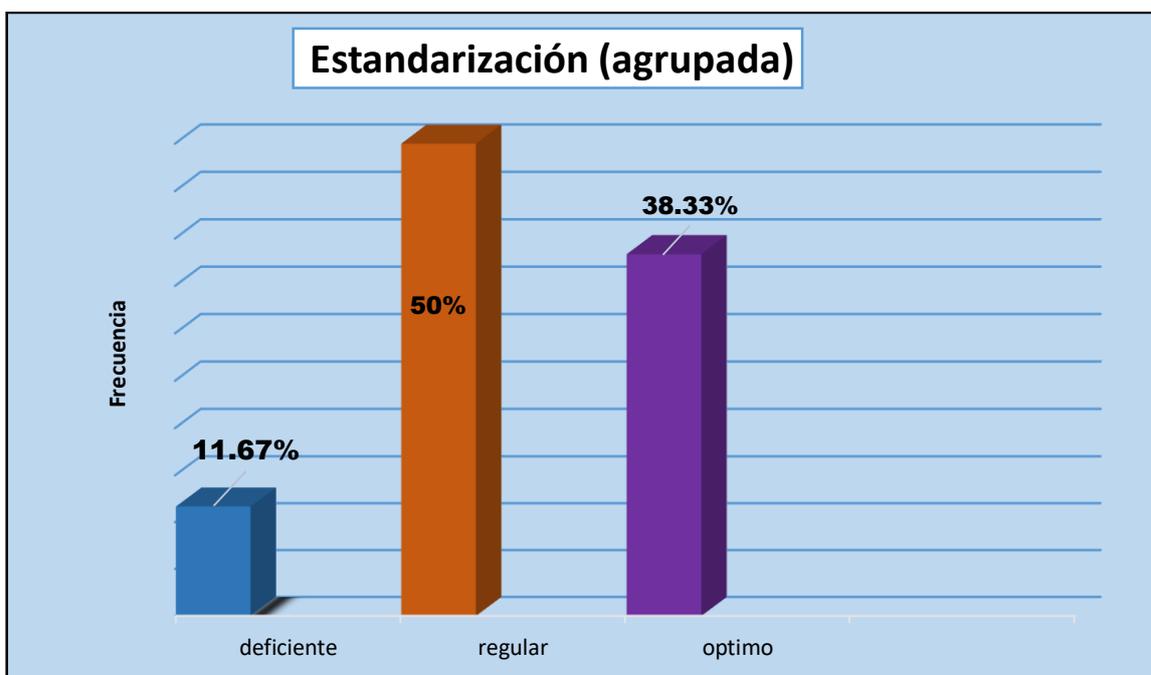


Figura 02. El histograma de frecuencias de la dimensión Estandarización.

Nota. En concordancia con la tabla 07 y la figura 02, del 100% de todos los adultos mayores encuestados, el 50% precisó que la estandarización afecta de forma regular en el Centro del Adulto Mayor EsSalud San Juan de Lurigancho, mientras que el 30.33% señaló que la estandarización afecta de

forma óptima y solo un 11.67% indicó que perciben que la estandarización afecta de manera deficiente.

Tabla 08

Tabla de frecuencia de la dimensión Personalización

		Personalización			
		Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje% valido	Porcentaje% acumulado
Valido	deficiente	7	11,7	11,7	11,7
	regular	30	50,0	50,0	61,7
	óptimo	23	38,3	38,3	100,0
Total		60	100	100	

Segunda dimensión

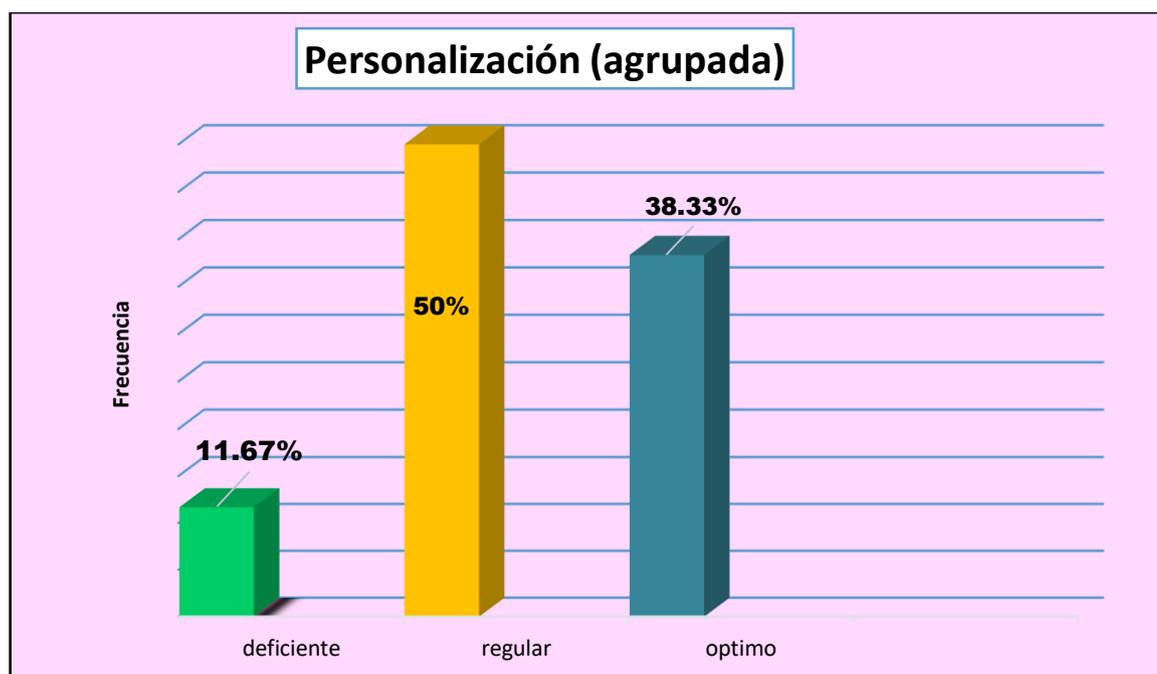


Figura 03 El histograma de frecuencias de la dimensión personalización

Nota. Con relación a la tabla 8 y la figura 3, del 100% de los adultos mayores encuestados; el 50% refirió que la personalización afecta de manera regular en el Centro del Adulto Mayor EsSalud San Juan de Lurigancho -. Sin embargo, el 38,33% refirió que la personalización afecta de manera óptimo

en el Centro del Adulto Mayor EsSalud de San Juan de Lurigancho-. También existe el 1,67% que manifestó que perciben que la personalización afecta de manera deficiente en el Centro del Adulto Mayor EsSalud San Juan de Lurigancho-.

### 4.3 Análisis descriptivo bivariada (Prueba de asociatividad)

Tabla 09

*Tabla cruzada entre la variable Estrategia de Servicios y la dimensión “Estandarización”*

		Estandarización			Total	
		deficiente	regular	óptimo		
Estrategia de servicios	deficiente	Recuento	7	0	0	7
		% del total	11,7%	0,0%	0,0%	11,7%
	regular	Recuento	0	30	0	30
		% del total	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%
	óptimo	Recuento	0	0	23	23
		% del total	0,0%	0,0%	38,3%	38,3%
Total	Recuento	7	30	23	60	
	% del total	11,7%	50,0%	38,3%	100,0%	

#### -Prueba del CHI-cuadrado

	Valor	DF	Significado asintótico (bilateral)
-CHI cuadrado de Pearson	120,000 <sup>a</sup>	4	,000
-Razón de verosimilitud	115,774	4	,000
-Asociación lineal por lineal	59,000	1	,000
-N. de casos validos	60		

- a. 5 casillas (55.6%) ha esperado un resultado menor a 5. El resultado mínimo esperado es 82.

#### Medidas simétricas

		Valor	Significado aproximado
-Nominal por nominal	-Coeficiente de Contingencia	,816	,000
-N de casos válidos		60	

## Nivel de asociatividad

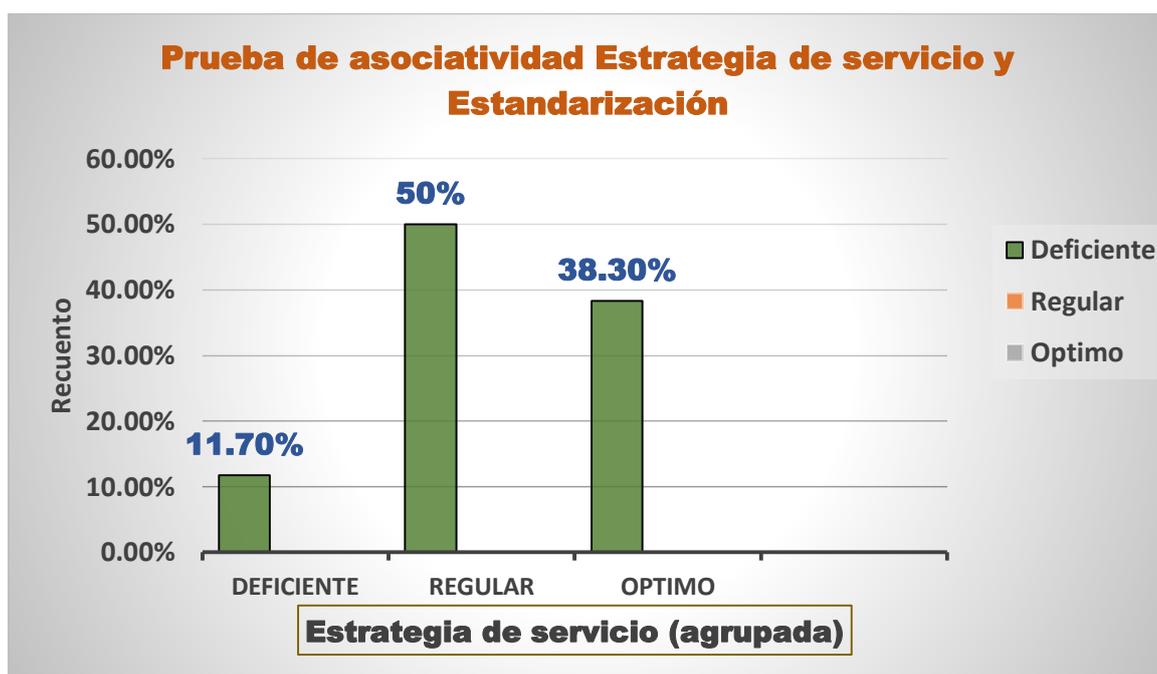


Figura 4. Nivel de asociatividad

Tabla 10

Tabla cruzada entre la variable Estrategia de Servicios y la dimensión "Personalización"

**Tabla cruzada Estrategia de servicios \* Personalización**

			Personalización			Total
			deficiente	regular	óptimo	
Estrategia de servicios (Agrupada)	Deficiente	Recuento	7	0	0	7
		% Del total	11,7%	0,0%	0,0%	11,7%
	Regular	Recuento	0	30	0	30
		% Del total	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%
	óptimo	Recuento	0	0	23	23
		% del total	0,0%	0,0%	38,3%	38,3%
Total	Recuento	7	30	23	60	
	% del total	11,7%	50,0%	38,3%	100,0%	

- **Pruebas de CHI cuadrado**

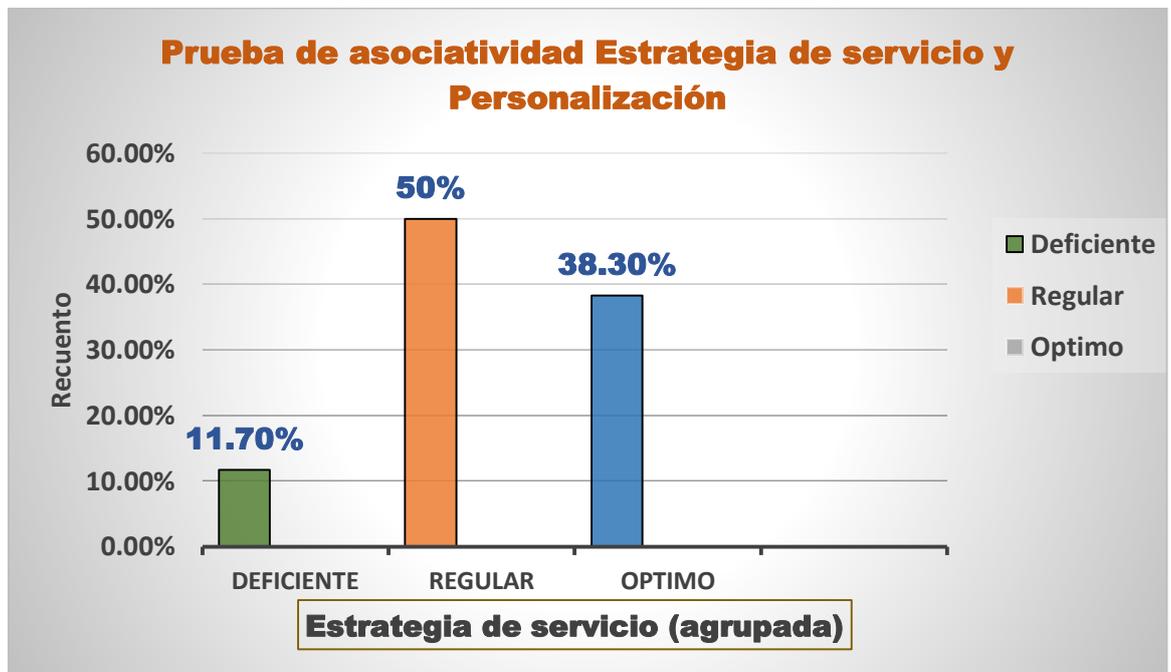
	Valor.	DF	Significación asintótica (bilateral)
CHI Cuadrado de Pearson	120.000*	4	,000
Razón de la verosimilitud	115,774	4	,000
Asociación lineal por lineal	59,000	1	,000
N. de casos validos	60		

05 casillas (55.6%) esperaban un resultado menor a 05. El resultado mínimo esperado fue de 82.

- **Medidas Simétricas**

	Valor.	Significación aproximada
-Nominal por -Nominal    Coeficiente de. contingencia	,816	,000
N de casos válidos	60	

Nivel de asociatividad



#### 4.4. Prueba de Normalidad

- *Hipótesis estadística*

---

- Hipótesis nula, Valor  $p > 0.05$ . Los datos poseen una distribución normal

- Hipótesis alterna Valor  $p < 0.05$ . Los datos no siguen una distribución normal

---

-Tabla 11

Prueba de Normalidad para las Variables y Dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrategia de servicios	,273	60	,000	,779	60	,000
Estandarización	,273	60	,000	,779	60	,000
Personalización	,273	60	,000	,779	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. En la tabla 11, la prueba de normalidad para determinar la bondad de ajuste de las distribuciones para las variable estrategia de servicio; así como para las dimensiones estandarización y personalización, se determinó aplicar la prueba Kolmogorov-Smirnov por ser una muestra con 60 elementos > a 30 elementos de estudio; dando como resultado para la variables y dimensiones el valor  $p=0,000 \leq 0,05$ ; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, aceptando que los datos de la variable no siguen una distribución normal. En consecuencia, se aplicó el estadígrafo de Rho de Spearman para analizar muestras no paramétricas en las hipótesis planteadas y evaluar el grado de correlación entre las variables y dimensiones del estudio

## **DISCUSIÓN**

## V. DISCUSIÓN

En la investigación desarrollada tuvo como finalidad de definir la importancia de las Estrategias de servicio para la satisfacción del cliente, además como objetivo específico Describir la Estandarización para utilizarlo como mejorar la satisfacción del cliente en el centro del adulto Mayor y describir la Personalización para mejorar la satisfacción del cliente en el centro.

Los resultados conseguidos después de estudiar los datos recopilados de la muestra, que fueron obtenidos mediante la técnica la encuesta, utilizando el instrumento del cuestionario basado en 30 afirmaciones con su respectiva escala de Likert, y que del mismo modo esto se elaboró con los indicadores de las dimensiones de la variable. Dicho instrumento fue aplicado a 60 clientes que asisten diariamente a los distintos cursos que otorga el Centro del Adulto Mayor de EsSalud, así mismo esto fue validado por el criterio de expertos, al cual, para diagnosticar su fiabilidad, se procedió a realizar la prueba del Alfa de Cronbach.

Con el propósito de definir el grado de similitud que presentan los ítems, logrando como resultado 0,964 para la variable estrategia de servicio; una vez procesado en el programa de SPSS versión 25, determinándose que el instrumento es fiable.

Para explicar la discusión de resultados en la investigación desarrollada está referida a la hipótesis general diseñada en la investigación propuso inferir que existen características de estrategias de servicio en el Centro del Adulto Mayor EsSalud de San Juan de Lurigancho 2020; se determinó aplicar la prueba Kolmogorov-Smirnov por ser una muestra con 60 elementos > a 30 elementos de estudio; dando como resultado para la variables y dimensiones el valor  $p=0,000 \leq 0,05$ ; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, aceptando que los datos de la variable no siguen una distribución normal. En consecuencia, se aplicó el estadígrafo de Rho de Spearman para analizar muestras no paramétricas en las hipótesis planteadas y evaluar el grado de correlación entre la variables y dimensiones del estudio.

En relación a los resultados obtenidos en la estadística descriptiva sobre la variable estrategia de servicio muestra que del 100% de los encuestados; el 50% manifestó que la estrategia de servicio afecta de manera regular en el centro del adulto mayor

EsSalud del distrito de San Juan de Lurigancho. Sin embargo, el 38,33% manifestó que afecta de manera óptimo, así mismo existe el 11,67% perciben que la estrategia de servicio afecta de manera deficiente. Resultado que evidencia con respecto a la estrategia de servicio estuvo siendo mal aplicada en la percepción en los colaboradores.

La investigación está en relación con lo plantados en la tesis a nivel nacional de Calderón (2016) "Estrategias de sensibilización, motivación y empoderamiento para promover la participación activa del adulto mayor en la cartera de los servicios gerontológicos del Seguro Social de Salud de la Provincia de Utcubamba durante el año 2016", el autor principal citado refiere que se debe implementar un proceso de intervención bajo el ámbito del trabajo social, con la pretensión de fortalecer la atención social del adulto mayor, Sairi, (2010), se consideró una población de 453 adultos mayores y una muestra de 63 adultos mayores. Cuyo resultado cuantitativo es que el 22% no asiste por motivos laborales y otro 22% no asiste por enfermedad, concluyéndose que el grado de involucramiento o participación del adulto mayor fue insuficiente. Todo lo contrario, en la investigación internacional de Ortiz y Pérez (2015) Estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio al usuario en la IPS ASSALUD en Bucaramanga – Colombia. al respecto la teoría utilizada por el autor principal Gutiérrez, Mario (2004), es que un moderno concepto de calidad corresponde al nivel o grado de satisfacción de los clientes o usuarios, o su familiarización y capacidad de adaptación al uso. La población considerada es de 7,733 usuarios y una muestra de 500 usuarios. Cuyo resultado cuantitativo es que un 95% de los usuarios encuestados siente satisfacción respecto de los servicios recibidos, para ello se implementó una metodología cualitativa y cuantitativa, concluyéndose que si es posible que los usuarios sientan satisfacción de haber elegido los servicios con la finalidad de mejorar sus condiciones de salud.

Los resultados que se han obtenido justifican la importancia de la variable de estudio: estrategia de servicio, demostrando que existe dependencia significativa, los resultados tienen relación con estudios de Calderón (2016) pero no con el autor Ortiz y Pérez (2015) que si aplica la estrategia de servicio para la satisfacción de sus clientes a través de la calidad de sus servicios. En conclusión, conforme a la investigación y deducciones que se han destacado en el reciente informe de

investigación, los resultados constituyen una postura equivalente en cuanto a, cómo es de trascendental la estrategia de servicio en las organizaciones. De esta manera se identifica que en la empresa del caso estudiado no se aplica la estrategia de manera adecuada, aún ante la afirmación de los colaboradores que trabajan en el centro del adulto mayor realizan acciones por motivar a los adultos mayores.

La primera hipótesis específica tuvo como finalidad comprobar si existe relación entre la estandarización y las estrategias de servicio del centro del adulto mayor salud de San Juan de Lurigancho 2020. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva muestran que el 50% de los clientes piensan que la estandarización en el CAM es regular, por otro lado, el 38,33% de los clientes piensan que la estandarización es óptima, así mismo existe el 11,67% perciben que la estandarización es deficiente. En los resultados descriptivos bivariado, obtenidos mediante la prueba Chi-cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor de 120, con una significación asintótica bilateral = 0.000; así mismo, mediante la prueba de contingencia se obtuvo un valor de 0,82, el cual mientras más se acerque a 1, confirma la asociación entre la motivación y el ausentismo laboral, con un nivel de significancia aproximada = 0,000. Los resultados obtenidos se sustentan en base a la teoría de Lescano (2014) quien determina que la estrategia de servicios permite establecer un reto constante dentro de la empresa, es decir crear valor sostenible, de modo continuo con obsesión sana e inconformismo favorable, refiriendo que la estandarización es un camino que se sigue con la seguridad de lograr confiabilidad en el servicio y cautelar una ejecución y entrega conforme a lo que se ha ofertado y a lo esperado por el cliente. La investigación está en relación con los plantados en la tesis a nivel nacional de Fernández (2016) “ ” determino la relación existente entre la satisfacción y la calidad de servicio del cual se realizó la prueba estadística de Spearman, donde el coeficiente de correlación fue positiva media  $Rho=0.49$  y el valor de  $p=0.014$  ( $p<0,05$ ), que afirma que si existe relación entre las dos variables, reforzado con las teorías del autor Zeithaml y Bitner (2001) considera para la variable calidad de servicio usar el modelo Serqual, donde expone sus 5 dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y elemento tangible. Y para la segunda variable autor Kotler y Keller (2012), considera para la segunda variable satisfacción componentes para su evaluación: valor percibido y expectativas. Para los tesisistas Arévalo y Torres (2016) donde su objetivo general

fue proponer estrategia de calidad de servicio para mejorar la eficiencia operativa, El estudio mostró una asociación positiva de las variables equivalente a 0.633 (percepciones) y de 0.657(eficiencia operativa) determinando que la eficiencia operativa se representa en un 57% de acuerdo, mientras el 29% en desacuerdo y finalmente, 14% totalmente de acuerdo. su investigación se sustenta por igual en la teoría sobre la eficiencia operativa por Murillo & Guerra (2015) sostiene que la eficiencia operativa, conlleva a la realización de actividades; es decir que no se limita a que la empresa sea eficiente”, “sino también permitir a una empresa utilizar sus recursos de una mejor manera”, de la misma forma se define como estandarización por Franco & Velásquez (2000). Las medidas son esbozadas y la metodología se compone para mantener los resultados mejorados en los niveles conseguidos.

Los resultados obtenidos de los antecedentes en los que se sustenta el objetivo planteado, señalan la importancia de la estandarización en las estrategias de servicio. En conclusión, conforme a la investigación y deducciones que se han destacado en el reciente informe de investigación, constituyen una postura muy equivalente en cuanto a cómo es de trascendental la estandarización con la estrategia de servicio en las organizaciones, como en el caso estudiado donde se evidencia que la estandarización se aplica en forma regular y eficaz.

La segunda hipótesis específica tuvo como finalidad comprobar si existe relación entre la personalización y las estrategias del centro del adulto del centro del adulto mayor salud de San Juan de Lurigancho 2020. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva muestran que el 50% de los clientes piensan que la personalización en el CAM es regular, por otro lado, el 38,33% de los clientes piensan que la personalización es óptima, así mismo existe el 11,67% perciben que la personalización es deficiente. En los resultados descriptivos bivariado, obtenidos mediante la prueba Chi-cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor de 120, con una significación asintótica bilateral = 0.000; así mismo, mediante la prueba de contingencia se obtuvo un valor de 0,82, el cual mientras más se acerque a 1, confirma la asociación entre la personalización y las estrategias de servicio, con un nivel de significancia aproximada = 0,000. Los resultados obtenidos se sustentan en base a la teoría de Lescano (2014) quien determina que la estrategia de servicios

permite establecer un reto constante dentro de la empresa, es decir crear valor sostenible, de modo continuo con obsesión sana e inconformismo favorable, refiriendo que la personalización se orienta con mayor énfasis según la gestión de marketing y se soporta esencialmente en el elemento humano de la empresa. Implica un claro y profundo conocimiento del cliente y su situación particular, lo cual a su vez denota un continuo y prolijo seguimiento.

La investigación guarda relación con lo expuesto por los tesisistas Arévalo y Torres (2016) donde su objetivo general fue proponer estrategia de calidad de servicio para mejorar la eficiencia operativa, El estudio mostró una asociación positiva de las variables equivalente a 0.633 (percepciones) y de 0.657(eficiencia operativa) determinando que la estrategia de calidad de servicio se representa en un 97% satisfecho, regularmente 2%, insatisfecho 0% y 1 % muy satisfecho. su investigación se sustenta por igual en la teoría sobre la estrategia de calidad de servicio de Roser (1993), define que siempre que realicemos una evaluación de los resultados de nuestras actividades y de la forma de conseguirlos, vamos a llegar a la conclusión de que existen áreas susceptibles de mejora, porque las necesidades y/o expectativas de los clientes se han modificado o porque percibimos la oportunidad de aplicar avances tecnológicos o reducir costes. De la misma forma se define la dimensión de la empatía por Douglas & Bateson (2005) define como la capacidad de experimentar los sentimientos de otra persona como si fuera los propios. Las empresas que tienen empatía no olvidado lo que se siente ser cliente. Esta dimensión hace referencia en la atención cara a cara con el cliente (personalización).

En la contrastando de resultados de las dos dimensiones se infiere que los resultados obtenidos por Arévalo y Torres son de mayor relevancia a comparación con nuestros resultados, donde se debe explorar otros elementos que también influencia en el entorno de la realidad que se describe, pero sin dejar de afirmar que también existe una relación entre la personalización con las estrategias de servicio, pero con un intensidad o afinidad regular.

## **CONCLUSIONES**

## VI. CONCLUSIONES

Luego del análisis realizado sobre la estrategia de servicio a los clientes del Centro del adulto mayor de EsSalud de San Juan de Lurigancho, se establece las siguientes conclusiones:

Primera Los resultados obtenidos del análisis univariado detallaron sobre la variable estrategia de servicio da como resultado que los adultos mayores encuestados, un 50% indica que la estrategia de servicio si afecta, pero de forma regular, asimismo el 38.33% precisó que afecta y de forma óptima y finalmente un 11.67% señaló que afecta en forma deficiente, con ello se demuestra que la estrategia de servicio ha sido aplicada de manera regular en la percepción de los usuarios. Para obtener un resultado favorable que optimice la satisfacción de los clientes el centro del adulto mayor debe garantizar nuevas propuestas que generen incremento en la asistencia de los servicios que presta al adulto mayor, e implementar estrategias que satisfagan y fidelicen a los clientes.

Segunda Los resultados descriptivos obtenidos del análisis univariados mostraron que la estandarización da como resultado que el 50% indica que la estandarización afecta de manera regular. Sin embargo, el 38,33% manifestó que la estandarización afecta de manera óptimo asimismo el 11,67% manifestó que perciben que la estandarización afecta de manera deficiente, De acuerdo a la tabla 5, el resultado del Chi cuadrado es 120.000 superior al valor de la tabla de frecuencia Chi cuadrado de 9,48 con 4 grados de libertad; y un sig (Bilateral)=0.00. Por lo tanto, se concluye que existe asociatividad en el factor fase de experimentación con respecto a la estrategia de servicio. El resultado obtenido señala que existe alta asociatividad, confirmado con el coeficiente de contingencia al nivel 120.000 el cual mientras más se acerque al 9.48 mayor será el nivel de asociatividad entre la variable y su factor relacionado. Para que la estandarización se ubique en niveles óptimos para los adultos mayores, el centro del

adulto mayor debe desarrollar y ejecutar actividades de acercamiento e integración que permita la identificación y pertenencia con la institución.

Tercera Los resultados descriptivos obtenidos del análisis univariados mostraron que la personalización en el centro del adulto mayor da como resultado que el 50% indica que la personalización afecta de manera regular, sin embargo, el 38,33% manifestó que la personalización afecta de manera óptimo asimismo el 11,67% manifestó que perciben que la estandarización afecta de manera deficiente, De acuerdo a la tabla 5, el resultado del Chi cuadrado es 120.000 superior al valor de la tabla de frecuencia Chi cuadrado de 9,48 con 4 grados de libertad; y un sig (Bilateral)=0.00. Por lo tanto, se concluye que existe asociatividad en el factor fase de experimentación con respecto a la estrategia de servicio. El resultado obtenido señala que existe alta asociatividad, confirmado con el coeficiente de contingencia al nivel 120.000 el cual mientras más se acerque al 9.48 mayor será el nivel de asociatividad entre la variable y su factor relacionado. Para que la personalización se manifieste en niveles óptimos, el centro deberá ejecutar acciones mediante su supervisión, seguimiento de cliente u otros, permitiendo el desarrollo laboral y profesional de sus colaboradores con el adulto mayor.

## **RECOMENDACIONES**

## **VII. RECOMENDACIONES**

En base al estudio realizado y considerando lo manifestado, en las conclusiones en el presente caso de estudio, se realiza una serie de recomendaciones sobre los objetivos estudiados:

Primero: Se recomienda partir del análisis descriptivo univariado el cual afirma que la estrategia de servicio era percibida en un promedio de 50% indica que se está aplicando de manera regular, por lo tanto el centro del adulto mayor EsSalud de San Juan de Lurigancho, tendrá que analizar conforme a los resultados de la asociatividad de los factores fase de experimentación con la variable estrategia de servicio a fin de ver con exactitud quien de los factores están originando esta deficiencia a efecto que sea corregida y esté en el marco de la efectividad. Asimismo, es recomendable se generen estudios más amplios en relación a la ausencia de las estrategias de servicios para una saludable calidad de vida del adulto mayor.

Segundo: Se recomienda a partir de los resultados comparados en la asociatividad entre la variable y el factor fase de estandarización en la que alcanzó una asociación regular, resultando que se estimaba a partir del análisis descriptivo univariado el cual afirmaba que la estandarización era percibida en un 50% en un promedio regular de efectividad. Para que la estandarización resulte optima el centro del adulto mayor, deberá mejorar la aplicación o mecanismos estratégicos para conocer al cliente o usuario y que esto conlleve a la fidelización de los mismos. Es importante generar nuevos programas de actividad gerontológicos que generen entusiasmo y satisfacción en sus clientes.

Tercero: Se recomienda a partir de los resultados comparados en la asociatividad entre la variable y el factor fase de personalización en la que alcanzó una asociación regular, resultando que se estimaba a partir del análisis descriptivo univariado el cual afirmaba que la personalización era percibida en un promedio de 50% en un promedio regular de efectividad.

Para que la personalización resulte óptima el centro del adulto mayor, los colaboradores deberán ser capacitados y llevar un control de seguimiento de sus clientes, con el fin de tener mapeado sus clientes potenciales y reforzar los pocos frecuentes.

## REFERENCIAS

Arevalo y Castañeda (2016) Estrategia de calidad de servicio y eficiencia operativa en el hostel Hikari Chiclayo 2016 tesis pregrado de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo Perú.

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4591/Barboza%20Ar%20%20A9valo%20-%20Casta%20%20B1eda%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Alvarado et al (2014). Análisis del concepto de envejecimiento. Gerokomos, 25(2), 57-62. <https://dx.doi.org/10.4321/S1134-928X2014000200002>

Amador Posadas Fátima Jackeline. (2004, abril 10). La planeación estratégica en el proceso administrativo.

<https://www.gestiopolis.com/la-planeacion-estrategica-en-el-proceso-administrativo/>

Arellano, Diaz (2017) Quality in service as a competitive advantage. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>

Arias (2004) El cuestionario como instrumento de evaluación <https://es.slideshare.net/genesischtg/el-cuestionario-como-instrumento-de-evaluacion-45447897>

Betzabé et al (2016) Dimensional analysis of the strategy concept.

<https://pdfs.semanticscholar.org/2fc3/9610651641b16de80b00cc708125ea89e0d6.pdf>

Conde Lorenzo, Eddy & Cándano Baullosa, Diana Rosa (2015). Estrategia sociocultural para la inserción del adulto mayor en el desarrollo social comunitario. Universitas, XIII (23), pp. 87-108

[file:///C:/Users/USER/Downloads/251-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2068-1-10-20160202%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/251-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2068-1-10-20160202%20(1).pdf)

- De Francisco et al (2016) Analisis de las estructuras de gestión del servicio en empresas del sector de servicios, Ad-Manager, (29), (pp. 121-146). <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n29/n29a06.pdf>
- D´Carrillo (2007) Guía de gestión, Estrategia de Servicios basado basado en Itil v03(Primera Edición), Fase del ciclo de la vida: Estrategia de Servicio (pp.21-68) Holanda-Van Haren Publishing
- Escamilla, O. (2018). 3 aspectos a contemplar en tu estrategia de servicio al cliente para 2019. <https://www.merca20.com/estrategia-de-servicio-al-cliente-para-2019/>
- Fernandez (2016) Calidad de servicio y Satisfacción del adulto mayor en la residencia los Geranios, San Borja 2016 tesis pregrado, universidad Cesar Vallejo, Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4801>
- El Peruano (2027) Ley de la persona adulta mayor, <https://elperuano.pe/normaslegales/ley-de-la-persona-adulta-mayor-ley-n-30490-1407242-1/>
- EsSalud (2019) Centro del Adulto Mayor recuperado: <http://www.essalud.gob.pe/adulto-mayor/>
- Espinosa Freire, E.E. (2018) La hipótesis en la investigación Revista MENDIVE Vol. 16 No. 1" p. 122-139 ISSN. 1815-7696 <http://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1197>
- García, et al (2019). Envejecimiento y estrategias de adaptación a los entornos urbanos desde la gerontología ambiental. Estudios demográficos y urbanos, 34(1), 101-128. <https://dx.doi.org/10.24201/edu.v34i1.1810>
- García, Arminda (2016) Service culture in customer service improvement. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>

García González Luis Ángel. (2017). Muestreo probabilístico y no probabilístico. Teoría.

<https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-teoria/>

Gómez y Martínez (2018) Propuesta de estrategia de mejoramiento del servicio al cliente en empresas pymes en Bogotá.

[file:///c:/users/user/downloads/propuesta%20de%20estrategia%20de%20mejoramiento%20del%20servicio%20al%20cliente%20en%20empresas%20pymes%20en%20bogot%c3%81%20\(1\).pdf](file:///c:/users/user/downloads/propuesta%20de%20estrategia%20de%20mejoramiento%20del%20servicio%20al%20cliente%20en%20empresas%20pymes%20en%20bogot%c3%81%20(1).pdf)

Gonzales & Atencio (2010) Estrategias de servicio: elementos para el éxito empresarial, Multiciencias, vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2010, pp. 139-145

Universidad del Zulia ISSN: 1317-2255,  
<https://www.redalyc.org/pdf/904/90415607005.pdf>

González Hunt (2015) en su artículo Los Servicios de Salud Dirigidos a Atender a los Adultos Mayores del Perú (p.17) ISSN: 2521-599X,2079-3634 indexada

en DIALNET LATINDEX. Catálogo v1.0 (2002 - 2017)  
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/issue/archive>

Guedes, Santos (2017) De estrategia clásica a la estrategia como práctica: Un análisis de las concepciones de estrategias y de los estrategas. (pp. 8-21)

Revista Ibero- americana de estrategia, Sao Paulo, Tomo 16 N° 1.  
<https://search.proquest.com/docview/1964075030/fulltextPDF/8F8B71CE9E8E4118PQ/8?accountid=37408>

Gutierrez, Jimenez y de Pablos (2015) en su artículo Modelo de negocio para optimizar las estrategias productivas de personalización en masa revista

intangible capital repertorio latindex catálogo v2.0 (2018) ISSN 2014-3214,1697-9818. (p. 69). Doi.org/10.3926/ic.533  
<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/16636/533-2980-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Huanca,S.(2019). Estrategias de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio en la chifa jazmín, Chiclayo-Perú, 2019. Recuperado.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33768/Huancas\\_TSS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33768/Huancas_TSS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huete, Dándream, Reynoso y Lovelock (2004) en su libro Administración de servicios, primera edición Pearson educación, México 2004 (p.36)

Ibarra-Morales, L. E., Woolfolk-Gallego, L. E., Meza-López, B. I., & Gelain-Rodríguez, E. T. (2020). Evaluación de la calidad en el servicio: una aplicación práctica en un establecimiento de Café. Revista CEA, 6(11), 89-107. ISSN 2422-3182 <https://doi.org/10.22430/24223182.1430> recuperado:  
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/207/207910006/html/index.html>

Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2018) Situación de la población del adulto mayor. Recuperado de:  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-situacion-de-la-poblacionadulta-mayor\\_dic2018.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-situacion-de-la-poblacionadulta-mayor_dic2018.pdf)

Lescano (2014) La disciplina del servicio: Como desarrollar una nueva cultura orientada al cliente y enfocada a la persona (primera edición) enero 2014 (134-140)

López. R. (2016). Estrategias gerenciales y calidad de servicio educativo RED - 13, UGEL N° 03, San Miguel, 2015. Recuperado de  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7967/López\\_CRY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7967/López_CRY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lorenzo, et al (2018) Rosa Estrategia sociocultural para la inserción del adulto mayor en el desarrollo social comunitario. Universitas Revista de Ciencias Sociales y Humanas [en línea]. 2015, (23), 87-ISSN:1390-3837.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476147263004>

López et al (2019) Aproximación a la autoevaluación de la calidad percibida en los servicios de atención al adulto mayor. MediSur 2019, 17 (3), -ISSN 393-406  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180062367014>

Luna, M. (2014). Estrategias gerenciales y calidad de servicio en el instituto de educación superior tecnológico público “Argentina” del distrito de Lima en el año2014.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5810/Luna\\_GME.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5810/Luna_GME.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mejía, Vesga &Gaviria (2018) “Gestión de conocimiento científico en la Universidad de Antioquia: integración de herramientas para articular una estrategia. Innovar, Gestión y organización Tomo 28 N° 69 (pp. 71-84).  
<https://search.proquest.com/docview/2091202604/fulltextPDF/BA60086CE00041BEPQ/80?accountid=37408>

Mendoza (2012) Metodología para investigaciones de alto impacto en las ciencias sociales Edition: 1°Chapter: La teoría en la investigación científica: marco teórico, modelos y medición Publisher: DYKINSON, S.L. (pp.47-94)  
[https://www.researchgate.net/publication/320911292\\_La\\_teor%C3%ADa\\_en\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_cient%C3%ADfica\\_marco\\_teorico\\_modelos\\_y\\_medici%C3%B3n](https://www.researchgate.net/publication/320911292_La_teor%C3%ADa_en_la_investigaci%C3%B3n_cient%C3%ADfica_marco_teorico_modelos_y_medici%C3%B3n)

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos MINJUSDH (2017) Plan Nacional de Derechos Humanos 2018-2021 174 ( 58-59)  
<https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2018/02/PNDH-2018-2021>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables MIMP (2017) Plan Nacional para las Personas Adultas Mayores Biblioteca Nacional del Perú N° 2013-09701 Primera edición, julio 2013 Lima, Perú <https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/archivos/planpam3>.

Monroy, Urcádiz (2018) Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de la Paz, México. ISSN: 1870-6614 <http://orcid.org/0000-0001-7175-9362>. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v48n123/2448-7678-ia-48-123-00006.pdf>

Murillo (2008) Investigación aplicada <http://aprendizajesignificativo03.blogspot.com/2015/05/investigacion-aplicada.html>

Noruega, Barbosa & Castro (2014). Estrategia organizacional: Una propuesta de estudio. Estudios Gerenciales, (pp.153-161). <https://search.proquest.com/docview/1562070857?accountid=37408>

Organización mundial de la salud (2018). <https://www.who.int/ageing/about/facts/es/>

Ortiz y Pérez (2015) Estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio al usuario en la IPS ASSALUD en Bucaramanga. <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2015/160187.pdf>

Peralta (2011) Artículo de Investigación aplicada en Ilustrados <http://www.ilustrados.com/tema/3212/estrategia-servicio-cliente.html>

Pérez et al (2019) Aspectos Éticos de Investigaciones en Humanos. Rev Alerg Mex. 2019;66(4):474-482 [file:///C:/Users/USER/Downloads/LECTURA%20%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/LECTURA%20%20(2).pdf)

Quispe, E. (2017) estrategias de social media para fortalecer el posicionamiento del hotel Real Sipán Lambayeque – 2017.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27753/Quispe\\_LEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27753/Quispe_LEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramírez (2016) El impacto de la estrategia de calidad en el desempeño de la organización, Revista científica estratégicas Tomo 24 N° 35 (pp 15-35)  
<https://search.proquest.com/docview/1942722023/fulltextPDF/BA60086CE00041BEPQ/133?accountid=37408>

Ramírez González, Ana Irene (2017) Construcción de objetivos, Universidad de Guadalajara UDGVIRTUAL p.2  
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/1906/1/Construccion%20de%20objetivos.pdf>

Restrepo F., Carlos Elías, & Restrepo Ferro, Luz Stella, & Estrada Mejía, Sandra (2006). Enfoque Estratégico Del Servicio Al Cliente. Scientia Et Technica, XII (32), 289-294. ISSN: 0122-1701.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=849/84911652051>

Revista Espergesia (2020) (enero-junio) Vol. 7 Núm. 1 Reynosa Navarro, Enaidy (2014). Sistema de gestión editorial para mejorar la calidad científica de la revista Espergesia UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C, Trujillo, Perú. (141) p. 131  
<https://www.aacademica.org/ern/7>

Rojas et al (2016) Analysis of service management structures in companies from the service sector.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n29/n29a06.pdf>

Rosales (2018) La gestión de los programas de asistencia al adulto mayor y la calidad de vida de los asegurados en el Hospital II-2 Tarapoto 2016” grado de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú.

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25995/Rosales\\_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25995/Rosales_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sabino (1992) Técnicas e instrumentos de la investigación.

<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html>

Salazar, Del Castillo (2018) en su libro Fundamentos básicos de estadística primera edición (226) p.13

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%c3%a1sicos%20de%20Estad%c3%adstica-Libro.pdf>

Sampieri (2003) Diseño no experimental.

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/hernandez\\_s\\_j/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/hernandez_s_j/capitulo3.pdf)

Saturno-Hernández et al (2015) en su artículo Estrategia integral de formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud, salud pública de México / vol. 57, no. 3 (p.275)

Schmidt, et al (2014). Estrategias de marketing en servicios educativos. Estudio de casos en la enseñanza de idiomas. Invenio, vol17 (33), 37-54. ISSN: 0329-3475.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=877/87732404004>

Schwarz Díaz, M. (2018). Identificación y caracterización del problema de investigación para la elaboración de la tesis universitaria. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Administración (7) p.1

<http://repositorio.ulima.edu.pe/handle/ulima/7099>

Seoane et al (2017) Curso a la introducción a la investigación clínica. Capítulo 7: Estadística descriptiva y estadística inferencial.

[https://www.academia.edu/3129419/Cap%C3%ADtulo\\_7\\_Estad%C3%ADstica\\_Estad%C3%ADstica\\_Descriptiva\\_y\\_Estad%C3%ADstica\\_Inferencial](https://www.academia.edu/3129419/Cap%C3%ADtulo_7_Estad%C3%ADstica_Estad%C3%ADstica_Descriptiva_y_Estad%C3%ADstica_Inferencial)

Supo, J. (2015). Como empezar una tesis: Tu proyecto de investigación en un solo día. (1°Ed.). Arequipa, Perú: Bioestadístico EIRL (p.29)  
<https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/107-josc3a9-supoc3b3mo-empezar-una-tesis.pdf>

Tamayo (1998) Investigación Descriptiva. Recuperado

Torrado et al (2014). Envejecimiento poblacional: una mirada desde los programas y políticas públicas de América Latina, Europa y Asia. Revista Novedades en Población, vol.10 n.19, p.18-29. ISSN 1817,  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1817-40782014000100002&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1817-40782014000100002&lng=es&tlng=es).

Van Bon, et all (2008) Estrategia de servicio (p.21)

Villafuerte et al (2017) en su artículo “El bienestar y calidad de vida del adulto mayor, un reto para la acción intersectorial” Volumen 15 Numero 1 (p.91) ISSN 1727-897X  
[file:///C:/Users/USER/Desktop/TESIS%202020/Articulos%20Cientificos/Articulo%20\(internacional%20\).pdf](file:///C:/Users/USER/Desktop/TESIS%202020/Articulos%20Cientificos/Articulo%20(internacional%20).pdf)

Yparraguirre (2017) Relación de la calidad de atención y la percepción del envejecimiento exitoso de los adultos mayores de la asociación corazón contento, Surquillo 2016, tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14091/Yparraguirre\\_AGB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14091/Yparraguirre_AGB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 1

#### *Matriz de operacionalización de la Variable*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALAS
ESTRATEGIA DE SERVICIOS	Permite establecer un reto permanente en la empresa: crear valor sin parar, de modo continuo con obsesión sana e inconformismo positivo	Determinar la estrategia más adecuada es un asunto que implica conocer muy bien la situación en la que uno se encuentra y a donde pretende ir	Estandarización	oferta ejecución entrega servicio planes de servicios horarios servicios adicionales tecnología	Escala ordinal tipo Likert 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
			Personalización	vigilancia continua marketing elemento humano manejo de la información de los clientes seguimiento de cliente flexibilidad rapidez	

Autor: Lucio Lescano Duncan

Anexo 2

**CUESTIONARIO: ESTRATEGIAS DE SERVICIOS**

Este cuestionario, busca medir la Estrategias de Servicios, del Centro del adulto Mayor EsSalud San Juan de Lurigancho, 2020, Los datos serán manejados confidencialmente.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que considere, refleja mejor su situación, marcando con una (X), su respuesta, considerando la siguiente escala.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

VARIABLE: ESTRATEGIA DE SERVICIOS		ESCALA DE MEDICIÓN					
<b>ESTANDARIZACIÓN</b>	<b>N</b>	<b>Oferta</b>					
	1.	Recibe de forma oportuna la información sobre los servicios ofrecidos por el Centro de Adulto Mayor					
	2.	Le informan sobre los servicios ofrecidos por el Centros de Adulto Mayor.					
	<b>N°</b>	<b>Ejecución</b>					
	1.	Es de su agrado los talleres programados en el Centro de Adulto Mayor					
	2.	Se siente cómodo con los eventos, viajes y actividades que programa el Centro de Adulto Mayor					
	<b>N°</b>	<b>Entrega</b>					
	1.	Se le informa oportunamente sobre los servicios gerontológicos que ofrece el Centro del Adulto Mayor					
	2.	El profesional responsable siempre verifica la calidad de los insumos para los eventos festivos antes de distribuirlos					
	<b>N°</b>	<b>Servicio</b>					
	1.	Son satisfactorios los beneficios que recibe en el Centro de Adulto Mayor, en las que usted participa					
	2.	El Centro de Adulto Mayor implementa nuevos servicios por temporada					
	<b>N°</b>	<b>Planes de Servicios</b>					
	1.	El Centro del Adulto Mayor siempre implementa nuevas actividades de su interés					
	2.	Participas frecuentemente de los servicios que ofrece el Centro del Adulto Mayor					
	<b>N°</b>	<b>Horarios</b>					
	1.	Los horarios de los talleres que se dictan en el Centro del Adulto Mayor son adecuados para su participación					
	2.	El Centro del Adulto Mayor modifica su horario de atención en días festivos					

<b>PERSONALIZACIÓN</b>	N°	<b>Servicios adicionales</b>					
	1.	Almuerzo en el Comedor Social del Centro del Adulto Mayor					
	2.	Usted participa en las actividades de tipo Autofinanciado que se realizan en el Centro del Adulto Mayor					
	N°	<b>Tecnología</b>					
	1-	Utiliza las redes sociales para informarse de las novedades en el Centro del Adulto Mayor					
	2.	Utiliza la tecnología para informarse sobre los beneficios que puede obtener participando en el Centro del Adulto Mayor					
	N°	<b>Vigilancia continua</b>					
	1.	Le genera entusiasmo saber que el personal del Centro del Adulto Mayor, monitorea su participación en las actividades programadas					
	2.	El responsable del Centro del Adulto Mayor muestra interés por su salud física y emocional					
	N°	<b>Marketing</b>					
	1.	El Centro del Adulto Mayor gestiona actividades de integración de talleres con otros Centros del Adulto Mayor de la localidad					
	2.	Asiste a las actividades inter institucionales en las que participa el Centro del Adulto Mayor (Convenios, campañas de salud, charlas, etc.).					
	N°	<b>Elemento humano</b>					
	1.	Recibes un trato amable por parte del personal del Centro del Adulto Mayor					
	2.	Se siente seguro y confortable su estadía en el Centro del Adulto Mayor					
	N°	<b>Manejo de la información de los clientes</b>					
	1.	El Centro del Adulto Mayor personaliza algunos servicios para fortalecer tu beneficio					
	2.	Aplica lo aprendido en los talleres y demás actividades, en beneficio de su vida personal y/o familiar					
	N°	<b>Seguimiento del cliente</b>					
	1.	El Centro del Adulto Mayor mantiene una comunicación adecuada con los afiliados					
2.	El responsable del Centro del Adulto Mayor programa visitas domiciliarias						
N°	<b>Flexibilidad</b>						
1.	El Centro del Adulto Mayor genera confianza y seguridad para sus afiliados						
2.	Ha recibido algún tipo de soporte con fines de motivación y adaptación						
N°	<b>Rapidez</b>						
1	El proceso de afiliación se desarrolla en los plazos señalados						
2.	El tiempo de respuesta a todo trámite se efectúa en el plazo señalado por la encargada del Centro del Adulto Mayor						



11	Los horarios de los talleres que se dictan en el Centro del Adulto Mayor son adecuados para su participación				X					X			X								
12	El Centro del Adulto Mayor modifica su horario de atención en días festivos				X					X			X								
<b>Indicador: Servicios adicionales</b>																					
13	Almuerzo en el Comedor Social del Centro del Adulto Mayor				X					X			X								
14	Usted participa en las actividades de tipo Autofinanciado que se realizan en el Centro del Adulto Mayor				X					X			X								
<b>Indicador: Tecnología</b>																					
15	Utiliza las redes sociales para informarse de las novedades en el Centro del Adulto Mayor				X					X			X								
16	Utiliza la tecnología para informarse sobre los beneficios que puede obtener participando en el Centro del Adulto Mayor				X					X			X								
<b>Indicador: Vigilancia continua</b>																					
17	Le genera entusiasmo saber que el personal del Centro del Adulto Mayor, monitorea su participación en las actividades programadas				X					X			X								
18	El responsable del Centro del Adulto Mayor muestra interés por su salud física y emocional				X					X			X								
<b>DIMENSIÓN 2: PERSONALIZACIÓN</b>																					
<b>Indicador: Marketing</b>																					
19	El Centro del Adulto Mayor gestiona actividades de integración de talleres con otros Centros del Adulto Mayor de la localidad				X					X			X								
20	Asiste a las actividades inter institucionales en las que participa el Centro del Adulto Mayor (Convenios, campañas de salud, charlas, etc.).				X					X			X								
<b>Indicador: Elemento humano</b>																					
21	Recibes un trato amable por parte del personal del Centro del Adulto Mayor				X					X			X								
22	Se siente seguro y confortable su estadía en el Centro del Adulto Mayor				X					X			X								
<b>Indicador: Manejo de la información de los clientes</b>																					
23	El Centro del Adulto Mayor personaliza algunos servicios para fortalecer tu beneficio				X					X			X								
24	Aplica lo aprendido en los talleres y demás actividades, en beneficio de su vida personal y/o familiar				X					X			X								
<b>Indicador: Seguimiento del cliente</b>																					

25	El Centro del Adulto Mayor mantiene una comunicación adecuada con los afiliados			X				X		X	
26	El responsable del Centro del Adulto Mayor programa visitas domiciliarias			X				X		X	
<b>Indicador: Flexibilidad</b>											
27	El Centro del Adulto Mayor genera confianza y seguridad para sus afiliados			X				X		X	
28	Ha recibido algún tipo de soporte con fines de motivación y adaptación			X				X		X	
<b>Indicador: Rapidez</b>											
29	El proceso de afiliación se desarrolla en los plazos señalados			X				X		X	
30	El tiempo de respuesta a todo trámite se efectúa en el plazo señalado por la encargada del Centro del Adulto Mayor			X				X		X	

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg JESÚS ROMERO PACORA.....            **DNI: 06253522.....**

**Especialidad del validador:** ASESOR TEÓRICO METODOLÓGICO.....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....23.....de SETIEMBRE del 2020



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Estrategias de Servicios

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
<b>DIMENSIÓN 1: ESTANDARIZACIÓN</b>														
<b>Indicador: Oferta</b>														
1	Recibe de forma oportuna la información sobre los servicios ofrecidos por el Centro de Adulto Mayor				X			X					X	
2	Le informan sobre los servicios ofrecidos por el Centros de Adulto Mayor.				X			X					X	
<b>Indicador: Ejecución</b>														
3	Es de su agrado los talleres programados en el Centro de Adulto Mayor				X			X					X	
4	Se siente cómodo con los eventos, viajes y actividades que programa el Centro de Adulto Mayor				X			X					X	
<b>Indicador: Entrega</b>														
5	Se le informa oportunamente sobre los servicios gerontológicos que ofrece el Centro del Adulto Mayor				X			X					X	
6	El profesional responsable siempre verifica la calidad de los insumos para los eventos festivos antes de distribuirlos				X			X					X	
<b>Indicador: Servicio</b>														
7	Son satisfactorios los beneficios que recibe en el Centro de Adulto Mayor, en las que usted participa				X			X					X	
8	El Centro de Adulto Mayor implementa nuevos servicios por temporada				X			X					X	
<b>Indicador: Planes de Servicios</b>														
9	El Centro del Adulto Mayor siempre implementa nuevas actividades de su interés				X			X					X	
10	Participas frecuentemente de los servicios que ofrece el Centro del Adulto Mayor				X			X					X	
<b>Indicador: Horarios</b>														
11	Los horarios de los talleres que se dictan en el Centro del Adulto Mayor son adecuados para su participación				X			X					X	
12	El Centro del Adulto Mayor modifica su horario de atención en días festivos				X			X					X	
<b>Indicador: Servicios adicionales</b>														
13	Almuerzo en el Comedor Social del Centro del Adulto Mayor				X			X					X	





## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Estrategias de Servicios

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
<b>DIMENSIÓN 1: ESTANDARIZACIÓN</b>														
<b>Indicador: Oferta</b>														
1	Recibe de forma oportuna la información sobre los servicios ofrecidos por el Centro de Adulto Mayor			X				X				X		
2	Le informan sobre los servicios ofrecidos por el Centros de Adulto Mayor.			X				X				X		
<b>Indicador: Ejecución</b>														
3	Es de su agrado los talleres programados en el Centro de Adulto Mayor			X				X				X		
4	Se siente cómodo con los eventos, viajes y actividades que programa el Centro de Adulto Mayor			X				X				X		
<b>Indicador: Entrega</b>														
5	Se le informa oportunamente sobre los servicios gerontológicos que ofrece el Centro del Adulto Mayor			X				X				X		
6	El profesional responsable siempre verifica la calidad de los insumos para los eventos festivos antes de distribuirlos			X				X				X		
<b>Indicador: Servicio</b>														
7	Son satisfactorios los beneficios que recibe en el Centro de Adulto Mayor, en las que usted participa			X				X				X		
8	El Centro de Adulto Mayor implementa nuevos servicios por temporada			X				X				X		
<b>Indicador: Planes de Servicios</b>														
9	El Centro del Adulto Mayor siempre implementa nuevas actividades de su interés			X				X				X		
10	Participas frecuentemente de los servicios que ofrece el Centro del Adulto Mayor			X				X				X		
<b>Indicador: Horarios</b>														
11	Los horarios de los talleres que se dictan en el Centro del Adulto Mayor son adecuados para su participación			X				X				X		
12	El Centro del Adulto Mayor modifica su horario de atención en días festivos			X				X				X		
<b>Indicador: Servicios adicionales</b>														

13	Almuerzo en el Comedor Social del Centro del Adulto Mayor					X						X					X			
14	Usted participa en las actividades de tipo Autofinanciado que se realizan en el Centro del Adulto Mayor					X						X					X			
<b>Indicador: Tecnología</b>																				
15	Utiliza las redes sociales para informarse de las novedades en el Centro del Adulto Mayor					X						X					X			
16	Utiliza la tecnología para informarse sobre los beneficios que puede obtener participando en el Centro del Adulto Mayor					X						X					X			
<b>Indicador: Vigilancia continua</b>																				
17	Le genera entusiasmo saber que el personal del Centro del Adulto Mayor, monitorea su participación en las actividades programadas					X						X					X			
18	El responsable del Centro del Adulto Mayor muestra interés por su salud física y emocional					X						X					X			
<b>DIMENSIÓN 2: PERSONALIZACIÓN</b>																				
<b>Indicador: Marketing</b>																				
19	El Centro del Adulto Mayor gestiona actividades de integración de talleres con otros Centros del Adulto Mayor de la localidad					X						X					X			
20	Asiste a las actividades inter institucionales en las que participa el Centro del Adulto Mayor (Convenios, campañas de salud, charlas, etc.).					X						X					X			
<b>Indicador: Elemento humano</b>																				
21	Recibes un trato amable por parte del personal del Centro del Adulto Mayor					X						X					X			
22	Se siente seguro y confortable su estadía en el Centro del Adulto Mayor					X						X					X			
<b>Indicador: Manejo de la información de los clientes</b>																				
23	El Centro del Adulto Mayor personaliza algunos servicios para fortalecer tu beneficio					X						X					X			
24	Aplica lo aprendido en los talleres y demás actividades, en beneficio de su vida personal y/o familiar					X						X					X			
<b>Indicador: Seguimiento del cliente</b>																				
25	El Centro del Adulto Mayor mantiene una comunicación adecuada con los afiliados					X						X					X			
26	El responsable del Centro del Adulto Mayor programa visitas domiciliarias					X						X					X			
<b>Indicador: Flexibilidad</b>																				

27	El Centro del Adulto Mayor genera confianza y seguridad para sus afiliados			X				X			X	
28	Ha recibido algún tipo de soporte con fines de motivación y adaptación			X				X			X	
<b>Indicador: Rapidez</b>												
29	El proceso de afiliación se desarrolla en los plazos señalados			X				X			X	
30	El tiempo de respuesta a todo tramite se efectúa en el plazo señalado por la encargada del Centro del Adulto Mayor			X				X			X	

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Ricardo Ruiz Villavicencio

**DNI:** 09809744

**Especialidad del validador:** Administrador de Empresas

**23 de setiembre del 2020**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante  
Especialista

## Anexo 4

### *Prueba de fiabilidad para la variable ausentismo*

#### *Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,50 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,90 a 1,00	Alta confiabilidad

#### *Resultado SPSS de confiabilidad*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	60	100,0

#### *Alpha de cronbach de la variable estrategia de servicio*

##### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	30

## Fiabilidad por elemento de la variable estrategia de servicio

	Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala el elemento se ha primido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Recibe de forma oportuna la información sobre los servicios ofrecidos por el Centro de Adulto Mayor	134,48	90,898	,727	,963
Le informan sobre los servicios ofrecidos por el Centro del Adulto Mayor	134,25	92,733	,620	,963
Es de su agrado los talleres ofrecidos en el Centro de Adulto Mayor	134,48	90,898	,727	,963
Se siente cómodo con los eventos, viajes y actividades que programa el Centro de Adulto Mayor	134,25	92,733	,620	,963
Se le informa oportunamente sobre los servicios gerontológicos que ofrece el Centro de Adulto Mayor	134,48	90,898	,727	,963
El profesional responsable siempre verifica la calidad de los insumos para los eventos festivos antes de distribuirlos.	134,25	92,733	,620	,963
Son satisfactorios los beneficios recibidos en el Centro de Adulto Mayor en las que usted participa	134,48	90,898	,727	,963
El Centro del Adulto Mayor implementa nuevos servicios por temporada	134,25	92,733	,620	,963
El Centro del Adulto Mayor siempre implementa nuevas actividades de su interés	134,48	90,898	,727	,963
Participas frecuentemente de los servicios que ofrece el Centro del Adulto Mayor	134,25	92,733	,620	,963
Los horario de los talleres que se dictan en el Centro del Adulto Mayor son adecuados para su participación	134,48	90,898	,727	,963
El Centro del Adulto Mayor modifica su horario de atención en días festivos	134,25	92,733	,620	,963
Almuerza en el Comedor Social del Centro del Adulto Mayor	134,48	90,898	,727	,963
Usted participa en las actividades de tipo Autofinanciado que se realizan en el Centro del Adulto Mayor	134,25	92,733	,620	,963
Utiliza las redes sociales para informarse de las novedades en el Centro del Adulto Mayor	134,48	90,898	,727	,963
Utiliza la tecnología para informarse sobre los beneficios que puede obtener participando en el Centro del Adulto Mayor	134,25	92,733	,620	,963
Le genera entusiasmo saber que el personal del Centro del Adulto Mayor, monitorea su participación en las actividades programadas	134,48	90,898	,727	,963
El responsable del Centro Adulto Mayor muestra interés por su salud física y emocional	134,25	92,733	,620	,963
El centro del Adulto Mayor gestiona actividades de integración de talleres con otros Centros del Adulto Mayor de la localidad	134,48	90,898	,727	,963
Asiste a las actividades inter institucionales en las que participa el Centro del Adulto Mayor (Convenios, campañas de salud, charlas, etc.).	134,25	92,733	,620	,963
Recibes un trato amable por parte del personal del Centro del Adulto Mayor	134,48	90,898	,727	,963
Siente segura y confortable su estadía en el Centro del Adulto Mayor	134,25	92,733	,620	,963
El Centro del Adulto Mayor personaliza algunos servicios para fortalecer tu beneficio	134,48	90,898	,727	,963
Aplica lo aprendido en los talleres y demás actividades, en beneficio de su vida personal y/o familiar	134,25	92,733	,620	,963
El Centro del Adulto Mayor mantiene una comunicación adecuada con los afiliados	134,48	90,898	,727	,963
El responsable del Centro del Adulto Mayor programa visitas domiciliarias	134,25	92,733	,620	,963
El Centro del Adulto Mayor genera confianza y seguridad para sus afiliados	134,48	90,898	,727	,963
Ha recibido algún tipo de soporte con fines de motivación y adaptación	134,25	92,733	,620	,963
El proceso de afiliación se desarrolla en los plazos señalados	134,48	90,898	,727	,963
El tiempo de respuesta a todo tramite se efectúa en el plazo señalado por la encargada del Centro del Adulto Mayor	134,25	92,733	,620	,963

Anexo 5

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE: ESTRATEGIAS DE SERVICIOS		DISEÑO METODOLÓGICO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	DIMENSIONES	INDICADORES	
¿Cuáles son las características de las estrategias de servicio en el centro del adulto mayor essalud de Lurigancho, 2020?	El Objetivo General de la investigación será determinar las características de las estrategias de servicio en el centro del adulto mayor essalud de San Juan de Lurigancho, 2020	existe relación positiva de la estrategia de servicio en el centro del adulto mayor Centro del Adulto Mayor Essalud de San Juan de Lurigancho 2020	Estandarización	oferta ejecución entrega servicio planes de servicios horarios servicios adicionales tecnología vigilancia continua	<b>Tipo de Investigación:</b> Básica  <b>Diseño de Investigación</b> No experimental  <b>Nivel de Investigación</b> Descriptiva-Simple
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS			
¿Cuáles son las características de la estandarización en el centro del adulto mayor essalud de Lurigancho, 2020?	determinar las características de la estandarización en el centro del adulto mayor essalud de San Juan de Lurigancho, 2020	existe relación positiva entre la estandarización y la estrategia de servicio en el centro del adulto mayor Centro del Adulto Mayor Essalud de San Juan de Lurigancho 2020		marketing elemento humano manejo de la información de los clientes	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo
¿Cuáles son las características de la personalización en el centro del adulto mayor essalud de Lurigancho, 2020?	determinar las características de la personalización en el centro del adulto mayor essalud de San Juan de Lurigancho, 2020	existe relación positiva entre la estandarización y la estrategia de servicio en el centro del adulto mayor Centro del Adulto Mayor Essalud de San Juan de Lurigancho 2020	Personalización	seguimiento de cliente flexibilidad rapidez	

Autor: Lucio Lescano Duncan



## Anexo N° 06 Evidencias



El Centro del Adulto Mayor Essalud de San Juan de Lurigancho, está ubicado en Av los Físicos, San Juan de Lurigancho 15438. Altura paradero 15 de la Av. Fernando Wiesse. El principal problema, es su ubicación pues funciona solo en el segundo y tercer piso de un inmueble alquilado, reduciendo considerablemente la captación de nuevos clientes, en

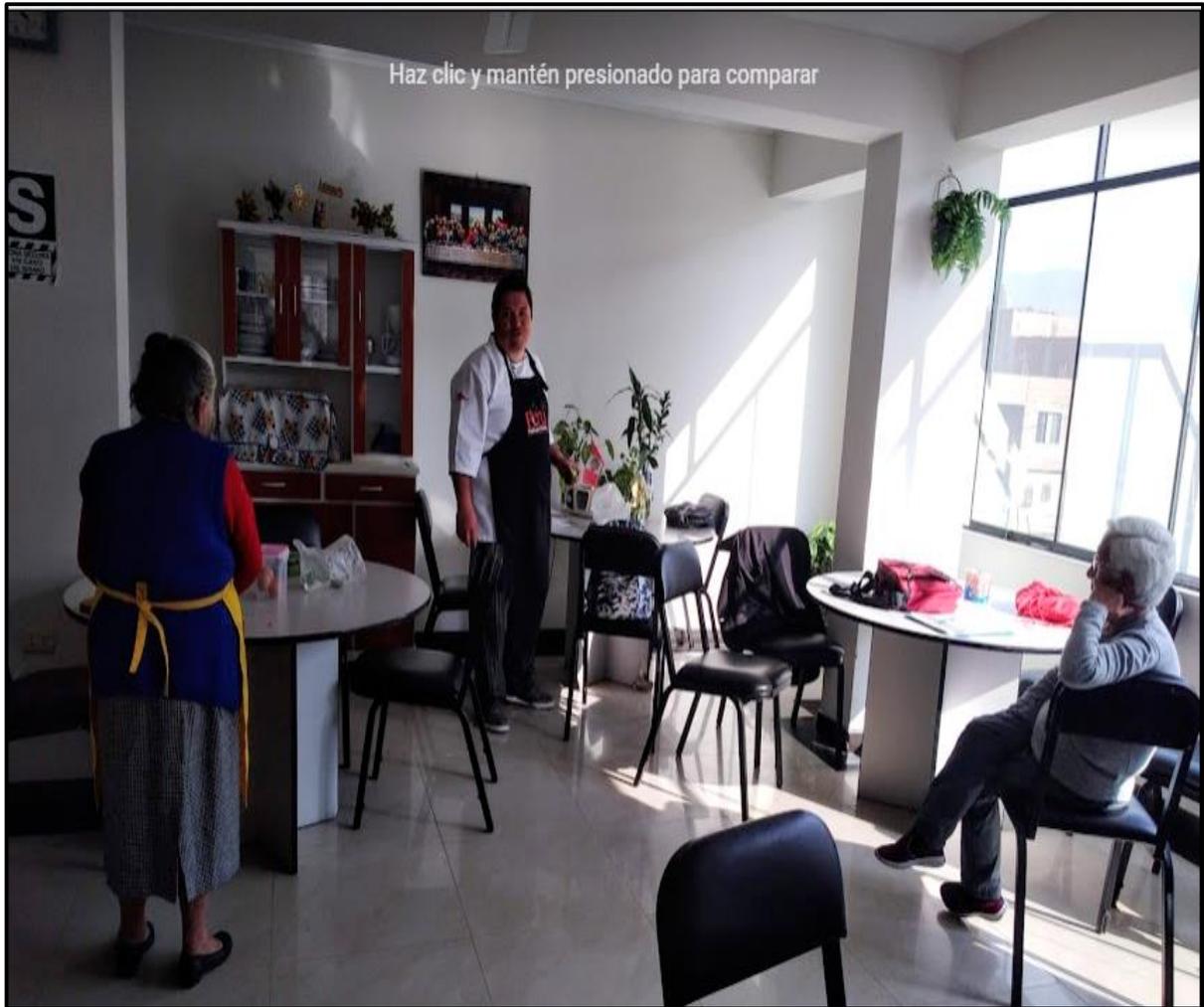


El Acceso es únicamente por una sola puerta de ingreso y salida.



### Taller de manualidades

En este taller se encuentran laborando diseños navideños para la decoración de sus casas. Se cuenta con un aproximado de 13 clientes.



### Taller de Cocina y Repostería

En este taller se cuenta con un aproximado de 11 clientes, por diversas razones no asistieron todos los clientes como se visualiza en la foto.

Anexo 8

*Carta de Autorización*

San Juan de Lurigancho, 22 de Noviembre 2019

Sra.  
**CARLA BOSSIO ARROYO**  
Estudiante de Administración  
Universidad Cesar Vallejo Lima Este  
Presente.-

Asunto : Autorización para realizar trabajos de investigación.

Referencia : Solicitud S/N.

De acuerdo a la solicitud enviada por usted, le informo que el Centro del Adulto Mayor de Canto Grande EsSalud, está presto a colaborar con su trabajo de investigación titulada **"ESTRATEGIA DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL CENTRO DEL ADULTO MAYOR DE SAN JUAN DE LURIGANCHO EsSALUD 2019"**, dando información general, mas no detallada y documentos que a nuestro criterio y políticas son confidenciales.

Cordialmente,



Lic. Elizabeth Y. Lando Cally  
Psicóloga - C.Ps. P 13263  
RESPONSABLE CAM CANTO GRANDE  
Oficina de Promoción Social y Medicina Comunitaria  
Gerencia de Servicios Prestadores de Nivel I y II  
Red Prestacional Alameda

**SOLICITO:** Autorización para realizar  
trabajo de investigación.

**CENTRO DEL ADULTO MAYOR CANTO GRANDE - EsSALUD.**

Lic.  
**ELIZABETH YSELA LANDEO CULLY**  
Profesional Responsable del CAM

Yo, **Carla Fiorelli Bossio Arroyo** identificada con DNI N° 41188573, con domicilio Jr. Las Perlas 2323 Urb. Jorge Basadre San Juan de Lurigancho y estudiantes del IX ciclo de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima Este, ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que, encontrándome a término de la carrera de **ADMINISTRACIÓN**, solicito a usted permiso para realizar mi trabajo de investigación en la institución que dignamente dirige, sobre **"ESTRATEGIAS DE SERVICIO PARA LA SATISFACION DEL CLIENTE DEL CENTRO DEL ADULTO MAYOR DE SAN JUAN DE LURIGANCHO EsSALUD - 2019"**, para optar el grado de Bachiller.

Por lo expuesto, ruego a usted acceder a la solicitud.

San Juan de Lurigancho, 22 de Noviembre 2019

  
.....  
**CARLA F. BOSSIO ARROYO**  
DNI 41188573

Adjuntos:  
· Copia simple DNI

  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
C.V. LIMA ESTE  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, BOSSIO ARROYO CARLA FIORELLI estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "ESTRATEGIAS DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL CENTRO DEL ADULTO MAYOR ESSALUD SAN JUAN DE LURIGANCHO 2020", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
BOSSIO ARROYO CARLA FIORELLI <b>DNI:</b> 41188573 <b>ORCID</b> 0000-0002-8820-9962	Firmado digitalmente por: CBOSSIOA el 24-12-2020 17:38:51

Código documento Trilce: INV - 0158054