

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**



TESIS

“El planeamiento estratégico y la calidad del servicio en un centro de atención al adulto mayor 2023”

AUTORAS:

Bach. Pacheco Mendoza, Dayan Cyntya;

Bach. Saavedra Bravo, Anardely &

Bach. Vilca Hernandez, Diana Liz

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

ASESOR:

Mg. Hermoza Ochante, Ruben Edgar

ID ORCID: 0000-0003-4769-0101

DNI: 42037740

LIMA - PERÚ

2024

INFORME DE SIMILITUD - TURNITIN**INFORME DE SIMILITUD N°055-2024-UPCI-FCEYN-REHO-T**

A : **MG. HERMOZA OCHANTE RUBÉN EDGAR**
Decano (e) de la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios

DE : **MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR**
Docente Operador del Programa Turnitin

ASUNTO : Informe de evaluación de Similitud de Tesis:
BACHILLER PACHECO MENDOZA, DAYAN CYNTYA
BACHILLER SAAVEDRA BRAVO, ANARDELY
BACHILLER VILCA HERNANDEZ, DIANA LIZ

FECHA : Lima, 28 de agosto de 2024.

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de informar lo siguiente:

1. Mediante el uso del programa informático **Turnitin** (con las configuraciones de excluir citas, excluir bibliografía y excluir oraciones con cadenas menores a 20 palabras) se ha analizado la Tesis titulada: **“EL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN CENTRO DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR 2023”**, presentado por las Bachilleres **PACHECO MENDOZA, DAYAN CYNTYA; SAAVEDRA BRAVO, ANARDELY** y **VILCA HERNANDEZ, DIANA LIZ**.
2. Los resultados de la evaluación concluyen que la Tesis en mención tiene un **ÍNDICE DE SIMILITUD DE 26%** (cumpliendo con el artículo 35 del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional UPCI aprobado con Resolución N° 373-2019-UPCI-R de fecha 22/08/2019).
3. Al término análisis, las Bachilleres en mención **PUEDEN CONTINUAR** su trámite ante la facultad, por lo que el resultado del análisis se adjunta para los efectos consiguientes

Es cuanto hago de conocimiento para los fines que se sirva determinar.

Atentamente,


.....
MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR
Universidad Peruana de Ciencias e Informática
Docente Operador del Programa Turnitin

Adjunto:

**Recibo digital turnitin*

**Resultado de similitud*

DEDICATORIA

A mi amada madre Carmen, mi fuente de inspiración y sabiduría en mis deseos de superación. Por enseñarme a amar la vida y aconsejarme a nunca rendirme. Este logro es un homenaje a tu memoria.

Bach. Pacheco Mendoza, Dayan Cyntya.

A mis padres, Elisa y Francisco por su formación en valores y por ser mi mayor apoyo en este largo camino, por su paciencia e inmenso amor

Bach. Saavedra Bravo, Anardely.

Esta tesis le dedico en primer lugar a Dios por la vida, la salud, por sus múltiples bendiciones, por guiarme en este camino académico y permitirme culminar mi carrera universitaria, por brindarme la fortaleza de seguir adelante en los momentos de angustia, tristeza, debilidad y darme una vida llena de aprendizaje y experiencias.

Con mucho amor a mi madre Ana Diana Hernandez Torres y a mi padre Freddy Vilca Canales que son los pilares fundamentales y todo lo que soy, por inculcarme grandes valores que me han acompañado en todos los aspectos de mi vida, desde el principio de mi trayectoria académica, han sido mi mayor inspiración, su apoyo incondicional, sus palabras de aliento, sus consejos sabios y su amor incondicional, me han impulsado a alcanzar y lograr mis objetivos y nunca rendirme.

De manera especial a mi compañero de vida, Cristian Chavez Hernandez, por no soltar mi mano en todo este camino, quien fue mi soporte brindándome seguridad, apoyo y amor en todo momento, no pude elegir mejor compañero. A nuestro hijo Liam Gianluca Chavez Vilca y a nuestro bebe que viene en camino para iluminarnos y darnos la mayor razón para seguir cumpliendo nuestros objetivos con éxito, dedico esta tesis, a ustedes que son mi fuente de para seguir adelante todos los días, ellos son mi roca en momentos difíciles, les dedico esta tesis como un tributo a su paciencia y su comprensión

Bach. Vilca Hernandez, Diana Liz

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme seguir en este camino de aprendizaje constante. A mi papá Edgardo, por inculcarme el sentido de la responsabilidad. A mis hermanos Luis, Roger y Marivel, por su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios. A mi esposo Daniel, por su amor y sostén en los momentos más difíciles, sin él no habría sido posible realizar este sueño.

Bach. Pacheco Mendoza, Dayan Cyntya.

Mi anhelado agradecimiento es para Dios, que siempre ha sido mi guía y quien me ha dado la sabiduría para seguir adelante.

A mis hermanos que siempre estuvieron a mi lado apoyándome en todo momento.

Bach. Saavedra Bravo, Anardely.

A DIOS

A ti creador de todas las cosas hermosas que nos rodean, gracias por darme la fortaleza para continuar este proyecto, me queda claro que tus tiempos son perfectos.

Gracias Dios por todo, porque sin ti no soy nada.

A MIS PADRES

Gracias padres por hacerme una mujer de bien con valores bien cimentados por hacerme de un corazón noble y enseñarme que todo lo que comienza tiene que terminar,

gracias porque su niña creció y ahora es una mujer de bien y todo gracias a ustedes por su apoyo tan fundamental, a ustedes dedico cada éxito.

A MI COMPAÑERO DE VIDA

Agradezco infinitamente el apoyo incondicional de mi esposo, por creer en mí y en este proyecto, gracias por ser mi soporte en mis momentos de debilidad, gracias por ser los brazos que me brindan seguridad. Gracias por siempre estar presente en mis momentos de tormenta, pero también de felicidad, mi amor por ti es infinito y esto también te pertenece, te amo mi amor y siempre te estaré agradecida.

A MI HIJO

Eres mi mayor inspiración y motivación, eres todo lo que soñé, te amo por sobre todas las cosas, todo lo que realizo siempre lo hago pensando en ti. Te estoy preparando para una aventura llamada vida, pretendo ser el mejor ejemplo que tengas, para que nunca te rindas por obtener tus sueños.

Bach. Vilca Hernandez, Diana Liz

PRESENTACIÓN

Como corolario para ultimar nuestra formación profesional, presentamos nuestro trabajo “El planeamiento estratégico y la calidad del servicio en un centro de atención al adulto mayor 2023”; dirigido a los jurados evaluadores y estudiantes de Administración y Negocios Internacionales, donde exponemos la Integración de Misión y Visión, los Lineamientos Estratégicos y el Control de las Estrategias como indicadores de la variable Planeamiento Estratégico, y la Cultura del Personal, el Nivel de Formación en Servicio y la Infraestructura de Trabajo como indicadores de la variable Calidad del Servicio.

Durante el desarrollo y presentación de este trabajo respetamos la norma APA y el reglamento de la UPCI, enmarcadas en la línea de la ética en la investigación.

Atentamente,

Bach. Pacheco Mendoza, Dayan Cyntya;

Bach. Saavedra Bravo, Anardely &

Bach. Vilca Hernandez, Diana Liz

ÍNDICE

INFORME DE SIMILITUD - TURNITIN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	i
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Planteamiento del problema	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Hipótesis de la investigación	4
1.3.1. Hipótesis General	4
1.3.2. Hipótesis Específicas	4
1.4. Objetivos de la Investigación	4
1.4.1. Objetivo General	4
1.4.2. Objetivos Específicos	5
1.5. Variables, dimensiones e indicadores	6
1.6. Justificación del estudio	7
1.7. Antecedentes nacionales e internacionales	8
1.8. Marco Teórico	10
1.8.1. Planeamiento Estratégico	10
1.8.2. Calidad del Servicio	14
1.9. Definición de términos básicos	16

II. MÉTODO	19
2.1. Tipo y diseño de investigación	19
2.2. Población y Muestra	19
2.3. Técnicas para la recolección de datos	20
2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos.....	20
2.5. Procesamiento y análisis de datos.....	22
2.6. Aspectos éticos.....	22
III. RESULTADOS	23
3.1. Resultados descriptivos	23
3.1.1. Variable: Planeamiento estratégico.....	23
3.1.2. Variable: Calidad del servicio	35
3.2. Prueba de normalidad	47
3.3. Contrastación de las Hipótesis.....	49
IV. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIONES	53
VI. RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55
ANEXOS.....	57
Anexo 1. Matriz de Consistencia	57
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....	59
Anexo 3. Base de datos.....	62
Anexo 4. Evidencia de similitud digital.....	64
Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio	68
Anexo 6. Formatos de validación de instrumento	71

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Dimensiones e indicadores de planeamiento estratégico</i>	6
<i>Tabla 2. Dimensiones e indicadores de calidad del servicio</i>	6
<i>Tabla 3. Análisis alfa de confiabilidad del cuestionario</i>	20
<i>Tabla 4. Detalle del análisis de confiabilidad.....</i>	21
<i>Tabla 5. Resultados a P1. ¿Considera que un adecuado planeamiento estratégico tiene incidencia directa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor en la Casa de Reposo “La Vida Continua”?.....</i>	23
<i>Tabla 6. Resultados a P2. ¿Cree Usted que la integración de la visión tiene injerencia en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?.....</i>	24
<i>Tabla 7. Resultados a P3. ¿Considera que la adecuada integración de la misión tiene injerencia directa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	25
<i>Tabla 8. Resultados a P4. ¿En su opinión la integración de la visión y la misión de la casa de reposo "La Vida Continua" favorecen el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa?.....</i>	26
<i>Tabla 9. Resultados a P5. ¿Cree que los lineamientos estratégicos repercuten de manera significativa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	27
<i>Tabla 10. Resultados a P6. ¿Considera que los objetivos estratégicos bien formulados permiten brindar una calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor óptima?</i>	28
<i>Tabla 11. Resultados a P7. ¿En su opinión las efectivas estrategias de desarrollo generan una mejora en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	29
<i>Tabla 12. Resultados a P8. ¿Cree que las adecuadas estrategias de Marketing mejoran la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?.....</i>	30
<i>Tabla 13. Resultados a P9. ¿Considera que un adecuado desempeño interno de la empresa produce una mejora en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	31

<i>Tabla 14. Resultados a P10. ¿Cree que un eficiente desempeño externo de la empresa produce una mejora en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 15. Resultados a P11. ¿En su opinión la preparación para la presencia de contingencias en la empresa tiene incidencia directa en la mejora de la calidad de atención?</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 16. Resultados a P12. ¿Considera Usted que un efectivo control de contingencias tiene injerencia en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 17. Resultados a P13. ¿Considera que contar con el personal con conocimientos en calidad debe ser esencial para la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?.....</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 18. Resultados a P14. ¿Tiene conocimiento de que las habilidades del personal relativas a calidad determinan la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 19. Resultados a P15. ¿Ha observado que el personal que tiene actitudes positivas relativas a calidad produce mejoras en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor? .</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 20. Resultados a P16. ¿Considera que el personal con valores referentes a calidad mejora la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 21. Resultados a P17. ¿Considera que el nivel de formación en servicio del personal incide en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 22. Resultados a P18. ¿Cree que un mejor nivel de involucración del personal genere mejoras en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 23. Resultados a P19. ¿En su opinión una mejor cantidad de capacitaciones al personal tiene injerencia directa en la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor? 41</i>	
<i>Tabla 24. Resultados a P20. ¿Podría afirmar que mejorar la calidad de las capacitaciones al personal incide en la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 25. Resultados a P21. ¿Considera que una adecuada infraestructura de trabajo incide de manera directa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	<i>43</i>

<i>Tabla 26. Resultados a P22. ¿Podría afirmar que contar con los adecuados materiales de trabajo en la Casa de Reposo genera mejoras en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 27. Resultados a P23. ¿Cree que aplicando eficientes métodos de trabajo en la casa de reposo mejore la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 28. Resultados a P24. ¿Considera que las adecuadas condiciones de trabajo tienen injerencia directa en la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 29. Prueba de normalidad.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 30. Correlación general.....</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 31. Correlación específica 1</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 32. Correlación específica 2</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 33. Correlación específica 3</i>	<i>51</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Arquitectura de una organización</i>	11
<i>Figura 2. Análisis externo: oportunidades y amenazas</i>	12
<i>Figura 3. Análisis interno: fortalezas y debilidades</i>	13
<i>Figura 4. Elementos de la ventaja competitiva</i>	13
<i>Figura 5. Mapa del ciclo del servicio</i>	14
<i>Figura 6. Criterios SERVQUAL para evaluar calidad del servicio</i>	15
<i>Figura 7. Resultados a P1. ¿Considera que un adecuado planeamiento estratégico tiene incidencia directa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor en la Casa de Reposo "La Vida Continua"?</i>	23
<i>Figura 8. Resultados a P2. ¿Cree Usted que la integración de la visión tiene injerencia en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	24
<i>Figura 9. Resultados a P3. ¿Considera que la adecuada integración de la misión tiene injerencia directa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	25
<i>Figura 10. Resultados a P4. ¿En su opinión la integración de la visión y la misión de la casa de reposo "La Vida Continua" favorecen el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa?</i>	26
<i>Figura 11. Resultados a P5. ¿Cree que los lineamientos estratégicos repercuten de manera significativa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	27
<i>Figura 12. Resultados a P6. ¿Considera que los objetivos estratégicos bien formulados permiten brindar una calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor óptima?</i>	28
<i>Figura 13. Resultados a P7. ¿En su opinión las efectivas estrategias de desarrollo generan una mejora en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	29
<i>Figura 14. Resultados a P8. ¿Cree que las adecuadas estrategias de Marketing mejoran la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	30

<i>Figura 15. Resultados a P9. ¿Considera que un adecuado desempeño interno de la empresa produce una mejora en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	<i>31</i>
<i>Figura 16. Resultados a P10. ¿Cree que un eficiente desempeño externo de la empresa produce una mejora en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	<i>32</i>
<i>Figura 17. Resultados a P11. ¿En su opinión la preparación para la presencia de contingencias en la empresa tiene incidencia directa en la mejora de la calidad de atención?</i>	<i>33</i>
<i>Figura 18. Resultados a P12. ¿Considera Usted que un efectivo control de contingencias tiene injerencia en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	<i>34</i>
<i>Figura 19. Resultados a P13. ¿Considera que contar con el personal con conocimientos en calidad debe ser esencial para la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?.....</i>	<i>35</i>
<i>Figura 20. Resultados a P14. ¿Tiene conocimiento de que las habilidades del personal relativas a calidad determinan la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	<i>36</i>
<i>Figura 21. Resultados a P15. ¿Ha observado que el personal que tiene actitudes positivas relativas a calidad produce mejoras en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor? .</i>	<i>37</i>
<i>Figura 22. Resultados a P16. ¿Considera que el personal con valores referentes a calidad mejora la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	<i>38</i>
<i>Figura 23. Resultados a P17. ¿Considera que el nivel de formación en servicio del personal incide en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	<i>39</i>
<i>Figura 24. Resultados a P18. ¿Cree que un mejor nivel de involucración del personal genere mejoras en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	<i>40</i>
<i>Figura 25. Resultados a P19. ¿En su opinión una mejor cantidad de capacitaciones al personal tiene injerencia directa en la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor? 41</i>	
<i>Figura 26. Resultados a P20. ¿Podría afirmar que mejorar la calidad de las capacitaciones al personal incide en la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	<i>42</i>
<i>Figura 27. Resultados a P21. ¿Considera que una adecuada infraestructura de trabajo incide de manera directa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	<i>43</i>

<i>Figura 28. Resultados a P22. ¿Podría afirmar que contar con los adecuados materiales de trabajo en la Casa de Reposo genera mejoras en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?.....</i>	<i>44</i>
<i>Figura 29. Resultados a P23. ¿Cree que aplicando eficientes métodos de trabajo en la casa de reposo mejore la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	<i>45</i>
<i>Figura 30. Resultados a P24. ¿Considera que las adecuadas condiciones de trabajo tienen injerencia directa en la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?</i>	<i>46</i>
<i>Figura 31. Normalidad para Planeamiento Estratégico</i>	<i>47</i>
<i>Figura 32. Normalidad para Calidad del Servicio.....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 33. Diagrama de cajas de Planeamiento Estratégico.....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 34. Diagrama de cajas de Calidad del Servicio</i>	<i>48</i>
<i>Figura 35. Modelo estadístico de la correlación.....</i>	<i>50</i>

RESUMEN

La presente investigación titulada “El planeamiento estratégico y la calidad del servicio en un centro de atención al adulto mayor 2023” se llevó a cabo en la Casa de Reposo “La Vida Continua” que es una institución de asistencia social, ubicado en el distrito de San Juan de Miraflores, Lima.

El objetivo fue “Determinar en qué medida el planeamiento estratégico influye en la calidad del servicio de atención al adulto mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023”; durante la investigación se evaluaron dos variables: El Planeamiento Estratégico y la Calidad del Servicio y; para el análisis se ha dispuesto estudiar: la Integración de Misión y Visión, los Lineamientos Estratégicos y el Control de las Estrategias como indicadores de la variable Planeamiento Estratégico, y la Cultura del Personal, el Nivel de Formación en Servicio y la Infraestructura de Trabajo como indicadores de la variable Calidad del Servicio.

Se tuvo que aplicar el enfoque mixto, porque utilizó el análisis estadístico y los resultados cualitativos para probar las hipótesis y describir sus resultados. La muestra estuvo conformada por 33 trabajadores y usuarios de la Casa de Reposo; para el trabajo de campo se aplicó el cuestionario.

Los resultados hallados sustentan que la mejora de planeamiento estratégico influye significativamente en la calidad del servicio, aportando al bienestar de los usuarios y mejorando su calidad de vida, respaldado con el valor (r), el cual fue de $r = 0.883$, aceptable.

Palabras clave: Planeamiento Estratégico, Calidad en el Servicio.

ABSTRACT

The present research titled "Strategic planning and quality of service in a care center for the elderly 2023" was carried out at the "La Vida Continua" Rest House, which is a social assistance institution, located in the district of San Juan de Miraflores, Lima.

The objective was "To determine to what extent strategic planning influences the quality of the elderly care service in an elderly care center 2023"; During the research, two variables were evaluated: Strategic Planning and Service Quality and; For the analysis, it has been decided to study: the Integration of Mission and Vision, the Strategic Guidelines and the Control of Strategies as indicators of the Strategic Planning variable, and the Personnel Culture, the Level of Training in Service and the Work Infrastructure as indicators of the Service Quality variable.

The mixed approach had to be applied, because it used statistical analysis and qualitative results to test the hypotheses and describe their results. The sample was made up of 33 workers and users of the Nursing Home; For the field work, the questionnaire was applied.

The results found support that the improvement of strategic planning significantly influences the quality of the service, contributing to the well-being of users and improving their quality of life, supported by the value (r), which was $r = 0.883$, acceptable.

Keywords: Strategic Planning, Service Quality.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Los servicios de atención al adulto mayor, se circunscriben al concepto de salud humana, que están basados en la noción de que los individuos tienen el derecho a una calidad de vida en el ocaso de su existencia, exigiendo de los que administran las organizaciones de salud, orientar sus esfuerzos hacia un camino de satisfacción de estos servicios, buscando la mejora continua y la calidad de su atención.

Este trabajo se ejecutó en la casa de reposo La Vida Continua que “es una institución de asistencia social, ubicado en el distrito de San Juan de Miraflores, Lima; los servicios que prestan a los adultos mayores que están albergados por haber sufrido carencias económicas, físicas, sociales y afectivas, e incluso con historias de maltrato son: alojamiento, alimentación, vestido, atención médica, atención educativa, atención psicológica, atención jurídica, trabajo social, así como

actividades de deportivas y recreativas. Los adultos permanecen en la Casa de Reposo el tiempo necesario para lograr la integración a su familia, su reubicación o de no existir opción alguna hasta su muerte”. Gerencia (2023).

Uno de los problemas observados en la casa de reposo es la deficiente calidad de atención. Se observa la falta de previsión y visión a largo plazo, que marca el rumbo empresarial y permite tomar decisiones a corto plazo. Se han observado incluso algunas incidencias en el libro de reclamaciones sobre quejas por parte de los clientes o sus familiares que observaron algunas deficiencias en diferentes niveles como el personal, la señalización, los horarios, etc., lo que está generando la decisión de la administración para mejorar esta situación y ejecutar un plan de mejora a este problema.

Se observa que la falta de planificación que genera insatisfacción por parte de los clientes, pues en ocasiones se encuentran en situaciones no previstas por la organización, no contempladas como escenario posible durante la atención de los adultos mayores, que son los clientes de la institución, todo ello mella la calidad de atención y hace que se perciban deficiencias y se oculte todos los esfuerzos que realiza la institución por cumplir con su objetivo de asistencia social al adulto mayor y las ganas de todos los colaboradores en la consecución del objetivo.

La calidad del servicio que brinde la institución estará reflejada en un adecuado planeamiento estratégico, la previsión constante del personal, la disponibilidad efectiva de materiales médicos adecuados para el servicio y las estrategias para la mejora de la atención; todos estos elementos aportan lo necesario para planear brindar un servicio de calidad al usuario. Si bien es cierto para poder brindar un

servicio de calidad es necesario contar con la calidad técnica, esto tiene que ver con las herramientas necesarias con las que cuentan los colaboradores para desempeñar sus funciones día a día. La seguridad y fiabilidad son dos aspectos necesarios en la Calidad de servicio, la fiabilidad trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio prometido es decir involucra la eficiencia y eficacia en la prestación del servicio; con los recursos necesarios y la eficacia se trata de cumplir con el servicio requerido.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Problema General

¿En qué medida el planeamiento estratégico influye en la calidad del servicio de atención al adulto mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

- 1) ¿En qué medida la integración de misión y visión influye en la calidad del servicio de atención al adulto mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023?
- 2) ¿En qué medida los lineamientos estratégicos influyen en la calidad del servicio de atención al adulto mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023?
- 3) ¿En qué medida el control de las estrategias influye en la calidad del servicio de atención al adulto mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023?

1.3. Hipótesis de la investigación

1.3.1. Hipótesis General

El planeamiento estratégico influye significativamente en la calidad del servicio de atención al adulto mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023.

1.3.2. Hipótesis Específicas

- 1) La integración de misión y visión influye significativamente en la calidad del servicio de atención al adulto mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023.
- 2) Los lineamientos estratégicos influyen significativamente en la calidad del servicio de atención al adulto mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023.
- 3) El control de las estrategias influye significativamente en la calidad del servicio de atención al adulto mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar en qué medida el planeamiento estratégico influye en la calidad del servicio de atención al adulto mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023.

1.4.2. Objetivos Específicos

- 1) Determinar en qué medida la integración de misión y visión influye en la calidad del servicio de atención al adulto mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023.
- 2) Determinar en qué medida los lineamientos estratégicos influyen en la calidad del servicio de atención al adulto mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023.
- 3) Determinar en qué medida el control de las estrategias influye en la calidad del servicio de atención al adulto mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023.

1.5. Variables, dimensiones e indicadores

Tabla 1. Dimensiones e indicadores de planeamiento estratégico

Variables	Dimensiones	Indicadores
Planeamiento Estratégico	1. Integración de Misión y Visión	Integración de Visión
		Integración de Misión
	2. Lineamientos Estratégicos	Diagnostico Situacional
		Estrategias de Desarrollo
	3. Control de las Estrategias	Desempeño
		Control de contingencias

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla 2. Dimensiones e indicadores de calidad del servicio

Variables	Dimensiones	Indicadores
Calidad del Servicio	1. Cultura del Personal	Conocimientos en calidad
		Valores referentes a calidad
	2. Nivel de Formación en Servicio	Involucración del personal
		Calidad de capacitaciones
	3. Infraestructura de Trabajo	Materiales de trabajo
		Condiciones del espacio de trabajo

Fuente: Elaboración propia, 2023.

1.6. Justificación del estudio

La investigación propuesta, busca mediante la aplicación de la teoría y los conceptos del planeamiento estratégico y la calidad en el servicio, conocer el grado relacional existente entre las dos variables.

La presente investigación se realiza con el propósito mejorar el proceso de planeamiento estratégico en la Casa de Reposo “La Vida Continua”, con el fin de brindar una mejor calidad de servicio a los adultos mayores que albergan, lo que permitirá el desarrollo de la empresa, partiendo por un diagnóstico coherente y unas estrategias plausibles, etc.

Para lograr los objetivos de la investigación, se acude al empleo de técnicas de investigación como encuestas y entrevistas sobre temas específicos relacionados al planeamiento estratégico y la calidad en el servicio, que permitirá conocer la situación estratégica de la empresa analizada y la percepción de la calidad en el servicio.

1.7. Antecedentes nacionales e internacionales

Mendoza (2021) presentó su trabajo “Planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de la Red N° 10, Ate Vitarte, Lima – 2019”, planteando como objetivo “determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de la red N° 10, Ate Vitarte, Lima – 2019”, ejecutando una investigación descriptiva correlacional, analizando una muestra de 145 personas, obteniendo como resultado un valor correlacional de $r= 0,713$, concluyendo que “existe una correlación positiva media y aún se debe seguir trabajando en los aspectos relacionados a la planificación estratégica así como en cada una de sus dimensiones, tanto en la fase analítica que comprende llevar a cabo un diagnóstico, plantear la misión y visión acorde a los objetivos estratégicos y que los planes, programas, proyectos y actividades respondan a los objetivos planteados y por ende mejore la calidad del servicio educativo”.

Huamán & Romero (2023) presentaron su tesis “Planeamiento estratégico y la calidad de servicio de atención de casos de la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2022”, proponiendo como objetivo “determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio de atención de casos de la Defensoría del Pueblo, Sede Lima, 2022”, aplicando la metodología cuantitativa, no experimental, descriptiva correlacional, analizando una muestra de 46 participantes, obteniendo una correlación moderada de Spearman de 0.382, concluyendo que “se ha determinado que las cuatro dimensiones de diseño, implementación, monitoreo y evaluación que conforman el planeamiento estratégico se relacionan con la calidad de servicio y sus respectivas dimensiones: trato profesional durante la atención,

información, tiempo de provisión, accesibilidad, resultado de la gestión y confianza, donde se ha determinado una relación estadísticamente significativa”.

Garces (2023) presentó su trabajo “Aplicación de un planeamiento estratégico para mejorar la calidad de servicio y la toma de decisiones en la empresa Señor Perú SAC” con el objetivo de “demostrar que la aplicación de un planeamiento estratégico mejorara la calidad de servicio y la toma de decisiones en la Empresa Señor Perú SAC”. Concluyendo que “el planeamiento estratégico le brindara varias ventajas a Señor Perú SAC en todos los aspectos y mucho más en la calidad de servicio, así como también tomar decisiones acertadas ante cualquier inversión o situación que se le presente”

Pinto, T. & Zavala, K. (2023) en su trabajo “Planeamiento estratégico y calidad de servicios en la Institución Educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020”, estableciendo como objetivo “Establecer la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la institución educativa privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020”, para ello aplicó la metodología para el análisis correlacional analizando una muestra de 79 participantes, concluyendo que “el planeamiento estratégico tiene 2.8%, y la calidad de servicios tiene 2.4%, es decir hay que reformular, reprogramar, para que exista calidad educativa: asimismo dice la hipótesis existe una relación entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicios en la institución educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020, la correlación negativa media “Rho” -0.326^{**} , permitiendo concluir que la proporcionalidad es directa y ascendente, por ello hay que mejorar”.

Caputto (2021) presentó su artículo sobre “Planificación Estratégica y Gestión de Calidad en el Instituto Provincial de la Vivienda”, proponiendo como objetivo “analizar y describir las principales características de la situación actual del Instituto Provincial de la Vivienda de Mendoza”, realizando el trabajo con la metodología descriptiva, analítica sintética cualitativa, aplicando entrevistas, resaltando que “La planificación estratégica debe realizarse de tal modo que incluya liderazgo, conocimiento organizacional y formulación de estrategias. Resulta fundamental la participación de los directivos de los programas y proyectos y su coordinación con las áreas de planificación y presupuesto”.

1.8. Marco Teórico

1.8.1. Planeamiento Estratégico

Gallardo (2012) explica que el planeamiento estratégico “es el proceso por el cual una empresa desarrolla los objetivos y las acciones concretas para llegar a alcanzar el estado deseado. Es un esfuerzo sistemático formal de la empresa para establecer sus propósitos básicos que a través de planes detallados permiten la implantación de objetivos y estrategias que logren el cumplimiento de dichos propósitos. Se refiere, en esencia, al proceso de preparación necesario para alcanzar los objetivos”. (p. 42).

Gallardo (2012) expone que la administración estratégica “es un proceso interactivo que implica a la organización en todos los niveles. La dirección general establece una visión y fija prioridades; las unidades inferiores determinan planes y presupuestos (apoyados en información verídica y comprobable de su estructura y entorno) que son consolidados y corregidos por las unidades superiores, que a su vez

vuelven a enviarlos hacia abajo, donde son nuevamente ajustados, en un proceso de mejora continua”. (p. 30).

Gallardo (2012) explica que “las bases estructurales son la misión, visión y valores, que permiten darle identidad a la organización y rumbo a todo el personal dentro de ella. Sobre esta base se definen objetivos, metas y estrategias. Los recursos (financieros, humanos y materiales) se montan sobre las metas para poder establecer estrategias reales y alcanzables”. (p. 29).

Figura 1. Arquitectura de una organización



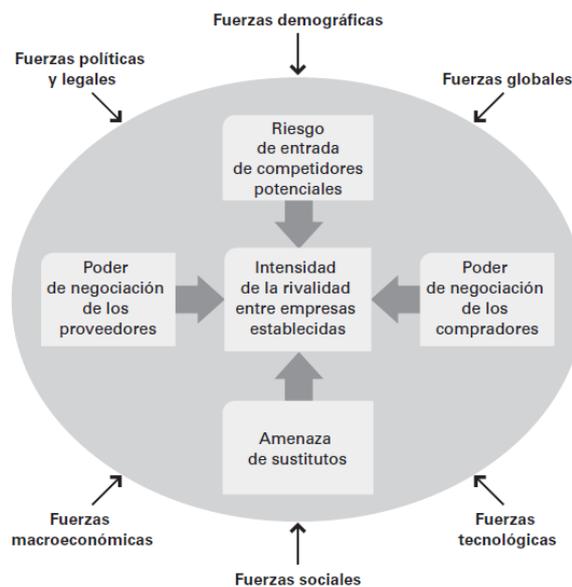
Fuente: Gallardo (2012) (p. 29).

Hill & Jones (2009) exponen que “El primer componente del proceso de administración estratégica es declarar la misión organizacional, la cual debe proporcionar la estructura o el contexto dentro del cual se formularán las estrategias”. (p. 11).

Hill & Jones (2009) explican que “El segundo componente del proceso de administración estratégica es el análisis del ambiente operativo externo de la organización”. (p. 16).

Hill & Jones (2009) afirman que “Los cambios en las fuerzas del macroambiente pueden influir directamente en alguna o todas las fuerzas del modelo de Porter, lo cual altera su potencia relativa y, con ello, el aspecto atractivo de una industria”. (p. 66).

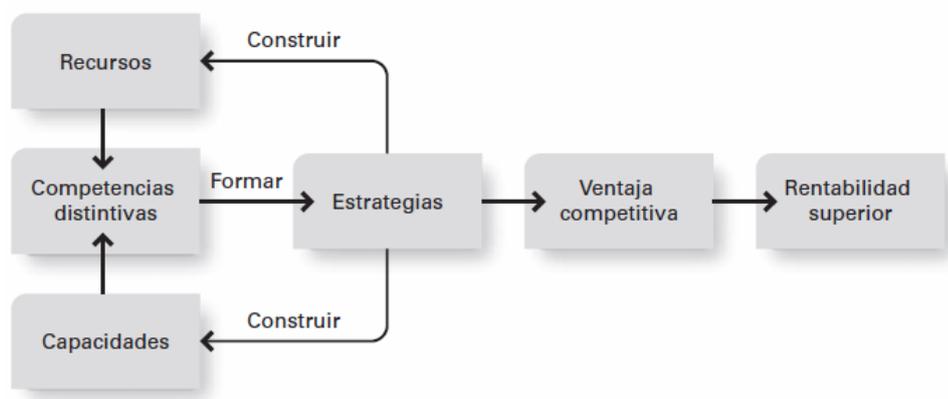
Figura 2. Análisis externo: oportunidades y amenazas



Fuente: Hill & Jones (2009) (p. 67).

Hill & Jones (2009) manifiestan que el análisis interno “se refiere a la identificación de las fortalezas y debilidades de la compañía. el análisis interno proporciona a los administradores la información que necesitan para elegir el modelo de negocios y las estrategias que permitirán a su compañía lograr una ventaja competitiva sostenida”. (p. 67).

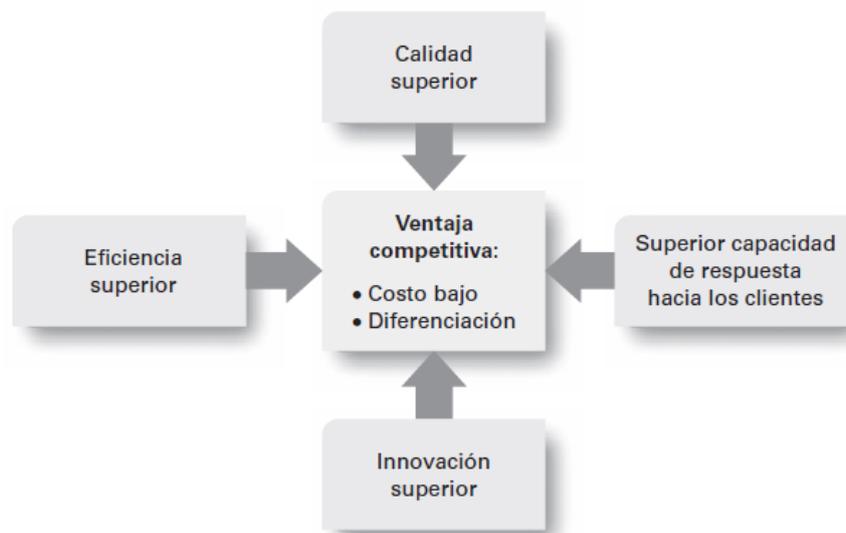
Figura 3. Análisis interno: fortalezas y debilidades



Fuente: Hill & Jones (2009) (p. 79).

Hill & Jones (2009) explican que “Los cuatro factores que generan y sostienen la ventaja competitiva —eficiencia superior, calidad, innovación y respuesta al cliente— son producto de las competencias distintivas de la compañía”. (p. 87).

Figura 4. Elementos de la ventaja competitiva



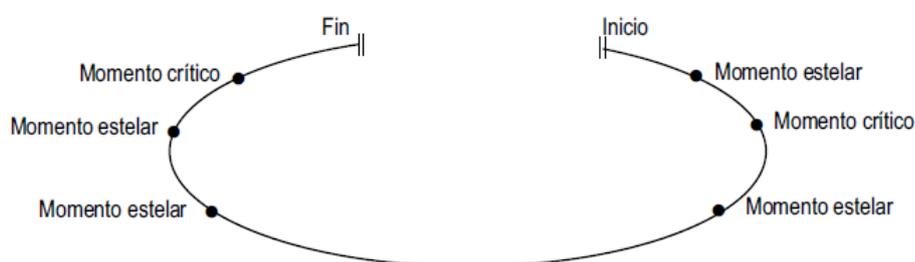
Fuente: Hill & Jones (2009) (p. 79).

1.8.2. Calidad del Servicio

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) explican que “la calidad del servicio, desde la óptica de las percepciones de los clientes, puede ser definida como: la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones”. (p. 21).

Vargas & Aldana (2007) exponen que “Para medir la calidad del servicio, desarrolla siete puntos a saber: capacidad de respuesta, atención, comunicación fluida, entendible y a tiempo, accesibilidad para quitar la incertidumbre, amabilidad en la atención y en el trato, credibilidad expresada en hechos y compensación de las necesidades y expectativas del cliente”. (p. 44).

Figura 5. Mapa del ciclo del servicio



Fuente: Albretch (1994), citado por Vargas & Aldana (2007) (p. 76)

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) manifiestan que “La calidad del servicio produce beneficios porque crea verdaderos clientes: clientes que se sienten contentos al seleccionar una empresa después de experimentar sus servicios, clientes que utilizarán la empresa de nuevo y que hablarán de la empresa en términos positivos con otras personas”. (p. 11).

Denton (1991) explica que “La gente con dedicación y con las características adecuadas es crucial si un negocio espera obtener la calidad de servicio que, a su vez, produce la satisfacción de los clientes, esencial para una sociedad de servicios”. (p. 33).

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) indican que “la percepción de la calidad del servicio se establece en función de lo bien que el proveedor realiza la prestación, evaluada en contraste con las expectativas que tenía el cliente respecto a lo que esperaba que realizase el proveedor”. (p. 18).

Figura 6. Criterios SERVQUAL para evaluar calidad del servicio

Los diez criterios iniciales en la evaluación de la calidad del servicio

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Elementos tangibles					
Fiabilidad					
Capacidad de respuesta					
Profesionalidad					
Cortesía					
Credibilidad					
Seguridad					
Accesibilidad					
Comunicación					
Comprensión del usuario					

Fuente: Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) (p. 29)

Vargas & Aldana (2007) explican que “La capacitación y la educación en la calidad del servicio, es fundamental para que el proceso sea efectivo”. (p. 107)

1.9. Definición de términos básicos

- 1) Actividad. - “Es el medio de intervención sobre la realidad, mediante la realización secuencial e integrada de diversas acciones necesarias para alcanzar los resultados específicos de un proyecto”. (Torres, 2014, p. 41).
- 2) Administración estratégica. - “Proceso que explora y crea oportunidades nuevas y diferentes para el futuro de las organizaciones, basado en la planeación, en la implantación y ejecución de lo planeado y, en la evaluación de resultados con miras a tomar decisiones anticipadas, en cuanto a crecimiento, desarrollo, consolidación y cesación o desaparición”. (Torres, 2014, p. 38).
- 3) Coordinación. – “Las unidades funcionales de una organización deberán mantenerse en equilibrio (mercadotecnia, finanzas, producción, recursos humanos, etc.”. (Gallardo, 2012, p. 11)
- 4) Estrategia. – “Para cada uno de los intereses de la organización se debe desarrollar un plan de juego para lograr sus objetivos a largo plazo. Cada organización debe determinar qué es lo más importante a la luz de su posición industrial y de sus objetivos, oportunidades y recursos”. (Gallardo, 2012, p. 11)
- 5) Estructura organizacional. - “El estudio de la estructura organizacional nos permite entender de qué manera se alinean las diferentes funciones al proceso productivo de la organización. Lo más importante de este diseño es que la estructura debe ser útil y no representar un estorbo para el desarrollo de las actividades cotidianas, además de que resulte sencilla y flexible para adaptarse a los cambios de la organización misma”. (Gallardo, 2012, p. 97)
- 6) Factor limitante. – “Detectar los factores que puedan llegar a limitar o a frenar el alcance de los objetivos perseguidos por la empresa”. (Gallardo, 2012, p. 6)

- 7) Misión. – “se puede definir como la razón de ser de la empresa u organización, que enuncia a qué cliente sirve, qué necesidades satisface y qué tipos de productos o servicios ofrece, estableciendo en general los límites o alcance de sus actividades; es un propósito que crea compromisos e induce comportamientos”. (Gallardo, 2012, p. 62).
- 8) Pensamiento estratégico. – “significa la aplicación del juicio basado en la experiencia para determinar el rumbo de una organización”. (Gallardo, 2012, p. 32)
- 9) Planeación o planeamiento. – “Acción y efecto de planear, trazar un plan. Es un proceso de decidir de antemano qué se hará y de qué manera”. (Gallardo, 2012, p. 6)
- 10) Previsión. – “Cuando un plan se basa en estudios y experiencias anteriores. Este adquiere tal consistencia que intenta reducir al máximo sus errores. Con este principio se despeja la proyección hacia el futuro” (Gallardo, 2012, p. 7).
- 11) Racionalidad. – “Todos y cada uno de los planes deben fundamentarse lógicamente, deben contener unos objetivos que puedan lograrse y también los recursos necesarios para lograrlos. (Gallardo, 2012, p. 7)
- 12) Rentabilidad. – “Todo plan deberá lograr una relación favorable entre los costos y los beneficios que espera, definiendo previamente el valor de la inversión y el valor de los resultados que se obtendrán en la forma más cuantitativa posible” (Gallardo, 2012, p. 8).
- 13) Tarea. - “Es la acción que tiene el máximo grado de concreción y especificidad. Un conjunto de tareas configura una actividad, entre las muchas que hay que realizar para concretar un proyecto”. (Torres, 2014, p. 41).

- 14) Valores. – “sirven como filtros que nos ayudan en la toma de decisiones y como marco de referencia para juzgar las conductas de los demás. Los valores reales no son negociables y se cambian con mucha dificultad, provocando crisis cuando esto sucede”. (Gallardo, 2012, p. 72).
- 15) Visión. – “se convierte en el objetivo máximo que toda organización debe alcanzar, en la guía sobre la cual todas las decisiones estratégicas serán validadas”. (Gallardo, 2012, p. 69).

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Los elementos y características del problema de investigación indican que se trata de una investigación de tipo aplicada, con diseño no experimental, analizando datos transversales con métodos cuantitativos.

2.2. Población y Muestra

En la presente investigación se tendrá como población a la totalidad de trabajadores de la Casa de Reposo “La Vida Continua”, que suman 33 personas, al contar con una cantidad factible de analizar en su totalidad, la muestra se considera por conveniencia de las investigadoras como la misma de 33 personas.

2.3. Técnicas para la recolección de datos

La presente investigación aplicará la técnica de la encuesta para la recolección de datos, que según Muñoz (2011) “la recopilación de datos dentro de un tema de opinión específico, mediante el uso de formularios aplicados sobre una muestra de unidades de población, con preguntas precisas para solicitar las opiniones de los encuestados y así obtener respuestas confiables”.

2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos

Arias (2012) expresa que “un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. (p. 68). Y su validez se evaluó mediante “el juicio de expertos”, cumpliendo lo que indica (Hernández et al., 2014) “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p. 200)

Según Hernández et al. (2014) “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200), analizando el alfa de Cronbach, cuyos resultados fueron:

Tabla 3. Análisis alfa de confiabilidad del cuestionario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.730	24

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

El detalle del análisis se muestra a continuación:

Tabla 4. Detalle del análisis de confiabilidad

	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1. ¿Considera que un adecuado planeamiento estratégico tiene incidencia directa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor en la Casa de Reposo "La Vida Continua"?	,712
P2. ¿Cree Usted que la integración de la visión tiene injerencia en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?	,720
P3. ¿Considera que la adecuada integración de la misión tiene injerencia directa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?	,710
P4. ¿En su opinión la integración de la visión y la misión de la casa de reposo "La Vida Continua" favorecen el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa?	,719
P5. ¿Cree que los lineamientos estratégicos repercuten de manera significativa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?	,736
P6. ¿Considera que los objetivos estratégicos bien formulados permiten brindar una calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor óptima?	,724
P7. ¿En su opinión las efectivas estrategias de desarrollo generan una mejora en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?	,717
P8. ¿Cree que las adecuadas estrategias de Marketing mejoran la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?	,721
P9. ¿Considera que un adecuado desempeño interno de la empresa produce una mejora en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?	,732
P10. ¿Cree que un eficiente desempeño externo de la empresa produce una mejora en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?	,720
P11. ¿En su opinión la preparación para la presencia de contingencias en la empresa tiene incidencia directa en la mejora de la calidad de atención?	,732
P12. ¿Considera Usted que un efectivo control de contingencias tiene injerencia en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?	,704
P13. ¿Considera que contar con el personal con conocimientos en calidad debe ser esencial para la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?	,730
P14. ¿Tiene conocimiento de que las habilidades del personal relativas a calidad determinan la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?	,731
P15. ¿Ha observado que el personal que tiene actitudes positivas relativas a calidad produce mejoras en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?	,704

P16. ¿Considera que el personal con valores referentes a calidad mejora la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?	,747
P17. ¿Considera que el nivel de formación en servicio del personal incide en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?	,687
P18. ¿Cree que un mejor nivel de involucración del personal genere mejoras en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?	,705
P19. ¿En su opinión una mejor cantidad de capacitaciones al personal tiene injerencia directa en la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?	,723
P20. ¿Podría afirmar que mejorar la calidad de las capacitaciones al personal incide en la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?	,733
P21. ¿Considera que una adecuada infraestructura de trabajo incide de manera directa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?	,724
P22. ¿Podría afirmar que contar con los adecuados materiales de trabajo en la casa de reposo genera mejoras en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?	,690
P23. ¿Cree que aplicando eficientes métodos de trabajo en la casa de reposo mejore la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?	,731
P24. ¿Considera que las adecuadas condiciones de trabajo tienen injerencia directa en la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?	,743

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

2.5. Procesamiento y análisis de datos

Se hizo uso del programa SPSS v. 26, para todos los análisis requeridos por el tipo de investigación.

2.6. Aspectos éticos

Del Cid et al (2011) indican que “La ética se refiere a los valores, a la forma en que se observan o ignoran. En el caso de la investigación, actuar éticamente equivale a establecer los valores que serán observados y los que están en riesgo”. (p. 19).

Todos los aspectos teóricos, metodológicos e interpretativos se realizaron respetando el marco ético de investigación, la norma APA y el reglamento de la UPCI.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

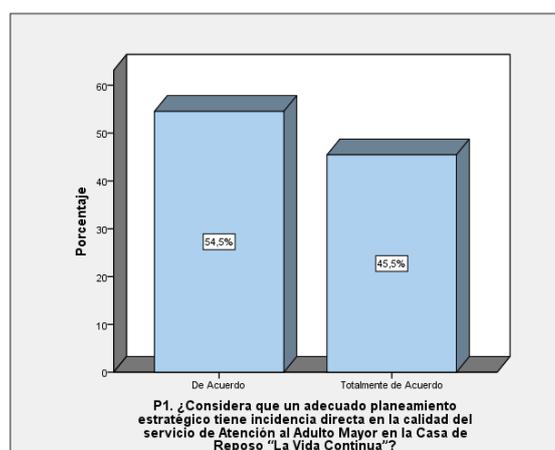
3.1.1. Variable: Planeamiento estratégico

Tabla 5. Resultados a P1. ¿Considera que un adecuado planeamiento estratégico tiene incidencia directa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor en la Casa de Reposo “La Vida Continua”?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	18	54,5	54,5	54,5
	Totalmente de Acuerdo	15	45,5	45,5	100,0
Total		33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 7. Resultados a P1. ¿Considera que un adecuado planeamiento estratégico tiene incidencia directa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor en la Casa de Reposo “La Vida Continua”?



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

En relación a si consideran que un adecuado planeamiento estratégico tiene incidencia directa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor en la Casa de Reposo “La Vida Continua”, el 54.5% manifiesta estar de acuerdo, mientras que el 45.5% afirma estar totalmente de acuerdo. El 100% de los

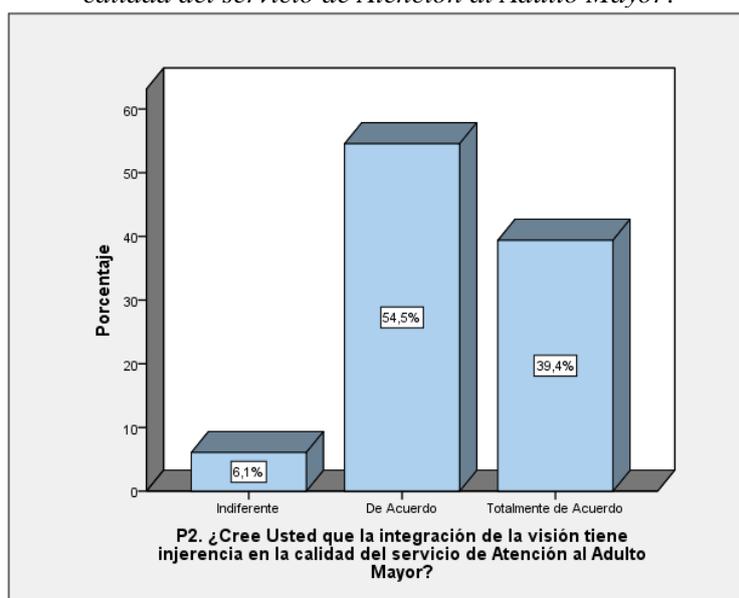
encuestados considera que el planeamiento estratégico tiene incidencia directa en la calidad de atención al adulto mayor.

Tabla 6. Resultados a P2. ¿Cree Usted que la integración de la visión tiene injerencia en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	6,1	6,1	6,1
	De Acuerdo	18	54,5	54,5	60,6
	Totalmente de Acuerdo	13	39,4	39,4	100,0
Total		33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 8. Resultados a P2. ¿Cree Usted que la integración de la visión tiene injerencia en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

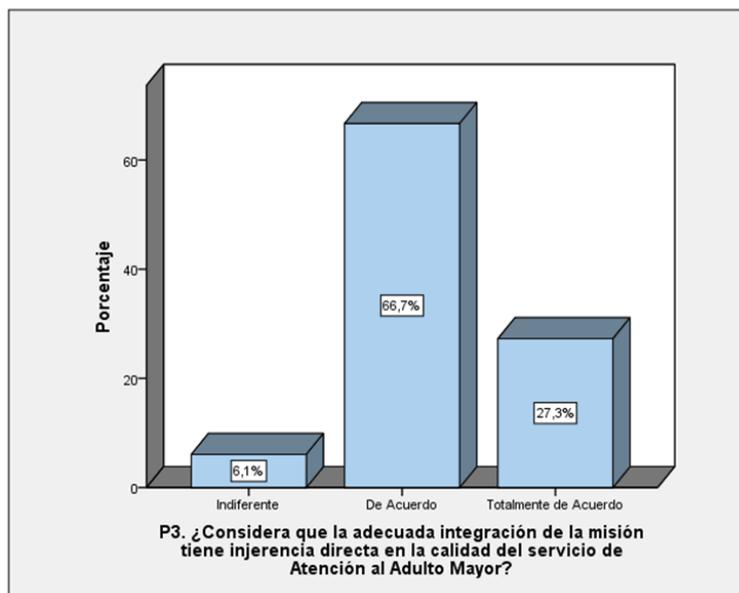
En relación a si consideran que la integración de la visión tiene injerencia en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor, el 54.5% manifiesta estar de acuerdo con la afirmación, mientras que el 39.4% afirma estar totalmente de acuerdo y un 6.1% manifiesta indiferencia. Este resultado favorece la investigación debido a que el 83.9% responde positivamente a la afirmación.

Tabla 7. Resultados a P3. ¿Considera que la adecuada integración de la misión tiene injerencia directa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	6,1	6,1	6,1
	De Acuerdo	22	66,7	66,7	72,7
	Totalmente de Acuerdo	9	27,3	27,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 9. Resultados a P3. ¿Considera que la adecuada integración de la misión tiene injerencia directa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

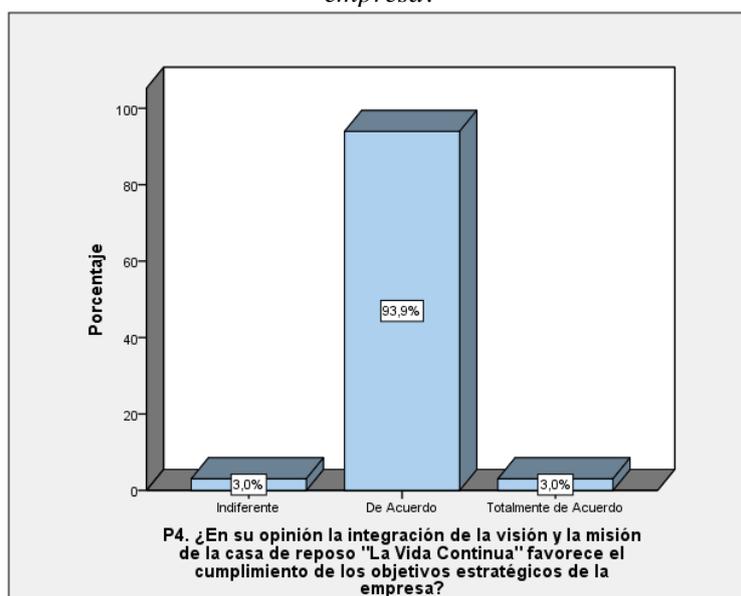
En relación a si consideran que la adecuada integración de la misión tiene injerencia directa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor, el 66.7% manifiesta estar de acuerdo con la afirmación, mientras que el 27.3% afirma estar totalmente de acuerdo y un 6.1% manifiesta indiferencia. Este resultado favorece la investigación en un 83.9%.

Tabla 8. Resultados a P4. ¿En su opinión la integración de la visión y la misión de la casa de reposo "La Vida Continua" favorecen el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	3,0	3,0	3,0
	De Acuerdo	31	93,9	93,9	97,0
	Totalmente de Acuerdo	1	3,0	3,0	100,0
Total		33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 10. Resultados a P4. ¿En su opinión la integración de la visión y la misión de la casa de reposo "La Vida Continua" favorecen el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa?



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

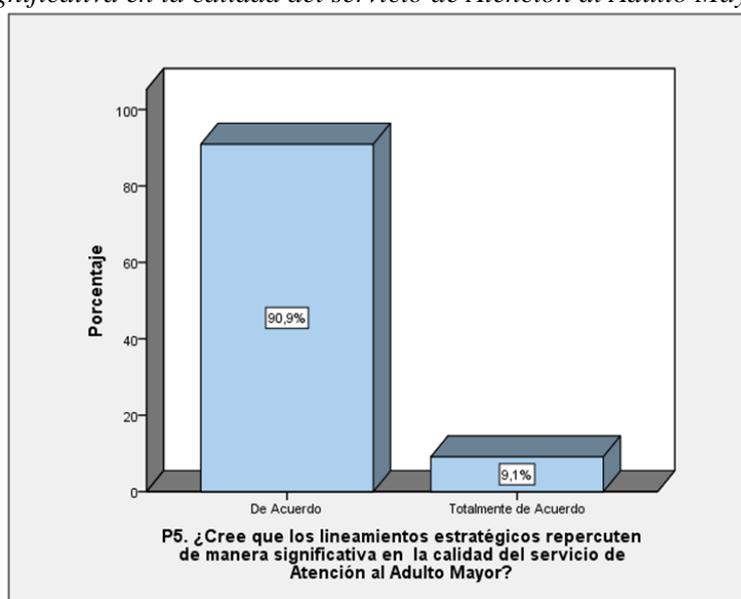
En relación a si consideran que la integración de la visión y la misión de la casa de reposo "La Vida Continua" favorecen el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa, el 93.9% manifiesta estar de acuerdo con la afirmación, mientras que el 3% afirma estar totalmente de acuerdo y un 3% manifiesta indiferencia. Este resultado favorece la investigación en 97%.

Tabla 9. Resultados a P5. ¿Cree que los lineamientos estratégicos repercuten de manera significativa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	30	90,9	90,9	90,9
	Totalmente de Acuerdo	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 11. Resultados a P5. ¿Cree que los lineamientos estratégicos repercuten de manera significativa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

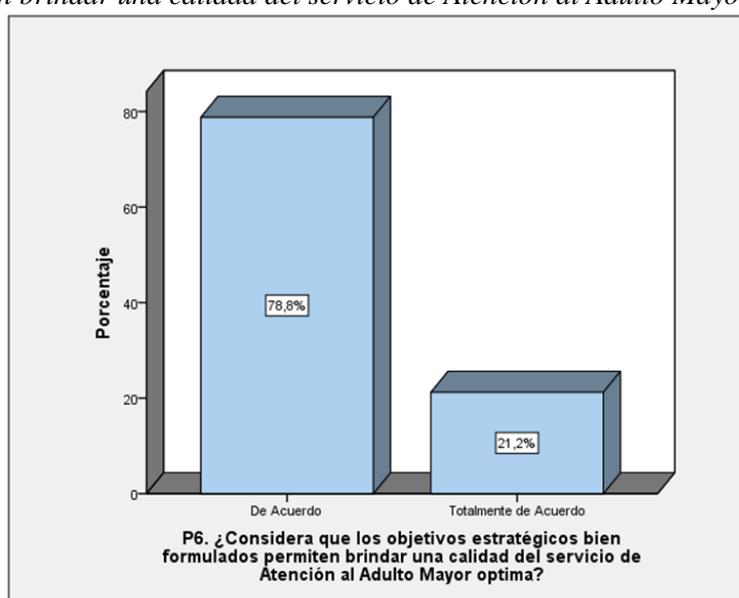
En relación a si consideran que los lineamientos estratégicos repercuten de manera significativa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor, el 90.9% manifiesta estar de acuerdo con la afirmación, mientras que el 9.1% afirma estar totalmente de acuerdo. Este resultado favorece la investigación debido a que el 100% de los encuestados responde positivamente a la afirmación.

Tabla 10. Resultados a P6. ¿Considera que los objetivos estratégicos bien formulados permiten brindar una calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor óptima?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	26	78,8	78,8	78,8
	Totalmente de Acuerdo	7	21,2	21,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 12. Resultados a P6. ¿Considera que los objetivos estratégicos bien formulados permiten brindar una calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor óptima?



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

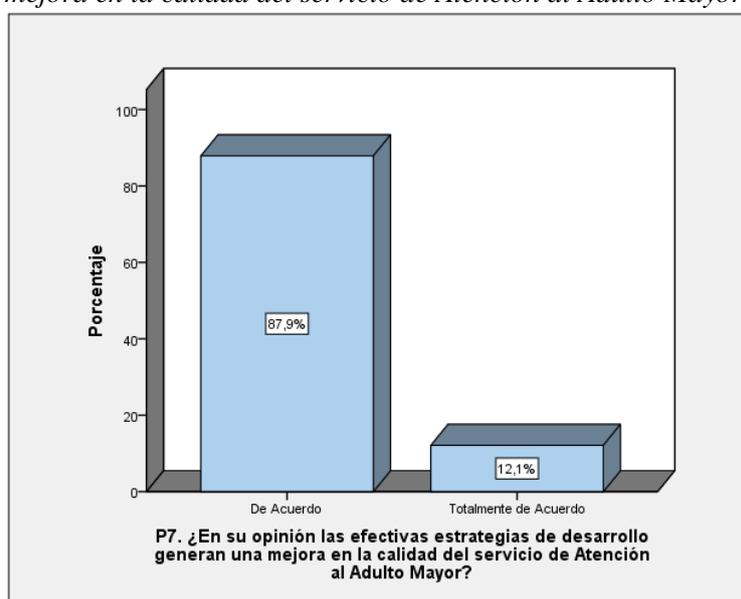
En relación a si consideran que los objetivos estratégicos bien formulados permiten brindar una calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor óptima, el 78.8% manifiesta estar de acuerdo con la afirmación, mientras que el 21.2% afirma estar totalmente de acuerdo. Este resultado favorece la investigación debido a que el 100% responde positivamente a la afirmación.

Tabla 11. Resultados a P7. ¿En su opinión las efectivas estrategias de desarrollo generan una mejora en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	29	87,9	87,9	87,9
	Totalmente de Acuerdo	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 13. Resultados a P7. ¿En su opinión las efectivas estrategias de desarrollo generan una mejora en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

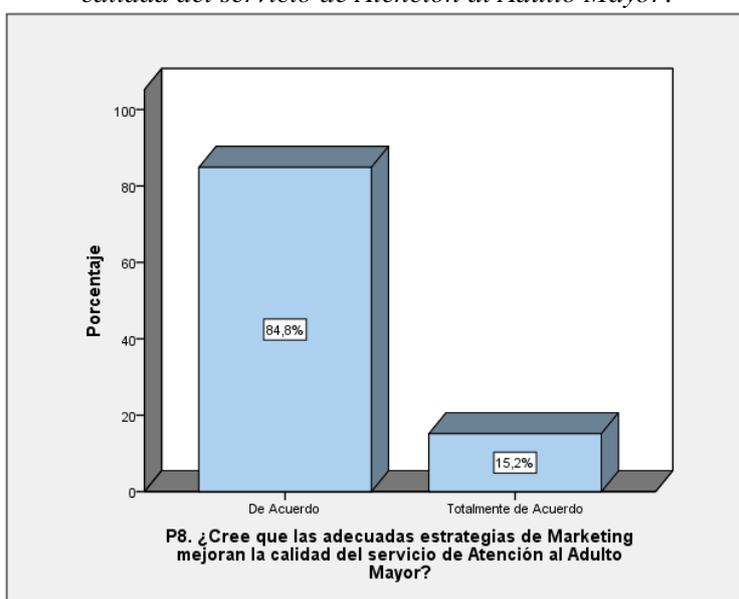
En relación a si consideran que las efectivas estrategias de desarrollo generan una mejora en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor, el 87.9% manifiesta estar de acuerdo con la afirmación, mientras que el 12.1% afirma estar totalmente de acuerdo. Este resultado favorece la investigación debido a que el 100% responde positivamente a la afirmación.

Tabla 12. Resultados a P8. ¿Cree que las adecuadas estrategias de Marketing mejoran la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	28	84,8	84,8	84,8
	Totalmente de Acuerdo	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 14. Resultados a P8. ¿Cree que las adecuadas estrategias de Marketing mejoran la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

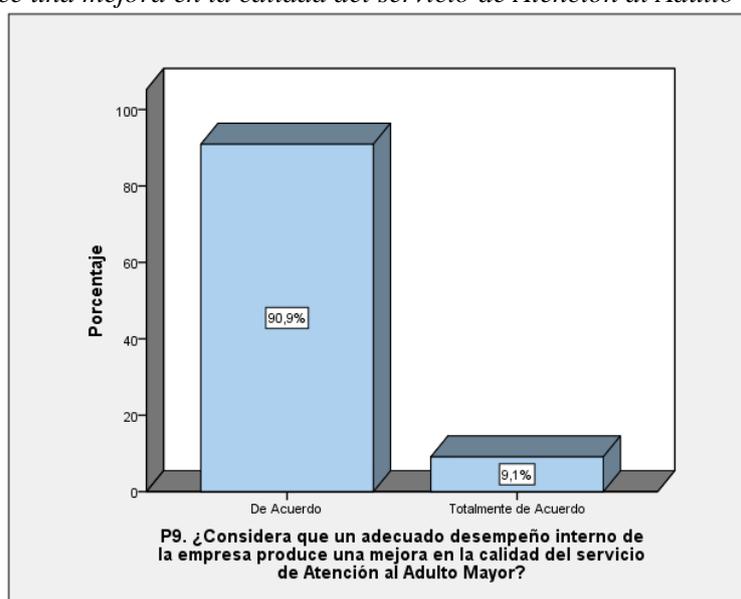
En relación a si consideran que las adecuadas estrategias de Marketing mejoran la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor, el 84.8% manifiesta estar de acuerdo con la afirmación, mientras que el 15.2% afirma estar totalmente de acuerdo. Este resultado favorece la investigación debido a que el 100% responde positivamente a la afirmación.

Tabla 13. Resultados a P9. ¿Considera que un adecuado desempeño interno de la empresa produce una mejora en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	30	90,9	90,9	90,9
	Totalmente de Acuerdo	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 15. Resultados a P9. ¿Considera que un adecuado desempeño interno de la empresa produce una mejora en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

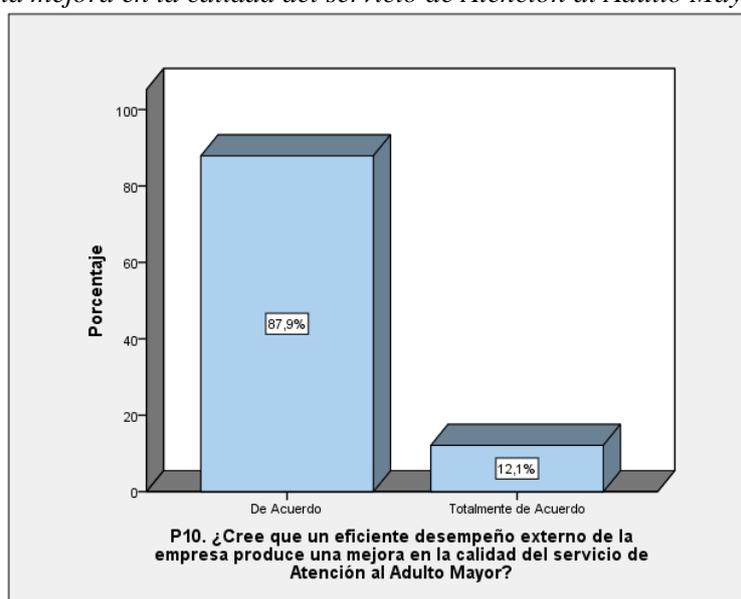
En relación a si consideran que un adecuado desempeño interno de la empresa produce una mejora en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor, el 90.9% manifiesta estar de acuerdo con la afirmación, mientras que el 9.1% afirma estar totalmente de acuerdo. Este resultado favorece la investigación debido a que el 100% responde positivamente a la afirmación.

Tabla 14. Resultados a P10. ¿Cree que un eficiente desempeño externo de la empresa produce una mejora en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	29	87,9	87,9	87,9
	Totalmente de Acuerdo	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 16. Resultados a P10. ¿Cree que un eficiente desempeño externo de la empresa produce una mejora en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

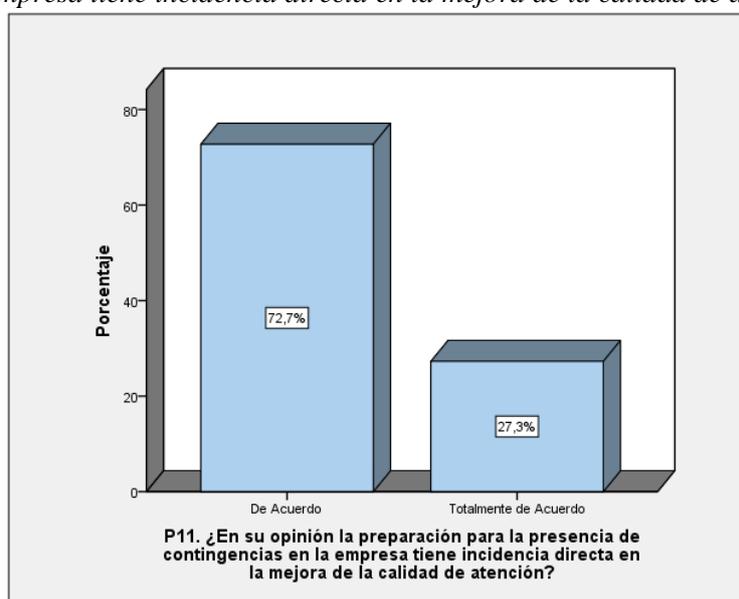
En relación a si consideran que un eficiente desempeño externo de la empresa produce una mejora en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor, el 87.9% manifiesta estar de acuerdo con la afirmación, mientras que el 12.1% afirma estar totalmente de acuerdo. Este resultado favorece la investigación debido a que el 100% responde positivamente a la afirmación.

Tabla 15. Resultados a P11. ¿En su opinión la preparación para la presencia de contingencias en la empresa tiene incidencia directa en la mejora de la calidad de atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	24	72,7	72,7	72,7
	Totalmente de Acuerdo	9	27,3	27,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 17. Resultados a P11. ¿En su opinión la preparación para la presencia de contingencias en la empresa tiene incidencia directa en la mejora de la calidad de atención?



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

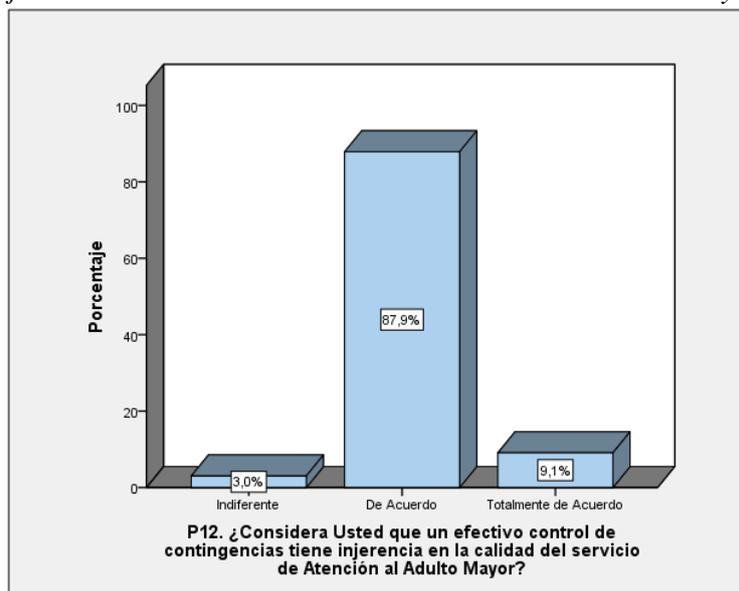
En relación a si consideran que la preparación para la presencia de contingencias en la empresa tiene incidencia directa en la mejora de la calidad de atención, el 72.7% manifiesta estar de acuerdo con la afirmación, mientras que el 27.3% afirma estar totalmente de acuerdo. Este resultado favorece la investigación debido a que el 100% responde positivamente a la afirmación.

Tabla 16. Resultados a P12. ¿Considera Usted que un efectivo control de contingencias tiene injerencia en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	3,0	3,0	3,0
	De Acuerdo	29	87,9	87,9	90,9
	Totalmente de Acuerdo	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 18. Resultados a P12. ¿Considera Usted que un efectivo control de contingencias tiene injerencia en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

En relación a si consideran que un efectivo control de contingencias tiene injerencia en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor, el 87.9% manifiesta estar de acuerdo con la afirmación, mientras que el 9.1% afirma estar totalmente de acuerdo y un 3% manifiesta indiferencia. Este resultado favorece la investigación debido a que el 83.9% responde positivamente.

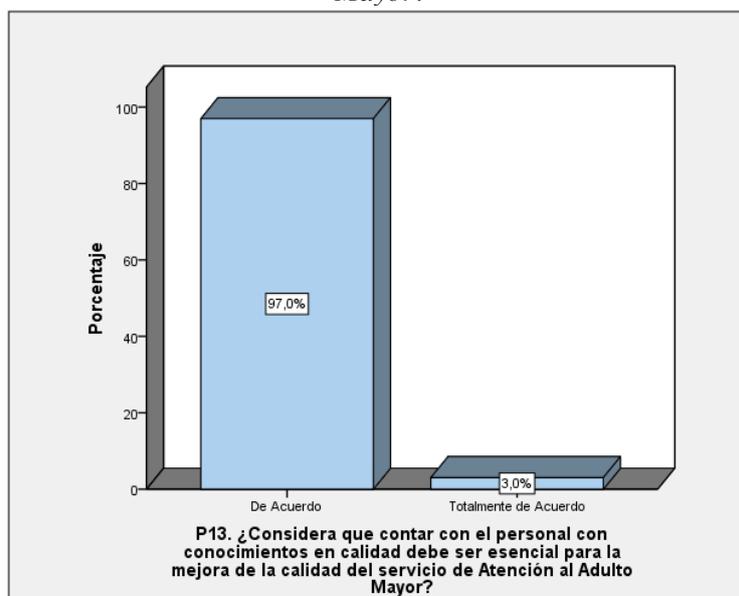
3.1.2. Variable: Calidad del servicio

Tabla 17. Resultados a P13. ¿Considera que contar con el personal con conocimientos en calidad debe ser esencial para la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	32	97,0	97,0	97,0
	Totalmente de Acuerdo	1	3,0	3,0	100,0
Total		33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 19. Resultados a P13. ¿Considera que contar con el personal con conocimientos en calidad debe ser esencial para la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

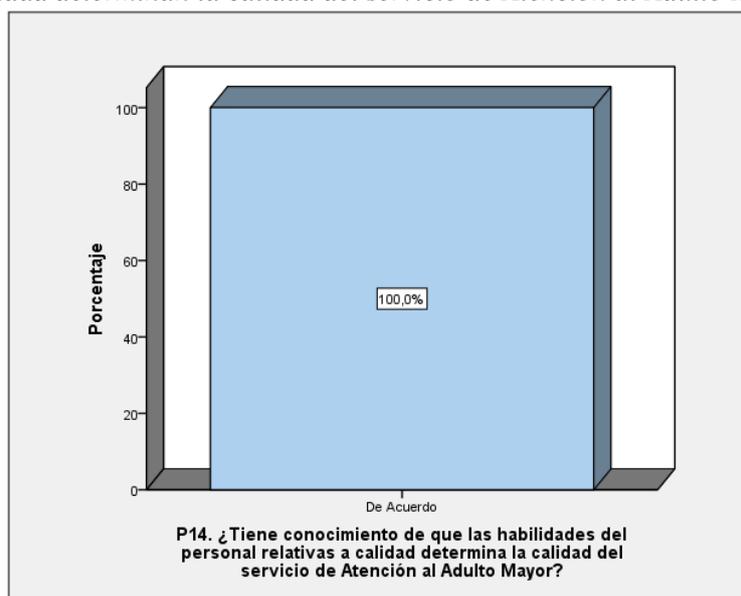
En relación a si consideran que contar con el personal con conocimientos en calidad debe ser esencial para la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor, el 97% manifiesta estar de acuerdo con la afirmación, mientras que el 3% afirma estar totalmente de acuerdo. Este resultado favorece la investigación debido a que el 100% responde positivamente a la afirmación.

Tabla 18. Resultados a P14. ¿Tiene conocimiento de que las habilidades del personal relativas a calidad determinan la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	33	100,0	100,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 20. Resultados a P14. ¿Tiene conocimiento de que las habilidades del personal relativas a calidad determinan la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

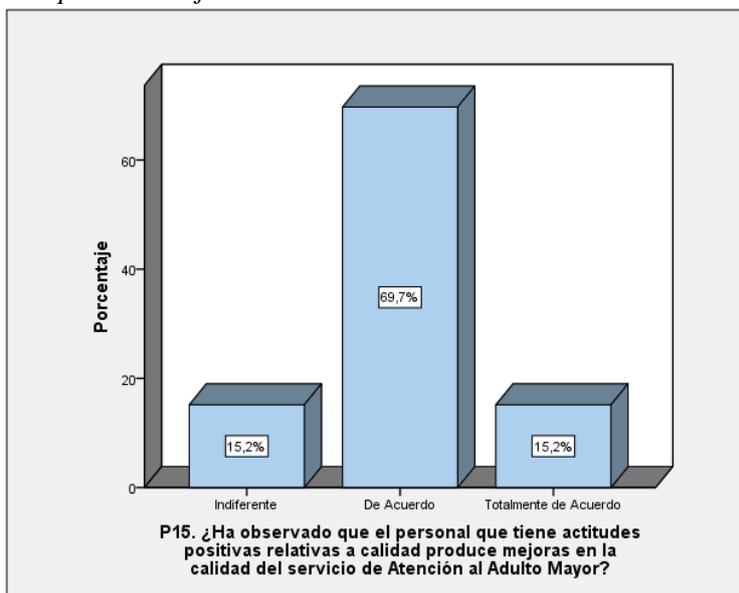
en relación a si consideran que tienen conocimiento de que las habilidades del personal relativas a calidad determinan la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor, el 100% manifiesta estar de acuerdo con la afirmación. Este resultado favorece la investigación debido a que el 100% responde positivamente a la afirmación de que las habilidades del personal relativas a calidad determinan la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor.

Tabla 19. Resultados a P15. ¿Ha observado que el personal que tiene actitudes positivas relativas a calidad produce mejoras en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	5	15,2	15,2	15,2
	De Acuerdo	23	69,7	69,7	84,8
	Totalmente de Acuerdo	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 21. Resultados a P15. ¿Ha observado que el personal que tiene actitudes positivas relativas a calidad produce mejoras en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

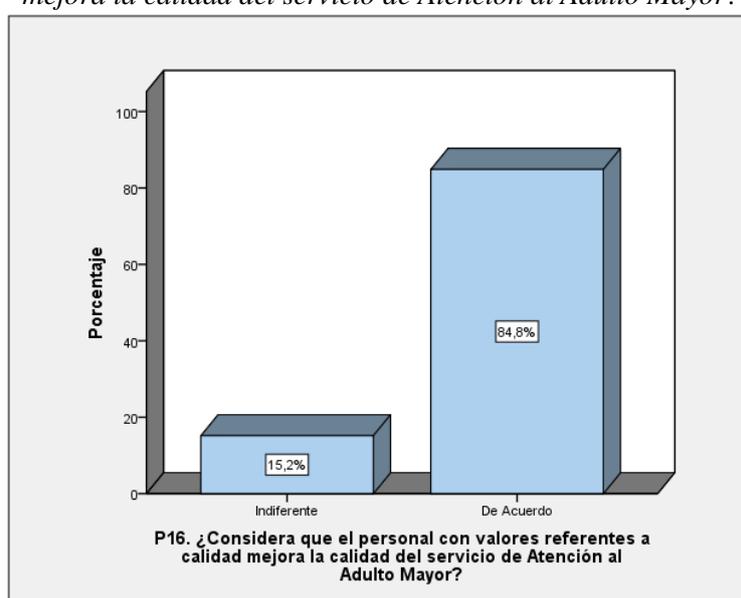
En relación a si consideran que han observado que el personal que tiene actitudes positivas relativas a calidad produce mejoras en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor, el 69.7% manifiesta estar de acuerdo con la afirmación, mientras que el 15.2% afirma estar totalmente de acuerdo y un 15.2% manifiesta indiferencia.

Tabla 20. Resultados a P16. ¿Considera que el personal con valores referentes a calidad mejora la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	5	15,2	15,2	15,2
	De Acuerdo	28	84,8	84,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 22. Resultados a P16. ¿Considera que el personal con valores referentes a calidad mejora la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

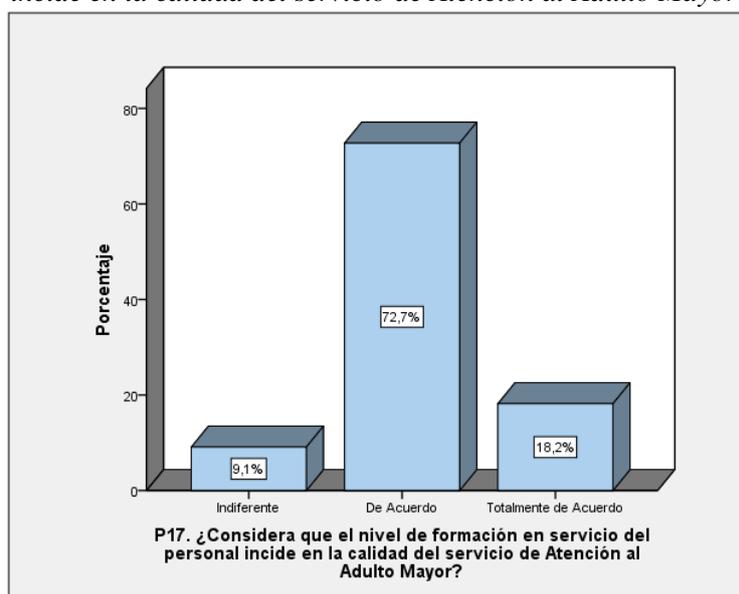
En relación a si consideran que el personal con valores referentes a calidad mejora la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor, el 84.8% manifiesta estar de acuerdo con la afirmación, mientras que el 15.2% manifiesta indiferencia. Este resultado favorece la investigación debido a que el 84.8% responde positivamente a la afirmación de que el personal con valores referentes a calidad mejora la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor.

Tabla 21. Resultados a P17. ¿Considera que el nivel de formación en servicio del personal incide en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	3	9,1	9,1	9,1
	De Acuerdo	24	72,7	72,7	81,8
	Totalmente de Acuerdo	6	18,2	18,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 23. Resultados a P17. ¿Considera que el nivel de formación en servicio del personal incide en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

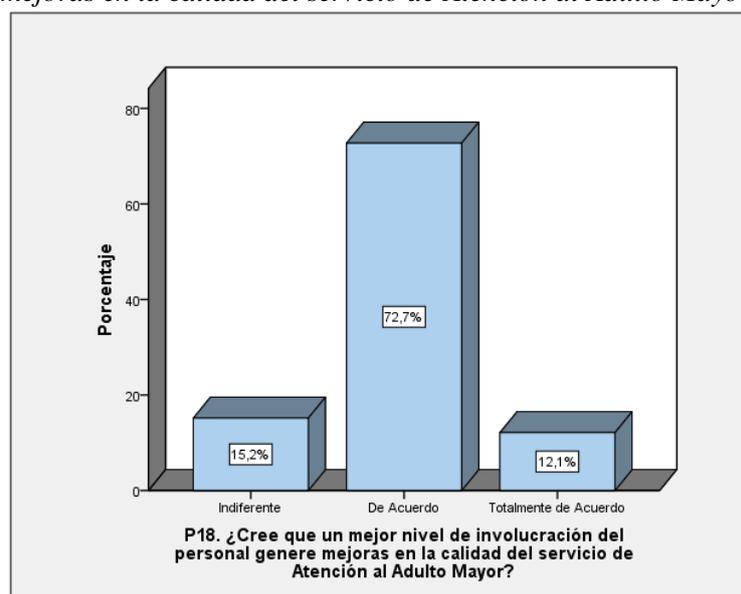
En relación a si consideran que el nivel de formación en servicio del personal incide en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor, el 72.7% manifiesta estar de acuerdo con la afirmación, mientras que el 18.2% afirma estar totalmente de acuerdo y un 9.1% manifiesta indiferencia. Este resultado favorece la investigación debido a que el 83.9% responde positivamente.

Tabla 22. Resultados a P18. ¿Cree que un mejor nivel de involucración del personal genere mejoras en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	5	15,2	15,2	15,2
	De Acuerdo	24	72,7	72,7	87,9
	Totalmente de Acuerdo	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 24. Resultados a P18. ¿Cree que un mejor nivel de involucración del personal genere mejoras en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

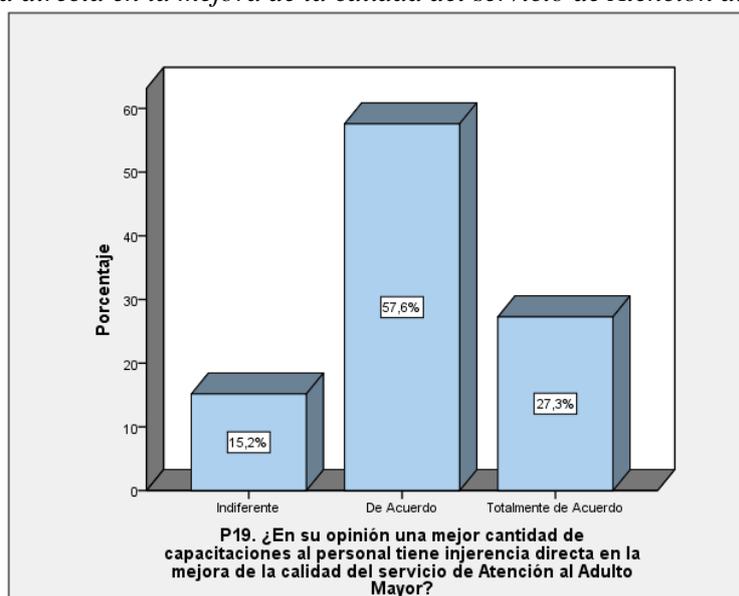
En relación a si consideran que un mejor nivel de involucración del personal genere mejoras en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor, el 72.7% manifiesta estar de acuerdo con la afirmación, mientras que el 12.1% afirma estar totalmente de acuerdo y un 15.2% manifiesta indiferencia. Esto favorece la investigación porque el 83.9% responde positivamente.

Tabla 23. Resultados a P19. ¿En su opinión una mejor cantidad de capacitaciones al personal tiene injerencia directa en la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	5	15,2	15,2	15,2
	De Acuerdo	19	57,6	57,6	72,7
	Totalmente de Acuerdo	9	27,3	27,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 25. Resultados a P19. ¿En su opinión una mejor cantidad de capacitaciones al personal tiene injerencia directa en la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

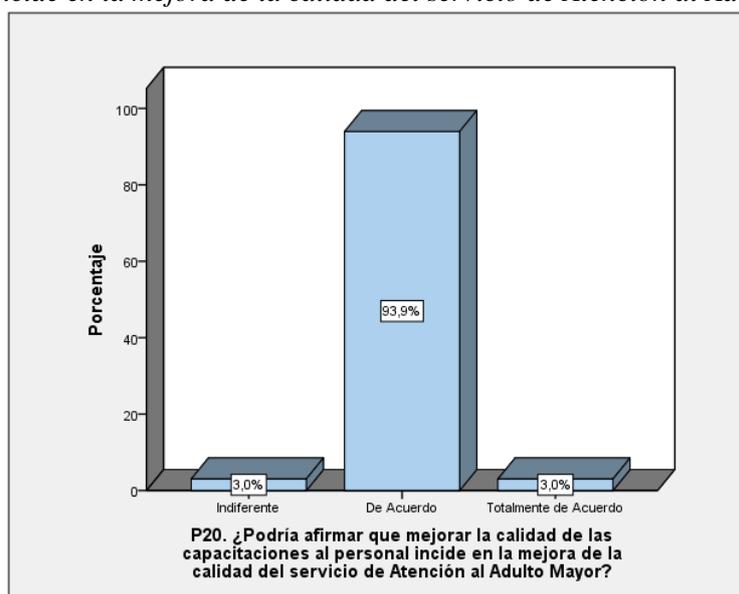
En relación a si consideran que una mejor cantidad de capacitaciones al personal tiene injerencia directa en la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor, el 57.6% manifiesta estar de acuerdo con la afirmación, mientras que el 27.3% afirma estar totalmente de acuerdo y un 15.2% manifiesta indiferencia. Es favorable porque el 84.8% responde positivamente.

Tabla 24. Resultados a P20. ¿Podría afirmar que mejorar la calidad de las capacitaciones al personal incide en la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	3,0	3,0	3,0
	De Acuerdo	31	93,9	93,9	97,0
	Totalmente de Acuerdo	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 26. Resultados a P20. ¿Podría afirmar que mejorar la calidad de las capacitaciones al personal incide en la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

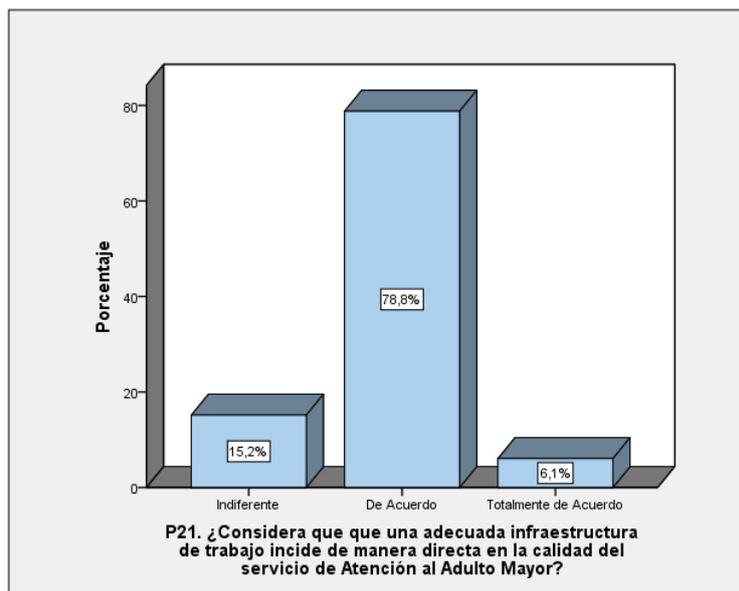
En relación a si consideran que mejorar la calidad de las capacitaciones al personal incide en la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor, el 93.9% manifiesta estar de acuerdo con la afirmación, mientras que el 3% afirma estar totalmente de acuerdo y un 3% manifiesta indiferencia. Es favorable que el 97% responde positivamente a la afirmación.

Tabla 25. Resultados a P21. ¿Considera que una adecuada infraestructura de trabajo incide de manera directa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	5	15,2	15,2	15,2
	De Acuerdo	26	78,8	78,8	93,9
	Totalmente de Acuerdo	2	6,1	6,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 27. Resultados a P21. ¿Considera que una adecuada infraestructura de trabajo incide de manera directa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

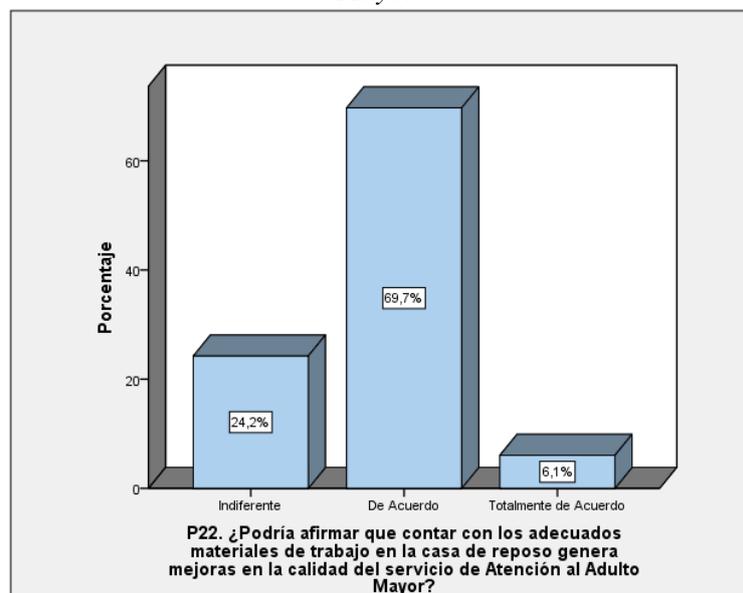
En relación a si consideran que una adecuada infraestructura de trabajo incide de manera directa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor, el 78.8% manifiesta estar de acuerdo con la afirmación, mientras que el 6.1% afirma estar totalmente de acuerdo y un 15.2% manifiesta indiferencia. Es favorable que el 84.8% responde positivamente a la afirmación.

Tabla 26. Resultados a P22. ¿Podría afirmar que contar con los adecuados materiales de trabajo en la Casa de Reposo genera mejoras en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	8	24,2	24,2	24,2
	De Acuerdo	23	69,7	69,7	93,9
	Totalmente de Acuerdo	2	6,1	6,1	100,0
Total		33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 28. Resultados a P22. ¿Podría afirmar que contar con los adecuados materiales de trabajo en la Casa de Reposo genera mejoras en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

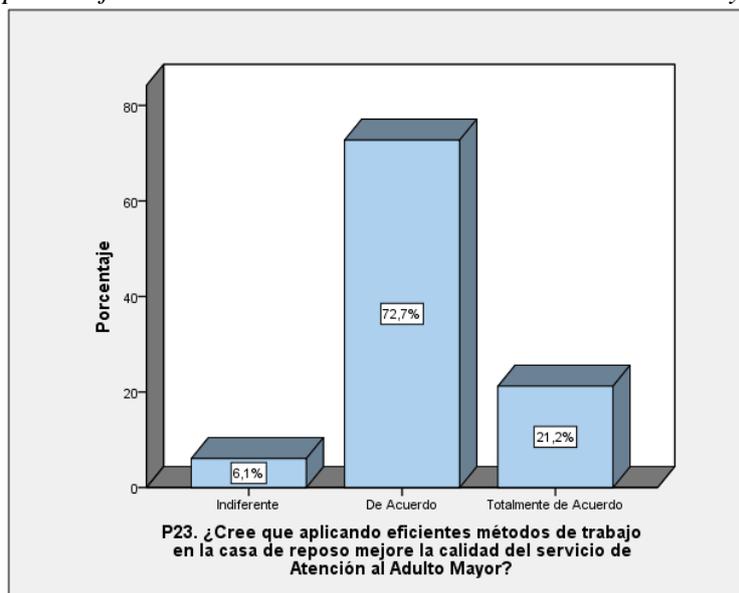
En relación a si consideran que contar con los adecuados materiales de trabajo en la Casa de Reposo genera mejoras en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor, el 69.7% manifiesta estar de acuerdo con la afirmación, mientras que el 6.1% afirma estar totalmente de acuerdo y un 24.2% manifiesta indiferencia. Es favorable que el 75.8% responde positivamente.

Tabla 27. Resultados a P23. ¿Cree que aplicando eficientes métodos de trabajo en la casa de reposo mejore la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	6,1	6,1	6,1
	De Acuerdo	24	72,7	72,7	78,8
	Totalmente de Acuerdo	7	21,2	21,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 29. Resultados a P23. ¿Cree que aplicando eficientes métodos de trabajo en la casa de reposo mejore la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

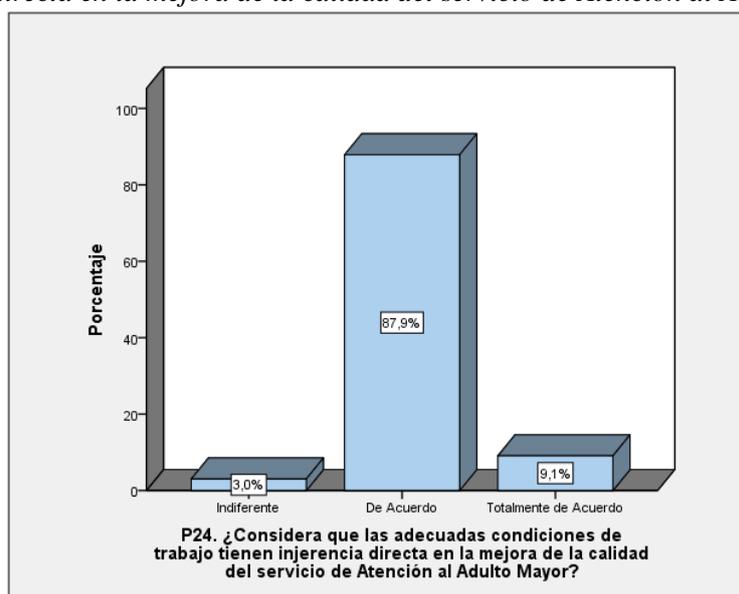
En relación a si consideran que aplicando eficientes métodos de trabajo en la casa de reposo mejore la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor, el 72.7% manifiesta estar de acuerdo con la afirmación, mientras que el 21.2% afirma estar totalmente de acuerdo y un 6.1% manifiesta indiferencia. Es favorable debido a que el 83.9% responde positivamente.

Tabla 28. Resultados a P24. ¿Considera que las adecuadas condiciones de trabajo tienen injerencia directa en la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	3,0	3,0	3,0
	De Acuerdo	29	87,9	87,9	90,9
	Totalmente de Acuerdo	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 30. Resultados a P24. ¿Considera que las adecuadas condiciones de trabajo tienen injerencia directa en la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

En relación a si consideran que las adecuadas condiciones de trabajo tienen injerencia directa en la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor, el 87.9% manifiesta estar de acuerdo con la afirmación, mientras que el 9.1% afirma estar totalmente de acuerdo y un 3% manifiesta indiferencia. Es favorable debido a que el 97% responde positivamente.

3.2. Prueba de normalidad

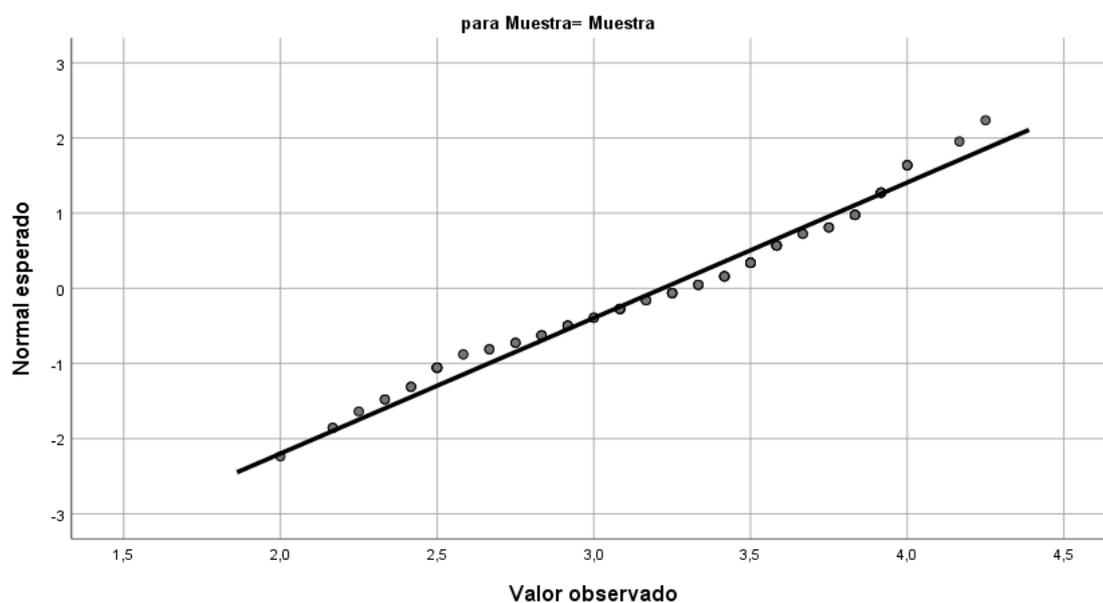
Analizar la normalidad en esta investigación estuvo sujeta a la prueba de Shappiro - Wilk, por tratarse de una muestra de 33 participantes en cada variable, donde, se observan significancias superiores a 0.086 y 0.092 en ambos casos, afirmando con ello que los datos de ambas variables tienen una distribución Normal, cuyos datos deben analizarse posteriormente con pruebas paramétricas.

Tabla 29. Prueba de normalidad

		Shappiro - Wilk		
	Muestra	Estadístico	gl	Sig.
Planeamiento Estratégico	Muestra	,104	78	,086
Calidad del Servicio	Muestra	,109	78	,092

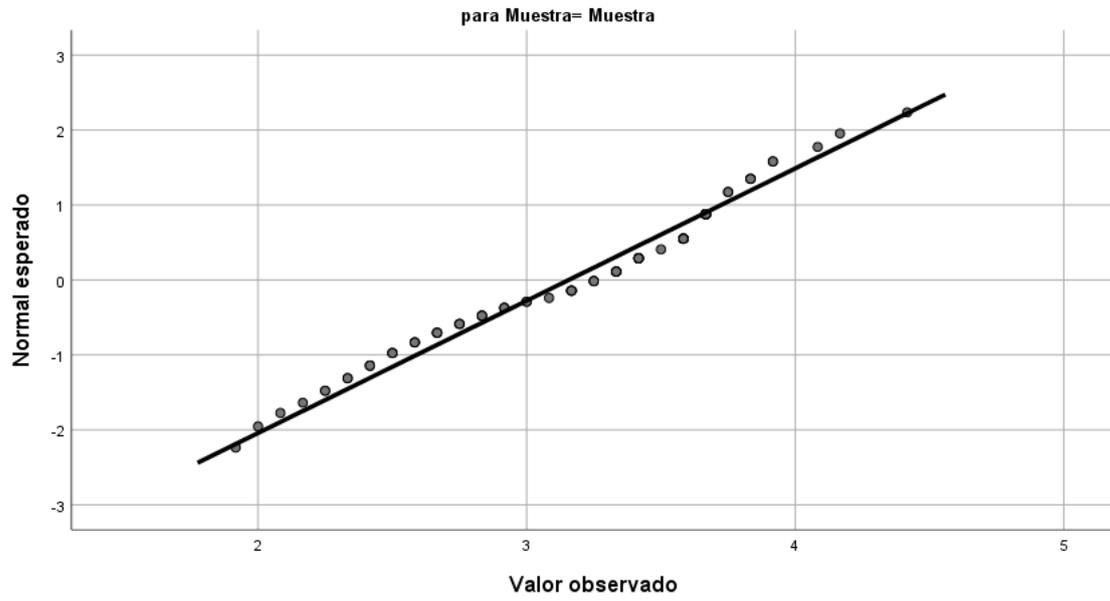
Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 31. Normalidad para Planeamiento Estratégico



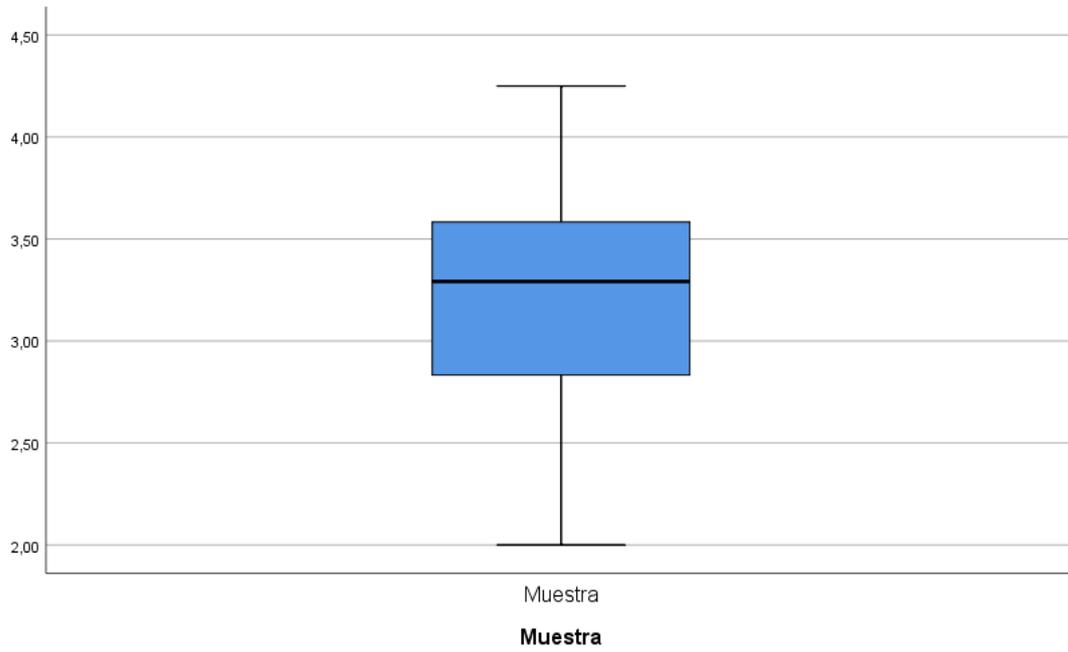
Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 32. Normalidad para Calidad del Servicio



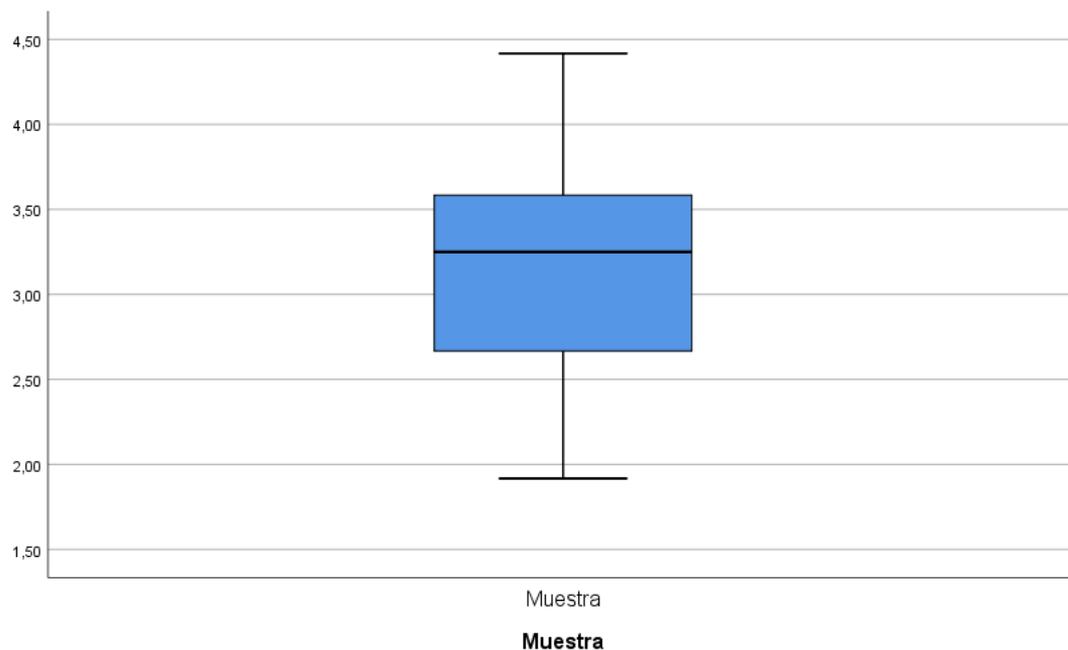
Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 33. Diagrama de cajas de Planeamiento Estratégico



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 34. Diagrama de cajas de Calidad del Servicio



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

3.3. Contrastación de las Hipótesis

Las pruebas paramétricas para la contrastación fueron mediante el estadístico de correlación de Pearson, obteniendo en los cuatro casos correlaciones favorables para las hipótesis de la investigación, en el caso de la hipótesis general se obtuvo una correlación de 0.883, con significancia de 0 aceptando la hipótesis general, mientras que en los casos de las hipótesis específicas se obtuvieron correlaciones de 0.658; 0.630 y 0.629 con significancias de 0 en los tres casos, aceptando de esta manera las tres hipótesis específicas de la investigación, como se muestran en las siguientes tablas:

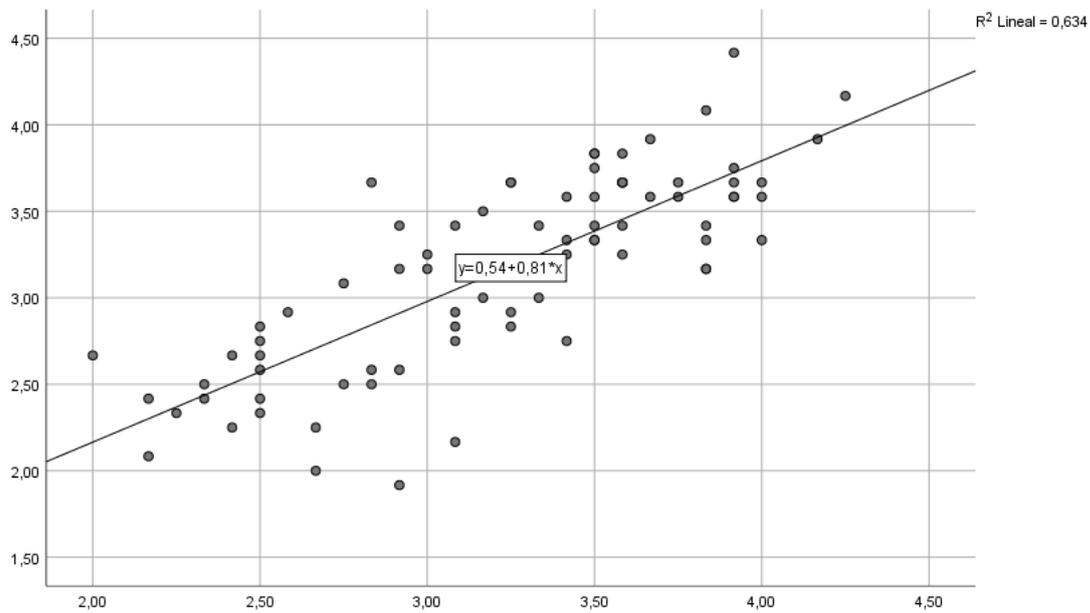
Tabla 30. Correlación general

		Planeamiento Estratégico	Calidad del Servicio
Planeamiento Estratégico	Correlación de Pearson	1	0,883**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	33	33
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	0,883**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	33	33

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

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Figura 35. Modelo estadístico de la correlación



Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Tabla 31. Correlación específica 1

		Integración de Misión y Visión	Calidad del Servicio
Integración de Misión y Visión	Correlación de Pearson	1	0,669**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	33	33
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	0,669**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	33	33

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

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Tabla 32. Correlación específica 2

		Lineamientos Estratégicos	Calidad del Servicio
Lineamientos Estratégicos	Correlación de Pearson	1	0,586**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	33	33
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	0,586**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	33	33

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

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Tabla 33. Correlación específica 3

		Control de las Estrategias	Calidad del Servicio
Control de las Estrategias	Correlación de Pearson	1	0,549**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	33	33
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	0,549**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	33	33

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

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

IV. DISCUSIÓN

Al inicio del trabajo se propuso “Determinar en qué medida el Planeamiento Estratégico influye en la Calidad del Servicio de Atención al Adulto Mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023”, para ello se aplicó la técnica de la encuesta a la muestra.

La hipótesis de la investigación fue: “El Planeamiento Estratégico influye significativamente en la Calidad del Servicio de Atención al Adulto Mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023”, donde se obtuvo un valor de $r=0,883$ (88.3%) Pearson correlacional, con significancia de 0,000, aceptando la misma.

Este resultado es semejante a Mendoza (2021) que obtuvo un valor correlacional de $r= 0,713$ concluyendo que “existe una correlación positiva media y aún se debe seguir trabajando en los aspectos relacionados a la planificación estratégica así como en cada una de sus dimensiones, tanto en la fase analítica que comprende llevar a cabo un diagnóstico, plantear la misión y visión acorde a los objetivos estratégicos y que los planes, programas, proyectos y actividades respondan a los objetivos planteados y por ende mejore la calidad del servicio”.

Sin embargo, difieren en gran medida con los resultados obtenidos por Huamán & Romero (2023) que obtuvo una correlación de Spearman de 0.382, concluyendo que “se ha determinado que las cuatro dimensiones de diseño, implementación, monitoreo y evaluación que conforman el planeamiento estratégico se relacionan con la calidad de servicio y sus respectivas dimensiones”.

V. CONCLUSIONES

- 1) La investigación demuestra que la mejora el Planeamiento Estratégico influye en la Calidad del Servicio de Atención al Adulto Mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023, debido a los resultados obtenidos en la investigación que manifiesta una correlación alta, el planeamiento estratégico representa la etapa más importante en la administración de empresas por lo que se debe tener en cuenta en la gestión de la casa de reposo.
- 2) La Integración de Misión y Visión influye en la Calidad del Servicio de Atención al Adulto Mayor en la Casa de Reposo “La Vida Continua”, en un 66.9% que es un nivel moderado alto, según los actores de la investigación encuestados. Esto se debe a que el enunciado de la visión y la misión es el primer elemento a considerar en la planeación estratégica efectiva.
- 3) Los Lineamientos Estratégicos influyen en la Calidad del Servicio de Atención al Adulto Mayor en la Casa de Reposo “La Vida Continua”, en un 58.6% teniendo en consideración a las personas encuestadas; lo que se afirma que los lineamientos estratégicos de una empresa brindan el camino a seguir para lograr los objetivos.
- 4) El Control de las Estrategias influye en la Calidad del Servicio de Atención al Adulto Mayor en la Casa de Reposo “La Vida Continua”, en un 54.3% según manifiestan las personas encuestadas, con lo que podemos reafirmar que en una empresa el control es una actividad vital durante cualquier proceso, en el caso particular del planeamiento estratégico no es la excepción.

VI. RECOMENDACIONES

- 1) La gerencia general debe realizar una planeación estratégica con la participación de los involucrados, identificando claramente los objetivos de la organización, el diagnóstico interno y externo para la casa de reposo, las necesidades financieras y las posibilidades de crecimiento empresarial que tiene la empresa para plantear las estrategias reales y factibles para brindar un mejor servicio y consolidarse en el sector como empresa modelo.
- 2) La gerencia de administración debe desarrollar un plan estratégico integral. Este debe iniciar con una clara definición de la misión, visión y valores de la institución. A través de un análisis FODA, se identificarán las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, permitiendo establecer objetivos SMART y diseñar estrategias específicas. La mejora continua de la calidad, la capacitación del personal, la participación de los residentes y familiares, la innovación tecnológica y una comunicación efectiva son pilares fundamentales. Al implementar un plan de acción con seguimiento y evaluación, se garantizará que la casa de reposo brinde una atención de excelencia, centrada en el bienestar de los residentes y alineada con las mejores prácticas del sector.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta edición. Editorial Episteme. Caracas.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Editorial Pearson educación: Bogotá.
- Caputto, M. (2021). Planificación Estratégica y Gestión de Calidad en el Instituto Provincial de la Vivienda. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Cuyo. Disponible en <https://revistas.uncu.edu.ar/ojs/index.php/cuyonomics/article/download/6543/5337/28033>
- Denton, K. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Ediciones Diaz de Santos S.A. Madrid.
- Del Cid, A; Méndez, R y Sandoval, F (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología*. 2da edición. Editorial Pearson. México.
- Hill, C. & Jones, G. (2009). *Administración estratégica*. Octava edición. Editorial McGraw Hill. Ciudad de México.
- Gallardo, J. (2012). *Administración estratégica. De la visión a la ejecución*. Editorial Alfaomega. México.
- Garces, M. (2023). Aplicación de un planeamiento estratégico para mejorar la calidad de servicio y la toma de decisiones en la empresa Señor Perú SAC. Universidad Nacional de Piura. Disponible en <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/4775>

- Hernández, R, Fernández, C, & Baptista, P (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill, sexta edición. México.
- Huamán, L. & Romero, I. (2023). Planeamiento estratégico y la calidad de servicio de atención de casos de la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2022. Universidad de San Martín de Porres. Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.12727/12982>
- Mendoza, C. (2021). Planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de la Red N° 10, Ate Vitarte, Lima – 2019. Universidad Nacional Federico Villarreal. Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.13084/5613>
- Pinto & Zavala (2023). Planeamiento estratégico y calidad de servicios en la Institución Educativa Privada San Juan Bosco. Distrito San Ramón 2020. Universidad Peruana Los Andes. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.12848/5365>
- Torres, Z. (2014). Administración estratégica. Grupo editorial Patria. México
- Vara, A. (2015). 7 pasos para elaborar una tesis. *Cómo elaborar y asesorar una tesis para ciencias administrativas, finanzas, ciencias sociales y humanidades*. Editorial Macro: Lima.
- Vargas, M. & Aldana, L. (2007). Calidad y servicio. ECOE Ediciones. Universidad de La Sabana. Bogotá.
- Zeithaml, V.; Parasuraman, A. & Berry, L. (1990). Calidad total en la gestión de servicios. Ediciones Diaz de Santos S.A. Madrid.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Dimensiones V1	
¿En qué medida el planeamiento estratégico influye en la calidad del servicio de atención al adulto mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023?	Determinar en qué medida el planeamiento estratégico influye en la calidad del servicio de atención al adulto mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023	El planeamiento estratégico influye significativamente en la calidad del servicio de atención al adulto mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023	Planeamiento Estratégico	1. Integración de Misión y Visión.	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: Descriptiva - Explicativa Diseño: No experimental, Transversal Población: 33 personas.
				2. Lineamientos Estratégicos.	
				3. Control de las Estrategias.	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2	Dimensiones V2	
1) ¿En qué medida la integración de misión y visión influye en la calidad del servicio de atención al adulto mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023?	1) Determinar en qué medida la integración de misión y visión influye en la calidad del servicio de atención al adulto mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023	1) La integración de misión y visión influye significativamente en la calidad del servicio de atención al adulto mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023	Calidad del Servicio	1. Cultura del Personal.	

2) ¿En qué medida los lineamientos estratégicos influyen en la calidad del servicio de atención al adulto mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023?	2) Determinar en qué medida los lineamientos estratégicos influyen en la calidad del servicio de atención al adulto mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023	2) Los lineamientos estratégicos influyen significativamente en la calidad del servicio de atención al adulto mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023		2. Nivel de Formación en Servicio.	Muestra: 33 personas.
3) ¿En qué medida el control de las estrategias influye en la calidad del servicio de atención al adulto mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023?	3) Determinar en qué medida el control de las estrategias influye en la calidad del servicio de atención al adulto mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023	3) El control de las estrategias influye significativamente en la calidad del servicio de atención al adulto mayor en un centro de atención al adulto mayor 2023		3. Infraestructura de Trabajo.	Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario. Contrastación de hipótesis: Análisis correlacional de Pearson Procesamiento de datos: Con SPSS v.26.

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Previo saludo, estimados colaboradores, se presenta este cuestionario, con el objetivo de evaluar su opinión sobre el estudio: “**El planeamiento estratégico y la calidad del servicio en un centro de atención al adulto mayor 2023**”.

La encuesta es anónima, debido a ello se solicita marcar las alternativas de manera imparcial y objetiva de acuerdo a la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

Ítems	Escala				
	1	2	3	4	5
P1. ¿Considera que un adecuado planeamiento estratégico tiene incidencia directa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor en la Casa de Reposo “La Vida Continua”?					
P2. ¿Cree Usted que la integración de la visión tiene injerencia en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?					
P3. ¿Considera que la adecuada integración de la misión tiene injerencia directa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?					
P4. ¿En su opinión la integración de la visión y la misión de la casa de reposo "La Vida Continua" favorecen el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa?					
P5. ¿Cree que los lineamientos estratégicos repercuten de manera significativa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?					
P6. ¿Considera que los objetivos estratégicos bien formulados permiten brindar una calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor óptima?					

P7. ¿En su opinión las efectivas estrategias de desarrollo generan una mejora en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?					
P8. ¿Cree que las adecuadas estrategias de Marketing mejoran la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?					
P9. ¿Considera que un adecuado desempeño interno de la empresa produce una mejora en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?					
P10. ¿Cree que un eficiente desempeño externo de la empresa produce una mejora en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?					
P11. ¿En su opinión la preparación para la presencia de contingencias en la empresa tiene incidencia directa en la mejora de la calidad de atención?					
P12. ¿Considera Usted que un efectivo control de contingencias tiene injerencia en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?					
P13. ¿Considera que contar con el personal con conocimientos en calidad debe ser esencial para la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?					
P14. ¿Tiene conocimiento de que las habilidades del personal relativas a calidad determinan la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?					
P15. ¿Ha observado que el personal que tiene actitudes positivas relativas a calidad produce mejoras en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?					
P16. ¿Considera que el personal con valores referentes a calidad mejora la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?					

P17. ¿Considera que el nivel de formación en servicio del personal incide en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?					
P18. ¿Cree que un mejor nivel de involucración del personal genere mejoras en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?					
P19. ¿En su opinión una mejor cantidad de capacitaciones al personal tiene injerencia directa en la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?					
P20. ¿Podría afirmar que mejorar la calidad de las capacitaciones al personal incide en la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?					
P21. ¿Considera que una adecuada infraestructura de trabajo incide de manera directa en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?					
P22. ¿Podría afirmar que contar con los adecuados materiales de trabajo en la casa de reposo genera mejoras en la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?					
P23. ¿Cree que aplicando eficientes métodos de trabajo en la casa de reposo mejore la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?					
P24. ¿Considera que las adecuadas condiciones de trabajo tienen injerencia directa en la mejora de la calidad del servicio de Atención al Adulto Mayor?					

¡Muchas gracias!

Anexo 3. Base de datos

Encuesta	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
Enc_1	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
Enc_2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4
Enc_3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
Enc_4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4
Enc_5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
Enc_6	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
Enc_7	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
Enc_8	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5
Enc_9	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Enc_10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Enc_11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4
Enc_12	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3
Enc_13	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Enc_14	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
Enc_15	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
Enc_16	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Enc_17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4
Enc_18	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4
Enc_19	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5
Enc_20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Enc_21	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4
Enc_22	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Enc_23	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Enc_24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4

Enc_25	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
Enc_26	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4
Enc_27	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Enc_28	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
Enc_29	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
Enc_30	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4
Enc_31	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
Enc_32	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
Enc_33	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4

Fuente: Encuesta casa de reposo, 2023.

Anexo 4. Evidencia de similitud digital



-Pacheco, D. - - Saavedra, A.- -Vilca, D.-

El planeamiento estratégico y la calidad del servicio en un centro de atención al adulto mayor 2023

Revisión Tesis/TSP

2024 final

Universidad Peruana de Ciencias e Informatica

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3098753133

Fecha de entrega

28 ago 2024, 12:18 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

28 ago 2024, 12:25 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

Tesis__Administración__Pacheco-Saavedra-Vilca_T_1_.docx

Tamaño de archivo

3.5 MB

87 Páginas

14,366 Palabras

73,220 Caracteres



26% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 26%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Fuentes principales

26%	Fuentes de Internet
2%	Publicaciones
5%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.upci.edu.pe	12%
2	Internet	hdl.handle.net	4%
3	Internet	www.tierralibredigital.com.ar	3%
4	Internet	www.mx.amadeus.com	1%
5	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Continental	1%
7	Internet	repositorio.unap.edu.pe	1%
8	Internet	repositorio.utn.edu.ec	1%
9	Internet	repositorio.unfv.edu.pe	0%
10	Internet	repositorio.udh.edu.pe	0%
11	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez	0%





12	Internet	repositorio.unheval.edu.pe	0%
13	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo	0%
14	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional del Centro del Peru	0%
15	Internet	repositorio.utp.edu.pe	0%
16	Trabajos del estudiante	Universidad San Ignacio de Loyola	0%
17	Internet	repositorio.upla.edu.pe	0%
18	Internet	www.clubensayos.com	0%



Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: PACHECO MENDOZA, DAYAN CYNTYA

DNI: 42890711 Correo electrónico: dayipm85@gmail.com

Domicilio: URB. LOS PARQUES DEL AGUSTINO LOS PINOS EDF. 10 - DPTO. 101

Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: 955 274 602

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: FCEYN / ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

"EL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO

EN UN CENTRO DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR 2023"

3.- OBTENER:

Bachiller () Título (X) Mg () Dr () PhD ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) TESIS indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):

(X) Sí, autorizo el depósito total.

() Sí, autorizo el depósito y solo las partes: _____

() No autorizo el depósito.



Huella digital

Como constancia firmo el presente documento
en la ciudad de Lima, a los 15 días del mes de

octubre

de

2024

Firma

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: SAAVEDRA BRAVO, ANARDELY

DNI: 71575685 Correo electrónico: anardely1820@gmail.com

Domicilio: Calle Marcará 145 - Zarumilla - SMP

Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: 928 462 770

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: FCEYN / ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

"EL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO

EN UN CENTRO DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR 2023"

3.- OBTENER:

Bachiller () Título (X) Mg () Dr () PhD ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) TESIS indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):

Sí, autorizo el depósito total.

Sí, autorizo el depósito y solo las partes: _____

No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento
en la ciudad de Lima, a los 15 días del mes de
octubre de 2024.

Huella digital



firma

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: VILCA HERNANDEZ, DIANA LIZ
 DNI: 46392648 Correo electrónico: Dianavh1990@gmail.com
 Domicilio: AV. ARGENTINA 3520 INTERIOR 6
 Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: 961 220 669

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: FCEYN / ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
 Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X)
 Título del Trabajo de Investigación / Tesis:
"EL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO
EN UN CENTRO DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR 2023"

3.- OBTENER:

Bachiller () Título (X) Mg () Dr () PhD ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) TESIS indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

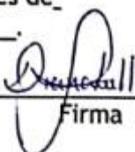
Autorizo la publicación (marque con una X):

(X) Sí, autorizo el depósito total.

() Sí, autorizo el depósito y solo las partes: _____

() No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento
 en la ciudad de Lima, a los 15 días del mes de
octubre de 2024.


 Firma

Huella digital



Anexo 6. Formatos de validación de instrumento



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Experto Informante: HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:

“El planeamiento estratégico y la calidad del servicio en un centro de atención al adulto mayor 2023”

Autor del Instrumento: Pacheco Mendoza, Dayan Cyntya; Saavedra Bravo, Anardely & Vilca Hernandez, Diana Liz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices				X	
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

Ninguno.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bueno.....

Lima, 11 de setiembre de 2024.


Firma del Experto Informante
 DNI: 42037740 Telf./Cel.: 941463983

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Experto Informante: SANTOS ESPARZA, CARLOS ENRIQUE

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:

“El planeamiento estratégico y la calidad del servicio en un centro de atención al adulto mayor 2023”

Autor del Instrumento: **Pacheco Mendoza, Dayan Cyntya; Saavedra Bravo, Anardely & Vilca Hernandez, Diana Liz**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Items miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Items utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices				X	
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

Ninguno.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bueno.....

Lima, 11 de setiembre de 2024.

Firma del Experto Informante
DNI: 07187345 Telf./Cel.: 961089163

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Experto Informante: MELGAREJO MENDOZA, PAULO CESAR

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:

“El planeamiento estratégico y la calidad del servicio en un centro de atención al adulto mayor 2023”

Autor del Instrumento: **Pacheco Mendoza, Dayan Cyntya; Saavedra Bravo, Anardely & Vilca Hernandez, Diana Liz**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices				X	
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

Ninguno.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bueno.....

Lima, 11 de setiembre de 2024.


Firma del Experto Informante
 DNI: 04069109 Telf./Cel.: 945380532