



Universidad César Vallejo

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Planificación del mandato de la calidad para el servicio de
arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa
constructora, Amazonas**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios – MBA**

AUTOR:

Quintana Bobadilla, Silverio (orcid.org/0000-0002-3880-2004)

ASESORES:

Dra. Mendoza Banda, Tania Yasely (orcid.org/0000-0001-8100-5054)

Mg. Burga Ramirez, Luis Anthony Bryan (orcid.org/0000-0003-2735-0126)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a todas las personas que estuvieron a mi lado y fueron fuente de apoyo en mi vida, en primer lugar, a mis padres Pablo y Magda y mis hermanos, así como a mi señora e hijos, del mismo modo a mi docente Tania Yasely Mendoza Banda por ser guía en la realización de este proyecto.

Silverio

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme conducido para alcanzar esta meta, brindándome tranquilidad y sabiduría. Agradecer a todos mis colaboradores por su gentil apoyo, conocimientos y consejos para la buena realización de este trabajo.

Silverio

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDOZA BANDA TANIA YASELY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Planificación del mandato de la calidad para el servicio de arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas", cuyo autor es QUINTANA BOBADILLA SILVERIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 5.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CHICLAYO, 07 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDOZA BANDA TANIA YASELY DNI: 41154520 ORCID: 0000-0001-8100-5054	Firmado electrónicamente por: MBANZAT el 14-01- 2024 09:11:28

Código documento Trilce: TRI - 0724276

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, QUINTANA BOBADILLA SILVERIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Planificación del mandato de la calidad para el servicio de arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
QUINTANA BOBADILLA SILVERIO DNI: 40019895 ORCID: 0000-0002-3880-2004	Firmado electrónicamente por: QQUINTANABO el 22- 01-2024 17:24:03

Código documento Trilce: INV - 1447559

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de Investigación	14
3.2. Variables de Operacionalización	14
3.2 Población muestra y muestreo.....	15
3.4 Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos	15
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
VIII. PROPUESTA.....	31
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Grado de confiabilidad de las dos variables.....	17
Tabla 2. Tabla de frecuencias y porcentaje en función al nivel de la Planificación del mandato de la calidad y sus dimensiones.....	19
Tabla 3. Tabla de frecuencias y porcentajes en función al nivel de la variable 2: Servicio al cliente y sus dimensiones.....	20

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de diseño.....	14
Figura 2. Planificación del mandato de la calidad.....	21
Figura 3. Propuesta de variable 2: Servicio al cliente	22

RESUMEN

En presente trabajo de investigación tiene el propósito de determinar la relación que existe entre la planificación del mandato de calidad y el servicio al cliente en el arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas. Esta investigación es de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y de alcance correlacional, la muestra estuvo conformada por 80 colaboradores que son los clientes de la empresa constructora, se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, se elaboró un cuestionario por cada variable, la primera variable: planificación del mandato de calidad tiene 44 ítems la segunda variable servicio al cliente tiene 35 ítems. El resultado para el nivel de planificación del mandato de calidad es de 59% lo que indica que la calidad de la empresa es alta con algunas deficiencias, en cuanto al nivel de servicio al cliente el resultado es de 64%, lo que indica que el servicio al cliente es alto con algunas deficiencias, Finalmente, se observa que el Sig bilateral ($\text{sig}=0,000$) es menor que 0,05, lo que señala que la corrección es significativa, al mismo tiempo el coeficiente de correlación se Rho de Spearman es = 0,479, lo que significa que es baja y directa, probando así la hipótesis planteada.

Palabras clave: planificación, mandato, calidad, servicio, cliente

ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine the relationship that exists between the planning of the quality mandate and customer service in the leasing of heavy machinery in a construction company, Amazonas. This research is of a basic type, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design and correlational scope, the sample was made up of 80 collaborators who are the clients of the construction company, the survey technique was used for data collection, A questionnaire was developed for each variable, the first variable: quality mandate planning has 44 items, the second variable customer service has 35 items. The result for the planning level of the quality mandate is 59%, which indicates that the quality of the company is high with some deficiencies, as for the level of customer service, the result is 64%, which indicates that the Customer service is high with few deficiencies. Finally, it is observed that the bilateral Sig (sig=0.000) is less than 0.05, which indicates that the correction is significant, at the same time the correlation coefficient is Spearman's Rho. = 0.479, which means that it is low and direct, thus proving the proposed hypothesis.

Keywords: planning, mandate, quality, service, customer

I. INTRODUCCIÓN

Las naciones unidas fijaron objetivos que procuran el desarrollo sostenible de la sociedad, dentro de ellos el número 8 y 9 que son fundamentales para el crecimiento económico sostenible, justicia social y la sostenibilidad ambiental. Objetivo 8: se concentra en impulsar el aumento económico razonable, inclusivo y ordenado, labor precisa y digno para todos. Objetivo 9: se focaliza en tecnologías avanzadas con soluciones innovadoras para desafíos económicos y ambientales, aumentar la eficiencia y mejora la calidad de las personas (Naciones Unidas [NU], 2023). El crecimiento económico, la tecnología y reducción del impacto van juntos a adquirir aumento ordenado en la producción y la prosperidad económica sin dañar el medio ambiente.

Las comunidades de estándares internacionales se unen para emprender competencias mundiales urgentes en el congreso anual que esperan tener 8 mil participantes de 148 países, regulando una vez más la calidad, seguridad y salud, mejora del desempeño ambiental, proteger la seguridad informática, ciberseguridad, proteger la privacidad y otros. Mediante ISO 9001, 45001, 14001, ISO/IEC 27000 (Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD], 2023). Las empresas deben ofrecer equipos, productos que satisfagan la necesidad con acciones ambientales de disminución de impactos de acuerdo a su actividad, orientación a la mejora continua y la reducción de riesgos.

A nivel mundial el arrendamiento de equipos de construcción: En el desarrollo, preferencia, ventaja de COVID-19 y anuncio 2023 - 2028 y otras operaciones ha experimentado desafíos debido a la pandemia COVID-19; pero también ha demostrado resiliencia y un crecimiento en los últimos años esperando que siga así en el futuro. En el 2023 el mercado cifró en \$128,640,000 mil millones de USD. Proyectándose para el 2028 alcance los 163.001 mil millones de USD (mordorintelligence, 2023). El COVID-19 a medida que la salud pública mejora y las restricciones de la pandemia disminuyen, la recuperación económica sea gradual, aumentando la demanda de equipos de construcción (Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano [gob.pe], 2022).

La reconocida empresa Caterpillar en septiembre de 2021 se consolidó como el principal fabricante de maquinaria pesada en el mundo, logrando en ventas e

ingresos \$ 51,000,000, incrementando a comparación del año 2022 en 22%, sin embargo, la industria puede ser volátil en el tiempo por las razones de competencia en el mercado, cambios económicos y eventos globales. Actualmente en el mundo los principales rankings son Caterpillar (Opportimes, 2022). El éxito y la calidad suelen depender de su capacidad de innovación para aprovechar las oportunidades de crecimiento enfocándonos en la excelencia para mantener la posición en el mercado global (Camargo, 2010)

La información ofrecida en el Perú (2021) acentúa el interés en el sector minero como uno de los principales compradores de maquinaria pesada, con la tendencia hacia el gigantismo, donde su elección principal son los camiones gigantes de hasta 400 mil kilos como el CAT 797F o el 980E, que son vendidos por empresas representantes de Caterpillar y Komatsu en el Perú (Banco Central de Reserva del Perú [BCRP], 2021). Las mejores opciones de alquiler y utilización en la industria minera en el Perú se inclinan por los camiones gigantes de marca CAT y Komatsu por su capacidad de carga y rendimiento.

La opción de alquiler de maquinaria pesada es beneficiosa en muchos casos, si se trabaja 8 horas al día y 25 días al mes. El atractivo financiero: Reducción de costos, arrendamiento de equipos en lugar que el cliente los compre, esto reduce los costos iniciales. El arrendamiento de maquinaria pesada, se realiza a proyectos de prevención, mitigación de desastres naturales y otros. La inversión del gobierno en arrendamiento de maquinaria pesada y combustible en el año 2015, superó los 1,331.4 millones de dólares, refleja la importancia de este sector, ajustándose el 88.5% a la adquisición de equipos, combustible y arrendamiento (Garcia M. , 2023). Las empresas que compiten en el alquiler de maquinaria deben elegir la marca Caterpillar.

Basado en el análisis del entorno de la compañía en la planificación del mandato de la calidad para el servicio de arrendamiento de maquinaria pesada, se observó fallas en sus dimensiones, disminuyendo de un año a otro su rentabilidad en 8% por no innovar maquinaria, asimismo no se distribuye correctamente los recursos económicos, falta de atención continua de cumplimiento de sus dimensiones.

La competitividad en el mercado nos lleva a formularnos la interrogante principal: ¿Cómo mejorar la planificación del mandato de la calidad para el servicio de locación de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas? ¿De qué manera las gestiones de calidad mejoran el servicio de locación de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas?.

La presente indagación tiene un argumento teórico; porque nos ayuda innovar conocimientos de estrategias de calidad para la solución de problemas encontrados en la empresa constructora, a través de un análisis de matriz de priorización y su implementación de métodos de investigación y datos confiables; práctica por la mejora continua de la funcionalidad de los equipos, valorativa, favorece la rentabilidad, académica, permite exponer los resultados encontrados, social por la generación de empleo y mejoras de las condiciones económicas, empresarial por la reducción de costos iniciales flexibilidad operativa mantenimiento y reparaciones con acceso a equipos especializados eliminación de costos de mantenimiento actualización tecnológica.

El objetivo general, diseñar el mandato de la calidad para el servicio de locación de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas, la finalidad especial: Analizar el nivel de calidad de una empresa constructora, Amazonas; cuál es el nivel de servicio de arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas; validar el diseño de la calidad para el servicio de arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas; realizando una investigación que cumpla con el objetivo general y específicos, siendo ello medible, aceptado, realista y con el tiempo prudente para lograrlo el incremento de reserva operativa de equipos pesados.

Es decisivo enfocarse en la rentabilidad de la economía con dispositivos financieros para obtener ganancia permanente, mejorar la relación inversión-demanda para lograr el beneficio deseado.

La hipótesis general, la planificación del mandato de la calidad contribuye a la mejora para el servicio de locación de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas.

II. MARCO TEÓRICO

Existe una variedad de equipos pesados que son mecánicos, hidráulicos y electrónicos diseñados para realizar trabajos de construcción, minería, agricultura, silvicultura, manipulación de materiales, reciclaje, pavimentación, demolición, reconstrucción y otras actividades relacionadas a la construcción. Estos equipos son vitales en la industria para realizar proyectos de naturaleza pública, privada o incluso militar. Dentro de los equipos de maquinaria pesada tenemos excavadoras, retroexcavadoras, bulldozers, grúas, cargadores frontales, compactadoras, entre otros. Se utiliza para realizar tareas que requieren una gran potencia y capacidad de trabajo, es fundamental en muchas operaciones industriales y de construcción en todo el mundo (Termini, 2023).

En la ciudad de Lima Carranza (2023) con su perspectiva de la infraestructura, sobre el equilibrio, crecimiento económico, protección del medio ambiente y bienestar social para completar trabajos complejos del alquiler de maquinaria pesada, utilizo una metodología con un enfoque territorial con soluciones instantáneas a corto plazo, estadísticamente, en infraestructura llega a S/. 481 mil millones con un crecimiento principal venidero en transporte, en inversiones públicas y privadas: en transporte supera los 117,000,000 de USD, en minería sobrepasa los 55,000,000 de USD, en irrigación y otros pasa los 15,000,000 de USD (Chong, 2022). La mayor condicional lo tiene Arequipa y Ancash, el país debe invertir en exponer el conocimiento de la ciencia y tecnología.

En Lima Cardenas (2023) mencionó en sus variables la mejora en la gestión comercial, contribución en el servicio de alquiler, la intención general descubrir la misión comercial y contribución con el servicio de alquiler, la metodología preexperimental, deductivo/inductivo la población es 164 requerimientos, se utiliza instrumentos como el sistema de información comercial denominado ERP, registro toma de tiempo y registro de nuevos clientes. Concluye en la mejora en la estandarización de procesos, mejora en los sistemas de información, mejora de plan de marketing digital. La innovación del área comercial aumenta la prestación del arrendamiento de equipo pesado.

En Trujillo, Liñan y Chavarry (2022) su variable indicó la búsqueda de modernizar el cometido de abastecimiento para incrementar la rentabilidad en una firma, el objetivo principal determinar la gestión logística. La metodología utilizada

diagrama de flujo en todas sus áreas. Fijaron un índice de rotación con evolución de modernizar el cometido de abastecimiento con herramientas de evolución ABC, layout, 5S. Con la evolución de las 5s se rescató S/2,792.25 de inversión, asalariaron personal nuevo, modernizaron, adquirieron nuevos equipos, ejecutaron un cronograma de compras, se incrementó la rentabilidad del valor neto de activos de S/. 35,010.53, a una tasa de retorno de 57%. Esta metodología es favorable para la empresa por que genera buena rentabilidad.

En la ciudad de Arequipa, Flores (2022) en su tesis mencionó en su variable fundación de un bosquejo de sustento preventivo y definido para renovar los recursos de MTTR y MTBF de unidades pesadas en la firma, Publisher Torres SRL. Cusco, con el objeto sustancial de marcha de un diseño de sustento protector y reflectivo para renovar mejorar la fiabilidad de las unidades pesadas, utilizando indicadores como Tiempo Medio para Reparar (MTTR) y el Tiempo Medio entre Fallas (MTBF). Logrando un aumento significativo en la fiabilidad de las unidades pesadas, llegando a un 97% mediante la mejora del MTTR y el MTBF. El impacto fue positivo en la rentabilidad, disponibilidad y productividad para la empresa.

En Ayacucho, Chacchi (2019) mencionó en sus variables financiamiento y rentabilidad, control interno, el interes global de conocer el momento costear y dominio de la micro y pequeña firma. En la metodología aplico un esquema no experimental, de cantidades y representativo, la población objetivo 6 empresas se utilizo la encuesta, el 66,67 % que estan de acuerdo con la oportunidad de financiamiento y beneficio de mejora de la MYPE, 50% estan conforme con las oportunidades de control interno. El financiamiento a un corto plazo, el aporte al propietario y la activacion de los mecanismos de orden interno mejora la renta de la compania.

En Estados Unidos Gomez (2017) mencionó en sus variables cero defectos y mejoras en su cultura indica que la calidad no vale, lo que vale es la falta de calidad con su ideal de la prevención de defectos es más eficiente y menos costosa, su objetivo la calidad para ello se debe lograr la eliminación total de los defectos en todos los aspectos del proceso del producto y servicio, la calidad debe ser una prioridad absoluta y que la prevención de defectos es esencial. La planificación reduce costos, satisfacción del cliente, eficiencia de procesos,

motivación y compromiso, prestigio, eliminar errores, medir y evaluar, la calidad no es un costo adicional, sino una inversión que se recupera.

En Bogotá, Colmenares et al. (2018) indicó en sus variables plan de negocio y desarrollo empresarial, el objetivo principal la planificación y ejecución de un programa de transacción a fin de fundar y desarrollar la firma de arrendamiento de equipos de construcción, con un enfoque de aumento y consolidación valiosa y provechosa. El estudio dimensiono la necesidad de la creación de una firma para el arrendamiento de equipos de construcción, apoyando situar a la firma en un lugar estratégico. La inversión inicial fue de \$826,919.39 dólares, resultando con un (VAN) 620,514.53, (TIR) del 48.71% y una eficacia de costo – beneficio de \$1.75. La ubicación del negocio en zonas concurridas aumenta las ventas.

En Colombia Hitpass (2017) mencionó sus variables mejora continua y control de calidad, el objetivo es renovar la amplitud de la organización para adecuarse a los cambios internos, mediante enfoque cuantitativo, utilizando encuestas a los clientes utilizando un proceso de simulación para analizar y optimizar procesos comerciales de alquiler de maquinaria, llevando este proceso a dividir en 4 etapas, cotización, revisión interna, préstamo y cierre. La continua mejora es la clave para la claridad y comprensión del proceso de arrendamiento de unidades pesadas haciéndolo accesible y ejecutable para cualquier funcionario con conocimiento sobre su ubicación de la información estandarizando el enfoque y la eficiencia operativa.

En Ecuador Valle (2017) para la investigación consideró a todo el personal, identificó las actividades específicas que realizan los colaboradores. Luego investiga a la Norma ISO 9001:2015 para el desarrollo del plan de gestión de calidad y se basa en los posibles riesgos, utilizó un análisis FODA el cual puede ser actualizado a medida que se lo amerite. Adicional a esto, se exige que para una acreditación ISO 9001:2015 se tenga un control de registros y documentos, por lo que se elaboró los mismos, tomando en cuenta lo que exige la norma, finalizando el proyecto con un manual completo para una acreditación ISO que quiere conseguir la constructora T. Arias Cía. Ltda.

En Madrid el director general industrial GAM destacó la relación entre la duda social, monetaria y el aumento del arrendamiento de equipos, donde la incertidumbre impulsa a las empresas a optar por el alquiler de maquinaria como

estrategia para ganar en operatividad y flexibilidad, para adaptarse más fácil a los cambios en sus procesos productivos y necesidades de cambio del mercado que motiva a las empresas a buscar soluciones flexibles y adaptables para la operatividad y flexibilidad. Cuando la economía fluye se debe centrar en minimizar perdidas manejando procesos rentables para extender la existencia de las unidades (Interempresas, 2022).

En España, Johnson (2021) especificó en el ámbito de la gestión de flotas de maquinaria pesada, donde los clientes buscan más opciones de alquiler basados en una cuota mensual por unidad, eliminando los costos iniciales que favorece a las pymes y hasta a las flotas más grandes, velando por su funcionamiento y condiciones buenas hasta el fin del contrato. El seguimiento de la cuota ideal es preciso en cada cliente, cada equipo tiene especificaciones diversas de acuerdo a su finalidad para lograr el nivel más competitivo con fórmulas aptas de impulsar al cliente. La compra inmediata es supletoria, el negocio tiene esta tendencia integral que ha revelado ser optima en la mayor parte de los procesos.

La Trilogía de Juran enfoca la proyección, planeación, dominio e innovación de la calidad y productividad, el 80 % es el resultado del 20 % de las causas. La observacion es capaz de reconocer las fallas en calidad siendo la negación al cambio y el daño humano que permite la percepción para alcanzar objetivos, retroalimentación en cada etapa y función de un proceso, debe ser creada e implementada eficientemente y cotejados regularmente (Reyes, 2019) Calidad incluyen resultados, reconocimiento, así como una serie de recompensas dispuestas para aumentar el rendimiento laboral. La clave de la calidad el proposito, la transformación, productividad, pensar a largo plazo, conocer la compania, usar datos externos, personal comprometido.

Calidad total de Deming enfoca la gestión empresarial con mentalidad de gestión, planificación para administrar, control y nuevos productos, disminuir los gastos, más productividad y la cuota de mercado, mejorar la competitividad, optimizar el proceso, proveedores de confianza a largo plazo, personal idóneo, líderes comprometidos a hacer buen trabajo y aumentar su interés y compromiso con la compañía, dar seguridad, ambiente de confianza, trabajo en equipo, cooperación, reducir presión a los trabajadores, gestión por objetivos, capacitación y entrenamiento (teoriaonline, 2020). Calidad total es preparar,

ejecutar, verificar actuar, con ejecución de propósitos, ganancias, méritos, alta gerencia, información, reducción de costos con responsabilidad.

Elementos de planeación identifica objetivos guías de planificación, análisis general de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, estrategias, acciones y metas, objetivos claros y precisos, prepararse para los cambios, optimizar el uso de recursos, radica en su enfoque científico y racional para lograr la eficiencia y la productividad Juan Martín (2019). La planificación efectiva viene de la observación y reflexión enfocados en planes eficaces, claros y medibles, coherente, humanos, financieros, tecnológicos o materiales, midiendo el tiempo, control y evaluación (Espinal, 2022)

La Jurisprudencia de recetas del estado formula normas por gestión con respuestas en las dotaciones de patrimonio, entrega y trabajo, en modo oportuno, precio especial y calidad, mediante el libre acceso, oportunidades iguales, información clara, coherente, pública, difundida, competitiva, enfocado a lograr los propósitos (Iuslatin, 2022) El patrimonio, entrega y trabajo se centra en un clima de rango y habilidad, con criterios y prácticas que colaboren con el medio ambiente en el desarrollo social y humano con razonable equivalencia y proporcionalidad, abarca a todas las entidades públicas y a capitales compuestos en forma general o parcial con facultades públicas o privadas.

Leasing Financiero es un contrato donde el cliente y la entidad financiera obtienen bienes particulares, previo pacto de precio y forma de pago, ceden el activo para su utilización sin poder venderlo durante un período inapelable de acuerdo con la vida útil del bien, donde todos los costos de seguridad y peligrosidad lo asume el cliente. Se regula por preceptos mundiales de rendición de los pactos de alquiler, normas de contabilidad financiera, rendición de los alquileres y tributación (Huertas, 2003). Ayudan a adquirir un bien a pagar en varios años movilizando activos fijos y conserva la facultad de apalancamiento de la accesibilidad incrementando la deuda.

Arrendamiento de maquinaria pesada la clave el arrendamiento, maquinaria, contrato, contratos, alquiler, equipos, con mejora de la misión, desarrollado con experiencia profesional de gestión de arrendamiento de equipos; lo aprendido, el planteamiento contempla la variación de la demanda, trabajo en equipo, alcanzar mejores números eleva vínculos y credibilidad a los elementos

comprometidos en el arrendamiento de unidades pesada (Huiman, 2020) El conocimiento y comunicación facilita los procedimientos y éxito que aumenta la eficacia y productividad con acuerdos identificados de una negociación ideal buscando la equidad para que todos resulten ganadores y satisfechos con los resultados.

Alquiler de maquinaria pesada es una alternativa rentable y práctica para la construcción, ayuda a disminuir costos y acelerar los procesos internos de la obra con una amplia variedad de alternativas de calidad y servicio técnico verificando con un experto en alquiler de maquinaria y seleccionar una empresa de confianza, contar con personal capacitado en operar las máquinas y espacio para guardarlas (Boom y Bucket, 2023) Es una opción económica y práctica para las pequeñas y medianas empresas de construcción cuando hay una alta demanda de trabajo en un corto período de tiempo o se necesita para un proyecto específico, evita la adquisición de activos, gasto en mantenimiento y brinda la oportunidad de capacitar al personal de la empresa.

La calidad del servicio se basa en un enfoque teórico respaldado por una metodología bibliográfica pura, reconociendo los cambios en la orientación de los procesos hacia los usuarios es crucial para la supervivencia de la institución para el logro de esto se han implementado cambios estructurales de mejora de los elementos tangibles que respaldan el servicio, reforzado con una capacidad de respuesta con un equipo de soporte técnico calificado proporcionando respuestas rápidas y efectivas (Cardenas y Pertuz, 2007). Se espera que los empleados muestren seguridad y conocimiento, así como atención con habilidades para inspirar credibilidad y confianza en los clientes, comprendiendo sus necesidades y ofreciendo soluciones adecuadas.

La calidad de servicio al cliente es uno de los conceptos empresariales más importantes para el buen desempeño de las organizaciones prestadoras de servicios como prioridad para la dirección, ya que contribuye a aumentar la capacidad competitiva y el crecimiento de la organización, que incluye los planteamientos de marketing en los canales digitales, como redes sociales, sitios web y otros que es esencial para la visibilidad y la adquisición de clientes en el entorno digital actual (Treviño et al., 2021). La calidad del servicio se ha vuelto

esencial en un entorno empresarial competitivo y en la satisfacción del cliente generando un impacto positivo en la rentabilidad y la apreciación de la marca. La calidad del servicio es importancia en una gestión integral que involucra la comprensión de las necesidades sociales, el manejo del conocimiento científico, avances tecnológicos y el trámite eficiente de recursos disponibles para ofrecer servicios que satisfagan las demandas de manera efectiva y eficiente (Quiñones y Vega, 2014). Esta definición sugiere que la calidad de la prestación es cumplir con la necesidad del consumidor y responder las necesidades más amplias de la sociedad, se logra utilizando conocimientos científicos y técnicos disponibles optimizando recursos de la empresa para ofrecer servicios que estén a la altura de las expectativa y demandas sociales.

La satisfacción del cliente es una medida puntual y momentánea y la calidad del servicio es consistente, fiabilidad y excelente con mejorar constantes, a medida que se alcanza la máxima capacidad es posible que se descuiden al cliente en los tiempos de espera, la atención personalizada o la calidad de la interacción afectando la percepción general de la calidad (Contreras, 2011). Mientras la satisfacción del cliente es una medida inmediata y fluctuante, la calidad del servicio es una evaluación más amplia y duradera que depende de la consistencia y la excelencia en la entrega del servicio a lo largo del tiempo para asegurar una experiencia positiva para el cliente a largo plazo.

La calidad destaca la búsqueda constante por mejorar los procesos de una empresa de manera más rápida y eficiente, a menores costos y con mayor calidad. Esta búsqueda se fundamenta en tres elementos guías de una tactita de calidad: perfeccionamiento, dirección y modernizar. Estos componentes son elementos esenciales para impulsar y mantener la mejora continua en las organizaciones (Amaya, 2021). La calidad ha evolucionado hacia un enfoque más integral, proactivo y dinámico, donde se busca la excelencia operativa mediante la aplicación de nuevas herramientas, conceptos y filosofías que permiten una mejora continua y una mayor eficiencia en los procesos empresariales.

La calidad se refiere a los aspectos físicos y visibles que impactan al consumidor sobre la clase de prestación del servicio, influyen en la valoración sobre la condición del servicio recibido, abarca la limpieza, el diseño, la comodidad, el

orden y la apariencia general del entorno físico, influye en lo que capta el cliente sobre la calidad del servicio (Hernández et al., 2017). Los elementos tangibles representan la evidencia física que el cliente percibe durante su interacción con el servicio y tienen un impacto significativo en su evaluación sobre la calidad del servicio recibido que genera una impresión positiva y satisfactoria en los clientes. La calidad en el servicio promueve la colaboración eficaz de los trabajadores de la organización, reconoce lo importante de valorar y desarrollar al personal como un activo clave, no existe un modelo o copia, cada organización debe diseñar sus metodologías de mejora de calidad de acuerdo a sus características, necesidades, implica una serie de actividades que transforme la mentalidad y la cultura organizacional de las empresas, destaca la necesidad de renovar la manera de percibir la calidad en el toda la organización (Bustamante et al., 2019) Este enfoque demanda un cambio en la cultura organizacional, centrada en la calidad, satisfacción del cliente y la realidad específica de cada empresa. La calidad del servicio destaca lo interesante de la conformación de afinidad y la reputación de la organización ante sus clientes, ofreciendo y creando valor con una relación positiva entre la calidad percibida y el precio pagado que no solo conduce a clientes satisfechos, sino que también contribuye a la salud financiera de la institución (García, 2016).

La calidad del servicio muy aparte de cubrir las exigencias de los consumidores, es diferenciarse de la competencia, crear la relación afectiva con los usuarios, construir lealtad, fidelidad y asegurar la estabilidad financiera de la organización a través de la creación de valor para los clientes. La planificación es un proceso interactivo que conecta como pilar fundamental de decisiones que permitan reducir incertidumbres y enfrentar desafíos potenciales, alineando objetivos, metas y estrategias de manera jerárquica, considera los factores internos y externos, no es único, sino un proceso continuo se basa en un análisis exhaustivo de la organización que permite definir las áreas de perfeccionamiento y crecimiento (Gómez, 2020).

La planificación estratégica se centra en anticipar el futuro, desarrollar acciones y procedimientos alineados con las metas, habilidades de la institución y proporcionar una guía para una dirección coherente y efectiva para alcanzar los objetivos y permanecer en el mercado a largo plazo.

La competitividad aporta beneficios a las empresas, reflejándose principalmente en su rentabilidad de la capacidad que tiene el capital invertido para generar beneficios o rendimientos en un lapso de tiempo específico, las empresas que logran una mayor rentabilidad suelen estar en un lugar competitivo en el mercado, ya que pueden reinvertir ganancias, innovar, mejora continua del servicio y en general, tener ventaja sobre sus competidores (Ráez et al., 2022). La rentabilidad se considera como indicador primordial para calificar la competitividad y el desarrollo financiero de la organización, es un reflejo directo de cómo los recursos se han utilizado para generar beneficios y rendimientos en relación con la inversión realizada.

La toma de decisiones, implica el proceso de recopilar información relevante, evaluar distintas alternativas y seleccionar la mejor opción, con el objetivo de concretar lo planteado, sirve como una hoja de ruta que define cómo se llevará a cabo el negocio, identifica los fines y establece los escalones a transitar para lograrlos, se crea una hoja de ruta para alcanzar el éxito a largo plazo (Rotundo et al., 2016). La toma de decisiones depende del plan de negocios bien pensado y estructurado, son fundamentales para el éxito de un emprendimiento, como herramienta esencial que proporciona dirección, estructura y coherencia a las actividades de la empresa, ayudando a alcanzar sus metas y objetivos de manera más efectiva.

La planificación de acuerdo con Leirem (2023) implica descomponer una meta grande en fracciones pequeñas y accesibles, para la flexibilidad de resolver problemas inesperados o adaptarse a contratiempos, permitiendo ajustes y correcciones en el camino hacia el logro de la meta final. Descomponer una meta grande en partes más pequeña y manejables, facilita el planteamiento de soluciones, es esencial para dirigir la acción y evaluar el éxito de cualquier iniciativa, es un método adecuado para establecer objetivos del contexto y específicos de cada situación empresarial.

Según Miranda y Vega (2017) define el asertividad como la comunicación positiva dentro de una organización que crea un entorno propicio para la sinceridad, la apertura y el crecimiento personal y profesional, esto no solo mejora las relaciones interpersonales, sino que también contribuye a fortalecer la identidad corporativa y el clima laboral, ayudando a cumplir con lo pactado

comprometiéndose la empresa y sus integrantes a generar confianza mediante la impresión realista. La certeza favorece la construcción de una identidad corporativa sólida al fomentar la transparencia, el reconocimiento de destrezas y decaimiento, lo que contribuye a una cultura organizacional basada en la honestidad y el crecimiento.

Según Puican (2021) las ventas representan medios por el cual las empresas ofrecen recursos o prestaciones a clientes por una compensación financiera, esperando cubrir costos asociados con la creación, comercialización y entrega del producto o servicio ofrecido, evaluando si están funcionando según lo planeado y para realizar ajustes si es necesario. La evaluación y control en las estrategias de ventas son fundamentales para medir su efectividad, identificar áreas de mejora y realizar ajustes obligatorios para lograr los fines del giro de la organización, estos procesos permiten una gestión más efectiva y adaptativa de las estrategias de ventas en un entorno empresarial cambiante.

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

3.1.1 Tipo de investigación

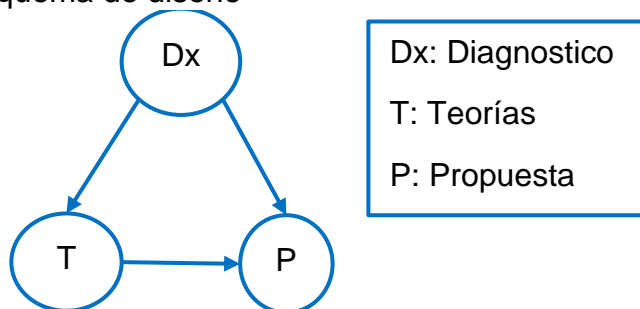
Es una investigación básica y proporciona resultados precisos y relevantes (Rodríguez, 2018)

3.1.2. Diseño de investigación

El análisis contempla un diseño no experimental, dealcance descriptivo – propositivo, de corte transversal y de enfoque cuantitativo, para detallar los acontecimientos de las variables que tiene como objetivo incrementar las operaciones económicas (Velásquez, 2024)

Figura 1

Esquema de diseño



3.2. Variables de Operacionalización

Planificación del mandato de la calidad (variable 1)

Definición conceptual: La planificación de calidad tiene propósito conocer el problema de la empresa para planificar, organizar, dirigir y controlar la calidad con mejoras continuas (Martins, 2023)

Definición operacional: Nos llevó a cuantificar la planificación del mandato de la calidad mediante los indicadores para medir sus dimensiones de entorno a la instalación del objeto ideal a implementar, siguiendo estrategias de calificación y orden a evaluarse mediante la encuesta conformada por cuarentaicuatro ítems.

Indicadores: Se consideraron 44 preguntas para el indicador que corresponden a esta magnitud, que se encuentran validadas.

Escala: Ordinal con escala de Likert.

Servicio al Cliente (variable 2)

Definición conceptual: La clave es la satisfacción del cliente buscando la equidad para que todos resulten ganadores y satisfechos con los resultados (Ying, 2023)

Definición operacional: Para estudiar esta variable, se utilizaron los aportes y su magnitud: los medios físicos, trato amable, la confiabilidad, las respuestas acertadas y la seguridad, mediante una encuesta con 35 ítems.

Indicadores: Se prepararon 35 preguntas para esta extensión, que se encuentran validadas.

Escala: Ordinal con escala de Likert.

3.2 Población muestra y muestreo

3.3.1 Población: Fueron 80 clientes de la empresa, el conjunto de empresas representado por personas que se desea tener información real para análisis (Alonso, 2022)

Criterios de inclusión: : Clientes de una empresa constructota Amazonas que contribuyen a dar respuesta a las interrogantes de análisis.

Criterios de exclusión: Clientes que no han intervenido. De acuerdo con Oliveira (2023) es parte de la clientela empresarial que participo en dicho propósito.

3.3.2 Muestra: Nuestra muestra censal es de 80 colaboradores. Es el conjunto de clientes que participaron en las encuestas (Otzen y Manterola, 2017)

3.3.3 Unidad de Análisis: Clientes de la empresa que se ha tenido en cuenta en la investigación.

3.4 Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos

Técnica: La determinante del análisis se direcciona en la averiguación estructurada y estandarizada, de la encuesta para medir los indicadores de las dimensiones de las variables (Abanto, 2018)

La calidad de los datos obtenidos está sujeta a la redacción de las preguntas y a la forma en que se administran, por lo que es importante

cuidar estos aspectos para obtener resultados válidos y confiables (Pavón et al., 2021)

Instrumento: Se administró el cuestionario como forma de comunicación en la exploración. Estos ítems se distribuyen de manera equitativa en cada variable que se investigó (Escofet et al., 2016).

Validez del cuestionario: En la validación del cuestionario, se consultó la opinión de expertos con nivel de maestro (MBA), con la experiencia necesaria en el área académica correspondiente. Estos profesionales llevaron a cabo una verificación, revisión y análisis exhaustivo de los ítems del instrumento.

Confiabilidad: Esto significa que los ítems utilizados en esta investigación para medir las variables son consistentes y confiables, ya que la variable uno alcanzó un valor de 0.8703 y la variable da un valor de 0.8185 en el Alfa de Cronbach. Esto indica que los ítems miden de manera adecuada cada una de las variables y se puede indicar que es altamente confiable los resultados obtenidos de los 80 clientes involucrados. Además, se realizó un análisis de validez de contenido para asegurar que cada ítem mide correctamente la variable que pretende evaluar. El valor de la Validez de Ayken es 1.00. De esta forma, se puede afirmar que los ítems utilizados en el estudio son fiables y válidos para medir la variable en cuestión. Esto brinda confianza en los resultados obtenidos y en las conclusiones que se puedan derivar de ellos son confiables.

Tabla 2*Grado de confiabilidad de las dos variables*

Variable	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Planificación del mandato de la calidad	0,8703	80
Servicio al cliente		80
	0,8185	

Nota. Elaboración con datos SPSS V.26 (2023)

3.5 Procedimientos

Identificando lo cuestionable, se diagnosticaron la propuesta de estudio, se planteó el tema de estudio, se desarrolló cada capítulo siguiendo la guía de la UCV y contando con la dirección de la asesoría constante del educador y mentor. La validación de la técnica lo realizaron 3 profesionales expertos en cada una de las variables. Posteriormente, se solicitó autorización y consentimiento a la empresa involucrada para poder aplicar las encuestas y así identificar el problema que se reflejaran en el capítulo de resultados.

3.6 Método de análisis de datos

Se utilizó el sistema de procedimiento estadístico graficados, apoyados del programa Excel. Esto ayuda a dar respuesta a las preguntas del análisis y determinar las relaciones o asociaciones significativas de las incógnitas.

3.7 Aspectos éticos

Son los principios que define lo bueno dentro de la sociedad (Gallardo, 2017). Se cumplen los estándares decentes y metodológicos establecidos por las pautas de la norma del estilo APA séptima edición, la RVI N°. 062-2023-VI-UCV de guías conducentes a grados, la RVI N°. 034-2021-VI-UCV de líneas de estudio y RCU N°. 470-2022-UCV que determina la modernización del código de ética

de manera rigurosa y transparente para dar credibilidad y validez de los resultados. El reconocimiento y el respeto a los autores citados en las referencias es fundamental para fortalecer la comunidad académica y fomentar un ambiente colaborativo. Además, se ha mantenido la confidencialidad de los participantes en la encuesta y su privacidad. En cuanto a la autenticidad del análisis, se aprovechó la estrategia de las interrogantes para la compilación de información almacenada de forma segura y en custodia del investigador, se realizaron gráficos estadísticos para garantizar la precisión de los resultados. Además, se consideraron y controlaron posibles variables que pudieran afectar los resultados, como la experiencia laboral de los participantes y su nivel educativo. La investigación científica se basa en la objetividad, la independencia y la búsqueda del conocimiento sin estar influenciada por intereses personales o conflictos de interés.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1

Analizar el nivel de la planificación del mandato de la calidad en una empresa constructora, Amazonas.

Tabla 2

Tabla de frecuencias y porcentajes en función al nivel de la variable

1: Planificación del mandato de la calidad

V1	F	%
Bajo	0	0
Regular	33	41
Alto	47	59
Total	80	100

Según la tabla 2 hace referencia a la variable planificación del mandato de la calidad, se obtuvo un calificativo alto, interpretado por 80 encuestados con un 59% de frecuencia, acompañado por el nivel medio con un 41% de frecuencia, lo que permite mencionar que el servicio de la organización tiene un alto nivel de planificación del mandato de calidad, con deficiencias mínimas.

Tabla 3

Tabla de frecuencias y porcentajes en función al nivel de la variable

1. Planificación del mandato de calidad

Descripción	F/P	Bajo	Medio	Alto	Total
D1. Planeación	Frecuencia	1	36	43	80
	Porcentaje	1	45	54	100
D2. Organización	Frecuencia	0	44	36	80
	Porcentaje	0	55	45	100
D3. Dirección	Frecuencia	0	29	51	80
	Porcentaje	0	36	64	100
D4. Control	Frecuencia	0	36	44	80
	Porcentaje	0	45	55	100

Según la tabla 3 hace referencia a las dimensiones de la variable 1, interpretado por 80 encuestados; en planeación se identificó que en 54% es de nivel alto, el 46% es de nivel medio, 1% es de nivel bajo; en cuanto a la organización, 55% es de nivel medio, 45% señala que es de nivel alto, 0% es de nivel bajo; en la dimensión dirección, 64% es de nivel alto, 36% es de nivel medio, 0% es de nivel

bajo y en cuanto a control, 55% es de nivel alto, 45% es de nivel medio, 0% es de nivel bajo.

Objetivo específico 2

Cuál es el horizonte del servicio al cliente en el arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas.

Tabla 4

Tabla de frecuencias y porcentajes en función al nivel de la variable 2: Servicio al cliente.

V2	F	%
Bajo	0	0
Regular	29	36
Alto	51	64
Total	80	100

En la tabla 4 que hace referencia a la variable servicio al cliente; se aprecia un nivel alto, interpretado por 80 encuestados con un 64% de frecuencia, acompañado por el nivel medio con un 36% y un nivel bajo de 0%, lo que permite mencionar que el servicio al cliente tiene un nivel alto, con mínimas deficiencias.

Tabla 5

Tabla de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable 2. Servicio al cliente.

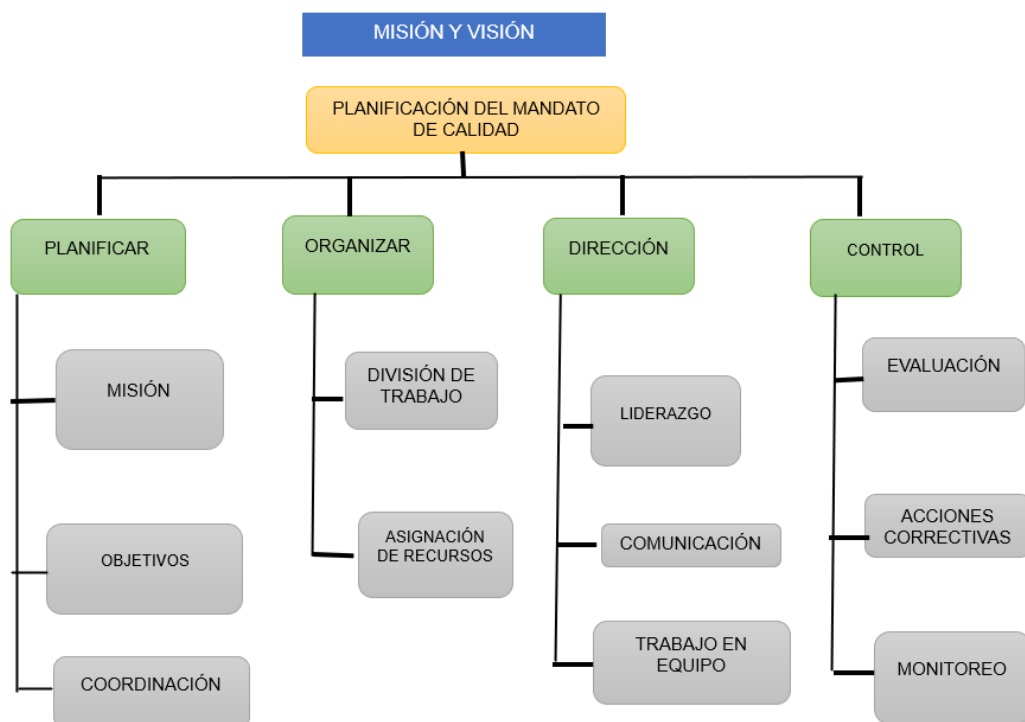
Descripción	F/P	Bajo	Medio	Alto	Total
D1. Elementos Tangibles	Frecuencia	0	29	51	80
	Porcentaje	0	36	64	100
D2. Empatía	Frecuencia	0	26	54	80
	Porcentaje	0	33	68	100
D3. Confiabilidad	Frecuencia	1	31	48	80
	Porcentaje	1	39	60	100
D4. Capacidad de respuesta	Frecuencia	0	27	53	80
	Porcentaje	0	34	66	100
D5. Seguridad	Frecuencia	0	27	53	80
	Porcentaje	0	34	66	100

En la tabla 5 que hace referencia a las dimensiones de la variable; en elementos tangibles el 64% tiene un nivel alto, 36% tiene un nivel medio, 0% un nivel bajo;

en cuanto a la empatía, el 68% tiene un nivel alto, 33% tiene un nivel medio, 0% un nivel bajo; en lo que compete a confiabilidad, el 60% tiene un nivel alto, 39% tiene un nivel medio, 1% un nivel bajo; en lo que respecta a la capacidad de respuesta, 66% tiene un nivel alto, 34% tiene un nivel medio, 0% un nivel bajo y en lo que concierne a seguridad, 66% tiene un nivel alto, 34% tiene un nivel medio, 0% un nivel bajo.

Figura 2

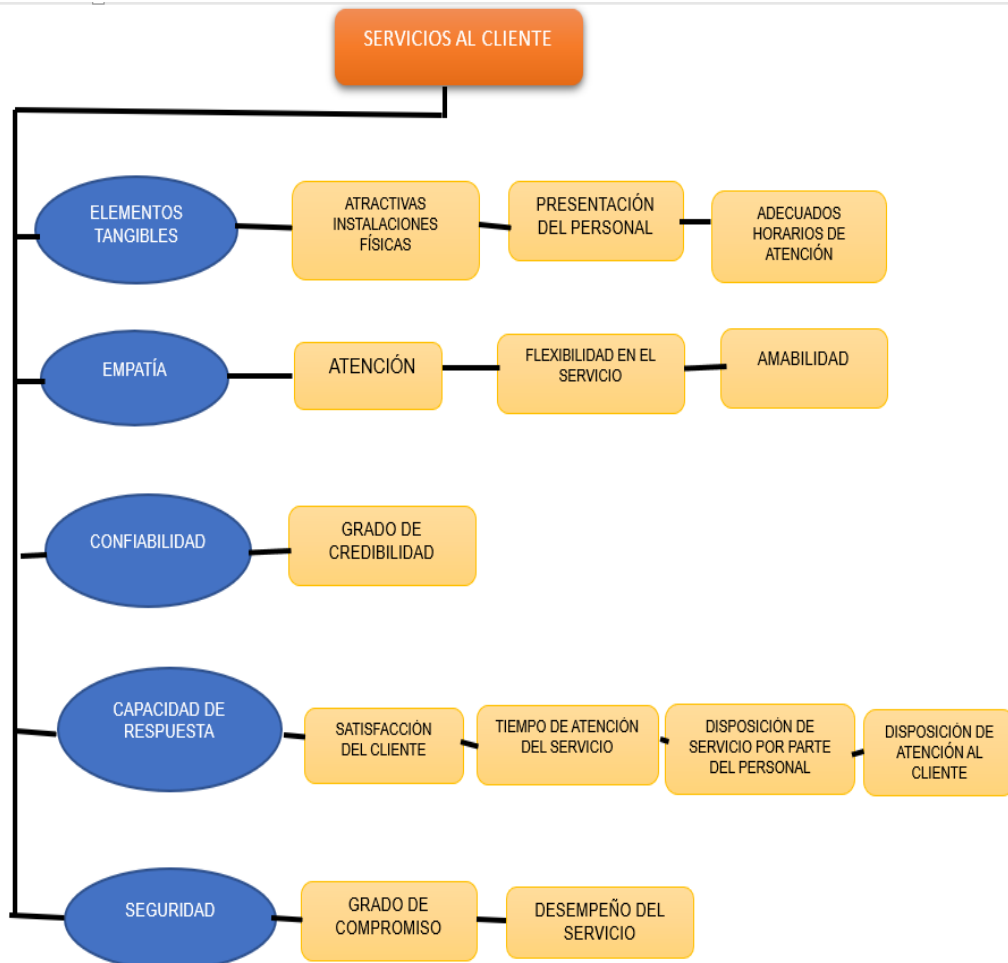
Propuesta de variable 1: Planificación del mandato de la calidad



Nota. La planificación del mandato de la calidad está enfocada en cuatro dimensiones planificar, organizar, dirección y control, con sus respectivos indicadores enfocados en la dimensión de planificar; la misión, los objetivos, la coordinación, en la dimensión de organizar tenemos; división de trabajo, asignación de recursos, en dirección; el liderazgo, la comunicación, trabajo en equipo, en control; la evaluación, las acciones correctivas y monitoreo.

Figura 3

Propuesta de variable 2: Servicio al cliente



Nota. El horizonte del servicio al cliente está direccionado en cinco elementos como los elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, con sus respectivos indicadores enfocados en los elementos tangibles; atractivas instalaciones físicas, la presencia del personal, adecuados horarios de atención, en empatía; atención, flexibilidad en el servicio, amabilidad, en confiabilidad; grado de credibilidad, sen capacidad de respuesta; satisfacción del cliente, tiempo de atención del servicio, disposición de servicio por parte del personal, la disposición de atención al cliente, en seguridad; el grado de compromiso y el desempeño del servicio.

V. DISCUSIÓN

Es evidente que la organización en estudio tiene que realizar una planificación integra de la parte interna y externa, como la ubicación, infraestructura, renovación de equipos, tecnología, las orientaciones del mercado, la valoración de calidad, mediciones ecológicas y bienestar social. Esta información es relevante para Integrar la clase y la prestación al consumidor como componentes fundamentales de la estrategia general es esencial. Analizar el historial de los clientes y aplicar estrategias personalizadas de retención, como anuncio de fidelidad y una prestación distinguida, puede aumentar las ganancias a largo plazo al fortalecer las relaciones con los clientes existentes.

En consecuencia, la teoría de la mejora en la gestión comercial, Cardenas (2023) mencionó que el servicio de alquiler ayuda a descubrir la misión comercial con una metodología preexperimental, involucrando a una población requerida para controlar el ciclo de adquisición de equipos, llevando un registro de tiempo y nuevos clientes, todo ello mejora; la estandarización de procesos, los sistemas informáticos, el plan de marketing. Para la investigación, la innovación del área comercial atraerá a nuevos clientes que permitirán el aumento del servicio de alquiler de maquinaria pesada.

En la teoría de la búsqueda de modernizar Liñan y Chavarry (2022) sostiene que incrementar la rentabilidad de una firma y modernizar es lo principal, por lo que se debe de determinar la gestión de logistica utilizando diagrama de flujo en todas sus áreas. En nuestro caso con la evolución del ABC, layout, 5S. se pretende rescatar una nueva inversión, para la adquisición de nuevos equipos, programándose un cronograma que genere el cumplimiento de metas y rentabilidad.

En la teoría de sustento preventivo y definido de Flores (2022) plantea la renovación de los recursos utilizando indicadores como MTTR (Tiempo Medio para Reparar) y el MTBF (Tiempo Medio entre Fallas), esto ha resuelto un incremento integral creíble de las unidades pesadas, llegando a un 97% mediante la mejora del MTTR y el MTBF, la implementación de este impacto en la empresa constructora en la fiabilidad de las unidades pesadas, llegando a un 97% mediante la mejora del MTTR y el MTBF, la implementación de este impacto

en la empresa constructora, Amazonas, es positivo en la rentabilidad, disponibilidad y productividad para la empresa.

La teoría del financiamiento y rentabilidad de Chacchi (2019) para lograrlo hay que tener el control interno, las oportunidades y el dominio de la micro y pequeña empresa. Esta teoría ayuda a mejorar las oportunidades de financiamiento y beneficio de mejora de las MYPE aumenta la rentabilidad de la empresa.

En la teoría de cero defectos de Gómez (2017) lo ideal es la prevención de defectos, su objetivo la calidad para lograr la eliminación de los defectos en todos los aspectos del proceso del producto y servicio, la calidad es una prioridad absoluta y la prevención de defectos es esencial. Para la investigación la planificación reduce costos, da satisfacción al cliente, los procesos son eficientes, genera motivación y compromiso, prestigio, permite eliminar errores, ayuda a medir y evaluar, la calidad no es un costo adicional, sino una inversión que se recupera.

En la teoría de plan de negocio y desarrollo empresarial, Colmenares et al. (2018) indicó que el objetivo principal es la planificación y ejecución de un programa de transacción para fundar y desarrollar la firma de arrendamiento de equipos de construcción, con un enfoque de aumento y consolidación valiosa y provechosa. Esta teoría ayudara a la empresa constructora, Amazonas a situar en un lugar estratégico, la ubicación del negocio en zonas concurridas aumenta las ventas.

En la teoría de mejora continua y control de calidad Hitpass (2017) el objetivo es renovar la amplitud de la organización, adecuarse a los cambios, su enfoque cuantitativo, utilizando encuestas a los clientes con un proceso de simulación de análisis y optimización de procesos comerciales de alquiler de maquinaria, este proceso se divide en 4 etapas, cotización, revisión interna, préstamo y cierre. Para la puesta en estudio la mejora continua es la clave para la claridad y comprensión del proceso de arrendamiento, siendo accesible y ejecutable para cualquier funcionario con conocimiento sobre su ubicación de la información estandarizando el enfoque y la eficiencia operativa.

La teoría de la relación entre la duda social, monetaria y el aumento del arrendamiento de equipos según Angel Iglesias, director general industrial destaca que la incertidumbre impulsa a las empresas a optar por el alquiler de

maquinaria como estrategia para ganar en operatividad y flexibilidad, para adaptarse más fácil a los cambios en sus procesos productivos y necesidades de cambio del mercado que motiva a las empresas a buscar soluciones flexibles y adaptables para la operatividad y flexibilidad. Según esta teoría en concordancia con nuestra investigación se puede analizar que frente a la situación crítica para minimizar pérdidas se debe planear, organizar, direccionar y controlar el manejo de procesos rentables para la larga vida útil de los equipos pesados a ser alquilados (Interempresas, 2022)

La teoría de la Trilogía enfoca la proyección, dominio e innovación que lleva a generar mayor productividad, donde la observación es capaz de reconocer las fallas en calidad, retroalimentándose en cada etapa y función de los procesos. La calidad para nuestra investigación incluye resultados, reconocimiento, así como una serie de recompensas dispuestas para aumentar el rendimiento laboral, para ello tiene que estar definido el propósito, la transformación, productividad, pensar a largo plazo, conocer la compañía, usar datos externos, personal comprometido (Reyes, 2019)

La teoría de la calidad total enfocó la gestión empresarial con mentalidad de gestión, planificación para administrar, control y nuevos productos, disminuir los gastos, más productividad y la cuota de mercado, mejorar la competitividad, optimizar el proceso, proveedores de confianza a largo plazo, personal idóneo, líderes comprometidos a hacer buen trabajo y aumentar su interés y compromiso con la compañía, dar seguridad, ambiente de confianza, trabajo en equipo, cooperación, reducir presión a los trabajadores, gestión por objetivos, capacitación y entrenamiento. En cuanto a mi investigación la calidad total es preparar, ejecutar, verificar actuar, con ejecución de propósitos, ganancias, méritos, alta gerencia, información, reducción de costos con responsabilidad (teoriaonline, 2020)

Según la teoría de los elementos de planeación Faloy (2019) identificó objetivos, guías de planificación, análisis general de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, estrategias, acciones y metas, objetivos claros y precisos, preparándose para los cambios, optimizar recursos con un enfoque científico y racional para lograr la eficiencia y la productividad. En lo que acontece a mi investigación la planificación efectiva viene de la observación y reflexión

enfocados en planes eficaces, claros y medibles, coherente, humanos, financieros, tecnológicos o materiales, midiendo el tiempo, control y evaluación. La teoría del arrendamiento de maquinaria pesada Huiman (2019) la clave del arrendamiento es; la maquinaria, el contrato o contratos, el alquiler, los equipos, con mejora de la misión, el desarrollado con experiencia profesional de gestión de arrendamiento de equipos; lo aprendido, el planteamiento que contempla la variación de la demanda, trabajo en equipo, alcanzar mejores números que eleven vínculos y credibilidad a los elementos comprometidos en el arrendamiento de unidades pesada. El tema en estudio nos indica que el conocimiento y comunicación facilita los procedimientos y el éxito haciendo eficaz y productivo la negociación alineada a la equidad para que todos resulten ganadores y satisfechos con los resultados.

Teoría del alquiler de maquinaria pesada Boom & Bucket (2023) es una alternativa rentable y práctica para la construcción, ayuda a disminuir costos y acelerar los procesos internos de la obra con una amplia variedad de alternativas de calidad y servicio técnico verificado con un experto en alquiler de maquinaria. Esta teoría según la investigación lleva a seleccionar a una empresa de confianza, que cuente con personal capacitado en operar las máquinas y disponga de espacio para guardarlas, esta opción es teoría, económica y práctica para las pequeñas y medianas empresas de construcción cuando hay una alta demanda de trabajo en un corto período de tiempo o se necesita para un proyecto específico y brinda la oportunidad de preparar al personal de la organización.

Según la Teoría de la condición del servicio Universidad del Zulia, García y Caro, Vargas y Aldana, Alcalde, Gutiérrez, Zeithaml y col. (2017) se basa en un enfoque teórico con una metodología bibliográfica pura, reconociendo los cambios en los procesos hacia los usuarios y para la supervivencia de la institución para la calidad del servicio en el estudio se plantea implementar los elementos tangibles, reforzar la capacidad de respuesta con un equipo de soporte técnico calificado proporcionando respuestas rápidas y efectivas, aumentando la credibilidad, la seguridad y conocimiento, atención esmerada, inspirar credibilidad y confianza en los clientes, comprender sus necesidades y ofreciendo soluciones adecuadas.

La teoría de la calidad del servicio Hernández (2009) destaca la validez de la edificación de la exactitud y la reputación de una organización ante sus clientes, ofreciendo y creando valor con una relación positiva entre la calidad percibida y el precio pagado, esta teoría ayuda a la satisfacción del cliente, mejora la salud financiera de la institución, ayuda a diferenciarse de la competencia, crea una relación afectiva con los usuarios, construye lealtad y fidelidad, asegura la estabilidad financiera de la organización a través de la creación de valor para los clientes.

La teoría de la planificación estratégica García, Duran y Carteño (2017) es un proceso interactivo que conecta como pilar fundamental de decisiones que permitan reducir incertidumbres y enfrentar desafíos potenciales, alineando objetivos, metas y estrategias de manera jerárquica, considera los factores internos y externos, no es único, sino un proceso continuo se basa en un análisis exhaustivo de la organización que permite definir las áreas de perfeccionamiento y crecimiento. La planificación estratégica de nuestro estudio se centra en anticipar el futuro, desarrollar acciones y procedimientos alineados con las metas, habilidades de la institución y proporcionar una guía para una dirección coherente y efectiva para alcanzar los objetivos y permanecer en el mercado a largo plazo.

La teoría de la competitividad Santisteban y Frías (2020) aporta beneficios a las empresas, reflejándose principalmente en su rentabilidad de la capacidad que tiene el capital invertido para generar beneficios o rendimientos en un lapso de tiempo específico, las empresas que logran una mayor rentabilidad suelen estar en un lugar competitivo en el mercado, ya que pueden reinvertir ganancias, innovar, mejora continua del servicio y en general, tener ventaja sobre sus competidores. La rentabilidad se considera como indicador principal para calificar la competitividad y el desarrollo financiero de una empresa, es un reflejo directo de cómo los recursos se han utilizado para generar beneficios y rendimientos en relación con la inversión realizada.

La teoría de toma de decisiones según Alcaraz (2017) implica el proceso de recopilar información relevante, evaluar distintas alternativas y seleccionar la mejor opción, con el objetivo de concretar lo planteado, sirve como una hoja de ruta que define cómo se llevará a cabo el negocio, identifica la finalidad y

establece la guía para lograrlos, se crea una hoja de ruta para alcanzar el éxito a largo plazo. La toma de decisiones depende del plan de negocios bien pensado y estructurado son fundamentales para el éxito de un emprendimiento, como herramienta esencial que proporciona dirección, estructura y coherencia a las actividades de la empresa, ayudando a alcanzar sus metas y objetivos de manera más efectiva.

La planificación de acuerdo con Leirem (2023) implica descomponer una meta grande en partes más pequeñas y manejables, para la flexibilidad de resolver los problemas, permitiendo ajustes y correcciones hacia el logro de la meta final. En el estudio de esta investigación, descomponer una meta grande facilita el planteamiento de soluciones, es un método adecuado para establecer objetivos del contexto y específicos de cada situación empresarial.

La teoría de asertividad de González (2011) es la comunicación sincera dentro de una organización, creando un entorno propicio para la apertura y el crecimiento personal y profesional, esto mejora las relaciones interpersonales, contribuye a fortalecer la identidad corporativa y el clima laboral, ayuda a generar confianza mediante la impresión realista. El asertividad favorece la construcción de una identidad corporativa sólida al fomentar la transparencia, el reconocimiento de destrezas y decaimiento, lo que contribuye a una cultura organizacional basada en la honestidad y el crecimiento. Adicionalmente, la empresa constructora, Amazonas tiene la capacidad de emplear la planificación del mandato de la calidad para el servicio de arrendamiento de maquinaria pesada, de acuerdo a la característica de la región, para este caso Region Amazonas, identificando los mejores áreas, sectores y clientes con el objetivo principal es aumentar los ingresos a través de estrategias específicas adaptadas a las necesidades y requisitos de la Región Amazonas. Esto implica un enfoque en la optimización de recursos, la identificación de oportunidades no aprovechadas, la implementación de acciones correctivas y el desarrollo de nuevas estrategias para atender de manera óptima las áreas, sectores y clientes más rentables, con el objetivo de maximizar los ingresos y mejorar continuamente su servicio.

VI. CONCLUSIONES

1. El objetivo general es establecer una completa planificación del mandato de la calidad para mejorar el servicio de alquiler de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas. El análisis comprende factores internos y externos, fijar metas realistas y realizables, y priorizar la rentabilidad del consumidor como principal objetivo. Se busca incrementar los beneficios de la organización mediante una estrategia integral orientada al servicio de alta calidad.
2. Se deduce en el objetivo específico uno el nivel de la planificación del mandato de la calidad y el análisis de entorno son ligeramente deficientes, en planeación la deficiencia es 46%, en organización 45%, en dirección 36% y control 45%, los resultados revelan la ausencia de adaptación de planificación adecuada y finalidades de la empresa a sus necesidades actuales. Estas deficiencias podrían ser las responsables de que la empresa no esté alcanzando su máximo potencial y pueda estar afectando su competitividad en el mercado.
3. Consideración el objetivo específico 2, concluimos que el servicio al cliente es ligeramente deficiente, en elementos tangibles 36%, en empatía 32%, en confiabilidad 40%, en capacidad de respuesta 34%, en seguridad 34%. La empresa constructora debe elaborar una planificación completa que intervenga tanto la seducción como la fidelización de consumidores, así como el estudio del fraccionamiento del mercado y el reconocimiento de posibilidades en muchas regiones geográficamente.
4. Se precisa que resulta ineludible llevar a cabo estudios de planificación del mandato de la calidad y servicio al cliente. Esto permitirá a la empresa constructora a planificar mejor el mandato de calidad y mejora el servicio al cliente para desarrollar una planificación efectiva, identificar oportunidades de crecimiento, atraer y retener a los clientes. Además, se ha constatado que la renovación de equipos, la tecnología, el trabajo en equipo, la capacidad de respuesta y seguridad van de la mano. Además, se ha podido notar que la innovación es vital para la mejora económica de la empresa constructora.

VII. RECOMENDACIONES

1. Es recomendable para próximas investigaciones usar las variables de estudio con diferentes dimensiones o indicadores de acuerdo al contexto de la actualidad y la problemática de su estudio, identificando si se mantiene la relación entre ambas variables o estas tienden a sufrir algún cambio con el tiempo. Esto proporcionará una visión nítida de los diferentes niveles de la empresa, sus mejoras y de las tendencias que podrían impactar su rentabilidad, permitiendo la adopción de estrategias más efectivas y una toma de decisiones informada.
2. Recomiendas que el gerente realice un análisis global de los medios económicos, gubernamentales y privados, sociales, tecnológicos y ambientales para comprender mejor los beneficios y amenazas para la empresa constructora, permitiendo una respuesta estratégica y una adaptación continua. un análisis detallado de los distintos segmentos de mercado para comprender mejor las necesidades, preferencias y rentabilidad asociada a cada uno. Esto facilitaría planificar la adquisición y retención de clientes para satisfacer las demandas específicas de cada segmento, para aumentar la fidelidad y la provecho a largo plazo.
3. Se sugiere realizar investigaciones para evaluar elementos como la tecnología, la digitalización y la inteligencia artificial, entre otros, pueden mejorar la eficacia, la complacencia del consumidor y las entradas económicas.
4. Es crucial desarrollar métricas y KPIs para medir con precisión la rentabilidad, identificando indicadores clave y modelos de análisis financiero que ofrezcan datos precisos. Recomiendas llevar a cabo investigaciones comparativas para determinar enfoques de ventas y fidelidad de clientes, así como lograr la planificación de innovación de equipos, someterse a los cambios tecnológicos, digitales, Además, analizar y adaptar narrativas de éxito de la industria.

VIII. PROPUESTA

El mercado del alquiler de maquinaria pesada en la actualidad es muy competitivo hay diversas empresas que operan en el mismo giro. En resumen, identificar los problemas específicos; como la gestión financiera ineficiente y los problemas con los pagos de los clientes, y luego abordarlos con estrategias concretas podría ayudar a mejorar la rentabilidad y la posición competitiva en el mercado.

El beneficio económico y capitalista ha disminuido del año 2021 al 2022, en el ambiente del sistema financiero que están siendo estudiadas ha disminuido en 8%, podría atribuirse a dos razones principales: demoras en los pagos por parte de los clientes y una asignación inadecuada de recursos financieros dentro de la empresa. El hecho de no haber logrado utilizando los recursos destinados para mejorar la empresa y su incapacidad de lograr una diferencia significativa en el mercado de Amazonas sugiere la existencia de problemas en el desarrollo de la diligencia, implementación y estrategias de la organización.

Objetivo general

Planificar el mandato de la calidad para el servicio de locación de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas, 2023

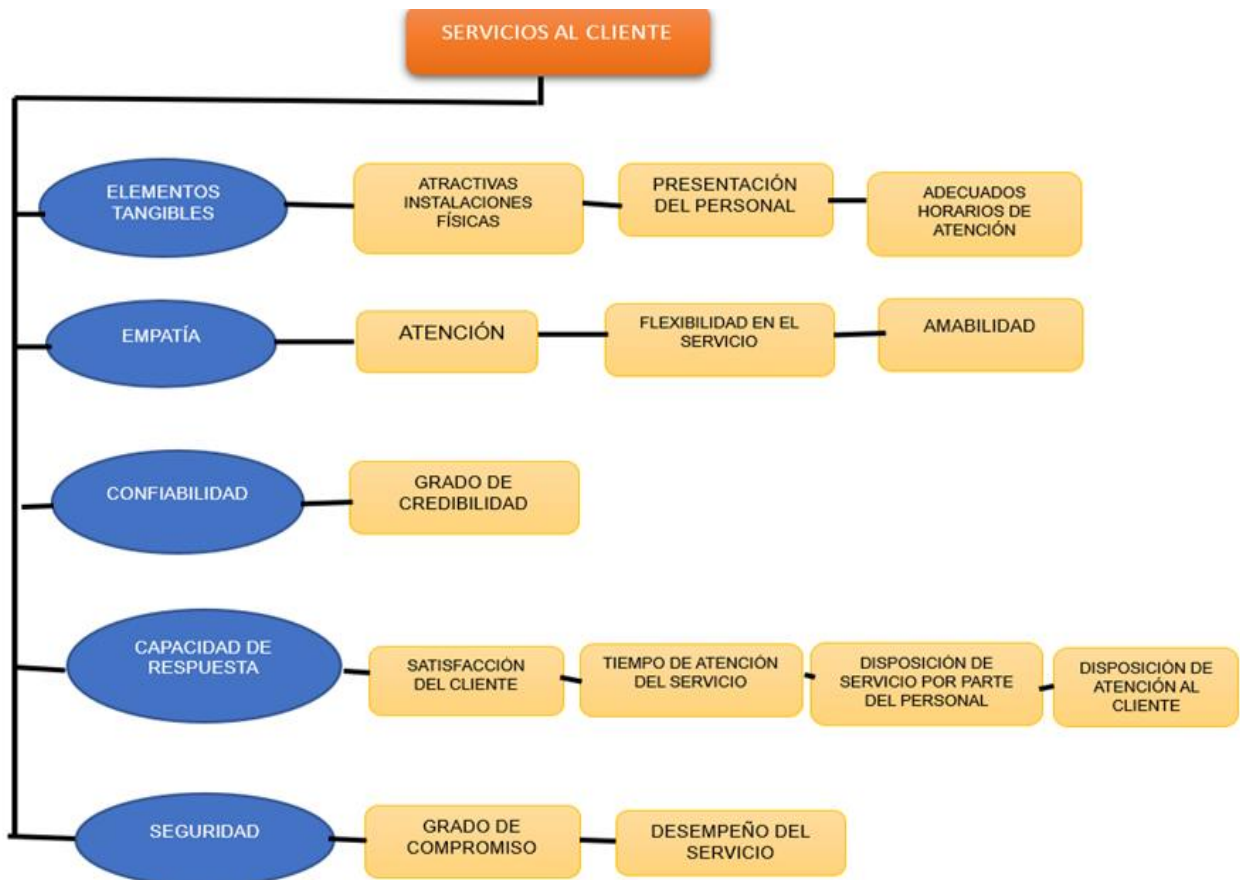
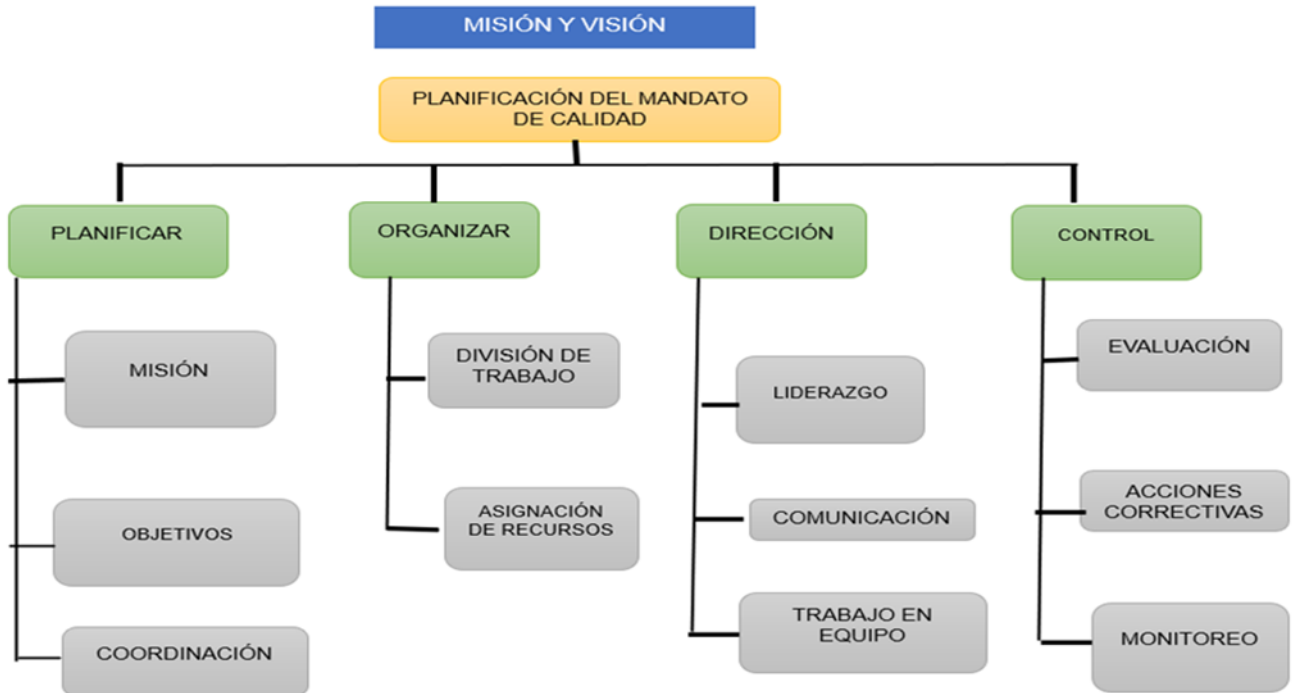
Visión

Convertirnos en la empresa líder en alquileres de maquinaria pesada en la región de Amazonas, brindando un servicio diferenciado al cliente además teniendo una buena planificación del mandato de la calidad.

Misión

Garantizamos un excelente servicio al cliente pre y post venta, enfocados en la planificación del mandato de la calidad, con un buen equipo de trabajo. En nuestra organización entendemos la importancia de los alquileres de maquinaria pesada por lo que contamos con máquinas CAT y técnicos capacitados y de este modo obtener la confiabilidad y fidelidad de nuestros clientes.

Estructura de la propuesta



REFERENCIAS

- Abanto, S. S. (2018). Variables, dimensiones e indicadores en una tesis. Recuperado: <https://tesisciencia.com/2018/08/20/tesis-variables-dimensiones-indicadores>
- Alonso, M. (17 de Octubre de 2022). *Asana*. Qué es Business Intelligence y cómo sacarle partido en gestión de proyectos: <https://asana.com/es/resources/business-intelligence>
- Amaya, P. M. (2021). Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 632-647. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32406>
- Andres Camilo Colmenares Vargas, J. D., & Valderrama, W. J. (2018). *Plan de negocio para la creación de una empresa dedicada al alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Bogota d.c.* Universidad la Gran Colombia.
- Banco Central de Reserva del Perú [BCRP]. (Octubre de 2021). Síntesis de Reporte de Inflación: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2021/diciembre/reporte-de-inflacion-diciembre-2021-sintesis.pdf>
- Boom & Bucket. (13 de Agosto de 2023). Explorar la financiación rentable: Alquiler de maquinaria pesada: <https://www.boomandbucket.com/es/blog/exploring-cost-effective-financing-heavy-equipment-rental>
- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamento de la Calidad de Servicio, El Modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-2.
- Camargo, L. C. (2010). Quality management as an organizational innovation for the productivity of the company. *Rev. esc.adm.neg*, 22-41. http://scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602010000200003
- Cardenas, E. A., & Pertuz, B. G. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Revista de Ciencias Sociales*, 13(1).
- Cardenas, F. N. (2023). *Mejora en la gestión comercial y su contribución en el servicio de alquiler de maquinaria pesada en una empresa de arrendamiento*. Universidad San Ignacio de Loyola.

- Chong, M. (19 de Diciembre de 2022). *Universidad del Pacifico*. Será posible lograr la “Lima de los 15 minutos: <https://ciup.up.edu.pe/analisis/lima-hacia-el-2023-sera-posible-lograr-la-lima-de-los-15-minutos/>
- Contreras, C. E. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162.
- Cordova, R. E. (2020). *Arrendamiento de maquinaria pesada*. Universidad de Piura.
- Escofet, A., Folgueiras, P., Luna, E., & Palou, B. (2016). Elaboration and Validation of a Questionnaire for the Evaluation of Service-Learning Projects. *Revista mexicana de investigación educativa*, 21(70).
- Espinal, I. (17 de Abril de 2022). Qué es la planificación según Henry Fayol: <https://todosloshechos.es/que-es-la-planificacion-segun-henry-fayol>
- Flores del Valle, J. A. (2022). *Estudio de factibilidad para la instalación de una micro empresa productora y comercializadora de Lúpulo en la ciudad de Arequipa*. Universidad Católica Santa María.
- Garcia, A. (2016). Service culture in customer service improvement . *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales* , 18(3), 381-398.
- Garcia, M. (26 de Setiembre de 2023). Guía de Inversión Minera en el Perú: https://www.ey.com/es_pe/mining-metals/guia-inversion-minera-peru
- Gomez, J. (26 de Junio de 2017). *laboratorioti*. Philip Crosby: la Filosofía de Cero defectos y los 14 Pasos para conseguirlos: <https://www.laboratorioti.com/2017/06/26/philip-crosby-la-filosofia-cero-defectos-los-14-pasos-conseguirlos/>
- Gómez, J. D. (2020). LA PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA: TEORÍAS, MÉTODOS Y PROSPECTIVA: El reto multidimensional de la planificación en el Perú: https://www.academia.edu/43460854/LA_PLANIFICACION%3%93N_ESTRAATEGICA_TEOR%3%8DAS_M%3%89TODOS_Y_PROSPECTIVA_EL_reto_multidimensional_de_la_planificaci%3%B3n_en_el_Per%3%BA
- Hernández, C., Prieto, A. T., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de posgrado. Reflexiones teóricas. *Impacto Científico* , 12(2), 127-141.
- Hitpass, B. (2017). *BPM: Business Process Management: Fundamentos y Conceptos de Implementación 4a Edición actualizada y ampliada*. Santiago de Chile: BHH Ltda.

- Huertas, D. M. (2003). Leasing Financiero. *Industrial Data*, 6(1), 86-88.
- Interempresas. (24 de Febrero de 2022). Almacenaje y logística: <https://www.interempresas.net/Logistica/Articulos/381068-GAM-crece-un-26-por-ciento-en-2021-y-duplica-su-beneficio.html>
- IUSLatin.pe. (8 de Septiembre de 2022). TUO de la Ley de Contrataciones del Estado: <https://iuslatin.pe/actualizado-tuo-de-la-ley-de-contrataciones-del-estado/>
- Johnson, L. (2 de Diciembre de 2021). Qué es la gestión de flotas: <https://www.geotab.com/es/blog/que-es-la-gestion-de-flotas/>
- Lee, J., Chang, J., Kao, L., & Lee, C. (2023). Financial Analysis, Planning, and Forecasting. *Essentials of Excel VBA, Python, and R*. Springer, 433-455. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-031-14283-3_20
- Liñan, M. A., & Chavarry, R. A. (2022). *Mejora en la Gestión Logística para incrementar el nivel de Rentabilidad en la Empresa LG INMEC*. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Martins, J. (3 de Febrero de 2023). Asana. Planificación estratégica para empresas: <https://asana.com/es/resources/strategic-planning>
- Miranda, G. C., & Vega, G. C. (2017). La comunicación asertiva. Una mirada desde la psicología de la educación. *Revista Didasc@lia*, XII(3), 1-21.
- Morales, G. C. (2019). *El financiamiento, rentabilidad y control interno de la micro y pequeña empresa del sector servicio de alquiler de maquinarias en el distrito de Ayacucho*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- mordorintelligence. (2023). Tamaño del mercado de alquiler de equipos de construcción y análisis de acciones tendencias de crecimiento y pronósticos: <https://www.mordorintelligence.com/es/industry-reports/construction-equipment-rental-market>
- Naciones Unidas [NU]. (2023). Objetivos de Desarrollo Sostenible: <https://www.un.org/es/common-agenda/sustainable-development-goals>
- Oliveira, D. (2023). Atento. Qué esperar de la Experiencia del Consumidor en 2023: <https://atento.com/es/insight/que-esperar-de-la-experiencia-del-consumidor-en-2023/>

- Opportimes. (2022 de Enero de 2022). Las ventas de Caterpillar crecen 22% en 2021: <https://www.opportimes.com/las-ventas-de-caterpillar-crecen-22-en-2021/>
- Opportimes. (21 de Febrero de 2022). Los competidores de Caterpillar en construcción: <https://www.opportimes.com/los-competidores-de-caterpillar-en-construccion/>
- Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD]. (27 de September de 2023). Estudios Económicos de la OCDE: Perú 2023: <https://www.oecd.org/publications/estudios-economicos-de-la-ocde-peru-2023-f67c8432-es.htm>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pavón, J. Y., Lima, R. S., & Pando, H. D. (2021). Evaluation of Data Quality: A Cryptographic Approach. *Computación y Sistemas*, 23(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.13053/cys-23-2-2899>
- Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano [gob.pe]. (27 de Octubre de 2022). Medidas para enfrentar la pandemia: <https://www.gob.pe/medidas>
- Puican, V. (2021). Análisis del impacto del Covid - 19 en las ventas de una empresa de autopartes de la provincia de Jaén, Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10592-10606. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1099
- Quiñones, M. E., & Vega, L. A. (2014). Calidad y servicio. (63).
- Ráez, R. N., Ráez, R. N., & Buitrago, J. D. (2022). Theories of competitiveness: a synthesis. *Revista republicana*(31). <https://doi.org/https://doi.org/10.21017/rev.repub.2021.v31.a110>
- Reyes, E. (12 de Mayo de 2019). La trilogía de Juran: <https://www.emprendedorinteligente.com/trilogia-de-juran/>
- Rodríguez, M. (2018). Diseño de investigación de Corte Transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21, 141-146. <https://doi.org/10.26852/01234250.20>

- Rotundo, G. J., Paparella, L. S., & Martínez, A. M. (2016). Toma de decisiones y estilo de liderazgo: estudio en medianas. *redalyc.org*, 19(36), 35-59. <https://www.redalyc.org/pdf/880/88046587003.pdf>
- teoriaonline. (2020). La Teoría de Deming: Mejora Continua y Calidad Garantizada: <https://teoriaonline.com/teoria-deming/>
- Termini. (2023). Mecánica de maquinaria pesada: <https://termini.es/mecanica-de-maquinaria-pesada/>
- Treviño, J. G., Hernández, B. A., Leal, E. T., & Rivas, J. G. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *CienciaUAT*, 15(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Valle, Á. V. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2015 para la Constructora T Arias CÍA. LTDA*. Universidad Técnica de Ambato.
- Velásquez, A. (2024). Investigación no experimental: Qué es, características, ventajas y ejemplos: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>
- Ying, C. L. (12 de Junio de 2023). *Zendesk*. Qué es la satisfacción del cliente? Definición + importancia: <https://www.zendesk.es/blog/3-steps-achieving-customer-satisfaction-loyalty/>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Objetivo de la dimensión	Indicadores	Índices	Escala de medición	
Planificación del mandato de la calidad	Money Matters (2018) implica un manejo adecuado de los recursos financieros a través del establecimiento de metas, la creación de un presupuesto, el ahorro, la reducción de deudas, la inversión y el monitoreo constante de la situación financiera (Pág.7).	En esta variable se trabajó con 04 dimensiones; planeación, organización, dirección, control, y cada dimensión con sus indicadores, contiene 44 ítems que se analizarán de acuerdo a la escala de medición.	Planeación	Proceso de toma de decisiones y acciones para alcanzar los objetivos.	Misión	1-3	Escala ordinal poliatómica de Likert	
			Organización	Alcanzar el éxito y cumplir con su misión	Objetivos	04-06		
					Coordinación	07-08		
			Dirección	Alinearse a la misión, visión, valores, actualizar y adaptarse a los cambios del entorno empresarial.	División de Trabajo	09-11		
					Asignación de Recursos	12-13		
			Control	Garantiza cumplir los objetivos, la eficiencia y eficacia, la calidad y correcciones.	Liderazgo	14-17	1. Nunca	
						Comunicación	18-23	2. Casi Nunca
							Trabajo en equipo	24-27
						Evaluación	28-32	4. Casi siempre
			Acciones correctivas	Monitoreo	33-37	5. Siempre		
38-44								

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Objetivo de la dimensión	Indicadores	Índices	Escala de medición	
Servicio al cliente	Ongallo (2013) Para cualquier organización, es de vital importancia ofrecer un excelente servicio al cliente, debe ser de manera amable, Cortez y personalizada, resalta la importancia de la comunicación efectiva de seguir en	En esta variable se trabajó con 05 dimensiones; elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y cada dimensión con sus indicadores, contiene 35 ítems que se analizarán de acuerdo a la	Elementos Tangibles	Representación física y concreta de un objeto o producto, facilitando su comunicación, comprensión, evaluación y mejora.	Atractivas Instalaciones Físicas	01-05	Escala ordinal poliatómica de Likert	
			Empatía	Fortalece, fomenta, mejora y promueve la solidaridad y el apoyo social.	Presentación del personal	06-08		
				Confiabilidad	Reduce los fallos, mejorar la disponibilidad, aumentar la durabilidad, mejorar la calidad.	Adecuados horarios de atención		09-10
					Atención	11-13		
			Flexibilidad en el servicio	14-15				
			Amabilidad	16-17				
			Grado de credibilidad	18-20				
Satisfacción del cliente	21-22	1. Nunca						

contacto
después de ser
realizada la
venta ósea un
eficiente
servicio
posventa
(Pág.56)

escala de
medición.

Capacidad de respuesta	Prevenir, minimizar riesgos y daños, acción oportuna, coordinada, colabora y facilita la recuperación y reconstrucción después de una emergencia.	Tiempo de atención del servicio	23-25	2. Casi nunca
		Disposición de servicio por parte del personal	26	3. A veces
		Disposición de atención al cliente	27-30	4. Casi siempre
Seguridad	Confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, autenticación y autorización adecuadas, con medidas para auditabilidad y respuesta a incidentes, cumpliendo con la legalidad y normativa.	Grado de compromiso	31-32	5. Siempre
		Desempeño del servicio	33-35	

Anexo 2: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO DE LA TESIS: Planificación del mandato de la calidad para el servicio de arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	UNIDAD DE ANÁLISIS, POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE/TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS/ INSTRUMENTO
Problema General	Objetivo General		Variable 1	UNIDAD DE ANALISIS	Enfoque de investigación	Empresas
¿Cómo mejorar el mandato de la calidad para el servicio de locación de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas?	Diseña el mandato de la calidad para el servicio de locación de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas, 2023.	La hipótesis general, la planificación del mandato de la calidad contribuye a la mejora para el servicio de locación de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas.	Planificación del mandato de la calidad	Clientes potenciales de una empresa constructora, Amazonas	Cuantitativo	Encuesta/Cuestionario
	Objetivos Específicos		Variable 2	Población	Tipo de Investigación	
	1. Analizar el nivel de la planificación del mandato de la calidad en una empresa		Servicio al cliente	100 clientes	Básica Diseño de Investigación	

constructora,
Amazonas

2. Cuál es el nivel de servicio al cliente en el arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas

3. Validar el diseño del mandato de la calidad para el servicio de arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas

No Experimental
de corte
Transversal

Muestra

80

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



CUESTIONARIO SOBRE

Planificación del mandato de la calidad

Dirigido a colaboradores



Señor (ra) (ita), el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la planificación del mandato de la calidad del servicio de arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

DATOS GENERALES:

Edad:años Sexo: M F Tiempo de servicios laborando en la empresa: Años

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

Variables y sus dimensiones / Escala						
VARIABLE: Gestión de la planificación						
N.º	DIMENSIONES / ítems	Claridad				
		1	2	3	4	5
	DIMENSION: Planeación					
01	¿La misión de la empresa es compartida con los colaboradores?					
02	¿Usted sabe a dónde quiere llegar la empresa?					
03	¿Los servicios que presta la empresa se diferencian de la competencia?					
04	¿Esta informado de los objetivos que persigue la empresa?					
05	¿Los objetivos que persigue la empresa regularmente son alcanzados?					
06	¿Las personas que comparten el mismo ámbito o espacios de trabajo tienen objetivos compartidos?					
07	¿La gerencia, el área comercial y el área técnica trabajan de manera coordinada?					
08	¿Las actividades que se realizarán durante el día, la semana y/o el mes son planificadas con anticipación?					
	DIMENSION: Organización					
09	¿Las tácticas que usa la empresa son definidas para cada área?					
10	¿Existen tareas compartidas entre personas de diferentes categorías dentro del equipo?					
11	¿Las tareas y responsabilidades designadas son asumidas con alto grado de responsabilidad?					
12	¿Los recursos con los que dispone el colaborador son las necesarias para cumplir las tareas encargadas?					
13	¿La empresa imparte conocimiento (know-how) mediante capacitaciones y/o charlas?					
	DIMENSION: Dirección					
14	¿La gerencia se preocupa por entregar los equipos en alquiler dentro de los plazos solicitados por el cliente?					

15	¿La reacción de gerencia por solucionar los problemas técnicos y/o fallas mecánicas de los equipos es inmediata?					
16	¿La gerencia, mantiene motivados a los colaboradores de la empresa?					
17	¿Del análisis personal, el gerente tiene cualidades de liderazgo?					
18	¿La empresa cuenta con un plan comercial?					
19	¿Las estrategias de marketing que utiliza la empresa son innovadoras?					
20	¿Utiliza las redes sociales para promocionar los equipos en alquiler?					
21	¿Existe una buena estrategia para promocionar las maquinarias que están en alquiler?					
22	¿Existe una plataforma que facilite información sobre la prestación de servicios de alquiler?					
23	¿Existen medios de pago digitales que faciliten la prestación de los servicios?					
24	¿Las personas que comparten el mismo ámbito o espacios de trabajo tienen objetivos compartidos?					
25	¿Se priorizan soluciones consensuadas con el conjunto del equipo para problemas comunes?					
26	¿Existen tareas compartidas entre personas de diferentes categorías dentro del equipo?					
27	¿Existe aprendizaje colectivo de los errores que se producen para no volverlos a repetir?					
N°	DIMENSION: Control					
28	¿La empresa resuelve los problemas y/o necesidades de sus clientes?					
29	¿Cree usted que la empresa se diferencia de sus competidores?					
30	¿Esta informado de los objetivos que persigue la empresa?					
31	¿Los objetivos que persigue la empresa regularmente son alcanzados?					
32	¿La empresa aplica incentivos por cumplimiento de metas?					
33	¿La empresa cuenta con stock equipos disponibles para alquiler cuando el cliente los requiera?					
34	¿La empresa cuenta con taller propio para brindar mantenimiento mecánico a sus equipos?					
35	¿La empresa cuenta con taller propio para brindar mantenimiento eléctrico a sus equipos?					
36	¿La empresa cuenta con taller propio para brindar mantenimiento hidráulico a sus equipos?					
37	¿La empresa cuenta con taller propio para brindar reforzamiento en soldadura a sus equipos?					
38	¿Almacenan información de las necesidades relevantes de sus clientes, para plantear soluciones?					
39	¿La empresa crea nuevos registros de las necesidades de sus clientes?					
40	¿Los trabajadores tienen acceso al registro de los clientes para conocer sus necesidades?					
41	¿La empresa utiliza Inteligencia Artificial IA para auto atender a los clientes?					
42	¿La empresa protege la privacidad de sus clientes?					
43	¿La organización sanciona por la utilización inadecuada de la información?					
44	¿La empresa utiliza Inteligencia Artificial IA para auto atender a los clientes?					

Muchas gracias por su colaboración ;

Señor (ra) (ita), el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la planificación del mandato de la calidad del servicio de arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

DATOS GENERALES:

Edad:años Sexo: M F Tiempo de servicios laborando en la empresa: Años

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

Variables y sus dimensiones / Escala						
VARIABLE: Servicio al cliente						
N.º	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				
		1	2	3	4	5
DIMENSION: Elementos tangibles						
01	¿El (los) ambientes donde desarrollan sus actividades el personal administrativo se encuentran en adecuadas condiciones?					
02	¿El (los) almacenes donde guardan los equipos y maquinarias cuenta con suficiente espacio para hacer demostraciones de la capacidad de la unidad cuando el cliente lo requiera?					
03	¿El (los) almacenes cuentan con herramientas para carga y/o descarga de equipos pesados?					
04	¿El (los) almacenes cuentan con estructuras permitan cargar y/o descargar equipos como rodillo, compresora, etc. con facilidad?					
05	¿Cuenta con lavadero para mantener los equipos y maquinaria limpios?					
06	¿El personal siempre lleva uniforme de la empresa que lo identifique?					
07	¿El personal de almacén utiliza equipos de protección personal y uniforme (overol)?					
08	¿Recibe un trato adecuado por parte del personal de la empresa?					
09	¿Los horarios que maneja la empresa son adecuados de acuerdo a sus necesidades?					
10	¿Recibe atención en horarios extralaborales por parte de los colaboradores de la empresa?					
DIMENSION: Empatía						
11	¿Considera que la atención que recibe por parte del personal administrativo es de calidad?					
12	¿Considera que la atención que recibe por parte del personal técnico-operativo es de calidad?					
13	¿Siente que hay un alto grado de responsabilidad por parte del personal técnico y administrativo por brindarle un servicio de calidad?					
14	¿La empresa se adapta a las situaciones cambiante de los clientes?					
15	¿Los servicios que presta la empresa está en función a los requerimientos que usted como cliente necesita?					
16	¿La empresa proyecta simpatía?					
17	¿La empresa proyecta modernidad?					
DIMENSION: Confiabilidad						

18	¿La empresa cumple con la entrega del equipo o maquinaria en obra para día previsto?						
19	¿La empresa cumple con solucionar las fallas o desperfectos de la maquinaria en el menor tiempo posible?						
20	¿La empresa mantiene una reputación positiva?						
21	¿Está satisfecho con nuestro servicio?						
22	¿Usted recomendaría nuestros servicios a un familiar o un amigo?						
N°	DIMENSION: Capacidad de respuesta						
23	¿La reparación de las fallas mecánicas, eléctricas y/o hidráulicas que presente la maquinas en alquiler son solucionas en menos de un día?						
24	¿La empresa cuenta con mecánico que trabaje única y exclusivamente para la atención de los equipos en alquiler?						
25	¿La empresa cuenta con electricista que trabaje única y exclusivamente para la atención de los equipos en alquiler?						
26	¿La empresa presta servicios de alquiler los días domingos y feriados cuando el cliente así lo requiera?						
27	¿Existe disposición por parte de la empresa en atender y solucionar los problemas de los clientes?						
28	¿Al momento de ofertar los servicios existen una serie de complementos o accesorios necesarios que son ofertados?						
29	¿Existe amplia variación de equipos a ser ofertados en la región?						
30	¿La empresa ofrece el servicio de movilización y desmovilización gratis por montos superiores a 500 horas maquina?						
N°	DIMENSION: Seguridad						
31	¿Las maquinarias y/o equipos recibidos en alquiler cuentan con pólizas de seguro y coberturas que por ley le competen a su actividad?						
32	¿El personal que opera los equipos y/o maquinaria cuentan con los seguros que por ley le competen?						
33	¿A tenido inconvenientes con las autoridades respecto a la movilización y/o desmovilización de los equipos o maquinaria?						
34	¿Cree usted que la empresa cuenta con un alto grado de compromiso con el medio ambiente?						
35	¿Cree usted que la empresa cuenta con un alto de grado de compromiso social?						

Muchas gracias por su colaboración ;

ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento Informado

Título de la investigación: “Planificación del mandato de la calidad para el servicio de arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas”.

Investigador: Silverio Quintana Bobadilla

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Planificación del mandato de la calidad para el servicio de arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas”, cuyo objetivo es proponer una completa planificación para mejorar la planificación del mandato de la calidad y servicio al cliente.

Esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado del programa Académico de Maestría en Administración de Negocios - MBA, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la empresa constructora, Amazonas.

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Cómo mejorar la planificación del mandato de la calidad para el servicio de locación de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas?

Procedimiento

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

1. Una encuesta donde se recogerán las respuestas a las preguntas sobre la investigación titulada: “Planificación del mandato de la calidad para el servicio de arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas”
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará por medio electrónico - Whatsapp. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Silverio Quintana Bobadilla: silverquintanab@gmail.com y Docente asesor MBA. Mendoza Banda, Tania Yasely.

Consentimiento

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

Nombres y Apellidos:

Fecha y Hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

ANEXO 5. EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTO 1

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos Planificación del mandato de la calidad y servicio al cliente. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de arrendamiento de maquinaria pesada. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	César Manuel Sánchez Castro
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Educativa () Social () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión, control, planificación, mantenimiento
Institución donde labora:	Seguro Social de Salud Essalud
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicometría: (si corresponde)	Programa de mantenimiento preventivo para incrementar la productividad en la Planta 1 de la Empresa Agroexportadora Gandules INC. SAC Jayanca, Lambayeque 2016

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Planificación del mandato de la calidad y Servicio al cliente
Autor:	Silverio Quintana Bobadilla
Procedencia:	Institución privada
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	15 minutos

Ámbito de aplicación:	Encuesta Virtual
Significación:	Variable 1, planificación del mandato de la calidad: dimensiones (planeación, organización, dirección, control). Variable 2, servicio al cliente: dimensiones (elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad).

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición	Escala
V1,	Planeación	Es la piedra angular de la gestión administrativa, es la base del desarrollo de las funciones administrativas.	Escala ordinal poliatómica de Likert: 1-5
	Organización	Es una estructura social ordenada de personas, objetivos y recursos, para alcanzar metas y objetivos específicos.	
	Dirección	Se refiere a la persona encargada de dirigir y tomar decisiones en una empresa u organización.	
	Control	Es esencial para el rumbo, optimizar recursos, corregir desviaciones y garantizar el cumplimiento de los objetivos, mejora las decisiones, la eficiencia y la rentabilidad de la empresa.	
V2,	Elementos tangibles	Son aquellos que se pueden tocar, ver o medir físicamente, son importantes para la operación y el éxito de una empresa.	Escala ordinal poliatómica de Likert: 1-5
	Empatía	Contribuye a mejorar la comunicación, fortalecer las relaciones, fomentar la colaboración y generar un ambiente de trabajo positivo, aumenta la lealtad de los empleados y clientes, la mejora del clima organizacional y la reputación positiva de la empresa.	
	Confiabilidad	Es la capacidad de cumplimiento de compromisos y expectativas de clientes y socios de manera consistente y confiable, construye una reputación sólida y mantiene la lealtad de los clientes.	
	Capacidad de respuesta	Marca la diferencia entre el éxito y el fracaso en un mercado competitivo, gana la confianza y fidelidad, lleva al aumento en las ventas y la rentabilidad.	
	Seguridad	Es la protección a las personas, activos, la información de la empresa, minimiza los riesgos y las amenazas que puedan afectar su funcionamiento y estabilidad.	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento los instrumentos “Cuestionario de Planificación del mandato de la calidad” y “Cuestionario de servicio al cliente” elaborado por el Bach Silverio Quintana Bobadilla. en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

César Manuel Sánchez Castro
DNI: 16763728

EXPERTO 1: VARIABLE 1

PLANIFICACIÓN DEL MANDATO DE LA CALIDAD

N.º	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSIÓN: Planeación													
01	¿La misión de la empresa es compartida con los colaboradores?				X				X				X	
02	¿Usted sabe a dónde quiere llegar la empresa?				X				X				X	
03	¿Los servicios que presta la empresa se diferencia de la competencia?				X				X				X	
04	¿Esta informado de los objetivos que persigue la empresa?				X				X				X	
05	¿Los objetivos que persigue la empresa regularmente son alcanzados?				X				X				X	
06	¿Las personas que comparten el mismo ámbito o espacios de trabajo tienen objetivos compartidos?				X				X				X	
07	¿La gerencia, el área comercial y el área técnica trabajan de manera coordinada?				X				X				X	
08	¿Las actividades que se realizarán durante el día, la semana y/o el mes son planificadas con anticipación?				X				X				X	
	DIMENSIÓN: Organización													
09	¿Las tácticas que usa la empresa son definidas para cada área?				X				X				X	Debe ser en consenso
10	¿Existen tareas compartidas entre personas de diferentes categorías dentro del equipo?				X				X				X	
11	¿Las tareas y responsabilidades designadas son asumidas con alto grado de responsabilidad?				X				X				X	

28	¿La empresa resuelve los problemas y/o necesidades de sus clientes?				x				x					x
29	¿Cree usted que la empresa se diferencia de sus competidores?				x				x					x
30	¿Esta informado de los objetivos que persigue la empresa?				x				x					x
31	¿Los objetivos que persigue la empresa regularmente son alcanzados?				x				x					x
32	¿La empresa aplica incentivos por cumplimiento de metas?				x				x					x
33	¿La empresa cuenta con stock equipos disponibles para alquiler cuando el cliente los requiera?				x				x					x
34	¿La empresa cuenta con taller propio para brindar mantenimiento mecánico a sus equipos?				x				x					x
35	¿La empresa cuenta con taller propio para brindar mantenimiento eléctrico a sus equipos?				x				x					x
36	¿La empresa cuenta con taller propio para brindar mantenimiento hidráulico a sus equipos?				x				x					x
37	¿La empresa cuenta con taller propio para brindar reforzamiento en soldadura a sus equipos?				x				x					x
38	¿Almacenan información de las necesidades relevantes de sus clientes, para plantear soluciones?				x				x					x
39	¿La empresa crea nuevos registros de las necesidades de sus clientes?				x				x					x
40	¿Los trabajadores tienen acceso al registro de los clientes para conocer sus necesidades?				x				x					x
41	¿La compañía protege la seguridad informática de sus clientes?				x				x					x
42	¿La empresa protege la privacidad de sus clientes?				x				x					x
43	¿La organización sanciona por la utilización inadecuada de la información?				x				x					x

44	¿La empresa utiliza Inteligencia Artificial IA para auto atender a los clientes?			x				x				x	
----	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 5 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: César Manuel Sánchez Castro **DNI: 16763728**

Especialidad del validador (a): **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

César Manuel Sánchez Castro
DNI: 16763728

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Chiclayo, 19 de octubre de 2023

EXPERTO 1: VARIABLE 2

SERVICIO AL CLIENTE

N.º	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
	DIMENSIÓN: Elementos tangibles														
01	¿El (los) ambientes donde desarrollan sus actividades el personal administrativo se encuentran en adecuadas condiciones?				X				X					X	
02	¿El (los) almacenes donde guardan los equipos y maquinarias cuenta con suficiente espacio para hacer demostraciones de la capacidad de la unidad cuando el cliente lo requiera?				X				X					X	
03	¿El (los) almacenes cuentan con herramientas para carga y/o descarga de equipos pesados?				X				X					X	
04	¿El (los) almacenes cuentan con estructuras permitan cargar y/o descargar equipos como rodillo, compresora, etc. con facilidad?				X				X					X	
05	¿Cuenta con lavadero para mantener los equipos y maquinaria limpios?				X				X					X	
06	¿El personal siempre lleva uniforme de la empresa que lo identifique?				X				X					X	
07	¿El personal de almacén utiliza equipos de protección personal y uniforme (overol)?				X				X					X	
08	¿Recibe un trato adecuado por parte del personal de la empresa?				X				X					X	
09	¿Los horarios que maneja la empresa son adecuados de acuerdo a sus necesidades?				X				X					X	
10	¿Recibe atención en horarios extralaborales por parte de los colaboradores de la empresa?				X				X					X	
	DIMENSIÓN: Empatía														
11	¿Considera que la atención que recibe por parte del personal administrativo es de calidad?				X				X					X	
12	¿Considera que la atención que recibe por parte del personal técnico-operativo es de calidad?				X				X					X	

13	¿Siente que hay un alto grado de responsabilidad por parte del personal técnico y administrativo por brindarle un servicio de calidad?				X				X				X	
14	¿la empresa se adapta a las situaciones cambiante de los clientes?				X				X				X	
15	¿Los servicios que presta la empresa está en función a los requerimientos que usted como cliente necesita?				X				X				X	
16	¿La empresa proyecta simpatía?				X				X				X	
17	¿La empresa proyecta modernidad?				X				X				X	
N.º	DIMENSIÓN: Confiabilidad													
18	¿La empresa cumple con la entrega del equipo o maquinaria en obra para día previsto?				X				X				X	
19	¿La empresa cumple con solucionar las fallas o desperfectos de la maquinaria en el menor tiempo posible?				X				X				X	
20	¿La empresa mantiene una reputación positiva?				X				X				X	
21	¿Está satisfecho con nuestro servicio?				X				X				X	
22	¿Usted recomendaría nuestros servicios a un familiar o un amigo?				X				X				X	
Nº	DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta													
23	¿La reparación de las fallas mecánicas, eléctricas y/o hidráulicas que presente la maquinas en alquiler son solucionas en menos de un día?				X				X				X	
24	¿La empresa cuenta con mecánico que trabaje única y exclusivamente para la atención de los equipos en alquiler?				X				X				X	
25	¿La empresa cuenta con electricista que trabaje única y exclusivamente para la atención de los equipos en alquiler?				X				X				X	
26	¿La empresa presta servicios de alquiler los dias domingos y feriados cuando el cliente así lo requiera?				X				X				X	
27	¿Existe disposición por parte de la empresa en atender y solucionar los problemas de los clientes?				X				X				X	
28	¿Al momento de ofertar los servicios existen una serie de complementos o accesorios necesarios que son ofertados?				X				X				X	



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SANCHEZ CASTRO
Nombres	CESAR MANUEL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16763728

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
Fecha de Expedición	02/10/17
Resolución/Acta	0281-2017-UCV
Diploma	052-017062
Fecha Matricula	25/04/2015
Fecha Egreso	16/10/2016

Fecha de emisión de la constancia:
20 de Octubre de 2023



ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 20/10/2023 12:59:55-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2006-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTO 2

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos Planificación del mandato de la calidad y servicio al cliente. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de arrendamiento de maquinaria pesada. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	YOSIP IBRAHIN MEJIA DIAZ		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Educativa	()
	Social ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública, Planificación, Organización, Recursos Humanos		
Institución donde labora:	Ministerio de Salud		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (x)		
Experiencia en Investigación Psicometría: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Planificación del mandato de la calidad y Servicio al cliente
Autor:	Silverio Quintana Bobadilla
Procedencia:	Institución privada
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	15 minutos

Ámbito de aplicación:	Encuesta Virtual
Significación:	Variable 1, planificación del mandato de la calidad: dimensiones (planeación, organización, dirección, control). Variable 2, servicio al cliente: dimensiones (elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad).

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición	Escala
V1,	Planeación	Es la piedra angular de la gestión administrativa, es la base del desarrollo de las funciones administrativas.	Escala ordinal poliatómica de Likert: 1-5
	Organización	Es una estructura social ordenada de personas, objetivos y recursos, para alcanzar metas y objetivos específicos.	
	Dirección	Se refiere a la persona encargada de dirigir y tomar decisiones en una empresa u organización.	
	Control	Es esencial para el rumbo, optimizar recursos, corregir desviaciones y garantizar el cumplimiento de los objetivos, mejora las decisiones, la eficiencia y la rentabilidad de la empresa.	
V2,	Elementos tangibles	Son aquellos que se pueden tocar, ver o medir físicamente, son importantes para la operación y el éxito de una empresa.	Escala ordinal poliatómica de Likert: 1-5
	Empatía	Contribuye a mejorar la comunicación, fortalecer las relaciones, fomentar la colaboración y generar un ambiente de trabajo positivo, aumenta la lealtad de los empleados y clientes, la mejora del clima organizacional y la reputación positiva de la empresa.	
	Confiabilidad	Es la capacidad de cumplimiento de compromisos y expectativas de clientes y socios de manera consistente y confiable, construye una reputación sólida y mantiene la lealtad de los clientes.	
	Capacidad de respuesta	Marca la diferencia entre el éxito y el fracaso en un mercado competitivo, gana la confianza y fidelidad, lleva al aumento en las ventas y la rentabilidad.	
	Seguridad	Es la protección a las personas, activos, la información de la empresa, minimiza los riesgos y las amenazas que puedan afectar su funcionamiento y estabilidad.	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento los instrumentos “Cuestionario de Planificación del mandato de la calidad” y “Cuestionario de servicio al cliente” elaborado por el Bach Silverio Quintana Bobadilla. en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las

fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.		palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



YOSIB IBRAHIN MEJIA DIAZ
DNI: 17632352

EXPERTO 2: VARIABLE 1

PLANIFICACIÓN DEL MANDATO DE LA CALIDAD

N.º	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSIÓN: Planeación													
01	¿La misión de la empresa es compartida con los colaboradores?				x				x				x	
02	¿Usted sabe a dónde quiere llegar la empresa?				x				x				x	
03	¿Los servicios que presta la empresa se diferencia de la competencia?				x				x				x	
04	¿Esta informado de los objetivos que persigue la empresa?				x				x				x	
05	¿Los objetivos que persigue la empresa regularmente son alcanzados?				x				x				x	
06	¿Las personas que comparten el mismo ámbito o espacios de trabajo tienen objetivos compartidos?				x				x				x	
07	¿La gerencia, el área comercial y el área técnica trabajan de manera coordinada?				x				x				x	
08	¿Las actividades que se realizarán durante el día, la semana y/o el mes son planificadas con anticipación?				x				x				x	
N.º	DIMENSIÓN: Organización													
09	¿Las tácticas que usa la empresa son definidas para cada área?				x				x				x	Debe ser en consenso
10	¿Existen tareas compartidas entre personas de diferentes categorías dentro del equipo?				x				x				x	

11	¿Las tareas y responsabilidades designadas son asumidas con alto grado de responsabilidad?				X				X				X	
12	¿Los recursos con las que dispone el colaborador son las necesarias para cumplir las tareas encargadas?				X				X				X	
13	¿La empresa imparte conocimiento (know-how) mediante capacitaciones y/o charlas?				X				X				X	
N.º	DIMENSIÓN: Dirección													
14	¿La gerencia se preocupa por entregar los equipos en alquiler dentro de los lazos solicitados por el cliente?				X				X				X	
15	¿La reacción de gerencia por solucionar los problemas técnicos y/o fallas mecánicas de los equipos es inmediata?				X				X				X	
16	¿La gerencia, mantiene motivados a los colaboradores de la empresa?				X				X				X	
17	¿Del análisis personal, el gerente tiene cualidades de liderazgo?				X				X				X	
18	¿La empresa cuenta con un plan comercial?				X				X				X	
19	¿Las estrategias de marketing que utiliza la empresa son innovadoras?				X				X				X	
20	¿Utiliza las redes sociales para promocionar los equipos en alquiler?				X				X				X	
21	¿Existe una buena estrategia para promocionar las maquinarias que están en alquiler?				X				X				X	
22	¿Existe una plataforma que facilite información sobre la prestación de servicios de alquiler?				X				X				X	
23	¿Existen medios de pago digitales que faciliten la prestación de los servicios?				X				X				X	
24	¿Las personas que comparten el mismo ámbito o espacios de trabajo tienen objetivos compartidos?				X				X				X	
25	¿Se priorizan soluciones consensuadas con el conjunto del equipo para problemas comunes?				X				X				X	
26	¿Existen tareas compartidas entre personas de diferentes categorías dentro del equipo?													
27	¿Existe aprendizaje colectivo de los errores que se producen para no volverlos a repetir?				X				X				X	

N°	DIMENSIÓN: Control													
28	¿La empresa resuelve los problemas y/o necesidades de sus clientes?				x				x				x	
29	¿Cree usted que la empresa se diferencia de sus competidores?				x				x				x	
30	¿Esta informado de los objetivos que persigue la empresa?				x				x				x	
31	¿Los objetivos que persigue la empresa regularmente son alcanzados?				x				x				x	
32	¿La empresa aplica incentivos por cumplimiento de metas?				x				x				x	
33	¿La empresa cuenta con stock equipos disponibles para alquiler cuando el cliente los requiera?				x				x				x	
34	¿La empresa cuenta con taller propio para brindar mantenimiento mecánico a sus equipos?				x				x				x	
35	¿La empresa cuenta con taller propio para brindar mantenimiento eléctrico a sus equipos?				x				x				x	
36	¿La empresa cuenta con taller propio para brindar mantenimiento hidráulico a sus equipos?				x				x				x	
37	¿La empresa cuenta con taller propio para brindar reforzamiento en soldadura a sus equipos?				x				x				x	
38	¿Almacenan información de las necesidades relevantes de sus clientes, para plantear soluciones?				x				x				x	
39	¿La empresa crea nuevos registros de las necesidades de sus clientes?				x				x				x	
40	¿Los trabajadores tienen acceso al registro de los clientes para conocer sus necesidades?				x				x				x	
41	¿La compañía protege la seguridad informática de sus clientes?				x				x				x	
42	¿La empresa protege la privacidad de sus clientes?				x				x				x	

43	¿La organización sanciona por la utilización inadecuada de la información?					X						X					X
44	¿La empresa utiliza Inteligencia Artificial IA para auto atender a los clientes?					X						X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 5 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:


1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: YOSIB IBRAHIN MEJIA DIAZ **DNI: 17632352**

Especialidad del validador (a): **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**



YOSIB IBRAHIN MEJIA DIAZ
DNI: 17632352

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Chiclayo, 19 de octubre de 2023

EXPERTO 2: VARIABLE 2

SERVICIO AL CLIENTE

N.º	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSIÓN: Elementos tangibles													
01	¿El (los) ambientes donde desarrollan sus actividades el personal administrativo se encuentran en adecuadas condiciones?				x				x					x
02	¿El (los) almacenes donde guardan los equipos y maquinarias cuenta con suficiente espacio para hacer demostraciones de la capacidad de la unidad cuando el cliente lo requiera?				x				x					x
03	¿El (los) almacenes cuentan con herramientas para carga y/o descarga de equipos pesados?				x				x					x
04	¿El (los) almacenes cuentan con estructuras permitan cargar y/o descargar equipos como rodillo, compresora, etc. con facilidad?				x				x					x
05	¿Cuenta con lavadero para mantener los equipos y maquinaria limpios?				x				x					x
06	¿El personal siempre lleva uniforme de la empresa que lo identifique?				x				x					x
07	¿El personal de almacén utiliza equipos de protección personal y uniforme (overol)?				x				x					x
08	¿Recibe un trato adecuado por parte del personal de la empresa?				x				x					x
09	¿Los horarios que maneja la empresa son adecuados de acuerdo a sus necesidades?				x				x					x
10	¿Recibe atención en horarios extralaborales por parte de los colaboradores de la empresa?				x				x					x
	DIMENSIÓN: Empatía													
11	¿Considera que la atención que recibe por parte del personal administrativo es de calidad?				x				x					x
12	¿Considera que la atención que recibe por parte del personal técnico-operativo es de calidad?				x				x					x



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MEJIA DIAZ**
Nombres **YOSIP IBRAHIN**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **17632352**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **17/10/22**
Resolución/Acta **0612-2022-UCV**
Diploma **052-175283**
Fecha Matrícula **02/09/2019**
Fecha Egreso **31/08/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
20 de Octubre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0091531710

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 20/10/2023 12:50:39.0580

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 062-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTO 3

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos de planificación del mandato de la calidad y servicio al cliente. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de arrendamiento de maquinaria pesada. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	SUPO ROJAS DANTE GODOFREDO
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctor <input type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clínica <input type="checkbox"/> Educativa <input type="checkbox"/> Social <input type="checkbox"/> Organizacional <input checked="" type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	Gestión, control, planificación, mantenimiento
Institución donde labora:	Universidad de San Martín de Porres
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/> Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación De Gestión:	Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Planificación del mandato de la calidad y servicio al cliente
Autor:	Silverio Quintana Bobadilla

Procedencia:	Institución privada
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Encuesta Virtual
Significación:	Variable 1, planificación del mandato de la calidad: dimensiones (planeación, organización, dirección, control). Variable 2, servicio al cliente: dimensiones (elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad).

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición	Escala
V1,	Planeación	Es la piedra angular de la gestión administrativa, es la base del desarrollo de las funciones administrativas.	Escala ordinal poliatómica de Likert: 1-5
	Organización	Es una estructura social ordenada de personas, objetivos y recursos, para alcanzar metas y objetivos específicos.	
	Dirección	Se refiere a la persona encargada de dirigir y tomar decisiones en una empresa u organización.	
	Control	Es esencial para el rumbo, optimizar recursos, corregir desviaciones y garantizar el cumplimiento de los objetivos, mejora las decisiones, la eficiencia y la rentabilidad de la empresa.	
V2,	Elementos tangibles	Son aquellos que se pueden tocar, ver o medir físicamente, son importantes para la operación y el éxito de una empresa.	Escala ordinal poliatómica de Likert: 1-5
	Empatía	Contribuye a mejorar la comunicación, fortalecer las relaciones, fomentar la colaboración y generar un ambiente de trabajo positivo, aumenta la lealtad de los empleados y clientes, la mejora del clima organizacional y la reputación positiva de la empresa.	
	Confiabilidad	Es la capacidad de cumplimiento de compromisos y expectativas de clientes y socios de manera consistente y confiable, construye una reputación sólida y mantiene la lealtad de los clientes.	
	Capacidad de respuesta	Marca la diferencia entre el éxito y el fracaso en un mercado competitivo, gana la confianza y fidelidad, lleva al aumento en las ventas y la rentabilidad.	
	Seguridad	Es la protección a las personas, activos, la información de la empresa, minimiza los riesgos y las amenazas que puedan afectar su funcionamiento y estabilidad.	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento los instrumentos “Cuestionario de Planificación del mandato de la calidad” y “Cuestionario de servicio al cliente” elaborado por el Bach Silverio Quintana Bobadilla. en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Supo Rojas Dante Godofredo
DNI: 16428444

EXPERTO 3: VARIABLE 1

PLANIFICACIÓN DEL MANDATO DE LA CALIDAD

N.º	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSIÓN: Planeación				X				X				X	
01	¿La misión de la empresa es compartida con los colaboradores?				X				X				X	
02	¿Usted sabe a dónde quiere llegar la empresa?				X				X				X	
03	¿Los servicios que presta la empresa se diferencia de la competencia?				X				X				X	
04	¿Esta informado de los objetivos que persigue la empresa?				X				X				X	
05	¿Los objetivos que persigue la empresa regularmente son alcanzados?				X				X				X	
06	¿Las personas que comparten el mismo ámbito o espacios de trabajo tienen objetivos compartidos?				X				X				X	
07	¿La gerencia, el área comercial y el área técnica trabajan de manera coordinada?				X				X				X	
08	¿Las actividades que se realizarán durante el día, la semana y/o el mes son planificadas con anticipación?				X				X				X	
	DIMENSIÓN: Organización													
09	¿Las tácticas que usa la empresa son definidas para cada área?				X				X				X	
10	¿Existen tareas compartidas entre personas de diferentes categorías dentro del equipo?				X				X				X	
11	¿Las tareas y responsabilidades designadas son asumidas con alto grado de responsabilidad?				X				X				X	

EXPERTO 3: VARIABLE 2

SERVICIO AL CLIENTE

N.º	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSIÓN: Elementos tangibles													
01	¿El (los) ambientes donde desarrollan sus actividades el personal administrativo se encuentran en adecuadas condiciones?				X				X					X
02	¿El (los) almacenes donde guardan los equipos y maquinarias cuenta con suficiente espacio para hacer demostraciones de la capacidad de la unidad cuando el cliente lo requiera?				X				X					X
03	¿El (los) almacenes cuentan con herramientas para carga y/o descarga de equipos pesados?				X				X					X
04	¿El (los) almacenes cuentan con estructuras permitan cargar y/o descargar equipos como rodillo, compresora, etc. con facilidad?				X				X					X
05	¿Cuenta con lavadero para mantener los equipos y maquinaria limpios?				X				X					X
06	¿El personal siempre lleva uniforme de la empresa que lo identifique?				X				X					X
07	¿El personal de almacén utiliza equipos de protección personal y uniforme (overol)?				X				X					X
08	¿Recibe un trato adecuado por parte del personal de la empresa?				X				X					X
09	¿Los horarios que maneja la empresa son adecuados de acuerdo a sus necesidades?				X				X					X
10	¿Recibe atención en horarios extralaborales por parte de los colaboradores de la empresa?				X				X					X
	DIMENSIÓN: Empatía													
11	¿Considera que la atención que recibe por parte del personal administrativo es de calidad?				X				X					X
12	¿Considera que la atención que recibe por parte del personal técnico-operativo es de calidad?				X				X					X



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SUPO ROJAS**
Nombres **DANTE GODOFREDO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **16428444**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A.**
Rector **RAMIRO SALAS BRAVO**
Secretario General **CARLOS AUGUSTO SOTOMAYOR BERNOS**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (M.B.A.)**
Fecha de Expedición **07/04/15**
Resolución/Acta **001-2015/M-EPG**
Diploma **A01734444**
Fecha Matrícula **Sin información (****)**
Fecha Egreso **Sin información (****)**

Fecha de emisión de la constancia:
20 de Octubre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001531767

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 20/10/2023 13:08:19 -0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

ANEXO 7: CONFIABILIDAD: SERVICIO AL CLIENTE

ENCUESTADOS	ITEMS																																			SUMA		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35			
E1	4	4	5	2	4	5	4	3	5	3	5	4	3	4	4	5	5	3	2	4	3	4	3	5	2	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	129		
E2	2	5	3	5	3	4	5	2	5	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	5	4	5	4	3	3	2	5	130		
E3	4	3	5	3	5	3	4	4	4	3	5	3	5	4	4	3	4	3	2	5	2	4	5	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	5	4	131		
E4	2	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	3	5	4	3	2	4	4	4	5	2	4	3	2	4	3	4	4	4	3	5	3	5	134			
E5	4	5	5	4	5	2	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	2	5	4	4	5	4	4	3	2	4	3	5	4	2	4	4	5	139		
E6	3	4	2	2	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	2	3	4	5	5	5	2	2	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	139		
E7	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	2	3	4	5	4	4	2	4	145		
E8	4	3	5	4	5	5	4	2	3	4	3	5	2	4	5	5	3	3	3	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	4	139		
E9	5	5	3	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	3	5	4	4	5	4	2	4	2	140	
E10	3	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	2	3	5	4	5	4	3	2	4	3	5	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	3	4	5	3	138
E11	4	5	2	2	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	2	3	4	5	4	4	3	4	5	2	5	145		
E12	5	3	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	5	3	2	5	3	4	5	4	4	4	144	
E13	4	2	4	4	5	3	5	4	5	4	4	2	5	3	3	2	5	3	4	2	5	5	2	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	2	4	3	133	
E14	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	2	3	4	5	4	2	3	5	3	4	5	4	2	5	4	2	5	5	3	4	5	4	4	143		
E15	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	2	4	4	5	145			
E16	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	5	4	5	5	4	5	4	4	2	3	4	4	3	5	4	3	5	4	145	
E17	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	2	3	4	5	4	5	3	149		
E18	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	3	5	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	2	3	4	148		
E19	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	2	3	3	5	3	5	2	5	5	3	5	5	5	147		
E20	5	4	5	4	4	4	5	4	2	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	5	143	
E21	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	2	5	4	4	3	5	3	5	4	2	5	3	5	3	5	4	3	5	4	3	5	4	145
E22	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	2	4	4	5	5	3	152		
E23	5	4	4	4	4	5	4	4	2	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	2	4	2	4	3	4	4	5	3	4	4	2	140		
E24	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	2	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	2	5	4	4	148		
E25	2	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	153	
E26	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	154	
E27	5	3	3	5	3	5	5	3	4	4	5	4	5	3	2	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	5	3	2	5	5	5	4	5	4	5	139	
E28	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	3	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	154	
E29	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	159	
E30	4	5	5	4	5	4	2	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	1	4	5	4	149		
E31	3	3	4	6	4	2	4	4	3	3	4	4	5	2	3	2	4	3	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	138		
E32	5	2	4	4	5	4	5	3	2	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	3	5	4	5	145	
E33	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	3	2	5	4	5	5	4	4	2	4	145	
E34	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	2	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	150
E35	3	5	5	6	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	2	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	152	
E36	5	4	5	4	5	2	4	5	4	4	5	3	4	5	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	150	
E37	4	5	2	3	4	5	5	2	3	5	3	4	2	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	2	4	5	5	4	141		

E38	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	3	5	5	3	4	3	3	5	3	5	4	4	5	3	4	5	4	2	5	4	2	5	4	5	140		
E39	5	5	4	5	4	5	3	5	4	2	4	5	4	5	4	5	2	4	4	5	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	148		
E40	4	3	4	4	5	4	2	5	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	1	5	5	4	4	143			
E41	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	152		
E42	4	2	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	3	2	5	4	5	5	149			
E43	5	5	4	3	4	3	4	2	2	5	5	4	5	5	4	4	2	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	144		
E44	4	4	5	5	2	5	4	4	2	2	2	4	2	4	5	4	3	2	4	4	3	2	4	3	2	4	2	3	5	4	5	3	2	4	5	122		
E45	5	5	3	4	4	4	3	5	3	2	2	4	5	2	3	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	2	4	2	5	2	4	4	4	4	2	134		
E46	3	4	5	4	5	5	3	3	5	3	2	5	5	4	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	1	5	4	5	5	4	4	4	2	4	5	139		
E47	5	4	3	5	2	4	4	5	4	5	5	4	2	4	5	3	4	2	4	5	4	4	2	2	4	5	4	4	5	5	4	5	5	2	139			
E48	4	5	3	4	5	2	2	5	5	4	4	3	4	2	4	2	4	5	4	2	5	4	3	4	3	2	4	5	4	2	1	5	4	4	128			
E49	5	5	4	5	4	2	4	4	2	5	3	4	4	4	2	2	4	2	4	4	5	4	2	4	3	3	4	4	4	2	4	2	3	4	3	124		
E50	4	3	4	3	2	4	2	3	2	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	2	5	4	3	4	3	5	2	3	4	2	3	4	3	113			
E51	4	4	5	4	3	5	3	4	4	2	4	2	4	4	2	5	5	5	2	4	4	3	5	4	2	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	138		
E52	3	2	4	4	4	2	3	4	2	4	4	3	4	2	4	3	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	122			
E53	2	4	3	2	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	2	5	4	3	4	5	4	3	1	4	3	2	4	4	5	5	5	2	5	4	127			
E54	4	3	5	4	2	3	3	4	2	3	2	4	5	4	3	5	2	4	2	3	2	2	4	5	4	2	4	5	3	4	4	2	4	4	2	118		
E55	5	4	3	3	4	2	4	5	4	4	3	2	4	3	2	2	4	3	4	2	4	4	3	5	5	4	3	4	2	2	3	4	5	4	3	122		
E56	3	2	4	3	2	3	2	3	5	4	3	2	2	3	2	2	4	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	5	2	3	4	119			
E57	5	3	4	2	4	3	2	4	3	4	5	2	3	4	5	4	4	4	2	4	2	4	5	2	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	3	132		
E58	4	3	2	4	3	2	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	2	4	3	2	119		
E59	2	4	3	2	4	3	4	3	4	3	2	2	4	2	2	4	2	3	3	4	4	3	5	5	3	4	2	4	3	3	2	2	4	3	4	111		
E60	3	2	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	5	2	4	3	2	4	3	4	2	3	3	5	4	2	4	5	117			
E61	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	2	5	2	4	2	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	2	3	4	114	
E62	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	4	3	1	2	2	3	5	2	3	2	2	4	3	5	4	3	5	2	4	4	3	2	4	3	2	111	
E63	5	4	2	3	4	4	2	4	5	4	2	3	2	4	4	4	1	2	3	3	2	4	5	3	2	2	4	4	3	4	5	3	2	4	5	116		
E64	4	3	4	4	4	3	3	2	3	2	4	4	2	3	3	3	5	3	4	4	1	2	4	5	3	4	5	3	5	2	4	2	3	2	4	116		
E65	2	4	3	4	3	4	2	4	4	1	3	3	3	4	4	5	3	4	2	4	2	4	4	4	2	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	115		
E66	4	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	5	3	4	5	2	4	2	5	4	3	3	5	2	4	2	3	2	4	3	4	116			
E67	2	4	2	3	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	3	2	4	3	4	2	5	4	4	3	4	4	5	5	4	2	130		
E68	4	5	4	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	2	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	3	127		
E69	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	2	4	4	4	3	2	5	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	124			
E70	4	2	4	4	4	2	2	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	2	4	2	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	122		
E71	4	4	3	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	2	3	4	2	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	5	2	4	2	3	4	114			
E72	2	4	2	5	3	4	4	2	4	3	4	3	5	2	2	5	5	4	3	2	2	3	4	2	3	2	5	4	3	5	4	4	3	4	4	120		
E73	4	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3	2	4	2	3	4	3	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	2	4	2	3	127		
E74	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	2	4	5	4	3	2	4	4	5	4	4	2	3	2	124			
E75	5	2	3	3	4	4	3	4	3	1	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	5	3	5	4	4	132		
E76	2	3	4	5	2	3	4	2	2	4	3	4	4	2	3	4	4	5	5	3	2	4	3	5	5	4	5	5	3	4	2	4	3	3	5	125		
E77	5	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	2	4	3	4	5	4	128		
E78	3	3	4	3	2	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3	2	4	2	5	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	120		
E79	3	2	2	4	5	4	2	3	2	4	3	2	4	3	2	4	4	3	3	2	3	5	2	3	4	2	4	3	4	2	4	3	5	3	5	113		
E80	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	3	2	4	5	3	4	5	5	3	4	2	4	3	4	2	4	3	131		
VARIANZA	0.923	0.944	0.965	0.923	0.990	0.944	0.944	0.894	0.909	0.986	0.977	0.975	0.944	0.960	0.955	0.953	0.944	0.974	0.963	0.944	0.994	0.978	0.990	0.986	0.969	0.911	0.960	0.994	0.919	0.969	0.980	0.978	0.944	0.934	0.928			
SUMATORIA DE VARIANZAS	33.443																																					
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	163.240																																					

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

k: Número de ítems del instrumento

$\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.

S_e^2 : Varianza total del instrumento.

→ 0.8185
 → 35
 → 33.443
 → 163.240

Interpretación: De acuerdo al coeficiente de confiabilidad podemos observar que a nosotros nos tienen una excelente confianza, obtuvimos una puntuación de 0.8185 encontrándonos en el rango de 0.72 a 0.99, indicador de gran confianza.

ANEXO 8: VÁLIDEZ DE AIKEN

9.1 PLANIFICACIÓN DEL MANDATO DE LA CALIDAD

		BASE								
		CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
		J1	J2	J3	J1	J2	J3	J1	J2	J3
PLANEACION	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ORGANIZACIÓN	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
DIRECCION	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
CONTROL	P28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P44	3	4	4	3	4	4	3	4	4

		PROCESO								
		CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
		J1	J2	J3	J1	J2	J3	J1	J2	J3
PLANEACION	P1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
ORGANIZACIÓN	P9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
DIRECCION	P14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P16	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P17	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P18	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P19	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P20	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P21	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P22	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P23	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P24	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P25	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P26	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P27	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
CONTROL	P28	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P29	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P30	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P31	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P32	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P33	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P34	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P35	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P36	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P37	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P38	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P39	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P40	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P41	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P42	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P43	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P44	0.67	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00

CALCULO			
	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
P1	1.00	1.00	1.00
P2	1.00	1.00	1.00
P3	1.00	1.00	1.00
P4	1.00	1.00	1.00
P5	1.00	1.00	1.00
P6	1.00	1.00	1.00
P7	1.00	1.00	1.00
P8	1.00	1.00	1.00
P9	1.00	1.00	1.00
P10	1.00	1.00	1.00
P11	1.00	1.00	1.00
P12	1.00	1.00	1.00
P13	1.00	1.00	1.00
P14	1.00	1.00	1.00
P15	1.00	1.00	1.00
P16	1.00	1.00	1.00
P17	1.00	1.00	1.00
P18	1.00	1.00	1.00
P19	1.00	1.00	1.00
P20	1.00	1.00	1.00
P21	1.00	1.00	1.00
P22	1.00	1.00	1.00
P23	1.00	1.00	1.00
P24	1.00	1.00	1.00
P25	1.00	1.00	1.00
P26	1.00	1.00	1.00
P27	1.00	1.00	1.00
P28	1.00	1.00	1.00
P29	1.00	1.00	1.00
P30	1.00	1.00	1.00
P31	1.00	1.00	1.00
P32	1.00	1.00	1.00
P33	1.00	1.00	1.00
P34	1.00	1.00	1.00
P35	1.00	1.00	1.00
P36	1.00	1.00	1.00
P37	1.00	1.00	1.00
P38	1.00	1.00	1.00
P39	1.00	1.00	1.00
P40	1.00	1.00	1.00
P41	1.00	1.00	1.00
P42	1.00	1.00	1.00
P43	1.00	1.00	1.00
P44	0.89	0.89	0.89

RESUMEN									
DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
PLANEACION	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00
ORGANIZACIÓN	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00
DIRECCION	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00
CONTROL	0.99	0.69	1.00	0.99	0.69	1.00	0.99	0.69	1.00
Instrumento por Criterio	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00
Instrumento Global	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00

Dimensión Planeacion	Ítems del 1 al 8
Dimensión Organización	Ítems del 9 al 13
Dimensión Dirección	Ítems del 14 al 27
Dimensión Control	Ítems del 28 al 44

Validez de la variable Aiken del instructivo: Planificación del mandato de calidad

coeficiente	Elemento	Valor
V.Aiken	80	1.00

Dimensión Elementos tangibles	Ítems del 1 al 10
Dimensión Empatía	Ítems del 11 al 17
Dimensión Confiabilidad	Ítems del 18 al 22
Dimensión Capacidad de respuesta	Ítems del 23 al 30
Dimensión Seguridad	Ítems del 31 al 35

	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
P1	1.00	1.00	1.00
P2	1.00	1.00	1.00
P3	1.00	1.00	1.00
P4	1.00	1.00	1.00
P5	1.00	1.00	1.00
P6	1.00	1.00	1.00
P7	1.00	1.00	1.00
P8	1.00	1.00	1.00
P9	1.00	1.00	1.00
P10	1.00	1.00	1.00
P11	1.00	1.00	1.00
P12	1.00	1.00	1.00
P13	1.00	1.00	1.00
P14	1.00	1.00	1.00
P15	1.00	1.00	1.00
P16	1.00	1.00	1.00
P17	1.00	1.00	1.00
P18	1.00	1.00	1.00
P19	1.00	1.00	1.00
P20	1.00	1.00	1.00
P21	1.00	1.00	1.00
P22	1.00	1.00	1.00
P23	1.00	1.00	1.00
P24	1.00	1.00	1.00
P25	1.00	1.00	1.00
P26	1.00	1.00	1.00
P27	1.00	1.00	1.00
P28	1.00	1.00	1.00
P29	1.00	1.00	1.00
P30	1.00	1.00	1.00
P31	1.00	1.00	1.00
P32	1.00	1.00	1.00
P33	1.00	1.00	1.00
P34	1.00	1.00	1.00
P35	1.00	1.00	1.00

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
ELEMENTOS TANGIBLES	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00
EMPATIA	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00
CONFIABILIDAD	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00
CAPACIDAD DE RESPUESTA	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00
SEGURIDAD	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00
Instrumento por Criterio	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00
Instrumento Global	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00

Dimensión Elementos tangibles	Ítems del 1 al 10
Dimensión Empatía	Ítems del 11 al 17
Dimensión Confiabilidad	Ítems del 18 al 22
Dimensión Capacidad de respuesta	Ítems del 23 al 30
Dimensión Seguridad	Ítems del 31 al 35

Validez de la variable Aiken del instructivo: Planificación del mandato de calidad

Coeficiente	Elemto	Valor
V. Aiken	80	1

ANEXO 10: BASE DE DATOS DE LAS ENCUESTAS

10.1: VARIABLE 1: PLANIFICACIÓN DEL MANDATO DE LA CALIDAD MEDIANTE EL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN.

ARTICIPANT	Planeación								D1V1	Organización					D2V1	Dirección											D3V1	Control											D4V1	V1										
	1	2	3	4	5	6	7	8		9	10	11	12	13		14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35			36	37	38	39	40	41	42	43	44	V
1	5	5	5	5	5	5	4	4	38	4	5	4	3	3	19	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	59	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	1	5	4	4	71	187	
2	5	5	4	4	4	5	5	4	36	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	63	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5	2	5	5	5	76	198
3	3	5	5	4	5	5	4	4	35	5	5	3	5	4	22	5	5	5	2	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	63	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	1	5	5	5	73	193		
4	5	5	4	5	5	4	5	3	36	2	4	3	3	5	17	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	65	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	78	196		
5	3	4	5	4	5	5	3	4	33	4	5	4	4	4	21	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	3	4	59	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	2	5	5	5	68	181	
6	5	5	5	4	5	4	4	4	36	4	3	4	5	5	21	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	63	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	1	5	4	3	64	184	
7	5	4	5	4	5	5	5	4	37	5	5	5	3	5	23	5	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	62	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	1	5	5	5	74	196		
8	4	5	3	4	4	5	4	4	33	4	4	4	4	5	21	4	4	4	3	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	60	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	1	5	5	5	71	185			
9	4	5	3	5	5	5	3	4	34	5	3	3	4	5	20	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	62	5	3	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	5	72	188	
10	4	5	5	5	4	4	4	3	34	4	4	5	3	4	20	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	62	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	2	4	4	4	68	184	
11	3	4	5	4	5	5	3	3	32	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5	4	3	56	5	4	4	3	3	5	4	3	5	5	5	5	2	5	5	5	73	178		
12	4	3	4	4	4	3	4	5	31	4	3	5	4	3	19	5	4	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	61	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	1	5	5	4	73	184	
13	5	4	5	4	5	4	5	4	36	5	3	3	3	2	16	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	60	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	2	5	5	1	4	3	5	68	180	
14	5	3	4	5	4	5	4	5	35	4	3	4	5	3	19	3	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	60	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	1	5	4	5	73	187	
15	3	4	5	4	5	4	3	4	32	5	4	4	5	4	22	4	3	4	5	4	2	4	5	5	4	5	4	4	4	57	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	2	5	4	3	71	182	
16	5	5	5	4	4	5	4	3	35	4	3	4	5	5	21	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	61	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	5	5	5	1	5	5	4	70	187	
17	2	4	4	4	5	4	3	5	31	4	4	5	4	5	22	2	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	54	5	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	1	5	4	3	69	176	
18	4	3	5	5	4	5	3	4	33	4	4	4	4	4	20	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	61	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	69	183		
19	5	3	4	3	4	4	4	4	31	4	4	5	4	3	20	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	1	5	5	5	72	179	
20	4	5	3	4	3	5	5	4	33	4	3	3	3	5	18	4	4	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	4	5	62	5	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	1	5	5	5	69	182	
21	4	3	4	3	3	5	4	3	29	3	4	5	4	3	19	5	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	57	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	5	5	4	3	5	4	5	70	175	
22	3	4	3	5	4	5	4	5	33	4	5	4	3	2	18	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	1	5	5	2	65	178
23	5	5	4	4	5	4	5	5	37	5	3	5	4	3	20	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	60	3	3	5	4	5	5	5	2	4	5	5	5	4	2	5	4	5	71	188	
24	4	2	3	4	5	4	3	3	28	4	5	4	5	3	21	2	4	4	5	3	5	3	3	4	3	2	4	4	4	50	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	1	5	5	5	66	165
25	5	5	5	4	3	5	3	4	34	3	4	5	4	5	21	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	62	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	2	5	4	3	66	183
26	4	3	3	3	5	3	3	2	26	3	3	4	5	4	19	4	3	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	3	58	5	5	3	4	4	3	5	4	2	5	3	3	2	1	5	3	2	59	162	
27	5	3	4	5	4	4	4	3	32	4	5	4	3	4	20	5	5	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	59	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	2	5	4	4	74	185
28	5	5	5	2	3	4	3	4	31	4	3	5	4	3	19	4	2	4	2	3	4	5	2	3	4	5	3	4	5	50	4	3	5	3	2	4	2	2	4	3	4	4	4	3	5	5	5	62	162	
29	5	4	3	4	4	3	4	5	32	3	2	5	3	3	16	3	2	2	3	5	3	4	4	5	4	5	3	4	2	49	2	4	4	2	3	5	5	3	3	5	3	3	2	5	2	4	60	157		
30	5	4	5	3	3	4	3	2	29	2	4	3	5	3	17	5	3	5	3	4	3	4	5	5	4	3	5	3	4	56	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	5	70	172
31	4	5	5	4	3	4	4	3	32	4	5	3	3	4	19	2	3	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	3	4	56	5	4	2	5	5	4	3	5	5	5	3	4	4	2	4	2	2	64	171	
32	4	3	3	2	5	5	3	4	29	5	2	2	5	4	18	2	4	3	5	4	3	2	5	4	5	4	4	5	3	53	4	3	2	4	5	5	5	4	2	4	5	3	2	2	4	3	3	60	160	
33	5	5	3	5	5	4	4	4	35	5	2	2	5	4	18	3	5	5	4	4	5	3	2	2	3	5	4	5	2	52	3	4	3	4	4	4	4	3	1	2	4	5	5	3	3	4	5	61	166	
34	5	4	3	4	4	5	4	3	32	4	5	2	4	3	18	5	4	4	4	2	4	4	2	3	2	4	5	4	4	51	3	5	3	5	4	2	3	2	4	5	3	4	4	4	3	2	4	60	161	
35	2	4	4	3	3	4	4	5	29	4	3	3	4	2	16	4	5	3	4	3	4	4	5	3	3	3	5	4	5	55	5	3	5	5	2	5	4	5	2	5	5	3	3	4	2	4	3	65	165	
36	5	3	4	4	4	5	3	3	31	5	3	3	3	3	17	5	4	2	5	3	4	5	4	5	2	4	3	5	4	55	4	2	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	1	5	4	4	67	170
37	5	5	4	4	3	4	4	3	32	4	3	5	4	3	19	3	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	3	4	2	56	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	2	5	3	3	65	172	
38	3	5	4	2	2	3	5	3	27	4	4	4	5	4	21	2	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	58	5	4	4	2	3	5	3	3	5</											

40	5	2	4	5	4	5	5	4	34	3	5	3	4	3	18	4	4	3	5	4	3	3	5	3	4	3	5	3	3	52	4	3	3	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	2	5	4	3	68	172	
41	2	5	4	4	3	2	4	5	29	4	3	2	5	4	18	3	5	2	4	5	5	4	2	5	2	4	5	4	2	52	3	4	3	4	4	2	4	3	5	5	4	5	3	2	2	3	5	61	160	
42	5	3	4	5	4	5	4	5	35	4	4	5	3	4	20	2	4	5	4	2	4	4	3	5	3	5	4	4	2	51	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	1	4	4	4	73	179	
43	5	5	4	4	4	5	2	4	33	3	5	5	2	4	19	5	2	4	4	5	3	5	5	4	3	4	3	4	4	55	5	4	5	5	4	4	4	4	2	2	2	3	4	1	5	3	3	60	167	
44	5	4	4	5	5	4	3	2	32	5	2	3	3	2	15	4	4	3	2	3	4	4	2	4	2	4	5	5	4	50	4	5	4	5	3	4	5	3	3	5	5	4	2	1	4	4	5	66	163	
45	5	4	4	4	4	2	5	3	31	2	3	3	5	2	15	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	3	2	3	3	57	4	3	5	4	3	5	3	5	4	4	4	2	3	5	5	4	4	67	170	
46	5	3	5	5	5	3	4	2	32	4	3	4	3	4	18	4	5	4	5	3	2	5	4	3	4	4	5	5	3	56	5	4	4	5	2	3	2	4	3	5	3	4	3	2	4	4	5	62	168	
47	4	3	5	4	3	5	5	2	31	2	3	4	2	2	13	3	4	2	4	4	5	4	4	5	2	3	2	4	2	48	3	5	3	4	2	2	3	5	3	4	5	5	2	2	5	5	5	63	155	
48	4	4	2	4	4	3	4	3	28	2	3	2	4	3	14	5	2	3	4	4	4	3	4	5	3	2	4	4	4	51	3	4	3	4	5	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	61	154		
49	3	3	2	3	3	4	2	4	24	3	4	3	5	4	19	4	5	4	3	2	4	2	3	3	4	4	2	2	3	45	2	3	2	3	5	3	4	3	4	5	2	5	4	2	4	5	2	58	146	
50	3	4	2	5	3	2	3	2	24	5	4	2	2	4	17	4	3	3	3	3	4	2	5	5	5	3	4	4	2	50	3	2	4	5	4	4	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3	57	148		
51	2	5	3	2	4	3	4	5	28	4	2	2	3	3	14	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	3	5	4	4	57	4	3	3	4	4	2	4	4	2	5	5	5	2	3	2	4	4	60	159	
52	3	3	3	3	3	4	2	2	23	4	2	3	2	3	14	3	3	4	2	2	5	4	4	3	2	3	5	2	2	44	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	1	4	2	4	47	128	
53	4	4	2	2	2	3	3	2	22	5	3	3	3	4	18	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3	2	4	3	2	47	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	1	4	3	3	54	141	
54	3	3	3	2	2	3	2	2	20	2	4	2	4	3	15	4	5	2	2	3	5	2	4	2	3	4	4	3	3	46	4	2	4	2	4	5	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	2	52	133	
55	4	3	2	4	4	2	4	5	28	5	4	2	5	2	18	3	5	4	5	5	4	2	3	5	3	4	3	2	4	52	2	5	4	4	4	2	4	3	3	5	2	4	4	2	2	2	4	56	154	
56	3	4	3	2	2	4	5	4	27	2	3	3	2	5	15	2	3	3	4	4	5	4	2	2	4	3	4	3	4	47	5	2	3	4	4	4	5	2	3	4	3	5	5	3	3	4	3	62	151	
57	4	3	2	3	4	2	2	4	24	5	2	4	3	3	17	4	4	5	3	3	2	3	4	2	4	2	5	2	3	46	2	4	2	2	3	5	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3	2	51	138	
58	3	5	3	2	3	3	3	5	27	2	5	4	3	3	17	5	3	2	2	3	5	2	3	3	4	4	2	3	3	44	5	2	3	5	4	2	4	3	2	4	4	3	4	2	3	4	4	58	146	
59	2	3	3	2	2	2	2	2	18	4	3	3	4	3	17	2	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4	4	2	43	3	4	3	4	2	5	3	4	3	2	5	2	3	1	4	3	2	53	131	
60	3	4	2	4	2	4	3	3	25	4	5	4	5	5	23	2	3	4	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	4	37	2	4	4	3	5	4	3	5	4	5	4	4	2	2	4	4	3	62	147	
61	4	5	4	3	3	2	2	4	27	5	4	3	4	3	19	4	4	2	4	2	4	2	2	4	5	3	4	4	3	49	4	5	4	4	2	5	2	3	4	4	4	2	3	4	2	4	4	60	155	
62	4	3	2	3	4	5	3	5	29	3	3	2	5	3	16	4	2	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	46	2	4	3	5	4	4	4	4	5	3	5	4	3	2	3	2	3	60	151	
63	4	4	3	2	2	5	2	4	26	4	4	3	2	2	15	3	2	4	3	3	5	3	2	2	4	2	4	2	2	41	3	4	4	3	5	5	3	2	4	2	4	5	5	3	3	3	3	61	143	
64	3	2	4	5	4	4	5	5	32	2	2	3	5	3	15	5	4	2	3	5	2	4	3	5	2	4	3	3	3	48	2	5	3	5	2	5	3	3	4	4	4	5	2	2	4	5	60	155		
65	4	4	5	3	2	4	2	4	28	3	4	5	4	4	20	3	5	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	56	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	2	3	66	170		
66	3	2	5	2	3	3	4	5	27	2	3	3	5	3	16	3	5	2	3	2	4	2	4	2	2	2	2	2	4	39	2	2	2	5	4	3	3	4	5	4	3	4	5	2	4	3	3	58	140	
67	3	4	4	3	3	2	3	4	26	3	5	2	3	3	16	5	4	2	2	4	3	5	5	4	3	4	2	3	4	50	3	4	2	2	5	3	2	2	3	2	4	3	4	2	4	4	4	53	145	
68	3	2	3	4	2	4	5	4	27	2	4	3	4	2	15	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	5	51	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	5	1	3	3	5	58	151
69	4	4	2	3	4	3	5	4	29	5	3	4	2	4	18	4	3	4	3	4	2	5	5	2	3	3	3	2	2	45	3	4	4	2	4	4	3	3	4	2	5	4	4	2	4	2	4	58	150	
70	5	2	3	3	3	4	2	4	26	3	2	3	2	5	15	4	5	4	2	5	4	3	4	3	2	3	2	3	3	47	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	63	151	
71	5	4	3	2	2	4	4	2	26	3	5	3	3	3	17	5	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	2	4	4	48	3	5	5	2	5	4	5	2	3	5	4	4	5	1	4	3	3	63	154	
72	3	3	3	3	5	3	2	4	26	4	4	4	4	5	21	3	2	3	5	5	3	5	2	3	4	5	4	3	3	50	4	3	5	3	4	2	4	5	3	4	3	5	3	2	2	4	5	61	158	
73	2	3	3	4	4	4	2	2	24	3	5	3	3	3	17	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	2	4	54	4	3	4	4	5	4	3	4	2	3	2	2	5	2	3	2	4	56	151	
74	3	4	5	3	5	4	4	4	32	4	4	3	4	4	19	4	2	4	4	3	3	5	5	4	4	3	2	4	5	52	3	4	2	5	2	3	5	4	4	4	3	4	4	1	3	3	5	59	162	
75	4	2	4	4	4	4	3	4	29	3	3	4	4	2	16	4	5	4	2	2	5	5	4	5	5	4	3	3	4	55	3	2	3	2	5	5	4	3	2	2	4	3	3	2	5	3	4	55	155	
76	3	3	3	3	3	4	4	3	26	2	4	3	2	2	13	2	4	3	5	3	5	4	5	4	2	3	4	4	5	53	3	5	5	3	2	5	2	5	3	4	2	3	2	3	3	5	4	59	151	
77	5	5	4	4	3	5	4	3	33	3	4	4	4	3	18	3	5	5	4	5	2	3	4	5	4	3	4	4	3	54	4	5	4	5	5	4	5	5	3	2	4	5	4	3	5	3	5	71	176	
78	5	5	5	2	4	3	5	4	33	2	2	3	4	5	16	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	63	3	5	4	5	5	3	3	3	4	3	5	4	5	3	5	4	5	69	181	
79	4	3	4	3	5	3	3	5	30	3	4	5	4	4	20	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	61	5																			

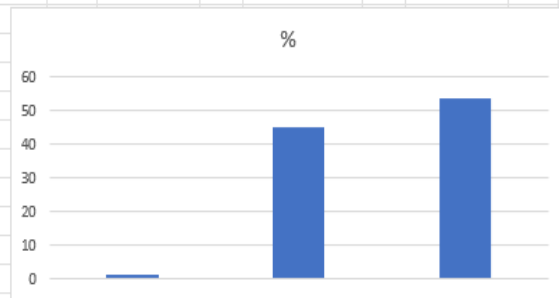
Items	8	5	14	17	44
Minimo	8	5	14	17	44
Maximo	40	25	70	85	220
rango	32	20	56	68	176
CATEGORIA	3	3	3	3	3
Amplitud	11	7	18.7	22.67	59
BAJO	19	12	32.7	39.67	103
REGULAR	30	18	51.3	62.33	161
BUENO	40	25	70	85	220

Variable 1		
D1V1	f	%
Bajo	1	1
Regular	36	45
Alto	43	54
Total	80	100

D2V1		
	f	%
Bajo	0	0
Regular	44	55
Alto	36	45
Total	80	100

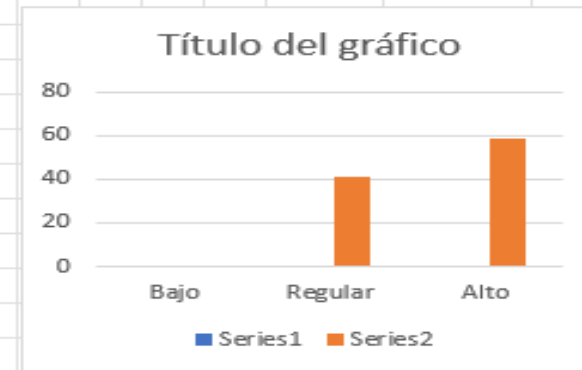
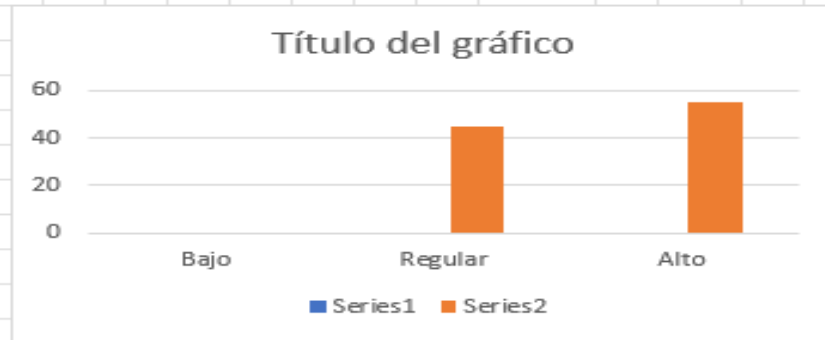
D3V1		
	f	%
Bajo	0	0
Regular	29	36
Alto	51	64
Total	80	100

Variable 1



D4V1	f	%
Bajo	0	0
Regular	36	45
Alto	44	55
Total	80	100

V1	f	%
Bajo	0	0
Regula	33	41
Alto	47	59
<	0	
Total	80	100



10.2: BASE DE DATOS DE LAS ENCUESTAS VARIABLE 2: SERVICIO AL CLIENTE

ARTICIPANTE	Elementos tangibles										Empatía							Confiabilidad					Capacidad de respuesta						Seguridad					V2							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	D1V2	11	12	13	14	15	16	17	D2V2	18	19	20	21	22	D3V2	23	24	25	26	27	28	29	30		D4V2	31	32	33	34	35	D5V2
1	4	4	5	2	4	5	4	3	5	3	39	5	4	3	4	4	5	5	30	3	2	4	3	4	16	3	5	2	4	2	3	3	4	26	3	4	3	4	4	18	129
2	2	5	3	5	3	4	5	2	5	4	38	4	3	4	3	5	4	3	26	4	4	3	4	3	18	4	4	2	4	3	5	4	5	31	4	3	3	2	5	17	130
3	4	3	5	3	5	3	4	4	4	3	38	5	3	5	4	4	3	4	28	3	2	5	2	4	16	5	4	4	3	4	2	4	4	30	2	4	4	5	4	19	131
4	2	4	4	5	4	4	4	5	5	5	42	3	5	3	5	4	3	2	25	4	4	4	5	2	19	4	3	2	4	3	4	4	4	28	4	3	5	3	5	20	134
5	4	5	5	4	5	2	4	3	4	4	40	5	4	4	5	5	5	4	32	3	2	5	4	4	18	5	4	4	3	2	4	3	5	30	4	2	4	4	5	19	139
6	3	4	2	2	4	4	5	4	5	4	37	4	5	5	4	4	4	5	31	2	3	4	5	5	19	5	2	2	5	4	5	5	4	32	4	4	5	4	3	20	139
7	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	45	5	4	4	5	3	5	4	30	4	4	5	5	4	22	4	5	4	3	4	2	3	4	29	5	4	4	2	4	19	145
8	4	3	5	4	5	5	4	2	3	4	39	3	5	2	4	5	5	3	27	3	3	5	4	3	18	5	4	4	4	4	5	5	5	36	4	3	3	5	4	19	139
9	5	5	3	3	4	4	3	5	4	5	41	5	4	4	5	4	2	4	28	4	5	4	4	5	22	4	3	4	5	3	5	4	4	32	5	4	2	4	2	17	140
10	3	4	4	5	5	3	5	4	4	4	41	5	5	2	3	5	4	5	29	4	3	3	2	4	16	3	5	4	5	3	4	4	5	33	4	3	4	5	3	19	138
11	4	5	2	2	4	5	4	5	4	5	40	5	5	4	5	4	5	3	31	5	4	5	5	5	24	5	4	2	3	4	5	4	4	31	3	4	5	2	5	19	145
12	5	3	5	5	3	4	4	5	5	5	44	4	4	4	5	4	4	5	30	4	2	4	4	4	18	4	5	4	5	3	2	5	3	31	4	5	4	4	4	21	144
13	4	2	4	4	5	3	5	4	5	4	40	4	2	5	3	3	2	5	24	3	4	2	5	5	19	2	5	5	4	4	4	5	5	34	4	3	3	2	4	16	133
14	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	47	4	5	2	3	4	5	4	27	2	3	5	3	4	17	5	4	2	5	4	2	5	5	32	3	4	5	4	4	20	143
15	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	41	5	4	4	4	3	4	3	27	4	5	4	4	5	22	4	3	5	4	5	5	5	4	35	5	2	4	4	5	20	145
16	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	43	5	4	5	4	4	5	2	29	5	4	5	5	4	23	5	4	4	2	3	4	4	3	29	5	4	3	5	4	21	145
17	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	44	5	5	4	4	5	4	4	31	3	5	4	5	5	22	4	5	4	4	5	4	2	3	31	4	5	4	5	3	21	149
18	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	46	4	4	5	4	3	5	3	28	4	4	3	5	4	20	5	4	4	5	4	5	5	4	36	5	4	2	3	4	18	148
19	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	43	5	4	4	4	5	4	3	29	5	4	5	5	5	24	2	3	3	5	3	5	2	5	28	5	3	5	5	5	23	147
20	5	4	5	4	4	4	5	4	2	4	41	5	5	4	5	4	4	5	32	4	5	4	4	4	21	4	5	3	4	2	4	4	4	30	4	2	4	4	5	19	143
21	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	45	5	5	5	3	5	2	5	30	4	4	3	5	3	19	5	4	2	5	3	5	3	3	30	5	4	3	5	4	21	145
22	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	46	5	5	4	4	5	4	4	31	5	5	4	5	4	23	3	3	4	5	5	4	5	2	31	4	4	5	5	3	21	152
23	5	4	4	4	4	5	4	4	2	5	41	4	5	3	5	4	5	4	30	5	5	5	4	4	23	5	2	4	2	4	3	4	4	28	5	3	4	4	2	18	140
24	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	44	4	5	2	4	3	4	5	27	4	5	4	5	5	23	4	4	4	4	5	3	5	5	34	5	2	5	4	4	20	148
25	2	4	5	5	5	5	4	5	4	4	43	5	4	4	3	5	3	4	28	4	4	5	4	4	21	5	5	4	5	5	4	5	38	4	5	4	5	5	23	153	
26	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	43	3	5	5	4	5	4	5	31	5	5	5	5	4	24	4	5	5	3	4	4	5	5	35	4	4	5	4	4	21	154
27	5	3	3	5	3	5	5	3	4	4	40	5	4	5	3	2	5	3	27	4	3	4	3	3	17	3	4	5	5	3	2	5	5	32	5	4	5	4	5	23	139
28	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	45	3	5	3	5	3	4	5	28	4	4	5	5	4	22	4	5	5	4	4	5	5	4	36	5	5	4	5	4	23	154
29	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	44	4	5	5	4	4	5	5	32	5	4	5	4	5	23	4	5	3	5	5	4	4	5	35	5	5	5	5	5	25	159
30	4	5	5	4	5	4	2	5	4	4	42	5	5	4	5	5	4	5	33	4	4	4	5	2	19	5	4	4	5	5	4	5	4	36	5	1	4	5	4	19	149
31	3	3	4	6	4	2	4	4	3	3	36	4	4	5	2	3	2	4	24	3	5	5	5	4	22	3	5	4	5	5	4	4	5	35	4	3	4	5	5	21	138
32	5	2	4	4	5	4	5	3	2	5	39	4	5	3	5	5	5	5	32	4	4	3	5	4	20	5	4	5	4	4	3	4	3	32	5	3	5	4	5	22	145
33	4	4	5	4	5	3	3	5	4	4	41	5	5	5	4	4	4	5	32	4	5	4	3	5	21	4	5	4	3	2	5	4	5	32	5	4	4	2	4	19	145
34	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	46	3	4	5	4	2	3	5	26	4	5	4	4	4	21	5	4	5	4	4	4	5	4	35	4	5	4	5	4	22	150
35	3	5	5	6	3	4	4	5	3	5	43	4	5	5	4	4	5	4	31	2	4	3	4	5	18	4	5	5	5	5	4	4	5	37	5	4	5	4	5	23	152
36	5	4	5	4	5	2	4	5	4	4	42	5	3	4	5	3	3	5	28	5	4	5	5	5	24	4	5	4	4	3	5	4	4	33	4	5	5	4	5	23	150
37	4	5	2	3	4	5	5	2	3	5	38	3	4	2	4	4	5	4	26	3	5	4	5	5	22	5	4	5	3	5	5	5	3	35	2	4	5	5	4	20	141
38	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	42	3	3	5	5	3	4	3	26	3	5	3	5	4	20	4	5	3	4	5	4	2	5	32	4	2	5	4	5	20	140

39	5	5	4	5	4	5	3	5	4	2	42	4	5	4	5	4	5	2	29	4	4	5	4	5	22	4	5	4	5	3	5	3	4	33	5	4	4	5	4	22	148
40	4	3	4	4	5	4	2	5	3	4	38	5	5	5	4	3	3	4	29	4	3	4	5	4	20	5	5	5	4	5	4	4	5	37	1	5	5	4	4	19	143
41	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	45	3	5	3	4	4	5	5	29	5	3	3	5	5	21	5	4	5	3	4	5	5	4	35	4	4	4	5	5	22	152
42	4	2	5	5	5	4	3	5	4	5	42	4	5	5	4	2	4	4	28	5	5	5	5	4	24	5	3	4	5	4	5	5	3	34	2	5	4	5	5	21	149
43	5	5	4	3	4	3	4	2	2	5	37	5	4	5	5	4	4	2	29	4	4	5	4	5	22	4	5	5	4	4	4	3	33	5	4	5	5	4	23	144	
44	4	4	5	5	2	5	4	4	2	2	37	2	4	2	4	5	4	3	24	2	4	4	3	2	15	4	3	2	4	2	3	5	4	27	5	3	2	4	5	19	122
45	5	5	3	4	4	4	3	5	3	2	38	4	5	2	3	5	5	4	28	5	5	5	4	4	23	5	3	4	2	4	2	5	2	27	4	4	4	4	2	18	134
46	3	4	5	4	5	5	3	3	5	3	40	2	5	5	4	4	5	2	27	4	5	4	5	2	20	4	1	5	4	5	5	4	4	32	4	2	4	5	5	20	139
47	5	4	3	5	2	4	4	5	4	5	41	5	4	2	4	5	3	4	27	2	4	5	4	4	19	2	2	4	5	4	4	5	5	31	5	4	5	5	2	21	139
48	4	5	3	4	5	2	2	5	5	4	39	4	3	4	2	4	4	5	26	4	2	5	4	3	18	4	3	2	4	5	4	2	1	25	5	4	4	3	4	20	128
49	5	5	4	5	4	2	4	4	2	5	40	3	4	4	4	2	2	4	23	2	4	4	5	4	19	2	4	3	3	4	4	4	2	26	4	2	3	4	3	16	124
50	4	3	4	3	2	4	2	3	2	3	30	3	4	3	2	4	4	4	24	3	3	3	2	5	16	4	3	4	3	5	2	3	4	28	2	3	4	3	3	15	113
51	4	4	5	4	3	5	3	4	4	2	38	4	2	4	4	2	5	5	26	5	2	4	4	3	18	5	4	2	3	4	5	5	5	33	4	5	5	5	4	23	138
52	3	2	4	4	4	2	3	4	2	4	32	4	3	4	2	4	3	5	25	4	3	4	3	4	18	4	5	4	4	3	2	3	4	29	3	3	4	4	4	18	122
53	2	4	3	2	2	4	4	5	4	5	35	4	4	3	4	2	5	4	26	3	4	5	4	3	19	1	4	3	3	2	4	4	5	26	5	5	2	5	4	21	127
54	4	3	5	4	2	3	3	4	2	3	33	2	4	5	4	3	5	2	25	4	2	3	2	2	13	4	5	4	2	4	5	3	4	31	4	2	4	4	2	16	118
55	5	4	3	3	4	2	4	5	4	4	38	3	2	4	3	2	2	4	20	3	4	2	4	4	17	3	5	5	4	3	4	2	2	28	3	4	5	4	3	19	122
56	3	2	2	4	3	2	3	2	3	5	29	4	3	2	2	3	2	2	18	4	3	4	5	5	21	4	4	4	5	4	3	4	4	32	5	5	2	3	4	19	119
57	5	3	4	2	4	3	2	4	3	4	34	5	2	3	4	5	4	4	27	4	4	2	4	5	19	2	4	5	3	5	4	5	5	33	4	4	4	4	3	19	132
58	4	3	2	4	3	2	2	3	2	3	28	4	4	4	3	4	3	4	26	2	2	4	4	4	16	4	4	5	4	5	3	4	4	33	3	4	3	2	4	16	119
59	2	4	3	2	4	3	4	3	4	3	32	2	2	4	2	2	4	2	18	3	3	4	4	3	17	5	5	3	4	2	4	3	3	29	2	2	4	3	4	15	111
60	3	2	4	3	2	4	3	3	4	4	32	4	3	3	2	3	4	3	22	4	4	5	2	4	19	3	2	4	3	4	2	3	3	24	5	4	2	4	5	20	117
61	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	33	3	2	4	4	4	3	4	24	2	5	2	4	2	15	4	3	3	4	3	2	4	4	27	3	3	2	3	4	15	114
62	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	32	2	4	3	1	2	2	3	17	5	4	5	2	3	19	2	2	4	3	5	4	3	5	28	2	4	4	3	2	15	111
63	5	4	2	3	4	4	2	4	5	4	37	2	3	2	4	4	4	4	23	1	2	3	3	2	11	4	5	3	2	2	4	4	3	27	4	5	3	2	4	18	116
64	4	3	4	4	4	3	3	2	3	2	32	4	4	4	2	3	3	3	23	5	3	4	4	1	17	2	4	5	3	4	5	3	5	31	2	4	2	3	2	13	116
65	2	4	3	4	3	4	2	4	4	4	34	1	3	3	3	4	4	5	23	3	4	2	4	2	15	4	4	4	2	3	4	2	4	27	4	3	3	3	3	16	115
66	4	3	3	4	2	4	3	3	3	2	31	3	4	3	3	5	3	4	25	5	2	4	2	5	18	4	3	3	3	5	2	4	2	26	3	2	4	3	4	16	116
67	2	4	2	3	4	3	4	5	5	3	35	3	4	4	4	3	4	5	27	5	5	3	2	4	19	3	4	2	5	4	4	3	4	29	4	5	5	4	2	20	130
68	4	5	4	4	3	3	5	3	4	3	38	4	3	3	5	2	4	3	24	3	4	5	4	3	19	4	5	4	4	2	4	2	3	28	4	4	4	3	3	18	127
69	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	38	3	3	4	4	4	3	5	26	2	4	4	4	4	18	3	2	5	3	4	2	3	4	26	3	4	3	4	2	16	124
70	4	2	4	4	4	2	2	3	3	4	32	2	3	4	3	4	4	4	24	2	4	2	3	3	14	4	4	5	4	4	4	4	3	32	4	4	5	3	4	20	122
71	4	4	3	4	3	3	2	4	2	3	32	3	2	4	4	4	2	3	22	4	2	4	4	4	18	5	3	4	3	3	2	3	2	26	5	2	4	2	3	16	114
72	2	4	2	5	3	4	4	2	4	3	33	4	3	5	2	2	5	5	26	4	3	2	2	3	14	4	2	3	2	5	4	3	5	28	4	4	3	4	4	19	120
73	4	3	4	4	2	3	3	4	3	4	34	3	2	4	2	3	4	3	21	5	5	5	3	4	22	5	4	5	4	4	5	5	4	36	3	2	4	2	3	14	127
74	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	35	3	4	3	4	5	4	4	27	3	3	4	4	2	16	4	5	4	3	2	4	4	5	31	4	4	2	3	2	15	124
75	5	2	3	3	4	4	3	4	3	1	32	4	4	5	4	4	3	4	28	4	3	4	4	4	19	5	4	4	5	3	3	4	5	33	3	5	4	4	4	20	132
76	2	3	4	5	2	3	4	2	2	4	31	3	4	4	2	3	4	4	24	5	5	3	2	4	19	3	5	5	4	5	5	3	4	34	2	4	3	3	5	17	125
77	5	4	5	4	3	3	3	4	4	3	38	4	2	3	3	4	3	2	21	4	4	4	4	3	19	4	4	3	5	4	4	4	2	30	4	3	4	5	4	20	128
78	3	3	4	3	2	4	4	3	3	2	31	3	4	4	4	4	2	3	24	4	3	3	2	4	16	2	5	5	4	5	4	4	3	32	3	4	3	4	3	17	120
79	3	2	2	4	5	4	2	3	2	4	31	3	2	4	3	2	4	4	22	3	3	2	3	5	16	2	3	4	2	4	3	4	2	24	4	3	5	3	5	20	113
80	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38	4	4	5	4	4	5	3	29	4	3	2	4	5	18	3	4	5	5	3	4	2	4	30	3	4	2	4	3	16	131

Ítem	10	7	5	8	5	35
Mínimo	10	7	5	8	5	35
Máximo	50	35	25	40	25	175
Rango	40	28	20	32	20	140
Categoría	3	3	3	3	3	3
Amplitud	14	9	7	11	7	47
BAJO	23	16	12	19	12	82
REGULAR	37	26	18	29	18	128
BUENO	51	35	25	40	25	175

D1V2	f	%
Bajo	0	0
Regular	29	36.3
Alto	51	63.8
	0	
Total	80	100

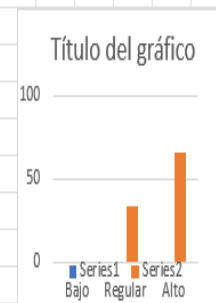
D2V2	f	%
Bajo	0	0
Regular	26	33
Alto	54	68
	0	
Total	80	100

D3V2	f	%
Bajo	1	1.3
Regular	31	39
Alto	48	60
	0	
Total	80	100

D4V2	f	%
Bajo	0	0
Regular	27	34
Alto	53	66
	0	
Total	80	100

D5V2	f	%
Bajo	0	0
Regular	27	34
Alto	53	66
	0	
Total	80	100

V2	f	%
Bajo	0	0
Regular	29	36
Alto	51	64
	0	
Total	80	100



ANEXO 11. PROPUESTA

I. PRESENTACIÓN

El mercado del alquiler de maquinaria pesada en la actualidad es muy competitivo hay diversas empresas que operan en el mismo giro. En resumen, identificar los problemas específicos; como la gestión financiera ineficiente y los problemas con los pagos de los clientes, y luego abordarlos con estrategias concretas podría ayudar a mejorar la rentabilidad y la posición competitiva en el mercado.

El beneficio económico y capitalista ha disminuido del año 2021 al 2022, en el ambiente del sistema financiero que están siendo estudiadas ha disminuido en 8%, podría atribuirse a dos razones principales: demoras en los pagos por parte de los clientes y una asignación inadecuada de recursos financieros dentro de la empresa. El hecho de no haber logrado utilizando los recursos destinados para mejorar la empresa y su incapacidad de lograr una diferencia significativa en el mercado de Amazonas sugiere la existencia de problemas en el desarrollo de la diligencia, implementación y estrategias de la organización.

Los datos de las interrogantes detallan que la empresa tuvo un puntaje del 87.03% en la planificación del mandato de calidad y un 81.85% en el servicio al cliente, puntuación de excelente confiabilidad. Sin embargo, a pesar de estos puntajes aparentemente aceptables en estas áreas específicas, la empresa sigue enfrentando dificultades financieras que tiene que mejorar en su situación financiera y asegurar un crecimiento sostenible para la empresa.

A raíz de ello, se sigue la planificación del mandato de la calidad y servicio al cliente como medición de éxito para subir la economía del negocio. El Aumento en los márgenes de beneficio y rentabilidad general de la empresa. mejora en los índices de satisfacción del cliente y lealtad de los clientes existentes, reducción de llamadas de atención y peticiones por parte de los clientes, requiere la implementación exitosa de las herramientas de planificación y estudio para la toma de decisiones, así como un plan centrado en la planificación del mandato de calidad y el servicio al cliente, respaldado por herramientas de planificación que proporcionen información cuantitativa precisa, debería contribuir significativamente al aumento de la economía de la empresa constructora en Amazonas.

II. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA PROPUESTA

La planificación del mandato de la calidad para el servicio de arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas, se direcciona en la definición de metas y objetivos, la creación de estrategias y tácticas y su uso como guía para la toma de decisiones, es una práctica fundamental en la diligencia empresarial moderna (morales, 2019, pág. 45).

Los estados financieros son esencial para evaluar la salud financiera y la viabilidad de la empresa. Los estados financieros principales, como el balance general, el estado de resultados y el estado de flujos de efectivo, ofrecen una visión detallada de la situación financiera de la empresa en un momento dado y su desempeño a lo largo del tiempo. El cálculo de indicadores financieros es una técnica comúnmente utilizada en este análisis, ya que permite una evaluación cuantitativa de varios aspectos clave de la empresa como: liquidez, actividades para la rotación de inventario, la razón y apalancamiento de la deuda, (Leyva, 2018, pág. 35).

El enfoque de Soldevila (2019) sobre la planificación destaca la naturaleza dinámica y diversa de este proceso en las organizaciones con una explicación más detallada de los puntos claves que implica establecer metas a largo plazo, la consideración del entorno interno, externo y la alineación de objetivos con la misión de la organización, este enfoque permite a las organizaciones adaptarse a los cambios, capitalizar las oportunidades y mitigar las amenazas a medida que buscan alcanzar sus metas estratégicas, así como las debilidades y las ocasiones en raíz a ello se miden los objetivos (pág. 27).

El concepto de estrategia, según Mintzberg (2018), se refiere a un modelo o plan integral que no solo establece los objetivos principales de la organización, sino que también proporciona la estructura para coordinar y alinear las acciones necesarias para alcanzar esos objetivos. Este enfoque de estrategia implica una secuencia coherente de acciones y decisiones que se basan en las metas y políticas establecidas por la organización. A menudo, la brecha entre la formulación de estrategias y su ejecución efectiva es donde muchas organizaciones enfrentan desafíos. La implementación exitosa requiere

comunicación clara, alineación de recursos, liderazgo efectivo, capacidad de adaptación a cambios y una supervisión constante para garantizar que se logren los resultados deseados (pág. 17).

El planteamiento de Andrews (2019) destaca la importancia de que la planificación estratégica refleje con precisión la estrategia de una organización, comienza con una definición clara de las metas prolongadas de la organización. Esto implica identificar las acciones específicas que la organización debe emprender para alcanzar esos objetivos y establecer las políticas y directrices que dirigirán estas acciones con responsabilidades, recursos necesarios y plazos para ejecutar estas actividades, también debe reflejar si la organización planea cambiar su modelo de negocio actual o si se compromete a mantenerlo, adaptarlo o transformarlo para lograr los objetivos estratégicos (pág. 19).

El análisis de Chiavenato (2019), sobre la planificación destaca su papel fundamental en el crecimiento y en la realización de los objetivos de la organización para orientar y dirigir las actividades de una organización, proporciona una estructura sistemática que guía el desarrollo y la ejecución de proyectos, ofreciendo continuidad y sentido de dirección a las operaciones diarias, que permita a la organización a visualizar y prepararse para el futuro, incluye establecer una visión a largo plazo, definir metas específicas y medibles, planificación concreta para alcanzar esas metas, asegurarse de tener los recursos necesarios y ejecutar eficientemente esas estrategias para avanzar hacia los objetivos de la organización. Este proceso es fundamental en la gestión empresarial para garantizar el éxito y el crecimiento sostenible de una empresa (pág. 26).

En resumen, la visión de Arellano (2018) destaca la importancia de la planificación estratégica como un proceso que vincula los logros y medios institucionales con la coyuntura voluble del mercado. Proporciona una guía para el uso efectivo de los recursos, la selección de la base comercial, el logro de una posición favorable en el mercado y la adaptación continua a un entorno en constante evolución, lo que contribuye al éxito a largo plazo de una organización en el mundo empresarial (pág. 46).

III. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

3.1. Objetivo general

Planificar el mandato de la calidad para el servicio de locación de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas, 2023

3.2. Objetivos específicos

1. Analizar el nivel de la planificación del mandato de la calidad en una empresa constructora, Amazonas.
2. Cuál es el nivel del servicio al cliente en el arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas
3. Validar la planificación del mandato de la calidad para el servicio de arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas
 - ✓ Define el propósito principal de la empresa constructora en Amazonas, su actividad central y cómo aporta valor a la comunidad y a los clientes.
 - ✓ Describe la dirección a largo plazo hacia la que se dirige la empresa, su posición deseada en el mercado o cómo se visualiza en el futuro.
 - ✓ Identifica los principios y valores fundamentales que guían las operaciones y la cultura organizacional de la empresa constructora.
4. Observar y tener en cuenta siempre los pilares de la planificación del mandato de calidad y del servicio al cliente.
5. En un eficaz servicio al cliente la empatía es crucial, para que el cliente nos tenga confianza y podemos fidelizarlos con una capacidad de respuesta segura, confiable y con ambientes confortables e indudablemente cumpliendo con lo prometido.

IV. VISIÓN Y MISIÓN

4.1 Visión

Convertirnos en la empresa líder en alquileres de maquinaria pesada en la región de Amazonas, brindando un servicio diferenciado al cliente además teniendo una buena planificación del mandato de la calidad.

4.2 Misión

Garantizamos un excelente servicio al cliente pre y post venta, enfocados en la planificación del mandato de la calidad, con un buen equipo de trabajo. En nuestra organización entendemos la importancia de los alquileres de maquinaria pesada por lo que contamos con máquinas CAT y técnicos capacitados y de este modo obtener la confiabilidad y fidelidad de nuestros clientes.

V. JUSTIFICACIÓN

Estos argumentos se justifican como una respuesta a la disminución de la rentabilidad y como una forma de alinear las dimensiones estratégicas de la empresa constructora para asegurar su éxito futuro. Se puede presentar un análisis detallado de los estados financieros que muestre la disminución del 8% en la rentabilidad, incluyendo estados de pérdidas y ganancias, flujo de efectivo, análisis de costos y cualquier otro indicador relevante, identificación de las eventuales causas de la merma en la rentabilidad, como cambios en el mercado, aumento de costos, ineficiencias operativas, competencia, entre otros.

La combinación de mejoras en procesos, capacitación del personal y el cumplimiento de estándares de calidad con dominio tiene un impacto valioso en la productividad interna de la organización como en la percepción externa de la empresa por parte de los clientes. Asegurar una ejecución efectiva de estas mejoras puede impulsar la competitividad y la conducta del distintivo en el mercado, generando beneficios a largo plazo para todos los involucrados.

El alineamiento a un plan es para que impulse al perfeccionamiento de la ilustración de la entidad para el aumento aptitudes individuales y el uso extenso de la indagación, para experimentar un aumento en la productividad, una mejora en la calidad del trabajo, una mayor adaptabilidad a los cambios del mercado y una toma de decisiones más fundamentada. Estos cambios pueden impulsar la competitividad y la posición de la empresa.

VI. ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS

Variable 1: Planificación del mandato de la calidad

Item	Etapas	Estrategias	Objetivos	Problemática	Táctica	Meta	Beneficio
1	Etapa 1	Planeación	Proceso de toma de decisiones y acciones para alcanzar los objetivos	Los procesos en la empresa eran deficientes en algunos aspectos.	Ubicaremos los aspectos en los que estábamos fallando, para así tener una mayor calidad en el arrendamiento de maquinarias.	Reducir en un 70% todas las deficiencias de la empresa	Al tener una respuesta rápida y mejor, vamos a aumentar nuestra calidad.
2	Etapa 2	Organización	alcanzar el éxito y cumplir con su misión	Actualmente no contamos con los KPI 's indicados.	contrataremos a un especialista para definir bien los KPI'S y estar orientados con nuestra misión	Aumentar en un 20% en rendimiento.	El aumento en el rendimiento nos lleva a alcanzar nuestras metas.
3	Etapa 3	Dirección	Alinearse a la misión, visión Valores, actualizar y adaptarse a los cambios del entorno empresarial.	Las capacitaciones eran esporádicas	Nos mantendremos en constante capacitación tanto al personal administrativo y operativo.	Siempre estar a la vanguardia en el ámbito empresarial	Nos mantiene actualizados por lo que nos lleva a una rápida reacción en diversos problemas que puedan haber.
4	etapa 4	Control	Garantiza cumplir los objetivos, la eficiencia y eficacia, la calidad y correcciones.	el clima a veces nos solía retrasar.	Al momento de realizar los contratos de alquiler se indica que los motivos por el cual podíamos retrasarnos.	Tener un sistema adecuado de contingencia, para no tener ningún retraso en los plazos	Al tener un buen sistema de contingencia podemos resolver los inconvenientes y mantener una buena reputación.

Variable 2: Servicio al cliente

Item	Etapas	Estrategia	Objetivos	Problemática	Tácticas	Metas	Beneficios
1	Etapas 1	Elementos tangibles	Representación física y concreta de un objeto o producto, facilitando su comunicación, comprensión y mejora.	En épocas de alta demanda, el servicio al cliente disminuye.	Contratar personal por aumento de trabajo, para llegar al cliente de manera efectiva	Tener una calificación por encima de 8 sobre 10 de los clientes.	Hace que nos prefieran sobre la competencia .
2	Etapas 2	Empatía	Fortalece, fomenta, mejora y promueve la solidaridad y el apoyo social.	En años anteriores no tuvimos la oportunidad de tener proyectos sociales.	Capacitación al personal para atención al servicio del cliente, antes, durante y después.	Ser un referente en la Región.	Tener una muy buena reputación como organización.
3	Etapas 3	Confiabilidad	Reduce los fallos, mejora la disponibilidad, aumenta la durabilidad, mejora la calidad.	Se suele cortar las líneas de teléfono los fines de semana .	Tener a un personal que atienda los fines de semana que resuelva las dudas de los clientes.	Tener disponibilidad los 7 días a la semana.	Ayuda a los clientes a mantenerse en contacto por cualquier inconveniente.
4	Etapas 4	Capacidad de respuesta	Prevenir, minimizar riesgos y daños, acción oportuna coordinada, colabora y facilita la recuperación y reconstrucción después de una emergencia	No solemos contar con un plan de contingencia, en atención al cliente.	Desarrollaremos un eficiente plan de contingencia para los posibles problemas que se puedan presentar en la atención al cliente.	La reducción de quejas en un 30%.	Hace de nosotros una empresa con un alto nivel en atención y resolución de problemas.
5	Etapas 5	Seguridad	confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, autenticación y autorización adecuadas con medidas para la auditabilidad y respuestas a incidentes, cumpliendo con la legalidad y normativa.	A veces no podían asistir todo el personal a las capacitaciones.	Las capacitaciones se realizan en diferentes fechas para que así todo el personal sea debidamente capacitado sin interrumpir sus labores.	Los clientes nos den una alta valoración y ser referidos por ellos mismos, así teniendo clientes fidelizados.	Nos ayuda a tener una mayor confiabilidad al ser recomendados por tener una alta calidad en atención al cliente.

VII. PRESUPUESTO

Item.	Tácticas	Costo Parcial S/.
1	Especialista en planificación del mandato de la calidad	7,000.00
2	Especialista en KPI's relacionados con la calidad	4,500.00
3	Capacitación en calidad al personal	2,000.00
4	Asesor legal especialista en contrataciones	3,500.00
5	Especialista en servicio al cliente	6,000.00
6	Capacitación en servicio al cliente al personal	2,000.00
7	Contratar personal para atender los fines de semana	1,000.00
8	Desarrollar un plan de contingencia	3,500.00
9	Capacitaciones en Seguridad	1,500.00
Total		31,000.00

VIII. CRONOGRAMA

Item.	Tácticas	Mes 1			
		Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
1	Especialista en planificación del mandato de la calidad				
2	Especialista en KPI's relacionados con la calidad				
3	Capacitación en calidad al personal				
4	Asesor legal especialista en contrataciones				
5	Especialista en servicio al cliente				
6	Capacitación en servicio al cliente al personal				
7	Contratar personal para atender los fines de semana				
8	Desarrollar un plan de contingencia				
9	Capacitaciones en Seguridad				

IX. FINANCIAMIENTO

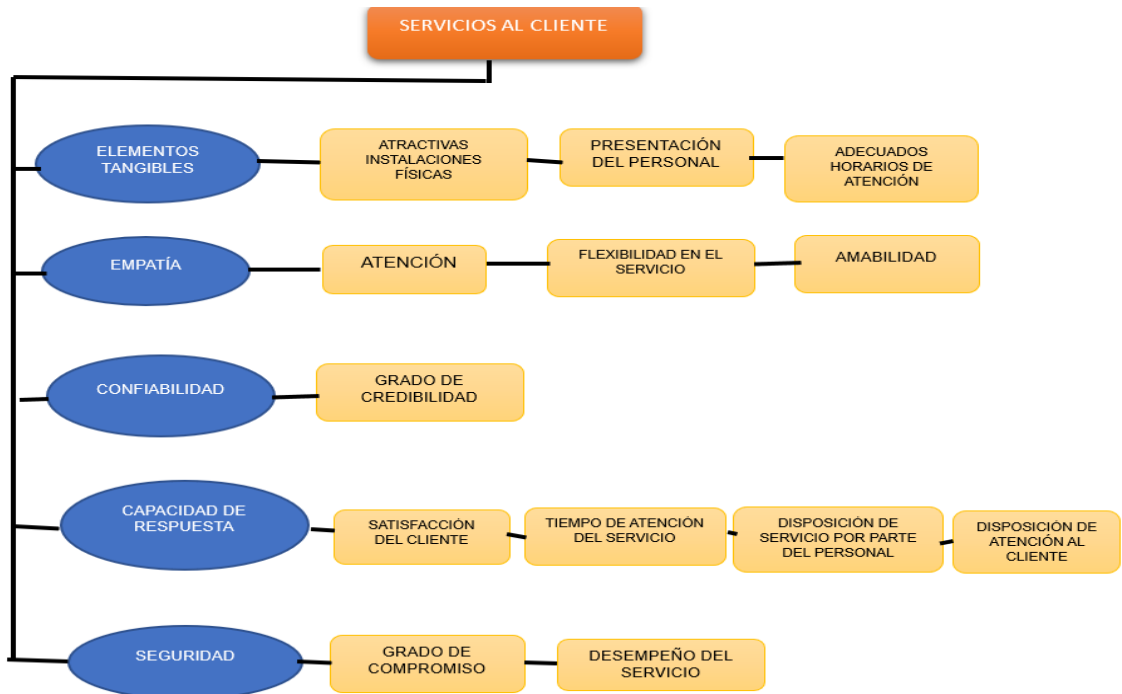
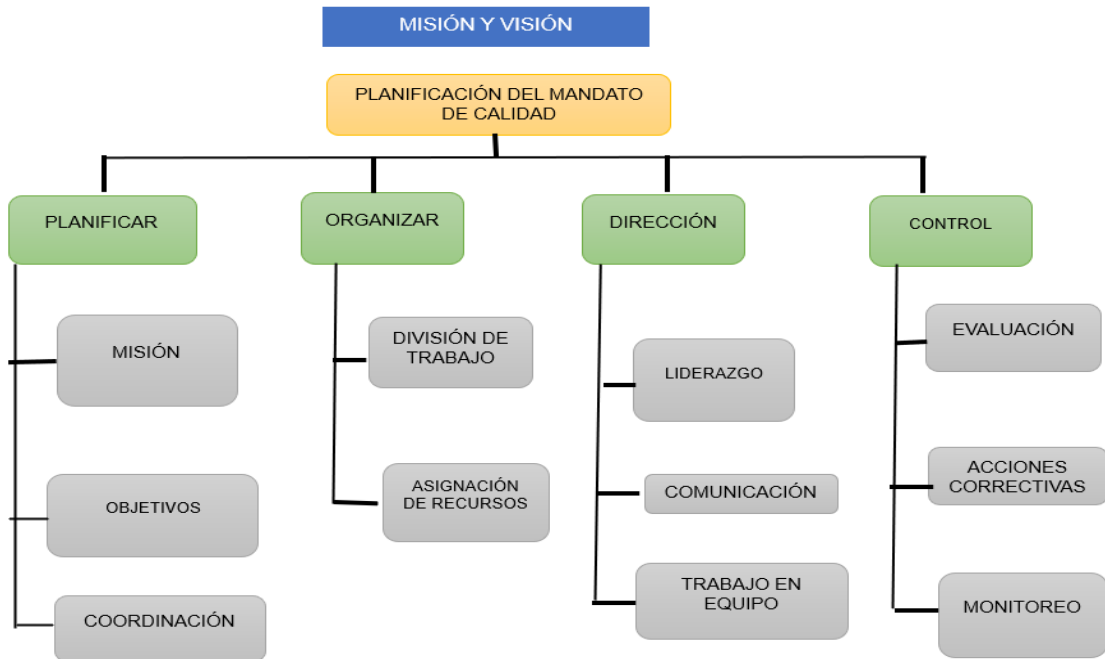
La propuesta diseñada será financiada por la empresa constructora, Amazonas.

X. CARACTERÍSTICAS

La planificación de la calidad es una fase fundamental que considera tanto el entorno externo como interno de la empresa, se proyecta hacia el futuro y requiere una mentalidad estratégica en todos los niveles para su implementación efectiva.

- La planificación de la calidad implica analizar el entorno externo de la organización para identificar amenazas potenciales y oportunidades que puedan afectar su desempeño.
- También la planificación de la calidad compromete a la empresa a una evaluación interna para definir la potencia y flaquezas de la empresa. Se examinan los recursos, capacidades, cultura organizacional y procesos internos para comprender dónde la empresa está bien posicionada y qué áreas necesitan mejoras.
- La planificación de la calidad se centra en establecer objetivos y acciones que trascienden en corto plazo, buscando definir una dirección a largo plazo para la organización, identificando metas y los pasos necesarios para alcanzarlas.
- La planificación de la calidad a menudo es liderada por la alta gerencia, su impacto se extiende íntegramente a los horizontes de la empresa. Incluso si la obligación recae en los dirigentes, una mentalidad estratégica y una comprensión de los objetivos a largo plazo son valiosos en todos los niveles, ya que pueden guiar las decisiones y acciones diarias alineadas con lo deseado del plan de mandato de calidad para el servicio de arrendamiento de maquinaria pesada.

XI. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA



Anexo 12: Validación de Propuesta por expertos

FICHA TÉCNICA

Para validar la propuesta por expertos

I. Datos generales y autoevaluación de los expertos

Respetado profesional: César Manuel Sánchez Castro

De acuerdo a la investigación realizada "Planificación del mandato de la calidad para el servicio de arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas", se plantea la siguiente propuesta denominada: "Estrategias para mejorar la planificación del mandato de la calidad para el servicio de arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas. Por lo tanto, me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia:

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

1.1. Datos generales del experto encuestado:

1.1.1. Especialidad : Gestión, control, planificación, mantenimiento

1.1.2. Grado académico : Maestría

1.2. Test de autoevaluación del experto

1.2.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo=1 y Dominio máximo=10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									X

1.2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valoraciones aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Bajo	Medio	Alto
Análisis teóricos realizados por usted			X
Su propia experiencia			X
Trabajos de autores nacionales			X
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio			X
Su intuición			X

II. Evaluación de la propuesta por el experto

Nombres y apellidos del experto	César Manuel Sánchez Castro
---------------------------------	-----------------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe el "Planificación del mandato de la calidad para el servicio de arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas".

Por las particularidades del indicado trabajo de investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con las variables de estudio: Planificación del mandato de calidad y servicio al cliente.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con un aspa (X) en la columna que usted crea por conveniente.

Las valoraciones son:

(I)	(PA)	(A)	(BA)	(MA)
Inadecuado	Poco adecuado	Adecuado	Bastante adecuado	Muy de acuerdo

Si usted, considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

2.1. Aspectos generales

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Nombre del programa					x
2	Secciones que comprende				x	
3	Nombre de estas secciones				x	
4	Elementos de cada una de sus secciones					x
5	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio					x

2.2. Contenido

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Nombre del programa					x
2	Coherencia entre el título y la propuesta				x	
3	Guarda relación el programa con el objetivo general					x
4	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos					x
5	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar					x
6	El tema tiene relación con la propuesta					x
7	La fundamentación tiene relación con la propuesta					x
8	El modelo contiene viabilidad en su estructura					x
9	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en espacio					x
10	La propuesta está insertada en la investigación					x
11	La propuesta cumple con los requisitos					X

2.3. Valoración integral de la propuesta

N°	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Pertinencia					X
2	Actualidad: la propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación				x	
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación					x
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación					x
5	Consistencia					X
6	Claridad: la propuesta está formulada con lenguaje apropiado					X
7	El vocabulario es apropiado al nivel correspondiente de la propuesta					X
8	Es objetiva está expresado en indicadores precisos y claros					X

Chiclayo, 21 de diciembre del 2023



César Manuel Sánchez Castro
DNI: 16763728



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SANCHEZ CASTRO**
Nombres **CESAR MANUEL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **18763728**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**
Fecha de Expedición **02/10/17**
Resolución/Acta **0281-2017-UCV**
Diploma **062-017062**
Fecha Matricula **25/04/2015**
Fecha Egreso **16/10/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
20 de Octubre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 6661531733

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado
Fecha: 20/10/2023 12:59:55-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27209 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2006-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA TÉCNICA

Para validar la propuesta por expertos

I. Datos generales y autoevaluación de los expertos

Respetado profesional: YOSIP IBRAHIN MEJIA DIAZ

De acuerdo a la investigación realizada "Planificación del mandato de la calidad para el servicio de arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas", se plantea la siguiente propuesta denominada: "Estrategias para mejorar la planificación del mandato de la calidad para el servicio de arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas". Por lo tanto, me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia:

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

1.1. Datos generales del experto encuestado:

1.1.1. Especialidad :Gestión Pública, Planificación, Organización, Recursos Humanos

1.1.2. Grado académico : Doctor

1.2. Test de autoevaluación del experto

1.2.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo=1 y Dominio máximo=10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									X

1.2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valoraciones aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Bajo	Medio	Alto
Análisis teóricos realizados por usted			X
Su propia experiencia			X
Trabajos de autores nacionales			X
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio			X
Su intuición			X

II. Evaluación de la propuesta por el experto

Nombres y apellidos del experto	YOSIP IBRAHIN MEJIA DIAZ
---------------------------------	--------------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe el "Planificación del mandato de la calidad para el servicio de arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas".

Por las particularidades del indicado trabajo de investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con las variables de estudio: Planificación del mandato de calidad y servicio al cliente.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con un aspa (X) en la columna que usted crea por conveniente.

(I)	(PA)	(A)	(BA)	(MA)
Inadecuado	Poco adecuado	Adecuado	Bastante adecuado	Muy de acuerdo

Si usted, considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

2.1. Aspectos generales

Nº	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Nombre del programa					X
2	Secciones que comprende					X
3	Nombre de estas secciones				X	
4	Elementos de cada una de sus secciones					X
5	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio					X

2.2. Contenido

Nº	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Nombre del programa					X
2	Coherencia entre el título y la propuesta					X
3	Guarda relación el programa con el objetivo general					X
4	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos					X
5	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar					X
6	El tema tiene relación con la propuesta					X
7	La fundamentación tiene relación con la propuesta					X
8	El modelo contiene viabilidad en su estructura					X
9	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en espacio					X
10	La propuesta está insertada en la investigación					X
11	La propuesta cumple con los requisitos					X

2.3. Valoración integral de la propuesta

Nº	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Pertinencia					X
2	Actualidad: la propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación					X
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación					X
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación					X
5	Consistencia					X
6	Claridad: la propuesta está formulada con lenguaje apropiado					X
7	El vocabulario es apropiado al nivel correspondiente de la propuesta					X
8	Es objetiva está expresado en indicadores precisos y claros					X

Chiclayo, 21 de diciembre del 2023.



YOSIB IBRAHIN MEJIA DIAZ
DNI: 17632352



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	MEJIA DIAZ
Nombres	YOSIP IBRAHIN
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	17632352

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	17/10/22
Resolución/Acta	0612-2022-UJCV
Diploma	052-175283
Fecha Matrícula	02/09/2019
Fecha Egreso	31/08/2022

Fecha de emisión de la constancia:
20 de Octubre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001531710

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 20/10/2023 12:50:39-0600

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 062-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA TÉCNICA

Para validar la propuesta por expertos

I. Datos generales y autoevaluación de los expertos

Respetado profesional: SUPO ROJAS DANTE GODOFREDO

De acuerdo a la investigación realizada "Planificación del mandato de la calidad para el servicio de arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas", se plantea la siguiente propuesta denominada: "Estrategias para mejorar la planificación del mandato de la calidad para el servicio de arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas". Por lo tanto, me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia:

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

1.1. Datos generales del experto encuestado:

1.1.1. Especialidad : Gestión, control, planificación, mantenimiento

1.1.2. Grado académico : Maestría

1.2. Test de autoevaluación del experto

1.2.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo=1 y Dominio máximo=10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									x

1.2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valoraciones aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Bajo	Medio	Alto
Análisis teóricos realizados por usted			x
Su propia experiencia			x
Trabajos de autores nacionales			x
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio			x
Su intuición			x

II. Evaluación de la propuesta por el experto

Nombres y apellidos del experto	SUPO ROJAS DANTE GODOFREDO
---------------------------------	----------------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe el "Planificación del mandato de la calidad para el servicio de arrendamiento de maquinaria pesada en una empresa constructora, Amazonas".

Por las particularidades del indicado trabajo de investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con las variables de estudio: Planificación del mandato de calidad y servicio al cliente.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con un aspa (X) en la columna que usted crea por conveniente.

(I)	(PA)	(A)	(BA)	(MA)
Inadecuado	Poco adecuado	Adecuado	Bastante adecuado	Muy de acuerdo

Si usted, considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

2.1. Aspectos generales

Nº	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Nombre del programa					x
2	Secciones que comprende					x
3	Nombre de estas secciones					x
4	Elementos de cada una de sus secciones					x
5	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio					x

2.2. Contenido

Nº	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Nombre del programa					x
2	Coherencia entre el título y la propuesta					x
3	Guarda relación el programa con el objetivo general					x
4	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos					x
5	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar					x
6	El tema tiene relación con la propuesta				x	
7	La fundamentación tiene relación con la propuesta					x
8	El modelo contiene viabilidad en su estructura					x
9	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en espacio					x
10	La propuesta está insertada en la investigación					x
11	La propuesta cumple con los requisitos					x

2.3. Valoración integral de la propuesta

Nº	Aspectos a evaluar	I	PA	A	BA	MA
1	Pertinencia					x
2	Actualidad: la propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación					x
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación					x
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación					x
5	Consistencia					x
6	Claridad: la propuesta está formulada con lenguaje apropiado					x
7	El vocabulario es apropiado al nivel correspondiente de la propuesta					x
8	Es objetiva está expresado en indicadores precisos y claros					x

Chiclayo, 21 de diciembre del 2023.



Supo Rojas Dante Godofredo
DNI: 16428444



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrado por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SUPO ROJAS**
Nombres **DANTE GODOFREDO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **16428444**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A.**
Rector **RAMIRO SALAS BRAVO**
Secretario General **CARLOS AUGUSTO SOTOMAYOR BERNOS**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (M.B.A.)**
Fecha de Expedición **07/04/16**
Resolución/Acta **001-2015/M-EPG**
Diploma **A01734444**
Fecha Matrícula **Sin información (****)**
Fecha Egreso **Sin información (****)**

Fecha de emisión de la constancia:
20 de Octubre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001031767

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 20/10/2023 13:08:18-0000

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27209 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.