



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
FACENI



EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El Que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

**LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS DE SERVICIO DE
MANTENIMIENTO Y SU INFLUENCIA CON LA CALIDAD OFRECIDA A
PLANTAS DE HIDROCARBUROS EN LA CIUDAD DE PISCO, 2023**

Presentado por:

BAUTISTA RAMOS ENRIQUE RAFAEL Del nivel **PREGRADO** de la Facultad de Ciencias Económicas y Negocios Internacionales, Escuela Académico Profesional de **NEGOCIOS INTERNACIONALES**. El resultado obtenido es **10%** por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones:

Ica, 26 de febrero del 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES



LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS DE SERVICIO DE
MANTENIMIENTO Y SU INFLUENCIA CON LA CALIDAD OFRECIDA A
PLANTAS DE HIDROCARBUROS EN LA CIUDAD DE PISCO, 2023.

Trabajo de investigación por modalidad de.

Presentación de tesis.

Para optar el título profesional de.

Licenciado en Negocios Internacionales.

Línea de investigación.

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

INFORME FINAL DE TESIS

Autor.

Bach. BAUTISTA RAMOS, Enrique Rafael.

Asesor.

Mag. TATAJE ARANGO, Miguel Angel.

Ica, Perú

2024

DEDICATORIA

A mis Padres Enrique y Herminiq que me han dado la existencia y el apoyo incondicional para poder concluir mi carrera y en ella la capacidad por superarme.

También dedico a mis hermanas, Cynthia y Katherine que siempre me brindan apoyo moral y proyectan en mi la confianza que necesito para seguir adelante.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, Quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio enseñándome a valorar todo lo que tengo. A todos ellos se lo dedico, porque han fomentado en mí el deseo de superación y de triunfo en la vida.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	14
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN.....	51
V. CONCLUSIONES	53
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
VII. ANEXOS.....	57

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variable (X): Gestión estratégica.....	12
Tabla 2 Matriz de operacionalización de variable (Y): La Calidad.	13
Tabla 3 ¿La política organizacional de la empresa es bien conocida en todas las áreas de negocios?.....	17
Tabla 4 ¿La política organizacional de la empresa tiene en cuenta la misión y la visión de la organización?.....	18
Tabla 5 ¿Los planes estratégicos se elaboran en la empresa?.....	19
Tabla 6 ¿Las estrategias utilizadas se comparten con la dirección de la compañía?.....	20
Tabla 7 ¿Se definen los objetivos y metas de la compañía?	21
Tabla 8 ¿Las finalidades de la compañía son susceptibles de ser alcanzados?.....	22
Tabla 9 ¿Cada objetivo fijado por la dirección de la empresa tiene una concordancia específica?	23
Tabla 10 ¿Las estrategias se adaptan a las metas y objetivos de la organización?	24
Tabla 11 ¿Es probable que se alcancen los objetivos establecidos por la compañía?.....	25
Tabla 12 ¿La visión organizacional se revisa con todos los departamentos de la empresa?	26
Tabla 13 ¿La dirección marca la ruta de la estrategia de la empresa?.....	27
Tabla 14 ¿Las estrategias aplicadas crean altas expectativas hacia el futuro?.....	28
Tabla 15 ¿Las estrategias de la empresa son eficaces?	29
Tabla 16 ¿La estrategia ayuda a alcanzar los objetivos organizacionales de la empresa?	30
Tabla 17 ¿La estrategia utilizada está alineada con la tarea administrativa de la empresa?.....	31
Tabla 18 ¿Se cumple con los servicios prometidos que la empresa declara?	32
Tabla 19 ¿La empresa realiza bien el servicio la primera vez?	33
Tabla 20 ¿La empresa realiza el servicio en el tiempo indicado?.....	34
Tabla 21 ¿La empresa comunica los avances del servicio indicado?.....	35
Tabla 22 ¿La empresa da respuesta rápida a los correos solicitados?.....	36
Tabla 23 ¿El personal de la empresa cuenta con conocimientos suficientes?	37
Tabla 24 ¿El personal de la empresa cuenta con las certificaciones necesarias?.....	38
Tabla 25 ¿Existe garantía en los servicios brindados por la empresa?.....	39
Tabla 26 ¿Las instalaciones de la empresa son las adecuadas?	40
Tabla 27 ¿La empresa brinda soluciones a los problemas presentados?	41
Tabla 28 ¿El personal de la empresa ofrece información clara y concisa?	42
Tabla 29 ¿La empresa cuenta con experiencia en el rubro?	43
Tabla 30 ¿El servicio que brinda la empresa se adapta a sus necesidades?.....	44
Tabla 31 ¿La empresa brinda el servicio esperado?.....	45

Tabla 32 ¿Es buena la calidad ofrecida por la empresa en base a los precios?.....	46
Tabla 33 Comprobación de Hipótesis General:	47
Tabla 34 Comprobación de Hipótesis Específica 1:	48
Tabla 35 Comprobación de Hipótesis Específica 2:	49
Tabla 36 Comprobación de Hipótesis Específica 3:	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 ¿La política organizacional de la empresa es bien conocida en todas las áreas de negocios?.....	17
Figura 2 ¿La política organizacional de la empresa tiene en cuenta la misión y la visión de la organización?.....	18
Figura 3 ¿Los planes estratégicos se elaboran en la empresa?	19
Figura 4 ¿Las estrategias utilizadas se comparten con la dirección de la compañía?	20
Figura 5 ¿Se definen los objetivos y metas de la compañía?	21
Figura 6 ¿Las finalidades de la compañía son susceptibles de ser alcanzados?	22
Figura 7 ¿Cada objetivo fijado por la dirección de la empresa tiene una concordancia específica?	23
Figura 8 ¿Las estrategias se adaptan a las metas y objetivos de la organización?.....	24
Figura 9 ¿Es probable que se alcancen los objetivos establecidos por la compañía?	25
Figura 10 ¿La visión organizacional se revisa con todos los departamentos de la empresa?.....	26
Figura 11 ¿La dirección marca la ruta de la estrategia de la empresa?	27
Figura 12 ¿Las estrategias aplicadas crean altas expectativas hacia el futuro?	28
Figura 13 ¿Las estrategias de la empresa son eficaces?.....	29
Figura 14 ¿La estrategia ayuda a alcanzar los objetivos organizacionales de la empresa?.....	30
Figura 15 ¿La estrategia utilizada está alineada con la tarea administrativa de la empresa?	31
Figura 16 ¿Se cumple con los servicios prometidos que la empresa declara?.....	32
Figura 17 ¿La empresa realiza bien el servicio la primera vez?	33
Figura 18 ¿La empresa realiza el servicio en el tiempo indicado?	34
Figura 19 ¿La empresa comunica los avances del servicio indicado?	35
Figura 20 ¿La empresa da respuesta rápida a los correos solicitados?	36
Figura 21 ¿El personal de la empresa cuenta con conocimientos suficientes?.....	37
Figura 22 ¿El personal de la empresa cuenta con las certificaciones necesarias?	38
Figura 23 ¿Existe garantía en los servicios brindados por la empresa?	39
Figura 24 ¿Las instalaciones de la empresa son las adecuadas?.....	40
Figura 25 ¿La empresa brinda soluciones a los problemas presentados?	41
Figura 26 ¿El personal de la empresa ofrece información clara y concisa?.....	42
Figura 27 ¿La empresa cuenta con experiencia en el rubro?.....	43
Figura 28 ¿El servicio que brinda la empresa se adapta a sus necesidades?	44
Figura 29 ¿La empresa brinda el servicio esperado?	45
Figura 30 ¿Es buena la calidad ofrecida por la empresa en base a los precios?	46

RESUMEN

El estudio sostiene por objetivo Determinar cómo la gestión estratégica de empresas de servicio de mantenimiento se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023. La metodología es básica de tipo correlacional-transversal y de modelo no experimental; en una población constituirá por conformado por 3,404 colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A; cuyo muestreo fue 345 colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, aplicándose el cuestionario como instrumento. Como resultado un coeficiente de Pearson de 0.659, siendo un indicador de una correlación alta. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo, se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, indicando que si existe una correlación. Se concluye mediante la presente investigación que existen diversos modelos y/o metodologías desarrolladas a lo largo de la historia con respecto a la gestión estratégica, cada una con características distintivas para llevar a cabo el análisis de esta variable, lo mismo ocurre con la calidad y su análisis en distintos sectores y la relevancia que tiene sobre la percepción de los servicios y el objetivo de lograr la satisfacción del cliente, ya que el análisis de la calidad enfocada en un servicio es distinto a la calidad de un producto.

Palabras clave: Formulación de estrategias, implementación de estrategias y evaluación de estrategias.

ABSTRACT

The objective of the study is to determine how the strategic management of maintenance service companies is related to the quality offered to hydrocarbon plants in the city of Pisco, 2023. The methodology is basic correlational-transverse type and non-experimental model; In a population it will be made up of 3,404 employees of the company CONFIPETROL ANDINA S.A; whose sampling was 345 employees of the company CONFIPETROL ANDINA S.A, applying the questionnaire as an instrument. As a result, a Pearson coefficient of 0.659, being an indicator of a high correlation. Likewise, the significance value was 0.000, this shows that the correlation is significant. Likewise, the alternative hypothesis is accepted, rejecting the null hypothesis, indicating that a correlation does exist. It is concluded through this research that there are various models and/or methodologies developed throughout history with respect to strategic management, each one with distinctive characteristics to carry out the analysis of this variable, the same occurs with quality and its analysis in different sectors and the relevance it has on the perception of services and the objective of achieving customer satisfaction, since the analysis of quality focused on a service is different from the quality of a product.

Keywords: Strategy formulation, strategy implementation and strategy evaluation.

I. INTRODUCCIÓN

A. Planteamiento del problema

Con base en la literatura preliminarmente examinada, se puede establecer que hay un vacío de entendimiento en la relación de las dos inconstantes indagadas. En cuanto a la administración estratégica, la literatura revisada anteriormente indica que, debido a los nuevos desafíos, crea una presión cada vez mayor sobre las empresas para desarrollarse en el mercado existente, por lo que necesitan prestar más atención al uso de la gestión estratégica y/o medir indicadores no económicos para perfeccionar su rendimiento.

Para ello, García et al. (2017), quienes afirman que el objetivo de cualquier institución es conseguir efectos favorables que surjan de la diferenciación en los mercados en los que opera; esto es lo que constituye la gestión estratégica competitiva, en consonancia con Kerin y Hartley (2015). Es fundamental que la empresa logre la satisfacción del cliente brindando servicios de superior calidad para lograr el bienestar del consumidor. Esto es muy importante porque están intentando conseguir un posicionamiento que pueda verse como cimiento para el desarrollo y la consolidación del emporio.

En Perú existen ejemplos de diversos daños causados por falta de mantenimiento o mala calidad, como lo menciona Saldarriaga (2021) en un artículo del boletín El Comercio, donde la planta de Melchorita cerró inesperadamente debido a un accidente. Fallos técnicos interrumpieron las entregas en el sur y el norte del país. Lima sufre actualmente el peor impacto ambiental desde la bifurcación de oro negro del 15 de enero en una playa frente a la costa de Lima cuando se descargó cargamento en la refinería de petróleo La Pampilla. Según el diario peruano 21, el incidente se encuentra actualmente bajo investigación. En un artículo en línea, manifestaron que habían recibido un informe preliminar de OSINERGMIN, que mencionaba que hubo una ruptura entre las conexiones, lo que derivó en el derrame de petróleo en el mar (Perú21, 2022). Sin embargo, independientemente de la causa real de la filtración, no se puede negar que las empresas afectadas carecen de gestión y no pueden solucionar los problemas lo antes posible.

En relación con los antecedentes descritos en los puntos anteriores, es importante conocer la situación en terreno, pues luego de los hechos ocurridos en el país, la gestión de la empresa encargada del mantenimiento ha sido cuestionada principalmente por mantenimientos de baja calidad. Presta servicios de mantenimiento en plantas de petróleo. Si bien los distintos análisis demostrados han realzado la significancia de analizar los puntos de vista no financieros en la dirección estratégica y, asimismo, de la calidad en la conservación, ninguno de los análisis anteriores ha

indagado la conexión entre las distintas perspectivas. Con base en trabajos anteriores, este estudio hace un nuevo aporte a la industria de los hidrocarburos en Pisco.

B. Antecedentes de la investigación

a. Antecedentes internacionales

1. Egas (2021), *“Línea de investigación: aplicaciones de los diferentes tipos de mercados: relacional, de servicios, digital, ecológico, cultural o verde, experiencial, de servicios públicos, entre otros”*. Pontifica Universidad Católica del Ecuador Matriz- Ecuador. Quito-Ecuador. La finalidad del análisis es facilitar una perspectiva de las funciones estratégicas de servicio al cliente de los talleres que contribuyen a su posicionamiento corporativo. La investigación tiene un carácter teórico y práctico, en el desarrollo de la teoría se utiliza un punto de vista cualitativo con nivel descriptivo y se fundamenta en teorías de mercadotecnia relacionadas con la atención al cliente. La investigación práctica incluye métodos mixtos, cualitativos exploratorios y cuantitativos descriptivos. El análisis fue no experimental y transversal porque los informes se recopilaban en un solo momento en el tiempo y se recaudaron datos en un solo momento en el tiempo. En la indagación teórica, la forma de obtener información es hacer una revisión de la literatura sobre la hipótesis mencionada anteriormente. El estudio brinda la oportunidad de analizar la información de la investigación, que es la fuente del texto de la investigación de mercado. El mapeo de procesos estratégicos de atención al cliente permite visualizar puntos clave, actores, aportes y demás procesos involucrados con el fin de aclarar conveniencias de mejora y planes futuros para la implementación de estos procesos, desde el desarrollo de procesos estratégicos de optimización de la atención al cliente hasta su implementación en las operaciones de la empresa.
2. Ortiz. (2019), *“Establecimiento de bases para desarrollar un proyecto de gestión del conocimiento en la industria de la refinación del petróleo”*. CIATEQ. México. Este trabajo propone establecer una base para el desarrollo de programas de propagación y absorción de entendimiento para promover la mejora del rendimiento operacional de los procedimientos en la industria de transformación. Las consideraciones anteriores rediseñan la seguridad operativa, se enfocan en el capital humano y adquieren experiencia técnica a través de simuladores de entrenamiento. El proceso de transferencia y asimilación de conocimientos por medio del programa planteado ayudará a acelerar la adquisición de habilidades de operador de equipos de proceso y el desarrollo de competencias. Existe cierta evidencia

de que una plataforma integrada de gestión del conocimiento basada en la veteranía de primera mano en el desarrollo de un simulador de fábrica virtual va más allá de la propagación de conocimientos operativos y la enseñanza personal. Estas plataformas y simuladores permiten demostrar inconstantes en la operacionalización del procedimiento y simular diversas índoles en un ambiente seguro: intervención normal, mantenimiento, paradas no planificadas e inclusive situaciones de emergencia, sin poner en peligro la operación, productividad, seguridad física de empleados y equipamiento. Este estudio muestra que los métodos de análisis de planes de ingeniería utilizados para evaluar su viabilidad técnica y financiera pueden ser utilizados y que la inversión en planes de administración del entendimiento puede confirmarse como factible con base en los mismos criterios y supuestos utilizados para evaluar la viabilidad de los planes de administración del entendimiento. Proyectos innovadores porque crean valor para la empresa a través de mejoras operativas y mayor credibilidad del capital humano. El elemento humano en la manufactura es importante para aminorar los accidentes, aumentar la producción, perfeccionar la eficiencia energética, aminorar los costes operativos y aumentar la rentabilidad de las empresas.

3. Pacheco. (2018), *“Modelo de gestión estratégica para la industria de energías renovables bajo el escenario de cambio de la matriz energética del Ecuador”*. UASB. Ecuador. Este trabajo propone un modelo de administración estratégica para la actual carencia de herramientas de gestión en las PYMES del grupo de energías renovables no convencionales en el contexto de la matriz energética cambiante del Ecuador. Considerando la política estatal existente. Primero, debe determinar la situación actual de la manufactura por medio de un estudio externo e interno. Asimismo, se usaron fuentes primarias de informes, realizando indagaciones y conversaciones a posibles usuarios de la industria y representantes de las Pymes. Además, se examinaron fuentes secundarias de información de instituciones oficiales de gobierno y control. Utilice instrumentos como el estudio PEST, el estudio de la fórmula de Porter, los indicadores económicos de la manufactura y los puntos de vista críticos de éxito para describir el ambiente macro y micro. Posteriormente, se identificó el diseño de gestión utilizado por la industria analizada, definiendo el enfoque de planificación estratégica más el uso del Balanced Scorecard (BSC) como la mejor opción. El siguiente paso es definir una estrategia de valor general destinada a lograr los factores críticos

de éxito y los objetivos correspondientes. El desarrollo del mapa estratégico tuvo en cuenta el aprendizaje y el crecimiento, los procesos internos, las perspectivas financieras y del cliente. Luego, además de establecer metas y plazos, se definieron indicadores de desempeño para cada indicador de manera que se pudiera medir el cumplimiento de cada objetivo estratégico. Como paso final, se proponen iniciativas estratégicas para lograr metas.

b. Antecedentes nacionales

1. Melgarejo. Ramírez (2022), *“La relación de la gestión estratégica de empresas de servicio de mantenimiento y la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en Lima Metropolitana, 2021”*. UPC. Perú. El actual análisis tiene como objetivo resolver las relaciones estratégicas de administración de la cualidad que ofrecen las compañías de servicios de cuidado de plantas de petróleo en la ciudad de Lima capital en el año 2021. El modelo del estudio fue no experimental y adecuado. El método de recaudación de informes propuesto es cuantitativo y se desarrolló un formulario con elecciones de resolución tipo Likert para aclarar la conexión entre las inconstantes estudiadas. La credibilidad de la herramienta también está resuelta por la fórmula alfa de Cronbach (0,880) y ha sido revisado y validado por expertos. El conjunto se determinó mediante un método de muestreo probabilístico aleatorio simple de 111 empresas que prestan servicios de mantenimiento aptos para las tareas de la planta de hidrocarburos de Lima metropolitana, correspondientes a 86 empresas que cumplieron con los requisitos antes mencionados. Según el Sig. ($\alpha=0.000$) y la fórmula de Spearman ($\rho=0.502$), además del estudio de regresión lineal, concluyeron que la administración estrategia de las compañías de mantenimiento tiene una conexión positiva fundamental con la cualidad de suministro de las mismas a las plantas de petróleo ubicadas en el área de Lima.
2. Montero. Ruiz (2019), *“Gestión del mantenimiento del gaseoducto del proyecto Camisea en el tramo de Pisco a Lurín, para disminuir las pérdidas económicas de la Empresa COGA SAC, Lima 2019”* U.S.S. Lima-Perú. La finalidad fundamental de este análisis es desarrollar una gestión de mantenimiento del gasoducto de gas natural del plan Camisea en el tramo Pisco-Lurín con el fin de reducir los daños financieros de la compañía. Se estableció el universo de estudio a los colaboradores; el método utilizado fue el estudio de la literatura. Se concluye que el mantenimiento preventivo y correctivo no se realiza de manera suficiente bajo la gestión de

mantenimiento actual, principalmente por la insuficiente gestión logística para entender todo lo que se requiere para efectuar todos los procedimientos de cuidado, además de la falta de historial de mantenimiento, una guía de documentos y un almacén de repuestos que es asesorado por la empresa para la mejora y/o reducción de pérdidas financieras con el fin de brindar soluciones acordes a las necesidades de la empresa. El índice B/C de la propuesta en este estudio es de 2,27%, el cual debe ser considerado.

3. Mamani (2021), en su trabajo “*Propuesta de un sistema de gestión de mantenimiento para maximizar los resultados de una empresa de fabricación de concreto en la ciudad de Arequipa*”. UNSA. Perú. Tiene como finalidad abordar los defectos identificados en el diagnóstico del estado de administración de la industria del mantenimiento, con base en propuesta. Sistema de administración de procesos relevantes para aumentar los efectos organizacionales. Este diagnóstico se determinó mediante la realización de una auditoría a los procesos de gestión departamental, en la que se encontraron vacíos en los juicios de valuación elaborados sobre la base del 100% de cumplimiento; por ejemplo, en el procedimiento de mantenimiento estratégico, el cumplimiento representó solo el 34,3%, pero la organización general - 39,8%, la adquisición y organización de repuestos y equipamiento - 37,5%, la verificación operativa - 36,2%, etc. Con base en los hallazgos de la auditoría, se identificaron fortalezas, debilidades y mejoras para respaldar el método de administración propuesta. La proposición del programa articula el periodo de Deming, particularmente la fase de programa, e identifica puntos de vista que afectan fundamentalmente la administración de esta fase, tales como: encriptación y criticidad del equipamiento, estrategias de cuidado adecuados para cada grupo de equipos, administración de órdenes de trabajo y educación e instrucción del personal. Por último, en el estudio financiero, la relación costo-beneficio del sistema propuesto se establece en 4.26, lo que indica que el accionamiento del método propuesto ayudará a incrementar los efectos organizacionales, objetivo principal de este trabajo.

c. Antecedentes locales

Un análisis y búsqueda bibliográfica de las inconstantes, la administración estrategia de compañías de servicio de mantenimiento y la cualidad ofrecida a plantas de petróleo en la zona de Pisco, 2023 y se finalizó que nuestra indagación actual no tiene marco local.

C. Bases teóricas

La gestión estratégica

Correa (2012), refiriéndose a la administración estratégica, detalla: “Es el arte y la ciencia de tomar, implementar y evaluar decisiones transversales que permitan a una organización alcanzar sus finalidades integrando gestión, mercadotecnia, capital y administración”. Contabilidad, Productividad y Gestión Éxito organizacional en operaciones, investigación, desarrollo e informatización de sistemas de información” (p. 34). Biasca (2012) afirma: “La orientación estratégica se detalla como el arte y la ciencia de tomar, implementar y valorar resoluciones por medio de labores que accedan a la compañía alcanzar sus finalidades. La finalidad de la orientación estrategia es desarrollar y elaborar actuales y distintas oportunidades relacionadas con el venidero.” (Pág.35). De acuerdo con Smov (2018), hoy en día, la forma en que las empresas planifican y toman decisiones importantes se centra en ideas innovadoras y en utilizar el conocimiento de manera estratégica. Se trata de crear una visión estratégica, fijar metas y analizar tanto el interior como el exterior de la empresa para aprovechar al máximo los recursos en función de los objetivos.

Importancia de la gestión estratégica

En la gestión estratégica, la comunicación debe ser fluida, especialmente con las regiones administrativas, porque estos procesos dependen de decisiones tomadas al más superior grado. Asimismo, Marín y Atencio (2008), detallan el procedimiento administrativo como una serie de fases basadas en la planificación, organización, gestión y control que forman una relación simbiótica encaminada a alcanzar las finalidades de la forma más competente y valiosa. Asimismo, conceptualizado por Orozco et al. (2016) la idea como un procedimiento operativo continuo dirigido al logro de metas y objetivos, refiriéndose a procedimientos efectivos en la administración estratégica de la función gerencial y enfatizando la significancia de la propiedad. Apto para cualquier tipo de proyecto.

Posicionamiento estratégico de la empresa

El análisis del posicionamiento estratégico se basa en entender dónde se encuentra la empresa en comparación con otras en su sector. Este posicionamiento indica si el servicio ofrece características distintivas en comparación con sus competidores y si eso proporciona una ventaja competitiva. Es crucial cuando los clientes perciben una diferencia constante en el servicio o sus características. Para establecer ventajas competitivas sostenibles, se necesita una gestión estratégica de costos que considere la compleja relación entre diversas actividades en la cadena de valor. Por lo tanto, para competir eficazmente, la empresa debe elegir estrategias clave, como liderazgo en

costos o diferenciación en productos o servicios, destacándose ante la competencia en aspectos como diseño, calidad o prestación de servicios.

Causales de costos para la empresa

En el Gerenciamiento Estratégico de Costos (GEC), el análisis del volumen de producción solo proporciona una visión limitada del comportamiento de los costos. A diferencia de la Contabilidad de Gestión tradicional, que se centra en el volumen de producción según la microeconomía básica, el GEC se basa en modelos más avanzados de la organización industrial. Este enfoque considera que los generadores de costos van más allá del volumen de producción.

Además del volumen de producción, se deben tener en cuenta otros factores en el GEC, como la integración de actividades (vertical u horizontal), la experiencia que implica mejorar procesos, los métodos tecnológicos utilizados en la cadena de valores y la complejidad de la gama de productos o servicios ofrecidos.

Dentro del GEC, el análisis de las causas de los costos complementa la visión estratégica de la empresa. Se deben examinar factores como costos estructurales (escala, extensión, experiencia, tecnología y complejidad) y costos de ejecución (compromiso del grupo de trabajo, gerencia de calidad total, utilización de la capacidad, eficiencia en la distribución de planta, configuración del producto y relaciones con proveedores y clientes).

Identificar con precisión las bases o impulsores de los costos es crucial, y la astucia del encargado de costos desempeña un papel fundamental. Las causas de costos se dividen en costos estructurales (relacionados con la estructura económica fundamental) y costos de ejecución (vinculados a la ejecución eficiente de las operaciones)

Dimensiones del Gestión estratégica

- Formulación de estrategias: La planificación estratégica implica definir la filosofía, las metas, las finalidades y los planteamientos a seguir de la organización. Asimismo, está directamente relacionada con la posteridad de efectos en el sentido de que la organización estratega utilizada por la empresa articula el potencial de todos sus procesos internos para que todas las acciones asociadas sean el suplemento perfecto para la obtención de metas. (Mora et al., 2015).
- Implementación de estrategias: Se define como los lineamientos o caminos marcados para la institución (Sarrami et al., 2020), asimismo, traza el camino que cogerá la compañía por medio de la visión y así estos planes accederán al instaurar caminos sin desviarse de una determinada ruta (Lozano y Torres, 2017).
- Evaluación de estrategias: La valuación estratega es una parte importante de la gestión, radica en examinar el rendimiento y pronóstico de cada planteamiento

utilizado en la asociación, acción que accede saber qué estrategias son las más verdaderas (Filenga y Sánchez, 2020). Asimismo, tiene diversas ventajas y representa un significativo avance y desarrollo de la empresa, que incluye evaluaciones críticas que permiten tomar resoluciones acertadas en función del cometido corporativo (Bolaño et al., 2014).

La calidad

Matsumoto (2014) define la calidad como la producción de un buen producto o servicio, una serie de acciones correctas para lograr lo que el consumidor desea lo más cerca posible del perfeccionamiento. Esto es particularmente cierto en el caso de la cualidad del servicio, con la que los clientes comparan la prestación que reciben con sus expectativas. En otras palabras, es la meta del cliente entre sus expectativas del servicio y lo que ofrece la empresa. La calidad de los productos o servicios siempre ha sido crucial para la competitividad, rentabilidad y diferenciación en las empresas y la gestión empresarial. Actualmente, las organizaciones se centran en la cuidadosa gestión de procesos y la optimización de recursos. Este estudio tiene como objetivo describir y analizar diversos elementos relacionados con los sistemas de gestión de calidad.

Se llevó a cabo una investigación bibliográfica, descriptiva y correlacional, abordando conceptualizaciones y criterios de varios autores. Se exploraron temas como la evolución de los sistemas de gestión de calidad, los principios de la calidad total y la importancia de implementar sistemas enfocados en la calidad. Estos aspectos, discutidos a lo largo del documento, permiten comprender la importancia fundamental de la gestión de calidad como una herramienta esencial para las organizaciones.

Importancia de la Calidad

La calidad del servicio tiene dos finalidades, uno es aumentar las ganancias y el otro es mantener a la empresa del proveedor en el mercado, la base de todas estas relaciones es el compromiso con la satisfacción del cliente, por lo que la empresa debe considerar estrategias que la hagan destacar del resto. Para poder predecir las necesidades futuras de los clientes tanto como sea posible, también se menciona que los empleados deben recibir una capacitación adecuada relacionada con los servicios que brindan, reflejando así la calidad de los servicios brindados.

Dimensiones de la Calidad

- **Confiabilidad:** Se detalla a la cabida de efectuar de modo fidedigno y preciso el servicio prometido. Asimismo, recibir servicios desde el principio. Aquí se encuentran todos los componentes para que los consumidores puedan estar convencidos de la contienda profesional y el entendimiento de la organización. La confiabilidad se refiere a la capacidad de un sistema, producto o servicio para desempeñar sus

funciones de manera consistente y predecible a lo largo del tiempo. En otras palabras, es la medida de la probabilidad de que un elemento funcione correctamente sin experimentar fallas o interrupciones durante un período específico y en condiciones normales de uso.

- **Seguridad:** Se refiere a las características técnicas y comerciales inherentes al servicio que satisfacen las expectativas del cliente y usuario, así como los requisitos regulatorios y de control. La seguridad, como dimensión de la calidad, se refiere a la capacidad de un producto, servicio o sistema para prevenir riesgos y proteger a los usuarios, clientes o partes interesadas contra posibles daños, accidentes o peligros. En otras palabras, implica la implementación de medidas y características diseñadas para minimizar o eliminar situaciones que puedan poner en riesgo la integridad física, la salud o la propiedad.

- **Empatía:** En atención al consumidor, la simpatía es la capacidad de interactuar con los sujetos, edificar conexiones y hacerlas sentir escuchadas, respetadas y comprendidas. La empatía, como dimensión de la calidad, se refiere a la capacidad de comprender y responder de manera positiva a las necesidades, expectativas y emociones de los clientes o usuarios. En el contexto de productos y servicios, la empatía implica la habilidad de la organización para ponerse en el lugar del cliente, comprender sus preocupaciones y experiencias, y actuar de manera sensible y receptiva para satisfacer esas necesidades.

D. Marco conceptual

- **Calidad**

Consiste en un conjunto de características que buscan satisfacer requerimientos y/o satisfacer necesidades del cliente.

- **Clientes**

Los clientes son personas que compran los productos o servicios de una empresa. Entonces, desde el punto de vista de la empresa, es el consumidor.

- **Estrategia**

Define las metas a largo periodo, las acciones a tomar y el uso de los medios para lograr los fines y objetivos de la asociación.

- **Gestión**

Se identifica como entendimiento analítico y convenio de los recursos y actividades de la compañía.

- **Gestión estratégica**

La administración estratega es el accionamiento, planteamiento y valuación de resoluciones tomadas por las unidades funcionales de una organización con base en la

incorporación de las acciones de administración con las zonas de recursos humanos, bienes, cuentas, operaciones, indagación, crecimiento y sistemas de informes para conseguir sus finalidades.

- **Hidrocarburos**

Es un compuesto formado por carbono e hidrógeno.

E. Problemas de la investigación

a. Problema general

¿De qué manera la gestión estratégica de empresas de servicio de mantenimiento se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023?

b. Problemas específicos

PE1: ¿De qué manera la formulación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023?

PE2: ¿De qué manera la implementación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023?

PE3: ¿De qué manera la evaluación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023?

F. Justificación

Este análisis se justifica porque la calidad se ha transformado en un factor fundamental en las organizaciones en los últimos años, pues según el análisis de los autores de este estudio, las organizaciones logran la satisfacción del cliente brindando productos o servicios de calidad. Mercados que aportan satisfacciones económicas y no económicas a la asociación. Asimismo, indican que para asegurar una adecuada cualidad de servicio se debe administrar de manera efectiva los recursos, se debe desarrollar un enfoque estratégico para el logro de metas, se deben identificar fortalezas y debilidades para lograr mejoras en los servicios que se brindan, especialmente en lo relacionado con los propios servicios, lo que conducirá a una superior contienda en el emporio, una mejor impresión del cliente y, por lo tanto, aumentará la rentabilidad.

Importancia:

El propósito de este estudio fue comprender si hay conexión entre la administración estrategia de las compañías delegadas de la prestación de servicios de cuidado en instalaciones de hidrocarburos y la calidad que brindan. Una vez examinada la eficacia de las relaciones importantes para una gestión estratégica eficaz de la calidad, se espera proporcionar orientación a las empresas de servicios para que consideren

eficazmente los enfoques estratégicos y la gestión de recursos, ya que esto puede tener un choque verdadero en la asociación, así como en venideras indagaciones.

G. Objetivos de la investigación

a. Objetivo general

Determinar cómo la gestión estratégica de empresas de servicio de mantenimiento se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023.

b. Objetivos específicos

OE1: Determinar cómo la formulación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023.

OE2: Determinar cómo la implementación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023.

OE3: Determinar cómo la evaluación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023.

H. Hipótesis de la investigación

a. Hipótesis general

La gestión estratégica de empresas de servicio de mantenimiento se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023.

b. Hipótesis específicas

HE1: La formulación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023.

HE2: La implementación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023.

HE3: La evaluación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023.

I. Variables de la investigación

Variable independiente

Gestión estratégica

Variable dependiente

La calidad

J. Operacionalización de variables

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variable (X): Gestión estratégica.

Título: La gestión estratégica de empresas de servicio de mantenimiento y su influencia con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023.				
Variable (X)	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
Gestión estratégica.	D'Alessio (2015) describe que la administración estratega es un grupo de acciones organizadas que deben desarrollar una estrategia para alcanzar la visión de la compañía; impulsará a la asociación hacia objetivos a largo plazo.	La gestión estratégica será medida mediante la formulación de estrategias, la implementación de estrategias y evaluación de estrategias.	Formulación de estrategias.	*Política administrativa. *Planteamientos estratégicos. *Definición de planteamientos. ----- *Liderato.
			Implementación de estrategias.	*Percepción. *Planeación estratega. ----- *Viabilidad de la estrategia.
			Evaluación de estrategias.	*Estabilidad de la estrategia. *Proyección venidera.

Nota. Creación propia (2023).

Tabla 2 Matriz de operacionalización de variable (Y): La Calidad.

Título: La gestión estratégica de empresas de servicio de mantenimiento y su influencia con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023.				
Variable (Y)	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
La Calidad.	Según (International Organization for Standardization [ISO], 2015) detalla un grupo de peculiaridades que buscan satisfacer requisitos y/o satisfacer fatalidades del cliente.	La calidad será medida mediante la fiabilidad, la seguridad y la empatía.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Madurez. • Tolerancia. • Disponibilidad.
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta. • Prevención.
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Hablan con cuidado. • Escuchan. • Sensibilidad.

Nota. Creación Propia (2023).

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

A. Tipo, nivel y diseño de investigación

a. Tipo de investigación

Este proyecto de investigación se considera un tipo de pesquisa básica. Se recopilan datos actuales para aumentar el alcance especulativo de la tecnología que sostiene a ubicar principios y normativas y a tratar de ubicar correlaciones entre factores inconstantes. Valderrama (2013).

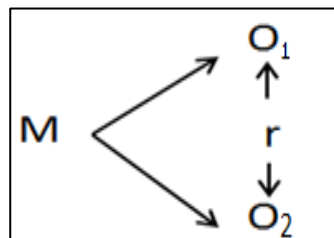
b. Nivel de investigación

El alcance de este análisis es descriptivo, correlacional y transversal. Bernal (2010) considera que el nivel es descriptivo se basa básicamente en métodos como encuestas, tablas, entrevistas, encuestas y revisiones bibliográficas. Hernández et al. (2011) demostraron que esto es correlacional porque los volátiles se relacionan mediante grupos predecibles o modelos de grupo.

La orientación transversal de todos los estudios produce mediciones individuales a lo largo del tiempo y pretende analizar inconsistencias o correlaciones entre ellas (Cvetkovic-Vega et al., 2021).

c. Diseño de investigación

El diseño del estudio será no experimental, esto se hizo sin dictar intencionadamente las variables, ya que los fenómenos simplemente se estudiaron en entornos naturales y luego se analizaron. Hernández et al. (2014).



Donde:

M = Muestra de análisis

Ox1 = La gestión estratégica

Oy2 = La calidad.

r= Conexión entre las inestables de indagación

B. Población, muestra materia de investigación

a. Población

El universo está formulado por 3,404 colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, que tiene alta experiencia en la operación y mantenimiento integral de toda la cadena productiva de los hidrocarburos.

b. Muestra

La muestra, es un subconjunto del universo donde se recaudan los datos convenientes. Hernández y Mendoza (2018).

El universo está formulado por 345 colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, que tiene alta experiencia en la operación y mantenimiento integral de toda la cadena productiva de los hidrocarburos.

$$n = \frac{S^2 \times N \times P \times R}{E^2 \times (N - 1) + S^2 \times P \times R}$$

n = Tamaño de la muestra

Z² = Nivel de confianza es 1.96

p = Población a estimar es 50%

q = Población a medir es 50%

E = Margen de error: 5%

N = Tamaño de la población

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 3404 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (3404 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{3269.2016}{9.4679} = 345$$

C. Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada es una encuesta, que se realiza haciendo que la muestra complete un cuestionario. Las encuestas proporcionan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los ciudadanos. La investigación se adapta a la necesidad de probar una hipótesis o encontrar una solución a un problema e identificar e interpretar de la manera más organizada un conjunto de evidencia que servirá al propósito declarado.

D. Instrumentos de recolección de datos

Un cuestionario se utiliza como una herramienta definida como un instrumento de investigación que consta de un conjunto de preguntas u otras instrucciones para

recopilar información de los encuestados. Suelen ser una mezcla de preguntas cerradas y abiertas. Esta herramienta se utiliza tanto para investigaciones cualitativas como cuantitativas.

E. Técnica de procesamiento de datos, análisis e interpretación de resultados

La información será analizada estadísticamente mediante una hoja de cálculo Excel que muestra una lista de datos y sus gráficos. Para observar los reportes, como indica Lorelli et al. (2017) es ineludible dirigir la información mediante una programación estadística que asuma una indagación competente de los informes obtenidos de la asociación. Para tal explicación, los informes recopilados de los usuarios mayoristas y artículos fueron clasificada en hojas de Excel, para ser manejada desde cuadros y tablas para una adecuada comprensión del equivalente, dichos datos fueron transferidos al registro de propuestas para su traducción. Con respecto a las pruebas, se recurrió al software SPSS para confirmar la presencia de una asociación entre los factores.

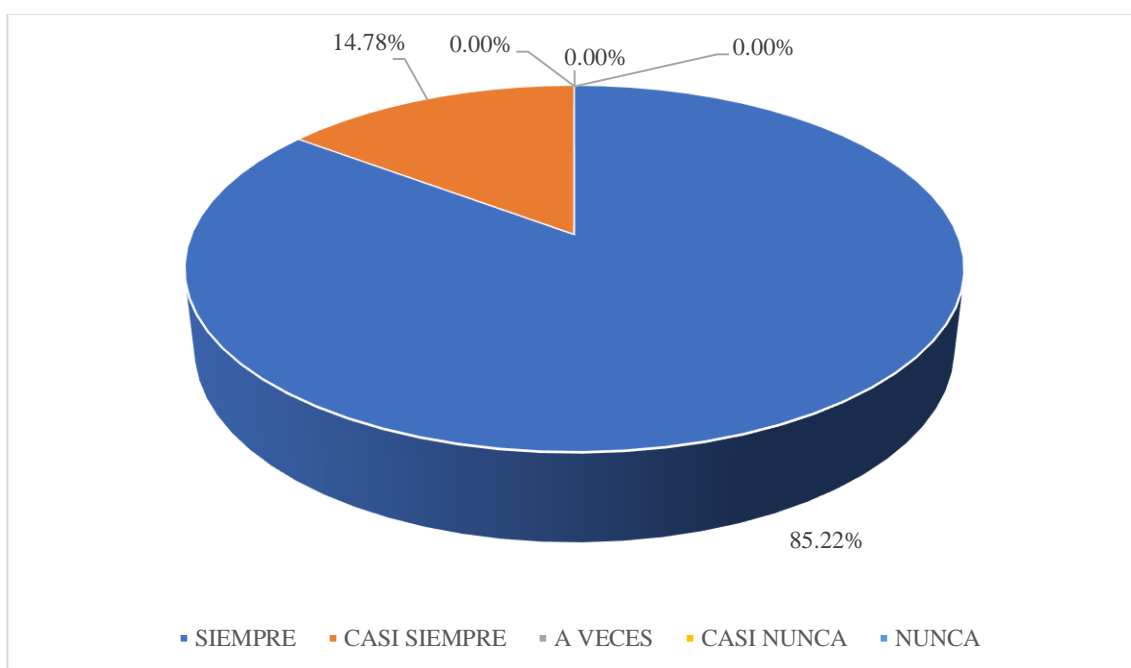
III. RESULTADOS

Tabla 3 ¿La política organizacional de la empresa es bien conocida en todas las áreas de negocios?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	294	85.22%
Casi siempre	51	14.78%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 1 ¿La política organizacional de la empresa es bien conocida en todas las áreas de negocios?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

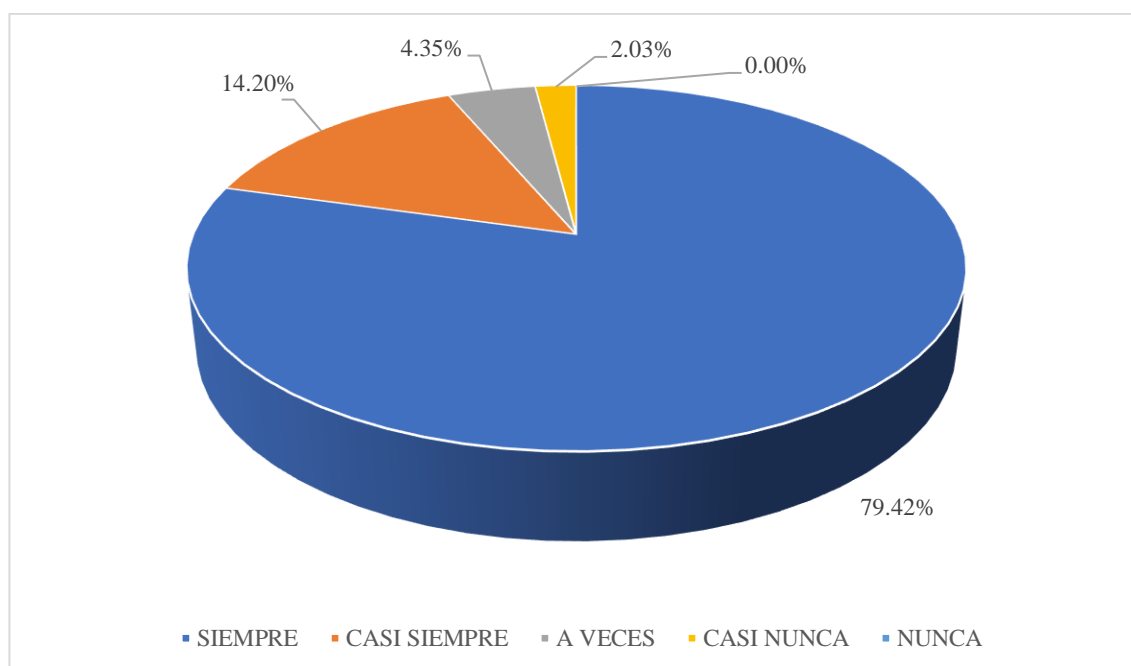
Interpretación: Según la imagen 1, se detalla que el 85.22% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre la política organizacional de la empresa es bien conocida en todas las áreas de negocios. Por otro lado, un 14.78% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 4 ¿La política organizacional de la empresa tiene en cuenta la misión y la visión de la organización?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	274	79.42%
Casi siempre	49	14.20%
A veces	15	4.35%
Casi nunca	7	2.03%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 2 ¿La política organizacional de la empresa tiene en cuenta la misión y la visión de la organización?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

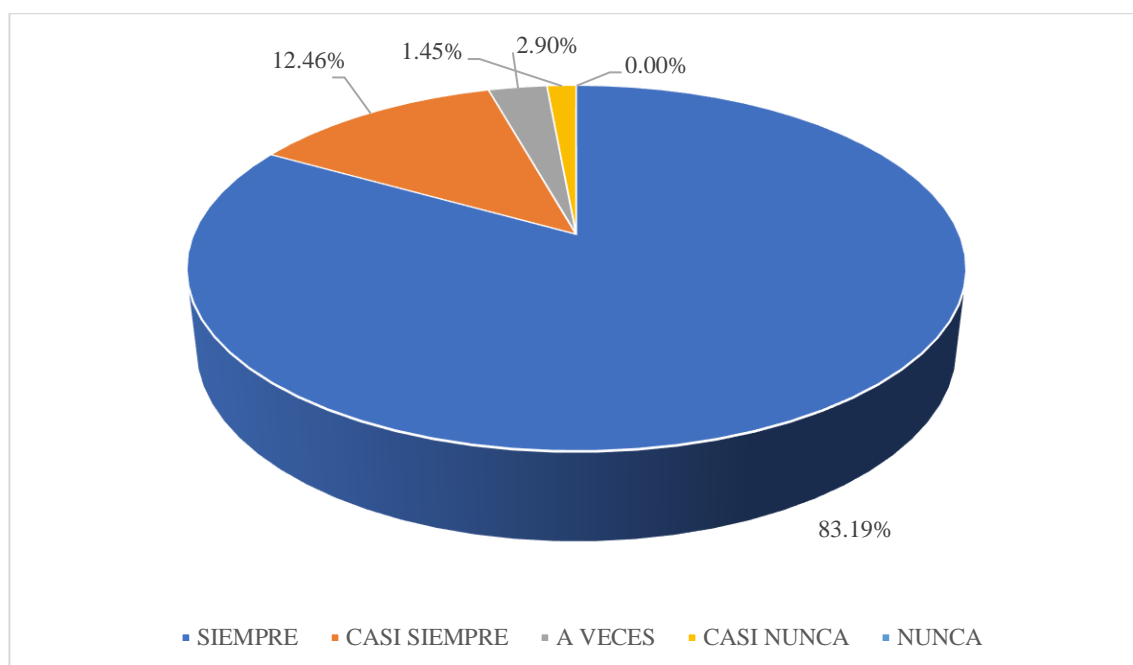
Interpretación: Según la imagen 2, se detalla que el 79.42% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre la política organizacional de la empresa tiene en cuenta la misión y la visión de la organización. Por otro lado, un 14.20% indican que casi siempre, un 4.35% a veces, un 2.03% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 5 ¿Los planes estratégicos se elaboran en la empresa?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	287	83.19%
Casi siempre	43	12.46%
A veces	10	2.90%
Casi nunca	5	1.45%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 3 ¿Los planes estratégicos se elaboran en la empresa?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

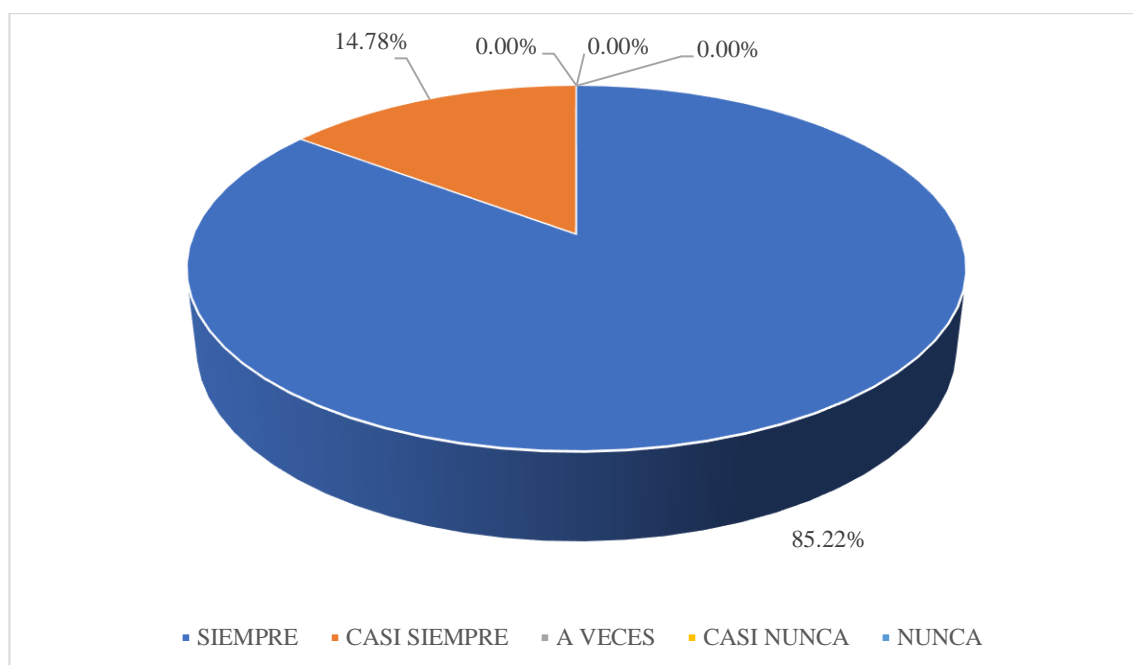
Interpretación: Según la imagen 3, se detalla que el 83.19% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre los planes estratégicos se elaboran en la empresa. Por otro lado, un 12.46% indican que casi siempre, un 2.90% a veces, un 1.45% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 6 ¿Las estrategias utilizadas se comparten con la dirección de la compañía?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	294	85.22%
Casi siempre	51	14.78%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 4 ¿Las estrategias utilizadas se comparten con la dirección de la compañía?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

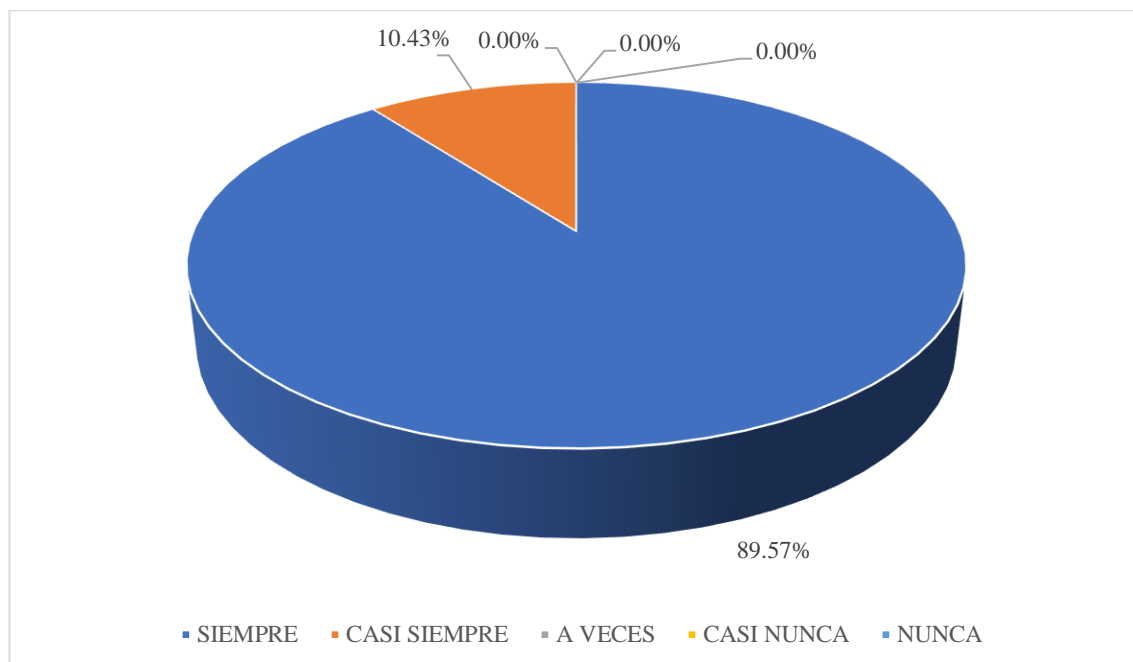
Interpretación: Según la imagen 4, se detalla que el 85.22% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre las estrategias utilizadas se comparten con la dirección de la compañía. Por otro lado, un 14.78% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 7 ¿Se definen los objetivos y metas de la compañía?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	309	89.57%
Casi siempre	36	10.43%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 5 ¿Se definen los objetivos y metas de la compañía?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

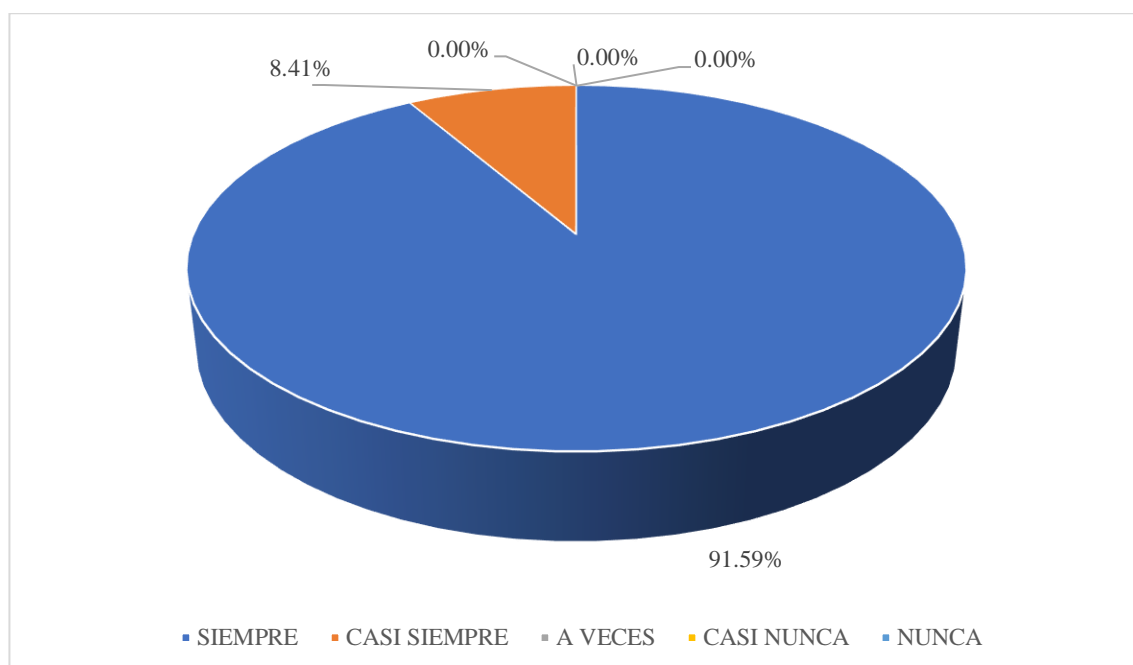
Interpretación: Según la imagen 5, se detalla que el 89.57% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre se definen los objetivos y metas de la compañía. Por otro lado, un 10.43% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 8 ¿Las finalidades de la compañía son susceptibles de ser alcanzados?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	316	91.59%
Casi siempre	29	8.41%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 6 ¿Las finalidades de la compañía son susceptibles de ser alcanzados?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

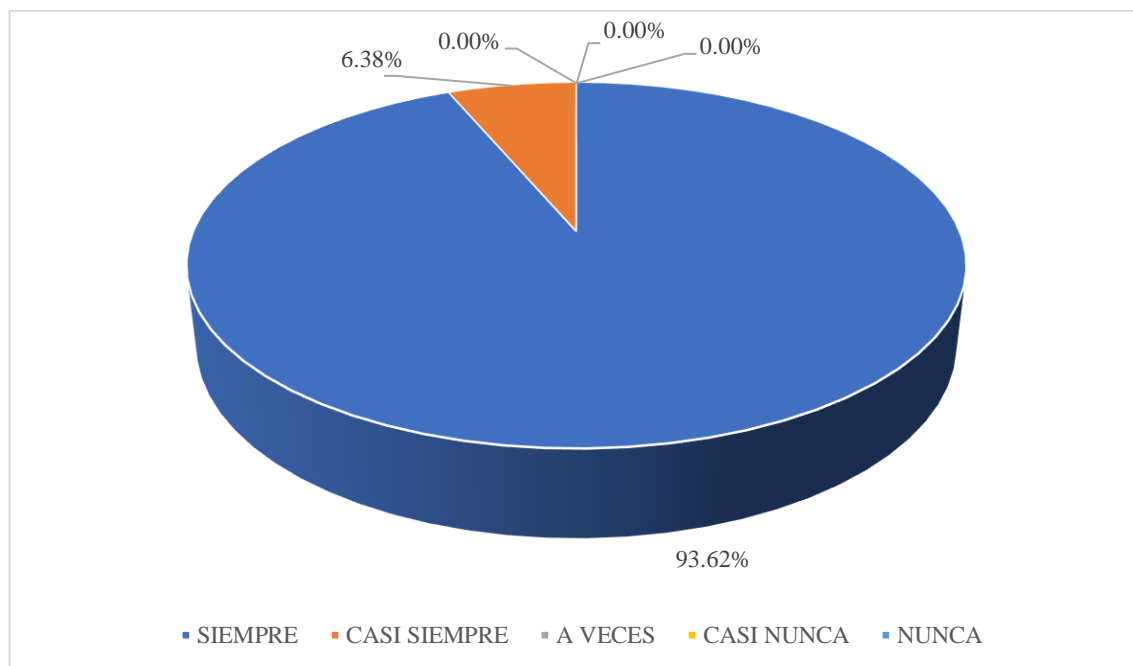
Interpretación: Según la imagen 6, se detalla que el 91.59% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre las finalidades de la compañía son susceptibles de ser alcanzados. Por otro lado, un 8.41% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 9 ¿Cada objetivo fijado por la dirección de la empresa tiene una concordancia específica?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	323	93.62%
Casi siempre	22	6.38%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 7 ¿Cada objetivo fijado por la dirección de la empresa tiene una concordancia específica?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

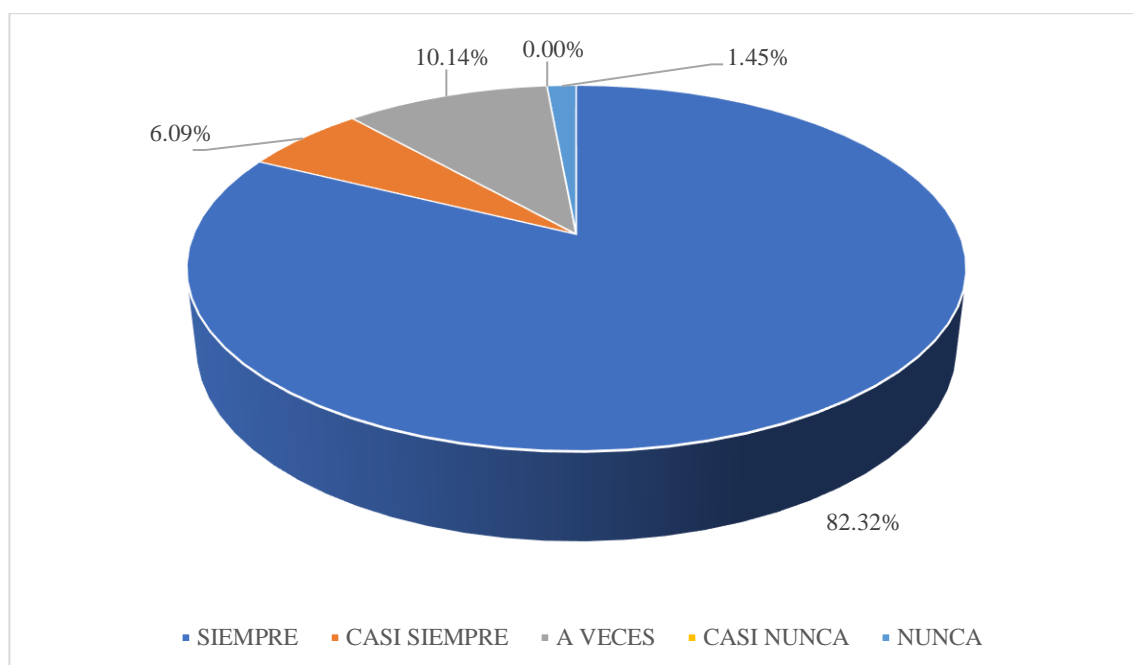
Interpretación: Según la imagen 7, se detalla que el 93.62% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre cada objetivo fijado por la dirección de la empresa tiene una concordancia específica. Por otro lado, un 6.38% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 10 ¿Las estrategias se adaptan a las metas y objetivos de la organización?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	284	82.32%
Casi siempre	21	6.09%
A veces	35	10.14%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	5	1.45%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 8 ¿Las estrategias se adaptan a las metas y objetivos de la organización?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

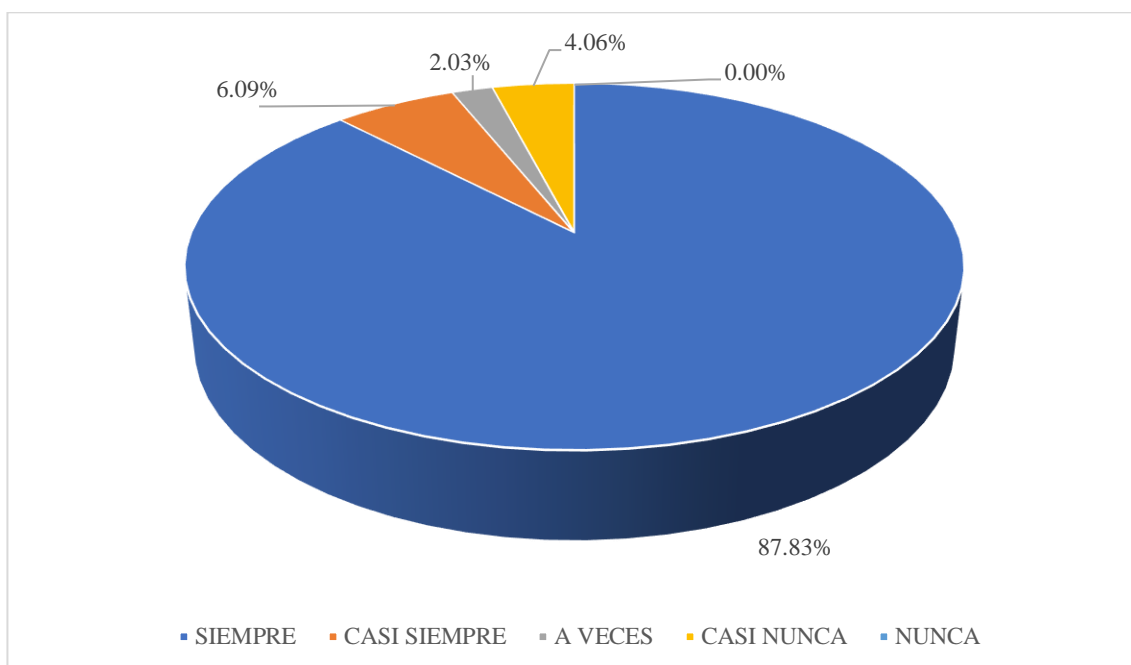
Interpretación: Según la imagen 8, se detalla que el 82.32% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre las estrategias se adaptan a las metas y objetivos de la organización. Por otro lado, un 6.09% indican que casi siempre, un 10.14% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 1.45%.

Tabla 11 ¿Es probable que se alcancen los objetivos establecidos por la compañía?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	303	87.83%
Casi siempre	21	6.09%
A veces	7	2.03%
Casi nunca	14	4.06%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 9 ¿Es probable que se alcancen los objetivos establecidos por la compañía?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

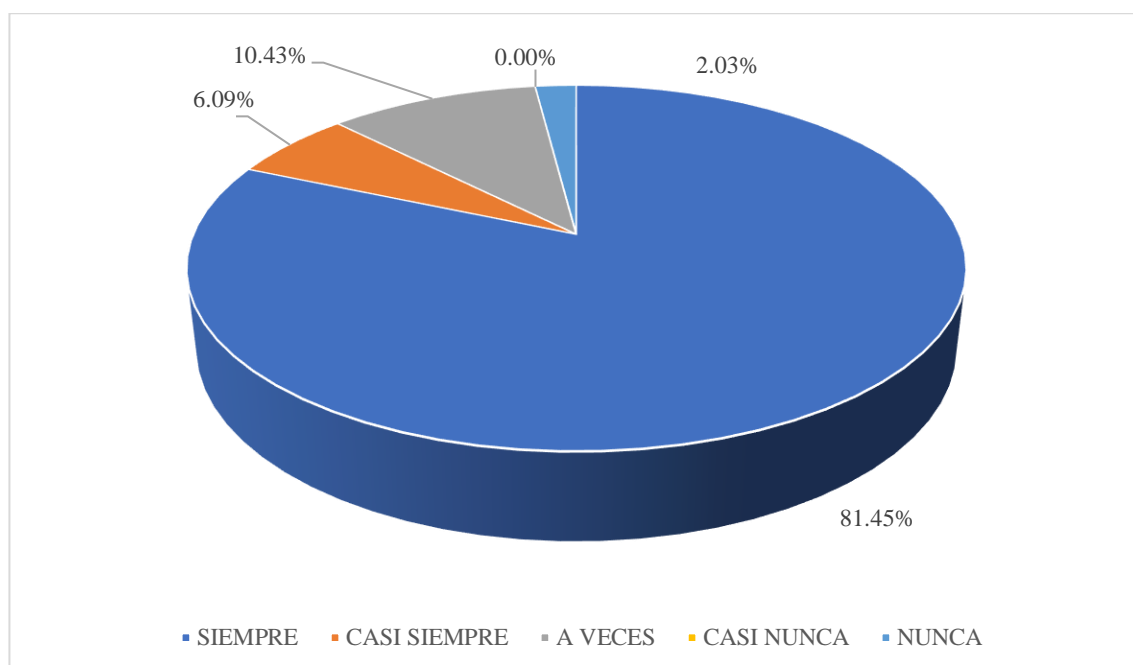
Interpretación: Según la imagen 9, se detalla que el 87.83% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre es probable que se alcancen los objetivos establecidos por la compañía. Por otro lado, un 6.09% indican que casi siempre, un 2.03% a veces, un 4.06% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 12 ¿La visión organizacional se revisa con todos los departamentos de la empresa?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	281	81.45%
Casi siempre	21	6.09%
A veces	36	10.43%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	7	2.03%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 10 ¿La visión organizacional se revisa con todos los departamentos de la empresa?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

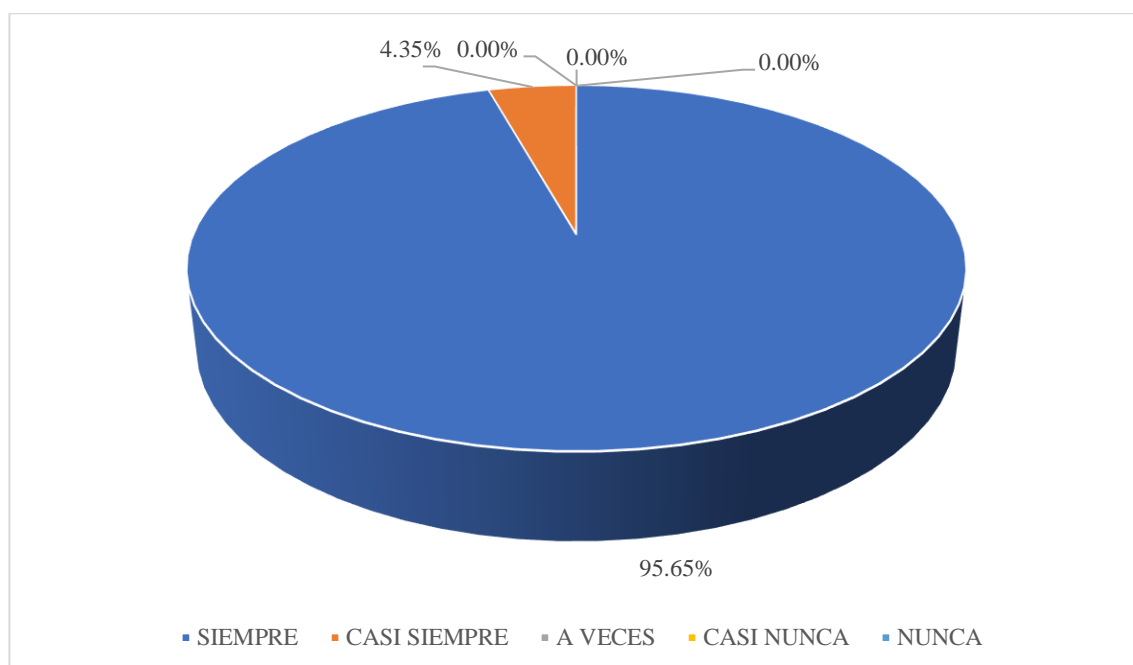
Interpretación: Según la imagen 10, se detalla que el 81.43% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre la visión organizacional se revisa con todos los departamentos de la empresa. Por otro lado, un 6.09% indican que casi siempre, un 10.43% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 2.03%.

Tabla 13 ¿La dirección marca la ruta de la estrategia de la empresa?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	330	95.65%
Casi siempre	15	4.35%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 11 ¿La dirección marca la ruta de la estrategia de la empresa?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

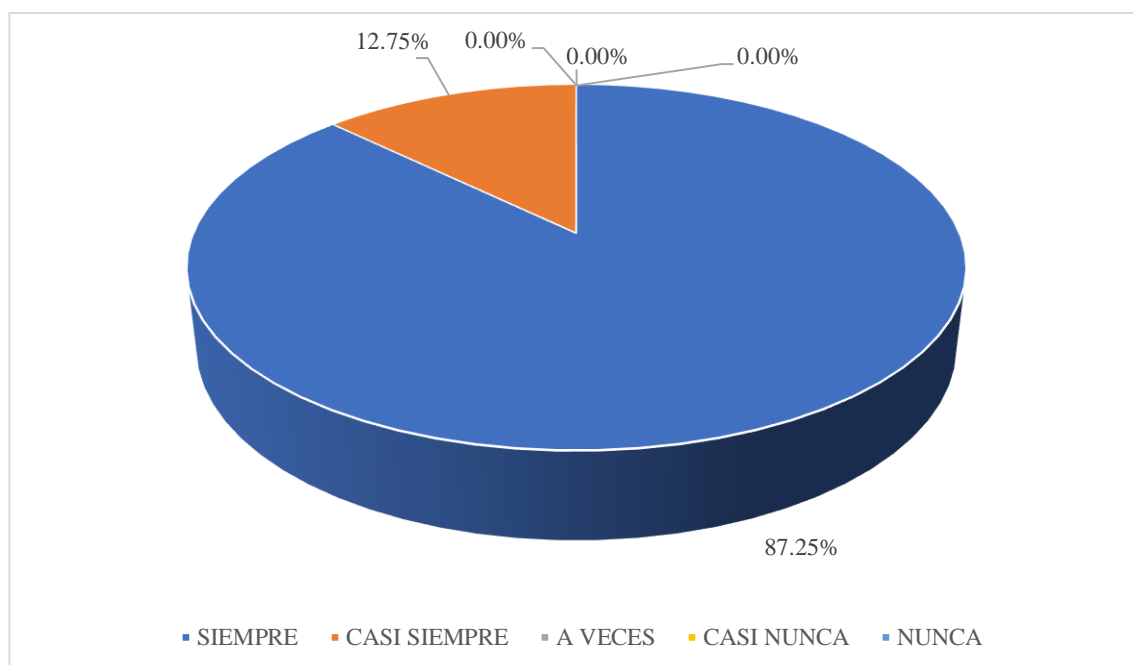
Interpretación: Según la imagen 11, se detalla que el 95.65% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre la dirección marca la ruta de la estrategia de la empresa. Por otro lado, un 4.35% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 14 ¿Las estrategias aplicadas crean altas expectativas hacia el futuro?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	301	87.25%
Casi siempre	44	12.75%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 12 ¿Las estrategias aplicadas crean altas expectativas hacia el futuro?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

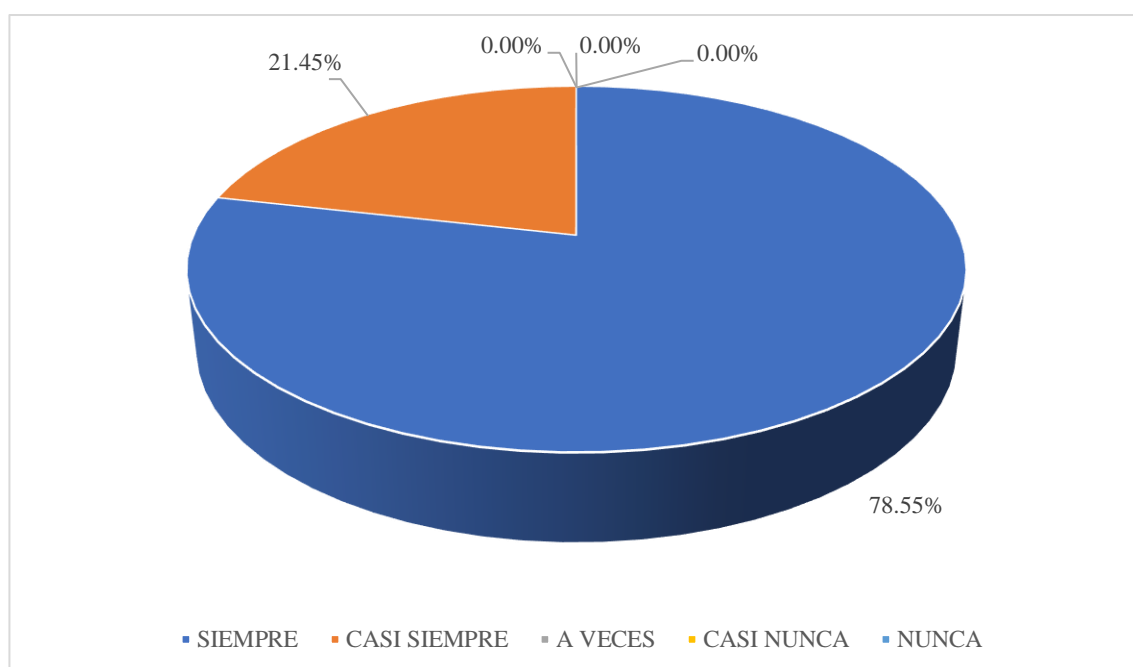
Interpretación: Según la imagen 12, se detalla que el 87.25% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre las estrategias aplicadas crean altas expectativas hacia el futuro. Por otro lado, un 12.75% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 15 ¿Las estrategias de la empresa son eficaces?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	271	78.55%
Casi siempre	74	21.45%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 13 ¿Las estrategias de la empresa son eficaces?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

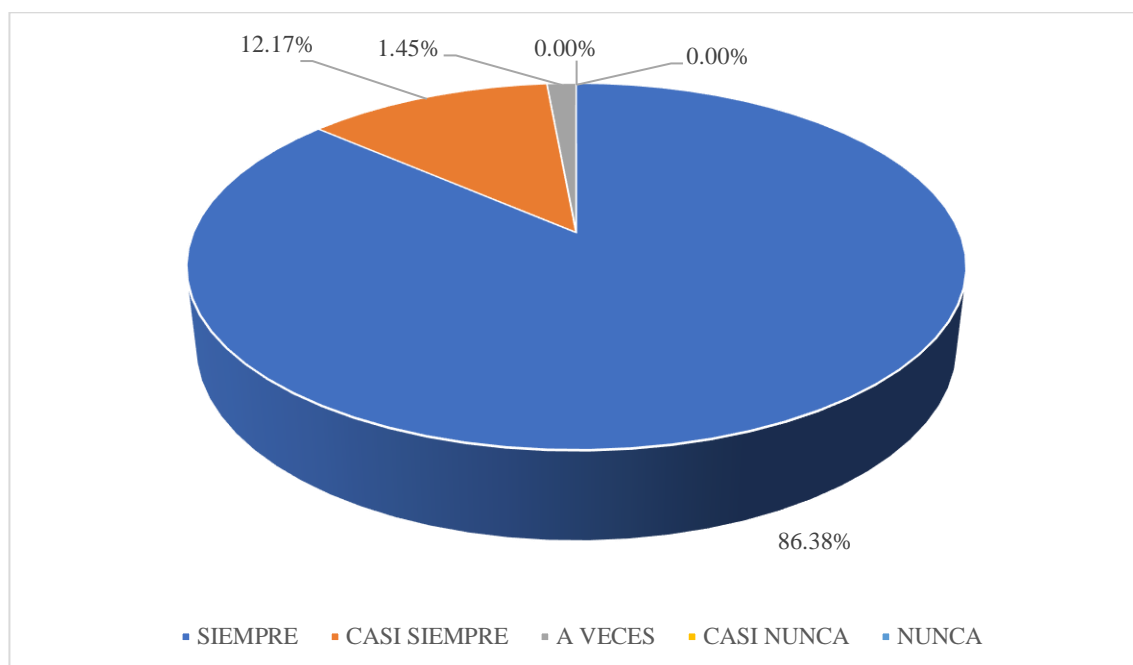
Interpretación: Según la imagen 13, se detalla que el 78.55% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre las estrategias de la empresa son eficaces. Por otro lado, un 21.45% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 16 ¿La estrategia ayuda a alcanzar los objetivos organizacionales de la empresa?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	298	86.38%
Casi siempre	42	12.17%
A veces	5	1.45%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 14 ¿La estrategia ayuda a alcanzar los objetivos organizacionales de la empresa?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

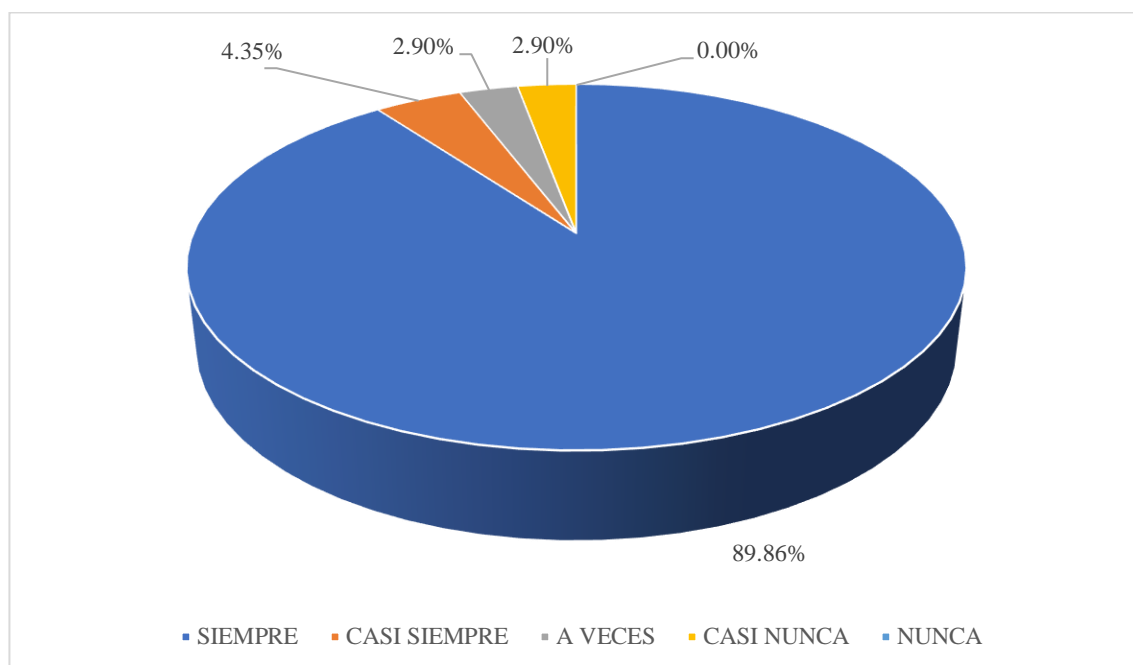
Interpretación: Según la imagen 14, se detalla que el 86.38% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre la estrategia ayuda a alcanzar los objetivos organizacionales de la empresa. Por otro lado, un 12.17% indican que casi siempre, un 1.45% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 17 ¿La estrategia utilizada está alineada con la tarea administrativa de la empresa?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	310	89.86%
Casi siempre	15	4.35%
A veces	10	2.90%
Casi nunca	10	2.90%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 15 ¿La estrategia utilizada está alineada con la tarea administrativa de la empresa?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

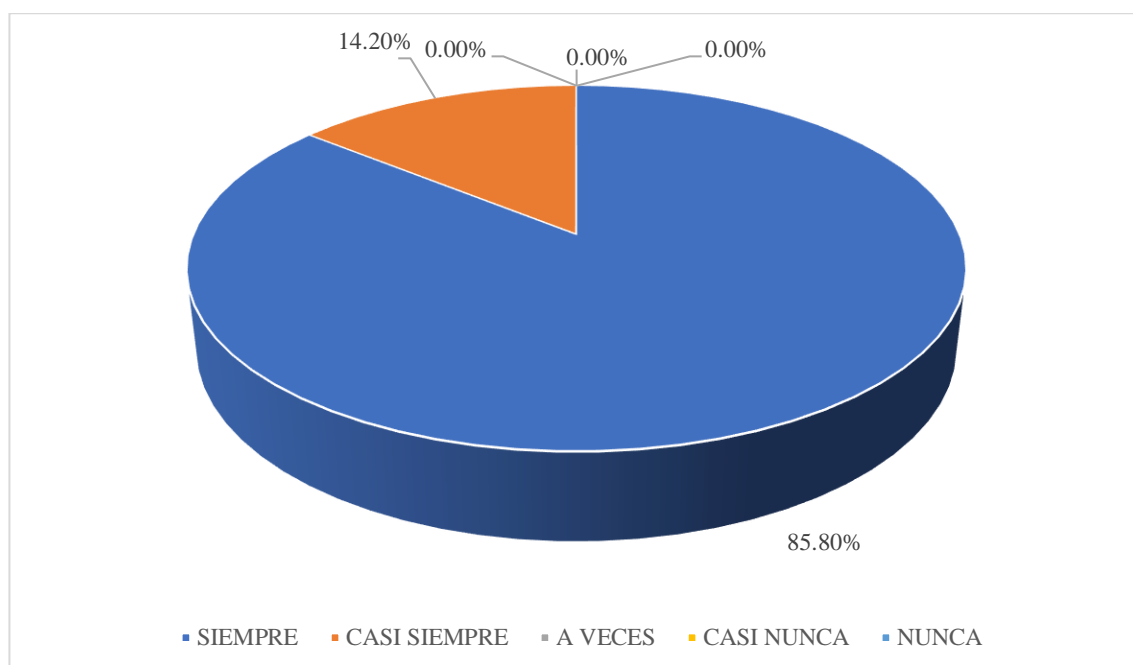
Interpretación: Según la imagen 15, se detalla que el 89.86% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre la estrategia utilizada está alineada con la tarea administrativa de la empresa. Por otro lado, un 4.35% indican que casi siempre, un 2.90% a veces, un 2.90% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 18 ¿Se cumple con los servicios prometidos que la empresa declara?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	296	85.80%
Casi siempre	49	14.20%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 16 ¿Se cumple con los servicios prometidos que la empresa declara?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

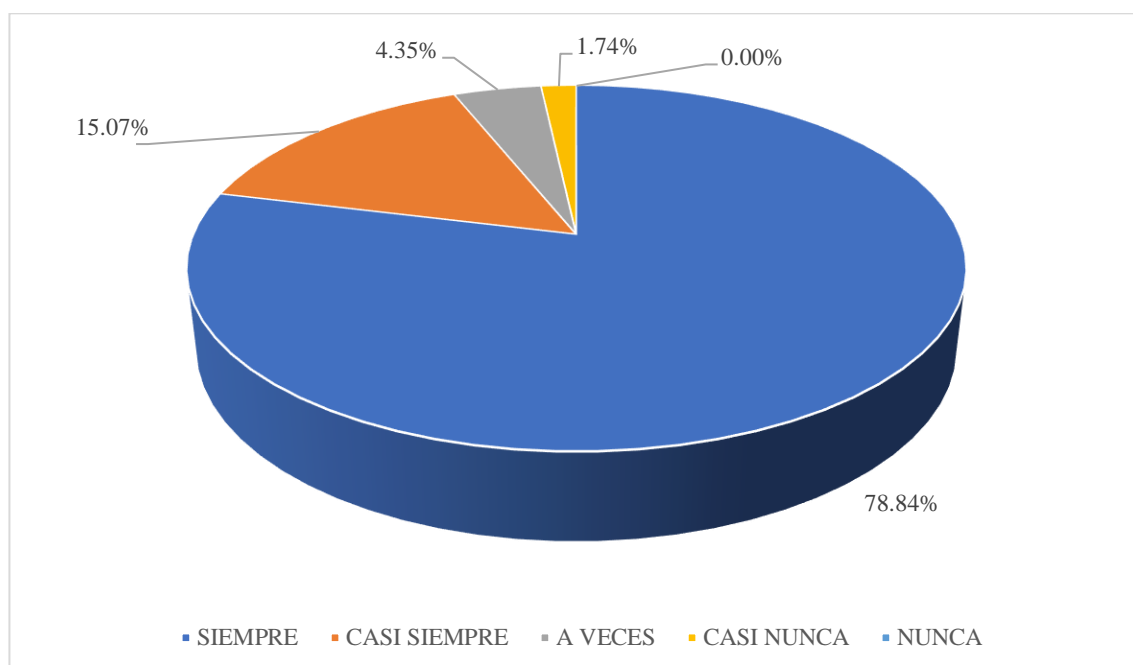
Interpretación: Según la imagen 16, se detalla que el 85.80% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre se cumple con los servicios prometidos que la empresa declara. Por otro lado, un 14.20% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 19 ¿La empresa realiza bien el servicio la primera vez?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	272	78.84%
Casi siempre	52	15.07%
A veces	15	4.35%
Casi nunca	6	1.74%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 17 ¿La empresa realiza bien el servicio la primera vez?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

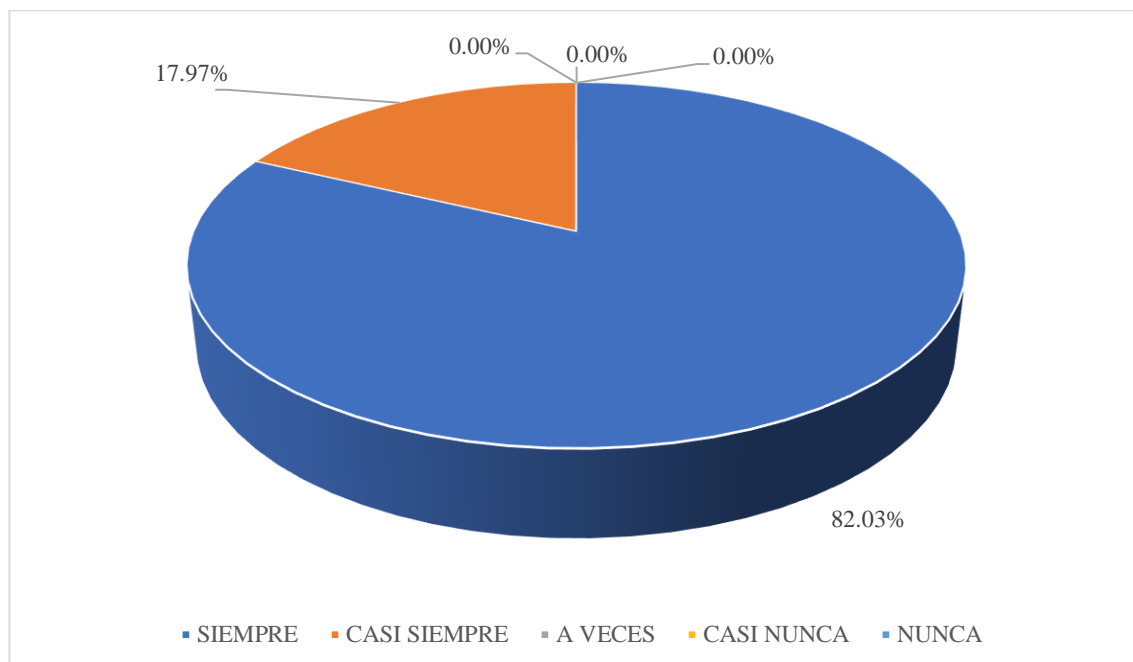
Interpretación: Según la imagen 17, se detalla que el 78.84% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre la empresa realiza bien el servicio la primera vez. Por otro lado, un 15.07% indican que casi siempre, un 4.35% a veces, un 1.74% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 20 ¿La empresa realiza el servicio en el tiempo indicado?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	283	82.03%
Casi siempre	62	17.97%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 18 ¿La empresa realiza el servicio en el tiempo indicado?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

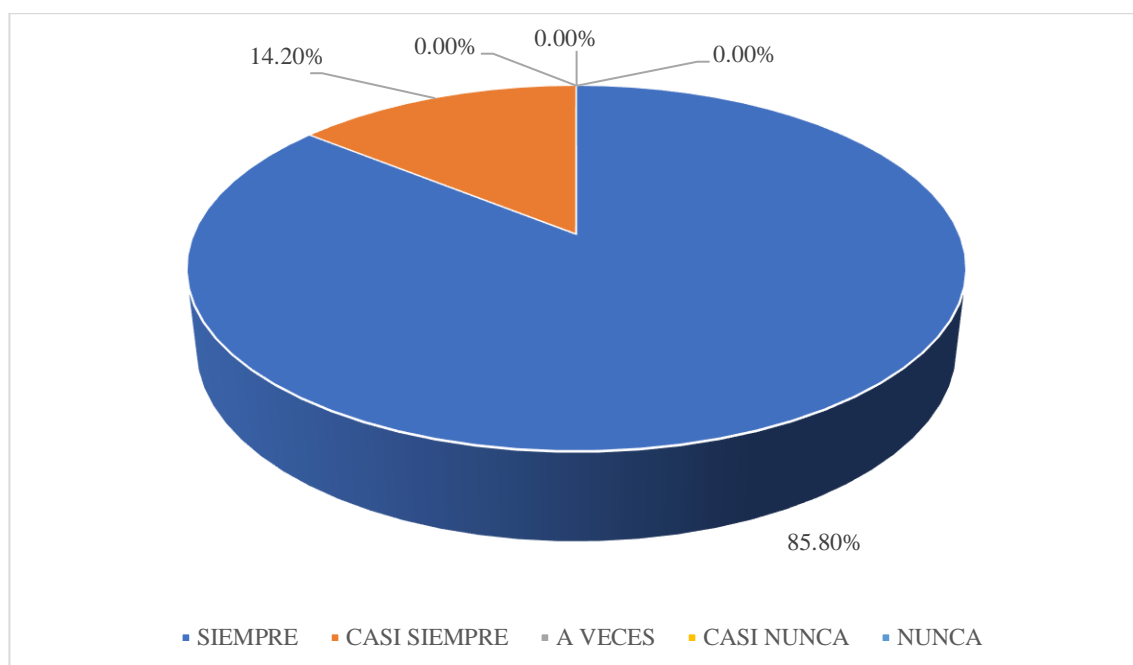
Interpretación: Según la imagen 18, se detalla que el 82.03% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre la empresa realiza el servicio en el tiempo indicado. Por otro lado, un 17.97% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 21 ¿La empresa comunica los avances del servicio indicado?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	296	85.80%
Casi siempre	49	14.20%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 19 ¿La empresa comunica los avances del servicio indicado?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

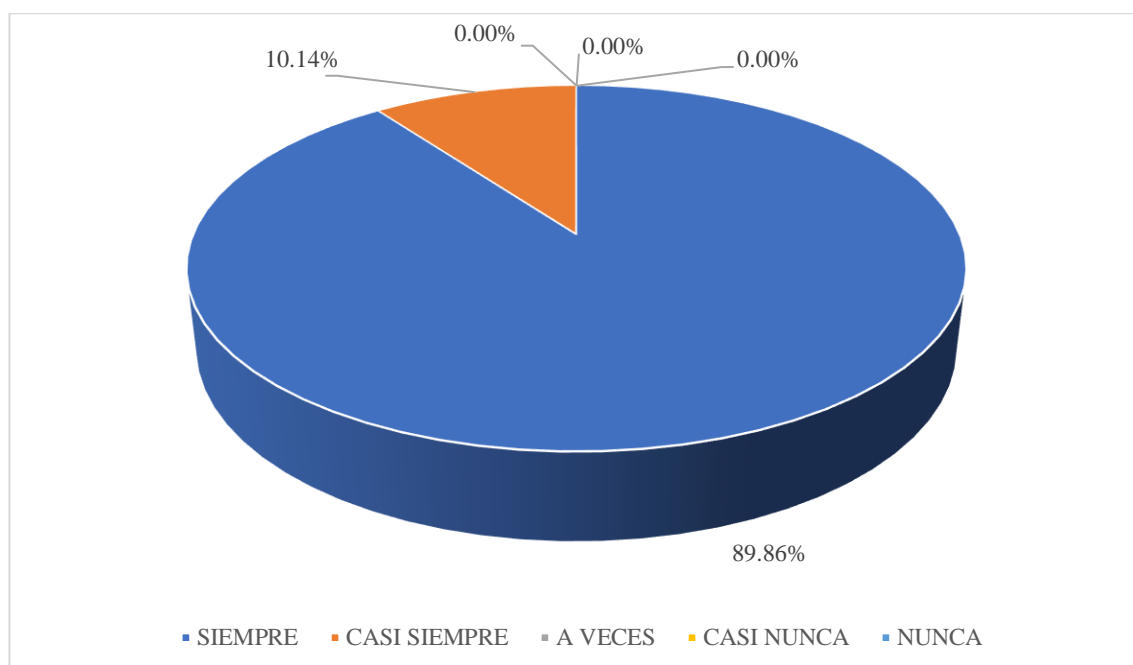
Interpretación: Según la imagen 19, se detalla que el 85.80% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre la empresa comunica los avances del servicio indicado. Por otro lado, un 14.20% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 22 ¿La empresa da respuesta rápida a los correos solicitados?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	310	89.86%
Casi siempre	35	10.14%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 20 ¿La empresa da respuesta rápida a los correos solicitados?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

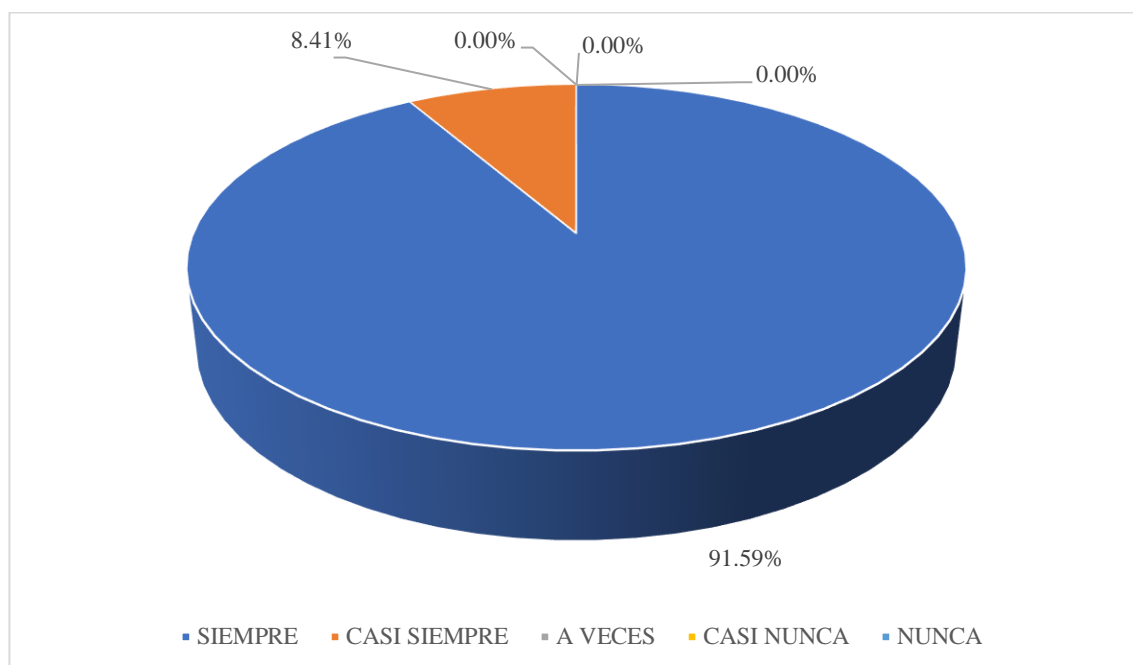
Interpretación: Según la imagen 20, se detalla que el 89.86% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre la empresa da respuesta rápida a los correos solicitados. Por otro lado, un 10.14% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 23 ¿El personal de la empresa cuenta con conocimientos suficientes?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	316	91.59%
Casi siempre	29	8.41%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 21 ¿El personal de la empresa cuenta con conocimientos suficientes?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

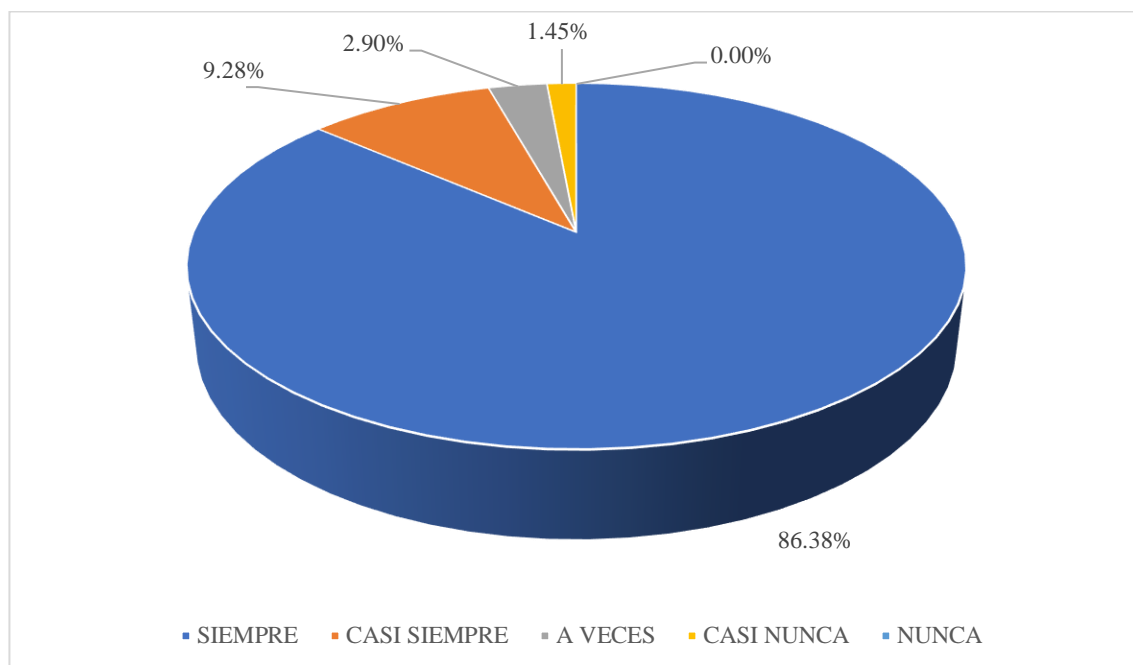
Interpretación: Según la imagen 21, se detalla que el 91.59% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre el personal de la empresa cuenta con conocimientos suficientes. Por otro lado, un 8.41% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 24 ¿El personal de la empresa cuenta con las certificaciones necesarias?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	298	86.38%
Casi siempre	32	9.28%
A veces	10	2.90%
Casi nunca	5	1.45%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 22 ¿El personal de la empresa cuenta con las certificaciones necesarias?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

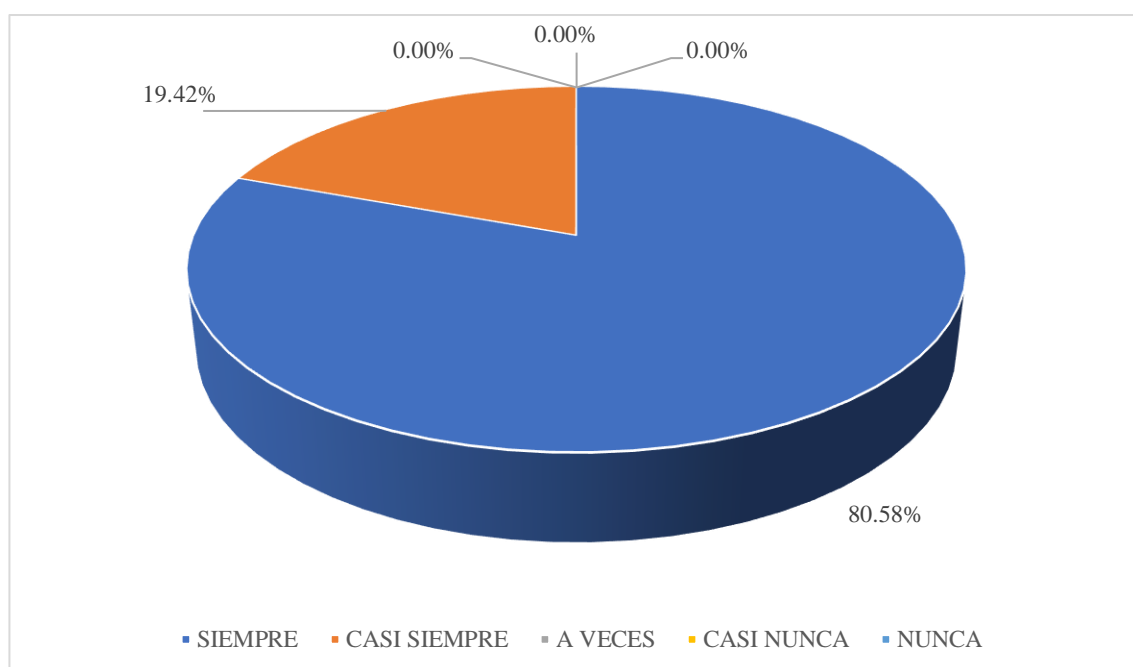
Interpretación: Según la imagen 22, se detalla que el 86.38% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre el personal de la empresa cuenta con las certificaciones necesarias. Por otro lado, un 9.28% indican que casi siempre, un 2.90% a veces, un 1.45% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 25 ¿Existe garantía en los servicios brindados por la empresa?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	278	80.58%
Casi siempre	67	19.42%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 23 ¿Existe garantía en los servicios brindados por la empresa?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

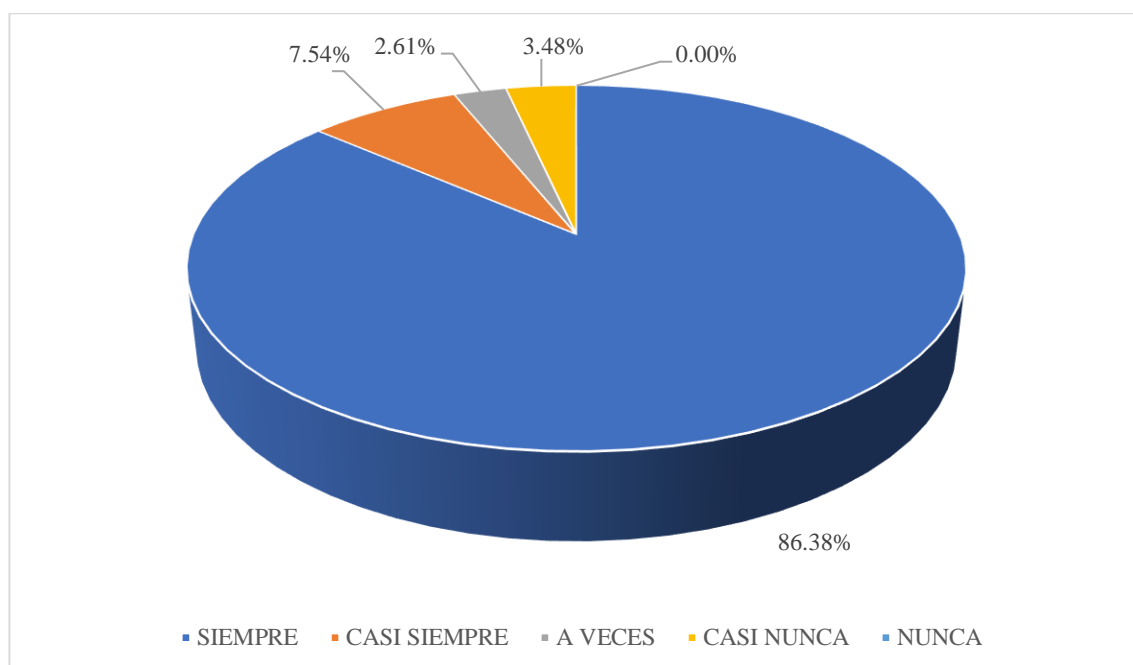
Interpretación: Según la imagen 23, se detalla que el 80.58% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre existe garantía en los servicios brindados por la empresa. Por otro lado, un 19.42% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 26 ¿Las instalaciones de la empresa son las adecuadas?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	298	86.38%
Casi siempre	26	7.54%
A veces	9	2.61%
Casi nunca	12	3.48%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 24 ¿Las instalaciones de la empresa son las adecuadas?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

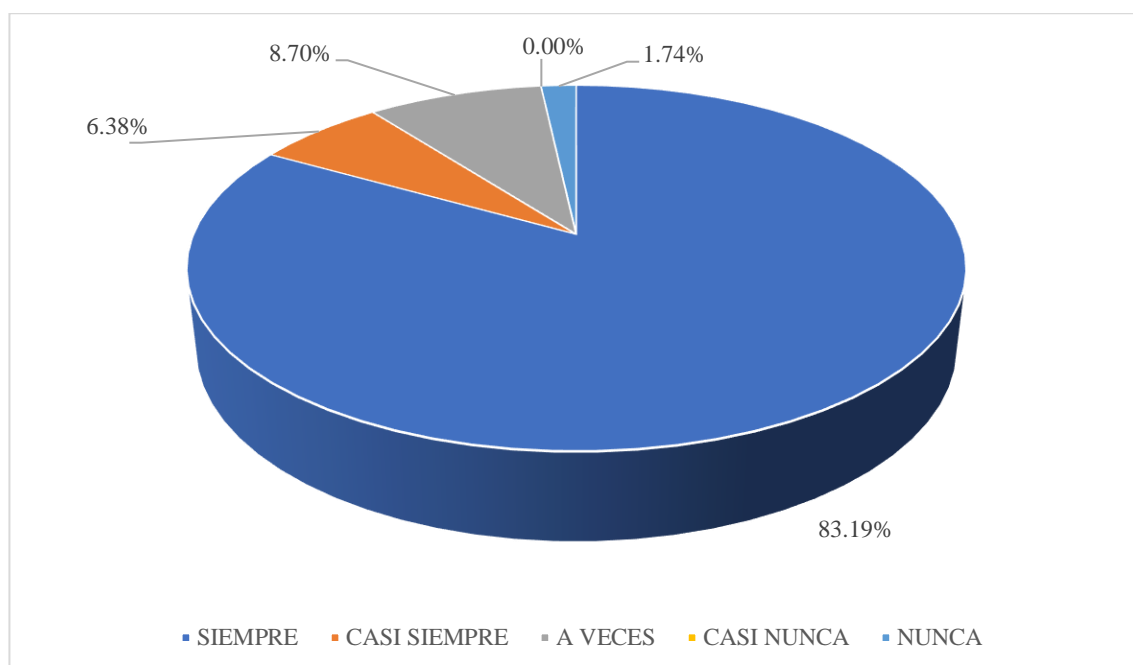
Interpretación: Según la imagen 24, se detalla que el 86.38% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre las instalaciones de la empresa son las adecuadas. Por otro lado, un 7.54% indican que casi siempre, un 2.61% a veces, un 3.48% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 27 ¿La empresa brinda soluciones a los problemas presentados?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	287	83.19%
Casi siempre	22	6.38%
A veces	30	8.70%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	6	1.74%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 25 ¿La empresa brinda soluciones a los problemas presentados?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

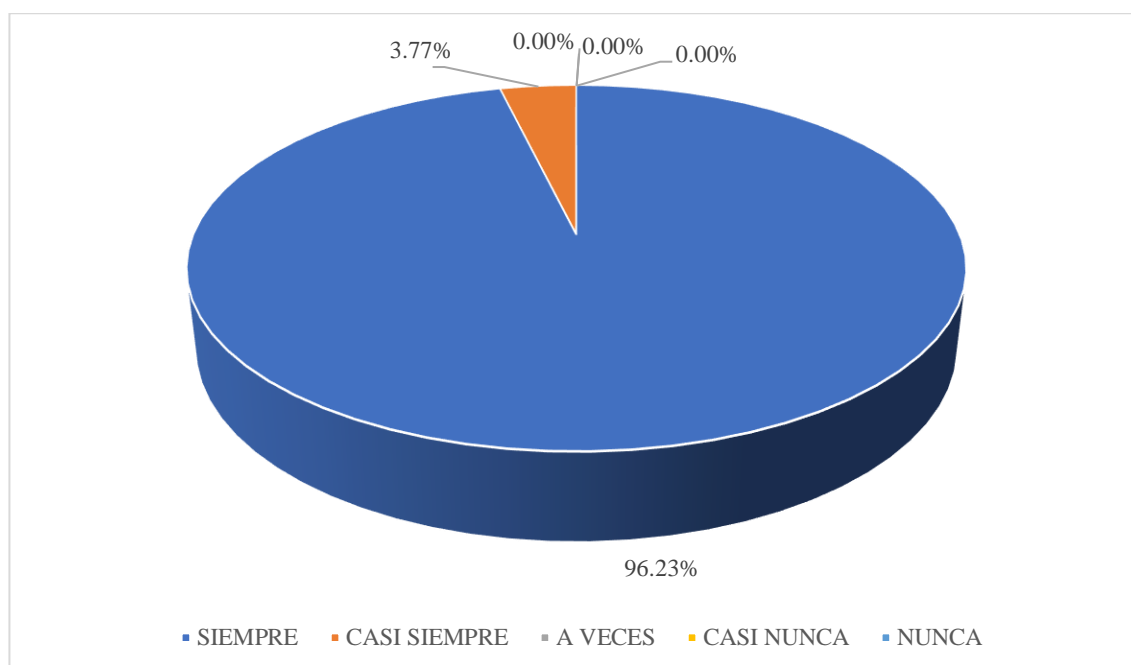
Interpretación: Según la imagen 25, se detalla que el 83.19% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre la empresa brinda soluciones a los problemas presentados. Por otro lado, un 6.38% indican que casi siempre, un 8.70% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 1.74%.

Tabla 28 ¿El personal de la empresa ofrece información clara y concisa?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	332	96.23%
Casi siempre	13	3.77%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 26 ¿El personal de la empresa ofrece información clara y concisa?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

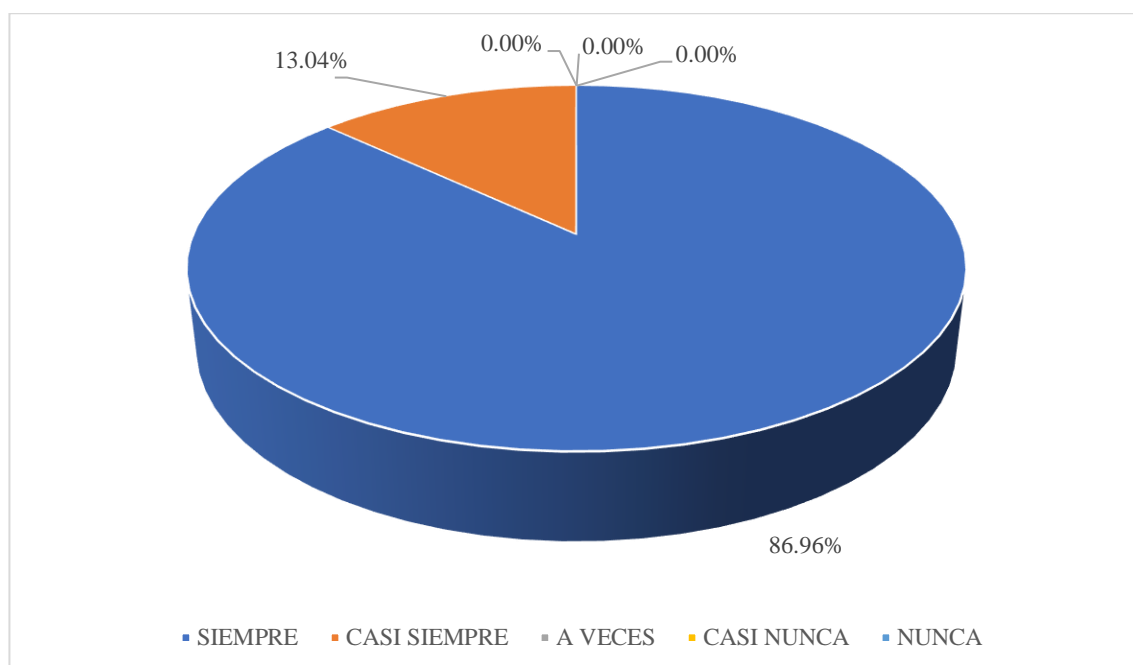
Interpretación: Según la imagen 26, se detalla que el 96.23% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre el personal de la empresa ofrece información clara y concisa. Por otro lado, un 3.77% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 29 ¿La empresa cuenta con experiencia en el rubro?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	300	86.96%
Casi siempre	45	13.04%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 27 ¿La empresa cuenta con experiencia en el rubro?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

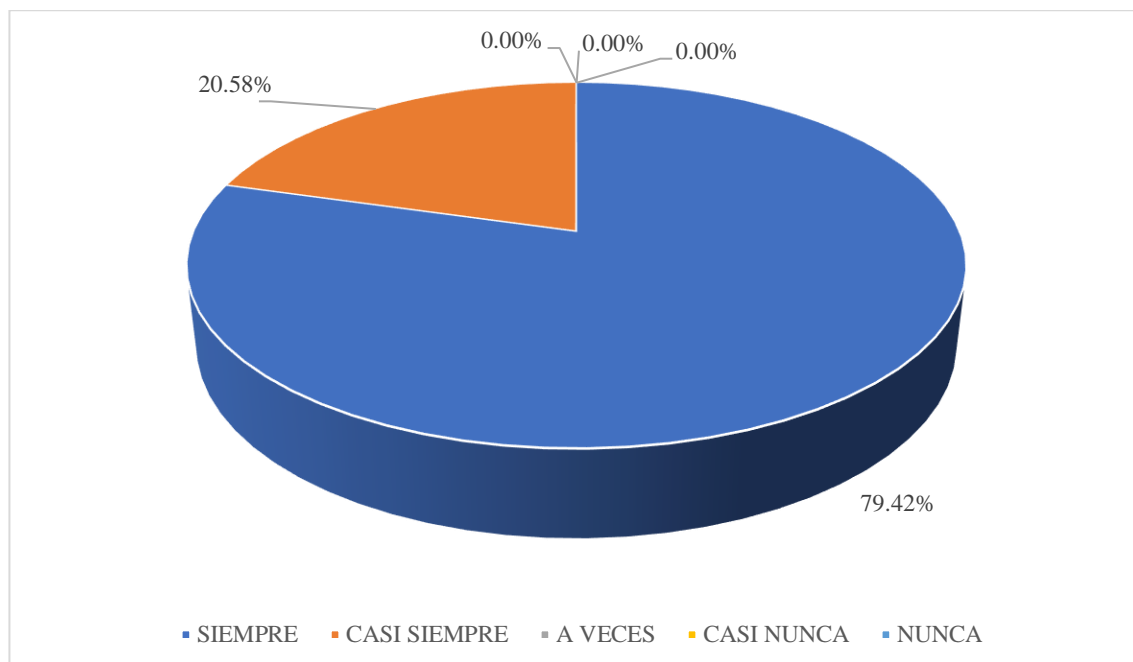
Interpretación: Según la imagen 27, se detalla que el 86.96% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre la empresa cuenta con experiencia en el rubro. Por otro lado, un 13.04% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 30 ¿El servicio que brinda la empresa se adapta a sus necesidades?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	274	79.42%
Casi siempre	71	20.58%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 28 ¿El servicio que brinda la empresa se adapta a sus necesidades?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

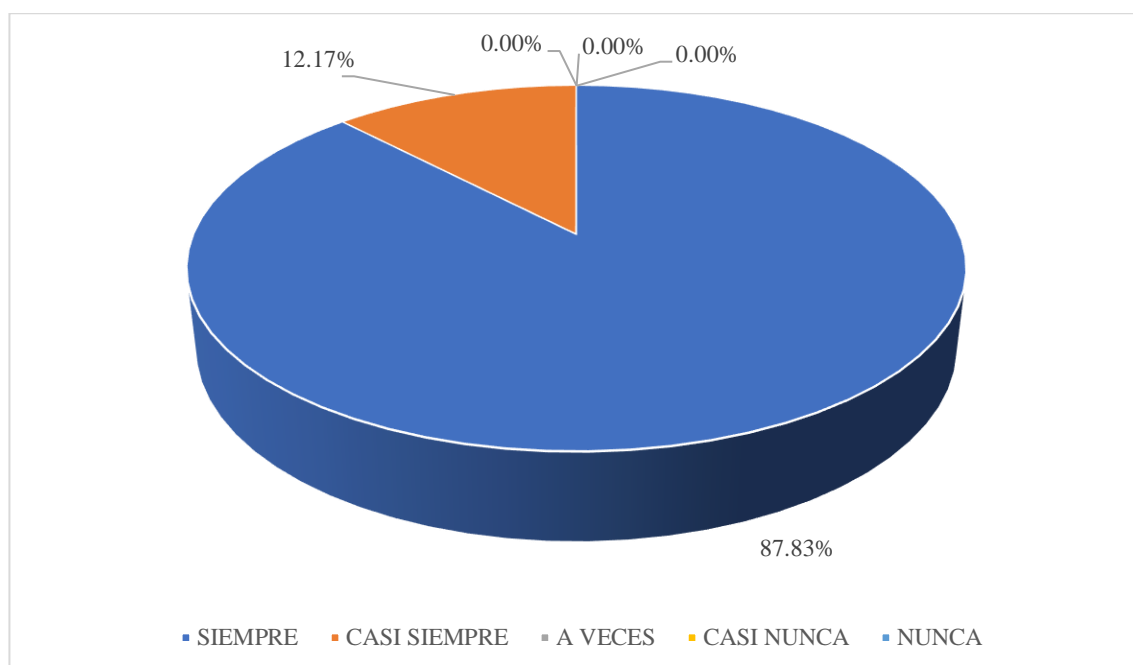
Interpretación: Según la imagen 28, se detalla que el 79.42% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre el servicio que brinda la empresa se adapta a sus necesidades. Por otro lado, un 20.58% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 31 ¿La empresa brinda el servicio esperado?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	303	87.83%
Casi siempre	42	12.17%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 29 ¿La empresa brinda el servicio esperado?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

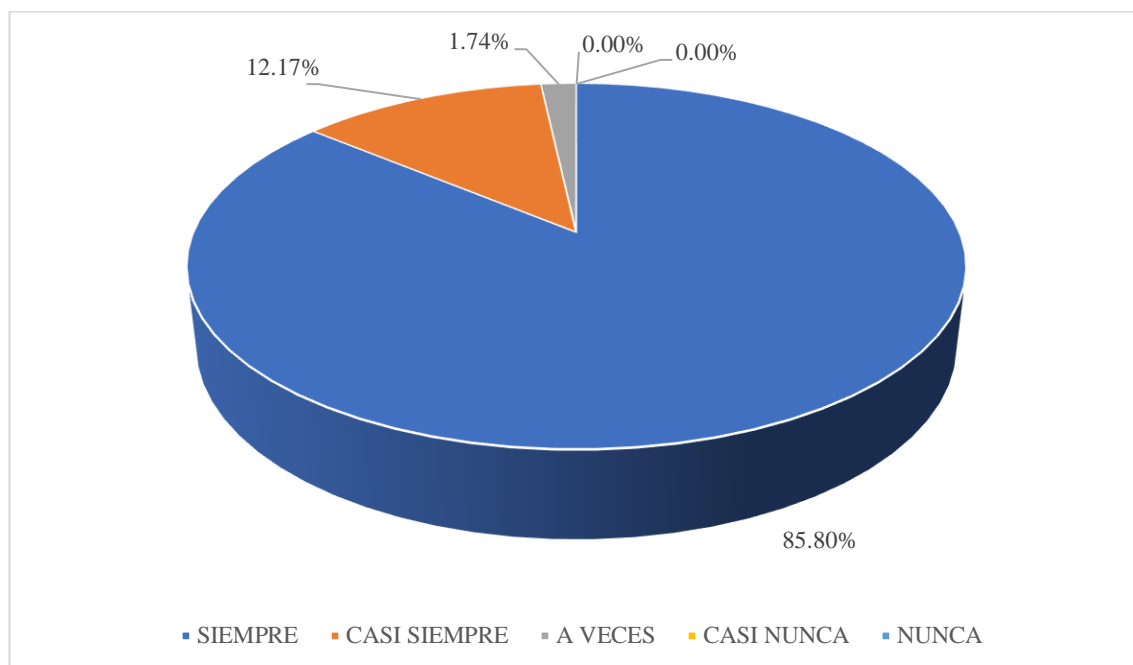
Interpretación: Según la imagen 29, se detalla que el 87.83% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre la empresa brinda el servicio esperado. Por otro lado, un 12.17% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 32 ¿Es buena la calidad ofrecida por la empresa en base a los precios?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	296	85.80%
Casi siempre	42	12.17%
A veces	6	1.74%
Casi nunca	1	0.29%
Nunca	0	0.00%
Total	345	100%

Nota. Creación individual (2023).

Figura 30 ¿Es buena la calidad ofrecida por la empresa en base a los precios?



Nota. Elaborado por el autor (2023).

Interpretación: Según la imagen 30, se detalla que el 85.80% de los colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, siempre es buena la calidad ofrecida por la empresa en base a los precios. Por otro lado, un 12.17% indican que casi siempre, un 1.74% a veces, un 0.29% casi nunca y nunca un 0.00%.

Comprobación de hipótesis:

Contrastación de hipótesis general:

Hipótesis general:

H₀: La gestión estratégica de empresas de servicio de mantenimiento no se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023.

H₁: La gestión estratégica de empresas de servicio de mantenimiento se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023.

Tabla 33 Comprobación de Hipótesis General:

		Correlaciones	
		V1: GESTION ESTRATEGICA	V2: CALIDAD
V1: GESTION ESTRATEGICA	Correlación de Pearson	1	,659**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	345	345
V2: CALIDAD	Correlación de Pearson	,659**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	345	345

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

Nota. Elaborado por el autor (2023).

Interpretación:

La comprobación de la hipótesis general dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.659, siendo un indicador de una correlación alta. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo, se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, indicando que si existe una correlación.

Contrastación de hipótesis específicas:

Comprobando la hipótesis específica 1:

H₀ La formulación de estrategias no se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023.

H₁ La formulación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023.

Tabla 34 Comprobación de Hipótesis Específica 1:

		Correlaciones	
		DIM1: Formulación de estrategias	V2: CALIDAD
DIM1: Formulación de estrategias	Correlación de Pearson	1	,325**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	345	345
V2: CALIDAD	Correlación de Pearson	,325**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	345	345

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

Nota. Elaborado por el autor (2023).

Interpretación:

La verificación de la hipótesis específica 1 dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.325 siendo un indicador de una correlación baja. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo, se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando a hipótesis nula, indicando que si existe una correlación.

Comprobando la hipótesis específica 2:

H₀ La implementación de estrategias no se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023.

H₁ La implementación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023.

Tabla 35 Comprobación de Hipótesis Específica 2:

		Correlaciones	
		DIM2: Implementación de estrategias	V2: CALIDAD
DIM2: Implementación de estrategias	Correlación de Pearson	1	,510**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	345	345
V2: CALIDAD	Correlación de Pearson	,510**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	345	345

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

Nota. Elaborado por el autor (2023).

Interpretación:

La verificación de la hipótesis específica 2 dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.510, siendo un indicador de una correlación moderada. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo, se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando a hipótesis nula, indicando que si existe una correlación.

Comprobando la hipótesis específica 3:

H₀ La evaluación de estrategias no se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023.

H₁ La evaluación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023.

Tabla 36 Comprobación de Hipótesis Específica 3:

		DIM3: Evaluación de estrategias	V2: CALIDAD
DIM3: Evaluación de estrategias	Correlación de Pearson	1	,398**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	345	345
V2: CALIDAD	Correlación de Pearson	,398**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	345	345

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

Nota. Elaborado por el autor (2023).

Interpretación:

La verificación de la hipótesis específica 3 dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.398, siendo un indicador de una correlación baja. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo, se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, indicando que si existe una correlación.

IV. DISCUSIÓN

Melgarejo. Ramírez (2022), en su trabajo el actual análisis tiene como objetivo resolver las relaciones estratégicas de administración de la cualidad que ofrecen las compañías de servicios de cuidado de plantas de petróleo en la ciudad de Lima capital en el año 2021. La gestión estratégica de empresas de servicio de mantenimiento se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023. La comprobación de la hipótesis general dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.659, siendo un indicador de una correlación alta. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo, se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, indicando que si existe una correlación.

Montero. Ruiz (2019), en su trabajo la finalidad fundamental de este análisis es desarrollar una gestión de mantenimiento del gasoducto de gas natural del plan Camisea en el tramo Pisco-Lurín con el fin de reducir los daños financieros de la compañía. La formulación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023. La verificación de la hipótesis específica 1 dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.325 siendo un indicador de una correlación baja. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo, se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando a hipótesis nula, indicando que si existe una correlación.

Mamani (2021), en su trabajo tiene como finalidad abordar los defectos identificados en el diagnóstico del estado de administración de la industria del mantenimiento, con base en propuesta. La implementación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023. La verificación de la hipótesis específica 2 dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.510, siendo un indicador de una correlación moderada. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo, se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando a hipótesis nula, indicando que si existe una correlación.

Ortiz. (2019), en su trabajo propone establecer una base para el desarrollo de programas de propagación y absorción de entendimiento para promover la mejora del rendimiento operacional de los procedimientos en la industria de transformación. La evaluación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023. La verificación de la hipótesis específica 3 dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.398, siendo un indicador de una correlación baja. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. Asimismo,

se da por aceptada la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, indicando que si existe una correlación.

V. CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo general, el objetivo es determinar cómo la gestión estratégica de empresas de servicio de mantenimiento se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023. En donde se obtuvo un valor de Pearson de 0.659.
2. Con respecto al objetivo específico 1, el objetivo es determinar cómo la formulación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023. En donde se obtuvo un valor de Pearson de 0.325.
3. Con respecto al objetivo específico 2, el objetivo es determinar cómo la implementación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023. En donde se obtuvo un valor de Pearson de 0.510.
4. Con respecto al objetivo específico 3, el objetivo es determinar cómo la evaluación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023. En donde se obtuvo un valor de Pearson de 0.398.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las empresas de servicio de mantenimiento a plantas de hidrocarburo fortalecer la atención individualizada, ya que tiene una relación significativa en la satisfacción y percepción del servicio brindado, por lo que adecuarse a los horarios, promover distintos tipos de mantenimiento y tener una contante comunicación, permitirá conocer, interactuar y comprender más sobre las necesidades de cada cliente.
2. Se recomienda a las empresas de sector de servicio de mantenimiento a plantas de hidrocarburo investigar las causas de la relación no significativa de la perspectiva financiera en la calidad que se brinda en el servicio para tener un panorama más amplio, ya que es importante profundizar y comprender con mayor detalle los motivos por el cual los factores financieros no tienen una afectación directa o significativa sobre la calidad.
3. Se recomienda a las empresas de servicio de mantenimiento a plantas de hidrocarburo brindar constantes capacitaciones a todo el personal; donde se expliquen también los objetivos de la empresa para alinearlos con los objetivos de cada proyecto y así brindar un servicio más eficiente y eficaz, ya que cada colaborador tendrá información acerca de los beneficios y obligaciones que tienen por formar parte de la empresa que brinda servicios de mantenimiento.
4. Se recomienda a las empresas de mantenimiento invertir en recursos tangibles; es decir, incorporar equipos, herramientas de comunicación, capital humano y oficinas, ya que son elementos claves para tener un crecimiento sostenible dentro de la organización permitiendo. Logrando que los colaboradores estén más preparados al momento de realizar los servicios de mantenimiento y consiguiendo una diferenciación frente a otras empresas.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado. (2020), en su trabajo “Desarrollo de un modelo de gestión estratégica basado en el Balanced Scorecard aplicado a una empresa de Facility Services en Lima”. Universidad Católica Sedes Sapientiae. Lima-Perú.
<https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/1023/Tesis%20-%20Alvarado%20Saravia%2C%20Oscar%20Enrique.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ataucusi. (2016), en su trabajo “La gestión estratégica y el desarrollo del potencial humano en la municipalidad distrital de Acoria año 2015”. Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica-Perú.
<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f137e9c8-7df0-4adc-b503-ee50d197efa0/content>
- Barboza. Merino. (2018), en su trabajo “Plan estratégico del servicio de mantenimiento (Semana Perú SAC)”. Universidad de Piura. Lima-Perú.
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4150/MDE_1831.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Coaguila. (20017), en su trabajo “Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C”. Universidad Católica San Pablo. Arequipa-Perú.
<https://repositorio.ucsp.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/ff957bd0-2c8a-42bd-90a5-f9ec5e8fd76f/content>
- Egas. (2021), en su trabajo “Línea de investigación: aplicaciones de los diferentes tipos de mercados: relacional, de servicios, digital, ecológico, cultural o verde, experiencial, de servicios públicos, entre otros”. Pontifica Universidad Católica del Ecuador Matriz- Ecuador. Quito-Ecuador.
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/19093/TESIS%20GRACE%20EGAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutierrez. (2018), en su trabajo “Modelo de localización y ruteo para el transporte del gas asociado a la producción de crudo en campos petroleros”. Universidad de La Sabana. Colombia.
<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/10818/33080/2/Tesis%20Jorge%20A%20Gutierrez.pdf>
- Luna. (2020), en su trabajo “Optimización del sistema de despacho de combustible en una empresa del sector hidrocarburos, Callao”. Universidad César Vallejo. Lima-Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49920/Luna_SRC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Medina. (2022), en su trabajo “Estrategias de gestión de mantenimiento para mejorar los indicadores de mantenimiento de equipos de transporte de carga terrestre”. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima-Perú.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9ec5068f-d387-4ac7-a607-70b52b06873f/content>
- Melgarejo. Ramírez. (2022), en su trabajo “La relación de la gestión estratégica de empresas de servicio de mantenimiento y la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en Lima Metropolitana, 2021”. UPC. Perú.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/668082/Melgarejo_LM.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Montero. Ruíz. (2019), en su trabajo “Gestión del mantenimiento del gaseoducto del proyecto Camisea en el tramo de Pisco a Lurín, para disminuir las pérdidas económicas de la Empresa COGA SAC, Lima 2019”. Universidad Señor de Sipán. Lima-Perú.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6449/Montero%20Aiban%20%26%20Ruiz%20Astudillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Meléndez. (2018), en su trabajo “La gestión estratégica y su relación con la competitividad en las mypes del centro comercial e industrial gamarra”. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima-Perú.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3c84ead7-4068-46cf-beda-94df5885cfd0/content>
- Mamani. (2021), en su trabajo “Propuesta de un sistema de gestión de mantenimiento para maximizar los resultados de una empresa de fabricación de concreto en la ciudad de Arequipa”. Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa-Perú.
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/90785a26-ef20-4ccc-b287-f23e18e9885c/content>

VII. ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de información



Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Facultad de Ciencias Económicas y Negocios Internacionales
Escuela Académico Profesional de Negocios Internacionales

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ESTRATÉGICA

Marque con una (X) según corresponda, teniendo en cuenta que:

Ítem	Preguntas	Respuestas				
		1	2	3	4	5
	Variable dependiente: Gestión estratégica					
	Formulación de estrategias					
1	La política organizacional de la empresa es bien conocida en todas las áreas de negocios.					
2	La política organizacional de la empresa tiene en cuenta la misión y la visión de la organización.					
3	Los planes estratégicos se elaboran en la empresa.					
4	Las estrategias utilizadas se comparten con la dirección de la compañía.					
5	Se definen los objetivos y metas de la compañía.					
6	Las finalidades de la compañía son susceptibles de ser alcanzados.					
	Dimensión: Implementación de estrategias					
7	Cada objetivo fijado por la dirección de la empresa tiene una concordancia específica.					
8	Las estrategias se adaptan a las metas y objetivos de la organización.					

9	Es probable que se alcancen los objetivos establecidos por la compañía.					
10	La visión organizacional se revisa con todos los departamentos de la empresa.					
11	La dirección marca la ruta de la estrategia de la empresa.					
	Dimensión: Evaluación de estrategias					
12	Las estrategias aplicadas crean altas expectativas hacia el futuro.					
13	Las estrategias de la empresa son eficaces.					
14	La estrategia ayuda a alcanzar los objetivos organizacionales de la empresa.					
15	La estrategia utilizada está alineada con la tarea administrativa de la empresa.					

Elaboración Propia (2023)

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD

Marque con una (X) según corresponda, teniendo en cuenta que:

Ítem	Preguntas	Respuestas				
		1	2	3	4	5
	Variable dependiente: Calidad					
	Dimensión: Fiabilidad					
1	Se cumple con los servicios prometidos que la empresa declara.					
2	La empresa realiza bien el servicio la primera vez.					
3	La empresa realiza el servicio en el tiempo indicado.					
4	La empresa comunica los avances del servicio indicado.					
5	La empresa da respuesta rápida a los correos solicitados.					
	Dimensión: Seguridad					
6	El personal de la empresa cuenta con conocimientos suficientes.					
7	El personal de la empresa cuenta con las certificaciones necesarias.					
8	Existe garantía en los servicios brindados por la empresa.					
9	Las instalaciones de la empresa son las adecuadas.					
10	La empresa brinda soluciones a los problemas presentados.					
	Dimensión: Empatía					
11	El personal de la empresa ofrece información clara y concisa.					
12	La empresa cuenta con experiencia en el rubro.					
13	El servicio que brinda la empresa se adapta a sus necesidades.					

14	La empresa brinda el servicio esperado.					
15	Es buena la calidad ofrecida por la empresa en base a los precios.					

Elaboración Propia (2023)

Anexo 2: Consentimiento informado



Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Facultad de Ciencias Económicas y Negocios Internacionales



PERMISO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

El propósito del formulario de asentimiento es proporcionar a los participantes información clara que explique su participación. Usted acepta participar voluntariamente en este estudio analizando los vínculos entre: **La gestión estratégica de empresas de servicio de mantenimiento y su influencia con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023.**

La duración del formulario no debe exceder aprox. 20 minutos.

Además, la información que proporcione solo se utilizará para este análisis y su participación será estrictamente confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito. Si tiene preguntas sobre el cuestionario, también puede hacerlas.

DATOS DEL PARTICIPANTE:

FIRMA: _____

FECHA: _____

Anexo 3: Matriz de consistencia

Título: La gestión estratégica de empresas de servicio de mantenimiento y su influencia con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023.				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿De qué manera la gestión estratégica de empresas de servicio de mantenimiento se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023?	Determinar cómo la gestión estratégica de empresas de servicio de mantenimiento se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023.	La gestión estratégica de empresas de servicio de mantenimiento se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023.	Variable Independiente: Gestión estratégica.	Tipo: Investigación de tipo básica. Nivel: Descriptivo-correlacional Diseño: No experimental
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Formulación de estrategias. • Implementación de estrategias. • Evaluación de estrategias. 	Población: El universo está formulado por 3,404 colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, que tiene alta experiencia en la operación y mantenimiento
PE1: ¿De qué manera la formulación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023? PE2: ¿De qué manera la implementación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas	OE1: Determinar cómo la formulación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023. OE2: Determinar cómo la implementación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas	HE1: La formulación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023. HE2: La implementación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023.	Variable Dependiente: La calidad.	

<p>de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023?</p> <p>PE3: ¿De qué manera la evaluación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023?</p>	<p>de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023.</p> <p>OE3: Determinar cómo la evaluación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023.</p>	<p>HE3: La evaluación de estrategias se relaciona con la calidad ofrecida a plantas de hidrocarburos en la ciudad de Pisco, 2023.</p>	<p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad. • Seguridad. • Empatía. 	<p>integral de toda la cadena productiva de los hidrocarburos.</p> <p>Muestra: El universo está formulado por 345 colaboradores de la empresa CONFIPETROL ANDINA S.A, que tiene alta experiencia en la operación y mantenimiento integral de toda la cadena productiva de los hidrocarburos.</p> <p>Técnica de recolección: MS EXCEL y SSPS.</p> <p>Instrumento de recolección:</p>
--	---	--	--	--

				Encuesta.
--	--	--	--	-----------

Nota. Elaboración propia (2023)

GESTION ESTRATEGICA

1 SIEMPRE	2 CASI SIEMPRE	3 A veces	4= Casi nunca	5= Nunca
-----------	----------------	-----------	---------------	----------

#	Dimensión 1: Formulación de estrategias						Dimensión 2: Implementación de estrategias					Dimensión 3: Evaluación de estrategias			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
6	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
11	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	3
12	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
13	2	1	1	2	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	1
14	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
16	1	4	4	1	1	1	1	2	4	2	1	1	1	2	4
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	2	1	1	2	3	1	3	1	1	1	1	1
19	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
20	1	2	2	1	1	1	1	3	1	3	1	1	2	1	1
21	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1

22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
24	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
25	2	1	1	1	1	1	1	5	4	5	1	1	1	2	4
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
27	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	2	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
33	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
35	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
41	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
45	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
46	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	2	1	1
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

49	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
50	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3
51	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
52	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
53	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
54	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
56	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
58	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1
59	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1
60	2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1
61	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
63	1	4	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
65	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1
66	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
67	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1
68	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
71	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
72	2	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
74	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1

76	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
77	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
78	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3
79	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
80	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1
81	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
82	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
83	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	4
84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
85	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1
86	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
87	2	1	2	2	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1
88	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
92	1	1	1	2	1	1	2	5	1	1	1	1	1	2	4
93	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
94	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1
95	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1
96	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
97	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
98	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
99	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
100	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
101	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
102	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

103	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
104	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
105	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1
106	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
107	2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1
108	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
109	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
110	1	4	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1
111	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
112	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1
113	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
114	1	2	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	2	1	1
115	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
116	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
117	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3
118	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
119	2	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1
120	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
121	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
122	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
123	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
124	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
125	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
126	2	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1
127	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
128	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
129	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

130	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
131	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
132	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
133	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
134	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1
135	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
136	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
137	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
138	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
139	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
140	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
141	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2
142	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
143	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
144	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
145	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3
146	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
147	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1
148	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
149	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
150	1	2	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	4
151	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
152	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	1
153	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
154	2	1	2	2	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	1
155	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
156	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1

157	1	4	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	3	1
158	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
159	1	1	1	2	1	1	2	5	1	3	1	1	1	2	4
160	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
161	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1
162	1	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1
163	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
164	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
165	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
166	2	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1
167	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
168	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
169	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
170	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
171	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
172	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
173	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
174	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
175	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
176	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
177	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
178	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
179	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
180	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
181	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1
182	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
183	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1

184	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3
185	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
186	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
187	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
188	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1
189	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
190	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
191	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
192	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
193	2	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1
194	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
195	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
196	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
197	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
198	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
199	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1
200	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
201	2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	1
202	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
203	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
204	1	4	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1
205	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
206	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1
207	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
208	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2
209	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
210	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1

211	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
212	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3
213	2	1	1	1	1	1	1	2	4	5	1	1	1	1	1
214	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1
215	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
216	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
217	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	4
218	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
219	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1
220	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
221	1	1	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1
222	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
223	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
224	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
225	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
226	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	2	4
227	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
228	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
229	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1
230	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
231	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
232	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
233	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
234	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
235	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1
236	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
237	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1

238	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
239	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
240	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
241	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
242	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
243	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
244	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
245	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
246	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1
247	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
248	2	1	1	2	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	1
249	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
250	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
251	1	4	2	1	1	1	1	3	4	2	1	1	1	2	3
252	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
253	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1
254	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
255	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1
256	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
257	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
258	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
259	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
260	2	1	1	1	1	1	1	3	4	5	1	1	1	1	1
261	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
262	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
263	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
264	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

265	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
266	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
267	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
268	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
269	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
270	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
271	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
272	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
273	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
274	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
275	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2
276	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
277	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
278	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
279	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3
280	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
281	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1
282	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1
283	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
284	1	1	4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	4
285	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
286	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1
287	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
288	1	1	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1
289	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1
290	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
291	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1

292	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
293	1	2	1	1	1	1	1	5	3	1	1	2	1	2	4
294	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
295	2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1
296	1	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1
297	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
298	1	4	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1
299	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
300	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1
301	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
302	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1
303	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
304	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
305	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
306	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
307	2	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1
308	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
309	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
310	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
311	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
312	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
313	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
314	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
315	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1
316	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
317	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
318	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3

319	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
320	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
321	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
322	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
323	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
324	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
325	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
326	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
327	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1
328	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
329	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1
330	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
331	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
332	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
333	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
334	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
335	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
336	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
337	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
338	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
339	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
340	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
341	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
342	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
343	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1
344	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
345	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1

CALIDAD	1 SIEMPRE	2 CASI SIEMPRE	3 A veces	4= Casi nunca	5= Nunca
----------------	-----------	----------------	-----------	---------------	----------

#	Dimensión 1: Fiabilidad					Dimensión 2: Seguridad					Dimensión 3: Empatía				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
5	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
6	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
7	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2
12	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
14	2	1	2	2	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1
15	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1
17	1	4	2	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	2
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
20	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
21	1	2	1	1	1	1	3	2	1	3	1	1	2	1	1

22	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
24	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
25	1	1	1	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2
26	2	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	2
27	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1
28	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
34	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
36	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
41	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
42	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
44	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
46	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
48	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1

49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
50	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1
51	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
52	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
53	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
54	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2
59	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
61	2	1	2	2	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1
62	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
64	1	4	2	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	2
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
66	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
67	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
68	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1
69	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
70	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1
71	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3
72	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
73	2	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	2
74	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1
75	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2
77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
78	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
79	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
80	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
81	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
83	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
85	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1
86	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
87	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
88	2	1	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1
89	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
91	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
92	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1
93	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
94	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
95	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1
96	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
97	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
98	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
99	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
100	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
101	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
102	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1

103	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
104	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
105	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2
106	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2
107	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
108	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
109	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
110	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
111	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
112	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
113	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
114	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
115	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
116	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
117	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	2	2
118	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2
119	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
120	2	1	2	2	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1
121	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
122	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
123	1	4	2	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	2
124	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
125	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
126	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
127	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1
128	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
129	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1

130	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
131	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
132	2	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	2
133	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1
134	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
135	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2
136	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
137	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
138	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
139	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1
140	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
141	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
142	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
143	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
144	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1
145	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
146	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
147	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
148	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
149	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
150	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
151	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
152	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
153	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
154	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1
155	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1
156	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1

157	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
158	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
159	2	1	1	2	2	1	4	2	1	1	1	2	1	1	1
160	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
161	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
162	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
163	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
164	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2
165	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2
166	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
167	2	1	2	2	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1
168	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
169	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
170	1	4	2	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	2
171	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
172	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
173	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
174	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1
175	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
176	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
177	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
178	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
179	2	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	2
180	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1
181	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
182	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2
183	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

184	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1
185	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
186	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
187	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
188	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
189	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
190	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
191	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1
192	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
193	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
194	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
195	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
196	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
197	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
198	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
199	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
200	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
201	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1
202	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
203	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
204	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
205	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
206	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1
207	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
208	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
209	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
210	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

211	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2
212	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1	2
213	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
214	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
215	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
216	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
217	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
218	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
219	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
220	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
221	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
222	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
223	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2
224	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2
225	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
226	2	1	2	2	1	2	4	1	1	3	1	1	2	1	1
227	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
228	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
229	1	4	2	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	2
230	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
231	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
232	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
233	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1
234	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
235	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
236	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
237	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2

238	2	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	2
239	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1
240	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
241	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2
242	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
243	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
244	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
245	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
246	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
247	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
248	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
249	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
250	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1
251	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1
252	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
253	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
254	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
255	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
256	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
257	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
258	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
259	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
260	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1
261	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
262	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
263	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
264	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

265	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
266	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
267	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
268	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
269	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
270	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2
271	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1	2
272	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
273	2	1	2	2	1	2	2	1	1	3	1	1	2	1	1
274	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
275	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
276	1	4	2	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	2
277	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
278	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
279	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
280	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1
281	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
282	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
283	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
284	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
285	2	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	2
286	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1
287	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
288	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2
289	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
290	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
291	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

292	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
293	1	1	2	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1
294	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
295	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
296	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
297	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1
298	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
299	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
300	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
301	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
302	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
303	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
304	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
305	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
306	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
307	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1
308	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
309	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
310	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
311	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
312	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
313	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
314	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
315	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
316	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
317	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2
318	1	2	1	1	1	1	3	1	3	1	1	2	1	1	2

319	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
320	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
321	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
322	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
323	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
324	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1
325	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
326	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
327	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
328	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
329	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1
330	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
331	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
332	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
333	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
334	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
335	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
336	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
337	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
338	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
339	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
340	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
341	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
342	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
343	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
344	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
345	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

