

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
ASCATE REBAZA MARÍA	DTC - UPN		
Título de Estudio:			

ASPECTOS DE VALIDACION:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%					REGULAR 21-40%					BUENA 41-60%					MUY BUENA 61-80%					EXCELENTE 81-100%				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	0	6	11	16	21
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.									X																
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.							X																		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.									X																
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.							X																		
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.							X																		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.							X																		
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científico.					X																				
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X																				
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X																				
PROMEDIO																										

Procede su aplicación

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

X

No procede su aplicación

Lima, 16 Mayo 2019	1909 6716		963751797
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

Observaciones

1.Aumentar Marco Teorico.
2.Debe solicitar un formato de permiso firmado por la empresa donde va tener esta informacion.
3. Si Su sistema habla de implementación debe tener un resultado comparativo antes de implementar este CRM y despues de implementar este CRM.

4. Si este proyecto habla de implementación, en alguna que muestre algún tipo de evidencia que esta funcionando en este empresa.

5. La matriz de consistencia falta elaborar

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
PASCUAL MINTANO AUBENTO SANTIAGO	DOCENTE ACREDITACIÓN TC ING AMB.		
Título de Estudio:			

ASPECTOS DE VALIDACION:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																		X		
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																		X		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																		X		
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																		X		
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																		X		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																		X		
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científico.																		X		
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																		X		
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico																		X		
PROMEDIO																					

Procede su aplicación

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

	X

Lima, 15/05/2019	45150028		950001548
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

Observaciones

1.
MESONAR EL MARCO TEORICO

2.

3.

4.

5.

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
Tuñón y Peratta P.	UPN - DTC		
Título de Estudio:			

ASPECTOS DE VALIDACION:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%					REGULAR 21-40%					BUENA 41-60%					MUY BUENA 61-80%					EXCELENTE 81-100%				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	0	6	11	16	21
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.												X													
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.												X													
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.												X													
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.												X													
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.									X																
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																									
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científico.										X															
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.												X													
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico											X														

PROMEDIO

Procede su aplicación

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

X

No procede su aplicación

Lima, Jos Olivos 16 de May 40027375	DNI N°	J. Bryan R. Carranza	Teléfono
Lugar y fecha	Firma del experto		

Observaciones

1. Mejorar en la muestra y diseño de entrada.
2. Mejorar en hipótesis General.

3. _____

4. _____

5. _____

OPINION DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
(ANAS(A) MACIAS GARCIA D.	DTC - UPN		
Título de Estudio:			

ASPECTOS DE VALIDACION:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.								X												
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.							X													
ACTUALIDAD	Adequado al avance de la ciencia y la tecnología.						X														
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.								X												
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.						X														
INTENCIONALIDAD	Adequado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.						X														
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científico.					X															
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X															
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X															
PROMEDIO																					

Procede su aplicación

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

X

Lima, 15 Mayo 2019	40284935		962737915
--------------------	----------	--	-----------

Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono
---------------	--------	-------------------	----------

Observaciones

1. REFORMULAR PREGUNTAS

2. DEMASIAS VARIABLES

3.

MEDIRAR MATERIA CON.

4.

5.

3. Instrumento de recolección de datos

FORMATO DE EVALUACIÓN PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA MIMCO

ÁREA: _____

EVALUADO: _____

PUESTO: _____

FECHA DE INGRESO: _____ **FECHA DE EVALUACIÓN:** _____

Antes de iniciar la evaluación, lea bien las instrucciones, si tiene duda consulte con el personal responsable de la evaluación.

INSTRUCCIONES

1. Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar.
2. En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente.
3. Recuerde que, en la escala para ser utilizada por el evaluador, cada puntaje corresponde a un nivel: Nunca (1), A veces (2), Casi siempre (3), Siempre (4)

Gestión de citas					
Nro	Enunciado	Puntaje			
1	Las quejas presentadas son resultas. <input checked="" type="checkbox"/>	1	2	3	4
2	Las quejas presentadas son atendidas inmediatamente <input checked="" type="checkbox"/>	1	2	3	4
3	El servicio recibido cumple con sus expectativas. <input checked="" type="checkbox"/>	1	2	3	4
4	Con que frecuencia la empresa cuenta con la cantidad adecuada de personal para brindar un buen servicio.	1	2	3	4
5	Con que frecuencia el servicio brindado le genera satisfacción.	1	2	3	4

Gestión de información				
Nro.	Enunciado	Puntaje		
		1	2	3
6	Con que frecuencia recomiendas los servicios de la empresa	1	2	3 4
7	Los precios que mantiene la empresa están acorde al mercado	X	1	2 3 4
8	Con que frecuencia la empresa emite ofertas			
9	Elige esta empresa por sobre otras en el mercado orientadas al mis rubro	1	2	3 4
10	Con que frecuencia la empresa ofrece servicios no comunes al mercado	1	2	3 4
11	La empresa se encarga de cubrir todas sus necesidades.	X	1	2 3 4
12	Siente que la empresa conoce los intereses de sus clientes.	X	1	2 3 4
12	Se siente impresionado por el servicio brindado	X	1	2 3 4
13	Siente que el trato ofrecido por la empresa para con usted es distinto que la ofrecida en otras empresas del mismo rubro.	1	2	3 4
14	Se siente impresionado por el servicio brindado	X	1	2 3 4
15	La empresa cuenta con personal calificado para poder brindar la atención debida	X	1	2 3 4
16	Con que frecuencia el personal tiene el conocimiento completo sobre los productos y servicios que brinda la empresa	1	2	3 4

1. Matriz de consistencia

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA
Pregunta General ¿Cómo afecta la implementación de un aplicativo CRM basada en el framework ext.net en web y xamarin en móvil en la satisfacción de los clientes de la empresa MIMCO en el año 2019?	Objetivo General -Determinar la manera en que afecta la implementación de un aplicativo CRM basada en el framework ext.net en web y xamarin en móvil en la satisfacción del cliente de la empresa MIMCO en el año 2018.	Hipótesis General - La implementación de un aplicativo CRM basada en el framework ext.net en web y xamarin en móvil afecta de manera favorable en la satisfacción de los clientes de la empresa MIMCO en el año 2019.	Variable 1 Implementación de un aplicativo CRM	Unidad de estudio: Representantes de las empresas que adquirían los servicios de la empresa MIMCO.	Método: Cuantitativo Nivel de Investigación: Explorativo	El instrumento que se utilizará en la investigación son los cuestionarios.	Coeficiente de cronbach
Preguntas Específicas - ¿Cómo afecta la implementación de un aplicativo CRM basad en el framework ext.net en Web y Xamarin en móvil en la calidad funcional percibida por los clientes de la empresa MIMCO en el año 2019? - ¿Cómo afecta la implementación de un aplicativo CRM basada en el framework ext.net en web y xamarin en móvil en el valor percibido por los clientes de la empresa MIMCO en el año 2019? - ¿Cómo afecta la implementación de un aplicativo CRM basada en el framework ext.net en web y xamarin en móvil en la confianza de los clientes de la empresa MIMCO en el año 2019?	Objetivos Específicos -Determinar la manera en que afecta la implementación de un aplicativo CRM basada en el framework ext.net en web y xamarin en móvil en la calidad funcional percibida por los clientes de la empresa MIMCO en el año 2019. -Determinar la manera en que afecta la implementación de un aplicativo CRM basada en el framework ext.net y xamarin en móvil en el valor percibido por los clientes de la empresa MIMCO en el año 2019. -Determinar la manera en que afecta la implementación de un aplicativo CRM basada en el framework ext.net y xamarin en móvil en la confianza de los clientes de la empresa MIMCO en el año 2019.	Hipótesis Específicas - Determinar la manera en que afecta la implementación de un aplicativo CRM basada en el framework ext.net en web y xamarin en móvil en la calidad funcional percibida por los clientes de la MIMCO en el año 2019. -Determinar la manera en que afecta la implementación de un aplicativo CRM basada en el framework ext.net y xamarin en móvil en el valor percibido por los clientes de la empresa MIMCO en el año 2019. -Determinar la manera en que afecta la implementación de un aplicativo CRM basada en el framework ext.net y xamarin en móvil en la confianza de los clientes de la empresa MIMCO en el año 2019.	Variable 2 Satisfacción del cliente Calidad Funcional Percibida	Muestra: 65 Representantes de las empresas que adquirían los servicios de la empresa MIMCO.	Indice de solución de quejas Nivel de servicio esperado Nivel de servicio satisfactorio	El diseño se diagrama de la siguiente manera: $G_1 \times O_1$ $G_2 - O_2$ Donde: G_1 = Grupo Experimental X = Se le aplica el estímulo. O_1 = Observación 1 (Post prueba). G_2 = Grupo control - = No se le aplica el estímulo. O_2 = Observación 2 (Pos Prueba)	
Pregunta R1 - ¿Cómo afecta la implementación de un aplicativo CRM basada en el framework ext.net en web y xamarin en móvil en la expectativa de los clientes de la empresa MIMCO en el año 2019?	Objetivo R1 -Determinar la manera en que afecta la implementación de un aplicativo CRM basada en el framework ext.net en web y xamarin en móvil en la expectativa de los clientes de la empresa MIMCO en el año 2019.	Hipótesis R1 - Determinar la manera en que afecta la implementación de un aplicativo CRM basada en el framework ext.net en web y xamarin en móvil en la expectativa de los clientes de la empresa MIMCO en el año 2019.	Variable R1 Expectativas	Confianza	• Grado de preocupación por necesidades del cliente.	Expectativas	pág. 3
Pregunta R2 - ¿Cómo afecta la implementación de un aplicativo CRM basada en el framework ext.net en web y xamarin en móvil en la expectativa de los clientes de la empresa MIMCO en el año 2019?	Objetivo R2 -Determinar la manera en que afecta la implementación de un aplicativo CRM basada en el framework ext.net y xamarin en móvil en la expectativa de los clientes de la empresa MIMCO en el año 2019.	Hipótesis R2 - Determinar la manera en que afecta la implementación de un aplicativo CRM basada en el framework ext.net y xamarin en móvil en la expectativa de los clientes de la empresa MIMCO en el año 2019.	Variable R2 Expectativas	Confianza	• Nivel de atención	Expectativas	



UNIVERSIDAD
PRIVADA DEL NORTE

IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA WEB DE CONTROL DE ATENCIONES
MEDICAS PARA EL AREA DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL
REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO - 2018

	de los clientes de la empresa MIMCO en el año 2019.	afecta de manera favorable en las expectativas de los clientes de la empresa MIMCO en el año 2019.	personal capacitado.			
--	---	--	----------------------	--	--	--