



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

LA FACTURACION ELECTRONICA Y LA SATISFACCION DE LOS  
CLIENTES EN LA EMPRESA TRANSPORTE CONFIDENCIAL DE  
INFORMACION S.A, LIMA 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Fiestas Gil, Jhon Franco

ASESOR:

Mg. Luis Enrique Dios Zarate

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

**PERÚ**

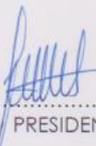
**2018**

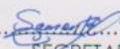

**ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS**

Código : F07-PP-PR-02.02  
 Versión : 09  
 Fecha : 23-03-2018  
 Página : 14 de 15

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don **FIESTAS GIL, JHON FRANCO**, cuyo título es: "**LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA TRANSPORTE CONFIDENCIAL DE INFORMACIÓN S.A. LIMA 2017**". Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **14** (Catorce).

Callao, 17 de julio del 2018

  
 .....  
 PRESIDENTE  
 Mg. Hans Mejía Guerrero

  
 .....  
 SECRETARIO  
 Mg. Samanta Hilda Calle Ruiz

  
 .....  
 VOCAL  
 Mg. Luis Enrique Dios Zarate

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

### **Dedicatoria**

Dedico este esfuerzo a mis padres José Fiestas y Thalía Gil de Fiestas por los constantes consejos para asumir este reto con responsabilidad. De la misma manera agradecer a mi esposa Rocío y a mis hijos Antonella y Jair por darme el apoyo para seguir en mi camino y llegar a una de mis metas.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, por la oportunidad brindada que hace posible que muchos estudiantes logremos ser profesionales.

A mis profesores, por las orientaciones recibidas, que en muchos casos constituirán metas que deseo imitar.

Un especial agradecimiento a mi asesor de tesis, Mg. Hans Mejía Guerrero por su asesoría y apoyo incondicional.

A mis familiares que siempre están a mi lado cuando los necesito y me ayudaron a lograr uno de mis objetivos.

A mis compañeros que me dieron ánimos y consejos en el camino.

### Declaratoria de Autenticidad

Yo, Jhon Franco Fiestas Gil, egresado de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 44949885, con la tesis titulada: “La facturación electrónica y la satisfacción de los cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) Se ha formulado respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. En conclusión, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, ninguno ha sido falseado, ni duplicados, tampoco copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes de la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Callao, 01 de Junio de 2018

  
Jhon Franco Fiestas Gil  
DNI N° 44949887

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Ante ustedes, alcanzo la tesis denominada “La facturación electrónica y la satisfacción de los cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017”. Que se planteó como objetivo determinar la repercusión de la facturación electrónica en la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017. Se realiza esta presentación para cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de Administración de Empresas.

Esta investigación corresponde al tipo básico, con diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 600 clientes de la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Se aplicaron dos cuestionarios con aplicación de Escala de Likert.

Se espera que la presente investigación alcance a cubrir las expectativas para la aprobación y posterior sustentación de ella.

El Autor

## Índice

	<b>Pág.</b>
Página del Jurado	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Declaratoria de Autenticidad	5
Presentación	6
Índice	7
Índice de Tablas	9
Índice de Figuras	10
Índice de Anexos	11
Resumen	12
Abstract	13
I. Introducción	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	18
1.2.1. Antecedentes Internacionales	18
1.2.2. Antecedentes Nacionales	19
1.3. Teorías relacionadas con el tema	21
1.3.1. Facturación electrónica	21
1.3.1.1. Definiciones de facturación electrónica	21
1.3.1.2. Evolución de la conceptualización de la facturación electrónica	22
1.3.1.3. Características y enfoques de la facturación electrónica	23
1.3.1.4. Evaluación de la facturación electrónica	25
1.3.1.5. Dimensiones de la facturación electrónica	25
1.3.1.6. Importancia de la facturación electrónica en la actividad empresarial	26
1.3.2. Satisfacción del cliente	27
1.3.2.1. Definiciones de satisfacción del cliente	27
1.3.2.2. Evolución de la conceptualización de la satisfacción del cliente	28
1.3.2.3. Características y enfoques de la satisfacción del cliente	29
1.3.2.4. Evaluación de la satisfacción del cliente	30
1.3.2.5. Dimensiones de la satisfacción del cliente	31
1.3.2.6. Importancia de la satisfacción del cliente en la actividad empresarial	32
1.3.3. Marco Conceptual	32
1.4. Formulación del problema	36
1.4.1. Problema General	36

1.4.2. Problemas Específicos	36
1.5. Justificación	37
1.6. Hipótesis	38
1.6.1. Hipótesis General	38
1.6.2. Hipótesis Específicas	38
1.7. Objetivos	39
1.7.1. Objetivo General	39
1.7.2. Objetivos Específicos	39
II. Marco Metodológico	41
2.1. Diseño de investigación	42
2.2. Variables, operacionalización	43
2.3. Población, muestra	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.5. Métodos de análisis de datos	49
2.6. Aspectos éticos	49
III. Resultados	50
3.1. Análisis descriptivo	51
3.2. Prueba de hipótesis	63
3.2.1. Hipótesis General	63
3.2.2. Hipótesis específica N° 1	64
3.2.3. Hipótesis específica N° 2	65
3.2.4. Hipótesis específica N° 3	66
3.2.5. Hipótesis específica N° 4	67
3.2.6. Hipótesis específica N° 5	68
IV. Discusión	69
V. Conclusiones	75
VI. Recomendaciones	78
VII. Referencias	81
VIII. Anexos	88

## Índice de Tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Operacionalización de variable Facturación Electrónica	44
Tabla 2. Operacionalización de la variable Satisfacción del Cliente	44
Tabla 3. Instrumento: Cuestionario para evaluar la facturación electrónica	47
Tabla 4. Instrumento: Cuestionario para evaluar la satisfacción de los clientes	47
Tabla 5. Tabla Confiabilidad – Alfa de Cronbach	48
Tabla 6. Validación del instrumento: Facturación Electrónica	49
Tabla 7. Validación del instrumento: Satisfacción del Cliente	49
Tabla 8. Niveles de Facturación Electrónica	51
Tabla 9. Niveles de Satisfacción del Cliente	52
Tabla 10. Niveles de Emisión de Facturas	53
Tabla 11. Niveles de Comunicaciones	54
Tabla 12. Niveles de Ahorro de Coste	55
Tabla 13. Niveles de Firma de Documentos	56
Tabla 14. Niveles de Rapidez	57
Tabla 15. Niveles de Desempeño	58
Tabla 16. Niveles de Expectativas	59
Tabla 17. Niveles de Producto	60
Tabla 18. Niveles de Insatisfecho	61
Tabla 19. Niveles de Satisfecho	62
Tabla 20. Relación entre la facturación electrónica y la satisfacción del cliente	63
Tabla 21. Relación entre la facturación electrónica y el desempeño	64
Tabla 22. Relación entre la facturación electrónica y las expectativas	65
Tabla 23. Relación entre la facturación electrónica y el producto	66
Tabla 24. Relación entre la facturación electrónica y la insatisfacción	67
Tabla 25. Relación entre la facturación electrónica y la satisfacción	68

## Índice de Figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Evolución de la conceptualización de la facturación electrónica	22
Figura 2. Niveles de Facturación Electrónica	51
Figura 3. Niveles de Satisfacción del Cliente	52
Figura 4. Niveles de Emisión de Facturas	53
Figura 5. Niveles de Comunicaciones	54
Figura 6. Niveles de Ahorro de Coste	55
Figura 7. Niveles de Firma de Documentos	56
Figura 8. Niveles de Rapidez	57
Figura 9. Niveles de Desempeño	58
Figura 10. Niveles de Expectativas	59
Figura 11. Niveles de Producto	60
Figura 12. Niveles de Insatisfecho	61
Figura 13. Niveles de Satisfecho	62

## Índice de Anexos

	<b>Pág.</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	89
Anexo 2: Matriz de datos	90
Anexo 3: Instrumentos	108
Anexo 4: Formato de validación de cuestionario	112
Anexo 5: Formato SPSS	118
Anexo 6: Autorización de la empresa	119

## Resumen

La investigación denominada “La facturación electrónica y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017”. Fue planteada con el objetivo de determinar la relación entre la facturación electrónica y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017.

Esta investigación corresponde al tipo básico, con diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 600 clientes de la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Se aplicaron dos cuestionarios con aplicación de Escala de Likert.

Los resultados demuestran que existe relación entre la facturación electrónica y satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A., al obtener un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho=0.365$ ) y un p-valor igual a 0.000. Interpretándose como: A mejor la facturación electrónica, entonces mayor es la satisfacción de los clientes.

Palabras clave: facturación electrónica, satisfacción de los clientes.

## Abstract

The research called "The electronic billing and customer satisfaction in the company Transportation Confidential Information S.A. Lima 2017". It was designed to determine the relationship between electronic billing and customer satisfaction in the company Transportation Confidential Information S.A. Lima 2017.

This investigation corresponds to the basic type, with non-experimental design, correlational level and cross-sectional. The sample consisted of 600 customers of the company Transportation Confidential Information S.A. Two questionnaires were applied with the application of Likert Scale.

The results show that there is a relationship between electronic billing and customer satisfaction in the company Transportation Confidential Information S.A., obtaining a Spearman correlation coefficient ( $\rho = 0.365$ ) and a p-value equal to 0.000. Interpreting as: To electronic billing, then greater is customer satisfaction.

Keywords: electronic billing, customer satisfaction.

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad problemática**

Hoy en día el utilizar un sistema de facturación electrónica no es aislado en el mundo, debido a que se cuenta con varios países principalmente de Europa y Latinoamérica que han migrado a este gracias a las diferentes transformaciones digitales, ya que no sólo beneficia a las empresas que la usan, sino que evita evasión de impuestos y fraudes.

A nivel mundial la factura electrónica está tomando mayor importancia frente a la factura física (papel) como la herramienta por excelencia en la mayoría de los países. Algunos de los beneficios importantes al utilizar este recurso son: reducción de costos, mejora financiera, optimización de los procesos y la gestión administrativa, reducción en tiempos, evitar errores, entre otros, con respecto al autor Fernández (2010) resaltar que los gobiernos internacionales están impulsando su uso a través de diferentes normativas, así como un mecanismo para combatir la evasión fiscal y mejorar la gestión tributaria.

En Latinoamérica, tenemos a la factura electrónica como un comprobante electrónico, instrumento que ha impulsado la optimización de los mecanismos públicos y mejora en la contabilidad pública; y con ello se ha masificado la obligatoriedad de su uso para todos los negocios, sin importar la industria o su tamaño.

En Europa, las empresas consideran a la facturación electrónica como una aliada para la reducción de costos y aumento de la eficiencia para la economía del país.

En cambio, Norteamérica aún se encuentra en una fase muy inicial de implementación ya que aún no existen requisitos obligatorios por parte de los gobiernos para adoptar la factura electrónica. En países de Asia y Oceanía y, algunos de África, empieza a tomar importancia pues las empresas en estas regiones están impulsando la digitalización de documentos en las transacciones comerciales y procesos aduaneros que realizan.

Podemos notar que la realidad de la facturación electrónica difiere significativamente dependiendo de cada país y esto genera que las empresas que operan internacionalmente encuentren una situación problemática.

El Perú en el 2009 decidió un plan de acción para introducir la factura electrónica para facilitar el comercio exterior. Somos en Latinoamérica el quinto país en implementar la factura electrónica, teniendo una expectativa favorable contando con un factor importante que debe tener en cuenta las empresas que es el “creer” que esta herramienta los llevará a un camino beneficioso y sin retorno en el cual la facturación electrónica no nos debe limitar en ningún aspecto para lograr el desarrollo en el mercado.

En cuanto a los beneficios que encontramos con el uso de la facturación electrónica podemos resumirlo en el aumento de la eficiencia empresarial, asimismo los autores Salas y Vélez (2012) mencionan que su uso ayuda a optimizar y que sean más rápidas las operaciones del empresario y cuenten con la seguridad de que sus comprobantes lleguen a sus destinos sin el riesgo de que se pierda.

SUNAT en el proyecto piloto peruano en febrero del 2013 contó con tres empresas habilitadas para emitir comprobantes electrónicos, siendo estas: Supermercados Peruanos, Transporte Confidencial de Información (TCI) y Línea Amarilla. Al finalizar este piloto se habían emitido más de 446 facturas electrónicas por parte de Supermercados Peruanos y TCI, siendo la primera de las mencionadas la que emitió la primera factura electrónica en nuestro país.

Por otra parte sabemos que satisfacer a un cliente, demanda de mucho esfuerzo, ya que en la actualidad los clientes son más exigentes al momento de tomar la decisión para adquirir un producto o servicio.

A nivel internacional sabemos que la satisfacción del cliente es un tema bastante estudiado ya que son los clientes que con sus exigencias hacen que las empresas que brindan diversos servicios mejoren en la calidad de atención, fácilmente lo podemos evidenciar como las grandes empresas de renombre

internacional que se encuentran en Estados Unidos, Alemania, México, Japón, China entre otros, quienes aprovecharon la globalización y crecimiento tecnológico para mejorar sus servicios, es en la búsqueda de la satisfacción que las empresas se vieron obligados a innovar sus productos y mejorar sus procesos internos de atención al cliente, con respecto a los autores Kotler y Armstrong (2013) mencionan que la satisfacción del cliente va depender del desempeño percibido por un producto o servicio, siempre buscando una aceptación favorable por parte de ellos para que así las expectativas sean las esperadas.

A nivel Nacional sabemos que muchas de las empresas peruanas están copiando los modelos de negocios del exterior y los están implementando, existen empresas que aceptan realizar fuertes inversiones en tecnología y estudios con tal de brindar a sus clientes un excelente producto y servicio. En nuestro medio aún nos falta mucho por aprender, entender y satisfacer las necesidades de nuestros clientes; sin embargo, las empresas están viendo el lado positivo que significa realizar una inversión para favorecer a dichas exigencias.

En la empresa Transporte Confidencial de Información, una empresa del rubro tecnológico siempre apuntó a la adaptación e implementación de las nuevas tecnologías, así es como aprovechando la coyuntura iniciaron grandes cambios internos, invirtiendo en infraestructura para que el servicio sea uno de los más solicitados, sabemos que estar a la vanguardia genera confianza y seguridad para los clientes. El servicio de facturación electrónica que brinda la empresa es uno de los negocios que está en pleno crecimiento y que también es un negocio del cual se recibe muchas exigencias por parte de los clientes, la gerencia sabe que mantener una calidad en nuestro servicio genera aceptación y satisfacción del clientes es por ello que sigue invirtiendo en capacitación al personal para atender las necesidades de los clientes y que a la fecha hay un buen porcentaje de aceptación.

En ese sentido, la presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación existente entre la facturación electrónica y la satisfacción

de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información, para seguir buscando la mejora en la atención y de nuestros servicios.

## **1.2. Trabajos previos**

En materia de esta investigación se encontró antecedentes de estudios que hacen referencia que detallo a continuación:

### **1.2.1. Antecedentes Internacionales**

Barreiro, I. (2015) en la tesis “Impacto económico de la facturación electrónica en las empresas PYMES de la ciudad de Guayaquil”, presentada para optar el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, que tiene el objetivo de analizar el impacto económico de la implementación de la facturación electrónica en el sector empresarial PYME de la ciudad de Guayaquil. Dicha investigación realizó un estudio descriptivo – exploratorio con una muestra de 383 empresas PYME, utilizando la técnica de la encuesta en base a las variables de estudio. La investigadora llegó a la conclusión que los principales beneficios que presenta la facturación electrónica se manifiesta en el ahorro de costos, de la logística entre otros. El seguir fomentando la utilización de este servicio lograra que poco a poco las empresas puedan modernizarse y apliquen nuevos procesos internos en sus empresas para la satisfacción de sus clientes.

Ruiz, K. (2014) en la tesis “Factura Electrónica: Percepción del beneficio desde el punto de vista de los contadores”, presentada para optar el título de Contador Público y Auditor de la Universidad del Bio Bio, con el objetivo de revisar los aspectos generales sobre la emisión de facturas electrónicas y los requerimientos necesarios a seguir para elaborar oportunamente comprobantes electrónicos. Dicha investigación realizó un estudio descriptivo – explicativo con una muestra de 113 contribuyentes, utilizando la técnica de la encuesta en base a las variables de estudio. La investigadora llegó a la conclusión que se obtiene grandes beneficios significativos para la empresa, reduciendo tiempos en emisión y generación del documento, recepción y tiempo, así mismo brindar transparencia y modernización lo que es percibido por sus clientes con una respuesta de conformidad y aceptación, también

aprecian las bondades y ventajas aumentando así las expectativas sobre el servicio que se les brindara.

Yagchirema, A. (2015) en la tesis “La Logística y la Satisfacción del cliente en la empresa Repartí S.A en la ciudad de Ambato”, presentada para optar el título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios de la Universidad Técnica de Ambato, con el objetivo de investigar cuales son los factores determinantes de la logística que tiene relación en la satisfacción del cliente, de la empresa Repartí S.A. de la ciudad de Ambato. Dicha investigación realizó un estudio descriptivo – correlacional con una muestra de 240 clientes, utilizando la técnica de la encuesta en base a las variables de estudio. La investigadora llego a la conclusión que los factores más influyentes de la logístico que se relacionan con la satisfacción del cliente es la disponibilidad y la entrega de productos, algo que se debería mejorar caso contrario la empresa podría perder credibilidad y a su vez clientes, haciendo que opten por la competencia. También el poder mostrarle al cliente nuevos productos hace que demuestren su satisfacción, ya que si no se atienden los reclamos a tiempo el cliente demostrara su insatisfacción y fastidio hacia la empresa. Esto hará también que los empleados tengan un mejor desempeño en sus labores.

### **1.2.2. Antecedentes Nacionales**

Ordaya, R. (2015) en la tesis “Implementación de un sistema de información para una MYPE comercial con componentes de libros y facturación electrónica”, presentada para optar el título de Ingeniera Informática de la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú, que tiene el objetivo de implementar un sistema de información para la gestión en una MYPE comercial con componentes de libros electrónicos y facturación electrónica bajo las resoluciones N° 286-2009 y N° 374-2013 de SUNAT. La investigadora llego a la conclusión de desarrollar un componente de software que se incluyó en el módulo de Facturación y que tiene por objetivo generar facturas, boletas, notas de débito y notas de crédito en formato electrónico, el cual permite generar documentos sin complicaciones según el estándar establecido. Asimismo los componentes que se desarrolló permitieron la aceptación del producto por los usuarios.

Navarro, T. (2017) en la tesis “Sistema de facturación electrónica para la gestión de comprobantes de pago basado en ISO/IEC19845:2015 en Acgenesys S.A.C”, presentada para optar el título Profesional de Ingeniero de Sistemas de la Universidad Cesar Vallejo, que tiene el objetivo de determinar los efectos de un sistema de facturación electrónica para la gestión de comprobantes de pago, basado en la ISO/IEC19845:2015 en ACGENESYS S.A.C. Dicha investigación realizó un estudio experimental con una muestra de 30 días de comprobantes emitidos, utilizando la técnica de la encuesta en base a las variables de estudio. Llegando a la conclusión que la implementación de un sistema de facturación tuvo un efecto positivo en la gestión de comprobantes de pago, en base a la reducción porcentual tanto del promedio de incidencias en emisiones como en el promedio del efecto de gastos operacionales. Obteniendo satisfacción por los usuarios.

Urbina, S. (2015) en la tesis “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa: Corporación Norte S.A.C. - ciudad de Trujillo 2014”, presentada para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional de Trujillo, con el objetivo de determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa: Corporación Norte S.A.C. – Ciudad Trujillo 2014. Dicha investigación realizó un estudio descriptivo con una muestra de 227 empresas, utilizando la técnica de la encuesta en base a las variables de estudio. La investigadora llegó a la conclusión que la mejora de la satisfacción de los clientes, permitirá mantener la relación a largo plazo con estos, además de poder ofrecerle a la empresa una ventaja competitiva en el mercado actual, si se ejecutan propuesta de acciones, no solo mejorara la satisfacción del cliente sino que favorecería a la lealtad con la empresa.

### **1.3. Teorías relacionadas con el tema**

#### **1.3.1. Facturación electrónica**

Según Ayensa (2017). Menciona que el firme avance en el terreno de las nuevas tecnologías y de las comunicaciones ha hecho que sea cada día

más común la emisión de facturas en formato electrónico. Esto supone la cada vez más extendida sustitución de la tradicional factura en papel por la factura electrónica, también conocida por e-factura, que facilita la transmisión a través del correo electrónico y de las páginas web. Esta metodología permite contar con ciertas ventajas, como la inmediatez que supone el envío por medios electrónicos, la disponibilidad de consulta y la emisión las 24 horas del día, la economía del coste de impresión, la eliminación del riesgo de extravío, etcétera. Para que la transmisión se realice de forma segura, tanto para el emisor como para el receptor, el uso de la firma digital o electrónica permite garantizar la autenticidad de ambos. (p.113)

#### **1.3.1.1. Definiciones de facturación electrónica**

La e-factura desempeña un papel vital en el seguimiento de la información del efectivo y los negocios y su implementación ayudará a convertir toda la cadena de suministro a la modalidad electrónica y reducir los costos operativos generales. En la actualidad, las facturas electrónicas sólo se utilizan en determinadas situaciones como las compras en línea, las compras electrónicas por parte de los proveedores, las redes de valor añadido, etc. No se aplican en la vida cotidiana o son utilizados por el público. Sin embargo, al estar en la era del uso interactivo del Internet móvil se puede diseñar un sistema de facturación electrónica móvil para conectar la factura electrónica a la Web y hacerla atractiva al usuario final, lo que ayudaría en la aplicación de muchos tipos de servicios en red y en la vida real (Chang et al., 2013, p. 582).

Para Hernández (2012, p.15), Es la transferencia electrónica de facturas (generación y envío de factura) e información de pago a través de Internet u otros medios electrónicos entre las partes implicadas en las transacciones comerciales-negocios, el sector público, y consumidores. Esta TIC es la posibilidad de garantizar la autenticidad del emisor y receptor y la integridad de la información contenida en el documento. Con este objetivo, el sistema de facturación electrónica por lo general incluye una firma digital avanzada que mejora la validación de la factura.

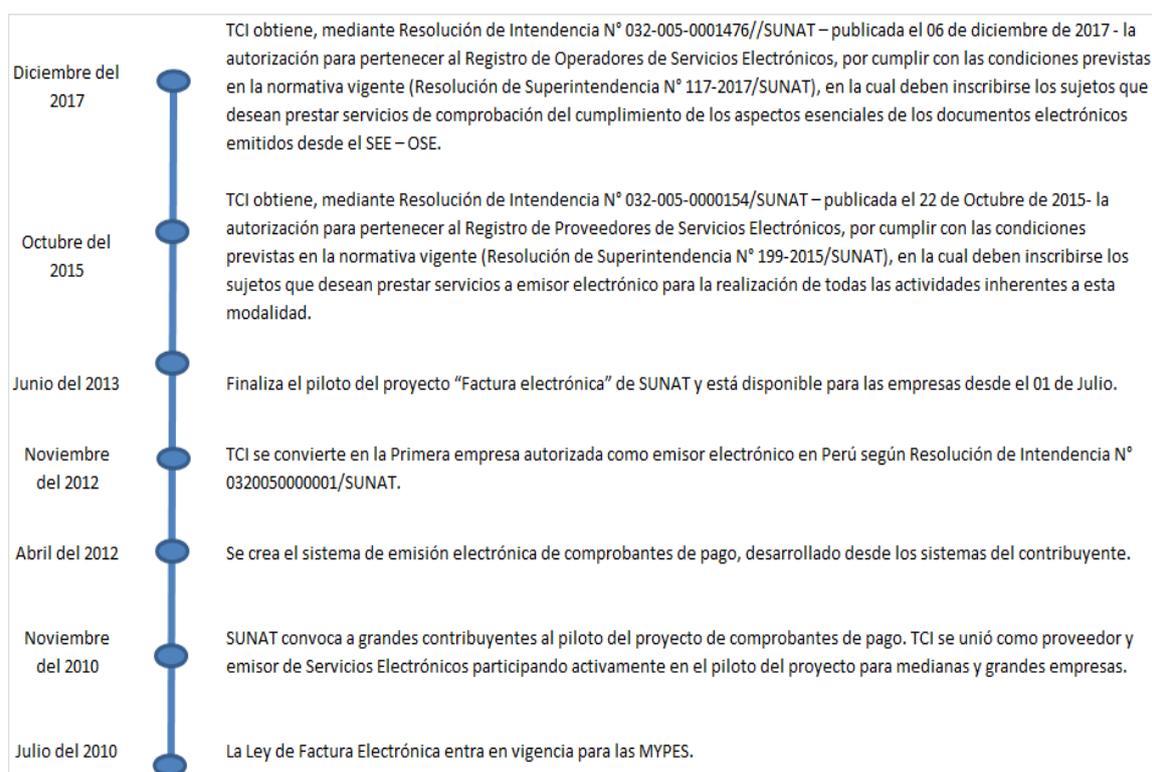
Para los autores Salas y Vélez (2012, p.105). Es aquel documento fiscal

que va ayudar a optimizar y hacer más rápidos las operaciones del empresario tanto dentro como fuera del país sin que este tenga que movilizarse y con la seguridad de que el comprobante llegue a su destino sin el riesgo de perderse ya que es enviado vía correo al cliente.

Es un proyecto revolucionario, que está permitiendo a varios gobiernos, principalmente de países en vías de desarrollo, establecer las bases para una fiscalización tributaria eficaz (Fernández, 2010, p.11)

### 1.3.1.2. Evolución de la conceptualización de la facturación electrónica

Figura 1. Evolución de la conceptualización de la facturación electrónica



Fuente: TCI

### 1.3.1.3. Características y enfoques de la facturación electrónica

Para este punto se elaboró un cuadro comparativo identificando los distintos modelos del servicio de facturación electrónica en Latinoamérica, seleccionando a los siguientes países: Perú, México y Chile.

		MEXICO	CHILE	PERU
Obligación de la Factura Electrónica	¿Es mandatoria la emisión de factura electrónica en su país?	Si	Está siéndolo progresivamente desde 2015 a 2018	Si
	¿Para qué contribuyentes es mandatoria la emisión de factura electrónica actualmente?	Personas morales y personas físicas con actividad empresarial	Actualmente para grandes empresas y para pequeñas y medianas urbanas.	Se han definido como obligados a los principales contribuyentes a nivel nacional
	¿Para qué contribuyentes es opcional la emisión de factura electrónica actualmente?	Para todos es obligatoria	Actualmente para micro empresas y para empresas rurales	Para todo tipo de contribuyentes, que no sean designados por SUNAT
	De acuerdo con el padrón fiscal de su país, ¿Cuántos contribuyentes recaen dentro del mandato actual para la emisión de factura electrónica?	21.2 millones	Aproximadamente 130,000 personas jurídicas (ninguna persona natural o física), en dos años más 480,000 contribuyentes.	809.800
	¿Qué volumen de facturación electrónica en papel tiene anualmente su país?	-	-	444,387,383 boletas de venta -15,066,349 RHE * La representación impresa de la factura electrónica, no tiene validez tributaria. En caso de la boleta de venta (que no sustenta gasto, costo, ni crédito fiscal) si es mandatoria, salvo que el consumidor acepte un medio virtual de entrega. En el caso de los Recibos por Honorarios Electrónicos (RHE), no se exige una representación impresa, salvo a consumidor final.
Conceptos que se pueden facturar electrónicamente	Conceptos que se pueden facturar electrónicamente	Actos o actividades que se realicen, ingresos que se perciban y retenciones de las contribuciones que se efectúen	De acuerdo a ingresos anuales, por ventas y servicios en el último año calendario.	Transferencia de bienes y prestación de servicios

&lt;&lt;continua&gt;&gt;

Modelo operativo	¿Es obligatoria la emisión en formato XML?	Si	Si	Si
	¿Requiere el uso de certificados digitales de firma electrónica obligatoriamente?	Si	Si	Si
	¿Admite la participación de proveedores de servicios?	Si	Si pero la responsabilidad recae en el contribuyente	Si
	¿Es mandatorio el envío del comprobante digital a través de medios electrónicos al receptor del comprobante fiscal?	Si	Si, si el receptor es también contribuyente que participa del sistema	Si, pero solo en el caso de los comprobantes con efecto tributario: Facturas y notas de crédito y débito asociadas
	¿Cuántos proveedores autorizados existen en su país hasta el momento?	78	No están exactamente identificados, 50 aproximadamente	38
	¿Es un modelo en línea con validaciones para emisión en tiempo real?	Si	No, Validación asincrónica que se resuelve en más de un 90% en menos de un minuto	En los sistemas de los contribuyentes no, únicamente en el portal.
	¿Es mandatorio el envío del comprobante digital a través de medios electrónicos al receptor del comprobante fiscal?	Si	Si, si el receptor es también contribuyente que participa del sistema	Si, pero solo en el caso de los comprobantes con efecto tributario: Facturas y notas de crédito y débito asociadas
	¿Es obligatoria la conservación digital del documento?	Si	Si	Si
	¿Durante cuánto tiempo debe resguardarse el comprobante fiscal digital?	Por 10 años para quien la emite y 5 años de conservación de contabilidad	6 años	5 años
¿Utiliza código de barras o QR?	Si	No, utiliza PDF417	Si, emplea código de barras y QR	
Normatividad	Autoridad reguladora	Servicio de Administración Tributaria (SAT)	SII - Servicio de Impuestos Internos	SUNAT - Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria

Fuente: Elaboración Propia

#### **1.3.1.4. Evaluación de la facturación electrónica**

En cuanto a la evaluación de la facturación electrónica, se ha considerado los siguientes aspectos importantes que se deben tener en cuenta para una buena decisión:

1. Busque un proveedor autorizado por Sunat: Utilizando el portal web de Sunat podrán obtener la lista oficial de proveedores autorizados.
2. Optar por una solución accesible: Verificando que el proveedor tenga las interfaces necesarias que se adapten a su giro de negocio.
3. Buscar la participación inter áreas: Para contar con una exitosa implementación el involucramiento de las áreas es fundamental para lograr la automatización e integración del sistema.
4. Planificación de los recursos humanos y financieros: implica la reorganización del personal y la capacitación, asimismo considerar el análisis de la inversión económica.
5. Participación activa del proveedor: Conocer la disponibilidad del proveedor para que acompañe al cliente en todas las etapas de desarrollo hasta la puesta en producción.
6. Encuentre un producto a la medida de su empresa: Que el proveedor se adecue a las necesidades del cliente.
7. Servicio Post-venta: atención personalizada 24/7.

#### **1.3.1.5. Dimensiones de la facturación electrónica**

A continuación detallo las dimensiones tomadas para la primera variable.

**Emisión de facturas.** Según Tamayo y López (2012) la factura debe ser emitida si el destinatario es el consumidor final en el momento de realización de la operación. (p.245)

**Comunicaciones.** Para los autores Pablos, López, Romo y Medina (2004) la comunicación entre dispositivos es posible por el establecimiento de estándares comunes, llamados protocolos, es decir, un conjunto de reglas para iniciar y mantener la comunicación entre dispositivos emisores y receptores. (p.200)

**Ahorro de Coste.** Según Marín (2014) derivados de la supresión de papel, el

abaratamiento de los medios de comunicación electrónicos, eliminación de los gastos de franqueo y gastos resultantes de la introducción manual de datos. (p.215)

**Firma de documentos.** Según Fundación Telefónica (2007) en el intercambio de documentos electrónicos por el canal telemático, la firma electrónica avanzada garantiza la identidad del autor o emisor de los documentos lo que proporciona una confirmación de su autenticidad y dota a los documentos del mismo valor legal a efectos identificativos que en los documentos físicos firmados con una firma autógrafa. (p.184)

**Rapidez.** Según Fundación Telefónica (2007) ya que la tramitación online y en general el uso de las TIC reduce tanto el tiempo de respuesta de la Administración como el que el ciudadano emplea en las gestiones, ya sea en el desplazamiento, ya sea en el tiempo de espera en colas o en oficinas. (p.128)

#### **1.3.1.6. Importancia de la facturación electrónica en la actividad empresarial**

En la actualidad, es de suma importancia el uso de la facturación electrónica, ya que brinda una serie de beneficios a las empresas que la implementan, algunas de estas ventajas son el procesamiento de datos de manera automática esto ahorra tiempo en los procesos de las empresas y en tiempo de horas hombre. Se cuenta con mayor seguridad, integridad y autenticidad del documento y de la información, asimismo brinda transparencia en todas las operaciones realizadas. Es importante mencionar que el ahorro del papel conllevara a un ahorro sustancial de materiales y a su vez se está contribuyendo con el medio ambiente. Cabe resaltar que la factura electrónica representa un ahorro de 30% anual en el presupuesto de las empresas destinado a gastos de almacenamiento, impresión y distribución de comprobantes y documentos relacionados. Finalmente se reducen los errores por factor humano y se agilizaran las validaciones en emisión de facturas.

#### **1.3.2. Satisfacción del Cliente**

Para los autores Kotler y Armstrong (2013). Depende del desempeño

percibido de un producto en relación a las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto es inferior a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si el desempeño es igual a las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si el desempeño es superior a las expectativas, el cliente estará muy satisfecho e incluso encantado (p.14)

#### **1.3.2.1. Definiciones de satisfacción del cliente**

La satisfacción del cliente depende del desempeño percibido del producto, en relación con las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto no cubre las expectativas, el cliente se sentirá insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si el desempeño excede las expectativas, el cliente se sentirá muy satisfecho o incluso encantado. (Philip & Armstrong, 2007, p. 14)

La satisfacción de un cliente no es sólo cuestión de rentabilidad. Un cliente satisfecho es sinónimo de cliente fiel y fidelizar clientes supone, en gran parte, garantizar la estabilidad de la organización a largo plazo. (Asociación Española para la Calidad, 2003, p.37)

Según Oliver (1997) propone que es “la respuesta de sociedad del cliente. Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, o de un producto o servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo”. Oliver, R (1997),

Para los autores Zeithaml y Bitner (2002) se refieren a satisfacción como la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Se presume que al fracasar en el cumplimiento de las necesidades y las expectativas, el resultado que se obtiene es la insatisfacción de dicho producto o servicio. Las emociones de los clientes también pueden afectar sus percepciones de satisfacción hacia los productos y servicios; dichas emociones pueden ser estables o existir previamente, como el estado de ánimo o la satisfacción en su vida.

Para Roest y Pieters (1997) definieron satisfacción como un concepto relativo que involucra componentes cognitivos y afectivos, que está relacionado con el cliente, principalmente a través de transacciones, e incorpora una evaluación de beneficios y sacrificios. El componente cognitivo se refiere a la evaluación del cliente del desempeño percibido, en términos de la adecuación en comparación a algún tipo de expectativa estándar. Y el componente emocional consiste en varias emociones, tales como felicidad, sorpresa y decepción – emociones positivas y negativas.

Para Sureshchandar et al. (2002) postulan que la satisfacción de los clientes con los servicios de la organización, está basada en todos los encuentros de los clientes con esa organización. La satisfacción del cliente también puede ocurrir en múltiples niveles de la organización: satisfacción con la persona de contacto, satisfacción con el servicio principal y satisfacción con la organización como un todo.

### 1.3.2.2. Evolución de la conceptualización de la satisfacción del cliente

Para este punto se elaboró un cuadro comparativo en donde se identificó como las definiciones fueron cambiando en el tiempo con respecto a la satisfacción del cliente.

Enfoque anterior	Enfoque actual
Orientación al producto	Orientación al cliente
Trata de crear necesidades al cliente	Trata de descubrir las necesidades de los clientes
Piensa en términos de manipulación de las técnicas de venta	Escucha para comunicarse correctamente con su cliente
Su objetivo es vender	Piensa en términos de ayudar y servir a los clientes
Desaparece una vez que la venta se ha dado	Su objetivo es desarrollar relaciones de largo plazo
Trabaja solo y muestra poco interés por entender al cliente y sus problemas	Da seguimiento a la venta y aseguramiento de la satisfacción del cliente
No aplica ninguna técnica de venta	Trabaja en equipo con especialistas
No utiliza la nueva tecnología, ni entiende como le puede ayudar a él y a sus clientes	Utiliza lo último en tecnología de computación y comunicaciones para servir mejor a sus clientes

Fuente: Elaboración propia

### 1.3.2.3. Características y enfoques de la satisfacción del cliente

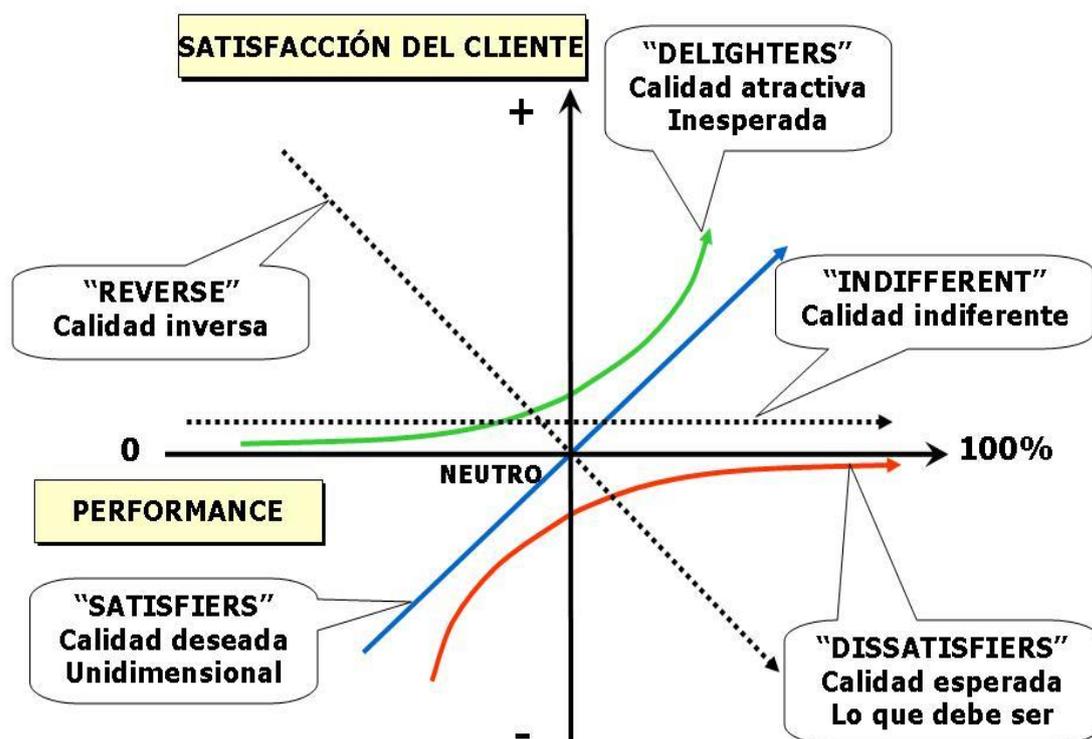
En este punto mencionaré al Sr. Noriaki Kano, quien es el creador de un

modelo de la satisfacción del cliente (Modelo Kano), que es un diagrama simple que distingue entre factores esenciales y diferenciadores con respecto a las definiciones de calidad de cliente. El modelo Kano es considerado como una herramienta útil para la gestión de la calidad y una técnica de comercialización que permite medir el grado de satisfacción del cliente.

Las cuales clasifico las necesidades del cliente en cuatro categorías:

1. Calidad esperada. (Must be)
2. Calidad deseada. (Performance)
3. Calidad motivante. (Delighter)
4. Calidad indiferente. (Indifferent)

## DIAGRAMA DE KANO



Fuente: Elaboración propia

### 1.3.2.4. Evaluación de la satisfacción del cliente

En cuanto a la evaluación de la satisfacción de los clientes, se ha considerado

los siguientes aspectos importantes:

**Fiabilidad.** Capacidad de la empresa que brinda el servicio para ofrecerlo de una manera confiable y segura, asimismo fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

**Seguridad.** Pasión del cliente cuando traslada sus problemas y dudas a la organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Significa también que no sólo son importantes los intereses del cliente, sino que la empresa también debe preocuparse en dar al cliente una mayor satisfacción.

**Capacidad de respuesta.** La actitud demostrada para ayudar a los clientes y proveer un servicio rápido, las posibilidades de estar en contacto con los clientes y la facilidad de lograrlo.

**Interacción humana.** Brindar un servicio en el cual se establezca un contacto entre la organización y el cliente, se le puede decir que es una relación estrecha en donde el cliente participa activamente en la elaboración del servicio.

**Empatía.** La empatía es la disposición de la empresa u organización que ofrece a los clientes un cuidado y un esmero personificado, no solo es enfatizar la cortesía y la amabilidad aunque son factores importantes de la empatía y la seguridad, tiene una estrecha relación con el compromiso del cliente e indagando sus peculiaridades y sus necesidades. (Druker, 1990, p.41).

**Tangibilidad.** Plantea que los elementos tangibles es la dimensión menos importante para los clientes, la importancia de la tangibilidad se enmarca mayormente en el caso de los consumidores potenciales, cuando uno es cliente de una empresa de servicios y forma parte esencial del servicio como puede ser el ambiente de un local donde se vaya realizar una boda esta dimensión suele ser menos importante, quiere decir cuando uno está en la sala de espera de un banco es importante estar cómodo y un ambiente acogedor, pero los clientes no confían si no perciben confianza y que sus ahorros están debidamente respaldados. Para un cliente potencial los elementos tangibles hablan mucho de

la empresa y el tipo de servicio. (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1985)

**Responsabilidad.** La define como “Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud” (Zeithman & Bitner, 2002, p.103)

#### **1.3.2.5. Dimensiones de la satisfacción del cliente**

A continuación detallo las dimensiones tomadas para la segunda variable.

**Desempeño.** Según Kotler y Armstrong (2003) en esta etapa, el comprador revisa el desempeño del proveedor. El comprador podría ponerse en contacto con los usuarios y pedirles que califiquen su satisfacción. La evaluación del desempeño podría hacer que el comprador continúe, modifique o cancele su relación con el proveedor. (p.225)

**Expectativas.** Según Brown (1992) cualquier servicio prestado se mide de acuerdo con nuestras expectativas, las cuales se basan en nuestras experiencias anteriores. La primera prioridad debería asignarse a satisfacer las expectativas del cliente. La segunda a superarlas. (p.33)

**Producto.** Según Kotler y Armstrong (2013) sostiene que los consumidores favorecerán a los productos que ofrezcan la mayor calidad, el mejor desempeño y las características más innovadoras. Bajo este concepto, la estrategia de marketing se enfoca en realizar mejoras continuas al producto. (p.10)

**Insatisfacción.** Según Varo (1993) el cliente insatisfecho se queja de la mala calidad del servicio a otras personas, causa dudas en los clientes potenciales y puede inducirles a comprar en cualquier otra parte. Se reducen las compras y se generan pérdidas en la empresa. (p.334)

**Satisfacción.** Denton (1991) afirma: todas las organizaciones se dan cuenta de que, si desean obtener beneficios de su inversión en la satisfacción del cliente, van a precisar un compromiso, y no sólo de tiempo de los directivos, sino de los encargados de trabajar cara al público. Como veremos en este capítulo, y en otros posteriores, la implantación con éxito del servicio de calidad requiere gran

cantidad de preparación y organización minuciosas. La satisfacción del cliente aparece cuando una compañía se centra en la calidad del servicio. (p.19)

#### **1.3.2.6. Importancia de la satisfacción del cliente en la actividad empresarial**

Toda empresa puede lograr la satisfacción del cliente a través de estos beneficios que nos ayuda a entender la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

**Primer Beneficio:** un cliente satisfecho generalmente vuelve a comprar. Esto conlleva a que la empresa obtenga como beneficio su lealtad y, la posibilidad de venderle otros productos en el corto plazo.

**Segundo Beneficio:** un cliente satisfecho da a conocer a otras personas sus experiencias positivas con un producto o servicio, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita.

**Tercer Beneficio:** un cliente satisfecho deja de lado a la competencia, se obtiene como beneficio una determinada participación en el mercado.

Se concluye que toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá. La lealtad del cliente que se demuestra con futuras ventas, difusión gratuita que son los clientes nuevos y una determinada participación en el mercado. (Philip & Armstrong, 2003, pp 10,11).

#### **1.3.3. Marco Conceptual**

**Factura electrónica.** Presenta varios nombres similares, por ejemplo e-factura, factura digital, entre otros. Con ello, desplazamos la documentación en papel considerando que este documento electrónico también puede imprimirse de ser necesario. Estas facturas deben tener regulaciones que aseguren su validez legal (documentos electrónicos) mediante algún medio tecnológico como la firma electrónica.

A estos efectos, se entenderá que la facturación electrónica es un documento

electrónico que cumple con los requisitos legal y reglamentariamente exigibles a las facturas y que, además, garantiza la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido, lo que impide el repudio de la factura por su emisor. (Ministerio Hacienda y AA.PP, 2013, p.502)

**Firma electrónica.** Se utiliza como un símbolo de identificación personal y debe garantizar lo siguiente:

- A. **Integridad:** indica que el documento electrónico no se ha alterado desde su emisión hasta su recepción.
- B. **No repudio:** no será posible que el emisor se retracte de sus actos cuando ya ha plasmado su voluntad en un documento y/o firmado digitalmente.
- C. **Autenticación:** determina la identidad del emisor del documento electrónico.
- D. **Confidencialidad:** la información del documento electrónico es codificada, con esto únicamente el receptor designado puede descifrar la misma.

La firma electrónica es un mecanismo de prevención del repudio; es decir, previene frente a la posibilidad de que en el futuro el signatario pudiera desdecirse de la información firmada. La firma electrónica garantiza la autenticidad del signatario y la integridad del contenido. (Ministerio Hacienda y AA.PP, 2013, p.202)

**Certificado digital.** Es una credencial electrónica generada por una “entidad de certificación”, que vincula un par de claves, una pública y otra privada, con una persona natural o jurídica; para confirmar su identidad. Su función principal es autenticar al poseedor, pero también sirve para cifrar las comunicaciones y firmar digitalmente los documentos electrónicos.

Un certificado digital no es más que un archivo electrónico con un tamaño de 2 Kilobytes y que contiene los datos de identificación personal del emisor de los mensajes, su clave pública (capaz de ser conocida por todos los que quieran relacionarse con él), y la firma privada del propio Prestador de Servicios de Certificación. Este archivo electrónico es cifrado por la entidad Prestadora de

Servicios de Certificación con la clave privada de ésta. (Ministerio Hacienda y AA.PP, 2013, p.28)

**Entidad de certificación.** Persona jurídica pública o privada que presta servicios de emisión, producción, cancelación, gestión y otros servicios inherentes a la certificación digital y a su vez se puede asumir funciones de registro o verificación.

Es la acción llevada a cabo por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas, mediante la que se manifiesta que se dispone de la confianza adecuada en que un producto, proceso o servicio debidamente identificado, es conforme con unas normas y otro documento normativo identificativo. (Rua, 2011, p.5)

**XML.** El formato electrónico XML (eXtensible Markup Language) es un estándar libre que permite organizar datos o información mediante etiquetas. Crea archivos de texto, organizados con etiquetas que contienen información de manera estructurada y que permiten la definición de un estándar para el manejo de información. Existen diversas variantes y siendo las más importantes la UBL (respaldado por Oasis) y la GS1 (respaldado por la organización del mismo nombre).

El lenguaje de marcas XML es una tecnología que nació originalmente para intercambio de información entre sistemas, pero poco a poco ha ido evolucionando para servir como un almacén de datos. De hecho, XML es una de las tecnologías más populares hoy en día como intercambio de datos entre sistemas. (Caballero y Montoya, 2016, p.83)

**Almacenamiento.** "El almacenamiento de la información se produce por el alojamiento de un archivo informático con secuencia binaria en un soporte material (disco duro, disco externo, dispositivo o tarjeta de memoria externa, disco digital, etc)." (Pinochet, 2002, p.285)

**Eficiencia:** La eficiencia de acuerdo a Robbins y Coulter (2010) es la capacidad

de una empresa lograr los mejores resultados posibles con la menor utilización de recursos humanos, materiales y financieros. Por ello, una buena Administración se caracteriza por la capacidad de cumplir las metas sin que su gestión derroche o agote sus recursos. Es primordial tener una buena planificación, excelente dirección, supervisión y oportuna corrección, pues los errores implican gastos innecesarios, en cambio las labores realizadas con eficiencia se traducen en ahorro.

**Tecnología.** Suárez y Alonso (2010) afirman: "Definida como la ciencia que estudia los medios técnicos y los procesos empleados en las diferentes ramas de la industria y de los negocios. Por otra parte, la tecnología de la información, también llamada informática, es la ciencia que estudia las técnicas y procesos automatizados que actúan sobre los datos y la información". (p.3)

**Intercambio de información.** OCDE (2013) afirma: "Los mecanismos de intercambio de información de las jurisdicciones deberían tener disposiciones adecuadas para garantizar la confidencialidad de la información recibida. Los instrumentos de intercambio de información deben por lo tanto contener disposiciones sobre confidencialidad que establezcan específicamente a quien puede revelarse la información y los propósitos para los cuales puede usarse". (p.76)

**Sostenibilidad en el tiempo.** Según Camino y Müller (1994) afirman: "El concepto de sostenibilidad plantea un problema intergeneracional, el cambio o permanencia de un estado en el tiempo, de manera que la variable central para la determinación de la condición de sostenibilidad es el tiempo. Se trata de relacionar o comparar la situación actual con el pasado (tendencia) o con el futuro previsible (proyección)." (p. 23-24)

**Soporte.** Por soporte entendemos la ayuda que otra compañía o persona puede prestarnos en caso de fallos o ayuda para otro tipo de problemas. Existen diversos tipos de soporte, siendo los más comunes el telefónico y el del técnico que se traslada hasta donde se encuentra el equipo afectado. Sin embargo, no siempre es necesario que el soporte se preste de una de estas formas. En muchas ocasiones también se puede conseguir soporte a través de Internet,

bien sea a través de la documentación que solvante el problema o incluso consultando en foros o grupos de interés, en los que otras personas nos pueden ayudar con posibles soluciones. (Durán, 2007, p.1217)

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema General**

¿Qué relación existe entre la facturación electrónica y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017?

##### **1.4.2. Problemas Específicos**

###### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre la facturación electrónica y el desempeño en los clientes de la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017?

###### **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre la facturación electrónica y las expectativas en los clientes de la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017?

###### **Problema específico 3**

¿Qué relación existe entre la facturación electrónica y el producto en los clientes de la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017?

###### **Problema específico 4**

¿Qué relación existe entre la facturación electrónica y la insatisfacción en los clientes de la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017?

###### **Problema específico 5**

¿Qué relación existe entre la facturación electrónica y la satisfacción en los clientes de la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017?

#### **1.5. Justificación**

“Justificar implica fundamentar las razones por las cuales se realiza la

investigación, es decir, explicar por qué se realiza la investigación. La explicación de estas razones pueden agruparse en teóricas, metodológicas y sociales.” (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2013, p.73).

### **Justificación Teórica**

La presente investigación es relevante por lo que se pretende corroborar si las dimensiones que proponen los teóricos se ajustan a la realidad problemática de la empresa Transporte Confidencial de Información, de manera que, por intermedio de los resultados se podrá brindar información importante en la medición de las variables y se esclarecerá las percepciones de los clientes ante la satisfacción del servicio ofrecido por la empresa y a través de ello se podrá formular estrategias para mejorar los puntos débiles de la empresa.

### **Justificación Práctica**

Mediante la presente investigación se dará información relevante de la facturación electrónica y la satisfacción del cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información, ya que es importante fidelizar, mantener y atraer nuevos clientes, para que en un mediano-largo plazo mejoren los ingresos, debido que la razón de ser de la empresa es generar rentabilidad a través de las soluciones que ofrece a sus clientes-consumidores, asimismo se podrá brindar información valiosa sobre el comportamiento de los colaboradores y tomar acciones al respecto así poder brindar un buen servicio para la mejora de la empresa.

### **Justificación Metodológica**

La presente investigación es importante porque contribuirá en la investigación científica para la elaboración de los instrumentos de medición, para las variables Facturación Electrónica y Satisfacción del Cliente, con los resultados de las variables identificaremos la relación que existe entre las dos variables en estudio. Se utilizarán métodos y procedimientos con el fin de obtener información relevante.

### **Justificación Social**

Con los resultados obtenidos en la presente investigación la gerencia podrá aplicar un planteamiento para mejorar la atención y servicio que ésta

ofrece con la finalidad de satisfacer las necesidades de sus clientes-consumidores, asimismo tendrá un impacto positivo y directo en los colaboradores que tienen trato directo con los clientes, ya que a mayores ingresos tenga la empresa mayores serán los beneficios de los trabajadores. Esto con la finalidad de que tanto colaborador como cliente sean beneficiados, logrando así la fidelización con la empresa.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

Qué relación existe entre la facturación electrónica y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017.

### **1.6.2. Hipótesis Específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe relación entre la emisión de facturas y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017.

#### **Hipótesis específica 2**

Existe relación entre las comunicaciones y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017.

#### **Hipótesis específica 3**

Existe relación entre el ahorro de coste y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017.

#### **Hipótesis específica 4**

Existe relación entre la firma de documentos y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017.

#### **Hipótesis específica 5**

Existe relación entre la rapidez y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la relación existente entre la facturación electrónica y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación existente entre la emisión de facturas y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación existente entre las comunicaciones y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación existente entre el ahorro de coste y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017.

#### **Objetivo específico 4**

Determinar la relación existente entre la firma de documentos y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017.

#### **Objetivo específico 5**

Determinar la relación existente entre la rapidez y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017.



## **II. Marco Metodológico**

## 2.1. Diseño de investigación

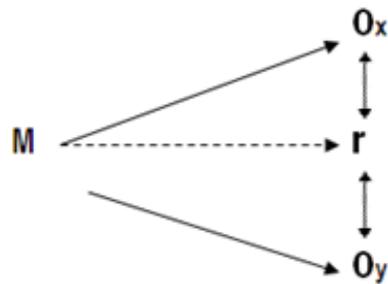
El presente trabajo de investigación es de carácter cuantitativo, esto debido a que es un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. Cada etapa continúa con la siguiente y no se puede eludir pasos, el orden es riguroso, utilizando en el procesamiento de información, las técnicas de la Estadística.

La investigación cuantitativa “utiliza la recolección de datos y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación, con el uso de la estadística descriptiva e inferencial en tratamiento estadístico y la prueba de hipótesis; la formulación de hipótesis estadísticas, el diseño formalizado de los tipos de investigación; el muestreo, etc.” (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2013, p.73).

La investigación es del tipo básica, ya que los resultados del mismo generarán un nuevo conocimiento o un tema de debate. La investigación básica “La investigación pura, básica o sustantiva, recibe el nombre de pura porque en efecto no está interesada por un objetivo crematístico (relacionado con el dinero), su motivación es la simple curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos, es como dicen otros el amor de la ciencia por la ciencia, se dice que es básica porque sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia. Comprende dos niveles, aunque algunos como Selltiz et al. distinguen tres niveles: el exploratorio, descriptivo y el explicativo.” (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2013, p.70)

En cuanto al diseño de estudio, este trabajo asume la investigación correlacional porque busca determinar la relación existente en las variables. La investigación Correlacional “Se utiliza cuando se requiere el grado de correlación entre una variable dependiente (Y) y una variable independiente (X). Ejemplo.

Problema: ¿Cuál es el grado de correlación entre hambre crónica y superpoblación en un país del tercer mundo? El diagrama simbólico sería:” (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2013, p.285 y 286)



Dónde:

- M : Muestra de estudio  
 Ox (V<sub>1</sub>) : Facturación electrónica  
 Ox (V<sub>2</sub>) : Satisfacción del cliente  
 r : Correlación entre las variables.

## 2.2. Variables, operacionalización

### Definición conceptual de la variable Facturación electrónica

Es el proceso de la emisión de facturas, un comprobante de pago emitido en la transferencia de bienes o servicios cuando el comprador lo solicite a fin de sustentar gasto o costo para efecto tributario y su registro (Sunat, 2012, p.255).

### Definición operacional de la variable Facturación electrónica

Es el nuevo modelo de emisión de comprobantes electrónicos que agilizan las operaciones de los usuarios y mejora la atención de los clientes.

### Definición conceptual de la variable satisfacción del cliente

Medida en la cual el desempeño percibido de un producto es igual a las expectativas del comprador". (Kottler & Armstrong 2013 p.14)

### Definición operacional de la variable satisfacción del cliente

Es la percepción que manifiesta un cliente al sentir una satisfacción por algún producto o servicio que ha adquirido o consumido, porque el mismo ha cubierto sus expectativas.

### Operacionalización de variables

Tabla 1. *Operacionalización de variable Facturación Electrónica*

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEM</b>	<b>ESCALA</b>
Emisión de facturas	Destinatario	1, 2	Ordinal
	Operación	3, 4	Ordinal
Comunicaciones	Emisores	5,6	Ordinal
	Receptores	7,8	Ordinal
Ahorro de Coste	Supresión de papel	9, 10	Ordinal
	Eliminación de gastos	11, 12	Ordinal
Firma de documentos	Identificación	13, 14	Ordinal
	Autenticación	15, 16	Ordinal
Rapidez	Tiempo de respuesta	17, 18	Ordinal
	Gestiones	19, 20, 21	Ordinal

Tabla 2. *Operacionalización de la variable Satisfacción del Cliente*

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEM</b>	<b>ESCALA</b>
Desempeño	Usuarios	22, 23	Ordinal
	Evaluación	24, 25	Ordinal
Expectativas	Experiencias	26, 27, 28	Ordinal
	Prestación de servicio	29, 30	Ordinal
Producto	Consumidores	31, 32	Ordinal
	Mejora Continua	33, 34	Ordinal
Insatisfecho	Calidad	35, 36	Ordinal
	Clientes potenciales	37, 38	Ordinal
Satisfecho	Compromiso	39, 40	Ordinal
	Servicio de calidad	41, 42	Ordinal

### 2.3. Población y muestra

**Población.**

Para los autores Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013). Es el conjunto de objetos, hechos, eventos que se van a estudiar con las variadas técnicas analizadas. (p.205)

En este sentido el objeto de estudio, está constituido por 600 clientes de la empresa Transporte Confidencial de Información S.A., dicha información ha sido corroborada de la base de datos del área de ventas de la empresa.

Para obtener el tamaño muestral recurrimos a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{e^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

**Dónde:**

e = Margen de error permitido

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de ocurrencia del evento

q = Probabilidad de no ocurrencia del evento

N = Tamaño de la población

n = Tamaño óptimo de la muestra.

**Muestra.** “La muestra es el subconjunto, parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo. Es decir, una muestra es representativa si reúne las características de los individuos del universo”. (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2013, p.206)

**Tamaño de la muestra:**

e = 5% error de estimación

Z = 1,96 con un nivel de confianza del 95%

p = 0,5 de estimado

q = 0,5 de estimado

N = 600

Cálculo: 
$$n = \frac{(600)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(600-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

n = 235 es la muestra

Después de realizar las operaciones se obtiene la muestra de 235 clientes a los que serán encuestados.

Para elegir el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico estratificado.

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizará será encuesta que se aplicara a los clientes corporativos de la empresa.

“En su sentido más amplio, entendemos por encuesta el procedimiento global que se sigue para la recogida de información. Su extensión, es decir, el conjunto de elementos de la población a los que se solicita información unidades informantes da lugar a dos tipos de encuestas: censales y muestrales”. (Pérez, 2011, p.9)

El instrumento de recolección será un cuestionario que se utilizarán para cada variable, el resultado de dicho instrumento mostrará la confiabilidad de los encuestados que se vera la posible relación de las variables. Se utilizará la Escala de Likert, la cual nos permitirá agrupar los eventos sobre la base de la posición relativa de un elemento con respecto al otro, en función a criterios.

“El cuestionario es una modalidad de la técnica de la Encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo”. (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2013, p.178)

**Instrumentos de recolección de datos:**

Tabla 3. *Instrumento: Cuestionario para evaluar la facturación electrónica*

Cuestionario para evaluar la facturación electrónica	
<b>Ficha técnica:</b>	
<b>Autores:</b>	Jhon Franco Fiestas Gil
<b>Año:</b>	2018
<b>Objetivo:</b>	Valorar el servicio de facturación electrónica
<b>Destinatarios:</b>	Clientes
<b>Forma de administración:</b>	Individual.
<b>Contenido:</b>	Consta de 5 dimensiones y 21 ítems: Emisión de facturas, Comunicaciones, Ahorro de Coste, Firma de Documentos y Rapidez.
<b>Duración:</b>	60 minutos.
<b>Puntuación:</b>	Totalmente de Acuerdo (TA), En Acuerdo (A), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (N); En Desacuerdo (D) y Totalmente en Desacuerdo (TD).

Tabla 4. *Instrumento: Cuestionario para evaluar la satisfacción de los clientes*

Cuestionario para evaluar la satisfacción de los clientes	
<b>Ficha técnica:</b>	
<b>Autores:</b>	Jhon Franco Fiestas Gil
<b>Año:</b>	2018
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes
<b>Destinatarios:</b>	Colaboradores
<b>Forma de administración:</b>	Individual.
<b>Contenido:</b>	Consta de 5 dimensiones y 21 ítems: Desempeño, Expectativas, Producto, Insatisfacción y Satisfacción.
<b>Duración:</b>	60 minutos.
<b>Puntuación:</b>	Totalmente de Acuerdo (TA), En Acuerdo (A), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (N); En Desacuerdo (D) y Totalmente en Desacuerdo (TD).

## Confiabilidad

“Un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en el tiempo, ni por la aplicación de diferentes personas. Así por ejemplo, si un test de inteligencia se aplica hoy y arroja determinados resultados y el mes entrante se aplica el mismo instrumento a las mismas personas, en situaciones similares y arroja resultados diferentes, ello significaría que el instrumento no es confiable.” (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2013, p.181)

Mediante el uso del coeficiente de Alfa de Cronbach, se realizó la medición de la consistencia interna de ambos instrumentos, lo que conllevó a establecer el grado de interrelación y de equivalencia de los ítems configurados por cada variable.

La fórmula utilizada fue la siguiente:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Dónde:

$S_i^2$  es la varianza del ítem  $i$ ,

$S_t^2$  es la varianza de los valores totales observados y

$K$  es el número de preguntas o ítems.

Luego de obtener los resultados de la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach, con apoyo del software SPSS, versión 23, se contaron como resultados los siguientes:

Tabla 5. *Tabla Confiabilidad – Alfa de Cronbach*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº ítems
Facturación Electrónica		21
Satisfacción del Cliente		21

Aplicado el coeficiente Alfa de Cronbach, este procedimiento mostró el resultado correspondiente a un valor de 0,819 para la variable facturación electrónica indicando así que cuenta con una alta confiabilidad; asimismo, respecto a la variable satisfacción del cliente se obtuvo un valor de 0,838, con lo que se señala contar con una alta confiabilidad. Estos resultados determinaron el proceder con la aplicación de los instrumentos en la muestra en estudio.

### **Validez**

Se utilizó la validez de contenido de los instrumentos: Facturación Electrónica y Satisfacción del Cliente, a través del juicio de expertos. Los expertos son docentes de la Universidad César Vallejo:

- a. Mg. Hans Mejía Guerrero
- b. Dr. Manuel Alberto Morí Paredes
- c. Mg. Luis Enrique Dios Zarate

Tabla 6. *Validación del instrumento: Facturación Electrónica*

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Si cumple	Si	Si	Si	Si
No cumple				

Tabla 7. *Validación del instrumento: Satisfacción del Cliente*

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Si cumple	Si	Si	Si	Si
No cumple				

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se aplicó un análisis descriptivo, con la finalidad determinar el comportamiento de las variables ya mencionadas y posteriormente para analizar los resultados obtenidos.

Una vez aplicados los instrumentos de cada variable sobre la muestra en estudio, se realizaron los procedimientos correspondientes al ingreso de datos en Excel y el paquete estadístico SPSS, versión 23 respectivamente, para luego procesar al análisis descriptivo e inferencial a fin de realizar la contrastación de hipótesis.

El análisis descriptivo será presentado en tablas de frecuencia, porcentajes y figuras estadísticas. Asimismo, para contrastar las hipótesis se utilizará el Coeficiente de Correlación de Spearman, en consideración de las variables cualitativas ordinales

## 2.6. Aspectos éticos

Toda la información recabada para el desarrollo de este trabajo de investigación fue original y de elaboración propia, con resultados claros los que se encuentran en estricta confidencialidad, guardando la información, opinión y propuestas que el personal brindo al momento para el desarrollo de esta investigación. Asimismo dejar constancia que toda la información que se muestra en el trabajo es seria y honesta, siempre buscando cumplir con las exigencias y controles que nos solicita la universidad.

### **III. Resultados**

### 3.1. Análisis descriptivo

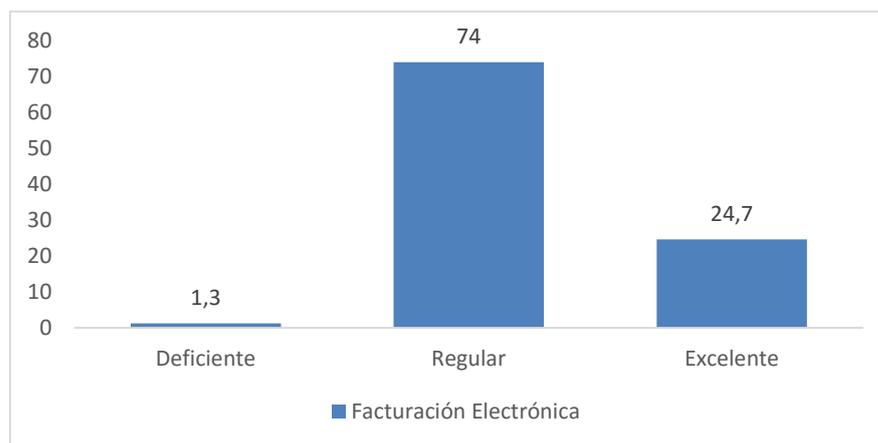
#### Facturación Electrónica

Tabla 8. Niveles de Facturación Electrónica

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	3	1,3
	Regular	174	74,0
	Excelente	58	24,7
	Total	235	100,0

Fuente. Elaboración propia

Figura 2. Niveles de Facturación Electrónica



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 8 y figura 2 se observa que el 1.3 % de los clientes de la empresa Transporte Confidencial de Información, perciben que el nivel de facturación electrónica es deficiente, asimismo, el 74% lo percibe como regular y el 24.7% como excelente.

## Satisfacción del Cliente

Tabla 9. Niveles de Satisfacción del Cliente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	207	88,1
	Excelente	28	11,9
	Total	235	100,0

Fuente. Elaboración propia

Figura 3. Niveles de Satisfacción del Cliente



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 9 y figura 3 se observa que el 88.1 % de los clientes de la empresa Transporte Confidencial de Información, perciben que el nivel de satisfacción del cliente es regular, mientras que, el 11.9% lo percibe como excelente.

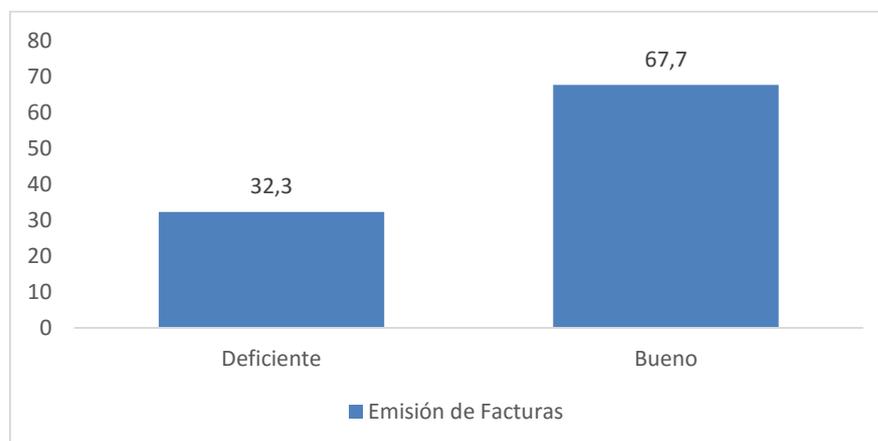
## Emisión de Facturas

Tabla 10. Niveles de Emisión de Facturas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	76	32,3
	Bueno	159	67,7
	Total	235	100,0

Fuente. Elaboración propia

Figura 4. Niveles de Emisión de Facturas



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 10 y figura 4 se observa que el 32.3% de los clientes de la empresa Transporte Confidencial de Información, perciben que el nivel de emisión de facturas es deficiente, mientras que, el 67.7% lo percibe como bueno.

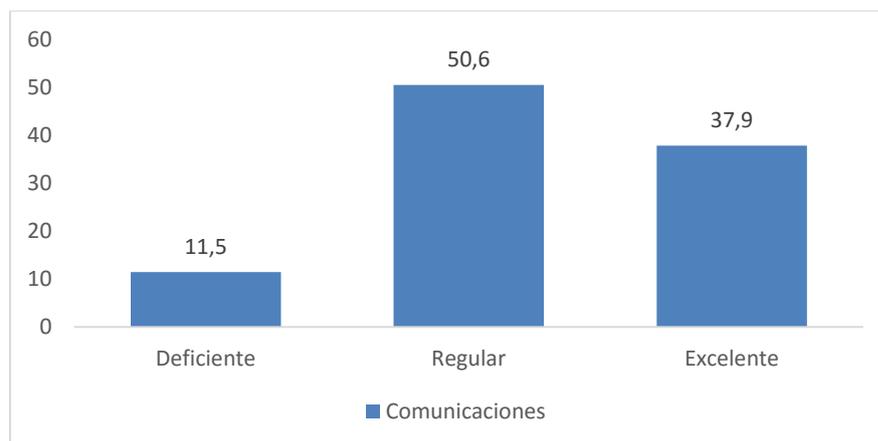
## Comunicaciones

Tabla 11. *Niveles de Comunicaciones*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	27	11,5
	Regular	119	50,6
	Excelente	89	37,9
	Total	235	100,0

Fuente. Elaboración propia

Figura 5. *Niveles de Comunicaciones*



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 11 y figura 5 se observa que el 11.5% de los clientes de la empresa Transporte Confidencial de Información, perciben que el nivel de comunicaciones son deficiente, asimismo, el 50.6% lo percibe como regular y el 37.9% como excelente.

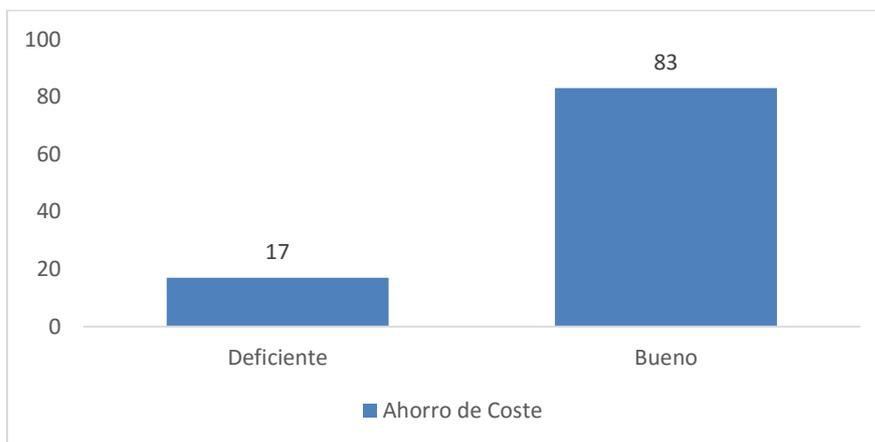
## Ahorro de Coste

Tabla 12. Niveles de Ahorro de Coste

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	40	17,0
	Bueno	195	83,0
	Total	235	100,0

Fuente. Elaboración propia

Figura 6. Niveles de Ahorro de Coste



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 12 y figura 6 se observa que el 17% de los clientes de la empresa Transporte Confidencial de Información, perciben que el nivel de ahorro de coste es deficiente, mientras que, el 83% lo percibe como bueno.

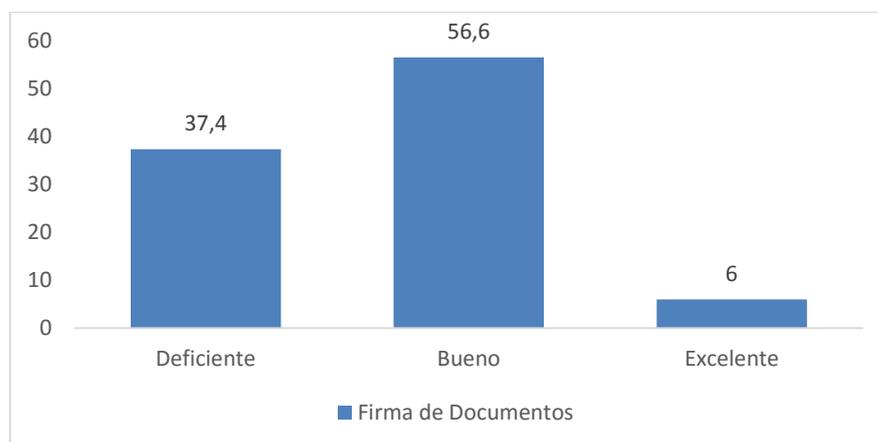
## Firma de Documentos

Tabla 13. Niveles de Firma de Documentos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	88	37,4
	Bueno	133	56,6
	Excelente	14	6,0
	Total	235	100,0

Fuente. Elaboración propia

Figura 7. Niveles de Firma de Documentos



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 13 y figura 7 se observa que el 37.4% de los clientes de la empresa Transporte Confidencial de Información, perciben que el nivel de firma de documentos es deficiente, asimismo, el 56.6% lo percibe como bueno y el 6% como excelente.

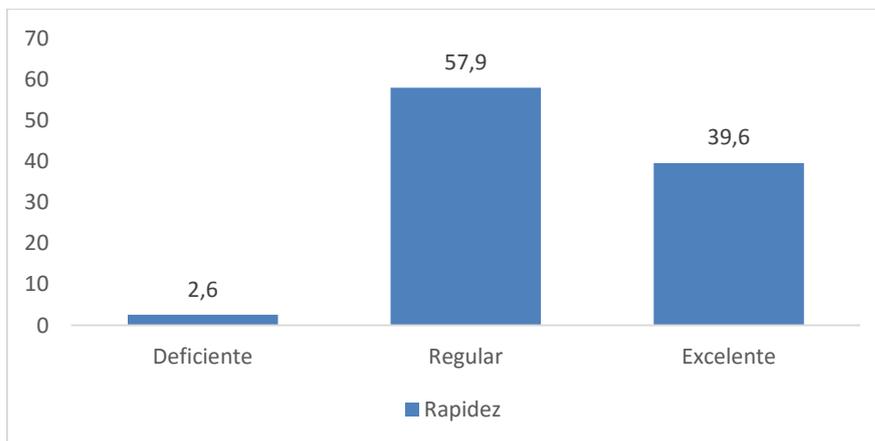
## Rapidez

Tabla 14. Niveles de Rapidez

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	6	2,6
	Regular	136	57,9
	Excelente	93	39,6
	Total	235	100,0

Fuente. Elaboración propia

Figura 8. Niveles de Rapidez



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 14 y figura 8 se observa que el 2.6% de los clientes de la empresa Transporte Confidencial de Información, perciben que el nivel de rapidez es deficiente, asimismo, el 57.9% lo percibe como regular y el 39.6% como excelente.

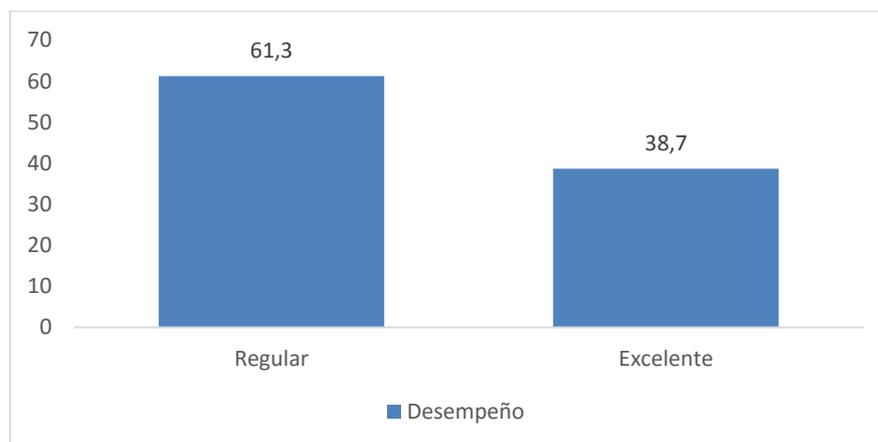
## Desempeño

Tabla 15. *Niveles de Desempeño*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	144	61,3
	Excelente	91	38,7
	Total	235	100,0

Fuente. Elaboración propia

Figura 9. *Niveles de Desempeño*



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 15 y figura 9 se observa que el 61.3% de los clientes de la empresa Transporte Confidencial de Información, perciben que el nivel de desempeño es regular, mientras que, el 38.7% lo percibe como excelente.

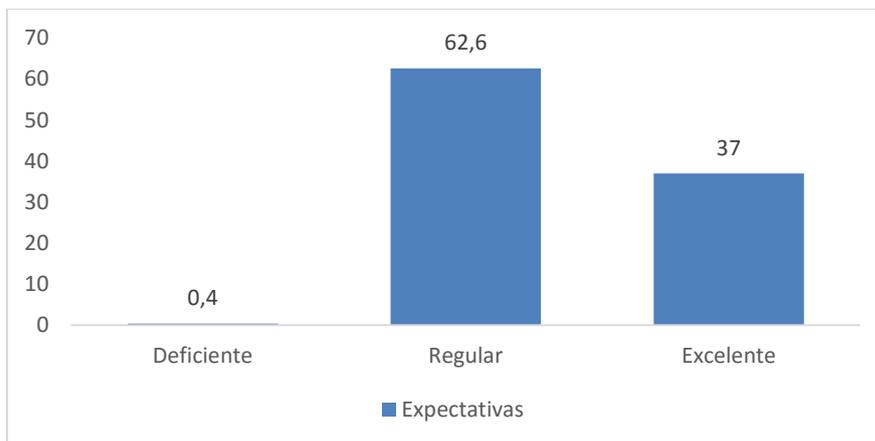
## Expectativas

Tabla 16. Niveles de Expectativas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	1	,4
	Regular	147	62,6
	Excelente	87	37,0
	Total	235	100,0

Fuente. Elaboración propia

Figura 10. Niveles de Expectativas



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 16 y figura 10 se observa que el 0.4% de los clientes de la empresa Transporte Confidencial de Información, perciben que el nivel de expectativas es deficiente, asimismo, el 62.6% lo percibe como regular y el 37% como excelente.

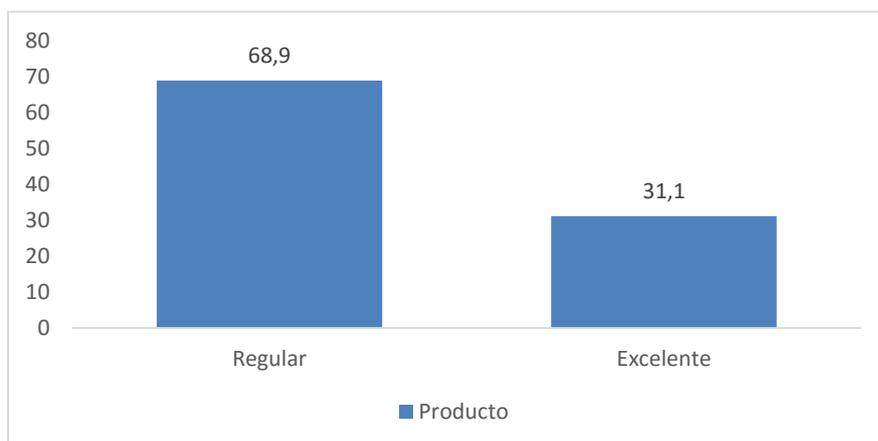
## Producto

Tabla 17. *Niveles de Producto*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	162	68,9
	Excelente	73	31,1
	Total	235	100,0

Fuente. Elaboración propia

Figura 11. *Niveles de Producto*



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 17 y figura 11 se observa que el 68.9% de los clientes de la empresa Transporte Confidencial de Información, perciben que el nivel del producto es regular, mientras que, el 31.1% lo percibe como excelente.

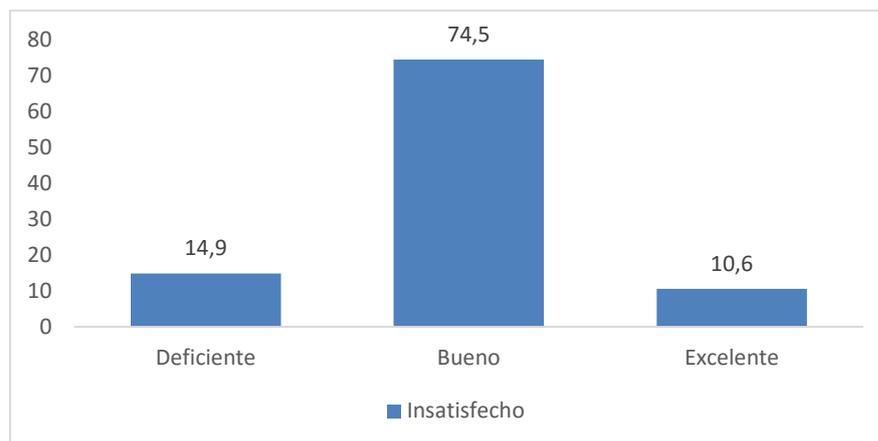
## Insatisfecho

Tabla 18. Niveles de Insatisfecho

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	35	14,9
	Bueno	175	74,5
	Excelente	25	10,6
	Total	235	100,0

Fuente. Elaboración propia

Figura 12. Niveles de Insatisfecho



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 18 y figura 12 se observa que el 14.9% de los clientes de la empresa Transporte Confidencial de Información, perciben que el nivel de insatisfacción es deficiente, asimismo, el 74.5% lo percibe como bueno y el 10.6% como excelente.

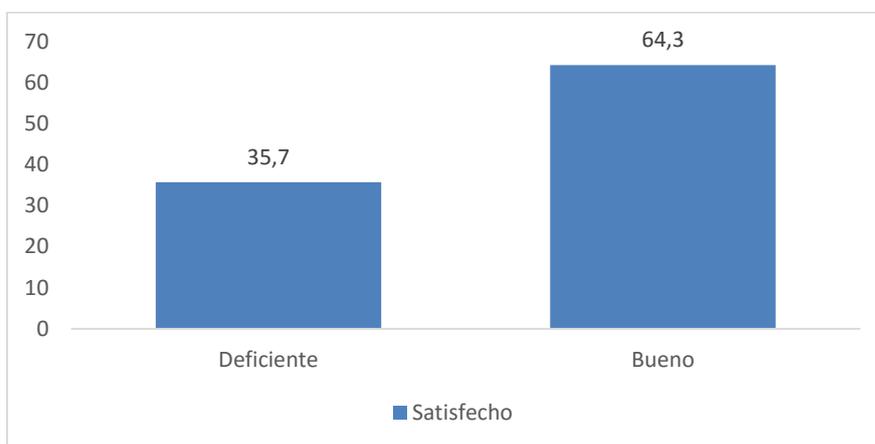
## Satisfecho

Tabla 19. *Niveles de Satisfecho*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	84	35,7
	Bueno	151	64,3
	Total	235	100,0

Fuente. Elaboración propia

Figura 13. *Niveles de Satisfecho*



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 19 y figura 13 se observa que el 35.7% de los clientes de la empresa Transporte Confidencial de Información, perciben que el nivel de satisfacción es deficiente, mientras que, el 64.3% lo percibe como bueno.

### 3.2. Prueba de hipótesis

#### 3.2.1. Hipótesis General

H1: Existe una relación entre la facturación electrónica y la satisfacción del cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información.

Ho: No existe una relación entre la facturación electrónica y la satisfacción del cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 20. Relación entre la facturación electrónica y la satisfacción del cliente

			Facturación Electrónica	Satisfacción del Cliente
Rho de Spearman	Facturación electrónica	Coefficiente de correlación	1,000	,365
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	235	235
	Satisfacción del Cliente	Coefficiente de correlación	,365	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	235	235

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.365 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva débil. Además, como el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $p=0.000<0.05$ ), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En ese sentido, la facturación electrónica se relaciona con la satisfacción del cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información.

### 3.2.2. Hipótesis específica N° 1

H1: Existe una relación entre la facturación electrónica y la dimensión desempeño de la variable satisfacción del cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información.

Ho: No existe una relación entre la facturación electrónica y la dimensión desempeño de la variable satisfacción del cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 21. Relación entre la facturación electrónica y el desempeño

			Facturación Electrónica	Desempeño
Rho de Spearman	Facturación electrónica	Coefficiente de correlación	1,000	,165
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	235	235
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,165	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	235	235

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.165 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva débil. Además, como el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $p=0.011 < 0.05$ ), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En ese sentido, la facturación electrónica se relaciona con la dimensión desempeño de la variable satisfacción del cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información.

### 3.2.3. Hipótesis específica N° 2

H1: Existe una relación entre la facturación electrónica y la dimensión expectativas de la variable satisfacción del cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información.

Ho: No existe una relación entre la facturación electrónica y la dimensión expectativas de la variable satisfacción del cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

*Tabla 22. Relación entre la facturación electrónica y las expectativas*

			Facturación Electrónica	Expectativas
Rho de Spearman	Facturación electrónica	Coefficiente de correlación	1,000	,168
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	235	235
	Expectativas	Coefficiente de correlación	,168	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	235	235

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.168 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva débil. Además, como el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $p=0.010 < 0.05$ ), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En ese sentido, la facturación electrónica se relaciona con la dimensión expectativas de la variable satisfacción del cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información.

### 3.2.4. Hipótesis específica N° 3

H1: Existe una relación entre la facturación electrónica y la dimensión producto

de la variable satisfacción del cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información.

Ho: No existe una relación entre la facturación electrónica y la dimensión producto de la variable satisfacción del cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

*Tabla 23. Relación entre la facturación electrónica y el producto*

			Facturación Electrónica	Producto
Rho de Spearman	Facturación electrónica	Coefficiente de correlación	1,000	,283
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	235	235
Producto	Producto	Coefficiente de correlación	,283	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	235	235

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.283 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva débil. Además, como el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $p=0.000<0.05$ ), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En ese sentido, la facturación electrónica se relaciona con la dimensión producto de la variable satisfacción del cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información.

### **3.2.5. Hipótesis específica N° 4**

H1: Existe una relación entre la facturación electrónica y la dimensión insatisfacción de la variable satisfacción del cliente en la empresa Transporte

Confidencial de Información.

Ho: No existe una relación entre la facturación electrónica y la dimensión insatisfacción de la variable satisfacción del cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

*Tabla 24. Relación entre la facturación electrónica y la insatisfacción*

			Facturación Electrónica	Insatisfacción
Rho de Spearman	Facturación electrónica	Coefficiente de correlación	1,000	,306
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	235	235
	Insatisfacción	Coefficiente de correlación	,306	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	235	235

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.306 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva débil. Además, como el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $p=0.000<0.05$ ), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En ese sentido, la facturación electrónica se relaciona con la dimensión insatisfacción de la variable satisfacción del cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información.

### **3.2.6. Hipótesis específica N° 5**

H1: Existe una relación entre la facturación electrónica y la dimensión satisfacción de la variable satisfacción del cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información.

Ho: No existe una relación entre la facturación electrónica y la dimensión satisfacción de la variable satisfacción del cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

*Tabla 25. Relación entre la facturación electrónica y la satisfacción*

			Facturación Electrónica	Satisfacción
Rho de Spearman	Facturación electrónica	Coefficiente de correlación	1,000	,118
		Sig. (bilateral)	.	,071
		N	235	235
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,118	1,000
		Sig. (bilateral)	,071	.
		N	235	235

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.306 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva débil. Además, como el nivel de significancia es mayor que 0.05 ( $p=0.071 > 0.05$ ), esto indica que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. En ese sentido, la facturación electrónica no se relaciona con la dimensión satisfacción de la variable satisfacción del cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información.

## **IV. Discusión**

En la actualidad, la facturación electrónica es un medio moderno de emisión de comprobantes modernos en el cual implementarlo determina el inicio de nuevos procesos y gestiones en las empresas que se les ofrece la solución para que alcances un mejor desempeño organizacional. Asimismo, la

satisfacción del cliente es la respuesta positiva del usuario al utilizar un servicio o producto ofrecido. Es por ello que la presente investigación se propuso el objetivo de determinar la repercusión de la facturación electrónica en la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017.

Sobre la hipótesis general, que al ser formulada sostiene que existe una relación entre la facturación electrónica y la satisfacción del cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información. Esta se confirma dado el resultado del coeficiente de Spearman ( $\rho=0.365$ ), que muestra además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ( $p=0.000<0.05$ ). Esto significa que existe una correlación positiva débil hallada entre las variables facturación electrónica y satisfacción del cliente, lo que sugiere que a mejor la facturación electrónica mayor será la satisfacción del cliente. El hallazgo se confirma con la tesis de Barreiro (2015) que título *Impacto económico de la facturación electrónica en las empresas PYMES de la ciudad de Guayaquil*, en la cual se comprobó que los principales beneficios de la facturación electrónica representan una mejora en el ahorro de gastos, modernización y satisfacción del cliente. Asimismo, en la tesis de Urbina (2015) titulada *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa: Corporación Norte S.A.C. - ciudad de Trujillo 2014*, en la cual se comprobó que la mejora de la satisfacción de los clientes, permitirá mantener la relación a largo plazo con estos, además de poder ofrecerle a la empresa una ventaja competitiva en el mercado actual, si se ejecutan propuesta de acciones, no solo mejorara la satisfacción del cliente sino que favorecería a la lealtad con la empresa.

En cuanto a la hipótesis específica 1, que señala la existencia de relación entre la facturación electrónica y la dimensión desempeño de la variable satisfacción del cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información. Esta se confirma dado el resultado del coeficiente de Spearman ( $\rho=0.165$ ), que muestra además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ( $p=0.011<0.05$ ). Esto significa que existe una correlación positiva débil hallada entre las variables facturación electrónica y la dimensión desempeño de la variable satisfacción del cliente, lo que sugiere que a mejor la facturación

electrónica mayor será el desempeño. El hallazgo se confirma con la tesis de Yagchirema (2015) que título *La Logística y la Satisfacción del cliente en la empresa Repartí S.A en la ciudad de Ambato*, en la cual se comprobó que los factores más influyentes de la logístico que se relacionan con la satisfacción del cliente es la disponibilidad y la entrega de productos, algo que se debería mejorar caso contrario la empresa podría perder credibilidad y a su vez clientes, haciendo que opten por la competencia. También el poder mostrarle al cliente nuevos productos hace que demuestren su satisfacción, ya que si no se atienden los reclamos a tiempo el cliente demostrara su insatisfacción y fastidio hacia la empresa. Esto hará también que los empleados tengan un mejor desempeño en sus labores.

Respecto a la hipótesis específica 2, que manifiesta la existencia de relación directa entre la facturación electrónica y la dimensión expectativas de la variable satisfacción del cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información. Esta se confirma dado el resultado del coeficiente de Spearman ( $\rho=0.168$ ), que muestra además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ( $p=0.010<0.05$ ). Esto significa que existe una correlación positiva débil hallada entre las variables facturación electrónica y la dimensión expectativas de la variable satisfacción del cliente, lo que sugiere que a mejor la facturación electrónica mayor será las expectativas. El hallazgo se confirma con la tesis de Ruiz (2014) que título *Factura Electrónica: Percepción del beneficio desde el punto de vista de los contadores*, en la cual se comprobó que se obtienen grandes beneficios significativos para la empresa reduciendo tiempos en emisión y generación del documento, recepción y tiempo, así mismo brindar transparencia y modernización lo que es percibido por sus clientes con una respuesta de conformidad y aceptación, también aprecian las bondades y ventajas, aumentando así las expectativas sobre el servicio que se les brindara.

En referencia a la hipótesis específica 3, la cual expresa que existe relación entre la facturación electrónica y la dimensión producto de la variable satisfacción del cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información. Esta se confirma dado el resultado del coeficiente de Spearman ( $\rho=0.283$ ), que muestra además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ( $p=0.000<0.05$ ). Esto significa que existe una correlación positiva débil

hallada entre las variables facturación electrónica y la dimensión producto de la variable satisfacción del cliente, lo que sugiere que a mejor la facturación electrónica mayor será el producto. El hallazgo se confirma con la tesis de Ordaya (2015) que título *Implementación de un sistema de información para una MYPE comercial con componentes de libros y facturación electrónica*, en la cual se comprobó que desarrollar un componente de software que se incluyó en el módulo de Facturación y que tiene por objetivo generar facturas, boletas, notas de débito y notas de crédito en formato electrónico, el cual permite generar documentos sin complicaciones según el estándar establecido. Asimismo los componentes desarrollados permitieron la aceptación del producto por los usuarios. Asimismo, en la tesis de Yagchirema (2015) titulada *La Logística y la Satisfacción del cliente en la empresa Repartí S.A en la ciudad de Ambato*, en la cual se comprobó que los factores más influyentes de la logístico que se relacionan con la satisfacción del cliente es la disponibilidad y la entrega de productos, algo que se debería mejorar caso contrario la empresa podría perder credibilidad y a su vez clientes, haciendo que opten por la competencia. También el poder mostrarle al cliente nuevos productos hace que demuestren su satisfacción, ya que si no se atienden los reclamos a tiempo el cliente demostrara su insatisfacción y fastidio hacia la empresa. Esto hará también que los empleados tengan un mejor desempeño en sus labores.

Por lo que se refiere a la hipótesis específica 4, que manifiesta la existencia de relación directa entre la facturación electrónica y la dimensión insatisfecho de la variable satisfacción del cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información. Esta se confirma dado el resultado del coeficiente de Spearman ( $\rho=0.306$ ), que muestra además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ( $p=0.000<0.05$ ). Esto significa que existe una correlación positiva débil hallada entre las variables facturación electrónica y la dimensión insatisfacción de la variable satisfacción del cliente, lo que sugiere que a mejor la facturación electrónica mayor será la insatisfacción. El hallazgo se confirma con la tesis de Yagchirema (2015) que título *La Logística y la Satisfacción del cliente en la empresa Repartí S.A en la ciudad de Ambato*, en la cual se comprobó que los factores más influyentes de la logístico que se relacionan con la satisfacción del cliente es la disponibilidad y la entrega de

productos, algo que se debería mejorar caso contrario la empresa podría perder credibilidad y a su vez clientes, haciendo que opten por la competencia. También el poder mostrarle al cliente nuevos productos hace que demuestren su satisfacción, ya que si no se atienden los reclamos a tiempo el cliente demostrara su insatisfacción y fastidio hacia la empresa. Esto hará también que los empleados tengan un mejor desempeño en sus labores.

Acerca de la hipótesis específica 5, la cual expresa que no existe una relación entre la facturación electrónica y la dimensión satisfacción de la variable satisfacción del cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información. Esta se confirma dado el resultado del coeficiente de Spearman ( $\rho=0.306$ ), que muestra además un nivel de significancia real mayor que el nivel de significancia teórico ( $p=0.071>0.05$ ). Esto significa que existe una correlación positiva débil hallada entre las variables facturación electrónica y la dimensión satisfecho de la variable satisfacción del cliente, lo que sugiere que a mejor la facturación electrónica menor será la satisfacción. El hallazgo se confirma con la tesis de Barreiro (2015) que título *Impacto económico de la facturación electrónica en las empresas PYMES de la ciudad de Guayaquil*, en la cual se comprobó que los principales beneficios que presenta la facturación electrónica se manifiesta en el ahorro de costos, en logística entre otros. El seguir fomentando la utilización de este servicio lograra que poco a poco las empresas puedan modernizarse y apliquen nuevos procesos internos en sus empresas para la satisfacción de sus clientes. Asimismo, en la tesis de Emigdio (2017) titulada *Sistema de facturación electrónica para la gestión de comprobantes de pago basado en ISO/IEC19845:2015 en Acgenesys S.A.C*, en la cual se comprobó que la implementación de un sistema de facturación tuvo un efecto positivo en la gestión de comprobantes de pago, en base a la reducción porcentual tanto del promedio de incidencias en emisiones como en el promedio del efecto de gastos operacionales. Obteniendo satisfacción por los usuarios. Además, en la tesis de Urbina (2015) titulada *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa: Corporación Norte S.A.C. - ciudad de Trujillo 2014*, en la cual se comprobó que la mejora de la satisfacción de los clientes, permitirá mantener la relación a largo plazo con estos, además de poder ofrecerle a la empresa una ventaja competitiva en el mercado actual, si se ejecutan propuesta de acciones,

no solo mejorara la satisfacción del cliente sino que favorecería a la lealtad con la empresa.

## **V. Conclusiones**

Se presentan las conclusiones de la presente investigación, tomando como referencia los resultados encontrados y presentados, donde se identificó que existe una relación significativa y débil entre la facturación electrónica y la satisfacción del cliente en la empresa Transporte Confidencial de Información, ya que se demostró a través de los resultados estadísticos que dicha empresa brinda un servicio regular que genera satisfacción a sus clientes, la facturación electrónica es regular con 74% y por consiguiente la satisfacción del cliente

también es regular con un 88.1%, en la prueba estadística Rho de Spearman se observa que el coeficiente de correlación es 0.365 y un p-valor igual a 0.000, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, la cual demuestra una relación significativa y débil entre las variables facturación electrónica y la satisfacción del cliente, por lo tanto la empresa Transporte Confidencial de Información debe tomarle mayor importancia a cubrir las necesidades y satisfacción del cliente, ya que se cuenta con una aceptación regular y lo que se busca es la excelencia en el servicio.

En cuanto al primer objetivo específico se determinó que si existe una relación entre la facturación electrónica y el desempeño en la empresa Transporte Confidencial de Información, esto debido a que se obtuvo la correlación de Spearman de 0.165 y un p-valor igual a 0.011, por tanto se acepta la hipótesis alterna y se demuestra una relación significativa y débil entre la facturación electrónica y el desempeño, asimismo el 38.7% de los encuestados opinan que el desempeño es excelente, esto debido a que la empresa mantiene el compromiso con sus clientes de mejorar en la atención a través de sus colaboradores, los cuales están adquiriendo nuevas técnicas para atender a sus clientes, pero existe un 61.3% de los clientes que opinan que el desempeño es regular.

Asimismo, se determinó que si existe una relación significativa y débil entre la facturación electrónica y las expectativas en la empresa Transporte Confidencial de Información, esto debido a que se obtuvo la correlación de Spearman de 0.168 y un p-valor igual a 0.010, por tanto se acepta la hipótesis alterna, además tenemos que el 37% de los clientes encuestados opinan que las expectativas son excelente, esto sirve de soporte para que la empresa siga confiando en las mejoras que desean plantear en las soluciones que ofrece, asimismo contamos con un 62.6% de los clientes que opinan que las expectativas es regular.

Se determinó que si existe una relación significativa y débil entre la factura electrónica y el producto en la empresa Transporte Confidencial de Información, tal como se puede visualizar que el coeficiente de correlación de Spearman es  $\rho=0.283$  y un p-valor igual a 0.000, entonces se acepta la hipótesis alterna, la

empresa debe considerar como importante esta dimensión ya que los resultados reflejan que la empresa cuenta con las herramientas para ofrecer un producto innovador, para así mejorar la fidelización con sus clientes y que el 31.1% que indican que el producto es excelente vaya aumentando.

Asimismo, se determinó que si existe una relación significativa y débil entre la factura electrónica y la insatisfacción en la empresa Transporte Confidencial de Información, tal como se puede visualizar que el coeficiente de correlación de Spearman es  $\rho=0.306$  y un p-valor igual a 0.000, entonces se acepta la hipótesis alterna, dado que los resultados evidencian que la empresa está en la búsqueda de mejoras continuas para cumplir con las exigencias de sus clientes, la empresa debe tomar en cuenta las opiniones de sus clientes para que así estén alineados y mejorar la satisfacción.

Por último, se determinó que si existe una relación significativa y débil entre la factura electrónica y la satisfacción en la empresa Transporte Confidencial de Información, tal como se puede visualizar que el coeficiente de correlación de Spearman es  $\rho=0.306$  y un p-valor igual a 0.071, de tal sentido se puede concluir que la empresa brinda un servicio rápido y profesional, con constante apoyo, comunicación y respuesta a sus consultas, pero debe tomar en cuenta que un 35.7% de los encuestados opinan que la satisfacción es deficiente, dimensión que la empresa debe considerar como importante para sus intereses.

## **VI. Recomendaciones**

En este capítulo se exponen las recomendaciones para la empresa Transporte Confidencial de Información, las cuales se formulan de acuerdo a los resultados obtenidos de la presente investigación.

### **Primera**

Se recomienda realicen de manera constante actualizaciones en el sistema de facturación, para que así permita a sus clientes un fortalecimiento en sus procesos internos, es importante también que la solución pueda integrarse

con otros sistemas ya que eso permitirá brindar un servicio de calidad. En cuanto a la satisfacción del cliente se debe mantener capacitado al personal para que pueda atender los reclamos y dudas de los clientes, brindando una atención personalizada, elaborar una encuestas periódicas los cuales permitirán saber las necesidades y requerimientos de los clientes para la mejora y beneficio del servicio prestado lo que permitirá incrementar de manera considerable la satisfacción y el valor percibido.

### **Segunda**

Se recomienda mantener y mejorar el desempeño brindado por las áreas correspondientes como soporte técnico, asesores entre otros. Asimismo brindar la trazabilidad al cliente al momento que emite su factura ya que esto aumenta el interés y aportara para futuros cambios.

### **Tercera**

Por otro lado, se recomienda mantener estable los sistemas de comunicación de las redes así como interfaces para la rapidez entre emisor y receptor. Además se debe demostrar que se cuenta con toda la experiencia que nos respalda el brindar este tipo de servicios.

### **Cuarta**

Se sugiere realizar eventos de manera periódica para que los clientes estén informados de las ventajas y beneficios que conlleva utilizar el servicio de facturación electrónica, así puedan evidenciar el ahorro considerable en los costos logísticos y de papelería que tendrán en sus empresas. Asimismo deben apuntar en la mejora constante del servicio buscando el feedback de los clientes y usuarios, asimismo realizar visitas periódicas a los usuarios para para recabar información al respecto del servicio, mostrándoles así propuestas para nuevas implementaciones que ayudara en la fidelización del cliente con el servicio.

### **Quinta**

Se sugiere inicie las gestiones para que también puedan ofrecer el servicio de certificado digital a los clientes así la empresa agiliza el servicio en la acreditación y autorización de la firma de los comprobantes electrónicos, al

tercerizar esta parte del servicio quita competitividad y demora en la toma de decisiones del cliente. Asimismo medir mediante encuestas la satisfacción de los clientes.

### **Sexta**

Por último, se recomienda implementar un módulo virtual de atención que esté disponible 24/7 para que los clientes puedan realizar sus consultas y así la empresa pueda tener un seguimiento en los tiempos de respuesta que se le brinda al cliente. Asimismo seguir demostrando la calidad del servicio manteniendo el compromiso y la transparencia que los caracteriza.

## VII. Referencias

AEC, (2003). Cómo medir la satisfacción del cliente Recuperado de <https://books.google.com.pe/books? =satisfaccion+del+cliente&hlf=false>

AYENSA A., (2017). Operaciones administrativas de compraventa. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=i =false>

BARREIRO, I. (2015). Impacto Económico de la Facturación Electrónica en las empresas Pymes de la Ciudad de Guayaquil (Tesis para optar el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Católica de

Santiago de Guayaquil). Recuperada de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5601/1/>

BROWN, A. (1992). Gestión de la atención al cliente. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=634hBJasWI4C&printsec=frontcover&dq=atencion+al+cliente&hl=q=Expectativas&f=false>

CABALLERO, C., y MONTOYA, R. (2016) UF1468 - Almacenamiento de la información e introducción a SGB. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Jp3gDAAAQBAJ&pg=PA84&dq=XML+CONCEPTO&q=XML&f=false>

CAMINO, R. y MÜLLER, S. (s/f) La Definición de Sostenibilidad, Las Variables Principales Y Bases Para Establecer Indicadores. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=fiQOAQAAIAAJ&pg=PA24&dq=Sostenibilidad+en+el+tiempo&f=false>

CHANG, C., CHIN-JUI, K., HUAI-CHIEN, C., CHEN-YUAN, C., TSUNG-HAO, C. and PEI-YIN, C. Ergonomic Techniques for a Mobile E-Invoice System: Operational Requirements of an Information Management System. Human Factors and Ergonomics in Manufacturing, Nov, 2013, vol. 23, no. 6. pp. 582 ProQuest Central. ISSN 10908471.

DE VELASCO, Borda, J. (15 de agosto de 2016) La facturación electrónica en el Perú. Lidera. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/revistalidera/article/viewFile/>

DENTON, K., (1991), Calidad en el servicio a los clientes. Recuperado de [http://books.google.com.co/books?id=y3yWnHrzWC&pg=PA19&hl=es&source=gbs\\_to\\_c\\_r&cad=3#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.co/books?id=y3yWnHrzWC&pg=PA19&hl=es&source=gbs_to_c_r&cad=3#v=onepage&q&f=false)

DRUKER, P (1990) El ejecutivo eficaz. Buenos Aires. Editorial Sudamericana.

E-FACTURACIÓN. 3 países que usan el Sistema de Facturación Electrónica con

éxito. Recuperado de <https://efacturacion.pe/blog/paises-usan-sistema-facturacion-electronica/> de fecha 19.05.2017. e-facturación

E-FACTURAR. Europa y el mundo 2016. Los datos de la factura electrónica II de fecha 21.06.2016. Recuperado de <https://www.efacturar.com/europa-y-el-mundo-2016-los-datos-de-la-factura-electronica-ii/>

El pensante (julio 2, 2016). STEPHEN P. Robbins, concepto de Administración. Bogotá: E-Cultura Group. Recuperado de <https://educacion.elpensante.com/stephen-p-robbins-concepto-de-administracion/>

FUNDACIÓN TELEFÓNICA. (2009) Las TIC en la justicia del futuro. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=AL3tCgAAQBAJ&pg=PA177&dq=eliminacion+de+riesgo+ f=false>

KOTLER, P. y ARMSTRONG, G. (2003). Fundamentos de marketing. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=sLJXV\\_z8XC4C&printsec=frontcover&dq=kotler&hl=es](https://books.google.com.pe/books?id=sLJXV_z8XC4C&printsec=frontcover&dq=kotler&hl=es)

KOTLER, P., y ARMSTRONG, G. (2013) Fundamentos de Marketing (1ª. ed.) México: Pearson Educación.

FERNÁNDEZ, M., “Facturación electrónica Transformación tributaria y empresarial inteligente”, (Charleston, S/E,2010), 11

MARIN, J. (2014). Aplicaciones informáticas para el comercio. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=V2k9DwAAQBAJ&pg=PA213&dq=transmision+de+facturacion+electronica&hl=es>

MINISTERIO HACIENDA Y AA.PP. (2013) Administración electrónica (Nº5). Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=Xeegl5fgFt0C&pg=PA579&dq=Factura+electr%C3%B3nica+concepto&hl=es&f=false>

NAVARRO, T. (2017). Sistema de facturación electrónica para la gestión de comprobantes de pago basado en ISO/IEC19845:2015 en Acgenesys S.A.C (Tesis para optar el título Profesional de Ingeniero de Sistemas de la Universidad Cesar Vallejo). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8005/Navarro\\_FTK.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8005/Navarro_FTK.pdf?sequence=1)

ÑAUPAS, H., MEJÍA, E., NOVOA, E., y VILLAGÓMEZ, A. (2013) Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. Escuela Nacional de Salud Pública.

OECD Publishing. 24 may. 2013. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=cqdXVErl-QC&pg=PA61&dq=intercambio+de+informaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj7idS>

ORDAYA, R. (2015). Implementación de un sistema de información para una MYPE comercial con componentes de libros y facturación electrónica (Tesis para optar el título de Ingeniera Informática de la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperada de [file:///C:/Users/Jhon/Downloads/ORDAYA\\_RITA\\_SISTEMA\\_MYPE\\_COMERCIAL\\_LIBROS\\_FACTURACION\\_ELECTRONICA%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/Jhon/Downloads/ORDAYA_RITA_SISTEMA_MYPE_COMERCIAL_LIBROS_FACTURACION_ELECTRONICA%20(5).pdf)

PABLOS, C. (2004). Informática y comunicaciones en la empresa. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=U0MXWtqjxtsC&printsec=frontcover&dq=informatica&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwje\\_N-6\\_NbaAhVLJt8KHcmNDU8Q6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=U0MXWtqjxtsC&printsec=frontcover&dq=informatica&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwje_N-6_NbaAhVLJt8KHcmNDU8Q6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false)

PÉREZ, R. (2011) Introducción a la Estadística Económica. Recuperado de (<https://books.google.com.pe/books?id=JmB3X23y20AC&pg=PA9&dq=ddefinicion+de+encuesta&hl=es&sa>



arina\_Andrea.pdf

SALAS, S. y VÉLEZ, M. (2012). Propuesta para la Implementación del proceso de Facturación Electrónica: Caso empresa Inmeplast S.A. (Tesis de Ingeniero Comercial, Universidad Politécnica Salesiana). Recuperada de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2931/1/UPS-CT002481.pdf>

SERES. Factura electrónica internacional: la adaptación es esencial de fecha 17.04.2017. Recuperado de <http://blog.groupseres.com/proyecto-de-factura-electr%C3%B3nica-internacional-imprescindible-para-empresas-con-actividad-internacional>

SERES. Perú y su maratón hacia la obligatoriedad de la factura electrónica de fecha 23.03.2017. Recuperado de <http://blog.groupseres.com/peru-y-su-maraton-hacia-la-obligatoriedad-de-la-factura-electronica>

SUÁREZ, R. C y Alonso (2010) Tecnologías de la Información Y la Comunicación (módulo). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=oPRegn3QhpgC&printsec=frontcover&dq=tecnologia+informacion&hl=onepage&q&f=false>

SURESHCHANDAR, G.S., RAJENDRAN, Ch. y ANANTHARAMAN, R.N (2002) Relación entre calidad de servicio y satisfacción – una aproximación a factores específicos. Revista de marketing de Servicios, 16(4), 363-379

TAMAYO, E. y LÓPEZ, R. (2012). La factura (Proceso integral de la actividad comercial) Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=TE4FBAAQBAJ&pg=PA245&dq=emision+de+facturas+electronicas&hl=es=onepage&q&f=false>

URBINA, S. (2015). La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los clientes de la empresa: Corporación Norte SAC - Ciudad de Trujillo 2014 (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional de Trujillo). Recuperada de

[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/973/urbinacabrera\\_susan.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/973/urbinacabrera_susan.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

VARO, J. (1993). Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ\\_yogIYC&pg=PA333&dq=in+satisfaccion+del+cliente&hl=es=insatisfaccion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ_yogIYC&pg=PA333&dq=in+satisfaccion+del+cliente&hl=es=insatisfaccion&f=false)

YAGCHIREMA, A. (2015). La Logística y la Satisfacción del cliente en la empresa Repartí S.A en la ciudad de Ambato (Tesis para optar el título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios de la Universidad Técnica de Ambato). Recuperada de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9420/1/250%20MKT.pdf>

ZEITHAML, V y BITNER, M.J. (2002) "Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa", Segunda edición, Edit. McGraw-Hill Interamericana Editores.

ZEITHMAN, V. y JO, B. (2002) Marketing de servicio. 2da edición. Editorial FIC Graw-Hill Interamericana.

## **VIII. ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE E INDICADORES	
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE 1: FACTURACION ELECTRONICA	
			DIMENSIONES	INDICADORES
¿Qué relación existe entre la facturación electrónica y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017?	Determinar la relación existente entre la facturación electrónica y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017	¿Qué relación existe entre la facturación electrónica y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017	Emisión de facturas	Destinatario Operación
			Comunicaciones	Emisores Receptores
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICO	Ahorro de Coste	Supresión de papel Eliminación de gastos
¿Qué relación existe entre la facturación electrónica y el desempeño en los clientes de la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017?	Determinar la relación existente entre la emisión de facturas y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017	Existe relación entre la emisión de facturas y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017	Firma de documentos	Identificación Autenticación
			Rapidez	Tiempo de respuesta Gestiones
¿Qué relación existe entre la facturación electrónica y las expectativas en los clientes de la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017?	Determinar la relación existente entre las comunicaciones y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017	Existe relación entre las comunicaciones y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017	VARIABLE 2: SATISFACCION DEL CLIENTE	
			DIMENSIONES	INDICADORES
			Desempeño	Usuarios Evaluación
¿Qué relación existe entre la facturación electrónica y el producto en los clientes de la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017?	Determinar la relación existente entre el ahorro de coste y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017	Existe relación entre el ahorro de coste y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017	Expectativas	Experiencias Prestación de servicio
			Producto	Consumidores Mejora Continua
¿Qué relación existe entre la facturación electrónica y la insatisfacción en los clientes de la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017?	Determinar la relación existente entre la firma de documentos y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017	Existe relación entre la firma de documentos y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017	Insatisfacción	Calidad Clientes potenciales
			Satisfacción	Compromiso Servicio de calidad
¿Qué relación existe entre la facturación electrónica y la satisfacción en los clientes de la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017?	Determinar la relación existente entre la rapidez y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017	Existe relación entre la rapidez y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017		

## Anexo 2: Matriz de datos

## BASE DE DATOS PARA LA VARIABLE: FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

N°	Emisión de Facturas					Comunicaciones					Ahorro de Coste					Firma de Documentos					Rapidez						Total
	1	2	3	4	ST	5	6	7	8	ST	9	10	11	12	ST	13	14	15	16	ST	17	18	19	20	21	ST	
1	4	5	4	5	18	4	3	4	3	14	5	4	4	4	17	4	4	3	4	15	4	4	3	5	4	20	84
2	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	24	97
3	4	4	5	5	18	4	3	3	4	14	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	92
4	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	21	94
5	4	5	5	5	19	4	3	4	4	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	95
6	5	4	5	4	18	4	4	5	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	96
7	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	98
8	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	4	4	5	5	4	22	93
9	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	101
10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	88
11	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	98
12	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	96
13	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	88
14	4	5	5	5	19	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	95
15	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	100
16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	84
17	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	5	5	4	4	22	97
18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	105
19	3	4	4	5	16	3	3	3	3	12	5	4	4	4	17	4	3	3	4	14	4	4	4	5	4	21	80
20	5	4	5	5	19	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	4	4	4	5	17	5	4	5	5	4	23	95
21	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	21	90

22	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	24	101
23	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	5	4	4	4	21	90
24	3	4	4	4	15	3	3	3	4	13	5	4	4	4	17	3	3	3	4	13	4	4	5	4	4	21	79
25	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	5	5	5	5	20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	3	19	83
26	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	5	5	5	23	87
27	4	4	4	4	16	3	3	3	5	14	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	20	80
28	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	3	3	4	14	5	5	5	5	5	25	96
29	4	4	4	4	16	4	4	3	5	16	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	4	4	4	4	20	82
30	5	5	5	5	20	4	3	3	5	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	96
31	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	4	3	4	16	4	4	5	5	5	23	95
32	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	3	4	5	17	4	5	4	5	5	23	98
33	3	4	4	5	16	4	3	3	4	14	5	5	5	5	20	3	4	4	3	14	4	4	5	5	5	23	87
34	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	24	97
35	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	105
36	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	84
37	5	4	4	5	18	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	5	5	22	89
38	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	4	4	3	15	4	4	4	4	5	21	87
39	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	3	3	3	4	13	5	5	5	5	4	24	94
40	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	3	3	3	3	12	4	5	4	5	5	23	91
41	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	3	3	3	3	12	4	4	4	5	5	22	89
42	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	4	4	4	4	4	20	77
43	5	4	4	5	18	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	3	3	4	4	14	4	4	4	5	5	22	90
44	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	3	4	4	3	14	4	4	4	4	5	21	88
45	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	16	70
46	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	96
47	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	4	4	5	21	92
48	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	5	4	4	5	5	23	93

49	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	3	3	3	4	13	4	4	4	4	5	21	91
50	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	5	21	89
51	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	4	4	3	3	14	4	5	5	4	4	22	91
52	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	3	3	3	4	13	4	4	4	5	5	22	89
53	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	89
54	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	15	83
55	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	4	4	5	5	4	22	94
56	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	92
57	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	5	5	4	5	19	3	3	4	4	14	4	4	4	5	5	22	91
58	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	84
59	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	4	4	3	15	4	4	4	5	5	22	93
60	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	5	4	5	5	23	91
61	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	92
62	5	4	4	5	18	5	3	3	5	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	95
63	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	5	5	5	5	5	25	93
64	5	5	4	4	18	4	3	3	4	14	5	5	5	5	20	3	4	3	3	13	4	5	4	5	5	23	88
65	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	5	5	5	5	20	3	3	3	4	13	4	4	5	5	5	23	85
66	5	5	4	5	19	4	4	5	4	17	5	5	4	5	19	4	4	5	4	17	5	5	4	5	4	23	95
67	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	3	5	14	5	5	5	5	5	25	99
68	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	3	3	4	5	15	5	4	4	4	4	21	90
69	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	3	3	4	4	14	5	5	4	4	4	22	90
70	3	3	4	4	14	4	4	3	5	16	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	82
71	4	4	4	4	16	3	3	5	5	16	5	5	4	5	19	3	3	3	4	13	4	4	4	4	5	21	85
72	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	3	4	3	3	13	5	4	5	4	4	22	93
73	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	3	3	4	3	13	4	4	3	5	5	21	90
74	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	4	3	3	13	5	4	4	4	5	22	91
75	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	4	4	5	5	5	23	86

76	5	5	4	5	19	3	4	3	5	15	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	5	4	5	5	23	85
77	4	4	5	5	18	3	4	3	4	14	5	5	5	5	20	3	3	3	4	13	4	4	4	5	5	22	87
78	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	84
79	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	3	3	3	4	13	4	5	4	5	5	23	90
80	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	105
81	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	5	5	22	88
82	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	5	4	4	5	22	94
83	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	4	3	3	4	14	4	5	5	4	5	23	93
84	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	4	5	5	22	88
85	4	4	4	5	17	3	3	4	5	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	4	4	5	23	91
86	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21	97
87	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	87
88	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	5	5	4	4	22	97
89	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	5	5	16	5	5	5	5	5	25	101
90	3	4	4	5	16	3	3	3	3	12	5	4	4	4	17	4	3	3	4	14	4	4	4	5	4	21	80
91	5	4	5	5	19	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	4	4	4	5	17	5	4	5	5	4	23	95
92	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	21	90
93	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	24	101
94	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	5	4	4	4	21	90
95	3	4	4	4	15	3	3	3	4	13	5	4	4	4	17	3	3	3	4	13	4	4	5	4	4	21	79
96	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	5	21	88
97	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	5	5	5	23	87
98	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	20	79
99	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	3	3	4	14	5	5	5	5	5	25	96
100	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	84
101	5	5	5	5	20	4	3	3	5	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	96
102	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	4	3	5	5	5	22	95

103	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	3	4	5	17	4	5	4	5	5	23	98
104	3	4	4	5	16	4	3	3	4	14	5	5	5	5	20	3	4	4	3	14	4	4	5	5	5	23	87
105	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	24	97
106	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	105
107	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	84
108	5	4	4	5	18	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	5	5	22	89
109	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	4	4	3	15	4	4	4	4	5	21	87
110	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	3	3	3	4	13	5	5	5	5	4	24	94
111	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	3	3	3	3	12	4	5	4	5	5	23	91
112	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	3	3	3	3	12	4	4	4	5	5	22	89
113	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	4	4	4	4	4	20	77
114	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	3	3	4	4	14	4	4	4	5	5	22	92
115	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	3	4	4	3	14	4	4	4	4	5	21	88
116	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	16	70
117	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	96
118	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	4	4	5	21	91
119	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	5	4	4	5	5	23	92
120	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	3	3	3	4	13	4	4	4	4	5	21	91
121	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	5	21	89
122	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	4	4	3	3	14	4	5	5	4	4	22	91
123	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	3	3	3	4	13	4	4	4	5	5	22	89
124	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	89
125	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	15	83
126	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	4	4	5	5	4	22	94
127	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	92
128	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	5	5	4	5	19	3	3	4	4	14	4	4	4	5	5	22	91
129	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	84

130	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	4	4	3	15	4	4	4	5	5	22	93
131	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	5	4	5	5	23	91
132	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	92
133	5	5	5	5	20	5	3	3	5	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	97
134	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	5	5	5	5	5	25	93
135	5	5	4	4	18	3	3	3	4	13	5	5	5	5	20	3	4	3	3	13	4	5	4	5	5	23	87
136	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	5	5	5	5	20	3	3	3	4	13	4	4	5	5	5	23	85
137	5	5	4	5	19	4	4	5	4	17	5	5	4	5	19	4	4	5	4	17	5	5	4	5	4	23	95
138	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	3	3	3	5	14	5	5	5	5	5	25	95
139	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	3	3	4	5	15	5	4	4	4	4	21	90
140	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	5	5	4	4	4	22	92
141	3	3	4	4	14	4	4	3	5	16	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	82
142	4	4	4	4	16	3	3	5	5	16	5	5	4	5	19	3	3	3	4	13	4	4	4	4	5	21	85
143	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	3	4	3	3	13	5	4	5	4	4	22	93
144	5	4	4	4	17	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	3	3	4	3	13	4	4	3	5	5	21	89
145	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	5	4	4	4	5	22	87
146	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	4	4	5	5	5	23	86
147	5	5	4	5	19	3	4	3	5	15	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	5	4	5	5	23	85
148	4	4	5	5	18	3	4	3	4	14	5	5	5	5	20	3	3	3	4	13	4	4	4	5	5	22	87
149	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	84
150	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	3	3	3	4	13	4	5	4	5	5	23	90
151	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	105
152	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	5	5	22	88
153	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	5	4	4	5	22	94
154	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	4	3	3	4	14	4	5	5	4	5	23	93
155	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	4	5	5	22	88
156	4	4	4	5	17	3	3	4	5	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	4	4	5	23	91

157	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21	97
158	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	3	3	5	4	15	4	4	4	4	5	21	92
159	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	5	5	5	23	87
160	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	5	4	4	5	5	23	93
161	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	3	3	3	4	13	4	4	4	4	5	21	89
162	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	3	4	3	4	14	4	4	4	4	4	20	89
163	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	87
164	5	5	5	5	20	4	4	3	5	16	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	93
165	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	5	5	16	4	4	5	5	5	23	99
166	3	4	4	5	16	3	3	3	3	12	5	4	4	4	17	4	3	3	4	14	4	4	4	5	4	21	80
167	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	4	4	4	5	17	5	4	5	5	4	23	94
168	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	21	91
169	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	24	101
170	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	5	4	4	4	21	90
171	3	4	4	4	15	3	3	3	4	13	5	5	5	5	20	3	3	3	4	13	4	4	5	4	4	21	82
172	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	5	21	90
173	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	5	5	5	23	87
174	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	20	79
175	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	3	3	4	14	5	5	5	5	5	25	96
176	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	84
177	5	5	5	5	20	4	3	3	5	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	96
178	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	4	3	5	5	5	22	95
179	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	3	4	5	17	4	5	4	5	5	23	98
180	3	4	4	5	16	4	3	3	4	14	5	5	5	5	20	3	4	4	3	14	4	4	5	5	5	23	87
181	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	24	97
182	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	105
183	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	84

184	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	5	5	22	88
185	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	4	4	3	15	4	4	4	4	5	21	87
186	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	4	24	97
187	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	3	3	3	3	12	4	5	4	5	5	23	91
188	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	3	3	3	3	12	4	4	4	5	5	22	89
189	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	4	4	4	4	4	20	81
190	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	3	3	4	4	14	4	4	4	5	5	22	92
191	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	3	4	4	3	14	4	4	4	4	5	21	88
192	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	16	70
193	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	96
194	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	4	4	5	21	91
195	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	5	4	4	5	5	23	92
196	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	3	3	3	4	13	4	4	4	4	5	21	91
197	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	5	5	5	23	91
198	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	4	4	3	3	14	4	5	5	4	4	22	91
199	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	3	3	3	4	13	4	4	4	5	5	22	89
200	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	89
201	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	15	83
202	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	4	4	5	5	4	22	94
203	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	92
204	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	4	4	4	5	5	22	92
205	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	84
206	5	4	4	5	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	4	4	3	15	4	4	4	5	5	22	92
207	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	5	4	5	5	23	91
208	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	92
209	5	5	5	5	20	5	3	3	5	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	97
210	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	5	5	5	5	5	25	93

211	5	5	4	4	18	3	3	3	4	13	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	5	4	5	5	23	86
212	5	4	4	4	17	3	3	3	4	13	5	5	5	5	20	3	3	3	4	13	4	4	5	5	5	23	86
213	5	5	4	5	19	4	4	5	4	17	5	5	4	5	19	4	4	5	4	17	5	5	4	5	4	23	95
214	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	3	3	3	5	14	5	5	5	5	5	25	95
215	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	3	3	4	5	15	5	4	4	4	4	21	90
216	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	5	5	4	4	4	22	92
217	3	3	4	4	14	4	4	3	5	16	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	82
218	4	4	4	4	16	3	3	5	5	16	5	5	4	5	19	3	3	3	4	13	4	4	4	4	5	21	85
219	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	3	4	3	3	13	5	4	5	4	4	22	93
220	5	4	4	4	17	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	3	3	4	3	13	4	4	3	5	5	21	89
221	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	5	4	4	4	5	22	87
222	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	4	4	5	5	5	23	86
223	5	5	5	5	20	4	4	3	5	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	5	4	5	5	23	87
224	4	4	5	5	18	3	4	3	4	14	5	5	5	5	20	3	3	3	4	13	4	4	4	5	5	22	87
225	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	20	86
226	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	3	3	3	4	13	4	5	4	5	5	23	90
227	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	23	100
228	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	4	4	5	5	22	88
229	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	5	4	4	5	22	94
230	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	4	5	5	4	5	23	95
231	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	4	5	5	22	88
232	4	4	4	5	17	3	3	4	5	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	4	4	5	23	91
233	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21	97
234	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21	93
235	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	4	5	5	4	5	23	96

### BASE DE DATOS PARA LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

N°	Desempeño					Expectativas						Producto					Insatisfecho					Satisfecho					Total
	22	23	24	25	ST	26	27	28	29	30	ST	31	32	33	34	ST	35	36	37	38	ST	39	40	41	42	ST	
1	4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	4	4	4	5	17	2	4	3	5	14	5	4	4	4	17	89
2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	93
3	4	5	5	4	18	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	89
4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	2	4	4	5	15	4	4	4	4	16	83
5	4	4	4	4	16	5	4	4	5	4	22	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	4	5	5	5	19	87
6	4	4	5	5	18	4	5	4	4	5	22	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	86
7	4	4	5	5	18	4	4	5	4	5	22	3	3	4	4	14	2	4	4	4	14	5	5	5	5	20	88
8	4	4	4	4	16	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	89
9	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	90
10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	82
11	4	5	4	4	17	5	5	5	5	5	25	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	87
12	4	4	5	5	18	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	91
13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	2	3	3	4	12	5	5	5	5	20	83
14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	84
15	5	4	5	5	19	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	3	5	4	4	16	4	4	5	5	18	88
16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	83
17	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	3	4	4	5	16	4	4	5	5	18	87
18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	105
19	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20	3	4	4	5	16	3	4	4	4	15	4	5	5	5	19	85
20	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	3	5	4	4	16	4	4	4	4	16	91
21	4	4	5	4	17	4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	89
22	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	101
23	5	4	4	5	18	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	17	3	5	4	4	16	5	4	4	4	17	89
24	3	3	4	4	14	4	5	5	4	4	22	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	81

25	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	20	3	4	4	5	16	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	81
26	4	4	5	5	18	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	18	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	96
27	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	87
28	5	5	5	5	20	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	20	3	4	4	5	16	5	5	5	5	20	98
29	3	4	4	3	14	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	81
30	3	4	5	5	17	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	3	4	5	5	17	5	5	5	5	20	94
31	4	5	4	5	18	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	96
32	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	4	5	5	4	18	3	4	4	5	16	5	5	5	5	20	93
33	4	4	4	4	16	3	4	5	5	4	21	5	5	5	5	20	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16	89
34	4	4	5	4	17	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	16	3	4	5	5	17	4	4	4	4	16	88
35	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	105
36	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	84
37	4	4	4	4	16	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	16	2	5	5	5	17	5	5	5	5	20	87
38	4	4	4	5	17	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	17	3	4	4	4	15	4	4	4	5	17	87
39	4	4	4	5	17	5	5	5	5	4	24	4	4	4	5	17	2	3	3	4	12	5	5	5	5	20	90
40	4	5	4	4	17	5	5	4	4	5	23	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	90
41	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	3	4	4	4	15	2	3	4	4	13	4	4	4	4	16	83
42	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	86
43	4	5	5	4	18	5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	93
44	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	92
45	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	87
46	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	5	5	5	5	20	90
47	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	89
48	4	5	5	4	18	4	5	5	4	5	23	4	5	5	4	18	2	4	4	4	14	5	5	5	5	20	93
49	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	85
50	4	4	4	4	16	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	90
51	4	4	5	5	18	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	88

52	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	5	5	5	5	20	91
53	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	22	3	3	4	4	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	83
54	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	4	4	4	5	17	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	84
55	4	5	5	4	18	4	4	5	5	4	22	4	5	5	4	18	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	95
56	4	4	4	4	16	3	3	4	4	5	19	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	79
57	4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	3	3	4	4	14	2	3	4	4	13	4	4	4	4	16	84
58	4	4	5	5	18	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	18	3	3	4	4	14	5	5	5	5	20	90
59	4	4	4	4	16	5	5	4	4	5	23	4	4	4	5	17	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	84
60	4	4	4	4	16	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	17	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	90
61	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	96
62	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	5	5	5	5	20	90
63	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	89
64	4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	92
65	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	5	16	3	3	4	5	15	4	4	4	4	16	83
66	4	5	4	4	17	4	5	4	4	5	22	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	90
67	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	103
68	5	4	5	4	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	18	2	3	3	4	12	4	4	4	4	16	87
69	3	3	4	4	14	5	4	5	4	4	22	4	4	4	5	17	3	3	5	5	16	5	5	5	5	20	89
70	5	4	4	5	18	3	3	4	5	4	19	4	4	4	5	17	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16	86
71	5	4	5	4	18	4	4	5	5	4	22	3	4	4	5	16	3	3	4	4	14	5	5	5	5	20	90
72	4	4	5	5	18	4	3	4	5	4	20	4	4	5	5	18	2	3	3	4	12	5	5	5	5	20	88
73	4	4	4	5	17	4	4	4	5	5	22	3	3	4	5	15	2	3	4	4	13	4	4	4	4	16	83
74	4	4	4	4	16	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	16	3	4	5	5	17	4	4	4	4	16	83
75	4	4	5	4	17	5	4	4	5	5	23	3	4	5	4	16	3	4	4	5	16	4	5	5	5	19	91
76	4	4	5	5	18	5	4	4	5	4	22	3	4	5	5	17	3	4	4	5	16	5	5	5	5	20	93
77	4	4	5	4	17	4	4	5	4	5	22	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	5	5	4	5	19	92
78	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	83

79	4	4	5	5	18	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	20	3	3	3	4	13	4	4	5	5	18	91
80	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	105
81	4	4	4	4	16	5	4	4	5	5	23	4	4	5	4	17	3	3	5	5	16	4	4	5	5	18	90
82	4	4	4	4	16	5	5	4	4	4	22	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	94
83	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	18	3	3	5	5	16	4	4	4	4	16	89
84	4	4	5	5	18	3	3	4	4	4	18	3	4	4	5	16	3	4	5	4	16	4	5	5	5	19	87
85	4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	3	4	4	5	16	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	92
86	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	3	4	4	5	16	5	5	5	5	20	89
87	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	87
88	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	3	4	4	5	16	4	4	5	5	18	87
89	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	4	5	5	5	19	102
90	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20	3	4	4	5	16	3	4	4	4	15	4	5	5	5	19	85
91	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	3	5	4	4	16	4	4	4	4	16	91
92	4	4	5	4	17	4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	89
93	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	103
94	5	4	4	5	18	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	17	3	5	4	4	16	5	4	4	4	17	89
95	3	3	4	4	14	4	5	5	4	4	22	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	81
96	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	5	16	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	82
97	4	4	5	5	18	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	18	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	96
98	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	87
99	5	5	5	5	20	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	20	3	4	4	5	16	5	5	5	5	20	98
100	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	84
101	3	4	5	5	17	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	3	4	5	5	17	5	5	5	5	20	94
102	4	5	4	5	18	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	19	2	4	4	4	14	5	5	5	5	20	94
103	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	4	5	5	4	18	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	94
104	4	4	4	4	16	3	4	5	5	4	21	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	90
105	4	4	5	4	17	4	4	5	4	5	22	3	4	4	4	15	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	88

106	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	105
107	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	85
108	4	4	4	4	16	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	16	2	5	5	5	17	5	5	5	5	20	87
109	4	4	4	5	17	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	89
110	4	4	4	5	17	5	5	5	5	4	24	4	4	4	5	17	4	3	3	4	14	5	5	5	5	20	92
111	4	5	4	4	17	5	5	4	4	5	23	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	91
112	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	3	4	4	4	15	2	3	4	4	13	4	4	4	4	16	83
113	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	86
114	4	5	5	4	18	5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	93
115	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	92
116	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	87
117	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	5	5	5	5	20	90
118	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	89
119	4	5	5	4	18	4	5	5	4	5	23	4	5	5	4	18	2	4	4	4	14	5	5	5	5	20	93
120	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	85
121	4	4	4	4	16	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	90
122	4	4	5	5	18	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	88
123	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	5	5	5	5	20	91
124	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	22	3	3	4	4	14	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	85
125	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	4	4	4	5	17	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	84
126	4	5	5	4	18	4	4	5	5	4	22	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	96
127	4	4	4	4	16	3	3	4	4	5	19	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	79
128	4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	85
129	4	4	5	5	18	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	18	3	3	4	4	14	5	5	5	5	20	90
130	4	4	4	4	16	5	5	4	4	5	23	4	4	4	5	17	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	84
131	4	4	4	4	16	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	17	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	90
132	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	96

133	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	5	5	5	5	20	90
134	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	5	5	18	87
135	4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	92
136	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	3	3	4	5	15	4	4	4	4	16	82
137	4	5	4	4	17	4	5	4	4	5	22	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	90
138	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	104
139	5	4	5	4	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	18	2	3	3	4	12	4	4	4	4	16	87
140	3	3	4	4	14	5	5	5	4	4	23	4	4	4	5	17	3	3	5	5	16	5	4	5	5	19	89
141	5	4	4	5	18	3	3	4	5	4	19	4	4	4	5	17	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16	86
142	5	4	5	4	18	4	4	5	5	4	22	3	4	4	5	16	3	3	4	4	14	5	5	5	5	20	90
143	4	4	5	5	18	4	4	4	5	4	21	4	4	5	5	18	3	3	3	4	13	5	5	5	5	20	90
144	4	4	4	5	17	4	4	4	5	5	22	3	3	4	5	15	2	3	4	4	13	4	4	4	4	16	83
145	4	4	4	4	16	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	16	3	4	5	5	17	4	4	4	4	16	82
146	4	4	4	4	16	5	4	4	5	5	23	4	4	5	4	17	3	4	4	5	16	4	5	5	5	19	91
147	4	4	5	5	18	5	4	4	5	4	22	3	4	5	5	17	3	4	4	5	16	5	5	5	5	20	93
148	4	4	5	4	17	4	4	5	4	5	22	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	5	5	4	5	19	92
149	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	84
150	4	4	5	5	18	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	20	3	3	3	4	13	4	4	5	5	18	91
151	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	105
152	4	4	4	4	16	5	4	4	5	5	23	4	4	5	4	17	3	3	5	5	16	4	4	5	5	18	90
153	4	4	4	4	16	5	5	4	4	4	22	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	94
154	4	4	5	5	18	4	4	5	4	5	22	4	5	5	5	19	3	3	5	5	16	4	4	4	4	16	91
155	4	4	5	5	18	3	3	4	4	4	18	3	4	4	5	16	3	4	5	4	16	4	5	5	5	19	87
156	4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	3	4	4	5	16	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	92
157	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	3	4	4	5	16	5	5	5	5	20	89
158	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	5	16	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	87
159	4	4	5	5	18	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	97

160	4	5	5	4	18	4	5	5	4	5	23	4	5	5	4	18	2	4	4	4	14	5	5	5	5	20	93
161	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	86
162	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	22	3	3	4	4	14	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	88
163	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	87
164	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	3	4	4	5	16	4	4	5	5	18	87
165	5	5	5	5	20	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	4	5	5	5	19	100
166	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20	3	4	4	5	16	3	3	4	4	14	5	5	5	5	20	85
167	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	3	5	4	4	16	4	4	4	4	16	91
168	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	91
169	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	103
170	5	4	4	5	18	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	17	3	5	4	4	16	5	4	4	4	17	89
171	3	3	4	4	14	4	5	5	4	4	22	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	81
172	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	5	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	83
173	4	4	5	5	18	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	97
174	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	87
175	5	5	5	5	20	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	99
176	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	84
177	3	4	5	5	17	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	3	4	5	5	17	5	5	5	5	20	94
178	4	5	4	5	18	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	19	2	4	4	4	14	5	5	5	5	20	94
179	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	4	5	5	4	18	2	4	4	5	15	5	5	5	5	20	92
180	4	4	4	4	16	3	4	5	5	4	21	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	90
181	4	4	5	4	17	4	4	5	4	5	22	3	4	4	4	15	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	88
182	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	105
183	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	85
184	4	4	5	5	18	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	16	3	5	5	5	18	5	5	5	5	20	90
185	4	4	4	5	17	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	89
186	4	4	4	5	17	5	5	5	5	4	24	4	4	4	5	17	4	3	3	4	14	5	5	5	5	20	92

187	4	5	4	4	17	5	5	4	4	5	23	3	4	4	4	15	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	92
188	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	84
189	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	86
190	4	5	5	4	18	5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	93
191	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	92
192	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	87
193	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	3	3	3	4	13	5	5	5	5	20	90
194	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	89
195	4	5	5	4	18	4	5	5	4	5	23	4	5	5	4	18	2	4	4	4	14	5	5	5	5	20	93
196	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	85
197	4	4	4	4	16	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	90
198	4	4	5	5	18	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	3	4	3	5	15	5	5	5	5	20	91
199	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	5	5	5	5	20	91
200	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	22	3	3	4	4	14	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	85
201	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	4	4	4	5	17	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	84
202	4	5	5	4	18	4	4	5	5	4	22	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	96
203	4	4	4	4	16	3	3	4	4	5	19	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	79
204	4	4	5	5	18	5	5	5	5	5	25	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	87
205	4	4	5	5	18	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	18	3	3	4	4	14	5	5	5	5	20	90
206	4	4	4	4	16	5	5	4	4	5	23	4	4	4	5	17	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	84
207	4	4	4	4	16	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	17	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	90
208	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	2	4	4	4	14	5	5	5	5	20	94
209	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	5	5	5	5	20	90
210	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	2	3	3	3	11	4	4	5	5	18	86
211	4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	92
212	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	3	3	4	5	15	4	4	4	4	16	82
213	4	5	4	4	17	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	17	3	5	5	4	17	4	4	4	4	16	88

214	4	5	5	5	19	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	96
215	5	4	5	4	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	18	2	3	3	4	12	4	4	4	4	16	87
216	3	3	4	4	14	5	5	5	4	4	23	4	4	4	5	17	2	3	5	5	15	5	4	5	5	19	88
217	5	4	4	5	18	3	3	4	5	4	19	4	4	4	5	17	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16	86
218	5	4	5	4	18	4	4	5	5	4	22	3	4	4	5	16	3	3	4	4	14	5	5	5	5	20	90
219	4	4	5	5	18	4	4	4	5	4	21	4	4	5	5	18	3	3	3	4	13	5	5	5	5	20	90
220	4	4	4	5	17	4	4	4	5	5	22	3	3	4	5	15	2	3	4	4	13	4	4	4	4	16	83
221	4	4	4	4	16	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	16	3	4	5	5	17	4	4	4	4	16	83
222	4	4	4	4	16	5	4	4	5	5	23	4	4	5	4	17	3	4	4	5	16	4	5	5	5	19	91
223	4	4	5	5	18	5	4	4	5	4	22	3	4	4	5	16	3	4	4	5	16	5	5	5	5	20	92
224	4	4	5	4	17	4	4	5	4	5	22	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	5	5	4	5	19	92
225	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	18	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	89
226	4	4	5	5	18	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	20	3	3	3	4	13	4	4	5	5	18	91
227	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	23	3	3	5	5	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	99
228	4	4	4	4	16	5	4	4	5	5	23	4	4	5	4	17	3	3	5	5	16	4	4	5	5	18	90
229	4	4	4	4	16	5	5	4	4	4	22	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	94
230	4	4	5	5	18	4	4	5	4	5	22	4	4	5	5	18	3	3	5	5	16	4	4	4	4	16	90
231	4	4	5	5	18	3	3	4	4	4	18	3	4	4	5	16	3	4	5	4	16	4	5	5	5	19	87
232	4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	3	4	4	5	16	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	92
233	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	3	4	4	5	16	5	5	5	5	20	89
234	4	4	4	4	16	5	5	4	4	4	22	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	94
235	4	4	5	5	18	4	4	5	4	5	22	4	4	5	5	18	3	3	5	5	16	4	4	4	4	16	90

### Anexo 3: Instrumentos

#### Cuestionario para medir la facturación electrónica y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017

Estimado(a) colaborador

El presente documento es parte de un trabajo de investigación y toda información que nos brinde será confidencial y anónima, para ello se le solicita responder con toda sinceridad posible según las alternativas que crea conveniente.

Marque con una (x) la respuesta que considere conveniente según las siguientes alternativas.

N°	Leyenda
1	Totalmente en Desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	En Acuerdo
5	Totalmente de Acuerdo

VARIABLE: FACTURACION ELECTRONICA							
DIMENSIONES	INDICADORES		1	2	3	4	5
EMISION DE FACTURAS	<b>Destinatario</b>						
	1	El nuevo modelo de factura electrónica cumple con las exigencias del destinatario					
	2	Está de acuerdo que el destinatario mejoro de manera considerable los plazos de recepción de sus comprobantes					
	<b>Operación</b>						
	3	Se agilizan las operaciones de emisión de facturas electrónicas					
COMUNICACIONES	4	Considera que de emitir electrónicamente beneficia las operaciones del día a día					
	<b>Emisores</b>						
	5	Los dispositivos de comunicación benefician al emisor con la factura electrónica					
	6	Considera que la copia de base de datos que conserva el emisor es importante en el servicio					
	<b>Receptores</b>						
AHORRO DE COSTE	7	Conservar los formatos digitales por el receptor es una ventaja en el servicio					
	8	Los nuevos formatos de factura agilizan las comunicaciones entre emisor y receptor					
	<b>Supresión de Papel</b>						
	9	El modelo electrónico colabora con el medio ambiente					

	10	La reducción del uso del papel aplica mejoras en las gestiones de la empresa						
	<b>Eliminación de gastos</b>							
	11	El uso de la factura electrónica colabora con la empresa en la eliminación de gastos considerables						
	12	Usar factura electrónica contribuye con el ahorro en la organización.						
<b>FIRMA DE DOCUMENTOS</b>	<b>Identificación</b>							
	13	Considera importante la seguridad con la que viajan los documentos electrónicos						
	14	El certificado digital que se le ofrece le brinda la seguridad del caso						
	<b>Autenticación</b>							
	15	Tener la autenticación de los comprobantes agiliza la aceptación de las facturas						
	16	La firma electrónica ofrecida en el modelo de facturación sirve como medio de autenticación						
<b>RAPIDEZ</b>	<b>Tipo de respuesta</b>							
	17	El personal le brinda rapidez en los tiempos de respuestas						
	18	La factura electrónica contribuye con la mejora de los tiempos						
	<b>Gestiones</b>							
	19	La rapidez con la que se emiten las facturas electrónicas colabora con la mejorar las gestiones documentarias						
	20	Está de acuerdo que la facturación electrónica mejora las gestiones de cobranza						
	21	La solución de facturación electrónica agiliza los procesos internos de gestión						

**Cuestionario para medir la facturación electrónica y la satisfacción de los clientes  
en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017**

Estimado(a) colaborador

El presente documento es parte de un trabajo de investigación y toda información que nos brinde será confidencial y anónima, para ello se le solicita responder con toda sinceridad posible según las alternativas que crea conveniente.

Marque con una (x) la respuesta que considere conveniente según las siguientes alternativas.

N°	Leyenda
1	Totalmente en Desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	En Acuerdo
5	Totalmente de Acuerdo

VARIABLE: SATISFACCION DEL CLIENTE							
DIMENSIONES	INDICADORES		1	2	3	4	5
DESEMPEÑO	Usuarios						
	22	Los usuarios manifiestan su satisfacción con el desempeño brindado					
	23	La solución cumple con las expectativas de los usuarios					
	Evaluación						
	24	Es importante realizar una evaluación antes de adquirir un software de facturación electrónica					
	25	Influye mucho el desempeño como proveedor para la evaluación del nuevo modelo electrónico					
EXPECTATIVAS	Experiencias						
	26	El valor agregado ofrecido está cumpliendo con sus expectativas					
	27	Es importante considerar las experiencias previas del proveedor que ofrece la solución de factura electrónica					
	28	Satisfacer al cliente conlleva a cumplir con las expectativas esperadas					
	Prestación de servicio						
	29	En el servicio brindado se están cumpliendo con sus expectativas					
	30	Está de acuerdo que para satisfacer al cliente y cumplir con sus expectativas se debe crear valor agregado al servicio					
PRODUCTO	Consumidores						
	31	Como consumidor cree que el producto mejora su desempeño laboral					

	32	Encuentra en nuestro producto una satisfacción que favorece en su negocio					
	<b>Mejora continua</b>						
	33	El producto es una oportunidad de mejora en sus procesos					
	34	Satisfacer al cliente significa mejora constante del producto					
<b>INSATISFACCION</b>	<b>Calidad</b>						
	35	Nuestra solución puede no satisfacer completamente las necesidades de los clientes					
	36	Percibe que siempre se le brinda una buena calidad en el servicio					
	<b>Cientes potenciales</b>						
	37	Los clientes potenciales se rigen de las experiencias de otras empresas ante la toma de decisiones					
	38	La insatisfacción puede afectar de manera drástica las negociaciones un cliente potencial					
<b>SATISFACCION</b>	<b>Compromiso</b>						
	39	Es importante para usted el compromiso que ofrece la empresa con la solución de factura electrónica					
	40	Se siente satisfecho con el compromiso que se le brinda					
	<b>Servicio de calidad</b>						
	41	Está satisfecho con el servicio de calidad que le da la solución de facturación electrónica					
	42	A su parecer la empresa cumple con mantener satisfechos a sus clientes					

## Anexo 4: Formato de validación de cuestionario

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: La facturación electrónica y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017							
Apellidos y nombres del investigador: Jhon Franco Fiestas Gil							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Hans Salvador Mejía Guerrero							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Facturación electrónica	Emisión de facturas	Destinatario	El nuevo modelo de factura electrónica cumple con las exigencias del destinatario	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Está de acuerdo que el destinatario mejoro de manera considerable los plazos de recepción de sus comprobantes.	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
		Operación	Se agilizan las operaciones de emisión de facturas electrónicas	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Considera que de emitir electrónicamente beneficia las operaciones del día a día	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
	Comunicaciones	Emisores	Los dispositivos de comunicación benefician al emisor con la factura electrónica	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Considera que la copia de base de datos que conserva el emisor es importante en el servicio	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
		Receptoras	Conservar los formatos digitales por el receptor es una ventaja en el servicio	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Los nuevos formatos de factura agiliza las comunicaciones entre emisor y receptor	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
	Ahorro de Coste	Supresión de papel	El modelo electrónico colabora con el medio ambiente	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			La reducción del uso del papel aplica mejoras en las gestiones de la empresa	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
		Eliminación de gastos	El uso de la factura electrónica colabora con la empresa en la eliminación de gastos considerables	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Usar factura electrónica contribuye con el ahorro en la organización.	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
	Firma de documentos	Identificación	Considera importante la seguridad con la que viajan los documentos electrónicos	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			El certificado digital que se le ofrece le brinda la seguridad del caso	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
		Autenticación	Tener la autenticación de los comprobantes agiliza la aceptación de las facturas	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			La firma electrónica ofrecida en el modelo de facturación sirve como medio de autenticación	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
	Rapidez	Tiempo de respuesta	El personal le brinda rapidez en los tiempos de respuestas	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			La factura electrónica contribuye con la mejora de los tiempos	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
Gestiones		La rapidez con la que se emiten las facturas electrónicas colabora con la mejorar las gestiones documentarias	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo				
		Está de acuerdo que la facturación electrónica mejora las gestiones de cobranza	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo				
		La solución de facturación electrónica agiliza los procesos internos de gestión	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo				
Firma del experto			Fecha 24/05/18				

Satisfacción del cliente	Desempeño	Usuarios	Los usuarios manifiestan su satisfacción con el desempeño brindado	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			La solución cumple con las expectativas de los usuarios	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
		Evaluación	Es importante realizar una evaluación antes de adquirir un software de facturación electrónica	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Influye mucho el desempeño como proveedor para la evaluación del nuevo modelo electrónico	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
	Expectativas	Experiencias	El valor agregado ofrecido está cumpliendo con sus expectativas	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Es importante considerar las experiencias previas del proveedor que ofrece la solución de factura electrónica	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Satisfacer al cliente conlleva a cumplir con las expectativas esperadas	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
		Prestación de servicio	En el servicio brindado se están cumpliendo con sus expectativas	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
	Está de acuerdo que para satisfacer al cliente y cumplir con sus expectativas se debe crear valor agregado al servicio		Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo				
	Producto	Consumidores	Como consumidor cree que el producto mejora su desempeño laboral	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Encuentra en nuestro producto una satisfacción que favorece en su negocio	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
		Mejora Continua	El producto es una oportunidad de mejora en sus procesos	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Satisfacer al cliente significa mejora constante del producto	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
	Insatisfacción	Calidad	Nuestra solución puede no satisfacer completamente las necesidades de los clientes	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Percebe que siempre se le brinda una buena calidad en el servicio	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
		Clientes potenciales	Los clientes potenciales se rigen de las experiencias de otras empresas ante la toma de decisiones	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			La insatisfacción puede afectar de manera drástica las negociaciones un cliente potencial	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
	Satisfacción	Compromiso	Es importante para usted el compromiso que ofrece la empresa con la solución de factura electrónica	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Se siente satisfecho con el compromiso que se le brinda	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
		Servicio de calidad	Está satisfecho con el servicio de calidad que le da la solución de facturación electrónica	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
A su parecer la empresa cumple con mantener satisfechos a sus clientes			Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo				
Firma del experto							
	Fecha	24/05/18					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: La facturación electrónica y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017

Apellidos y nombres del investigador: Jhon Franco Fiestas Gil

Apellidos y nombres del experto: Mg. Luis Enrique Dios Zárate

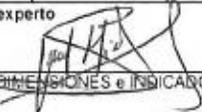
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR	OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Facturación electrónica	Emisión de facturas	Destinatario	El nuevo modelo de factura electrónica cumple con las exigencias del destinatario	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Esta de acuerdo que el destinatario mejoro de manera considerable los plazos de recepción de sus comprobantes	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
	Operación	Operación	Se agilizan las operaciones de emisión de facturas electrónicas	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Considera que de emitir electrónicamente beneficia las operaciones del día a día	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
	Comunicaciones	Emisores	Los dispositivos de comunicación benefician al emisor con la factura electrónica	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Considera que la copia de base de datos que conserva el emisor es importante en el servicio	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
		Receptores	Conservar los formatos digitales por el receptor es una ventaja en el servicio	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Los nuevos formatos de factura agilizan las comunicaciones entre emisor y receptor	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
	Ahorro de Coste	Supresión de papel	El modelo electrónico colabora con el medio ambiente	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			La reducción del uso del papel aplica mejoras en las gestiones de la empresa	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
		Eliminación de gastos	El uso de la factura electrónica colabora con la empresa en la eliminación de gastos considerables	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
	Usar factura electrónica contribuye con el ahorro en la organización.		Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo				
	Firma de documentos	Identificación	Considera importante la seguridad con la que viajan los documentos electrónicos	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			El certificado digital que se le ofrece le brinda la seguridad del caso	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
		Autenticación	Tener la autenticación de los comprobantes agiliza la aceptación de las facturas	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
	La firma electrónica ofrecida en el modelo de facturación sirve como medio de autenticación		Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo				
Rapidez	Tiempo de respuesta	El personal le brinda rapidez en los tiempos de respuestas	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo				
		La factura electrónica contribuye con la mejora de los tiempos	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo				
	Gestiones	La rapidez con la que se emiten las facturas electrónicas colabora con la mejor las gestiones documentarias	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo				
		Esta de acuerdo que la facturación electrónica mejora las gestiones de cobranza	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo				
Firma del experto	Firma del experto	La solución de facturación electrónica agiliza los procesos internos de gestión	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo				
		Fecha: 24 / 05 / 18					

Satisfacción del cliente	Desempeño	Usuarios	Los usuarios manifiestan su satisfacción con el desempeño brindado	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			La solución cumple con las expectativas de los usuarios	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
		Evaluación	Es importante realizar una evaluación antes de adquirir un software de facturación electrónica	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Influye mucho el desempeño como proveedor para la evaluación del nuevo modelo electrónico	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
	Expectativas	Experiencias	El valor agregado ofrecido está cumpliendo con sus expectativas	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Es importante considerar las experiencias previas del proveedor que ofrece la solución de factura electrónica	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Satisfacer al cliente conlleva a cumplir con las expectativas esperadas	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
		Prestación de servicio	En el servicio brindado se están cumpliendo con sus expectativas	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Está de acuerdo que para satisfacer al cliente y cumplir con sus expectativas se debe crear valor agregado al servicio	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
	Producto	Consumidores	Como consumidor cree que el producto mejora su desempeño laboral	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Encuentra en nuestro producto una satisfacción que favorece en su negocio	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
		Mejora Continua	El producto es una oportunidad de mejora en sus procesos	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Satisfacer al cliente significa mejora constante del producto	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
	Insatisfacción	Calidad	Nuestra solución puede no satisfacer completamente las necesidades de los clientes	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Percibe que siempre se le brinda una buena calidad en el servicio	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
		Clientes potenciales	Los clientes potenciales se rigen de las experiencias de otras empresas ante la toma de decisiones	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			La insatisfacción puede afectar de manera drástica las negociaciones un cliente potencial	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
	Satisfacción	Compromiso	Es importante para usted el compromiso que ofrece la empresa con la solución de factura electrónica	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Se siente satisfecho con el compromiso que se le brinda	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
		Servicio de calidad	Esta satisfecho con el servicio de calidad que le da la solución de facturación electrónica	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
A su parecer la empresa cumple con mantener satisfechos a sus clientes			Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo				
Firma del experto	Fecha 24/05/13						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

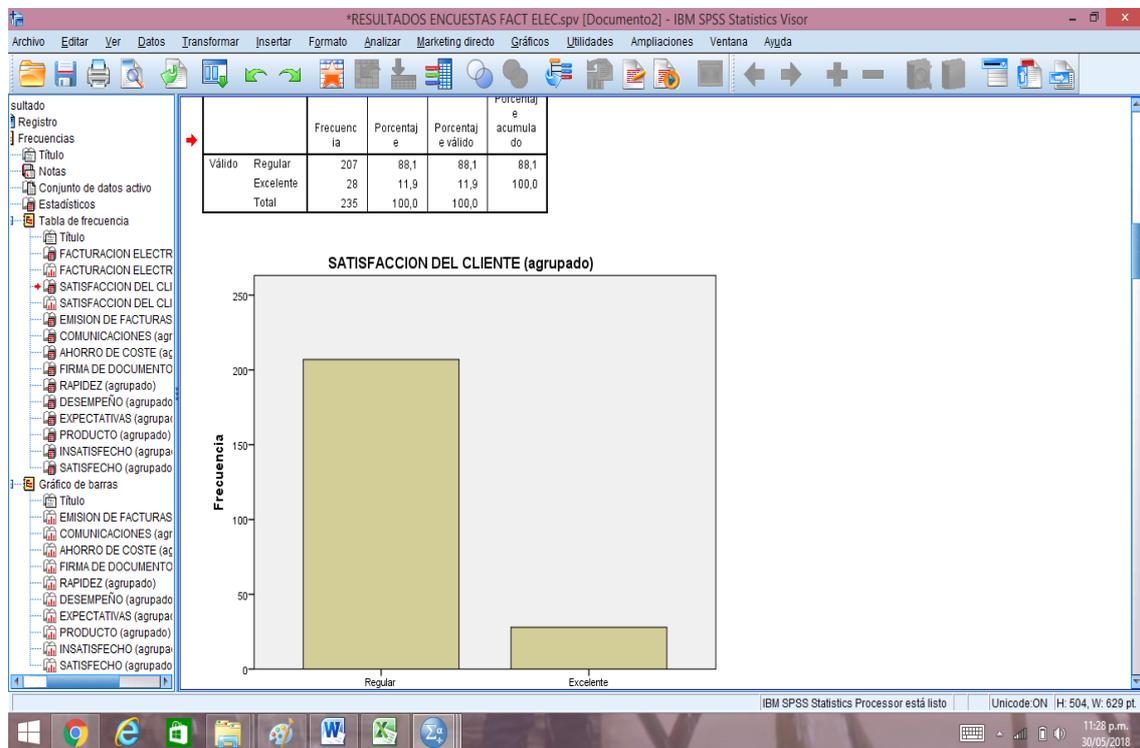
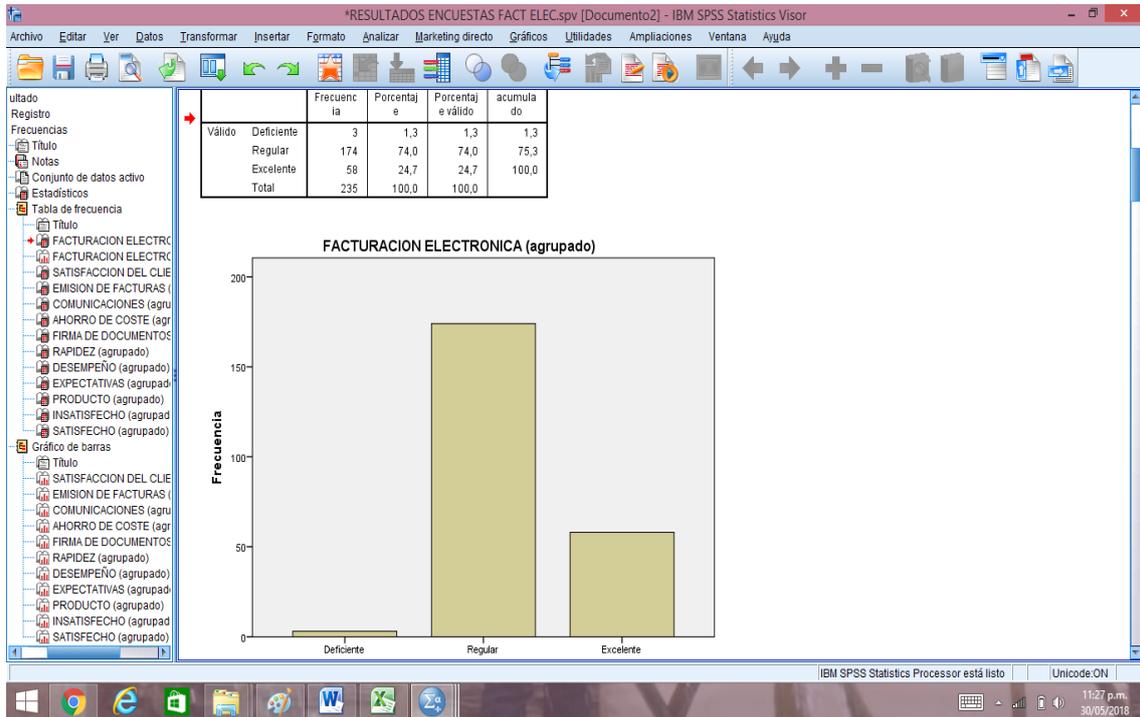
## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: La facturación electrónica y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A. Lima 2017							
Apellidos y nombres del investigador: Jhon Franco Fiestas Gil							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Manuel Alberto Mori Paredes							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Facturación electrónica	Emisión de facturas	Destinatario	El nuevo modelo de factura electrónica cumple con las exigencias del destinatario	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Esta de acuerdo que el destinatario mejoro de manera considerable los plazos de recepción de sus comprobantes	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
		Operación	Se agilizan las operaciones de emisión de facturas electrónicas	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
	Considera que de emitir electrónicamente beneficia las operaciones del día a día		Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo				
	Comunicaciones	Emisores	Los dispositivos de comunicación benefician al emisor con la factura electrónica	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Considera que la copia de base de datos que conserva el emisor es importante en el servicio	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
		Receptores	Conservar los formatos digitales por el receptor es una ventaja en el servicio	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
	Los nuevos formatos de factura agilizan las comunicaciones entre emisor y receptor		Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo				
	Ahorro de Coste	Supresión de papel	El modelo electrónico colabora con el medio ambiente	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			La reducción del uso del papel aplica mejoras en las gestiones de la empresa	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
		Eliminación de gastos	El uso de la factura electrónica colabora con la empresa en la eliminación de gastos considerables	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
	Usar factura electrónica contribuye con el ahorro en la organización.		Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo				
	Firma de documentos	Identificación	Considera importante la seguridad con la que viajan los documentos electrónicos	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			El certificado digital que se le ofrece le brinda la seguridad del caso	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
		Autenticación	Tener la autenticación de los comprobantes agiliza la aceptación de las facturas	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
	La firma electrónica ofrecida en el modelo de facturación sirve como medio de autenticación		Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo				
	Rapidez	Tiempo de respuesta	El personal le brinda rapidez en los tiempos de respuestas	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			La factura electrónica contribuye con la mejora de los tiempos	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
Gestiones		La rapidez con la que se emiten las facturas electrónicas colabora con la mejorar las gestiones documentarias	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo				
		Esta de acuerdo que la facturación electrónica mejora las gestiones de cobranza	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo				
		La solución de facturación electrónica agiliza los procesos internos de gestión	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo				
Firma del experto			Fecha				
			25/05/18				

Satisfacción del cliente	Desempeño	Usuarios	Los usuarios manifiestan su satisfacción con el desempeño brindado	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			La solución cumple con las expectativas de los usuarios	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
		Evaluación	Es importante realizar una evaluación antes de adquirir un software de facturación electrónica	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Influye mucho el desempeño como proveedor para la evaluación del nuevo modelo electrónico	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
	Expectativas	Experiencias	El valor agregado ofrecido está cumpliendo con sus expectativas	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Es importante considerar las experiencias previas del proveedor que ofrece la solución de factura electrónica	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Satisfacer al cliente conlleva a cumplir con las expectativas esperadas	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
		Prestación de servicio	En el servicio brindado se están cumpliendo con sus expectativas	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Está de acuerdo que para satisfacer al cliente y cumplir con sus expectativas se debe crear valor agregado al servicio	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
	Producto	Consumidores	Como consumidor cree que el producto mejora su desempeño laboral	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Encuentra en nuestro producto una satisfacción que favorece en su negocio	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
		Mejora Continua	El producto es una oportunidad de mejora en sus procesos	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Satisfacer al cliente significa mejora constante del producto	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
	Insatisfacción	Calidad	Nuestra solución puede no satisfacer completamente las necesidades de los clientes	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Percibe que siempre se le brinda una buena calidad en el servicio	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
		Clientes potenciales	Los clientes potenciales se rigen de las experiencias de otras empresas ante la toma de decisiones	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			La insatisfacción puede afectar de manera drástica las negociaciones un cliente potencial	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
	Satisfacción	Compromiso	Es importante para usted el compromiso que ofrece la empresa con la solución de factura electrónica	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
			Se siente satisfecho con el compromiso que se le brinda	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo			
Servicio de calidad		Está satisfecho con el servicio de calidad que le da la solución de facturación electrónica	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo				
		A su parecer la empresa cumple con mantener satisfechos a sus clientes	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En acuerdo, Totalmente de acuerdo				
Firma del experto			Fecha	1 / 1 /			
				25/03/18			

Nota Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

## Anexo 5: Formato SPSS



**Anexo 6: Autorización de la empresa**

**TCi** | TRANSPORTE  
CONFIDENCIAL  
DE INFORMACIÓN

EL QUE SUSCRIBE, GERENTE ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA TCI S.A.  
TRANSPORTE CONFIDENCIAL DE INFORMACIÓN, EXPIDE LA PRESENTE:

**CONSTANCIA**

Que el Sr. Jhon Franco Fiestas Gil, ha desarrollado el trabajo de investigación titulado: LA FACTURACION ELECTRONICA Y LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA TRANSPORTE CONFIDENCIAL DE INFORMACION S.A. LIMA 2017. Dicho trabajo se ha realizado con el personal administrativo y representantes, durante los meses de Noviembre 2017 a Marzo del 2018.

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Lima, 31 de Mayo de 2018

TCI S.A. Transporte Confidencial de Información

CARLO M. ALCANTARA DEL CUADRO  
GERENTE DE ADMINISTRACION  
P. 44442420 Y 44442421

Miguel Seminario 320, 5to piso, San Isidro, Lima 27 - Perú | 35-1930 | www.tci.net.pe



 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE          TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, **LUIS ENRIQUE DIOS ZÁRATE**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo campus Callao, revisor (a) de la tesis titulada "**LA FACTURACION ELECTRONICA Y LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA TRANSPORTE CONFIDENCIAL DE INFORMACION S.A., LIMA 2017**", del estudiante **FIESTAS GIL JHON FRANCO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Callao, 17 de julio del 2018



.....  
 Luis Enrique Dios Zárate

DNI: 07909441

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



Feedback Studio - Google Chrome  
 Seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1061948662&lang=es&o=980635636&s=1

feedback studio | FIESTAS GIL JHON FRANCO | trabajo

Resumen de coincidencias X

21 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Porcentaje
1 repositorio.uta.edu.ec <small>Fuente de Internet</small>	1 %
2 repositorio.continental... <small>Fuente de Internet</small>	1 %
3 pt.scribd.com <small>Fuente de Internet</small>	1 %
4 repositorio.unqp.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 %
5 repositorio.uviver.edu... <small>Fuente de Internet</small>	1 %
6 repositorio.upel.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 %
7 Entregado a Universidad... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA FACTURACION ELECTRONICA Y LA SATISFACCION DE LOS  
CLIENTES EN LA EMPRESA TRANSPORTE CONFIDENCIAL DE  
INFORMACION S.A., LIMA 2017

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:  
Fiestas Gil, Jhon Franco

ASESOR:  
Mg. Luis Enrique Dtos Zarate



Página: 1 de 120    Número de palabras: 29902

Text-only Report    High Resolution    Activado

2012 5/07/2018



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
La Facultad de Ciencias Empresariales

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Jhon Franco Fiestas Gil

INFORME TÍTULADO:

La facturación electrónica y la satisfacción de los clientes en la  
empresa Transporte Confidencial de Información S.A, Lima 2017

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 17/07/2018

NOTA O MENCIÓN: 14 Catorce

Mg. Samanta Hilda Calle Ruiz

