



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL NUEVO  
SISTEMA DE COBRO EN LA EMPRESA COVISOL S.A., EN EL  
TRAMO TRUJILLO, AÑO 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

JARAMILLO CUEVA, ROSA YESMENY

**ASESOR:**

DR. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

MARKETING

**PIURA - PERÚ**

**2016**

**Página del jurado**

---

Dr. Castillo Palacios, Freddy William  
Presidente

---

Dr. Blanca Lina Álvarez Lujan  
Secretaria

---

Lic. Martin Lazo Sánchez  
Vocal

## **Dedicatoria**

A Dios que me ha dado la vida y fortaleza, para poder terminar con esta investigación de tesis.

De manera especial a mi madre María Nilda pues fue el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, quien me dio grandes lecciones y motivación, para poder lograr y alcanzar este sueño y con su apoyo y consejos para poder hacer de mí una mejor persona.

## Agradecimiento

A mi familia por sus palabras de aliento, no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

Y a todas las personas que durante estos cinco años estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.

Gracias a todos.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Jaramillo Cueva, Rosa Yesmeny con DNI N° 72223908, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Piura, 18 de Diciembre del 2016

---

Jaramillo Cueva, Rosa Yesmeny

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa Covisol S.A., en el tramo Trujillo, año 2016” con finalidad de analizar el nivel de satisfacción de los diferentes usuarios respecto al nuevo sistema de cobro en dicha institución.

En el Capítulo I: Introducción, se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación, las hipótesis y por último los objetivos.

En el Capítulo II: Método, se da a conocer el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el Capítulo III y IV: Se dan a conocer los resultados arrojados a través de la aplicación de los instrumentos y se discuten los diferentes resultados de los trabajos previos, se contrastan las teorías relacionadas al tema con los resultados obtenidos en la presente investigación, respectivamente.

En el Capítulo V, VI, VII, VIII y IX: Se presentan las conclusiones, recomendaciones, se desarrolló una propuesta para mejorar la satisfacción de los usuarios, se presentan las referencias bibliográficas que sirvieron como base para el desarrollo de la presente investigación y los anexos utilizados, respectivamente.

Este trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Administrador. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

La autora.

## Índice

Página del jurado .....	2
Dedicatoria .....	3
Agradecimiento .....	4
Declaración de autenticidad .....	5
Presentación .....	6
Índice.....	7
Índice de tablas .....	9
Resumen.....	10
Abstract.....	11
I. Introducción .....	12
1.1. Realidad problemática .....	12
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	17
1.4. Formulación del problema .....	23
1.5. Justificación del estudio .....	24
1.6. Hipótesis.....	25
1.7. Objetivos .....	26
II. Método .....	27
2.1. Diseño de investigación .....	27
2.2. Variables, operacionalización.....	28
2.3. Población y muestra.....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	33
2.5. Métodos de análisis de datos .....	35
2.6. Aspectos éticos .....	35
III. Resultados .....	36
IV. Discusión y propuesta.....	43
4.1. Discusión de resultados.....	43
4.2. Propuesta.....	52
V. Conclusiones.....	73
VI. Recomendaciones.....	76

VII. Referencias.....	77
ANEXOS .....	79
Anexo 1.A. Cuestionario a los usuarios.....	80
Anexo 1.B. Cuestionario a colaboradores .....	82
Anexo 1.C. Guía de entrevista .....	84
Anexo 2. Validación y Confiabilidad. ....	86
Anexo 3. Matriz de consistencia.....	105
Anexo 4: Matriz de instrumentos .....	107
Anexo 5. Turnitin .....	110
Anexo 6. Declaración de Autoría.....	111
Anexo 7. Autorización de publicación de tesis. ....	112

## Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de variables.....	29
Tabla 2.	Relación de los usuarios que hacen uso de las operaciones de peaje en la Empresa COVISOL S.A.....	30
Tabla 3.	Relación de los colaboradores en planilla que realizan sus labores en la Empresa COVISOL S.A. ....	30
Tabla 4.	Composición de la muestra .....	32
Tabla 5.	Nivel de satisfacción según el rendimiento percibido de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo.....	36
Tabla 6.	Nivel de la satisfacción según la expectativa de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo...	37
Tabla 7.	Nivel de satisfacción según los elementos tangibles brindado a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo.....	38
Tabla 8.	Nivel de satisfacción según la fiabilidad brindado a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo...	39
Tabla 9.	Nivel alto de satisfacción según la capacidad de respuesta a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo.....	40
Tabla 10.	Resumen de las estrategias y costos .....	69
Tabla 11.	Ingreso de la empresa COVISOL S.A., de acuerdo al peaje Chicama y Pacanguilla perteneciente al ejercicio del periodo 2015.....	70
Tabla 12.	Egresos de la empresa COVISOL S.A., de acuerdo al peaje Chicama y Pacanguilla perteneciente al ejercicio del periodo 2015.....	71
Tabla 13.	Caja y bancos.....	71
Tabla 14.	Otros egresos.....	71
Tabla 15.	Estructura de estrategias para implementar .....	72
Tabla 16.	Resumen de ingresos y egresos de la empresa COVISOL S.A. ejercicio del periodo 2015-2016-2017 .....	72

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobros en la empresa COVISOL S.A., en el tramo Trujillo, Año 2016”. El tipo de estudio fue aplicado, transversal y cualitativo, asimismo, según el diseño descriptivo. Las técnicas de recolección de datos fueron: la entrevista, aplicada al gerente de operaciones de la empresa; la encuesta, aplicada al usuario y colaborador, en el caso de los usuarios el muestreo fue aleatorio simple, mientras que con los colaboradores se realizó un censo. Los resultados demostraron que el nivel de satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro, respecto al rendimiento percibido, es medio, respecto a las expectativas, es medio, así mismo, respecto a los elementos tangibles, es medio, en cuanto a la fiabilidad, es alto y en cuanto a la capacidad de respuesta, es alto. Con lo que se concluyó el nivel de satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A., muestra un nivel medio o regular, con lo que se demuestra existen ciertos aspectos favorables y desfavorables relacionados con el rendimiento percibido, expectativas, elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta que afectan directamente a la satisfacción de los usuarios.

**Palabra clave:** Rendimiento percibido, expectativas, elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta.

## Abstract

The main objective of the investigation was to "Determine the level of user satisfaction of the new collection system in the company COVISOL S.A., in the Trujillo section, Year 2016". The type of study was applied, transverse and qualitative, also, according to the descriptive design. The techniques of data collection were: the interview, applied to the operations manager of the company; The survey, applied to the user and collaborator, in the case of the users the sampling was simple random, while with the collaborators a census was carried out. The results showed that the level of satisfaction of the users of the new collection system, with respect to the perceived performance, is average, with respect to the expectations, it is average, also, with respect to the tangible elements, it is average, as far as the reliability , Is high and in terms of responsiveness, is high. With the result that the level of satisfaction of the users of the new collection system in the company COVISOL SA was concluded, it shows an average or regular level, which demonstrates certain favorable and unfavorable aspects related to the perceived performance, expectations, elements Tangible, reliability and responsiveness that directly affect user satisfaction.

**Key words:** Perceived performance, expectations, tangible elements, reliability and responsiveness.

## I. Introducción

### 1.1. Realidad problemática

En las últimas décadas, Perú fue una de las economías de mayor aumento en toda América, la tasa de crecimiento promedio de acuerdo al PBI representó un 5,9% en un entorno de baja inflación, que se reflejó en un promedio del 2,9% siendo favorable en los diferentes sectores macroeconómicos, generando un mayor desarrollo para las empresas (FMI, 2016)

Este crecimiento económico ha permitido que las diferentes empresas tanto públicas como privadas realicen cambios y reestructuraciones internas fundamentalmente en relación a mejorar los niveles de satisfacción de las necesidades de sus clientes o usuarios mediante un adecuado servicio de atención (Kotler P. , 2013)

Por otro lado el servicio de atención al cliente es un factor predominante que busca la integración principalmente de todos en las empresas u organizaciones en relación a la satisfacción de los clientes, consumidores o usuarios que va esencialmente más allá de la amabilidad y de la gentileza (Schnarch, 2011)

Dentro de los cambios en los sistemas organizacionales, fue necesario realizar un análisis esencialmente enfocado a la satisfacción de los clientes o usuarios que permita determinar los diferentes niveles de rendimiento percibido, cumplimiento de las expectativas, fiabilidad en los servicios, capacidad de respuesta inmediata a sus solicitudes y quejas sobre el nuevo sistema de cobranza, estableciendo una propuesta que permita mejorar la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de atención, que permita dar una mayor eficiencia y eficacia en sus operaciones, alcanzando una productividad óptima en toda la organización.

Es por ello que uno de los principales aspectos en relación al servicio de peaje, se basan en los altos costos de operaciones, tiempos muertos por el tránsito en horas de mayor actividad vehicular, el consumo ineficiente de combustible, la falta de modernidad en el sistema vial y la inseguridad pública, frente a esta situación la empresa Covisol S.A., a través del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, se le concedió los permisos del servicio sistematizado de cobro de peaje quien opera en la autopista del Sol, en el Tramo Trujillo desde agosto del 2009, además de sus ampliaciones entre Piura, Sullana y Chiclayo.

El servicio sistematizado que se ofrece cumple notablemente con las especificaciones técnicas, que rigen con el contrato establecido entre el gobierno peruano y la empresa, en los aspectos operativos son los colaboradores quienes tienen la función principal de brindar un servicio con amabilidad, cordialidad y eficiencia, para ello como estrategia de marketing se incorporó como medio de pago el sistema electrónico Easy Way que permiten ahorrar tiempo, disminuir la congestión vehicular y sobre todo brindar seguridad en las transacciones.

Posteriormente a la implementación e instalación del nuevo sistema de cobro de peaje modernizado, ha traído como consecuencia algunas dificultades enfocados principalmente a que los usuarios muchas veces no mantienen un grado de integración al uso de este sistema moderno, más aún carecen de la utilización tecnológica como un medio para poder realizar sus operaciones, además otros usuarios consideran que se debería mejorar algunos aspectos externos e internos del sistema para cumplir con los diferentes transacciones de efectivo virtual y que le permita estar al alcance de las ventajas de este moderno sistema.

## 1.2. Trabajos previos

Dentro de los antecedentes internacionales se consideró a Sánchez (2012) en su investigación titulada; “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe, Nuevo León”, perteneciente a la Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México. Su objetivo general fue; “Determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a consulta externa”. Entre sus principales conclusiones se determinó; que la satisfacción percibida por el usuario en relación a la consulta externa está asociado principalmente a factores de infraestructura donde se percibe en general que las instalaciones y mobiliarios son considerablemente muy confortables, la temperatura e iluminación de los ambientes son sumamente adecuados y además que el trato personal en general muestra contundentemente una calificación buena durante todo el proceso del servicio al cliente, lo que es favorable para la empresa.

Botia & Rivera (2008) en su investigación titulada; “Propuesta de mejoramiento para el servicio al cliente del Grupo UNIPHARM”, perteneciente a la Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia. Su objetivo general fue; “Diseñar una propuesta de mejoramiento de la calidad del servicio al cliente para el Grupo UNIPHARM con base en una evaluación previa de la situación actual del servicio”. Entre sus principales conclusiones se determinó; que los niveles de satisfacción general con la atención se ubican por debajo del nivel excelente, aunque el 97,26% es óptimo para la empresa, lo principal es llegar a los diferentes niveles de excelencia que permita garantizar el equilibrio perfecto en relación a la calidad en el servicio y alcanzar los objetivos de fidelización, además fundamentalmente de las necesidades de mejora en la atención de los clientes basados razonablemente en la percepción de la imagen, la percepción de la gestión de ventas, presentación personal, disponibilidad del empleo y principalmente a la solución de inquietudes.

Dentro de los antecedentes nacionales se consideró a Pintado & Rodríguez (2014) en su investigación titulada; “Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en la Empresa de Servicios Chan Chan S.A.”, perteneciente a la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Su objetivo general fue; “Demostrar la viabilidad de la propuesta de mejora sustentada con fundamentos teóricos que demuestre el incremento en la eficiencia en el servicio de atención al cliente en la empresa de Servicios Chan Chan S.A.”. Entre sus principales conclusiones se determinó; que la empresa carece de la existencia de tecnología moderna que apoye a la calidad del servicio de atención, además se reconocieron distintos factores que influyen en el servicio de atención, las cuales se identificaron en daños incorrectos en los procesos de atención, deficiencia de atención con el cliente corporativo, tiempo muerto en la facturación de máquinas tradicionales, mala distribución del espacio de almacén y tránsito vehicular que afecta a la calidad de la satisfacción de sus diferentes tipos de clientes en la empresa.

Sánchez (2014) en su investigación titulada; “Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en El Restaurant Mar Picante”, perteneciente a la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Su objetivo general fue; “Elaborar un plan de capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en El Restaurant Mar Picante”. Entre sus principales conclusiones se determinó; que al mediar la calidad del servicio en la empresa, antes de la implementación del plan de capacitación, se logró encontrar que la calidad de los diferentes tipos de servicios que fueron evaluados consistentemente como deficientes respecto a lo manifestado por los diversos clientes, posteriormente a la implementación de la capacitación a los colaboradores referentes a los aspectos negativos, se obtuvo una mejoría consistente basado en el incremento notablemente de la satisfacción de los clientes y fidelización, alcanzando un nivel eficiente según los servicios que adquirieron lo que demostró mejorar su rentabilidad de acuerdo a las ventas.

Dentro de los antecedentes locales se consideró a García (2011) en su investigación titulada; “Medición de la satisfacción del cliente en una empresa de Retail”, perteneciente a la Universidad de Piura, Perú. Su objetivo general fue; “Medir y controlar el nivel de satisfacción de los clientes de una empresa de Retail”. Entre sus principales conclusiones se determinó; que en la empresa no existe un buen control de la satisfacción al cliente que se encuentra en los niveles de insatisfacción, lo que demuestra que los niveles de servicio de calidad son bajos, reflejando que la mayoría de los clientes no se encuentran satisfechos con el servicio que se le brinda, además que el tiempo para completar la transacción efectiva respecto al ingreso del sistema de control no mantiene un estándar o intervalo de tiempo, por último la atención personalizada que recibe el cliente demuestran que los clientes en su mayoría no se sienten cómodos respecto a los colaboradores encargados en el área de atención afectando notablemente a la empresa en relación a su competitividad respecto al mercado objetivo de actividades.

Moreno (2013) en su investigación titulada; “Medición de la satisfacción del cliente en el Restaurante La Cabaña de Don Parce”, perteneciente a la Universidad de Piura, Perú. Su objetivo general fue; “Realizar una evaluación del grado de satisfacción de los clientes en el restaurante La Cabaña de Don Parce”, con el fin de reconocer en primer lugar cuales son los puntos que les importan a los clientes y poder corregir aquellos puntos que a pesar de ser importantes, no son cubiertos. Entre sus principales conclusiones se determinó: que los clientes están totalmente satisfechos con los diferentes servicios que la empresa le brinda, donde se evidencia principalmente que el nivel de satisfacción es sumamente alta, destacándose esencialmente los aspectos o elementos intangibles, tales como la empatía y capacidad de respuesta en la atención de sus solicitudes y/o reclamos, encontrándose en los niveles más óptimos, además de la seguridad en todos sus ambientes, lo que permitió que la empresa alcance una mayor ventaja respecto a la calidad de sus servicios y la satisfacción de sus clientes.

### 1.3. Teorías relacionadas al tema

Asimismo, se consideraron algunos aportes de diferentes autores respecto a los conceptos y teorías según la variable satisfacción al cliente que permitieron fundamentar el desarrollo de la investigación. A continuación se mencionan:

Según Lambin (2014) en relación a la satisfacción, lo define “como el puntaje de desempeño promedio representado en cada tributo percibido por los diferentes clientes o usuarios respecto a un determinado servicio o producto ofrecido por una empresa u organización en los diferentes mercados objetivos”.

Es una sensación esencialmente de placer o decepción que resulta sustancialmente de comprar experiencias respecto a los diferentes productos o servicios con expectativas y beneficios de acuerdo al tipo de perfil de los clientes y/o usuarios en un determinado segmento de mercado (Kotler & Keller, 2013)

Kotler (2010) menciona que la satisfacción de los clientes “Es un indicador prospectivo que representa a un futuro los diferentes niveles de fidelidad respecto a un producto o servicio de calidad, ofrecido por una determinada empresa u organización respecto a un mercado cada vez más competitivo y exigente”.

Lo define fundamentalmente como los diferentes estados de ánimos que se evidencia en relación a los resultados desde las expectativas del cliente o usuarios, después de haber adquirido un producto o servicio de calidad, ofrecido por una determinada empresa u organización (Gosso, 2008)

La importancia de la satisfacción en el mundo empresarial está relacionado directamente con las necesidades de los clientes o usuarios, debido que en muchas ocasiones no siempre se satisfacen, lo que trae en consecuencia niveles de insatisfacción, uno de estas grandes necesidades está altamente dirigido al nivel de información que se brinda respecto a un producto o servicios en un mercado objetivo de una determinada empresa u organización (Calva, 2009)

En relación a la satisfacción, Calva (2009) menciona que para alcanzar las necesidades de los clientes o usuarios es necesario tener en cuenta los siguientes factores que se mencionan a continuación: Respecto a la información; se debe tener en cuenta la disponibilidad, costos, calidad y accesibilidad. Por otro lado respecto al usuario; se debe tener en cuenta la madurez, experiencia del usuario en el uso de los recursos, fuente informativo y especialización del usuario donde se enmarcan sus necesidades de información.

Respecto a la valoración y satisfacción Kotler & Keller (2010) hace referencia que el cliente o usuario elige las ofertas respecto a su percepción le entregan mayor valor en relación a los beneficios y costos tangibles e intangibles, debido a que la satisfacción refleja el juicio del usuario que se hace del rendimiento percibido de un determinado producto o servicio en relación al cumplimiento de sus expectativas, y se cumple los diferentes niveles de satisfacción, debido a que si el rendimiento es menor que las expectativas, el usuario se sentirá decepcionado, pero si el rendimiento es equitativo a la expectativas, el cliente estará satisfecho, por lo contrario si el rendimiento lo supera, el usuario estará encantado.

En base a los métodos de medición de la satisfacción / insatisfacción Lambin (2014) que el modelo de medición está directamente relacionado con la actitud respecto a la importancia de cada atributo y el grado de la presencia percibida del atributo (desempeño) respecto a un producto o servicio evaluado. Además que la satisfacción (positiva) resulta de una

necesidad informativa a través del comportamiento informativo. La insatisfacción (negativa) resulta de la necesidad de información del comportamiento informativo que busca de una u otra forma encontrar satisfacción, que a veces no culmina de forma positiva. La insatisfacción por su parte se presenta esencialmente en los usuarios que siguen teniendo la carencia notablemente del conocimiento e información sobre un producto o servicio limitado.

Los elementos que conforman fundamentalmente la satisfacción o insatisfacción de acuerdo a Calva (2009) menciona que estos elementos guardan un gran valor en relación a los fenómenos de las necesidades de información en relación a la fase de satisfacción constante y estos elementos son; el tiempo, la pertinencia, la relevancia, la precisión, la recopilación, valorización de la satisfacción y el uso de la información.

En relación a las dimensiones de la satisfacción del cliente o usuario, Kotler (2013) menciona tres factores muy importantes que permite determinar el nivel de satisfacción o insatisfacción percibido por el cliente, sobre un producto o servicio en cumplimiento de las necesidades y expectativa, la cuales son:

El rendimiento percibido; que se refiere netamente a el desempeño respecto a un valor que el cliente o usuario considera haber obtenido después de adquirir un producto o servicio, las cuales se distinguen las siguientes características, el punto de vista del cliente, los resultados obtenidos, percepción, estados de ánimos y razonamientos de los clientes. Las expectativas; hacen referencia a los niveles de esperanzas que los clientes tienen en conseguir algo, las cuales están relacionadas sustancialmente por cuatro situaciones, las promesas de las empresas respecto a los tributos y beneficios que le brinda de acuerdo a un producto o servicio, la experiencias de compras, opiniones y promesas de los distintos competidores.

Los niveles de satisfacción; se origina, después de la adquisición de un producto o servicio, los clientes logran experimentar tres principales niveles de satisfacción, la insatisfacción que se produce por el desempeño percibido del producto o servicio que no alcanza los niveles altos de expectativa, la satisfacción que se produce cuando la adquisición de los productos o servicios cumplen con las expectativas del cliente y por último la complacencia que se produce cuando el desempeño percibido excede fundamentalmente las expectativas del cliente.

Así mismo Santasmases, Sánchez, Merino & Pintado (2013) menciona que para que la satisfacción del cliente o usuario, sea eficiente, respecto a un servicio de atención, se debe tener las siguientes dimensiones;

Elementos tangibles; se refiere fundamentalmente a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación. Fiabilidad; que hace referencia a las diferentes habilidades para prestar servicio, comprometido sustancialmente de forma cuidadosa y fiable. Capacidad de respuesta; muestra la disponibilidad inmediata y la voluntad de los colaboradores de una u otra forma orientar o ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido. Seguridad; que se enfoca principalmente en el conocimiento y atención mostrados por el personal de contacto y sus diferentes habilidades para poder inspirar la credibilidad y confianza al cliente o usuario. Empatía; es la atención que se desarrolla de manera individualizada que el proveedor de los servicios ofrece a sus clientes.

Por su parte Molino & Moreno (2009) menciona que la satisfacción del cliente y el cumplimiento de las expectativas esta relacionada también por la existencia de tres tipos de requerimientos, las cuales: Requerimientos básicos o esperados; son principalmente todo lo que se entiende como el cumplimiento de lo que se debe hacer, en su existencia no da lugar fundamentalmente a la satisfacción del cliente, pero su falta consistentemente o carencia es inaceptable para el cliente o usuario.

Requerimientos normales; son lo que el cliente entiende como un estandar de calidad del producto o servicio que ofrece la empresa u organizacionn, son lo que normalmente se entiende como la satisfaccion del cliente. Requerimientos emocionantes; son los inesperados, los que principalmente pueden dar un plus de satisfaccion al cliente, estan fuera del estandar del servicio y son un factor determinante en la repeticion de los diferentes tipos de cliientes o usuarios.

Por otro lado Lambin (2014) menciona que los estilos de respuesta de satisfacción e insatisfacción están determinado por múltiples respuestas, permitiendo identificar seis tipos de comportamiento leal, las cuales son;

El apóstol; el cliente muy satisfecho que lo manifiesta a otros clientes altamente potenciales. El leal; clientes satisfechos pero que no manifiestan otros clientes. El traidor; cliente insatisfecho que se mantiene eficientemente tranquilo. El terrorista; cliente con niveles altos de insatisfacción que habla demasiado. El mercenario; cliente que esta mayormente satisfecho pero que tratara de hacer lo que sea para poder obtener algo más. El rehén; cliente satisfecho o no, que no tiene otra opción u otra alternativa.

Respecto a los beneficios de lograr la satisfacción del cliente o usuario en toda la empresa u organización se obtiene mediante los niveles óptimos de la satisfacción de sus clientes, que esta resumido esencialmente por tres grandes beneficios sobre la importancia de lograr los altos niveles de expectativas y cumplimiento de las necesidades de los clientes.

El primer beneficio está orientado por aquel cliente que vuelve a adquirir nuevamente los productos o servicios, por lo tanto la empresa obtiene como beneficio una mayor lealtad y la posibilidad de venderle el mismo u otros productos o servicios adicionales a un corto y largo plazo. El segundo beneficio está orientado a los clientes que se sienten satisfechos por aspectos positivos recibidos, por lo tanto comunican a otros y a sus entornos más cercanos. El tercero y último beneficio orientado aquel cliente

satisfecho completamente deja de lado a la competencia directa e indirecta, por lo cual la empresa obtiene toda la participación de su mercado (Kotler & Keller, 2010)

Además Prieto (2010) menciona el ciclo de vida del servicio de atención empieza desde el primer contacto con el cliente y la organización u empresa y que termina temporalmente cuando el cliente considera que el servicio está completo y vuelve a reiniciar cuando este decide volver a adquirir los servicios de la empresa. Además es de gran importancia que los momentos más críticos se dan en el trato al cliente que se manifiesta en un diagrama de ciclo de servicio; el cliente solicita el servicio, la empresa enfoca al cliente, ofreciendo de esta manera la organización al servicio prometido lo que se devuelve con la satisfacción del cliente respecto al servicio, entre las sugerencias para cumplir esto, se da; atender al personal, aclarar la situación, satisfacer o exceder la necesidad y asegurar la satisfacción, lo que conduce al éxito de la empresa por cada cliente.

Entre las consecuencias de un mal servicio de atención al cliente, es importante fundamentar mejoras en los procesos y no dejar a la azar al cliente, generando consecuencias negativas como tales; prefieren los clientes por lo general la falta de satisfacción y confianza, disminución de las utilidades debido a que ya no se realizan mayores ventas por lo que genera quejas y reclamos en los servicios adquiridos por otros clientes, incremento de clientes en la competencia, debido a que las empresas del entorno van a contar con los clientes insatisfechos, y no hay un crecimiento de la empresa, lo que trae consigo a la disminución de su porción segmentada en el mercado, los costos internos se elevarán y la situación volverá ser insostenible, estas consecuencias se originan principalmente por la falta de eficiencia y eficacia de los servicios, lo que conduce a que la empresa no cumple con las exigencias de los clientes, no sólo se basa en ofrecer un producto o servicio, sino en la calidad en el trato del cliente, que es un factor que debería ser valorado (Uribe, 2010)

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema General**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A., en el tramo Trujillo, Año 2016?

### **1.4.2. Problemas específicos.**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción según el rendimiento percibido de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción según las expectativas de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción según los elementos tangibles brindado a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción según la fiabilidad brindado a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción según la capacidad de respuesta percibido por los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016?

### **1.5. Justificación del estudio**

La investigación se justificó de manera práctica, debido esencialmente a que tuvo como finalidad determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A., en el tramo de la ciudad de Trujillo, respecto a los peajes de Chicama y Pacanguilla permitiendo conocer; el rendimiento percibido, expectativas del usuario, elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta.

De esta forma se podrá intentar lograr mantener un nivel alto o eficiente basado en los cumplimientos de las diferentes necesidades, satisfacción y expectativas principalmente de los usuarios respecto a los nuevos métodos de servicios que la empresa ofrece, con la finalidad de obtener una calidad y mejora continua en todo las etapas de los servicios de atención.

Así mismo la investigación se basó en analizar los diferentes elementos desfavorables que afectan significativamente a la satisfacción de los diferentes usuarios, demostrando los distintos resultados útiles que permita resolver los problemas del estudio.

Es por ello que socialmente la investigación contribuyó a la empresa COVISOL S.A., a identificar los niveles de satisfacción de los usuarios respecto al nuevo sistema de cobros de peaje en relación al Easy Way, en el tramo de la ciudad de Trujillo, correspondientes a los peajes de Chicama y Pacanguilla, permitiendo servir como fuente de información para la aplicación de diferentes estrategias con la finalidad de resolver los problemas identificado en el estudio, además aportara la información necesaria para futuras investigaciones y para empresas que guardan un similitud razonable en relación a la investigación realizada.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

El nivel de satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A., en el tramo Trujillo, es medio.

### **1.6.2. Hipótesis Específicos**

- El nivel de satisfacción según el rendimiento percibido de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, es medio.
- El nivel de satisfacción según las expectativas de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, es medio.
- El nivel de satisfacción según los elementos tangibles brindado a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, es medio.
- El nivel de satisfacción según la fiabilidad brindado a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, es alto.
- El nivel de satisfacción según la capacidad de respuesta percibido por los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, es alto.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobros en la empresa COVISOL S.A., en el tramo Trujillo, Año 2016.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

- Establecer el nivel de satisfacción según el rendimiento percibido de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016.
- Indicar el nivel de satisfacción según las expectativas de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016.
- Determinar el nivel de satisfacción según los elementos tangibles brindado a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016.
- Indicar el nivel de satisfacción según la fiabilidad brindado a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016.
- Identificar el nivel de satisfacción según la capacidad de respuesta percibido por los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016.

## **II. Método**

La investigación es de tipo aplicada, de acuerdo a Hernández, Fernández, & Baptista (2014) este tipo de investigación se caracteriza esencialmente por que busco la utilización de los conocimiento de manera dinámica.

Es transversal, de acuerdo a Navas (2012) se realiza el recojo de la información en un epicentro donde se obtiene en un solo tiempo y una única vez en relación a una población determinada y delimitada.

Finalmente se trata de una investigación cuantitativa, el recojo de los datos es cuantificable debido a que se pretende probar las hipótesis de estudio en base a la medición numérica y un análisis estadístico en concordancia a las teorías relacionadas.

### **2.1. Diseño de investigación**

#### **Descriptiva**

La investigación descriptiva de acuerdo a Carrasco (2006) determina que este diseño de investigación está orientada a las características que comprenden las cualidades, hechos, procesos, composición, comunidad o cualquier otro fenómeno sujeto a un delimitado tiempo que posteriormente serán sometidos a un análisis correspondiente.

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **2.2.1. Variables**

Variable 01: Satisfacción del usuario

### **2.2.2. Definición conceptual**

#### **Satisfacción del usuario:**

Lambin (2014) en relación a la satisfacción, lo define como el puntaje de desempeño promedio en cada tributo percibido por los diferentes clientes respecto a un servicio o producto determinado en un mercado común.

### **2.2.3. Definición operacional**

#### **Satisfacción del usuario:**

Operacionalmente se midió a través del recojo de información mediante los instrumentos; cuestionario aplicado a los usuarios, colaboradores y guía de entrevista aplicado al gerente general en relación al rendimiento percibido, expectativas, elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta en la empresa Covisol S.A.

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
VI: Satisfacción del usuario	Lambin (2014) en relación a la satisfacción, lo define como el puntaje de desempeño promedio en cada tributo percibido por los diferentes clientes respecto a un servicio o producto determinado en un mercado común.	▪ Rendimiento percibido	La investigación operacionalmente se midió a través de la atención, comunicación y empatía mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario a los usuarios, colaboradores y guía de entrevista al gerente general de la empresa Covisol S.A.	- Atención	- Ordinal
				- Comunicación	
				- Empatía	
		▪ Expectativas	La investigación operacionalmente se midió a través de las promesas que hace la empresa, experiencias de compras anteriores, opiniones de otros usuarios y promesas que ofrecen los competidores mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario a los usuarios, colaboradores y guía de entrevista al gerente general de la empresa Covisol S.A.	- Atributos	- Ordinal
				- Beneficios	
				- Experiencias de otros cobros	
				- Opiniones del usuario	
		▪ Elementos tangibles	La investigación operacionalmente se midió a través de las instalaciones físicas, equipos y personal mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario a los colaboradores y guía de entrevista al gerente general de la empresa Covisol S.A.	- Instalaciones físicas	- Ordinal
				- Equipos	
				- Materiales	
		▪ Fiabilidad	La investigación operacionalmente se midió a través de la confianza y seguridad en el servicio mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario a los colaboradores y guía de entrevista al gerente general de la empresa Covisol S.A.	- Confianza en el servicio	- Ordinal
				- Seguridad en el servicio	
		▪ Capacidad de respuesta	La investigación operacionalmente se midió a través de la disposición de ayuda y respuesta inmediata a los usuarios mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario a los usuarios, colaboradores y guía de entrevista al gerente general de la empresa Covisol S.A.	- Disposición de ayuda a los usuarios.	- Ordinal
				- Respuesta inmediata a los usuarios.	

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

- **Usuarios**

La población de la investigación estuvo conformada por los usuarios de las estaciones de servicio de la empresa COVISOL S.A. que comprende los peajes de Chicama y Pacanguilla.

**Tabla 2. Relación de los usuarios que hacen uso de las operaciones de peaje en la Empresa COVISOL S.A.**

<b>N° de usuarios por peaje al mes en la empresa COVISOL S.A.</b>	
Peajes	<b>Cant.</b>
- Chicama	127,145
- Pacanguilla	60,643
<b>Total</b>	<b>187,788</b>

**Fuente:** Clientes registrados.  
Elaborado por el Autor.

- **Colaboradores**

La población de la investigación estuvo conformado por la totalidad de los colaboradores que realizan sus labores en el peaje Chicama y Pacanguilla de la empresa COVISOL S.A.

**Tabla 3. Relación de los colaboradores en planilla que realizan sus labores en la Empresa COVISOL S.A.**

<b>N° de colaboradores de la empresa COVISOL S.A.</b>	
Peajes	<b>CANT.</b>
- Chicama	25
- Pacanguilla	19
<b>Total</b>	<b>44</b>

**Fuente:** Planilla del personal.  
Elaborado por el Autor.

### 2.3.2. Muestra

#### ▪ Usuarios

Para determinar la muestra de los clientes. La muestra se determinará mediante la fórmula:

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

Dónde:

- N= 187,788
- $Z^2 = 1.96^2$  (Nivel de Confianza: 95%)
- p = probabilidad de concurrencia: 50%
- q = 1 – p probabilidad de no concurrencia: 50%
- d = error muestral de 5%

Entonces la muestra será determinada de la siguiente manera:

$$n = \frac{187,788 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (187,788 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$= 383 \text{ encuestas}$$

#### ▪ Colaboradores

De acuerdo a Hernández (citado por Castro, 2003), expresa que "si la población determinada es menor a cincuenta individuos, la población es igual a la muestra". Se realizó un censo que vendría hacer un recuento de los colaboradores de la Empresa COVISOL S.A., por la cual se consideró que no existe muestreo.

### 2.3.3. Muestreo

#### ▪ Usuarios

El muestreo es probabilístico aleatorio simple; la validación del cuestionario se realizara a través de un cuestionario piloto en relación a las variables de estudio, que abarco el 10% para la prueba de confiabilidad del instrumento.

**Tabla 4. Composición de la muestra**

<b>Peajes</b>	<b>Cant.</b>	<b>%</b>	<b>Muestra</b>
- Chicama	127,145	68%	259
-Pacanguilla	60,643	32%	124
<b>Total</b>	<b>187,788</b>	<b>100%</b>	<b>383</b>

**Fuente:** Registro de clientes por peaje  
Elaborado por el Autor

### 2.3.4. Criterios de selección

#### ▪ Criterios de inclusión

- Los criterios de inclusión para la primera muestra son los diferentes usuarios que hacen uso de las operaciones eventuales de peaje que comporenden las edades de 25 y 55 años.
- Los criterios de inclusión para la segunda muestra son el total de colaboradores registrados en la planilla de la empresa COVISOL S.A. que comprenden las edades de 18 a 50 años.

#### ▪ Criterios de inclusión

- Los criterios de exclusión para la primera muestraesta conformado por los diferentes usuarios que hacen uso de las

operaciones eventuales que comprenden las edades mayor a 55 a años.

- Los criterios de exclusión para la segunda muestra esta conformado por los colaboradores que no estan registrados en la planilla de la empresa COVISOL S.A. y que presentan un contrato temporal de 1 a 3 meses.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnicas**

Se utilizaron dos técnicas: la entrevista aplicada al Gerente de operaciones de COVISOL y dos encuestas, una a usuarios y otra a colaboradores.

- **Encuesta:** Se aplicó a los 383 usuarios y 44 colaboradores de la empresa Covisol S.A. respecto a las dimensiones e indicadores de la variable satisfacción del usuario, que fundamentaron los objetivos establecidos en la investigación.
- **Entrevista:** Es una técnica que consistió en una conversación con el gerente de la empresa Covisol S.A. con la finalidad de demostrar la realidad sobre el tema de satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de peaje.

### **2.4.2. Instrumentos**

En cuanto a instrumentos de recolección de datos, se consideraron; un cuestionario para usuarios y otra para los colaboradores, además de una guía de entrevista para el Gerente de operaciones.

- **Cuestionario:** Uno de ellos, se aplicó a los usuarios, a fin de conocer aspectos relacionados con los rendimientos percibidos y expectativas, el mismo que estuvo compuesto de 21 ítems (Anexo 2A). Otro cuestionario se aplicó a colaboradores, con la finalidad de conocer los elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta éste también estuvo compuesto por 21 ítems (Anexo 2B). Ambos cuestionarios emplearon como escala de medición a la escala de Likert con cinco alternativas que van desde 5=Totalmente de acuerdo, 4=De acuerdo, 3=Ni de acuerdo, 2=Ni en desacuerdo, 1=En desacuerdo y 0=Totalmente en desacuerdo
- **Guía de entrevista:** Esta se aplicó en la entrevista al gerente de la empresa Covisol S.A. y estuvo compuesta por 15 ítems (Anexo 3).

#### 2.4.3. Validez y confiabilidad

- a) **Validez:** Es la mejor aproximación posible a la “verdad” que puede tener una proposición, una inferencia o conclusión, ésta se determinó a través de juicio de expertos (Anexo 4)
- b) **Confiabilidad:** Para medir y cuantificar el nivel de fiabilidad de los cuestionarios, se llevó a cabo una encuesta piloto, aplicada al 10% de la muestra, para posteriormente calcular el coeficiente de Cronbach. Los resultados obtenidos fueron, para el cuestionario aplicado a usuarios: 0.987 y para el cuestionario aplicado a colaboradores, de 0.989; con lo que se demuestra que existe un alto nivel de confiabilidad. (Anexo 5)

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Para el procesamiento de datos, se utilizó el software SPSS v.22.0 de Windows y el Excel. El análisis de datos se hizo a través de la estadística descriptiva, utilizando distribución de frecuencias y porcentajes. Para el análisis de datos recogidos en la encuesta, medidos a través de la escala de Lickert con cinco alternativas que van desde Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo que reflejan el cumplimiento ya sea por los clientes o colaboradores en relación a la satisfacción de los servicios que la empresa brinda. Además del instrumento; guía de entrevista al gerente de operaciones a través de preguntas libres que permitan fundamentar el presente estudio. Se consideraron tres niveles: Alto (para las respuestas con puntuaciones de 4 y 5); Medio (para las respuestas con puntuaciones de 3) y Bajo (para las respuestas con puntuaciones de 1 y 2).

## 2.6. Aspectos éticos

El desarrollo de la investigación, estará orientada mediante las siguientes consideraciones éticas:

- Respetar las directrices de la American Psychological Association (APA).
- Reconocer la autoría intelectual de las teorías y cada una de las fuentes de información, citadas totalmente los antecedentes y teorías relacionados al tema de la investigación.
- Protección de los grupos de investigación, conservando la confidencialidad de las fuentes primarias, secundarias y de los investigadores, clientes y colaboradores.

### III. Resultados

El presente acápite muestra los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento; cuestionario a los usuarios y clientes. En cuanto a los resultados de la investigación, se describen principalmente los niveles que presenta la variable; satisfacción de los usuarios de acuerdo al objetivo de la investigación, a continuación se mencionan;

#### 3.1. Nivel de satisfacción según el rendimiento percibido de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo.

Para el desarrollo de este objetivo se analizaron los aspectos relacionados con el rendimiento percibido, la cual se consideraron la atención, comunicación y empatía.

**Tabla 5. Nivel de satisfacción según el rendimiento percibido de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo.**

Rendimiento percibido	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Atención	83	21,67%	120	31,33%	180	47,00%	383	100,00%
Comunicación	93	24,28%	150	39,16%	140	36,55%	383	100,00%
Empatía	273	71,28%	70	18,28%	40	10,44%	383	100,00%
<b>Nivel del rendimiento percibido</b>	<b>93</b>	<b>24,28%</b>	<b>180</b>	<b>47,00%</b>	<b>110</b>	<b>28,72%</b>	<b>383</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios.

Los resultados muestran que la satisfacción de la mayoría de usuarios respecto a la Atención, es Medio (31.33%) y Alto (47.00%); Por otro lado, la satisfacción de la mayoría de usuarios respecto a la comunicación se encuentra en los niveles Medio (39.16%), además la satisfacción de la mayoría de los usuarios respecto a la empatía, es Bajo (71,28%) y finalmente en general la satisfacción de la mayoría de los usuarios respecto al rendimiento percibido, es 47,00% que se calificó dentro del nivel Medio.

los usuarios manifestaron que están de acuerdo con la utilización del nuevo sistema de cobro de peaje, pero consideran que la atención en cada operación no es eficiente, por el contrario la empresa brinda información necesaria para el buen funcionamiento del nuevo sistema, además que la empresa no mantiene adecuadamente una relación comunicativa activa pero si se les comunican pertinentemente los diversos costos de operación, así también que la información que se les brinda es sencilla y entendible, por otro lado consideran que la empresa no escucha pacientemente sus sugerencias, en ocasiones no comprenden sus problemas relacionadas con dificultades en las operaciones y la empresa no mantiene una postura correcta al momento de brindar algún tipo de ayuda.

### 3.2. Nivel de satisfacción según las expectativas de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016.

Para el desarrollo de este objetivo se analizaron los aspectos relacionados con las expectativas, la cual se consideraron los atributos, beneficio, experiencia de otros cobros, opiniones del usuario.

**Tabla 6. Nivel de la satisfacción según la expectativa de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo.**

Expectativa	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Atributo	103	26,89%	100	26,11%	180	47,00%	383	100,00%
Beneficio	103	26,89%	70	18,28%	210	54,83%	383	100,00%
Experiencias de otros cobros	193	50,39%	120	31,33%	70	18,28%	383	100,00%
Opiniones del usuario	263	68,67%	50	13,05%	70	18,28%	383	100,00%
<b>Nivel de la expectativa de los usuarios</b>	<b>103</b>	<b>26,89%</b>	<b>160</b>	<b>41,78%</b>	<b>120</b>	<b>31,33%</b>	<b>383</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios.

Los resultados muestran que la satisfacción de la mayoría de los usuarios respecto al atributo del nuevo sistema, es Medio (26,11%) y Alto

(47,00%); por otro lado, la satisfacción de la mayoría de los usuarios respecto al beneficio del nuevo sistema, es Bajo (26,89%) y Alto (54,83%), además la satisfacción de la mayoría de los usuarios respecto a la experiencia de otros cobros, es Bajo (50,39%) y Medio (31,33%), por su parte la satisfacción de los usuarios respecto a la opinión de los usuarios, es Bajo (68,67%) y finalmente en general la satisfacción de la mayoría de los usuarios respecto al rendimiento percibido, es 41,78% que se calificó dentro del nivel Medio.

Los usuarios manifestaron que el nuevo sistema que la empresa brinda están acorde a sus funciones, están además de acuerdo con las características que presenta, pero por otro lado también menciona que el sistema no es tan eficiente debido a las averías que han presentado a comparación de los tradicionales, no están muy satisfechos con la experiencia percibida respecto a su adecuación, además consideran que no mantienen un nivel óptimo en relación a otros sistemas sofisticados, por su parte mencionan que la empresa no escuchan, no respetan sus opiniones y no registran las opiniones o sugerencias favorables respecto al sistema.

### 3.3. Nivel de satisfacción según los elementos tangibles brindado a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo.

Para el desarrollo de este objetivo se analizaron los aspectos relacionados con los elementos tangibles, la cual se consideraron las instalaciones físicas, equipos y materiales.

**Tabla 7. Nivel de satisfacción según los elementos tangibles brindado a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo.**

Elementos tangibles	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Instalaciones físicas	10	22,73%	6	13,64%	28	63,64%	44	100,00%
Equipos	18	40,91%	16	36,36%	10	22,73%	44	100,00%
Materiales	27	61,36%	8	18,18%	9	20,45%	44	100,00%

<b>Nivel de los elementos tangibles</b>	<b>16</b>	<b>36,36%</b>	<b>18</b>	<b>40,91%</b>	<b>10</b>	<b>22,73%</b>	<b>44</b>	<b>100,00%</b>
---	-----------	---------------	-----------	---------------	-----------	---------------	-----------	----------------

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores.

Los resultados muestran que para alcanzar la satisfacción en los usuarios, según el servicio de atención respecto a las instalaciones físicas, es Alto (63,64%); por otro lado, el servicio de atención respecto a los equitos tecnológicos, es Bajo (40,91%) y Medio (36,36%), además el servicio de atención respecto a los materiales, es Bajo (61,36%) y finalmente en general el servicio de atención respecto a los elementos tangibles, es 40,91 que se calificó dentro del nivel Medio. Los colaboradores manifestaron que la empresa cuenta con una infraestructura moderna y un adecuada distribución en relación a las áreas, además que están conforme con los espacios físicos que se les brinda para el cumplimiento de sus labores, así mismo consideran que no se cuenta con los equipos modernos, por el contrario no se invierte continuamente en equipos modernos, así también se realizan frecuentemente los mantenimientos de los equipos, además no se brindan suficiente materiales para las labores diarias, en ocasiones no se realiza una suministración de las diferentes áreas y no se invierten en materiales didácticos en cada jornada de capacitación.

#### **3.4. Nivel de satisfacción según la fiabilidad brindado a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo.**

Para el desarrollo de este objetivo se analizaron los aspectos relacionados con la fiabilidad, la cual se consideraron la confianza y seguridad en el servicio.

**Tabla 8. Nivel de satisfacción según la fiabilidad brindado a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo.**

Fiabilidad	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Confianza en el servicio	11	25,00%	9	20,45%	24	54,55%	44	100,00%
Seguridad en el servicio	27	61,36%	12	27,27%	5	11,36%	44	100,00%

<b>Nivel de la fiabilidad</b>	<b>11</b>	<b>25,00%</b>	<b>16</b>	<b>36,36%</b>	<b>17</b>	<b>38,64%</b>	<b>44</b>	<b>100,00%</b>
-------------------------------	-----------	---------------	-----------	---------------	-----------	---------------	-----------	----------------

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores.

Los resultados muestran que para alcanzar la satisfacción en los usuarios, según el servicio de atención respecto a la confianza en el servicio, es Alto (54,55%); por otro lado, el servicio de atención respecto a la seguridad de los servicios, es Bajo (61,36%) y finalmente en general el servicio de atención respecto a la fiabilidad, es 38,64 que se calificó dentro del nivel Alto. Los colaboradores manifestaron que muestran un sincero interés por solucionar las dificultades que presentan los diferentes usuarios, así también tratan de brindar frecuentemente la mayor confianza posible al momento de atenderlos y mantienen un nivel de comunicación veraz de acuerdo a las operaciones cotidianas que realizan, por su parte también manifestaron que la mayoría de las áreas de la empresa no cuentan con sistemas de seguridad adecuados y que los usuarios muchas veces no se sienten satisfechos con el nivel de seguridad que se les brindan además que los colaboradores no están satisfechos también con el nivel de seguridad en su áreas de trabajo.

### **3.5. Nivel de satisfacción según la capacidad de respuesta percibido por los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016.**

Para el desarrollo de este objetivo se analizaron los aspectos relacionados con la capacidad de respuesta, la cual se consideraron la disposición de ayuda y respuesta inmediata a los usuarios.

**Tabla 9. Nivel alto de satisfacción según la capacidad de respuesta a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo.**

Capacidad de respuesta	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Disposición de ayuda a los usuarios	12	27,27%	10	22,73%	22	50,00%	44	100,00

Respuesta inmediata a los usuarios	11	25,00%	23	52,27%	10	22,73%	44	100,00
<b>Nivel de la capacidad de respuesta</b>	<b>11</b>	<b>25,00%</b>	<b>11</b>	<b>25,00%</b>	<b>22</b>	<b>50,00%</b>	<b>44</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

Los resultados muestran que para alcanzar la satisfacción en los usuarios, según el servicio de atención respecto a la disposición de ayuda a los usuarios, es Bajo (27,27%) y Alto (50,00%); por otro lado el servicio de atención respecto a la respuesta inmediata a los usuarios, es Bajo (25,00%) y Medio (52,27%) y finalmente en general el servicio de atención respecto a la capacidad de respuesta, es 50,00% que se calificó dentro del nivel Alto. Los colaboradores manifestaron que mantienen un nivel de disposición para solucionar los problemas que presentan los usuarios, además contribuyen a lo largo del día a la ayuda de algunas dificultades que presentan la mayoría de los usuarios, por el contrario no ofrecen un servicio de atención personalizado en relación al apoyo en todo momento a los usuarios, así mismo no atienden de inmediato las múltiples operaciones que realizan constantemente los usuarios, además algunas veces responden eficientemente las diversas solicitudes que presentan a diario y por último en ocasiones se atienden las inquietudes de los usuarios en relación a una operación del sistema de cobros.

### **3.6. Nivel de satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobros en la empresa COVISOL S.A., en el tramo Trujillo, Año 2016**

Para el desarrollo de este objetivo se analizaron los aspectos relacionados con la satisfacción del usuario, la cual se consideró el rendimiento percibido, expectativas, elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta. Los resultados muestran que el nivel de satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro, respecto al rendimiento percibido, es medio (47,00%), además las expectativas, es medio (41,78%), así mismo los elementos tangibles, es medio (40,91%), además la fiabilidad, es alto (38,64%), y por último la capacidad de respuesta, es alto (50,00%).

Esto se debe a que los usuarios manifestaron que presentan dificultades relacionados principalmente con la falta de atención en las sugerencias, la contribución de ayuda, no escuchan, ni respetan sus opiniones, la falta de eficiencia del sistema, insatisfacción según la experiencia percibida y no se respetan las opiniones de los usuarios, así mismo los colaboradores manifestaron que también presentan dificultades relacionados con la falta de equipos modernos y ausencia de materiales, ausencia de sistemas de seguridad y la insatisfacción por la falta de seguridad lo que implica un grado de confianza ineficiente por los servicios, falta de brindar un servicio de atención personalizado, no se atienden las múltiples operaciones e inquietudes de los usuarios, afectando directamente a la satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobros en la empresa COVISOL S.A.

## IV. Discusión y propuesta

### 4.1. Discusión de resultados

La investigación tuvo como principal propósito describir las situaciones y características problemáticas respecto a los diferentes elementos que influyen negativamente al cumplimiento de los niveles eficiente de la satisfacción de los usuarios respecto al nuevo sistema de cobros de peajes, a través de la utilización de pago del sistema electrónico Easy Way, que la empresa Covisol S.A., les brinda, permitiendo identificar los aspectos que implican dicha satisfacción, tales como; del rendimiento percibido, expectativas, elementos tangibles, fiabilidad “confianza” y capacidad de respuesta enfocado en la atención, comunicación y empatía, que son aspecto que se deben tener en cuenta para determinar un aumento adecuado de los diferentes niveles de satisfacción, manteniendo de esta forma un servicio al alcance de los usuarios que circulan en el tramo de la ciudad de Trujillo.

A continuación se discuten los principales hallazgos, teorías, antecedentes y posteriormente su contrastación de las hipótesis establecidas sujetas con los objetivos de la investigación:

De acuerdo al primer objetivo, establecer el nivel de satisfacción según el rendimiento percibido de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo.

Referente a los resultados obtenidos en la investigación, se pudo identificar que la satisfacción según el rendimiento percibido, respecto a la atención, comunicación y empatía, muestran en general un nivel medio (47.00%) reflejando de esta forma que los usuarios están de acuerdo con el nuevo sistema, así mismo con la información que se le brinda, por el contrario consideran que la atención operacionalmente no es eficiente, no se escuchan adecuadamente sus sugerencias y no comprendes sus problemas,

proporcionando de esta manera ciertas dificultades con la satisfacción de los usuarios. Así mismo estos hallazgos guardan una relación alta con los resultados del informe de entrevista, debido a que el gerente manifestó que los sistemas de cobros de peajes permiten mejorar sustancialmente los niveles de atención, además que se cuenta con una página autorizada para los diferentes pagos y/o créditos, la comunicación no es tan eficiente, además de la comprensión en de sus problemáticas o sugerencias no son atendidas con paciencia, debido al poco tiempo que limita las operaciones.

Por su parte los resultados muestran ciertas contradicciones con otras investigaciones, como lo encontrado por Sánchez (2014) quien concluye en su investigación que posteriormente a la implementación de la capacitación de los colaboradores, se tuvo una mejoría basado en el incremento de la satisfacción relacionados con la atención y solución de los distintas problemáticas o solicitudes de los clientes. Además esto fue respaldado por el aporte teórico de Kotler (2013) quien menciona que el rendimiento percibido se refiere netamente a el desempeño respecto a un valor que el cliente o usuario considera haber obtenido después de adquirir un servicio, las cuales se distinguen las siguientes características; el punto de vista del cliente, percepción, estados de ánimos, por lo cual la investigación demuestra lo contrario, puesto a que el nivel de rendimiento percibido del usuario se encuentra en un nivel no tan adecuado “Medio”, así mismo Lambin (2014) en relación a la satisfacción, lo define “como el puntaje de desempeño promedio en cada tributo percibido por los diferentes clientes respecto a un servicio o producto determinado.

Es por ello que los hallazgos conducen a contrastar la **Hipótesis específica H1**: El nivel de satisfacción según el rendimiento percibido de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, es medio, lo cual fue verificado en los resultado, por lo que **SE ACEPTA** la hipótesis de la investigación.

De acuerdo al segundo objetivo, Indicar el nivel de satisfacción según las expectativas de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo.

Referente a los resultados obtenidos en la investigación, se pudo identificar que la satisfacción según las expectativas, respecto al atributo, beneficio, experiencias de otros cobros y opiniones del usuario, muestran en general un nivel medio (41.78%), reflejando de esta forma que los usuarios están de acuerdo con las funciones del nuevo sistema, así también de sus características, la rapidez de las operaciones, seguridad y modernidad, por lo contrario consideran que no están satisfechos con la experiencia percibida, además de que no mantiene un nivel tan óptimo como otros sistemas y por último que la empresa no registran sus opiniones y/o sugerencia respecto al sistema, lo que demuestra una inadecuada valoración y cumplimiento esperado de las expectativas de los usuarios de la empresa. Así mismo estos hallazgos guardan una relación con los resultados del informe de entrevista, debido a que el gerente manifestó que los atributos del nuevo sistema ofrecen la facilidad de las funciones y usos que están relacionados con la eficiencia de sus operaciones, en relación a los beneficios que brinda, además que brinda rapidez en los pagos y seguridad en sus operaciones.

Por su parte los resultados muestran ciertas relaciones con otras investigaciones, como lo encontrado por Rodríguez (2014) quien concluye en su investigación que la empresa carece de la existencia de tecnología moderna que apoye a mejorar la satisfacción del cliente, identificándose factores incorrectos en los procesos de atención, mostrando varias deficiencias en la atención del cliente relacionados con las operaciones de máquinas tradicionales la seguridad, tecnología y cumplimiento con sus expectativas. Por lo contrario esto mantiene ciertas contradicciones con los aportes teóricos de Kotler (2013) quien menciona que las expectativas están relacionadas con las promesas de las empresas respecto a los tributos y beneficios que brindan un servicio, las experiencias, opiniones y promesas. Por lo cual la investigación demuestra lo contrario, puesto a que el nivel de

expectativa del usuario se encuentra en un nivel no tan adecuado “Medio”, así mismo Gosso (2008) en relación a la satisfacción, lo define como los diferentes estados de ánimos que se evidencia en los resultados desde la expectativas del cliente y el servicio que se le brinda.

Es por ello que los hallazgos conducen a contrastar la **Hipótesis específica H2**: El nivel de satisfacción según las expectativas de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, es medio, lo cual fue verificado en los resultado, por lo que **SE ACEPTA** la hipótesis de la investigación.

De acuerdo al tercer objetivo, determinar el nivel de satisfacción según los elementos tangibles brindado a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo.

Referente a los resultados obtenidos en la investigación, se pudo identificar que los elementos tangibles, que comprenden las instalaciones físicas, equipos y materiales, muestran en general un nivel medio (40,91%), reflejándose de esta forma que los colaboradores están conforme con la infraestructura, distribución de las áreas y espacios físicos, por lo contrario consideran que los equipos no son tan modernos, no se realizan inversiones cuando se requiera, tampoco se brinda suficiente materiales para las labores diarias y finalmente no se invierte mucho en materiales didácticos en cada jornada de capacitación, afectando directamente los niveles de satisfacción de los usuarios a través de su escasa eficiencia en el servicio de atención. Así mismo estos hallazgos guardan una relación alta con los resultados del informe de entrevista, debido a que el gerente manifestó que la empresa cuenta con una adecuada infraestructura, moderna y bien distribuida, pero carece de equipos moderno, por el contrario la falta de gestión en la sede principal dificulta la inversión de materiales didácticos y de equipos de oficina.

Por su parte los resultados muestran ciertas contradicciones con otras investigaciones, como lo encontrado por Sánchez (2012) quien concluye en

su investigación que la satisfacción percibida por el usuario está relacionado principalmente por factores de infraestructura en general que las instalaciones y mobiliarios son considerablemente muy confortables, además que el trato del personal en general muestra una calificación buena durante todo el proceso del servicio al cliente, lo que es favorable para la empresa. Esto es respaldado por los aportes teóricos de Santesmases, Sánchez, Merino & Pintado (2013) quien menciona que los elementos tangibles se basan en la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación. Por lo cual la investigación demuestra lo contrario, puesto a que el nivel de elementos tangibles que se brindan a los usuario se encuentra en un nivel no tan adecuado “Medio”, así mismo Kotler (2010) en relación a la satisfacción, lo define como un indicador prospectivo que representa los niveles de fidelidad respecto a un producto o servicio ofrecido por una determinada empresa u organización respecto a un mercado objetivo.

Es por ello que los hallazgos conducen a contrastar la **Hipótesis específica H3**: El nivel de satisfacción según los elementos tangibles brindado a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, es medio, lo cual fue verificado en los resultados, por lo que **SE ACEPTA** la hipótesis de la investigación.

De acuerdo al cuarto objetivo, indicar el nivel de satisfacción según la fiabilidad brindado a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo.

Referente a los resultados obtenidos en la investigación, se pudo identificar que la satisfacción, la fiabilidad, que comprenden la confianza y seguridad en el servicio, muestra en general un nivel alto (38,64%), reflejándose de esta forma que los colaboradores que muestran un sincero interés por solucionar las dificultades de los usuarios, así también de brindarles mayor confianza, por lo contrario manifestaron que mayormente los usuarios no se sienten satisfechos con los sistemas de seguridad,

afectando directamente a la satisfacción de los usuarios en relación a mantener un compromiso de seguridad y confianza en toda la empresa. Así mismo estos hallazgos guardan una relación alta con los resultados del informe de entrevista debido a que el gerente manifestó que la empresa cumple adecuadamente con la solución de los diferentes problemas de los usuarios, brindándoles una mayor confianza, por el contrario en relación al factor de seguridad no se cuenta con equipos de seguridad moderna más aún carecen de un plan de seguridad ocupacional que permita guiar tanto a los colaboradores como a los usuarios.

Por su parte los resultados muestran ciertas contradicciones con otras investigaciones, como lo encontrado por Botia & Rivera (2008) quien concluye en su investigación que los niveles de satisfacción basados en la atención se ubican en un nivel excelente, lo principal es llegar a los diferentes niveles de excelencia que permita garantizar el equilibrio perfecto en relación a la calidad en el servicio mediante el cumplimiento de mantener confianza, seguridad y principalmente a los soluciones e inquietudes de los clientes. Esto es respaldado por los aportes teóricos de Santesmases, Sánchez, Merino & Pintado (2013) quien menciona que la fiabilidad hace referencia a las diferentes habilidades para prestar servicio, comprometido sustancialmente de forma cuidadosa y fiable. Por lo cual la investigación demuestra lo contrario, puesto a que el nivel de fiabilidad que se le brinda al usuario se encuentra en un nivel no “Alto”, pero no tan adecuado, así mismo Kotler (2010) menciona que “Es un indicador prospectivo que representa los niveles de fidelidad respecto a un servicio ofrecido por una determinada empresa respecto a un mercado objetivo”.

Es por ello que los hallazgos conducen a contrastar la **Hipótesis específica H4**: El nivel de satisfacción según la fiabilidad brindado a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, es alto, lo cual fue verificado en los resultados, por lo que **SE ACEPTA** la hipótesis de la investigación.

De acuerdo al quinto objetivo, Identificar el nivel de satisfacción según la capacidad de respuesta percibido por los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016.

Referente a los resultados obtenidos en la investigación, se pudo identificar que la satisfacción, la capacidad de respuesta que comprende la disposición de ayuda respuesta inmediata a los usuarios, muestra en general un nivel alto (50,00%), reflejándose de esta forma que los colaboradores mantienen un nivel de disposición para la solución de problemas de los usuarios, además contribuyen en sus dificultades por el contrario no brindan un servicio personalizado en relación al apoyo en toda situación de los usuarios y algunas veces responden sus solicitudes que afectan sustancialmente a cumplir con los objetivos establecidos por la empresa. Así mismo estos hallazgos guardan una relación alta con los resultados del informe de entrevista, debido a que el gerente manifestó que los colaboradores están capacitados para solucionar los problemas y atender las quejas que presentan los usuarios por el contrario muchas veces no son atendidas rápidamente por cuestiones de tiempo.

Por su parte los resultados anteriores muestran ciertas relaciones y contradicciones con otras investigaciones, como lo encontrado por García (2011) quien concluye en su investigación que en la empresa no existe un control referente a la satisfacción del cliente, debido principalmente a la capacidad de respuesta es muy lenta, por último la atención personalizada que recibe el cliente en su mayoría no se sienten cómodos respecto a los colaboradores que trabajan en estas áreas, así mismo Moreno (2013) concluye en su investigación que en la empresa se evidencia un nivel de satisfacción adecuada, puesto a que la capacidad de respuesta en las solicitudes y/o reclamos son altamente rápidas y eficientes.

Esto es respaldado por los aportes teóricos de Santesmases, Sánchez, Merino & Pintado (2013) quien menciona que muestra la disponibilidad inmediata y la voluntad de los colaboradores por de una u otra

forma orientar o ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido. Por lo cual la investigación demuestra lo contrario, puesto a que el nivel de capacidad de respuesta que se brindan a los usuarios se encuentra en un nivel “Alto”, pero no tan adecuado.

Es por ello que los hallazgos conducen a contrastar la **Hipótesis específica H5**: El nivel de satisfacción según la capacidad de respuesta brindado a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, es alto, lo cual fue verificado en los resultados, por lo que **SE ACEPTA** la hipótesis de la investigación.

Respecto al objetivo general, Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobros en la empresa COVISOL S.A., en el tramo Trujillo, Año 2016.

La presente investigación deja en claro que la satisfacción de los usuarios respecto al nuevo sistema de cobros se encuentra en un nivel medio o regular, debido principalmente a que los usuarios no están totalmente satisfechos con este nuevo servicio, debido primordialmente a que existen ciertos factores desfavorables. Respecto a el aporte de Kotler (2010) quien define a la satisfacción como un indicador prospectivo que representa los niveles de fidelidad respecto a un producto o servicio ofrecido por una empresa, lo que demuestra algo contradictorio con los resultados obtenidos, puesto que los aspectos rendimiento percibido, expectativas y elementos tangibles se encuentran en los niveles medio, por otro lado la fiabilidad y capacidad de respuesta se encuentran en los niveles altos pero no tan adecuados que afectan directamente al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Así mismo Kotler & Keller (2010) menciona que los beneficios de lograr la satisfacción del cliente o usuario en toda la empresa se obtiene mediante los niveles óptimos, tres beneficios, el primero relacionado con las expectativas y cumplimiento de las necesidades de los clientes; el primer

beneficio está orientado por el cliente que vuelve a adquirir nuevamente los productos o servicios, el segundo beneficio está orientado a los clientes que se sienten satisfechos por aspectos positivos recibidos, por lo tanto comunican a otros y a sus entornos más cercanos, el tercero y último beneficio está orientada aquel cliente satisfecho deja de lado a la competencia directa e indirecta.

Es por ello que la **Hipótesis general:** El nivel de satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A., en el tramo Trujillo, es medio, que fue contrastada mediante el cuestionario al cliente y colaborador, además de una entrevista al gerente, es por ello que **SE ACEPTA** la hipótesis de la investigación.

## **4.2. Propuesta**

### **1. Introducción**

A lo largo de todo los años, uno de los principales aspectos que las empresas se encuentran desarrollando, esta efectivamente relacionado con la satisfacción de los clientes y/o usuarios, en muchas ocasiones la permanencia de una empresa depende de este gran factor que está ligado fundamentalmente con los servicios de atención, puesto que un buen servicio, permitirá a un mejor nivel de satisfacción, lo que conducirá a la repetición o frecuencia de adquirir nuevamente los servicios por parte de los usuarios, es de gran valor mencionar que la tecnología ha venido aportando en un mayor porcentaje a cumplir con la satisfacción de las necesidades tanto de los usuarios como de los colaboradores, permitiendo el uso de equipos o sistema modernos, mejorando de esta forma la productividad de las tareas o actividades diarias de la empresa, lo que conduce a lograr los objetivos establecidos a un corto o largo plazo.

Es por ello que de acuerdo a los resultados obtenidos en los instrumentos aplicados en la recolección de datos de la presente investigación, se identificaron ciertos aspectos que dificultan los niveles de satisfacción de los usuarios, reflejado en el rendimiento percibido, expectativas, elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta en la empresa COVISOL S.A., demostrando que los niveles medio y altos, no tan eficientes, conducen a establecer que es de gran valor el establecer una propuesta que permita orientar y dar solución a las necesidades de los usuarios respecto al nuevo sistema de cobrero en el tramo de Trujillo que corresponde a los peajes Chicama y Pacanguilla. A continuación se detallan lo que se desea conseguir a través de la utilización; costos, tiempos y recursos en función a la elaboración de una propuesta sujeta con los objetivos de la investigación.

## 2. Objetivos

### ✓ **Objetivo general**

Elaborar una propuesta que permita mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobros en la empresa COVISOL S.A., en el tramo Trujillo, Año 2016.

### ✓ **Objetivo específico**

- Formular una estrategia que permita mejorar los niveles de satisfacción según el rendimiento percibido de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016.
- Plantear una estrategia que permita mejorar los niveles de satisfacción según las expectativas de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016.
- Realizar una estrategia que permita mejorar los niveles de satisfacción según los elementos tangibles brindado a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016
- Formular una estrategia que permita mejorar los niveles de satisfacción según la fiabilidad brindado a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016.
- Plantear una estrategia que permita mejorar los niveles de satisfacción según la capacidad de respuesta percibido por los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016.

### 3. Justificación

La propuesta de una u otra forma está sustentada en los instrumentos aplicados a los clientes, colaboradores y al gerente de la empresa. Se establecieron las estrategias pertinentes para mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios respecto al nuevo sistema de cobros en el tramo de Trujillo, que corresponde a los peajes de Chicama y Pacanguilla, que permita lograr aumentar los niveles de rendimiento percibido, las expectativas, elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta.

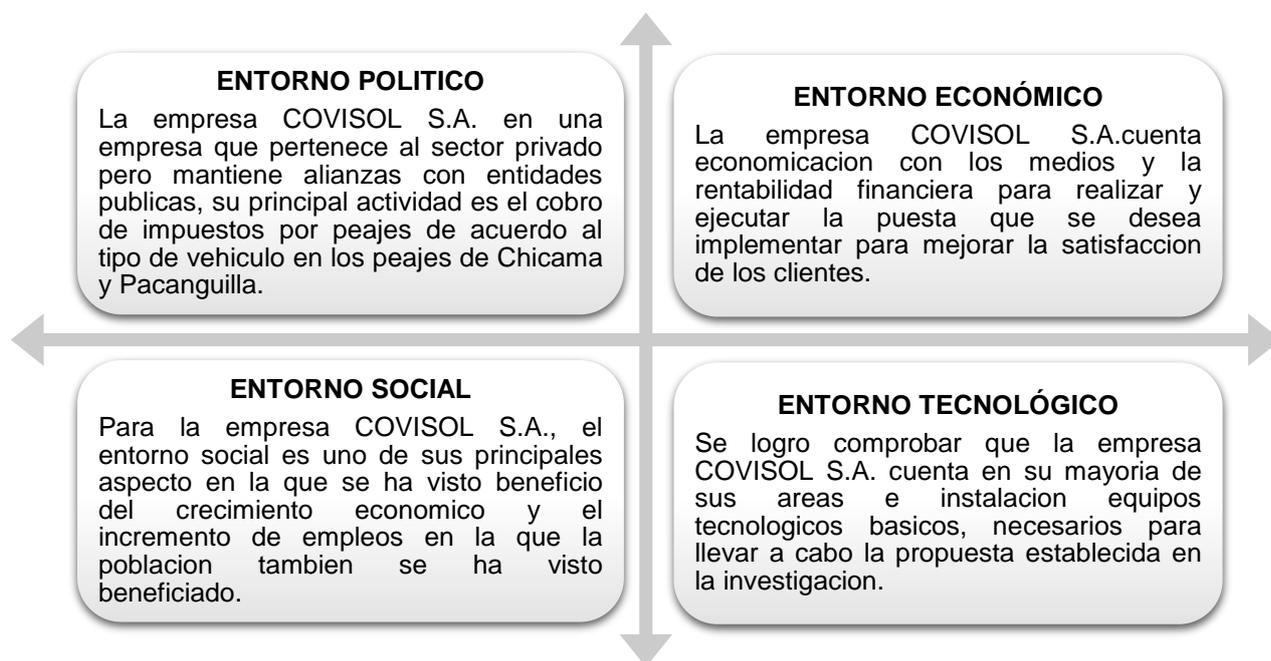
A través de la mejora en la comunicación, eficiencia en las operaciones, seguridad y modernidad, así también en el registro adecuado de las sugerencias y opiniones, mejorar además la productividad de la empresa en función al cumplimiento de las necesidades de los usuarios, brindando la plena confianza y seguridad de las operaciones, por ultimo dando respuesta a todas las inquietudes y problemas que presentan frecuentemente los usuarios.

Todos estos aspectos tienen la finalidad de llevar a cabo el desarrollo de estrategias basado a aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios, lo cual es de gran valor para que la empresa cumpla con sus objetivos establecidos a un corto o largo plazo, además de satisfacer las necesidades de los usuarios, siendo un factor importante para el crecimiento económico y rentable, así mismo en general se afirma que es necesario la implementación de una propuesta en la investigación basado “Elaborar una propuesta que permita mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobros en la empresa COVISOL S.A., en el tramo Trujillo, Año 2016.

## 4. Análisis FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p><b>F. INTERNOS</b></p>	<p>F1: El nuevo sistema cumple con las características y calidad de uso.            F2: Registro de sugerencias y quejas a nivel medio.            F3: Solución de averías y/o reclamos regulares            F4: Infraestructura moderna.            F5: Servicios de atención personalizados medios.            F6: Respuesta de las inquietudes y solitudes de manera regular.</p>	<p>D1: Inadecuado servicio de atención.            D2: Carencia de comunicación activa.            D3: Falta de brindar ayuda a los usuarios.            D4: Falta de inversión de equipos modernos            D5: Falta de productividad en las actividades.            D6: Falta de sistemas de seguridad.            D7: Carencia en la satisfacción de los niveles de seguridad.</p>
<p><b>F. EXTERNOS</b></p>		
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
<p>O1: Crecimiento económico del país.            O2: Crecimiento de nuevos vehículos en la ciudad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacitación de los colaboradores (F4,F5, F6,O1,O2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mejorar el servicio de atención (D1,D2,D3,O2)</li> <li>▪ Inversión de equipos modernos (D4,D5,O1,O2)</li> <li>▪</li> </ul>
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
<p>A1: Inseguridad ciudadana.            A2: Accidentes vehicular en los tramos.            A3: Protestas sociales, políticas o económicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementar un sistema de auto servicio (F1,F2,F3,D1,A2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementar sistemas de seguridad (D6,D7,A1, A3)</li> </ul>

## 5. Análisis PEST



## 6. Análisis de las 5 fuerzas de Porter

### a. Rivalidad entre empresas establecidas:

La empresa COVISOL S.A., en la actualidad no cuenta con competencia directa respecto a la demanda en el tramo de Trujillo, debido a que solo se encuentra en el mercado de cobros de peajes, pero a nivel internacional, cuenta con competidores que afectan al crecimiento económico, donde se rigen las políticas de gobierno según el régimen establecido por cada país, es por ello que la empresa cuenta con un gran desarrollo rentable a lo largo de los años.

### b. Amenaza de productos y/o servicios sustitutos

Respecto a los servicios sustitutos en la empresa COVISOL S.A., no existen debido a que es un decreto legal los diferentes impuestos que deben realizar los diferentes clientes respecto al tipo de vehículos y ejes, además que transiten en los tramos perteneciente a la empresa, lo que

conduce a demostrar nuevamente un sector muy amplio y rentable respecto a las operaciones que se realizan frecuentemente.

**c. Riego de entrada de nuevos competidores**

La empresa COVICOL S.A., cuenta con alianzas estratégicas con entidades públicas y del gobierno, lo que en los últimos años ha venido mejorando productivamente lo que demuestra en un mínima oportunidad para la entrada de nuevos competidores, pero según los proyectos viales, demostraría todo lo contrario puesto que las inversiones en estos sectores traería consigo nuevos competidores potenciales, respecto a nuevos tramos por desarrollar.

**d. Poder de negociación con los proveedores**

La empresa OPECOVI S.A., cuenta con proveedores diversos, entre las que destacan recursos financieros, energéticos, materiales y humanos, donde el poder de negociación se da en un alto índice de eficiencia debido a la gran cantidad de operaciones que se realizan y fundamentalmente que existen estándares de calidad en cada compromiso de negociación, manteniendo rigurosos procedimientos.

**e. Poder de negociación de clientes**

En la empresa COVISOL S.A., no existe el poder de negociación con los clientes, debido a que existe una tarifa fija establecida de acuerdo a la circulación del tipo de vehículo y ejes, de las cuales se realizan el cobro pertinente sobre ciertos detalles técnicos, por otro lado en ocasiones estas tarifas han bajo y han subido otras, lo que ha permitido incrementar la económica de la empresa y mejorar ciertos puntos favorables para los usuarios.

## 7. Mercado meta

El mercado meta de la empresa COVISOL S.A., en la presente investigación está enfocado primordialmente por los clientes y/o usuarios que cuenten con diferentes tipos de vehículos que se encuentran registrados en las tablas de impuestos según los detalles técnicos en el tramo de Trujillo, que corresponde los peajes de Chicama y Pacanguilla.

## 8. Ubicación

La empresa concesionaria vial del sol S.A. – COVISOL S.A., se encuentra ubicado principalmente PJ. Huaura N°.198 Urb. Santa Victoria Lambayeque - Chiclayo – Chiclayo. La estación de peaje de Chicama se encuentra a 25 kilómetros al norte de Trujillo, 1.5 km. antes de la ciudad de Chicama, pertenece a la provincia de Ascope, está a una altitud aproximada de 125 m.s.n.m. Fue fundada el año 1857, y cuenta con una población aproximada de 16,000 habitantes.

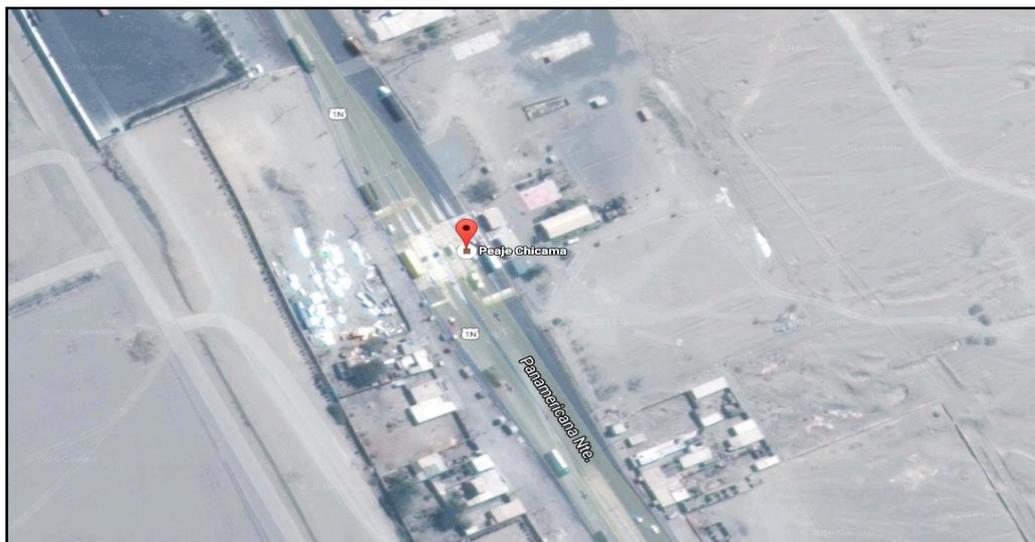
### Micro – Localización COVISOL S.A. – Peaje Chicama



Fuente: Google (2016 )

<https://www.google.com.pe/maps/@7.8757405,79.1322914,3a,75y,145.12h,94.79t/data=!3m6!1e1!3m4!1s0Yu3l1k44UnTgNqNCWpLA!2e0!7i13312!8i6656>

### Macro - Localización COVISOL S.A. – Peaje Chicama



Fuente: Google – 2016

<https://www.google.com.pe/maps/place/Peaje+Chicama/@7.8754826,79.1320249,279m/data=!3m1!1e3!4m6!3m5!1s0x91ad4469dfabd183:0xc0205d934f3e4b14!4b1!8m2!3d-7.875809!4d-79.1321389>

El estación de peaje de Pacanguilla se encuentra en el km. 724 + 872 de la Panamericana norte, a casi 10 minutos al norte de la ciudad de Pacanguilla, pertenece al distrito de Pacanga, provincia de Chepén, región La libertad, y está a una altitud de 82 m.s.n.m. con una población aproximada de 14 000 habitantes.

### Micro - Localización COVISOL S.A. – Peaje Pacanguilla



Fuente: Google ( 2016)

<https://www.google.com.pe/maps/@7.1116519,79.4969645,3a,75y,142.79h,89.54t/data=!3m6!1e1!3m4!1sqP5YGW9cOlbPQ43HiozgAg!2e0!7i13312!8i6656>

## Macro - Localización COVISOL S.A. – Peaje Pacanguilla



Fuente: Google ( 2016)

<https://www.google.com.pe/maps/place/Peaje+Pacanguilla/@7.1120143,79.4972528,384m/data=!3m1!1e3!4m5!3m4!1s0x904d2e5cc024d321:0xcc853c53bd5643bc!8m2!3d-7.1117727!4d-79.4970375>

### 9. Estrategias de satisfacción de los usuarios

#### ✓ Estrategia FO: Capacitación de los colaboradores

##### a) Descripción de la estrategia

A través de esta estrategia, se buscara principalmente mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios, según la capacidad de respuesta percibida, permitiéndoles brindar a los colaboradores, la facultad y experiencia necesaria para que puedan tomar decisiones orientados esencialmente a dar respuesta inmediata a las inquietudes y solicitudes en las múltiples operaciones que se realizan constantemente en el nuevo sistema de cobros de peaje de la empresa COVISOL S.A. Se realizara dos primeras capacitaciones en los dos primeros meses y posteriormente una capacitación mensual, logrando que los colaboradores cumplan con satisfacer a los usuarios e interactuar con estos de manera adecuada.

##### b) Tácticas

- Respuesta inmediata de sus inquietudes.

- Solución eficiente y rápida de sus problemas.

### c) Programas estratégicos

- Realizar una capacitación a los colaboradores enfocados a la respuesta inmediata de las necesidades de los usuarios.

### d) Responsable

- Administrador

### e) Cronograma de actividades

DESCRIPCIÓN	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Capacitación a los colaboradores																								

### f) Presupuesto

Materiales			
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Hojas dina a4	8 Millares	S/. 12.20	S/. 97.60
Lapiceros simples	6 Docenas	S/. 18.50	S/. 111.00
Resaltador amarillo	6 Docenas	S/. 17.30	S/. 103.20
Folder manila a4	8 Paquetes	S/. 4.50	S/. 36.00
			<b>S/. 348.40</b>

Refrigerio			
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Pulp de frutas de 145 ML.	60 Paquetes	S/. 6.00	S/. 360.00
Galletas saladas Bell's 240g.	80 Paquetes	S/. 1.90	S/. 152.00
			<b>S/. 512.00</b>

Honorarios					
Descripción	cant.	horas	sesiones	costo unitario	costo total
☒ Administrador	01	2Hrs	8	S/. 60.00	<b>S/. 960.00</b>

Inversión total	
Descripción	Costo total
☒ Materiales	S/. 348.40
☒ Refrigerio	S/. 512.00
☒ Honorario	S/. 960.00
☒ Imprevisto	S/. 280.00
<b>S/. 2,100.40</b>	

**g) Viabilidad**

Implementar la estrategia capacitación a los colaboradores permitirá incrementar la satisfacción de los usuarios a través de la capacidad de respuesta, siendo de esta forma viable debido a que los recursos financieros, humanos y materiales, están disponibles para la empresa COVISOL S.A., además se lograra dar respuesta inmediata a las inquietudes y soluciones de los problemas operativos en los diferentes tipos de operaciones que realicen los usuarios, lo que reflejara un factor de satisfacción efectiva.

**h) Mecanismo de control**

Los indicadores que permitirán si la estrategia implementada está impactando en la empresa son las siguientes:

- Disposición de ayuda de los usuarios.
- Respuesta inmediata a los usuarios.

**✓ Estrategia DO: Mejorar el servicio de atención e inversión de equipos modernos****a) Descripción de la estrategia**

A través de estas estrategias, se buscara principalmente mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios, según el rendimiento percibido y elementos tangibles brindados, permitirá orientar el servicio de atención mediante talleres informativos y de evaluación a los colaboradores del área de atención, con la finalidad de poder ayudar a los usuarios y mantener una relación comunicativa efectiva, así mismo permitir orientar la calidad y productividad de las actividades operativas mediante la inversión de equipos modernos necesarios que influyan eficientemente en el nuevo sistema de cobros de peaje en la empresa COVISOL S.A. Respecto a la mejora de atención, se realizaran dos talleres en el primer mes y posteriormente un taller mensual, logrando que los colaboradores cumplan con brindar un buen servicio de atención y comunicación con los usuarios.

Por su parte la inversión de equipos modernos, se planificar en los dos primeras sesiones del primer mes y en la tercera sesión del primer se realizara la adquisición o compra, logran cumplir con los factores relación con atención y mejora en los procesos operativos.

#### b) Tácticas

- Brindar un servicio atención eficiente.
- Mejorar la productividad de la empresa y de los servicios.

#### c) Programas estratégicos

- Mejorar los servicios de atención de la empresa en base a brindar una atención de calidad.
- Mejorar la comunicación en los servicios de atención.
- Invertir en equipos modernos para satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Mejorar los niveles de productividad existente en la empresa, respecto a sus operaciones.

#### d) Responsable

- Administrador

#### e) Cronograma de actividades

DESCRIPCIÓN	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Mejorar los servicios de atención.																								
Inversión de equipos modernos.																								

#### f) Presupuesto

Materiales			
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Hojas dina a4	4 Millares	S/. 12.20	S/. 48.80
Lapiceros simples	4 Docenas	S/. 18.50	S/. 74.00
Resaltador amarillo	4 Docenas	S/. 17.30	S/. 69.20
Folder manila a4	6 Paquetes	S/. 4.50	S/. 27.00
			<b>S/. 219.00</b>

Refrigerio			
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Pulp de frutas de 145 ML.	4 Paquete	S/. 6.00	S/. 24.00
Galletas saladas Bell's 240g.	6 Paquetes	S/. 1.90	S/. 11.40
			<b>S/. 35.40</b>

Honorarios					
Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total
☐ Administrador	01	2hrs.	10	S/. 60.00	S/. 1,200.00
☐ Ingeniero de sistemas	01	2hrs.	3	S/. 40.00	S/. 240.00
					<b>S/. 1,440.00</b>

Equipos			
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Impresoras Epson L475	04	S/. 775.00	S/. 3,100.00
Computadoras HP Elite Desk Core i7	06	S/. 2,250.00	S/. 13,500.00
Proyector LG led 1400 HD	02	S/. 1,650.00	S/. 3,300.00
			<b>S/. 19,900.00</b>

INVERSIÓN TOTAL	
DESCRIPCIÓN	COSTO TOTAL
☐ Materiales	S/. 219.00
☐ Refrigerio	S/. 35.40
☐ Honorario	S/. 1,440.00
☐ Equipos modernos	S/. 19,900.00
☐ Imprevisto	S/. 400.00
<b>S/. 21,994.40</b>	

#### g) Viabilidad

Implementar la estrategia mejorar el servicio de atención e inversión de equipos modernos, permitirá incrementar la satisfacción de los usuarios a través del rendimiento percibido y elementos tangibles, siendo de esta forma viable debido a que los recursos financieros, humanos y materiales, están disponibles para la empresa COVISOL S.A., además se lograra brindar un buen servicio, manteniendo una relación comunicativa con los usuarios, así mismo se obtendrá una calidad y productividad eficiente en cada actividad operativa.

#### **h) Mecanismo de control**

Los indicadores que permitirán si la estrategia implementada está impactando en la empresa son las siguientes:

- Servicios de atención y comunicación
- Equipos modernos en función a las necesidades de los usuarios.

#### **✓ Estrategia FA: Implementar un sistema de auto servicio.**

##### **a) Descripción de la estrategia**

A través de esta estrategia, se buscara principalmente mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios, según las expectativas, mediante la implementación del sistema de auto servicio, permitiendo registrar las sugerencias y quejas de los usuarios, así también a dar solución a las averías de las operaciones con la finalidad de respaldar al nuevo sistema de cobros de peajes de la empresa COVISOL S.A. Se planificara la implementación del sistema de auto servicio en las tres primeras sesiones y una última sesión del primer mes, para su instalación, logrando cumplir con aspectos relacionados con la solución de averías operativas.

##### **b) Tácticas**

- Servir de apoyo al nuevo sistema de cobros de peaje.
- Cumplir con la calidad y condiciones de uso.
- Registrar las sugerencias y/o quejas
- Solucionar las averías y/o reclamos

##### **c) Programas estratégicos**

- Implementar un sistema de auto servicio que permita respaldar al nuevo sistema en relación a las averías, reclamos, sugerencias y/o quejas.

#### d) Responsable

- Administrador

#### e) Cronograma de actividades

Descripción	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Implementar un sistema de auto servicio.																								

#### f) Presupuesto

Materiales			
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Hojas dina a4	4 Millares	S/. 12.20	S/. 48.80
Lapiceros simples	2 Docenas	S/. 18.50	S/. 37.00
Resaltador amarillo	2 Docenas	S/. 17.30	S/. 34.60
Folder manila a4	4 Paquetes	S/. 4.50	S/. 18.00
			<b>S/. 138.40</b>

Refrigerio			
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Pulp de frutas de 145 ml.	2 Paquetes	S/. 6.00	S/. 12.00
Galletas saladas bell's 240g.	2 Paquetes	S/. 1.90	S/. 3.80
			<b>S/. 15.80</b>

Honorarios					
Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total
Administrador	01	2hrs.	4	S/. 60.00	<b>S/. 480.00</b>

Sistema			
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
ATM Machine Self-service vending FTY-17.	02	S/. 11,356.50	<b>S/. 22,713.00</b>

Inversión total	
Descripción	Costo total
☐ Materiales	S/. 138.40
☐ Refrigerio	S/. 15.80
☐ Honorario	S/. 480.00
☐ Sistema	S/. 22,713.00
☐ Imprevisto	S/. 500.00
	<b>S/. 23,847.20</b>

#### g) Viabilidad

Implementar la estrategia del sistema de auto servicio permitirá incrementar la satisfacción de los usuarios a través de la expectativa, siendo de esta forma viable debido a que los recursos financieros,

humanos y materiales, están disponibles para la empresa COVISOL S.A., además se lograra dar un soporte y respaldo al nuevo sistema de cobros, además de registrar las diferentes sugerencias y quejas, así mismo de la solución de conflictos operacionales.

#### **h) Mecanismo de control**

Los indicadores que permitirán si la estrategia implementada está impactando en la empresa son las siguientes:

- Beneficios de los servicios a los usuarios.
- Opiniones y sugerencias de los usuarios.
- Experiencias de otros sistemas de cobros o de soporte de averías.

#### **✓ Estrategia DA: Implementar sistemas de seguridad**

##### **a) Descripción de la estrategia**

A través de esta estrategia, se buscara principalmente mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios, según la fiabilidad, mediante la implementación de los sistemas de seguridad, permitirá brindar la plena confianza y sobre todo la seguridad en los servicios para que puedan realizar sus operaciones de manera adecuada en relación al nuevo sistema de cobros de peaje de la empresa COVISOL S.A. Se planificara la implementación del sistemas de seguridad en las dos primeras sesiones, los tres últimas sesiones se realizar la adquisición e instalación en los diferentes espacios operativos, logrando cumplir con los factores relacionados con los niveles de seguridad.

##### **b) Tácticas**

- Mejorar el nivel de seguridad en las operaciones.
- Aumentar el nivel de confianza con los usuarios.

### c) Programas estratégicos

- Implementar un sistema de seguridad que permita mejorar los niveles de confianza y seguridad de las operaciones.

### d) Responsable

- Administrador
- Ingeniero de sistemas

### e) Cronograma de actividades

Descripción	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Implementar un sistema de seguridad.																												

### f) Presupuesto

Materiales			
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Hojas dina a4	2 Millares	S/. 12.20	S/. 24.40
Lapiceros simples	2 Docenas	S/. 18.50	S/. 37.00
Resaltador amarillo	2 Docenas	S/. 17.30	S/. 34.60
Folder manila a4	2 Paquetes	S/. 4.50	S/. 9.00
			<b>S/. 105.00</b>

Refrigerio			
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Pulp de frutas de 145 ml.	2 Paquete	S/. 6.00	S/. 12.00
Galletas saladas bell's 240g.	2 Paquetes	S/. 1.90	S/. 3.80
			<b>S/. 15.80</b>

Honorarios					
Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total
☐ Administrador	01	1Hrs.	7	S/. 60.00	S/. 420.00
☐ Ingeniero de sistemas	01	2Hrs.	7	S/. 40.00	S/. 560.00
					<b>S/. 980.00</b>

Sistema			
Descripción	Descripción	Descripción	Descripción
☐ Kit 10 cámaras de seguridad + DVR de 8 canales VTA.	02	S/. 1,799.00	<b>S/. 3,598.00</b>

Inversión total	
Descripción	Costo total
☐ Materiales	S/. 105.80
☐ Refrigerio	S/. 15.80

☒ Honorario	S/. 980.00
☒ Sistema	S/. 3,598.00
☒ Imprevisto	S/. 120.00
	<b>S/. 5,099.60</b>

### g) Viabilidad

Implementar la estrategia sistemas de seguridad permitirá incrementar la satisfacción de los usuarios a través de la fiabilidad, siendo de esta forma viable debido a que los recursos financieros, humanos y materiales, están disponibles para la empresa COVISOL S.A., además se lograra brindar la plena confianza y seguridad en las diferentes servicios, reflejando un nivel eficiente en la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios.

### h) Mecanismo de control

Los indicadores que permitirán si la estrategia implementada está impactando en la empresa son las siguientes:

- Confianza en el servicio del nuevo sistema de cobros de peajes.
- Seguridad en el servicio por parte de los colaboradores y usuarios.

**Tabla 10. Resumen de las estrategias y costos**

<b>Resumen</b>		
<b>Estrategias a implementar</b>	<b>Costos</b>	
Estrategia Fo - Capacitación a los colaboradores.	S/. 2,413.91	
Estrategia Do - Mejorar los servicios de atención.	S/. 21,392.49	
- Inversión de equipos modernos		
Estrategia Fa - Implementar un sistema de auto servicio.	S/. 23,847.20	
Estrategia Da - Implementar sistemas de seguridad.	S/. 5,099.60	
<b>Costo total de las estrategias</b>		<b>S/. 53,041.34</b>

**Fuente:** Matriz FODA y cotizaciones de las actividades a realizar para implementar estrategias.  
Elaboración Propia.

### Análisis de los ingresos y egresos

**Tabla 11. Ingreso de la empresa COVISOL S.A., de acuerdo al peaje Chicama y Pacangilla perteneciente al ejercicio del periodo 2015**

Ingresos netos							
Meses	Peaje chicama			Peaje pacangilla			Ingreso total
	Usuarios	Tarifa promedio	Ingreso mensual	Usuarios	Tarifa promedio	Ingreso mensual	
<b>Enero</b>	127,14 5	S/.4.45	S/.565,79 5.25	60,643	S/.4.58	S/.277,74 4.94	S/.843,540. 19
<b>Febrero</b>	118,52 2	S/.4.45	S/.527,42 2.90	48,552	S/.4.58	S/.222,36 8.16	S/.749,791. 06
<b>Marzo</b>	106,58 2	S/.4.45	S/.474,28 9.90	35,214	S/.4.58	S/.161,28 0.12	S/.635,570. 02
<b>Abril</b>	102,56 3	S/.4.45	S/.456,40 5.35	56,232	S/.4.58	S/.257,54 2.56	S/.713,947. 91
<b>Mayo</b>	97,521	S/.4.45	S/.433,96 8.45	57,862	S/.4.58	S/.265,00 7.96	S/.698,976. 41
<b>Junio</b>	67,582	S/.4.45	S/.300,73 9.90	61,253	S/.4.58	S/.280,53 8.74	S/.581,278. 64
<b>Julio</b>	101,52 3	S/.4.45	S/.451,77 7.35	52,456	S/.4.58	S/.240,24 8.48	S/.692,025. 83
<b>Agosto</b>	91,588	S/.4.45	S/.407,56 6.60	45,823	S/.4.58	S/.209,86 9.34	S/.617,435. 94
<b>Septiembre</b>	105,23 6	S/.4.45	S/.468,30 0.20	52,431	S/.4.58	S/.240,13 3.98	S/.708,434. 18
<b>Octubre</b>	111,25 6	S/.4.45	S/.495,08 9.20	58,632	S/.4.58	S/.268,53 4.56	S/.763,623. 76
<b>Noviembre</b>	114,25 3	S/.4.45	S/.508,42 5.85	62,451	S/.4.58	S/.286,02 5.58	S/.794,451. 43
<b>Diciembre</b>	128,56 2	S/.4.45	S/.572,10 0.90	65,882	S/.4.58	S/.301,73 9.56	S/.873,840. 46
<b>Ingreso total anual</b>							<b>S/.8,672,91 5.83</b>

Fuente: Información de la empresa COVISOL S.A.  
Elaboración Propia

**Tabla 12. Egresos de la empresa COVISOL S.A., de acuerdo al peaje Chicama y Pacanguilla perteneciente al ejercicio del periodo 2015**

Planilla de trabajadores					
N°	Cargo u ocupación	Cant.	Ingresos del trabajador		Total remuneración bruta
			Sueldo básico	Asignación familiar	
1	Gerente	1	S/.7,850.00	S/.85.00	S/.7,935.00
1	Administrador	1	S/.5,680.00	S/.85.00	S/.5,765.00
1	Contador	1	S/.3,890.00	S/.85.00	S/.3,975.00
1	Logística	1	S/.2,750.00	S/.85.00	S/.2,835.00
1	Administrador de peaje	2	S/.2,450.00	S/.85.00	S/.5,070.00
1	Cajero	28	S/.1,200.00	S/.85.00	S/.35,980.00
1	Chofer de grúa	2	S/.1,850.00	S/.85.00	S/.3,870.00
1	Chofer de ambulancia	2	S/.1,750.00	S/.85.00	S/.3,670.00
1	Mantenimiento	2	S/.1,250.00	S/.85.00	S/.2,670.00
1	Sistemas	2	S/.2,350.00	S/.85.00	S/.4,870.00
1	Vigilante	2	S/.1,000.00	S/.85.00	S/.2,170.00
<b>Remuneración bruta mensual</b>					<b>S/.2,170.00</b>
<b>Remuneración bruta anual</b>					<b>S/.78,810.00</b>

Fuente: Información de la empresa COVISOL S.A.  
Elaboración Propia

**Tabla 13. Caja y bancos**

N°	Items	Unid.	Cant.	Valor	Total
1	Luz	Global	2	S/.2,510.00	S/.5,020.00
2	Agua	Global	2	S/.1,850.00	S/.3,700.00
3	Línea rpc/rpm	Global	12	S/.160.00	S/.1,920.00
3	Telefonía fija e internet	Global	2	S/.250.00	S/.500.00
<b>Costo total mensual</b>					<b>S/.11,140.00</b>
<b>Costo total anual</b>					<b>S/.133,680.00</b>

Fuente: Información de la empresa COVISOL S.A.  
Elaboración Propia

**Tabla 14. Otros egresos**

N°	Items	Unid.	Cant.	Valor	Total
1	Mantenimiento de grúa	Global	2	S/.4,620.00	S/.9,240.00
2	Mantenimiento de ambulancia	Global	2	S/.3,752.00	S/.7,504.00
3	Suministros	Global	2	S/.58,620.00	S/.177,240.00

<b>costo total mensual</b>	<b>S/. 133,984.00</b>
<b>Costo total anual</b>	<b>S/.1,607,808.00</b>

**Fuente:** Información de la empresa COVISOL S.A.  
Elaboración Propia

**Tabla 15. Estructura de estrategias para implementar**

<b>RESUMEN</b>	
<b>ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR</b>	<b>COSTO</b>
- INGRESOS 2016	S/. 8,846,374.15
- EGRESOS 2016	S/. 2,691,505.34
- INVERSIÓN EN PROPUESTA	S/. 53,041.60
- EGRESOS 2016 + INVERSIÓN PROPUESTA	S/. 2,744,546.94
- CRECIMIENTO ESPERADO 2017	10%

**Fuente:** Información de la empresa COVISOL S.A.  
Elaboración Propia

**Tabla 16. Resumen de ingresos y egresos de la empresa COVISOL S.A. ejercicio del periodo 2015-2016-2017**

<b>AÑOS</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>INGRESOS</b>	S/. 8,672,915.83	S/.8,846,374.15	S/.9,731,011.56
<b>EGRESOS</b>	S/. 2,687,208.00	S/.2,744,546.94	S/.2,797,588.54
<b>B.NETO</b>	<b>S/. 5,985,707.83</b>	<b>S/.6,101,827.21</b>	<b>S/.6,933,423.02</b>

**Fuente:** Información de la empresa COVISOL S.A.  
Elaboración Propia

En el año 2016 se proyectó un incremento del 2% de acuerdo a la tasa de crecimiento económico del primer trimestre de la empresa considerando el costo total de la inversión propuesta, obteniendo un beneficio neto de S/. 6,101,827.21 considerando el costo total de la propuesta. Por otro lado en el 2017 se espera una tasa de crecimiento del 10%, obteniendo S/. 9,731,011.56, en ingresos y S/.2,797,588.54 en egresos, considerando el costo total de la inversión propuesta, logrando obtener un beneficio neto de S/. 6,933,423.02. Permitiendo de esta forma afirmar que el impacto de la implementación de las estrategias propuesta es favorable, debido a que no afecta de manera significativa, siendo rentable.

**Tabla 17. Relación beneficio – costo**

Relación B/C	S/.22,506,574.97
	S/. 6,813,006.65
<b>TOTAL</b>	<b>3.30</b>

**Fuente:** Información de la empresa COVISOL S.A.  
Elaboración Propia

La inversión del proyecto de investigación se encuentra en un nivel aceptable, debido a que el valor de la relación Beneficio/Costo es mayor a 1.0, obteniendo un valor de 3.30, demostrando un impacto sumamente favorable, en relación a la inversión de las estrategias propuestas, logrando obtener una inversión recuperable y satisfactorio para la empresa COVISOL S.A., siendo viable y así mismo aplicables, con la finalidad de mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios.

## V. Conclusiones

1. El nivel de satisfacción según el rendimiento percibido de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A., muestra un nivel medio, de lo cual se concluye que existen ciertos aspectos favorables relacionados con el brindar información sencilla y entendible del nuevo sistema, así mismo se les comunica los costos de cada operación, por el contrario existen aspectos desfavorables relacionados con mantener una comunicación activa, no escuchan las distintas sugerencias, no comprenden sus problemas y la empresa no mantiene una postura adecuada relacionado con brindar algún tipo de ayuda.
2. La satisfacción según las expectativas de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A., muestra un nivel medio, la cual se concluye que existen ciertos solo aspectos favorables relacionados con las características, funcionalidad y calidad del nuevo sistema, por el contrario existen aspectos desfavorables relacionados con la rapidez de las operaciones, seguridad y modernidad, así mismo con la eficiencia de las operaciones, no escuchan sus opiniones y no registran sus sugerencias.

3. La satisfacción según los elementos tangibles brindado a los usuarios sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A., muestra un nivel medio, la cual se concluye que existen ciertos aspectos favorables relacionados con una infraestructura moderna, una adecuada distribución de las áreas y espacios físicos laborales, así mismo se realizan mantenimiento de los equipos, por el contrario existen aspectos desfavorables relacionados con la falta en contar con equipos modernos e inversión, además no se brinda e invierte en materiales didácticos para cada capacitación.
4. El nivel de satisfacción según la fiabilidad brindado a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A., muestra un nivel alto pero no tan eficiente, por la cual se concluye que existen ciertos aspectos favorables relacionados con el interés de solucionar las dificultades de los usuarios, así mismo de brindarle confianza y mantener un nivel de comunicación veraz, por el contrario existen ciertos aspectos desfavorables relacionados con la falta de sistemas de seguridad y satisfacción de los usuarios y/o de los colaboradores respecto a la seguridad.
5. El nivel de satisfacción según la capacidad de respuesta percibida por los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A., muestra un nivel alto pero no tan eficiente, por lo cual se concluye que existen ciertos aspectos favorables relacionados con la disposición y contribución para solucionar los problemas de los usuarios, por el contrario existen ciertos aspectos desfavorables relacionados con la falta de atención personalizado basado a las múltiples operaciones e inquietudes de los usuarios respecto al nuevo sistema.
6. En general se concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A., muestra un nivel medio o regular, por lo cual se concluye que existen ciertos aspectos favorables y desfavorables relacionados con el rendimiento percibido, expectativas,

elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta que afectan directamente a la satisfacción de los usuarios.

## VI. Recomendaciones

1. El administrador de la empresa, debe mejorar los niveles de rendimiento percibido de los usuarios, a través de una estrategia basado en un servicio de atención personalizado que permita mejorar la comunicación, escuchar las sugerencias y contribuir en su ayuda.
2. El administrador y socios de la empresa, deben mejorar los niveles de expectativas de los usuarios, a través de una estrategia basado a la implementación de un sistema de auto servicio, que permita mejorar la eficiencia de las operaciones, que sean más seguras y modernas, además de registrar las diversas sugerencias y opiniones.
3. El administrados y responsables, deben mejorar los niveles de elementos tangibles brindado a los usuarios, a través de una estrategia de inversión en equipos modernos que permita mejorar la productividad de la empresa y cumplir con las necesidades de los usuarios.
4. El administrador y responsables de la empresa, deben mejorar los niveles de fiabilidad brindada a los usuarios, a través de una estrategia de implementación de sistemas de seguridad que permita brindar a los usuarios la plena confianza y seguridad al realizar sus operaciones.
5. El administrador de la empresa, debe mejorar los niveles de capacidad de respuesta percibida por los usuarios, a través de una estrategia basado a la capacitación de los colaboradores que permita dar respuesta a todas las inquietudes y problemas frecuentes de los usuarios.
6. La empresa en general debe realizar una propuesta que permita mejorar los niveles medio de satisfacción de los usuarios en relación al nuevo sistema de cobros mediante estrategias enfocadas a la mejora de los rendimientos percibidos, expectativas, elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta de la empresa COVISOL S.A.

## VII. Referencias

- Botia, O., & Rivera, D. (2008). *Propuesta de mejoramiento para el servicio al cliente del Grupo UNIPHARM*. Bogotá, Colombia.
- Brown, A. (2007). *Gestión de la atención al cliente*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios*. México: UNAM.
- FMI. (245 de Abril de 2016). *Perú, panorama general*. Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview>
- García, M. (2011). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. Málaga, España: IC .
- García, M. (2011). *Medición de la satisfacción del cliente en una Empresa de Retail*. Piura, Perú.
- Gosso, F. (2008). *Hiper Satisfacción del Cliente*. Mexico: Panorama.
- Kotler, P. (1998). *Fundamentos del mercadotecnia*. México: Pearson Educacion.
- Kotler, P. (2003). *Los 80 conceptos esenciales de marketing a la A a la Z*. Mexico: Pearson Educación.
- Kotler, P. (2013). *Marketing relacional*. México: Pearson Educacion.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Lambin, J. (2014). *Dirección De Marketing: Gestión Estratégica y Operativa del Mercado*. Mexico : Pearson Educación.
- Moreno, J. (2012). *Medición de la satisfacción del cliente en el Restaurante La Cabaña de Don Parce*. Piura, Perú.
- Pintado, A., & Rodriguez, M. (2014). *Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en la Empresa de Servicios Chan Chan S.A*. Trujillo, Perú.
- Prats, P. (2016). *Métodos para medir la satisfacción del cliente*. Madrid, España: AENOR.

- Prieto, J. (2010). *Gerencia del servicio; La clave para ganar todos*. Bogotá, Colombia: Ecoe.
- Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango*. Quetzaltenango, Guatemala.
- Sánchez, L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe, Nuevo León*. Monterrey, Nuevo León, Mexico.
- Sanchez, M. (2014). *Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en El Restaurant Mar Picante*. Trujillo, Perú.
- Santesmases, M., Sánchez, J., Merino, M., & Pintado, T. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Madrid, España: Larousse.
- Schnarch, A. (2011). *Marketing de fidelización: ¿Como obtener clientes satisfechos y leales, bajo una perspectiva latinoamericana?* Bogotá, Colombia: Ecoe.
- Tarin, G. (2014). *Análisis del grado de satisfacción de los usuarios de las instalaciones deportivas del Municipio de Aldaia y propuesta de mejora*. València, España.
- Uribe, M. (2010). *Gerencia del servicio: Alternativa para la competitividad*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

# ANEXOS

## Anexo 1.A. Cuestionario a los usuarios



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimados clientes reciban un cordial saludo, el siguiente cuestionario de carácter confidencial está destinado a recabar información necesaria que servirá de soporte a la investigación que se realiza en cuanto a la "Análisis de la satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. para la elaboración de una propuesta de mejora en el servicio de atención en el tramo Trujillo, año 2016. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una (x) su respuesta, se le agradece su colaboración.

- |   |  |
|---|--|
| <p>1. Usted. ¿Está de acuerdo con la utilización del nuevo sistema de cobros de peajes que le brinda la empresa?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>2. Usted. ¿Considera que la atención en cada operación del nuevo sistema de cobros de peajes que le ofrece la empresa son eficientes?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>3. ¿Considera que la empresa le brinda la información necesaria para el buen funcionamiento del nuevo sistema de cobros de peaje?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>4. ¿Considera usted que la empresa mantiene una relación comunicativa activa con sus usuarios respecto al nuevo sistema de cobros de peaje?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>5. ¿La empresa le comunica pertinentemente los costos en cada operación que realiza en el nuevo sistema de cobros de peajes?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> | <p>6. Usted. ¿Considera que la información que le comunica la empresa en relación al nuevo sistema de cobros de peajes es sencillo y entendible?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>7. Usted. ¿Considera que la empresa escucha pacientemente sus sugerencias respecto al nuevo sistema de cobros de peajes?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>8. ¿La empresa comprende sus problemas respecto alguna dificultada en sus operaciones relacionadas con el nuevo sistema de cobros de peajes?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>9. ¿La empresa mantiene una postura correcta al momento de brindarle alguna ayuda en relación al nuevo sistema de cobros de peajes?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>10. Usted. ¿Considera que el nuevo sistema de cobros de peajes que la empresa le brinda, están acorde a sus funciones y usos?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> |
|---|--|

<p>11. Usted. ¿Está conforme con las múltiples opciones que le ofrece el nuevo sistema de cobros de peajes?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>12. Usted. ¿Está de acuerdo con la calidad que percibe respecto al nuevo sistema de cobros de peajes que la empresa le brinda?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>13. ¿Considera que el nuevo sistema de cobros de peajes de la empresa, le brinda un beneficio de rapidez en sus operaciones que realiza?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>14. ¿Considera que el nuevo sistema de cobros de peajes de la empresa, le brinda un beneficio de seguridad en sus operaciones?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>15. ¿Considera que el nuevo sistema de cobros de peajes de la empresa, le brinda un beneficio de modernidad en todas sus operaciones?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>16. ¿Considera que el nuevo sistema de cobros de peajes de la empresa, es más eficiente que los sistemas tradicionales?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>17. Usted. ¿Está satisfecho con la experiencia percibida respecto al uso del nuevo sistema de cobros de peajes que la empresa le brinda?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>18. Usted. ¿Considera que el nuevo sistema de cobros de peajes mantiene que le ofrece la empresa mantiene un nivel de funcionalidad optimo a diferencia de otros?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>19. Usted. ¿Considera que en la empresa escuchan sus opiniones respecto al nuevo sistema de cobros de peajes?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>20. Usted. ¿Considera que en la empresa respetan sus opiniones respecto al nuevo sistema de cobros de peajes?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>21. Usted. ¿Considera que la empresa registra atentamente las opiniones favorables y desfavorables del nuevo sistema de cobros de peajes?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p>
<b><u>DATOS GENERALES</u></b>	
<p>1. Sexo: M:___ F:___</p> <p>2. Edad: 18 - 27                      28 - 35                      36 - 43                      44 - 50</p> <p>3. Grado de instrucción: Post grado ___ Superior Universitario ___ Técnico ___ Secundaria ___</p> <p>4. Nivel de ingresos: Menos de s/.750                      s/. 750 - 1800                      s/1800 - 3500                      s/.3500 a más</p> <p>5. Tiempo laborando: Menos de 01 años ___ Entre 01 a 02 años ___ Más de 02 años ___</p>	

## Anexo 1.B. Cuestionario a colaboradores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimados colaboradores reciban un cordial saludo, el siguiente cuestionario de carácter confidencial está destinado a recabar información necesaria que servirá de soporte a la investigación que se realiza en cuanto a la "Análisis de la satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. para la elaboración de una propuesta de mejora en el servicio de atención en el tramo Trujillo, año 2016. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una (x) su respuesta, se le agradece su colaboración.

- |  |   |
|--|---|
| <p>1. Usted. ¿Considera que la empresa cuenta con una infraestructura moderna que permita un buen funcionamiento de las actividades?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>2. ¿Considera que las diferentes áreas de la empresa están correctamente distribuidas en relación a su infraestructura?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>3. ¿Está conforme con el espacio físico que la empresa le brinda para realizar sus labores diarias?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>4. Usted. ¿Considera que la empresa cuenta con equipos modernos que le permitan realizar productivamente sus actividades?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>5. Usted. ¿Considera que la empresa invierte continuamente en equipos de última generación, que permitan el desarrollo adecuado de sus funciones?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> | <p>6. ¿La empresa realiza frecuentemente mantenimientos a los equipos de los diferentes ambientes para evitar la pérdida de tiempo?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>7. Usted. ¿Considera que la empresa le brinda el suficiente material para poder empresas las labores correspondientes del día?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>8. Usted. ¿Considera que la empresa mantiene un alto nivel en la suministración de los materiales de las diferentes áreas?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>9. Usted. ¿Considera que la empresa invierte en materiales didácticos en cada jornada de capacitación que lo requiera?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>10. Usted. ¿Muestra un sincero interés por solucionar las dificultades que presentan los usuarios de la empresa?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> |
|--|---|

11. Usted. ¿Frecuentemente brinda la mayor confianza posible al momento de atender los diferentes tipos de usuarios?

- a) Totalmente de acuerdo.....   
 b) De acuerdo.....   
 c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.....   
 d) En desacuerdo.....   
 e) Totalmente en desacuerdo.....

12. Usted. ¿Mantiene un nivel comunicativo veraz respecto a las operaciones que diariamente realizan los usuarios?

- a) Totalmente de acuerdo.....   
 b) De acuerdo.....   
 c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.....   
 d) En desacuerdo.....   
 e) Totalmente en desacuerdo.....

13. Usted. ¿Considera que las diferentes áreas de la empresa cuentan con sistemas de seguridad adecuados?

- a) Totalmente de acuerdo.....   
 b) De acuerdo.....   
 c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.....   
 d) En desacuerdo.....   
 e) Totalmente en desacuerdo.....

14. Usted. ¿Considera que los usuarios se sienten satisfechos con el nivel de seguridad que le brinda la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo.....   
 b) De acuerdo.....   
 c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.....   
 d) En desacuerdo.....   
 e) Totalmente en desacuerdo.....

15. Usted. ¿Está satisfecho con el nivel de seguridad que la empresa le brinda en su área de trabajo?

- a) Totalmente de acuerdo.....   
 b) De acuerdo.....   
 c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.....   
 d) En desacuerdo.....   
 e) Totalmente en desacuerdo.....

16. Usted. ¿Mantiene un nivel de disposición para solucionar los problemas que presentan continuamente los usuarios de la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo.....   
 b) De acuerdo.....   
 c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.....   
 d) En desacuerdo.....   
 e) Totalmente en desacuerdo.....

17. Usted. ¿Contribuye notablemente a lo largo del día a la ayuda de los diversos usuarios de la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo.....   
 b) De acuerdo.....   
 c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.....   
 d) En desacuerdo.....   
 e) Totalmente en desacuerdo.....

18. Usted. ¿Ofrece una atención personalizada de apoyo en todo momento a los usuarios de la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo.....   
 b) De acuerdo.....   
 c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.....   
 d) En desacuerdo.....   
 e) Totalmente en desacuerdo.....

19. Usted. ¿Atiende de inmediato las múltiples operaciones que realizan constantemente los usuarios de la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo.....   
 b) De acuerdo.....   
 c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.....   
 d) En desacuerdo.....   
 e) Totalmente en desacuerdo.....

20. Usted. ¿Responde eficientemente las diversas solicitudes que presentan los diferentes tipos de usuarios de la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo.....   
 b) De acuerdo.....   
 c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.....   
 d) En desacuerdo.....   
 e) Totalmente en desacuerdo.....

21. Usted. ¿Siempre está disponible para atender las inquietudes de los usuarios de la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo.....   
 b) De acuerdo.....   
 c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.....   
 d) En desacuerdo.....   
 e) Totalmente en desacuerdo.....

#### **DATOS GENERALES**

1. Sexo: M:\_\_\_ F:\_\_\_  
 2. Edad: 18 - 27                      28 - 35                      36 - 43                      44 - 50  
 3. Grado de instrucción: Post grado \_\_\_ Superior Universitario \_\_\_ Técnico \_\_\_ Secundaria \_\_\_  
 4. Nivel de ingresos: Menos de s/.750      s/. 750 - 1800      s/1800 - 3500      s/.3500 a más  
 5. Tiempo laborando: Menos de 01 años \_\_\_ Entre 01 a 02 años \_\_\_ Más de 02 años \_\_\_

## Anexo 1.C. Guía de entrevista



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Nombre de la empresa: \_\_\_\_\_

Entrevista dirigido: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Buen día, soy estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad César Vallejo – Piura, Me encuentro realizando una investigación denominada “Análisis de la satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. para la elaboración de una propuesta de mejora en el servicio de atención en el tramo Trujillo, año 2016.”, por ello solicito su apoyo para realizar una entrevista; la misma que servirá de gran soporte a la investigación.

### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y SERVICIO DE ATENCIÓN

1. A nivel operativo, ¿Considera que el nuevo sistema de cobro de peajes de la empresa permitirá alcanzar un nivel de atención adecuado? Explique  
El gerente mencionó que los sistemas de cobros de peajes permiten mejorar todos los niveles de atención, además que cuenta con un página web donde se pueden recargar saldo para hacer sus pagos pertinentes, por otro lado en ocasiones existen clientes que no mantienen un conocimiento adecuado sobre el uso de la tecnología lo que dificulta los procesos eficientes del nuevo sistema
2. Usted. ¿Considera que los colaboradores de la empresa mantienen una comunicación positiva con los diferentes usuarios? Explique.  
El gerente mencionó con respecto a la comunicación no es tan eficiente, pero siempre se capacita a los colaboradores con la finalidad de que comprendan a los usuarios, pero en algunas circunstancias esto no es cumplido debido los horarios rotativos.
3. Usted. ¿Considera que los colaboradores de la empresa comprenden las diferentes situaciones problemáticas que presentan constantemente los diferentes tipos de usuarios? Explique.  
El gerente mencionó que los colaboradores comenden algunas pocas veces las diferentes situaciones problemáticas diarias de los usuarios debido a que el tiempo de atención es muy reducido pero siempre se trata de guiar a los colaboradores en cumplir con los objetivos de la empresa.
4. A nivel de atributos. ¿Considera que el nuevo sistema de cobro de peajes es accesible a las funciones y usos de los diferentes usuarios? Explique.  
El gerente mencionó que los atributos del nuevo sistema ofrecen aspectos favorables como la facilidad de las funciones y usos que están relacionados con eficiencia de sus operaciones.
5. ¿En relación a los beneficios, el nuevo sistema de cobro de peajes le brinda al usuario la rapidez, y seguridad de sus operaciones? Explique.  
El gerente mencionó en relación a los beneficios que brinda, se encuentra la rapidez de los derechos de pago y la seguridad en sus operaciones.
6. Usted. ¿Considera que la experiencia que representa el nuevo sistema de cobro de peajes mantiene un mayor índice de calidad que los sistemas tradicionales? Explique.  
El gerente mencionó que la experiencia de los usuarios que mantienen con el sistema se pudo identificar que debido a su reciente implementación se presentan dificultades que se refleja en una inadecuada calidad, por lo cual se está tratando de mejorar, además que mantiene algunas ventajas respecto a los sistemas tradicionales.
7. Usted. ¿Considera que los colaboradores de la empresa están altamente capacitados para escuchar y respetar las opiniones de los diversos usuarios? Explique.

El gerente menciona que el personal si está capacitado en relación a este nuevo sistema pero a pesar de eso en ocasiones se ha presentado problemas respecto a las opiniones por el escaso tiempo.

8. ¿La infraestructura de la empresa y de las áreas de cada colaborador son las adecuadas en relación al desarrollo productivo de sus actividades? Explique.

El gerente mencionó que la empresa cuenta con una infraestructura adecuada, moderna y bien distribuida respecto a las áreas que conforma la empresa.

9. Usted. ¿Considera que la empresa cuenta con una diversidad de equipos y herramientas que permita facilitar las labores diarios de los colaboradores? Explique.

El gerente mencionó que se carece de equipos modernos debido a la ausencia de gestión, lo que conduce a reducir la eficiencia en las labores diarias, pero si se cuenta con un área dedicada al mantenimiento de estos equipos lo que genera un mayor gasto en la contratación y salario.

10. ¿La empresa brinda los materiales necesarios y suficientes para el desarrollo efectivo de las responsabilidades de cada colaborador? Explique.

El gerente mencionó que la empresa central no brinda materiales didácticos a pesar que están establecidos bajo la normatividad de la empresa, generando que la capacitación que se realiza paulatinamente con los colaboradores reflejen un servicio de atención deficiente presentando en ocasiones conflictos con algunos usuarios.

11. Usted. ¿Considera que la empresa cuenta con sistemas de seguridad eficientes en cada área? Explique.

El gerente mencionó que la empresa no cuenta con sistemas de seguridad eficientes en cada área que conforma la empresa.

12. ¿Considera que los colaboradores contribuyen productivamente a la solución de los problemas que presentan continuamente los diferentes usuarios? Explique.

El gerente mencionó que los colaborados en ocasiones contribuyen productivamente con la solución de los problemas en las operaciones de los diferentes usuarios.

13. ¿Considera que la empresa brinda una adecuada seguridad en los diferentes ambientes? Explique.

El gerente mencionó que la empresa cuenta con una seguridad media debido a que a veces se carece de resguardo en las áreas que presentan dificultades o problemas con algunos usuarios y también respecto a la seguridad de la infraestructura.

14. Usted. ¿Considera que los colaboradores de la empresa están altamente capacitados para solucionar los problemas de los usuarios? Explique.

El gerente mencionó que los colaborados están capacitados para poder estar a disposición a la solución de los problemas que presenten los usuarios, contribuyendo a su ayuda durante toda la jornada laboral.

15. ¿La empresa atiende de manera inmediata las solicitudes y quejas que constantemente presentan los usuarios? Explique

El gerente menciona que en relación a la atención de las solicitudes y quejas, se presentan un porcentaje mínimo de los usuarios, en ocasiones no son atendidos debido por cuestiones de tiempo y dinamismo de los usuarios.

## Anexo 2. Validación y Confiabilidad.



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Blanca Alvarez Luján con DNI N° 18135054 Magister en Administración, Doctora en Administración, de profesión Licenciada en Marketing e Ingeniera, desempeñándome actualmente como Docente en la Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos para la investigación titulada: "Análisis de la satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa Covisol s.a. para la elaboración de una propuesta de mejora en el servicio de atención en el tramo Trujillo, año 2016".

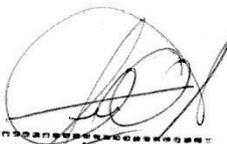
Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los clientes de la Empresa COVISOL S.A.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

  
 Dra. Blanca Alvarez Luján

Questionario aplicado a los colaboradores de la Empresa COVISOL S.A.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 20 días del mes de setiembre del Dos mil Dieciséis.

  
 Dra. Blanca Alvarez Luján  
 CIP: 54027

Dra. : Blanca Alvarez Luján  
 DNI : 18135054  
 Especialidad : Marketing  
 E-mail : dprimemivel@gmail.com



**“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL NUEVO SISTEMA DE COBRO EN LA EMPRESA COVISOL S.A. PARA LA ELABORACIÓN DE UNA PROPUESTA DE MEJORA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN EN EL TRAMO TRUJILLO, AÑO 2016”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario aplicado a los clientes de la Empresa COVISOL S.A.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado														✓							
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables														✓							
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación														✓							
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems														✓							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.														✓							
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación														✓							
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación														✓							
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores														✓							
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación														✓							

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 20 de setiembre de 2016.

Dra. Blanca Álvarez Luján

CIP: 54027

Dra.: Blanca Álvarez Luján

DNI: 18135054

Teléfono: 969564401

E-mail: dprimernivel@gmail.com

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa COVISOL S.A.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado														/							
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables														/							
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación														/							
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems														/							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.														/							
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación														/							
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación														/							
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores														/							
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación														/							

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 20 de setiembre de 2016.

  
Dra. Blanca Alvarez Luján  
CIP: 54087

Dra.: Blanca Alvarez Luján  
DNI: 18135054  
Teléfono: 969564401  
E-mail: dprimernivel@gmail.com



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Freddy Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor  
 en Administración Magister  
 N° ANR: ....., de profesión Administrador  
 desempeñándome actualmente como Docente  
 en U.C.V. Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

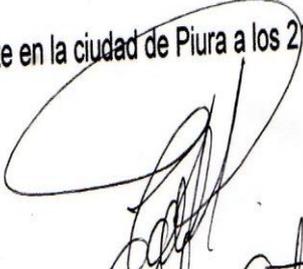
Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para clientes de la empresa COVISOL S.A.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				/	
2. Objetividad				/	
3. Actualidad				/	
4. Organización				/	
5. Suficiencia				/	
6. Intencionalidad				/	
7. Consistencia				/	
8. Coherencia				/	
9. Metodología				/	

  
 Dr. Freddy Castillo Palacios.

Cuestionario para colaboradores de la empresa COVISOL S.A.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				/	
2. Objetividad				/	
3. Actualidad				/	
4. Organización				/	
5. Suficiencia				/	
6. Intencionalidad				/	
7. Consistencia				/	
8. Coherencia				/	
9. Metodología				/	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 21 días del mes de Septiembre del Dos mil Dieciséis.

  
 Mgtr. Dr. : Fredax Castillo Palacios  
 DNI : 02842237 /  
 Especialidad : Administración  
 E-mail : fcastillo1973@hotmail.com



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL NUEVO SISTEMA DE COBRO EN LA  
EMPRESA COVISOL S.A. PARA LA ELABORACIÓN DE UNA PROPUESTA DE MEJORA EN EL SERVICIO  
DE ATENCIÓN EN EL TRAMO TRUJILLO, AÑO 2016”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO CLIENTES**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 - 20				REGULAR 21 - 40				BUENA 41 - 60				MUY BUENA 61 - 80				EXCELENTE 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado.																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del																80					

  
 ACADEMIA DE DOCTORES DEL PERÚ  
 Dr. Freddy Castillo Palacios  
 MIEMBRO TITULAR





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Alfredo Seminario Venegas con DNI N° 02862552 Magister  
 en Administración (Dirección Empresarial)  
 N° ANR: ....., de profesión Administración  
 desempeñándome actualmente como Docente  
 en UCV - Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación  
 los instrumentos:

Questionario

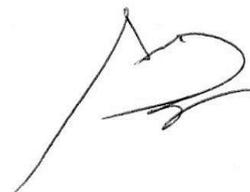
Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes  
 apreciaciones.

Questionario para clientes de la empresa COVISOL S.A.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Cuestionario para colaboradores de la empresa COVISOL S.A.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 21 días del mes de Septiembre del Dos mil Dieciséis.

Mgtr. : Alfredo Seminario Venegas  
 DNI : 02862372  
 Especialidad : Administración  
 E-mail : aseminario@hotmail.com



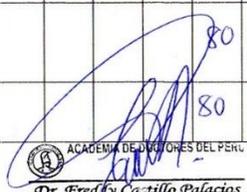


**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL NUEVO SISTEMA DE COBRO EN LA EMPRESA COVISOL S.A. PARA LA ELABORACIÓN DE UNA PROPUESTA DE MEJORA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN EN EL TRAMO TRUJILLO, AÑO 2016”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO COLABORADORES**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 - 20				REGULAR 21 - 40				BUENA 41 - 60				MUY BUENA 61 - 80				EXCELENTE 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN</b>																						
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado.																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del																80					

  
 ACADÉMIA DE INVESTIGACIONES DEL PERÚ  
**Dr. Freddy Castillo Palacios**  
 MIEMBRO TITULAR





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL NUEVO SISTEMA DE COBRO EN LA EMPRESA COVISOL S.A. PARA LA ELABORACIÓN DE UNA PROPUESTA DE MEJORA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN EN EL TRAMO TRUJILLO, AÑO 2016”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO CLIENTES**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 - 20				REGULAR 21 - 40				BUENA 41 - 60				MUY BUENA 61 - 80				EXCELENTE 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado.																				98	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																				97	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																				98	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																				98	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				97	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del																				97	





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL NUEVO SISTEMA DE COBRO EN LA EMPRESA COVISOL S.A. PARA LA ELABORACIÓN DE UNA PROPUESTA DE MEJORA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN EN EL TRAMO TRUJILLO, AÑO 2016”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO COLABORADORES

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 - 20				REGULAR 21 - 40				BUENA 41 - 60				MUY BUENA 61 - 80				EXCELENTE 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado.																				98	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																				98	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																				97	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																				98	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				97	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del																				98	



 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	<b>ÁREA DE INVESTIGACIÓN</b>
---	--	------------------------------

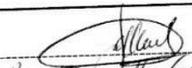
**I. DATOS INFORMATIVOS**

1.1. ESTUDIANTE	: Jaramillo Cueva Rosa Yasmery
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	: <del>Análisis de la Satisfacción de los usuarios del nuevo Sistema de cobro en la empresa COESPE S.A. para la elaboración de una propuesta de mejora en el servicio de atención en el mes de Trujillo, año 2016.</del>
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	: Administración de Empresas
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	: Cuestionario a clientes
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	: KR-20 kuder Richardson ( )
	: Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	: 27 de Septiembre de 2016
1.7. MUESTRA APLICADA	: 39 clientes

**II. CONFIABILIDAD**

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.987
------------------------------------	-------

**III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)**

Estudiante:   
 DNI : 72223908

Docente:

  
 RICARDO ANTONIO ARMAS JUAREZ  
 ING. EN ESTADÍSTICA  
 COESPE 507

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	<b>ÁREA DE INVESTIGACIÓN</b>
---	--	------------------------------

**I. DATOS INFORMATIVOS**

1.1. ESTUDIANTE	:	Rosa Yesmeny Jaramillo Cueva
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	"Análisis de la Satisfacción de Perseguarios del nuevo Sistema de Cobro en la empresa COVISOL S.A. Para la implementación de una propuesta de mejora en el servicio de atención en el frame + rejilla, año 2016?"
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración de Empresas
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario de colaboradores
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ( )
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	27 de Septiembre de 2016
1.7. MUESTRA APLICADA	:	25 colaboradores

**II. CONFIABILIDAD**

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.989
------------------------------------	-------

**III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.)**

Estudiante:   
 DNI : 72223908

Docente:

  
 RICARDO ANTONIO ARMAS JUAREZ  
 ING. EN ESTADÍSTICA  
 COESPE 507

**Informe 47-2016-1 RAAJ OI-UCV-Piura**

OFICINA DE INVESTIGACIÓN. UCV PIURA

**Informe técnico de confiabilidad con el cálculo del Alfa de Cronbach.**

Estudiante: JARAMILLO CUEVA ROSA YESMENY  
Escuela Académica de Administración de Empresas.

Docente a tiempo completo  
Oficina de investigación  
MSc. RICARDO ANTONIO ARMAS JUAREZ - COESPE N° 507-

Después de haber sido validado por Jueces Expertos, mostrando la validez para el estudio: "ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL NUEVO SISTEMA DE COBRO EN LA EMPRESA COVISOL S.A. PARA LA ELABORACIÓN DE UNA PROPUESTA DE MEJORA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN EN EL TRAMO TRUJILLO, AÑO 2016"

- El estudiante desarrolló 21 preguntas como **cuestionario para los clientes** con el objetivo de determinar el análisis de la satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la Empresa COVISOL S.A. para la elaboración de una propuesta de mejora en el servicio de atención en el tramo Trujillo, año 2016, que se definen por escala en las respuestas obteniéndose resultados que definan consistencia interna al realizar un cálculo para el análisis de fiabilidad. Por lo tanto al existir homogeneidad, uniformidad por escalas en las respuestas a sus preguntas, se utilizó la fiabilidad de Alfa de Cronbach que se dan en la siguiente tabla:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	21

Se debe mencionar que el coeficiente del alfa de Cronbach, tienen una **confiabilidad excelente** según la escala de valorización propuesta por Vellis (1991) :

- El estudiante desarrolló 21 preguntas como **cuestionario para los trabajadores**, con el objetivo de determinar el análisis de la satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la Empresa COVISOL S.A. para la elaboración de una propuesta de mejora en el servicio de atención en el tramo Trujillo, año 2016, que se definen por escala en las respuestas obteniéndose resultados que definan consistencia interna al realizar un cálculo para el análisis de fiabilidad. Por lo tanto al existir homogeneidad, uniformidad por escalas en las respuestas a sus preguntas, se utilizó la fiabilidad de Alfa de Cronbach que se dan en la siguiente tabla:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,989	21

Se debe mencionar que el coeficiente del alfa de Cronbach, tienen una **confiabilidad excelente** según la escala de valorización propuesta por Vellis (1991):

En conclusión, para estos **Instrumentos tienen CONFIABILIDADES ESTADÍSTICAS EXCELENTE**, es decir los instrumentos se pueden utilizar.



  
 RICARDO ANTONIO ARMAS JUAREZ  
 ING. EN ESTADÍSTICA  
 COESPE 507

### Anexo 3. Matriz de consistencia

Título	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Análisis de la satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la Empresa COVISOL S.A. para la elaboración de una propuesta de mejora en el servicio de atención en el tramo Trujillo, año 2016.	¿De qué manera el análisis de la satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. contribuirá para la elaboración de una propuesta de mejora en el servicio de atención en el tramo Trujillo, Año 2016?	Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. para la elaboración de una propuesta de mejora en el servicio de atención en el tramo Trujillo, Año 2016.	El nivel de satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A., en el tramo Trujillo, es medio.	Satisfacción de los clientes	Es una sensación de placer o de decepción que resulta de comprar la experiencia de productos y servicios con las expectativas de beneficios” (Kotler & Keller, 2006)	Rendimiento percibido	Atención	- Encuesta - Entrevista	- Cuestionario - Guía de entrevista
							Comunicación		
							Empatía		
						Expectativas	Atributo	- Encuesta - Entrevista	- Cuestionario - Guía de entrevista
							Beneficio		
							Experiencias de otros cobros		
						Elementos tangibles	Opiniones del usuario	- Encuesta - Entrevista	- Cuestionario - Guía de entrevista
							Instalaciones físicas		
							Comunicación		
						Fiabilidad	Empatía	- Encuesta - Entrevista	- Cuestionario - Guía de entrevista
							Confianza en el servicio		
						Capacidad de respuesta	Seguridad en el servicio	- Encuesta - Entrevista	- Cuestionario - Guía de entrevista
Disposición de ayuda a los usuarios									
	Respuesta inmediata a los usuarios	- Encuesta - Entrevista	- Cuestionario - Guía de entrevista						

<b>Problema Específico 1</b>	<b>Objetivo Específico 1</b>	<b>Hipótesis específico 1</b>
¿Cuál es el nivel de satisfacción según el rendimiento percibido de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016?	Establecer el nivel de satisfacción según el rendimiento percibido de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016.	El nivel de satisfacción según el rendimiento percibido de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, es medio.
<b>Problema Específico 2</b>	<b>Objetivo Específico 2</b>	<b>Hipótesis específico 2</b>
¿Cuál es el nivel de satisfacción según las expectativas de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016?	Indicar el nivel de satisfacción según las expectativas de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016.	El nivel de satisfacción según las expectativas de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, es medio.
<b>Problema Específico 3</b>	<b>Objetivo Específico 3</b>	<b>Hipótesis específico 3</b>
¿Cuál es el nivel de satisfacción según los elementos tangibles brindado a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016?	Determinar el nivel de satisfacción según los elementos tangibles brindado a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016.	El nivel de satisfacción según los elementos tangibles brindado a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, es medio.
<b>Problema Específico 4</b>	<b>Objetivo Específico 4</b>	<b>Hipótesis específico 4</b>
¿Cuál es el nivel de satisfacción según la fiabilidad brindado a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016?	Indicar el nivel de satisfacción según la fiabilidad brindado a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016.	El nivel de satisfacción según la fiabilidad brindado a los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, es alto.
<b>Problema Específico 5</b>	<b>Objetivo Específico 5</b>	<b>Hipótesis específico 5</b>
¿Cuál es el nivel del satisfacción según la capacidad de respuesta percibido por los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016?	Identificar el nivel de satisfacción según la capacidad de respuesta percibido por los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, Año 2016.	El nivel de satisfacción según la capacidad de respuesta percibido por los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. en el tramo Trujillo, es alto.

## Anexo 4: Matriz de instrumentos

### Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa COVISOL S.A.

Problema General	Objetivo General	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Indicadores	Técnica / Instrumento	Instrumento A		
							N° de ítems	Ítems	
Análisis de la satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la Empresa COVISOL S.A. para la elaboración de una propuesta de mejora en el servicio de atención en el tramo Trujillo, año 2016.	¿De qué manera el análisis de la satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. contribuirá para la elaboración de una propuesta de mejora en el servicio de atención en el tramo Trujillo, Año 2016?	Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. para la elaboración de una propuesta de mejora en el servicio de atención en el tramo Trujillo, Año 2016.	El nivel de satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A., en el tramo Trujillo, es medio.	X1: Satisfacción del cliente	X1.1	Atención	Encuesta/ Cuestionario	3	P1: Usted. ¿Está de acuerdo con la utilización del nuevo sistema de cobros de peajes que le brinda la empresa? P2: Usted. ¿Considera que la atención en cada operación del nuevo sistema de cobros de peajes que le ofrece la empresa es eficientes? P3: ¿Considera que la empresa le brinda la información necesaria para el buen funcionamiento del nuevo sistema de cobros de peaje?
					X1.2	Comunicación		3	P4: ¿Considera usted que la empresa mantiene una relación comunicativa activa con sus usuarios respecto al nuevo sistema de cobros de peaje? P5: ¿La empresa le comunica pertinentemente los costos en cada operación que realiza en el nuevo sistema de cobros de peajes? P6: Usted. ¿Considera que la información que le comunica la empresa en relación al nuevo sistema de cobros de peajes es sencillo y entendible?
					X1.3	Empatía		3	P7: Usted. ¿Considera que la empresa escucha pacientemente sus sugerencias respecto al nuevo sistema de cobros de peajes? P8: ¿La empresa comprende sus problemas respecto alguna dificultada en sus operaciones relacionadas con el nuevo sistema de cobros de peajes? P9: ¿La empresa mantiene una postura correcta al momento de brindarle alguna ayuda en relación al nuevo sistema de cobros de peajes?
					X1.4	Atributo	Encuesta/ Cuestionario	3	P10: Usted. ¿Considera que el nuevo sistema de cobros de peajes que la empresa le brinda, están acorde a sus funciones y usos? P11: Usted. ¿Usted. ¿Está de acuerdo con las características que presenta el nuevo sistema de cobros de peajes que la empresa le brinda? P12: Usted. ¿Está de acuerdo con la calidad que percibe respecto al nuevo sistema de cobros de peajes que la empresa le brinda?
					X1.5	Beneficio		3	P13: ¿Considera que el nuevo sistema de cobros de peajes de la empresa, le brinda un beneficio de rapidez en sus operaciones que realiza? P14: ¿Considera que el nuevo sistema de cobros de peajes de la empresa, le brinda un beneficio de seguridad en sus operaciones? P15: ¿Considera que el nuevo sistema de cobros de peajes de la empresa, le brinda un beneficio de modernidad en todas sus operaciones?
					X1.6	Experiencias de otros cobros	Encuesta/ Cuestionario	3	P16: ¿Considera que el nuevo sistema de cobros de peajes de la empresa, es más eficiente que los sistemas tradicionales? P17: Usted. ¿Está satisfecho con la experiencia percibida respecto al uso del nuevo sistema de cobros de peajes que la empresa le brinda? P18: Usted. ¿Considera que el nuevo sistema de cobros de peajes mantiene que le ofrece la empresa mantiene un nivel de funcionalidad optimo a diferencia de otros?
					X1.7	Opiniones del usuario		3	P19: Usted. ¿Considera que en la empresa escuchan sus opiniones respecto al nuevo sistema de cobros de peajes? P20: Usted. ¿Considera que en la empresa respetan sus opiniones respecto al nuevo sistema de cobros de peajes? P21: Usted. ¿Considera que la empresa registra atentamente las opiniones favorables y desfavorables del nuevo sistema de cobros de peajes?

### Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa COVISOL S.A.

Título	Objetivo General	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Indicadores	Técnica / Instrumento	Instrumento A		
							N° de ítems	Ítems	
Análisis de la satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la Empresa COVISOL S.A. para la elaboración de una propuesta de mejora en el servicio de atención en el tramo Trujillo, año 2016.	¿De qué manera el análisis de la satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. contribuirá para la elaboración de una propuesta de mejora en el servicio de atención en el tramo Trujillo, Año 2016?	Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. para la elaboración de una propuesta de mejora en el servicio de atención en el tramo Trujillo, Año 2016.	El nivel de satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A., en el tramo Trujillo, es medio.	X1: Satisfacción de los usuarios	Y1.8	Instalaciones físicas	Entrevista/ Cuestionario	3	P1: Usted. ¿Considera que la empresa cuenta con una infraestructura moderna que permita un buen funcionamiento de las actividades?
									P2: ¿Considera que las diferentes áreas de la empresa están correctamente distribuidas en relación a su infraestructura?
									P3: ¿Está conforme con el espacio físico que la empresa le brinda para realizar sus labores diarias?
					Y1.9	Equipos	Entrevista/ Cuestionario	3	P4: Usted. ¿Considera que la empresa cuenta con equipos modernos que le permitan realizar productivamente sus actividades?
									P5: Usted. ¿Considera que la empresa invierte continuamente en equipos de última generación, que permitan el desarrollo adecuado de sus funciones?
									P6: ¿La empresa realiza frecuentemente mantenimientos a los equipos de los diferentes ambientes para evitar la pérdida de tiempo?
					Y1.10	Materiales	Entrevista/ Cuestionario	3	P7: Usted. ¿Considera que la empresa le brinda el suficiente material para poder empresas las labores correspondientes del día?
									P8: Usted. ¿Considera que la empresa mantiene un alto nivel en la sumministrazione de los materiales de las diferentes áreas?
									P9: Usted. ¿Considera que la empresa invierte en materiales didácticos en cada jornada de capacitación que lo requiera?
					Y1.11	Confianza en el servicio	Encuesta/ Cuestionario	3	P10: Usted. ¿Muestra un sincero interés por solucionar las dificultades que presentan los usuarios de la empresa?
									P11: Usted. ¿Frecuentemente brinda la mayor confianza posible al momento de atender los diferentes tipos de usuarios?
									P12: Usted. ¿Mantiene un nivel comunicativo veraz respecto a las operaciones que diariamente realizan los usuarios?
					Y1.12	Seguridad en el servicio	Encuesta/ Cuestionario	3	P13: Usted. ¿Considera que las diferentes áreas de la empresa cuentan con sistemas de seguridad adecuados?
									P14: Usted. ¿Considera que los usuarios se sienten satisfechos con el nivel de seguridad que le brinda la empresa?
P15: Usted. ¿Está satisfecho con el nivel de seguridad que la empresa le brinda en su área de trabajo?									
Y1.13	Disposición de ayuda a los usuarios	Encuesta/ Cuestionario	3	P16: Usted. ¿Mantiene un nivel de disposición para solucionar los problemas que presentan continuamente los usuarios de la empresa?					
				P17: Usted. ¿Contribuye notablemente a lo largo del día a la ayuda de los diversos usuarios de la empresa?					
				P18: Usted. ¿Ofrece una atención personalizada de apoyo en todo momento a los usuarios de la empresa?					
Y1.14	Respuesta inmediata a los usuarios	Encuesta/ Cuestionario	3	P19: Usted. ¿Atiende de inmediato las múltiples operaciones que realizan constantemente los usuarios de la empresa?					
				P20: Usted. ¿Responde eficientemente las diversas solicitudes que presentan los diferentes tipos de usuarios de la empresa?					
				P21: Usted. ¿Siempre está disponible para atender las inquietudes de los usuarios de la empresa?					

### Guía de entrevista aplicado al gerente general de la Empresa COVISOL S.A.

Título	Objetivo General	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Indicadores	Técnica / Instrumento	Instrumento B		
							N° de ítems	Ítems	
Análisis de la satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la Empresa COVISOL S.A. para la elaboración de una propuesta de mejora en el servicio de atención en el tramo Trujillo, año 2016.	¿De qué manera el análisis de la satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. contribuirá para la elaboración de una propuesta de mejora en el servicio de atención en el tramo Trujillo, Año 2016?	Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A. para la elaboración de una propuesta de mejora en el servicio de atención en el tramo Trujillo, Año 2016.	El nivel de satisfacción de los usuarios del nuevo sistema de cobro en la empresa COVISOL S.A., en el tramo Trujillo, es medio.	X1:Satisfacción de los usuarios	X1.1	Atención	Entrevista/ Guía de entrevista	1	P1: A nivel operativo, ¿Considera que el nuevo sistema de cobro de peajes de la empresa permitirá alcanzar un nivel de atención adecuado? Explique
					X1.2	Comunicación		1	P2: Usted. ¿Considera que los colaboradores de la empresa mantienen una comunicación positiva con los diferentes usuarios? Explique.
					X1.3	Empatía		1	P3: Usted. ¿Considera que los colaboradores de la empresa comprenden las diferentes situaciones problemáticas que presentan constantemente los diferentes tipos de usuarios? Explique.
					X1.4	Atributos	Entrevista/ Guía de entrevista	1	P4: A nivel de atributos. ¿Considera que el nuevo sistema de cobro de peajes es accesible a las funciones y usos de los diferentes usuarios? Explique.
					X1.5	Beneficios		1	P5: ¿En relación a los beneficios, el nuevo sistema de cobro de peajes le brinda al usuario la rapidez, y seguridad de sus operaciones? Explique.
					X1.6	Experiencia de otros cobros		1	P6: Usted. ¿Considera que la experiencia que representa el nuevo sistema de cobro de peajes mantiene un mayor índice de calidad que los sistemas tradicionales? Explique.
					X1.7	Opiniones del usuario		1	P7: Usted. ¿Considera que los colaboradores de la empresa están altamente capacitados para escuchar y respetar las opiniones de los diversos usuarios? Explique.
					Y1.8	Instalaciones físicas	Entrevista/ Guía de entrevista	1	P8: ¿La infraestructura de la empresa y de las áreas de cada colaborador son las adecuadas en relación al desarrollo productivo de sus actividades? Explique.
					Y1.9	Equipos		1	P10: Usted. ¿Considera que la empresa cuenta con una diversidad de equipos y herramientas que permita facilitar las labores diarios de los colaboradores? Explique.
					Y1.10	Materiales		1	P11: ¿La empresa brinda los materiales necesarios y suficientes para el desarrollo efectivo de las responsabilidades de cada colaborador? Explique.
					Y1.11	Confianza en el servicio	Entrevista/ Guía de entrevista	1	P12: ¿Considera que los colaboradores contribuyen productivamente a la solución de los problemas que presentan continuamente los diferentes usuarios? Explique.
					Y1.12	Seguridad en el servicio		1	P13: ¿Considera que la empresa brinda una adecuada seguridad en los diferentes ambientes? Explique.
					Y1.13	Disposición de ayuda a los usuarios	Entrevista/ Guía de entrevista	1	P14: Usted. ¿Considera que los colaboradores de la empresa están altamente capacitados para solucionar los problemas de los usuarios? Explique.
					Y1.14	Respuesta inmediata a los usuarios		1	P15: ¿La empresa atiende de manera inmediata las solicitudes y quejas que constantemente presentan los usuarios? Explique.

## Anexo 5. Turnitin

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, **FREDDY WILLIAM, CASTILLO PALACIOS**, docente de la experiencia curricular de **DESARROLLO DE TESIS**, del ciclo X, revisor del trabajo académico titulado **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL NUEVO SISTEMA DE COBRO EN LA EMPRESA COVISOL S.A., EN EL TRAMO TRUJILLO, AÑO 2016"** del estudiante, **ROSA YESMENY JARAMILLO CUEVA**, he sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin y he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 4 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 29 de Noviembre de 2016

  
Freddy W. Castillo Palacios  
C.O.P.C. OF COLEG. N° 843

**FREDDY WILLIAM, CASTILLO PALACIOS**  
Docente Revisor  
DNI °

**Anexo 6. Declaración de Autoría.****UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO****DECLARATORIA DE AUTORÍA**

Yo, **ROSA YESMENY JARAMILLO CUEVA**, estudiante de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, de la Universidad César Vallejo, sede Piura, declaro que el trabajo académico titulado: **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL NUEVO SISTEMA DE COBRO EN LA EMPRESA COVISOL S.A., EN EL TRAMO TRUJILLO, AÑO 2016"** presentada en **111** folios para la obtención del grado académico /título profesional de **Administración** es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda la cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Piura, 07 de **Diciembre** de 2016

Firma

N° DNI 72223908

