



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Viabilidad comercial para la implementación del servicio de
atención de siniestros vehiculares, empresa Maconar Ingeniería
S.A.C., Trujillo - 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Narváez Moran, Adderly Amaro (ORCID: 0000-0003-1290-929X)

ASESOR:

Dr. Márquez Yauri, Heyner Yuliano (ORCID: 0000-0002-1825-9542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

TRUJILLO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso, por derramar sabiduría y convicción sobre mí, quien permitió que pueda dar un paso más en mi formación profesional y me bendice siempre.

A mis padres Amaro Narváez y Santos Moran, quienes me apoyan incondicionalmente siempre.

A mi hijo Rolando Narváez, a quien amo, y es mi motivación para superarme constantemente y ser un ejemplo para él.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por sus constantes bendiciones en mi vida, a mis padres Amaro Narváez y Santos Moran que siempre me dan aliento, a mi hijo Rolando Narváez por ser mi motivación y a los docentes que fueron partícipes y guías en esta nueva etapa de mi formación profesional.

Índice de Contenidos

Carátula	
Dedicatoria	Pág. ii
Agradecimiento	Pág. iii
Índice de Contenidos	Pág. iv
Índice de Tablas	Pág. v
Índice de Gráficos y Figuras	Pág. vi
Resumen	Pág. vii
Abstract	Pág. viii
I. INTRODUCCIÓN	Pág. 1
II. MARCO TEÓRICO	Pág. 4
III. METODOLOGÍA	Pág. 16
3.1. Tipo y diseño de investigación	Pág. 16
3.2. Variables y Operacionalización	Pág. 16
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de Análisis	Pág. 17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Pág. 18
3.5. Procedimientos	Pág. 19
3.6. Método de análisis de datos	Pág. 20
3.7. Aspectos éticos	Pág. 20
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	Pág. 21
4.1 Estudio de Mercado	Pág. 21
4.2 Análisis de la Competencia	Pág. 28
4.3 Diseño del Modelo de Servicio	Pág. 31
V. CONCLUSIONES	Pág. 41
VI. RECOMENDACIONES	Pág. 42
REFERENCIAS	Pág. 43
ANEXOS	

Índice de Tablas:

Tabla N° 01	Pág. 26
Tabla N° 02	Pág. 29
Tabla N° 03	Pág. 30
Tabla N° 04	Pág. 30
Tabla N° 05	Pág. 36
Tabla N° 06	Pág. 37

Índice de Figuras:

Figura N° 01	Pág. 21
Figura N° 02	Pág. 22
Figura N° 03	Pág. 23
Figura N° 04	Pág. 24
Figura N° 05	Pág. 24
Figura N° 06	Pág. 25
Figura N° 07	Pág. 25
Figura N° 08	Pág. 27
Figura N° 09	Pág. 27
Figura N° 10	Pág. 32
Figura N° 11	Pág. 33
Figura N° 12	Pág. 33
Figura N° 13	Pág. 34
Figura N° 14	Pág. 34
Figura N° 15	Pág. 34
Figura N° 16	Pág. 34
Figura N° 17	Pág. 38
Figura N° 18	Pág. 39
Figura N° 19	Pág. 39

Resumen

La presente investigación consistió en demostrar la viabilidad Comercial de la implementación del servicio de Atención de Siniestros Vehiculares en la Empresa Maconar Ingeniería SAC, Trujillo 2020, comprobando dicha viabilidad.

Para esto se planteó como Hipótesis que La implementación del servicio de Atención de Siniestros Vehiculares en la Empresa Maconar Ingeniería SAC será viable Comercialmente, Trujillo 2020. Para demostrar la hipótesis planteada se utilizó la siguiente metodología: el tipo y diseño de investigación que se utilizó fue Aplicada, Descriptivo – Transversal; las técnicas e instrumentos a usar fueron: encuestas y entrevistas con la ayuda de cuestionarios y datos estadísticos de la web del INEI y de las aseguradoras. Nuestra muestra fue determinada por muestreo No probabilístico y seleccionada utilizando nuestros criterios de inclusión, obteniendo entonces como muestra, **20 empresas de transporte de Flota**.

Según nuestro estudio de Mercado se obtuvo una Demanda Mensual de **D. M.= (2332/12) = 194 Siniestros/mes** y una oferta de **O= 15 Talleres**, con estos resultados se debería tener una capacidad de atención mensual de **C.A.M.= (194/15) = 13 Siniestros/Taller**, sin embargo, se tiene como dato que la capacidad de atención Mensual actual de los talleres más grandes es de **C.A.M.= 6 Siniestros/Taller**, quedando demostrado que existe una **DEMANDA INSATISFECHA**.

Para Nuestro Análisis de la competencia se utilizó el programa SPSS25 para medir la satisfacción del cliente, obteniendo un **alfa de Cronbach de 0.948** y una **insatisfacción del cliente de 85%** en las 20 empresas de transporte encuestadas.

Se modelaron nuestras ventajas competitivas en base a los indicadores que del análisis de la competencia y a las guías de entrevista aplicadas, además cumplimos los requerimientos de las aseguradoras para ser un taller afiliado.

Con los resultados obtenidos se demostró que el servicio de atención de Siniestros Vehiculares, es Viable Comercialmente.

Palabras claves :Viabilidad Comercial, Satisfacción del cliente, Siniestros vehiculares, Talleres Afiliados y Capacidad de Atención.

Abstract

The present investigation consisted of demonstrating the commercial viability of the implementation of the Vehicle Claims Service at the Maconar Ingenieria SAC Company, Trujillo 2020, verifying said viability.

For this, it was proposed as a hypothesis that the implementation of the Vehicle Claims Service at the Maconar Ingenieria SAC Company will be commercially viable, Trujillo 2020.

The following methodology was used to demonstrate the proposed hypothesis: the type and design of the research used was Applied, Descriptive - Transversal; The techniques and instruments to be used were: surveys and interviews with the help of questionnaires and statistical data from the INEI website and from the insurers. Our sample was determined by Non-probabilistic sampling and selected using our inclusion criteria, obtaining as a sample, 20 Fleet transport companies.

According to our Market study, a Monthly Demand of $DM = (2332/12) = 194$ Claims / month and an offer of $O = 15$ Workshops were obtained, with these results you should have a monthly service capacity of $CAM = (194/15) = 13$ Claims / Workshop, however, it is taken as data that the current Monthly attention capacity of the largest workshops is $CAM = 6$ Claims / Workshop, proving that there is an UNSATISFIED DEMAND.

For our Competitive Analysis, the SPSS25 program was used to measure customer satisfaction, obtaining a Cronbach's alpha of 0.948 and customer dissatisfaction of 85% in the 20 surveyed transportation companies.

Our competitive advantages were modeled based on the indicators of the competition analysis and the interview guidelines applied, we also fulfilled the requirements of the insurers to be an affiliated workshop.

With the results obtained, it was shown that the service for Vehicle Claims is Commercially Viable.

Key words: Commercial Viability, Customer Satisfaction, Vehicle Claims, Affiliate Workshops and Attention Capacity.

I. INTRODUCCIÓN

REALIDAD PROBLEMÁTICA:

El transporte en el Perú a lo largo del tiempo fue tomando mucho auge, ya que no solo fue necesario para el transporte de carga, mercancías y pasajeros, sino también como transporte de uso particular y personal, lo que ha incrementado también el N° de accidentes vehiculares a los cuales se les conoce como SINIESTRO VEHICULAR.

Los Siniestros son casos fortuitos, la mayoría de las veces ningún propietario esperaría que le sucediese estas eventualidades, ya que estas van desde pérdidas materiales y en algunos casos hasta muertes; estos eventos dependen de muchos factores los cuales pueden ser: fatiga i/o descuido del conductor, vandalismo, factores ambientales y choques de terceros.

Los costos de servicio de los Siniestros vehiculares pueden ser coberturados en un % del monto total del servicio de reparación por La Aseguradora **en caso las unidades cuenten con una póliza**, cobertura que varía según el costo de la misma, este caso se da en un 100% para las empresas de transporte, y en caso no contase con póliza vehicular el costo sería asumido en su totalidad de manera particular por el propietario, este caso es poco común, pero se da en personas naturales.

Las atenciones de los servicios de Siniestros se vienen dando por: El Concesionario (representante de la marca) y por Talleres Afiliados a las aseguradoras (talleres preferentes) **casi en su totalidad**, sin embargo, existe un % mínimo de vehículos usados normalmente cuyos dueños son personas naturales que son atendidos por talleres no afiliados.

La problemática en la atención de los Siniestros se refleja en la calidad del servicio recibido, el cual se centra principalmente en el **Tiempo de entrega, costos elevados y calidad de acabados**, lo cual no tienen muy satisfechos a los usuarios, dentro de los cuales los más afectados son los transportistas en un mayor volumen y las personas naturales en menor volumen.

El dato de insatisfacción en los transportistas (personas jurídicas) y personas naturales lo obtuvimos debido a que contamos con una empresa (taller), MACONAR INGENIERIA SAC, la cual se dedica a la atención del sector automotriz en la Ciudad de Trujillo, teniendo clientes que nos brindaron este feedback.

MACONAR INGENIERIA S.A.C., es un taller que atiende al sector automotriz (flota pesada y liviana) y maquinaria de construcción, brindando servicios de mecánica, electricidad, diagnóstico electrónico, planchado, pintura, traccionamiento y fabricación de chasis, fabricación de tolvas y estructuras automotriz, trabajos que son parte del servicio de atención Siniestros, sin embargo, nuestra empresa no se dedica a este servicio propiamente y tampoco es un taller afiliado.

Ante la insatisfacción en los transportistas de la ciudad de Trujillo, la empresa MACONAR INGENIERIA S.A.C. considera la implementación del servicio de atención de Siniestros, con un valor agregado (que lo posicione delante de su competencia) cumpliendo con las necesidades requeridas, como es ofrecer un servicio de calidad y manejar costos competitivos, que supere a los Concesionarios y Talleres Afiliados.

La empresa MACONAR INGENIERIA SAC decidió así evaluar la Viabilidad Comercial de implementar el servicio de atención de siniestros vehiculares, y realizar la gestión para ser un Taller Afiliado a las Aseguradoras.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

¿Es Viable Comercialmente la implementación del servicio de atención de siniestros vehiculares en la empresa Maconar Ingeniería SAC, Trujillo 2020?

JUSTIFICACION:

INSITUCIONAL:

Permitirá a los estudiantes de pos grado y pre grado de la Universidad César Vallejo, tener una visión más clara de cómo implementar y potenciar una línea de negocio en el sector automotriz.

SOCIAL:

La misión de esta propuesta es ofrecer un servicio con una excelente calidad y costos asequibles, el cual pueda satisfacer las necesidades del Público Trujillano que cuenten con flota y unidades vehiculares.

ECONOMICA:

La rentabilidad que se lograría con la implementación de este nuevo servicio será favorable para MACONAR INGENIERIA SAC, debido a que se reúnen en un solo servicio varias actividades que ya se realizan actualmente en el taller.

AMBIENTAL:

MACONAR INGENIERIA S.A.C., trabaja con procedimientos normados de disposición final de residuos, el personal recibe capacitaciones para que los trabajos realizados se rijan a procedimientos establecidos, los cuales tiene como base la seguridad y limpieza, con esto aporta al cuidado y preservación del medio ambiente.

HIPOTESIS:

La implementación del servicio de Atención de Siniestros Vehiculares en la Empresa Maconar Ingeniería SAC será viable Comercialmente, Trujillo 2020.

OBJETIVOS

GENERAL:

Demostrar la viabilidad Comercial de la implementación del servicio de Atención de Siniestros Vehiculares en la Empresa Maconar Ingeniería SAC, Trujillo 2020.

ESPECÍFICOS:

- Realizar un estudio de mercado – Mercado Objetivo.
- Realizar el análisis de la competencia.
- Realizar el diseño del Modelo de Servicio.

II. MARCO TEÓRICO:

ANTECEDENTES:

Tesis para obtener el Grado Académico de: “Maestro en Administración de Negocios-MBA”

Título: “Condiciones para desarrollar una cadena productiva en la asociación de pescadores artesanales sector La Ramada playa Uripe, Trujillo 2019”

Autores: Villanueva Zavala Paul Yrvin - Universidad Cesar Vallejo – Trujillo - Perú, 2019.

Conclusiones:

1. El 79 % de los pescadores artesanales cumplen con los requisitos para el desarrollo de una cadena productiva.
2. El 80 % de los pescadores artesanales cumplen con la dimensión necesidad de recursos financieros.
3. El 80 % de los pescadores artesanales cumplen con la dimensión acceso a financiamiento.
4. El 83 % de los pescadores artesanales cumplen en la dimensión activos productivos.
5. El 70 % de los pescadores artesanales cumplen con la dimensión organización.

Fuente. (http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31388/villanueva_zp.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Tesis para obtener el Grado Académico de: “Maestro en Administración de Negocios-MBA”

Título: “Plan de negocios basado en la viabilidad de un Marquet online de insumos para restaurantes en Chiclayo.”

Autor: Díaz Pasapera, Devis Jean – Chiclayo - Perú, 2019.

Conclusiones:

1. Obtiene un importante refuerzo a la seguridad alimentaria mediante un sistema de Gestión de la Seguridad Alimentaria.

2. Tiene facilidad para la integración con las normas como ISO 9001 e ISO 14001
3. Acredita ante la competencia con terceros la capacidad para prevenir riesgos en la manipulación de alimentos, brinda garantía de higiene y limpieza de los procesos de producción, manipulación etc.
4. Mejora de los precios a lo largo de la cadena de suministro alimentario.
5. Logra una ventaja competitiva para el negocio.
6. Logra un reconocimiento a nivel nacional e internacional de la seguridad de sus productos.

Fuente. (<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/30284?locale-attribute=es>)

Tesis para obtener el Grado Académico de: “Maestro en Administración de Negocios-MBA”

Título: “Administración de mantenimiento de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, 2017.”.

Autor: Miguel Ángel Vásquez Cokchi Lima - Perú - marzo del 2010.

Conclusiones:

- a) Existe un nivel de correlación alta ($r_s = 0,770$) entre las variables Administración de mantenimiento en una empresa de reparaciones automotriz de Lima.
- b) Respecto al primer objetivo específico, según la tabla 9 y la figura 1, se concluye que existe un nivel eficiente (94 %) sobre la administración de mantenimiento de flotas vehiculares en una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.
- c) Referente al segundo objetivo específico, según la tabla 13 y la figura 5, se concluye que existe un buen nivel de aceptación por la calidad de servicio que brinda la empresa de mantenimiento de flotas vehiculares en el año 2017.
- d) Respecto al tercer objetivo específico, según la tabla 20, se concluye que existe un nivel de correlación alta ($r_s = 0,808$) entre la dimensión mantenimiento defectivo y la variable calidad de servicio.

Fuente. (http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22044/Vasquez_CMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

TEORÍAS RELACIONADAS AL

TEMA: Siniestro Vehicular:

También llamado accidente de tránsito, es un evento fortuito que altera la marcha normal o prevista del desplazamiento vehicular en las vías terrestres. Es el suceso donde se causan daños a una persona o cosa, de manera inesperada y relacionada con un agente externo. Se define también como el perjuicio o daño ocasionado a una persona o bien material, en un determinado trayecto de movilización o transporte, debido (parcial o totalmente) a factores externos e imprevistos, que pueden contribuir a la acción riesgosa, negligente o irresponsable de un conductor, fallas mecánicas súbitas, condiciones ambientales desfavorables (sismos o cambios climáticos bruscos y repentinos), cruce de animales durante el tráfico, la caída de un árbol por fuertes vientos en la vía o carretera, también puede ser ocasionado por vandalismo, mala señalización y vías en mal estado.
Fuente. (https://es.wikipedia.org/wiki/Accidente_de_tr%C3%A1nsito).

Un **siniestro** es aquella colisión entre uno o más sectores de la vía (peatones, ciclistas, automóviles, autobuses, camiones, etc.) en el cual si hay víctimas (tanto con lesiones leves o graves) se entiende como una agresión vial, si se da con daños materiales se le define como “daños de tráfico”. Estos no son aleatorios ni imprevisibles, y usualmente están acompañados por corresponsabilidades, como puede ser falta de una correcta señalización, iluminación deficiente en las calles o la mala construcción de una avenida, la ejecución de proyectos mal elaborados, irresponsabilidad al manejar (conducir en estado de ebriedad, uso del teléfono celular en el manejo o exceso de velocidad).

Si bien, en la mayoría de los siniestros no se generaliza la culpabilidad, aunque no hay intención de lastimar, puede existir culpa por los hechos ocurridos. Por ejemplo, un conductor en estado de ebriedad que atropelle a peatones, sin embargo, sabe que es ilegal manejar en ese estado; siendo así el hecho de encontrarse en dicho estado reduce considerablemente sus capacidades de maniobra y tiempo de reacción, por tanto, el hecho vial deja de ser impredecible o inevitable y es denominado como una negligencia y agresión vial.

Fuente. (https://es.wikipedia.org/wiki/Accidente_de_tr%C3%A1nsito).

Repercusiones de accidentes de Tránsito:

Existen innumerables consecuencias que se originan en un accidente de tránsito, ya sea consecuencia de pequeño roce o por un impacto devastador. Cuando uno se encuentra involucrado en un accidente de tránsito siempre es una buena idea consultar con un abogado que cuente con experiencia en el tema, que nos asesore en cuanto a las circunstancias y contexto del choque para poder evaluar las consecuencias que se podrían generar, sea cual fuese el escenario en el que nos ubiquemos, sea como causante o víctima del accidente. *Fuente.* (<https://www.kogan-disalvo.com/darryl-b-kogan/repercusiones-de-accidentes-de-transito/>).

Consecuencias frecuentes de accidentes de tránsito:

Muchas son las consecuencias que un conductor tendrá que enfrentar y afrontar, independientemente de ser el causante o la víctima del accidente. Las mismas que podrían ser: legales, económicas, costos médicos y personales; siendo estos solos unos ejemplos de los alcances producidos que generaría un accidente de tránsito, por eso es necesario conducir prudentemente para evitar ser los responsables de estos accidentes y tener que lamentar consecuencias personales propias o de terceros.

Fuente. (<https://www.kogan-disalvo.com/darryl-b-kogan/repercusiones-de-accidentes-de-transito/>).

Evaluar las consecuencias de los accidentes de tránsito:

Para los causantes o responsables de un siniestro (accidente vehicular) es bueno saber que es posible mitigar las consecuencias negativas que se originan, si se solicita un asesoramiento legal, con el fin de evitar cargos innecesarios que a veces son incluidos; el asesoramiento legal es importante ya que ayuda en la interacción del conductor con la policía, investigadores, las compañías de seguro y las víctimas del accidente.

Fuente. (<https://www.kogan-disalvo.com/darryl-b-kogan/repercusiones-de-accidentes-de-transito/>).

Repercusiones legales por accidentes de tránsito:

Los conductores implicados e involucrados en accidentes de tránsito deben tener conocimiento de las consecuencias legales posibles y solicitar un abogado especializado en accidentes de tránsito, si fuese necesario. Dependiendo del contexto del choque, los conductores pueden ser sometidos a multas, sanciones administrativas, como la suspensión de la licencia de conducir, y hasta demandas penales.

A continuación citamos algunos ejemplos de situaciones o escenarios de tránsito que tienen consecuencias legales graves para el conductor:

- Conducir bajo el efecto de bebidas alcohólicas o drogas.
- Abandonar de manera irresponsable la escena del accidente.
- No respetar la señalización.
- Conducir en compañía de factores de distracción.
- Conducir en estado somnoliento o cansancio (exceso de horas de trabajo).
- Usar el teléfono celular durante la actividad de conducción.
- Conducir a Velocidad excesiva.
- Utilizar licencia de conducir vencida o falsa.
- No tener documentación del vehículo al día.
- Conducir con una licencia suspendida o cancelada.
- Homicidio por imprudencia al conducir y homicidio involuntario.

Fuente. (<https://www.kogan-disalvo.com/darryl-b-kogan/repercusiones-de-accidentes-de-transito/>).

Repercusiones económicas y personales por accidentes de tránsito:

Las consecuencias económicas que genera un accidente de tránsito, contemplan desde el pago de multas hasta la responsabilidad civil por aportar o contribuir de

cierta manera a la causa del accidente, además, las pólizas de seguro aumentan aunque el conductor no haya sido el responsable del choque. Son muchos los costos personales que tendrán que enfrentar y afrontar los conductores relacionados e involucrados en un accidente de tránsito, dependiendo de su participación en los hechos desarrollados del incidente ocurrido. Algunos ejemplos de costos económicos y personales que pueden sufrir los conductores incluyen:

- Altos costos médicos por lesiones.
- Pérdida de haberes por no poder trabajar.
- Trauma emocional y angustia mental.
- Dificultad para desarrollar hobbies, pasatiempos
- Daños a las relaciones personales (traumas)
- Pérdida de seres queridos o terceros en caso de muerte de pasajeros.
- Incapacidad permanente o temporal.
- Pérdida de gozo de vida (muerte propia).

Fuente. [\(https://www.kogan-disalvo.com/darryl-b-kogan/repercusiones-de-accidentes-de-transito/\)](https://www.kogan-disalvo.com/darryl-b-kogan/repercusiones-de-accidentes-de-transito/).

Viabilidad Económica:

La viabilidad económica de un proyecto se mide o cuantifica por la diferencia entre el costo y beneficio del mismo. La viabilidad económica busca demostrar la racionalidad económica, para ello es necesario definir el costo más óptimo a la solución, disminuyendo el costo de satisfacción de todas las demandas a partir de las fuentes identificadas, comprobar que ese costo es compatible con la racionalidad económica mediante el análisis adecuado: coste-beneficio y, por último, verificar que las demandas a satisfacer cuentan con capacidad de pago suficiente para afrontar el costo de la oferta. Fuente. https://es.wikipedia.org/wiki/Viabilidad_econ%C3%B3mica).

En muchas oportunidades, los factores de los que se dispone para evaluar la **viabilidad económica** vienen determinados por los que genera el propio sistema, proceso, idea o proyecto que está en evaluación, por tanto, se debe llevar a cabo un análisis de rentabilidad interna. Para ello se calcula lo vendido vs. con lo invertido, en términos económicos. Para que el proyecto, sistema o idea obtenga la viabilidad, debe cumplir con los requisitos planteados cuando se realice el estudio y verificarlo con la satisfacción de la necesidad. Debe cumplir con los objetivos establecidos para la viabilidad económica, que es costo eficiente, debe exceder la calidad esperada y otros indicadores relacionados a estándares actuales.

Fuente. (https://es.wikipedia.org/wiki/Viabilidad_econ%C3%B3mica).

Viabilidad Técnica o Tecnológica:

Estudia lo referido a la tecnología que hace posible el funcionamiento de un sistema, proceso, proyecto o idea, atendiendo sus necesidades y requerimientos técnicos/tecnológicos y a las leyes de la naturaleza relacionadas.

Se evalúa ante una necesidad de evaluar si es posible llevarlo a cabo en condiciones seguras y con la tecnología disponible para su cumplimiento óptimo. Está estrechamente relacionada con la sostenibilidad de la configuración seleccionada para reducir tiempos, erradicar la obsolescencia y optimizar los procesos.

Fuente. (<http://www.asociacionag.org.ar/pdfcap/5/Sobrero,%20Francisco%20%20ESTUDIOS%20DE%20VIABILIDAD%20LA%20CENICIENTA%20DE%20LOS%20PROYECTOS%20DE%20INVERSION.pdf>)

Viabilidad Comercial:

La viabilidad comercial se evalúa conociendo la definición de **mercado**, el cual es el contexto de actividad que interrelaciona en acción inversa a ofertantes y demandantes de un bien o servicio específico, en un espacio territorial (zona geográfica), identificando un precio y cantidad intercambiada en un periodo o lapso de tiempo.

Conociendo la definición, se debe estudiar y analizar las características de los diferentes mercados existentes, respecto al comportamiento de ambos actores que lo integran y los cuales son ofertantes y demandantes.

Con relación a la demanda, deben conocerse las determinantes, que influyen en su comportamiento como son: El costo del bien o producto, los gustos o preferencias, costo sustituto, ingresos del bien o servicio y finalmente la cantidad de demandantes. Al margen de ello también deben tenerse claro cuales las relaciones funcionales con cada uno de los determinantes, si son relaciones directas o inversas y cuál es el efecto comercial que genera en estos.

Las relaciones funcionales directas de la demanda son con las determinantes de: Gustos, costo sustituto, ingreso (bien o servicio fino) y con el N° de demandantes.

Las relaciones funcionales inversas de la demanda son con las determinantes de costo, costo complementarios e ingreso (bien o servicio ordinario).

Referente a la oferta, deben de conocer cada una de las determinantes que afectan su comportamiento como: El costo, costo de producción y el número de ofertantes. Al margen de ello también deben conocer las relaciones funcionales con causa una de ellas y cual su impacto comercial.

- Las relaciones funcionales directas de la oferta son con las determinantes de: Costo del bien o servicio y numero de oferentes.

- La relación funcional inversa es con el determinante costo de producción.

Según sea el servicio o producto del cual es objeto el proyecto de inversión, aplicando un análisis completo de los datos señalados antes se puede evaluar la situación del mercado al cual se quiere pertenecer y si este es viable o no.

Sin embargo; el estudio de mercado es mucho más amplio, puesto que es necesario conocer sobre los tipos de mercado como son: Competencia perfecta, monopolio, **competencia monopolista** y oligopolio, respecto de ellos se deberá evaluar el número de ofertantes, el tipo de producto, las condiciones de ingresos y fundamentalmente el comportamiento de los beneficios en corto y largo plazo.

Aplicando un estudio detallado según los datos antes mencionados el inversionista o patrocinador del proyecto de inversión podrá aplicar una decisión objetiva para definir si el proyecto es viable comercialmente o no. *Fuente.* (http://www.mailxmail.com/viabilidad-comercial-estudio-mercado-conceptos-basicos_h)

Análisis de la competencia.

Es el análisis que consiste en evaluar los: recursos, capacidades, estrategias, ventajas competitivas, fortalezas, debilidades y todas las características de los actuales y potenciales competidores (son las empresas que brindan el mismo servicio o venden el mismo producto), este análisis realiza con el fin de poder aplicar la toma de decisiones, formular y ejecutar estrategias que nos permitan ser competentes en nuestro mercado objetivo.

El análisis de la competencia no solo permite estar cautos ante las innovaciones o estrategias de nuestros competidores, también nos permite aprovechar sus fallas y debilidades, parar o hacer frente a sus virtudes o fortalezas, y facilita tomar como partida sus productos, servicios y las estrategias que mejores resultados les están generando para mejorar nuestros actuales y futuros procesos. *Fuente.* (<https://www.crecenegocios.com/analisis-de-la-competencia/>)

Satisfacción de servicio al cliente:

La satisfacción del cliente es primordial y vital para una empresa debido que de eso depende que sus productos o servicios sigan consumiéndose y que pueda ser recomendada a otros usuarios. Los estudios de satisfacción aportan de manera muy significativa en el incremento de las ventas del negocio y conocimiento del producto.

Actualmente un consumidor o demandante tiene a su disposición una gran cantidad de empresas que venden un mismo producto o servicio y tiene la difícil decisión de escoger cuál de ellas es la más adecuada para él. Ahora bien, si obtiene una experiencia de compra positiva, la satisfacción que resultara ayudara a que la empresa haya ganado un cliente satisfecho, fiel y permanente y además a alguien que recomendara el servicio o producto consumido, y por defecto ayudara a que la empresa tenga más liquidez y presencia en el mercado, y que su marca pueda trascender en tiempo y espacio.

Como lograr satisfacción del cliente:

- Desarrollar productos o servicios acordes a sus necesidades.
- Establecer una comunicación directa con ellos.
- Desarrollar encuestas, para medir el grado de satisfacción.
- Usar el resultado de las encuestas para mejorar los productos/servicios.
- Desarrollar canales digitales para la comunicación y pagos con los clientes.
- Mantener siempre un trato cordial,
- Acortar en lo posible los tiempos de espera.
- Conceder el beneficio de la duda (evitar discusiones).

Fuente. (<https://economipedia.com/definiciones/satisfaccion-del-cliente.html>)

POBLACION (enfoque cuantitativo): Según Hernández y Baptista (2003), es el conjunto de todos los casos que concuerden con determinadas especificaciones (características de extensión, contenido, lugar, tiempo) y que son parte del estudio.

Fuente.

(http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/hernandez_s_j/capitulo3.pdf)

MUESTRA (enfoque cuantitativo): Sub grupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población. Hernández *et al*, (2003, p. 300).

Fuente.

(http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/hernandez_s_j/capitulo3.pdf)

MUESTREO: Para seleccionar una muestra, Hernández *et al*, (2003, p. 300), lo primero que hay que definir es la unidad de análisis (personas, organizaciones, comunidades, situaciones, eventos, etc.). El sobre que o quienes se van a recolectar datos depende del enfoque elegido, (cuantitativo, cualitativo o mixto), del planteamiento del problema a investigar y de los alcances del estudio.

Fuente.

(http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/hernandez_s_j/capitulo3.pdf)

ENCUESTA: Es un método utilizado para realizar una investigación, el cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir (Sampieri et. al., 2003). Las cuales pueden ser descriptivas o explicativas y son aplicadas a una población o sub conjunto de ella (Briones 1987). Existen 02 formas de adquirir información con el método de la encuesta y es por medio de cuestionarios o entrevistas (Canales, 1999).

Fuente. (http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/diaz_m_ea/capitulo3.pdf)

ESCALA DE LIKERT:

Este tipo de escala fue creada para medir actitudes, fue desarrollado por R. Likert en el año 1932, partiendo de una encuesta sobre relaciones internacionales, conflictos económicos, conflictos políticos y religión; elaborada entre los años 1929 y 1931 en distintas universidades de los EE.UU.

Las escalas de Likert a lo largo del tiempo han sido utilizadas en muchos trabajos de investigación; (García, 2009) manifiesta y expone una lista de autores que usan las escalas de Likert en los temas relacionados con la pedagogía y las definen como los instrumentos para medir tipos de aprendizaje, (Hernández, 2011) utiliza las escalas de Likert en test de actitudes y de personalidad, (Vallaey, 2009) de igual manera usa las escalas de Likert para determinar las diferentes posturas que tienen los stakeholders en las universidades públicas en lo referente a responsabilidad social universitaria.

Se pueden considerar a las variables seleccionadas por estas escalas como categorías nominales, cuando se miran desde el punto de vista a considerar como (TED, ED, I, DA, TDA), o también como variables de escala cuando se asignan valores a cada elemento de la escala (1: TED, 2: ED, 3: I, 4: DA, 5: TDA), (Vallaey, 2009) para realizar los estudios de percepción de los componentes vinculados con la responsabilidad social universitaria propone la escala en relación con elementos paramétricos:

0: NS/NR, 1: TED, 2: ED, 3: I, 4: DA, 5: TED

Sea cual sea la óptica o visión que se da a la escala lo importante es que representa una variable de percepción cualitativa por lo que es necesario un tratamiento estadístico alejado de resultados de tipo paramétricos o únicamente descriptivos, lo cual acredita el uso de la técnica de correspondencias que busca una asociación entre lo que propone el investigador resaltado en la escala de Likert y que responde el encuestado usando las valoraciones seleccionadas y que muestra mencionada escala.

Fuente. (<https://www.ucc.edu.co/prensa/2015/Paginas/escalas-Likert-y-el-analisis-de-correspondencias.aspx>)

III.METODOLOGÍA:

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

Nuestra Investigación es de tipo: “**APLICADA** “, CONCYTEC (2018)

Nuestro Diseño es: “**DESCRIPTIVO – TRANSVERSAL**”, Sampieri (2003)

3.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN:

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA /INSTRUMENTO
"VIABILIDAD COMERCIAL"	HERRAMIENTA USADA PARA IDENTIFICAR LA DEMANDA DE INDIVIDUOS, EMPRESAS U OTRAS ENTIDADES ECONOMICAS PARA SELECCIONAR LA MEJOR OFERTA.	ESTUDIA Y ANALIZA LAS CARACTERISTICAS DE LOS DIFERENTES MERCADOS, RESPECTO AL COMPORTAMIENTO DE LOS OFERENTES Y DEMANDANTES	ESTUDIO DE MERCADO	Nº DE SINIESTROS DE TRUJILLO (DEMANDA) Nº DE EMPRESAS QUE BRINDAN EL SERVICIO (OFERTA)	DATOS ESTADISTICOS Y DOCUMENTARIOS
			ANALISIS DE LA COMPETENCIA (SATISFACCION DEL CLIENTE)	MARKETING (PUBLICIDAD) CALIDAD DE LOS ACABADOS PRECIO COMPETITIVOS TIEMPO DE ENTREGA UBICACIÓN ESTRATEGICA BONOS – PROMOCIONES GARANTIA DEL SERVICIO	ENCUESTAS - CUESTIONARIO
			DISEÑO DEL MODELO DEL SERVICIO	VENTAJAS COMPETITIVAS AFILIACION CON LAS ASEGURADORAS	GUIA DE ENTREVISTA FICHA DE OBSERVACION DE LAS ASEGURADORAS

3.3 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO (criterios de selección)

Para seleccionar una muestra, Hernández et al, (2003, pág. 300), lo primero que hay que definir es la unidad de análisis (personas, organizaciones, comunidades, situaciones, eventos, etc.) Según Arias (2006). Para seleccionar la muestra se utiliza una técnica o procedimiento llamado muestreo, y estos pueden ser: Probabilístico y No Probabilístico. Para un muestro probabilístico todos los integrantes de la población tiene la posibilidad de formar parte de la muestra, mientras que para un No Probabilístico esta posibilidad es desconocida. (Arias 2006, El proyecto de Investigación, Pág. 83 y 85)

POBLACIÓN:

Nuestra población son todos los transportistas (personas jurídicas) y usuarios de unidades móviles particulares (personas naturales) de la ciudad de Trujillo, puesto que podríamos atenderlos en caso se siniestren sus unidades, como no se tiene un registro exacto de toda la población de considera como DESCONOCIDA o INFINITA (Arias 2006, El proyecto de Investigación, Pág. 82), y debido a eso aplicamos unos criterios de inclusión (por conveniencia) para determinar nuestra muestra, criterios que detallamos a continuación:

- **Criterios de Inclusión:**

Consideramos los siguientes criterios, los cuales se adecuan más a los servicios que brindamos y al que es base de nuestro estudio:

- ✓ Que cuenten con flota (más de 5 unidades)
- ✓ Servicio que realiza (carga y pasajeros)
- ✓ Experiencia vivida (que hayan sufrido un siniestro)

(Hernández. Sampieri, 2006). 3.6 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

MUESTRA:

Para nuestro estudio tendremos una muestra constituida por “**20 empresas de transporte de flota**”, de carga y pasajeros de la ciudad de Trujillo, que han sufrido Siniestros en sus flotas vehiculares, la misma que fue determinada según nuestros criterios de inclusión detallados anteriormente.

MUESTREO:

Para nuestro estudio utilizaremos el muestro **No probabilístico – Por Conveniencia**, debido a que los transportistas y usuarios de unidades móviles particulares de la ciudad de Trujillo son una población desconocida (infinita), es por eso que elegimos nuestra muestra en base a unos criterios específicos (criterios de inclusión), como lo detallamos anteriormente.

UNIDAD DE ANÁLISIS:

“Empresas de transporte de Flota (carga y pasajeros), que hayan experimentado siniestros”.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Según Arias (2006) Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información, para nuestro estudio, usaremos:

Técnicas: Encuestas y Entrevistas

Instrumentos: Cuestionario, Datos Estadísticos y Documentarios, Guía de entrevista y fichas de observación de las aseguradoras.

- Los cuestionarios se usaron para medir la satisfacción del cliente, lo que servirá para Evaluar la Competencia y modelar las Ventajas Competitivas.
- Los datos Estadísticos y Documentarios se usaron para el Estudio de Mercado (cálculo de la oferta y la demanda) los obtuvimos de la página publica de INEI y de las paginas privadas de las aseguradoras.
- Las Guías de entrevistas fueron utilizadas para conocer las expectativas de las empresas de transporte, estos datos los procesamos internamente y nos sirven para terminar de modelar las ventajas competitivas del diseño del servicio.
- Las fichas de observación de las aseguradoras sirvieron para alinearnos con los requisitos para ser un taller Afiliado.

3.5 PROCEDIMIENTOS:

Los procedimientos utilizados son:

- ✓ Recopilación de **datos estadísticos y Documentarios** de Fuentes Gubernamentales y privadas.
- ✓ Encuestas, realizando la elaboración de **Cuestionarios**. Los cuestionarios aplicados fueron de 18 preguntas y de manera cerrada, puesto que se restringe a la evaluación de Satisfacción al Cliente. Las encuestas fueron realizadas de manera personal a cada encargado o dueño de las empresas de transporte seleccionadas en nuestra muestra.
- ✓ Las **Guías de entrevistas** fueron aplicadas a las mismas empresas de transporte encuestadas y se usó un formato de entrevista Semiestructurada, para poder tener la expectativa real de los clientes y terminar de modelar nuestras ventajas competitivas del servicio a implementar.
- ✓ Las **fichas de Observación de las aseguradoras** nos permitió alinear el perfil de nuestra empresa con los requerido para ser un taller Afiliado, en lo referente a temas como: giro de negocio, licencia de funcionamiento, infraestructura y tecnología y evaluación de sus procedimientos técnicos.

3.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS:

ESTADISTICA DESCRIPTIVA, realizando la construcción de tablas, construcción de gráficos para evaluar la variable: VIABILIDAD COMERCIAL para la implementación de servicio de atención de Siniestros vehiculares.

3.7 ASPECTOS ÉTICOS:

El presente trabajo fue realizado en la ciudad de Trujillo y se contó con el apoyo y el consentimiento de algunas Empresas de transporte de flota, aplicándoles encuestas y mantenimiento su identidad en reserva. Así mismo toda información que pueda ser utilizada de este trabajo tendrá que contar con la autorización del autor, respetando las autorías contenidas en la investigación y cumpliendo con la normativa establecida por la Universidad Cesar Vallejo.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

4.1 ESTUDIO DE MERCADO:

Siniestros ocurridos en la Libertad: Tenemos que en el año 2018 el total de accidentes de tránsito no fatales registrados en el Mapa de la Libertad fue de 5407, esto según El Ministerio del Interior, el detalle se refleja en el siguiente cuadro.

Figura N° 01

DENUNCIAS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO NO FATALES POR TIPO, SEGÚN DEPARTAMENTO, 2018

(Casos registrados)

Departamento	Total	Tipo de accidentes de tránsito									
		Choque	Atropello	Choque y fuga	Despiste	Caida	Atropello y Fuga	Choque y atropello	Volcadura	Despiste y volcadura	Otros
Total	87 480	38 761	13 085	9 738	9 620	2 257	1 913	1 465	1 134	1 325	8 182
Amazonas	331	130	41	5	86	-	2	1	1	20	45
Áncash	1 971	815	344	225	272	29	50	8	41	45	142
Apurímac	757	333	169	25	120	16	7	8	18	38	23
Arequipa	4 973	2 357	875	314	508	132	61	48	80	121	477
Ayacucho	662	218	78	127	81	11	32	38	14	53	10
Cajamarca	1 944	1 038	283	91	320	35	18	7	55	42	55
Prov. Const. del Callao	3 362	1 798	455	408	284	73	70	14	28	12	220
Cusco	3 818	1 575	941	181	430	144	52	53	74	130	238
Huancavelica	222	66	26	12	36	2	10	16	11	26	17
Huánuco	747	357	157	19	87	13	15	25	12	23	39
Ica	1 219	597	131	126	156	5	40	42	15	16	91
Junín	2 287	916	528	125	319	71	66	13	25	61	163
La Libertad	5 407	2 131	801	569	1 024	143	95	166	29	86	363
Lambayeque	3 075	1 473	480	352	380	51	54	57	20	28	180
Lima	48 685	21 047	6 946	6 548	4 081	1 466	1 178	865	610	403	5 541
Loreto	263	175	17	8	47	5	4	3	1	2	1
Madre de Dios	408	245	26	9	99	3	2	14	-	4	6
Moquegua	471	203	65	10	75	1	6	3	14	46	48
Pasco	233	102	15	5	74	-	5	1	10	10	11
Piura	2 390	1 030	216	274	340	22	58	63	25	70	292
Puno	824	491	108	24	85	5	9	2	14	48	38
San Martín	1 268	531	134	84	402	7	25	3	19	4	59
Tacna	950	578	155	51	93	21	13	2	7	20	10
Tumbes	486	247	48	49	78	2	23	7	10	12	10
Ucayali	727	308	46	97	143	-	18	6	1	5	103

Nota : El sector no tiene incorporada la desagregación en Provincia de Lima y Región Lima.

Fuente: Ministerio del Interior (MININTER) - Dirección de Estadística y Monitoreo de la Oficina de Planeamiento Estratégico Sectorial.

Fuente. (<https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/traffic-accidents/>)

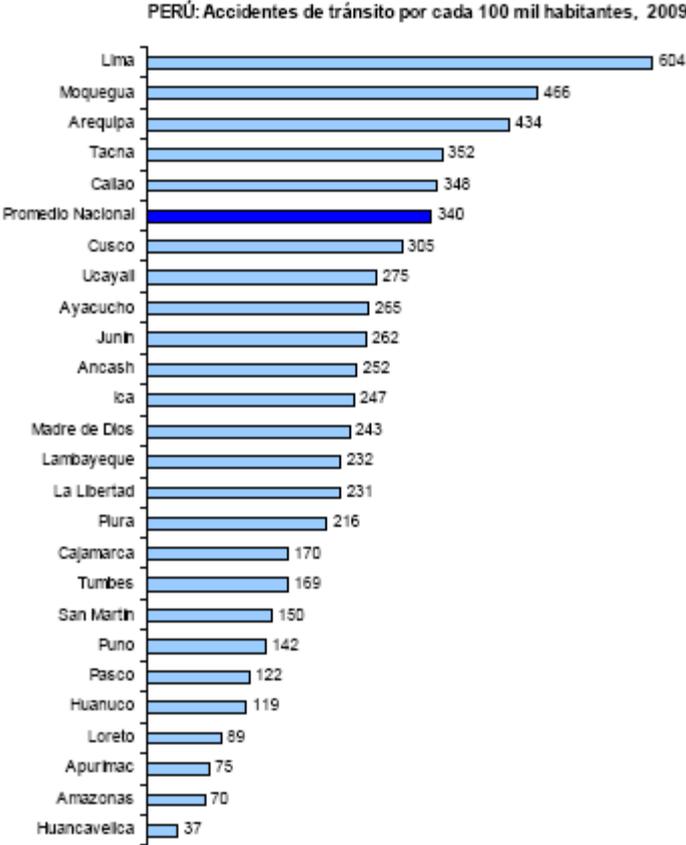
Sin embargo, muchas veces las unidades siniestradas no pertenecen a la zona geográfica donde sufren el accidente y casi siempre son remolcadas o llegan por sus propios medios hasta su base, por tanto, estos datos no serán parte de nuestro cálculo de la demanda.

Además, en el cuadro no consideran los siniestros con fatalidades, siendo estos los más rentables en servicios de reparación en **algunas ocasiones**, puesto que a veces se da de baja total a la unidad cuando el costo por reparación excede la suma asegurada, se indemniza al propietario y **no se realiza el servicio de reparación**, siendo entonces una cifra variable, por lo que tampoco la tomaremos en cuenta, para el cálculo de la Demanda.

Calculo de la Demanda:

- ✓ **Accidentes de tránsito por cada 100,000 habitantes (TASA):** Según los resultados de una encuesta que fue realizada el año 2009 la TASA departamental de La Libertad es de 231 por cada 1000,000 habitantes.

Figura N° 02



0 Fuente: INEI - Encuesta de comisarías sobre accidentes de tránsito 2010

- ✓ **Población de Trujillo:** Según el último censo del 2017 realizado por el INEI la población de habitantes era de 970,000, con una tasa de crecimiento de 1.8%, considerando esta tasa, tenemos entonces para el año 2020 un total de 1,005,234 habitantes en la ciudad de Trujillo. *Fuente.* (<https://www.inei.gov.pe/prensa/noticias/poblacion-del-peru-totalizo-31-millones-237-mil-385-personas-al-2017-10817/>)

Considerando los datos anteriores, procederemos al cálculo de la DEMANDA ANUAL (accidentes de tránsito de la ciudad de Trujillo para el año 2020):

$$D = (1,000,234 / 100,000) (231)$$

D = 2332 accidentes de tránsito/año



Figura N° 03

Calculo de la Oferta:

Para el cálculo de la Oferta, tomaremos en cuenta a las empresas que atienden casi en su totalidad los siniestros vehiculares ocurridos en la Ciudad de **Trujillo**.

Las empresas o proveedores potenciales que brindan el servicio de Atención de Siniestros vehiculares son los Concesionarios y los Talleres Afiliados, los cuales se encuentran afiliados como proveedores de servicios a empresas aseguradoras como: Rímac, Mapfre, La Positiva, Pacifico, etc. A continuación, detallamos las redes visibles de las aseguradoras para el departamento de La Libertad – **Trujillo**.

Figura N° 04

corredores.lapositiva.com.pe/wps/wcm/connect/31f57e25-e062-479a-ab1f-738683db3711/RELACION_TALLERES_AFILIADO:

TRUCK MOTORS LT B Sección B1, Vía Evitamiento Km 5.5	Cerro Colorado	994 039 471
JUNIN Tarma AUTOMOTORES DEL CENTRO Av. Odría 474	Tarma	064-321 750
LA LIBERTAD Trujillo ANORSA Carretera Panamericana Norte Km. 558 (24h)	Trujillo	940 203 182 / 953 733 855
INTERNATIONAL CAMIONES DEL PERÚ Av. Teodoro Valcarcel 1091 - International se atiende como concesionario.	Trujillo	941 521 205
MEBUSTRACK Mz. Z Lote 3, Parque Industrial	La Esperanza - Trujillo	949 324 297
MOTORED Av. Nicolás de Pierola 1571 - Kenworth / Iveco / DAF, se atienden como concesionario.	Trujillo	044-251 866
TRACTO CAMIONES USA Av. 2 de Mayo 1200	Buenos Aires	044-383 732

Figura N° 05

pacifico.com.pe/documents/28730/220176/Livianos+Preferentes+Provincia.pdf/14d2741a-3b0a-403a-9693-ac55c57b217a

Ca. Huánuco 433 - Ica Cercado Telf.: 956 685 024			
JUNIN			
Chief Metro Corea Jr. Nemesio Ruez 2125 - El Tambo Huancayo Telf.: (064) 246119	Sumar Motors Psje. Las Retamas 160 - El Tambo Huancayo Telf.: (064) 254740	Automotriz San Cristobal S.A Carretera Central S/N entre el Jr. Cajamarca y San Jerónimo de Tunan Telf.: (064) 435749	
LA LIBERTAD			
Anorsa Calle Haendell 151 - Urb. Primavera Trujillo Telf.: (044) 244595	Gildemeister Av. Nicolas de Pierola 1831 Telf.: (044) 604400	Mebustrack MZ X LT 39 Quinta etapa URB. San Andre, Trujillo Telf.: 949 324 297	Mebustrack Av. Nicolás dePierola #1013 - 1039 LT 21-22 MZ XII, URB. Santa Inés Telf.: 979761451

Figura N° 06

→ ↻ seguros.mapfre.com.pe/Backend/userfiles/files/talleres-provincia.pdf

SCANIA	Av Mariscal Castilla 4710 El Tambo		960177315	Junin	Huancayo
STA HONDA MOTOCENTRO	Jr. Moquegua N° 1435 -El tambo -Hyo	(064)-248775	998650281 /982558553	Junin	Huancayo
AUTONORT TRUJILLO	Av. Nicolás de Piérola 684	(044)-483700	992774179	La Libertad	Trujillo
AUTONORT TRUJILLO	Av. Nicolás de Piérola 684	(044)-483700	992774179	La Libertad	Trujillo
AUTOS NOR MOTORES (ANORSA)	Calle Haendell 151		953550972	La Libertad	Trujillo
AUTOSHOP PERU	AV Amercia Norte 1406 - Urb. Santa Leonor		943416667	La Libertad	Trujillo
B MOTORS	Av. Nicolas de Pierola 1608	(044)-372713	949356655	La Libertad	Trujillo
B&P SERVICE(PARAUTOS)	Via Evtamiento Km 580	(044)-208873	973966113/949591030	La Libertad	Trujillo
CONSTRUCCIONES METALICAS BOBADILLA (CONSERMET)	Via Evtamiento km 580		962748454	La Libertad	Trujillo
DIVEMOTOR	Av Teodoro Valcarcel N° 983	01-7122000 Anexo 2013		La Libertad	Trujillo
MEBUSTRACK	Mz C3 Lt 22 Urb. Parque Industrial		949324297/979761451	La Libertad	Trujillo
MOTORED	Av. Nicolas de Pierola 1571		962950407	La Libertad	Trujillo
INTERPERU	Av. Teodoro Valcarcel 1091	(044)-605300	992047117	La Libertad	Trujillo
INTERAMERICANA TRUJILLO	Av. Nicolas de Pierola 1695	(044)-607777	945558005	La Libertad	Trujillo
MANNUCCI DIESEL	Mz B Lt 15 Urb Sto Tomás		949143085	La Libertad	Trujillo
MANNUCCI DIESEL	Mz B Lt 15 Urb Sto Tomás - Villa del Mar		949141124	La Libertad	Trujillo
NEO MOTORS	Av. Mansiche N° 1023		943395568	La Libertad	Trujillo
SGS MOTORS	Nicolas de Pierola #1475 -1495	(044)-226936		La Libertad	Trujillo
AUTOMAN CHICLAYO	S/N Fdo Arenales Sublo Int.E1	(074)- 202138	RPM #0167747	Lambayeque	Chiclayo

figura N° 07

pacifico.com.pe/documents/28730/181074/pesados+afiliados+provincias.pdf/e8d66585-dc3c-4894-32db-a10315cc62cb

La Libertad			
Taller	Dirección	Teléfono	Marca
TRUJILLO			
Motored	Av. Nicolás de Piérola 1571- La Libertad- Trujillo	(044) 251866 / 962950407	Iveco Kenworth Daf
Tracto Camiones USA	Av. Dos de Mayo 1200, Buenos Aires Sur	(044) 383736	International Shacman Golden Dragon
Divecenter (Divemotor)	Av. Teodoro Valcarcel Nro. 983 Lotización Industrial Santa Leonor	(044) 221686	Freightliner Mercedes Benz
Auto Motors Import	Panamericana Norte Km. 557	(044) 246187	Volkswagen
International Camiones del Perú	Av. Teodoro Valcarcel 1091 - Urb. Santa Leonor	(044) 605300	International
Auto Nor Motores	Ca. Haendell N° 151, Urb. Primavera	(044) 233432 / (044) 244595	Multimarca
Alfaro Trailer	Pan. Norte Km. 553, Moche	983264821 / 948026785	
MebusTruck	Mz C, Lote # 3, Urb. Parque Industrial	959444630 / 949324297	
BUSES			
Carrocerías Bruce	Av. Nicolás de Piérola 1608	(044) 222131	Multimarca
	Av. Manzana H-3, Lt. 1, Av. N°4 Urb. Parque Industrial - Esperanza	(044) 292587	
Loreto			
Taller	Dirección	Teléfono	Marca

Según la Red de empresas afiliadas a cada aseguradora, se realizó un cuadro con el total de las empresas afiliadas en el departamento de La Libertad, obteniendo un total de **15 talleres afiliados**, entonces la Oferta es de **O= 15 talleres**

Tabla Nª 01

RED DE TALLERES AFILIADOS A LAS ASEGURADORAS - "LA LIBERTAD"						
ITEM	NOMBRE	CATEGORIA	ATENCION x MARCA	TIPO DE FLOTA	DIRECCION	TELEFONO
1	DIVEMOTOR	CONSESIONARIO	MULTIMARCA	LIVIANOS - PESADOS	Av. Teodoro Valcárcel 983	(044) 211686
2	MOTORED	CONSESIONARIO	MULTIMARCA	PESADOS	Av. Nicolás de Piérola 1571	962950407 (044) 605300
3	INTERNATIONAL	CONSESIONARIO	MULTIMARCA	PESADOS	Av. Teodoro Valcárcel 1091	/992047117
4	MANNUCCI DIESEL TRACTO CAMIONES	CONSESIONARIO	MULTIMARCA	LIVIANOS - PESADOS	Mz. B Lote 15 Urb. Santo Tomas - Villa del Mar	949141124
5	USA	CONSESIONARIO	MULTIMARCA	LIVIANOS - PESADOS	Av. 02 de Mayo 1200 - Buenos Aires	(044) 383732
6	SCANIA DEL PERU	CONSESIONARIO	SCANIA	PESADOS	Carretera Panamericana Norte Km 561 - Moche	(01) 5121800 (044) 483700 /
7	AUTONORT TRUJILLO	CONSESIONARIO	TOYOTA	LIVIANOS	Av. Nicolás de Piérola 684	992774179
8	HYUNDAI GILDEMEISTER	CONSESIONARIO	HYUNDAI	LIVIANOS	Av. Nicolás de Piérola 1831	(044) 604400
9	B MOTORS	CONSESIONARIO	MULTIMARCA	LIVIANOS	Av. Nicolás de Piérola 1608	949356655
10	CONSERMET	PREFERENTE TALLER	MULTIMARCA	LIVIANOS - PESADOS	Vía Evitamiento km. 580	962748454
11	MEBUSTRACK	PREFERENTE TALLER	MULTIMARCA	LIVIANOS - PESADOS	Mz. Z Lote 03 - Parque Industrial	949324297
12	PARAUTOS	PREFERENTE TALLER	MULTIMARCA	LIVIANOS - PESADOS	Av. América Norte 2402 - Urb. Primavera	949591030
13	VECARS & TRUCKS	PREFERENTE TALLER	MULTIMARCA	LIVIANOS - PESADOS	Calle Liverpool 333-335 lote 1C Urb. Santa Isabel	949710847 (044) 233432 /
14	ANORSA	PREFERENTE TALLER	MULTIMARCA	LIVIANOS - PESADOS	Calle Haendell 151 - Urb. Primavera	953550972
15	ALFARO TALLER	PREFERENTE	MULTIMARCA	LIVIANOS - PESADOS	Panam. Norte Km 553 - Moche	983264821 / 948026785

Figura N° 08

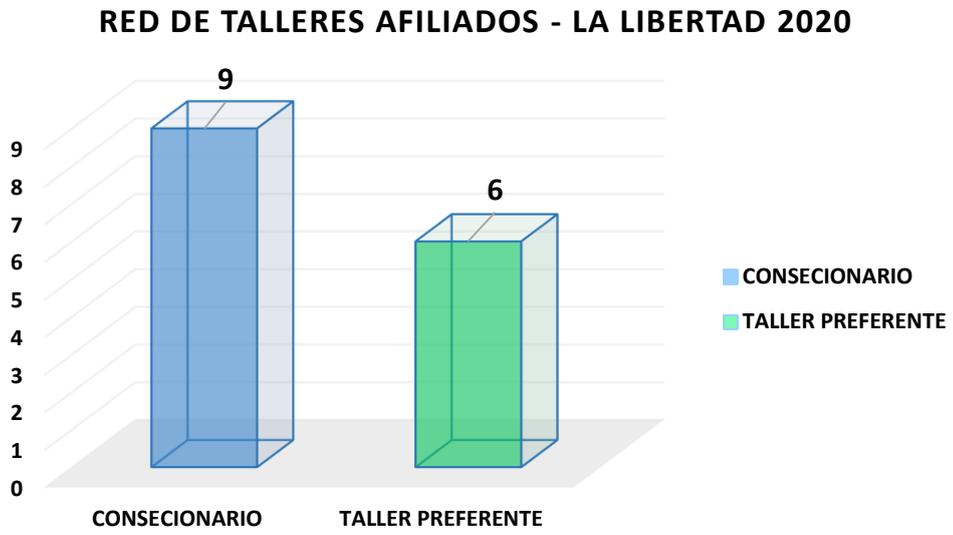
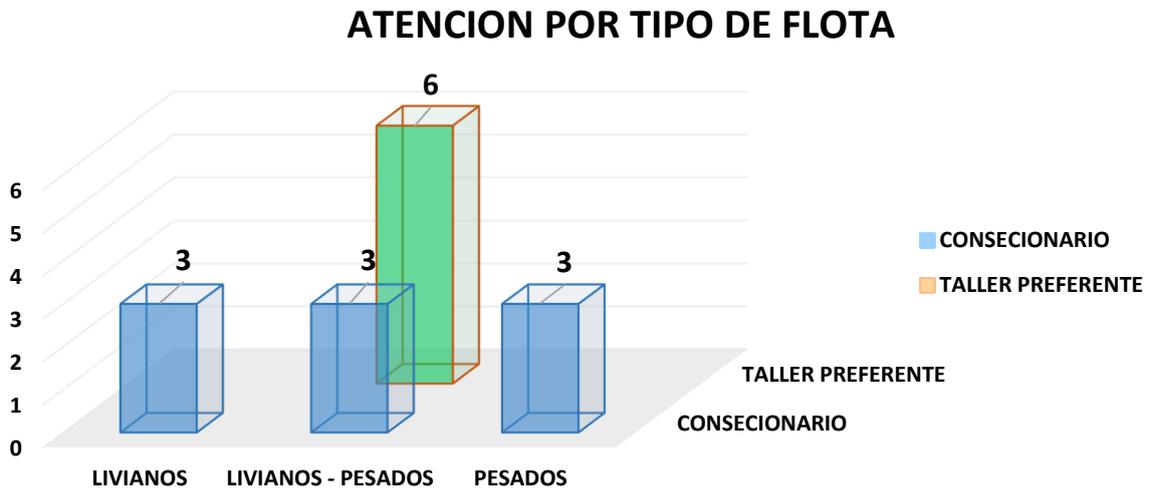


Figura N° 09



Entonces teniendo en cuenta la DEMANDA ANUAL obtenida anteriormente, que fue de:

D. A.= 2332 accidentes de tránsito o Siniestros/año

Estimaremos una Demanda Mensual:

$$\mathbf{D. M.= (2332/12) = 194 \text{ accidentes de tránsito o Siniestros/mes}}$$

Considerando la Oferta y la demanda mensual, tenemos que cada TALLER de los 15 que figuran en la RED de talleres afiliados, deberán tener una Capacidad de Atención Mensual (**C.A.M.**), de:

$$\mathbf{C.A.M.= (194/15) = 13 \text{ Siniestros/Taller}}$$

Sabemos de datos obtenidos por medio de una conversación verbal realizada, a los jefes de servicio de los talleres (empresas) que son parte del estudio, que su Capacidad de Atención Mensual (**C.A.M.**) de los talleres más grandes, no es mayor a **6 Siniestros/Taller (\leq)**, teniendo entonces una **DEMANDA INSATISFECHA**.

4.2 ANALISIS DE LA COMPETENCIA:

Para analizar a la competencia de nuestro servicio en Estudio, se realizó una encuesta con un cuestionario de 18 preguntas para medir el nivel de **satisfacción del cliente**; este cuestionario fue dirigido a nuestra muestra que está formada por 20 empresas de transporte, la cuales fueron seleccionadas por muestreo No probabilístico por conveniencia según los criterios que tomamos en cuenta y son:

- ✓ Que cuenten con flota (más de 5 unidades)
- ✓ Servicio que realiza (carga y pasajeros)
- ✓ Experiencia vivida (que hayan sufrido un siniestro)

El cuestionario (formato y resultados) se encuentran en el anexo N° 03.

Como se mencionó el instrumento que utilizamos para la recolección de datos es el cuestionario, en el cual las respuestas obtenidas son valoradas según la escala de Likert que aplicamos a nuestro formato y cuyos resultados se muestran a continuación en la siguiente tabla N° 02:

Tabla N° 02

ENCUESTADOS	PREGUNTAS																		VALORACION
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	3	2	2	1	3	3	2	4	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	38
2	3	3	2	1	3	3	2	4	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	41
3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	39
4	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	25
5	2	2	2	1	3	3	2	4	3	1	2	3	2	2	1	3	2	1	39
6	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	23
7	3	3	3	1	3	3	3	4	3	1	2	3	2	2	1	3	2	1	43
8	3	2	2	1	3	3	2	3	3	1	2	3	2	2	1	3	2	1	39
9	1	1	2	1	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	35
10	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	23
11	2	2	2	1	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	35
12	1	1	1	1	2	1	1	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	24
13	1	2	2	1	3	3	2	4	3	1	2	3	2	2	1	2	2	1	37
14	1	2	3	1	3	3	2	4	3	1	2	4	2	2	1	3	3	1	41
15	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	23
16	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	1	26
17	2	2	2	1	3	3	2	4	3	2	2	3	2	3	1	3	3	1	42
18	1	2	2	1	3	3	1	4	3	2	2	3	2	2	1	3	3	1	39
19	1	2	1	1	2	2	1	3	3	1	2	2	1	2	1	3	2	1	31
20	3	3	3	1	4	4	2	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	1	51

Según la valoración obtenida de cada empresa encuestada, se realizó una escala de medición de 3 niveles para la Satisfacción del Cliente, lo que nos servirá para ubicarlas en estos niveles según la cantidad y su porcentaje de participación.

preguntas=	18	
escala de Likert=	1	5

puntaje mínimo=	18	24
puntaje máximo=	90	

Tabla 03

Niveles de medición de la satisfacción de las empresas de transporte de flota de carga y pasajeros de la Ciudad de Trujillo, 2020.

NIVELES DE MEDICION		
SATISFECHO	67	90
MEDIANAMENTE SATISFECHO	42	66
INSATISFECHO	18	42

Fuente: Aplicación del cuestionario de satisfacción a las empresas de transporte.

Tabla 04

Nivel de satisfacción de las empresas de transporte de flota de carga y pasajeros de la Ciudad de Trujillo, 2020.

SATISFACCION DEL CLIENTE	N°	%
SATISFECHO	0	0%
NI SATIS / NI INSATIS	3	15%
INSATISFECHO	17	85%
TOTAL	20	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario de satisfacción a las empresas de transporte.

Según estos resultados que miden la SATISFACCION DEL CLIENTE, obtenemos un **85% de Insatisfacción** en nuestras 20 Empresas de Transportes que fueron encuestadas, confirmando la Viabilidad Comercial del Servicio de atención de Siniestros Vehiculares.

Nuestro cuestionario se validó de 2 formas:

1. Mediante la revisión de un docente especialista - juicio de expertos, (*ver anexo N° 04*)
2. Usando el programa SPSS25, obtuvimos un Alfa de Cronbach de 0.948, demostrando la confiabilidad del cuestionario. (*Los resultados del SPSS25 se encuentran en el anexo N° 05*)

4.3 DISEÑO DEL MODELO DE SERVICIO:

Tomando en cuenta el Análisis de la Competencia realizado por medio de encuestas a los transportistas de Trujillo, sobre el servicio que se brinda actualmente, se modelara el servicio que se piensa implementar en la empresa MACONAR INGENIERIA S.A.C., para ello se realizó también una **Guía de Entrevista Semiestructurada** a las mismas empresas de transporte encuestadas sobre como desearían que fuese el servicio recibido. Se adjunta el formato de la guía de entrevista en el (Anexo N° 06)

Como la Severidad de los siniestros varia (nunca son iguales), los indicadores se trabajarán de manera general.

Calidad de Acabados:

MACONAR INGENIERIA S.A.C., es un taller que atiende al sector automotriz (flotada pesada y liviana) y maquinaria de construcción, brindando servicios de mecánica, electricidad, diagnostico electrónico, planchado, pintura, traccionamiento y fabricación de chasis, fabricación de tolvas y estructuras automotriz. Para esto contamos con profesionales que tienen la pericia necesaria (experiencia), y quienes desempeñan las siguientes funciones.

- 01 Supervisor: Experiencia > 5 años en gestión de talleres de Flota y Maquinaria.
- 01 Mecánico Maestro: Experiencia en Flota Liviana.
- 01 Mecánico Maestro: Experiencia en Flota de camiones americanos y europeos y maquinaria de construcción.
- 03 Mecánicos Ayudantes: Egresados y estudiantes de Senati y Nueva Esperanza.
- 01 Electricista: Experiencia > 4 años en flota liviana y camiones
- 01 Pintor: Con Homologaciones en Pintura de alta calidad
- 01 planchador – Fibrero: Con experiencia > 7 años
- 01 soldador (estructurero): Con experiencia > 10 años

Como se mencionó anteriormente el personal de nuestro taller cuenta con la pericia necesaria, además de que contamos con la tecnología adecuada para los servicios que brindamos (instrumentos, herramientas e información), lo que nos permite realizar un correcto procedimiento y obtener los mejores acabados. Es así que nuestros trabajos han logrado la satisfacción esperada en nuestros clientes.

Figura N° 10



Figura N° 11



Figura N° 12

Figura N° 13



Figura N° 14



Figura N° 15



Figura N° 16



Tiempo de Entrega:

El cuerpo técnico con el que contamos actualmente cubren de manera holgada los servicios, sin embargo, si la demanda de personal creciera debido a la implementación del servicio de atención de Siniestros, se reclutaría más personal calificado.

Para lograr el tiempo de entrega antes de la fecha pactada con el cliente, no solo es necesario contar con el personal y la tecnología necesaria, sino también es necesario tener la disposición de los insumos a emplear en los servicios (repuestos y materiales), para esto es necesario desarrollar los siguientes puntos:

- Líneas de Crédito con las Casas que venden los repuestos
- Contacto para importación de repuestos
- Alianzas estratégicas con proveedores locales (crédito)
- Contar con más 1 proveedor del mismo tipo de Insumo.
- Conseguir un buen dialogo con las aseguradoras para no dilatar inicio de trabajos y observaciones encontradas posteriormente.

Costos Competitivos:

Debido a que nuestra competencia directa son los Concesionarios y Talleres Afiliados a las aseguradoras, nuestros costos en mano de Obra se ajustaran por debajo de esta tarifa, la cual es ALTA.

- Nuestro costo de mano de obra es de **S/ 35.00 H-H**, como lo mostramos en los siguientes cuadros con nuestras tarifas para actividades comunes de mecánica.
- En el caso de planchado y pintura los trabajos se cotizan según el material a emplear y gravedad de los trabajos como traccionamiento de Chasis y fabricación de componentes en plástico y fibra de vidrio.

Tabla N° 05



MACONAR
INGENIERIA S.A.C.

TARIFARIO MANO DE OBRA "PLANCHADO Y PINTURA"	
MARCAS EN GENERAL	
H-H	S/.

ACTIVIDAD	PINTADO DE CARROCERIA (PAÑOS)	H-H	S/.
00037	PINTADO DE CARROCERIA EN MOCOCAPA (15 PAÑOS)	15,0	S/. 2.250,0
00038	PINTADO DE CARROCERIA EN POLIURETANO + BARNIZADO (15 PAÑOS)	15,0	S/. 3.000,0
00039	PULIDO DE CARROCERIA (15 PAÑOS)	15,0	S/. 450,0
ACTIVIDAD	PLANCHADO DE CARROCERIA		
00040	SE COTIZA SEGÚN LA GRAVEDAD (EJEMPLO x 10 HORAS DE TRABAJO)	10,0	S/. 300,0
ACTIVIDAD	TRACCIONAMIENTO Y REPARACION DE CHASIS		
00041	SE COTIZA SEGÚN LA GRAVEDAD (EJEMPLO x 10 HORAS DE TRABAJO)	10,0	S/. 600,0
ACTIVIDAD	REPARACION DE COMPONENTES DE PLASTICOS Y FIBRA DE VIDRIO		
00042	SE COTIZA SEGÚN LA GRAVEDAD (EJEMPLO x 10 HORAS DE TRABAJO)	10,0	S/. 400,0
00043	SE COTIZA SEGÚN LA GRAVEDAD (EJEMPLO x 10 HORAS DE TRABAJO)	10,0	S/. 400,0

Fuente: Tarifario de costos de la empresa MACONAR INGENIERIA S.A.C.

Tabla N° 06



MACONAR
INGENIERIA S.A.C.

TARIFARIO MANO DE OBRA "MECANICA" - CAMIONES			
	KENWORTH / INTERNATIONAL / FREIGHTLINER		VOLVO / MACK / MERCEDES BENZ / SCANIA / IVECO
	1,00		1,10
H-H	S/.	H-H	S/.

ACTIVIDAD	MANTENIMIENTO PREVENTIVO (UNIDAD MOTRIZ)				
00001	TIPO PM1: CAMBIO DE FILTROS DE: ACEITE, COMBUSTIBLE, AIRE, ENGRASE, REGULAC. DE FRENOS Y REVISION DE LUCES	3,3	S/. 115,0	3,3	S/. 115,0
00002	TIPO PM2: IGUAL AL PM1 + CAMBIO DE FILTRO SECADOR DE AIRE Y DE HIDROLINA, ENGRASE.	3,9	S/. 135,0	3,9	S/. 135,0
00003	TIPO PM3: IGUAL AL PM2 + CAMBIO DE ACEITE DE CAJA DE CAMBIOS, CORONAS, RETARDADOR, REFRIGERANTE.	5,0	S/. 175,0	5,0	S/. 175,0
ACTIVIDAD	MOTOR				
00004	DESMONTAJE Y MONTAJE DE MOTOR	18,0	S/. 630,0	19,8	S/. 693,0
00005	REPARACIÓN DE MOTOR	99,0	S/. 3.465,0	99,0	S/. 3.465,0
00006	CAMBIO DE EMPAQUE DE CULATA	13,0	S/. 455,0	14,3	S/. 500,5
00007	DESMONTAJE, REPARACION Y MONTAJE DE CULATA	24,0	S/. 840,0	26,4	S/. 924,0
00008	CALIBRACIÓN DE VÁLVULAS	6,0	S/. 210,0	6,0	S/. 210,0
00009	DESMONTA. Y MONTA. DE FAJAS DE MOTOR Y TEMPLADORES	3,0	S/. 105,0	3,3	S/. 115,5
00010	REPARACIÓN DE EMBRAGUE DE VENTILADOR (FAN CLUTCH)	4,0	S/. 140,0		
00011	DESMONTAJE Y MONTAJE DE TURBO	4,0	S/. 140,0	4,4	S/. 154,0
00012	DESMONTAJE, REPARACION Y MONTAJE DE COMPRESOR	9,0	S/. 315,0	9,0	S/. 315,0
ACTIVIDAD	CAJA DE CAMBIOS				
00013	CAMBIO DE EMBRAGUE	10,0	S/. 350,0	10,0	S/. 350,0
00014	REPARACIÓN DE CAJA DE CAMBIOS	23,0	S/. 900,0	30,0	S/. 1.050,0
00015	REGULACION DE EMBRAGUE	1,5	S/. 52,5	1,7	S/. 59,5
ACTIVIDAD	CORONAS DIFERENCIALES				
00016	REPARACIÓN DE CORONA DELANTERA	13,0	S/. 455,0	14,3	S/. 500,5
00017	DESMONTAJE Y MONTAJE DE CORONA POSTERIOR	11,0	S/. 385,0	12,1	S/. 423,5
00018	REPARACIÓN DE CORONA POSTERIOR	9,0	S/. 315,0	9,9	S/. 346,5
00019	CAMBIO DE RETEN DE CORONA (1 UNIDAD)	2,3	S/. 80,5	2,3	S/. 80,5
ACTIVIDAD	SUSPENSIÓN DELANTERA Y POSTERIOR				
00020	DESMONTA. Y MONTA. DE BOLSAS DE SUSPENSION (01 UNIDAD)	1,1	S/. 40,0	1,1	S/. 40,0
00021	CAMBIO DE TEMPLADORES (01 UND)	1,4	S/. 50,0	1,4	S/. 50,0
00022	CAMBIO DE AMORTIGUADORES (01 UNIDAD)	1,0	S/. 35,0	1,0	S/. 35,0
00023	CAMBIO DE PAQUETE DE MUELLES	4,6	S/. 160,0	4,6	S/. 160,0
ACTIVIDAD	SIST. DE FRENOS DELANTERO Y POSTERIOR				
00024	REGULACION DE FRENOS DE TRACTO (06 RUEDAS)	1,4	S/. 50,0	1,4	S/. 50,0
00025	MANTENIMIENTO DE FRENOS DE DELANTEROS (1 RUEDA)	1,1	S/. 40,0	1,1	S/. 40,0
00026	MANTENIMIENTO DE FRENOS DE POSTERIORES (1 RUEDA)	1,4	S/. 50,0	1,4	S/. 50,0
00027	DESMONTAJE Y MONTAJE DE PULMON DE FRENO (1 UNIDAD)	0,9	S/. 29,8	0,9	S/. 29,8
00028	DESMONTA. Y MONTA. DE REGULADORES - RACHETS (1 UND)	0,7	S/. 24,5	0,7	S/. 24,5
ACTIVIDAD	SISTEMA DE DIRECCIÓN				
00029	REPARACIÓN DE CAJA DE DIRECCION	10,0	S/. 350,0	10,0	S/. 350,0
00030	DESMONTA. Y MONTA. DE TERMINALES DE DIRECCIÓN (1 UND)	1,2	S/. 42,0	1,2	S/. 42,0
00031	MANTENIMIENTO / REPARACION DE SERVO DIRECCION	4,0	S/. 140,0	4,0	S/. 140,0
00032	REPARACION DE MUÑO DE DELANTERO	4,6	S/. 161,0	4,6	S/. 161,0
00033	REPARACION DE CUBOS			4,6	S/. 161,0
ACTIVIDAD	SISTEMA ELECTRICO Y ELECTRONICO				
00034	REPARACIÓN DE ARRANCADOR	4,0	S/. 140,0	4,4	S/. 150,0
00035	REPARACIÓN DE ALTERNADOR	4,0	S/. 140,0	4,4	S/. 150,0
00036	DIAGNOSTICO ELECTRONICO	4,0	S/. 120,0	4,4	S/. 150,0

Fuente: Tarifario de costos de la empresa MACONAR INGENIERIA S.A.C.

Ubicación Estratégica:

Nuestro local se encuentra situado en un punto ESTRATEGICO, para nuestro mercado objetivo (los transportistas), se encuentra en plena panamericana “Av. La Marina Lot 02 – desvió a la campiña de Moche”.

Por lo cual no hay ninguna complicación para el traslado y el ingreso a nuestras instalaciones.

Figura N° 17

Ubicación de taller en Moche – Atención FLOTA PESADA y Liviana

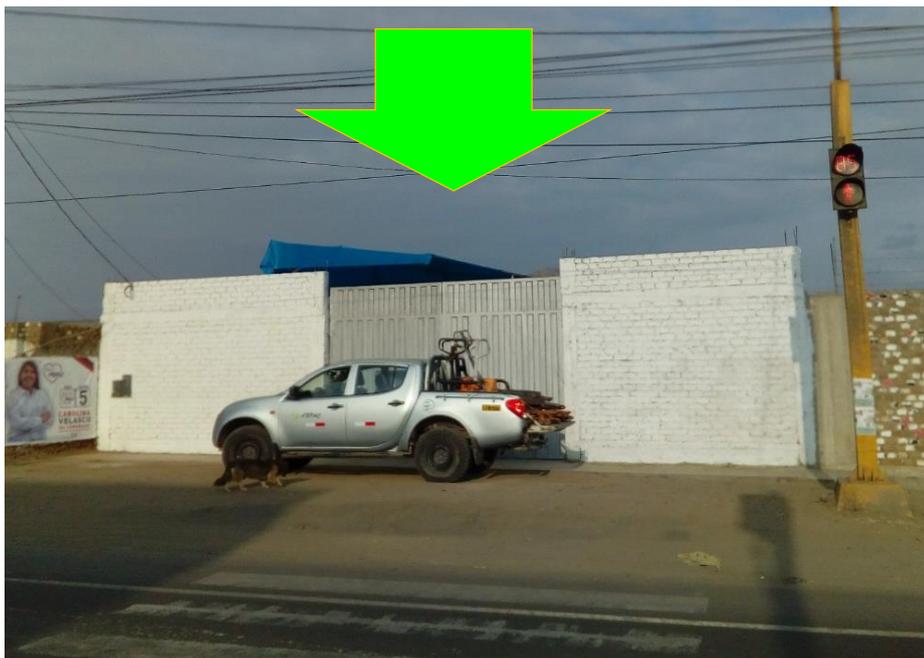
(Av. La Marina Lote 02 – frente a DAVISA, antes del ingreso a la campiña de Moche)



Figura N° 18



Figura N° 19



Garantía del Servicio:

El periodo de garantía que brindan los Concesionarios y Talleres afiliados es en promedio de 3 – 6 meses, en papel. Sin embargo, cuando existe un reclamo las atenciones por garantía de servicio son pésimas (demoran demasiado), según los comentarios de varias empresas de transporte.

MACONAR INGENIERIA S.A.C., quiere alinearse con las expectativas de las empresas de transporte y lo que piden las aseguradoras más exigentes garantía de 6 – 12 meses, contemplando siempre y cuando que se haya cumplido con lo requerido técnicamente y siguiendo el procedimiento correcto. Además, se ofrece atender de manera oportuna las garantías por los servicios brindados.

Afiliación a las aseguradoras:

Se solicita los requisitos de afiliación a las aseguradoras: RIMAC, LA POSITIVA, PACIFICO y se reunió de manera conforme dichos requisitos que solicitan para la afiliación como taller preferente, las cuales son: Buena accesibilidad (ubicación geográfica), Adecuada Infraestructura para recepción, Adecuada Infraestructura para trabajos (taller), evaluación aprobatoria sobre los procedimientos técnicos del taller, compatibilidad de giro de negocio y licencia de funcionamiento. Quedando todo listo para la afiliación con RIMAC, LA POSITIVA Y PACIFICO. *(ver en anexo N° 07, la ficha de Observación de LA POSITIVA)*

Marketing del Servicio:

Según todo lo ya detallado en los puntos anteriores (indicadores de satisfacción), se incluirá el nuevo servicio en la plataforma web que se está desarrollando, adicionalmente se desarrollará un FAN PAGE, LANDIN PAGE y enlaces vía WhatsApp para hacer más accesible y comercial nuestro servicio.

Una vez desarrollados estos medios digitales se trabajará en el Branding, con el objetivo de poder tener una frase y una imagen que pueda calar en la mente de nuestro mercado objetivo.

V. CONCLUSIONES:

- Se encontró una demanda Mensual de **13 Siniestros/Taller**, y los talleres afiliados tienen una C.A.M. capacidad de atención Mensual de **6Siniestros/Taller**, encontrando una **demanda insatisfecha**.
- Se obtuvo un **Alfa de Cronbach de 0.948** según el cuestionario aplicado a nuestra muestra.
- De las 20 empresas encuestadas solo 03 estuvieron Medianamente Satisfechas con el actual servicio recibido, **los 17 restantes están INSATISFECHAS**.
- Según la evaluación de satisfacción del cliente, realizada, se encontró una insatisfacción del **85%** en el total de la muestra.
- Considerando los resultados de **Demanda insatisfecha** y la **alta Insatisfacción de los clientes**, el servicio a implementar es Viable Comercialmente.
- Se inició el diseño del modelo de servicio, según los indicadores de la 2da dimensión, que son: Costos competitivos, tiempo de entrega, calidad de acabados, garantía del servicio, ubicación estratégica, bonos de servicio y Marketing.
- Se culminó el diseño del modelo del servicio basándonos a las respuestas de las Guías de entrevista aplicadas a las empresas de transporte encuestadas.
- Se cumplió con los requisitos de afiliación a las aseguradoras, los cuales son: Ubicación Estratégica, Infraestructura para recepción y trabajos (taller) así como la evaluación de los procedimientos, compatibilidad de giro de negocio y licencia de funcionamiento.

VI. RECOMENDACIONES:

- Como se demostró la Viabilidad Comercial del servicio de Atención de Siniestros, se recomienda implementarlo.
- Una vez implementado el servicio se recomienda mantener la calidad de servicio, usar el branding de manera constante y siempre realizar promociones con los clientes.
- Se recomienda trabajar sobre el desarrollo de una APP con plataformas detalladas donde puedan registrarse los talleres de Trujillo y sea para uso de los transportistas y conductores.

REFERENCIAS:

Bibliografía:

Libro de Metodología de la Investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, (Hernández Sampieri & R. Mendoza, 2018)

Libro de Metodología de la Investigación Científica (Bárbara Miladys Placencia López, 2018)

Libro de Metodología de la Investigación – 6ta Edición (Hernández Fernández y Baptista, 2014)

Libro de Metodología de la Investigación – Serie integral por competencias Bachillerato General, Guillermina Baena Paz 2014.

Libro: El proceso de la Investigación – 10ma Edición (Carlos Sabino, 2014)

Libro: EL Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología de la Investigación. 5ta Edición (Fidias G. Arias, 2012)

Libro: Planes de Negocio y Estudios de Viabilidad – 1era Edición (Luis Muñiz, 2010)

Libro de Metodología de la Investigación – 5ta Edición (Hernández Fernández y Baptista, 2010)

Libro de Metodología de la Investigación – 4ta Edición (Hernández Fernández y Baptista, 2006)

Manual de Metodología: construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología (Ruth Sautu, 2005)

Libro de Metodología de Investigación Educativa (Rafael Bisquerra Alzina, 2004)

Libro de Metodología de la Investigación – 3ra Edición (Hernández Fernández y Baptista, 1997)

<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

<https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>

<http://www.asociacionag.org.ar/pdfcap/5/Sobrero,%20Francisco%20-%20ESTUDIOS%20DE%20VIABILIDAD%20LA%20CENICIENTA%20DE%20LOS%20PROYECTOS%20DE%20INVERSION.pdf>

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/hernandez_s_j/capitulo3.pdf

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/pinera_e_rd/capitulo3.pdf

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/texson_a_gg/capitulo4.pdf

<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19960/Capitulo3.pdf>

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3930/munive_ore.pdf?sequence=1&isAllowed=y

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28950>

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9427>

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31386>

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28641>

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31388/villanueva_zp.pdf?sequence=4&isAllowed=y

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22044/Vasquez_CMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44439/ALIAGA_MJ%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/4299>

<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/4305>

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12630>

<https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1312>

<https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/964>

Linkografía:

https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

<https://www.rastreator.com/seguros-de-coche/articulos-destacados/accidente-o-siniestro.aspx>

<https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/traffic-accidents/>

https://www.fing.edu.uy/sites/default/files/2011/3161/Viabilidad%20Comercial_1.pdf

<https://www.kogan-disalvo.com/darryl-b-kogan/repercusiones-de-accidentes-de-transito/>

[http://www.mailxmail.com/viabilidad-comercial-estudio-mercado-conceptos-basicos_h\)](http://www.mailxmail.com/viabilidad-comercial-estudio-mercado-conceptos-basicos_h))

http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/34398/metodologia_investigacion.pdf;jsessionid=8D82158CD42BED209AA77EC3F23CA0C9?sequence=1

https://es.wikipedia.org/wiki/Viabilidad_econ%C3%B3mica

<https://gestion.pe/tu-dinero/sufre-siniestro-vehicular-127140-noticia/>

https://es.wikipedia.org/wiki/Accidente_de_tr%C3%A1nsito

<https://www.wibe.com/que-es-siniestro>

ANEXOS:

ANEXO N° 01:

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Adderly Amaio Norués Horán....., identificado con D.N.I. 45274256..... alumno de la Facultad de Ciencias Empresariales – Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autor de la Tesis titulada: Viabilidad Comercial para la Implementación del Servicio de atención de Siniestros Vehiculares en la empresa..... Hacónax Ingeniería S.A.C., Trujillo 2020..... declaro que:

El contenido del presente trabajo de investigación es original y como resultado de mi trabajo personal; que el trabajo de investigación que pongo en consideración para su evaluación, no ha sido presentado anteriormente para obtener algún grado académico o título, ni ha sido publicado en sitio alguno.

Manifiesto que, ante cualquier notificación de plagio, copia o falta a la fuente original, soy responsable directo, legal, económico y administrativo, sin afectar a los asesores del trabajo de investigación, a la Universidad César Vallejo y a cuantas instituciones hayan colaborado en dicho trabajo, asumiendo las consecuencias derivadas de tales prácticas.

Trujillo, 10 de Julio 2020


FIRMA

ANEXO N° 02:

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES						
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA /INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
"VIABILIDAD COMERCIAL"	HERRAMIENTA USADA PARA IDENTIFICAR LA DEMANDA DE INDIVIDUOS, EMPRESAS U OTRAS ENTIDADES ECONOMICAS PARA SELECCIONAR LA MEJOR OFERTA.	ESTUDIA Y ANALIZA LAS CARACTERISTICAS DE LOS DIFERENTES MERCADOS, RESPECTO AL COMPORTAMIENTO DE LOS OFERENTES Y DEMANDANTES.	ESTUDIO DE MERCADO	N° DE SINIESTROS DE TRUJILLO (DEMANDA) N° DE EMPRESAS QUE BRINDAN EL SERVICIO (OFERTA)	DATOS ESTADISTICOS Y DOCUMENTARIOS	DE RAZON
			ANALISIS DE LA COMPETENCIA (SATISFACCION DEL CLIENTE)	MARKETING (PUBLICIDAD) CALIDAD DE LOS ACABADOS PRECIO COMPETITIVOS TIEMPO DE ENTREGA UBICACIÓN ESTRATEGICA BONOS – PROMOCIONES GARANTIA DEL SERVICIO	ENCUESTAS - CUESTIONARIO	
			DISEÑO DEL MODELO DEL SERVICIO	VENTAJAS COMPETITIVAS AFILIACION CON LAS ASEGURADORAS	GUIA DE ENTREVISTA FICHAS DE OBSERVACION DE LAS ASEGURADORAS	

ANEXO N° 03: (Cuestionarios)

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE "SATISFACCION DEL CLIENTE" DEL SERVICIO DE SINIESTROS VEHICULARES, TRUJILLO 2020.

ESTIMADOS TRANSPORTISTAS: A continuación, se les presenta una relación de 18 preguntas, las cuales se basan en la satisfacción del servicio de Siniestros Vehiculares en Trujillo que Uds. reciben actualmente, lo que nos servirá como aporte para evaluar la Viabilidad Comercial de este servicio, por lo que se les pide marquen con una "X" en el casillero que crean más conveniente en base a sus experiencias.

MI= MUY INSATISFECHO

I= INSATISFECHO

PS= POCO SATISFECHO

S= SATISFECHO

MS= MUY SATISFECHO

DIMENSION	CATEGORIAS - PUNTAJES				
	MI	I	PS	S	MS
	1	2	3	4	5
ANALISIS DE LA COMPETENCIA (SATISFACCION DEL CLIENTE)					
1.- ¿Tiene conocimiento por algún medio físico o digital de los Talleres donde podría atender su unidad en Trujillo, en caso de sufrir un siniestro?					
2.- ¿Cuándo sufrió un siniestro tuvo fácil acceso al directorio telefónico de los talleres que podrían atenderlo?					
3.- ¿Le ayudo el ingreso a la página web de los talleres que atienden siniestros, para verificar su experiencia y servicios ofrecidos?					
4.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?					
5.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?					
6.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?					
7.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?					
8.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?					
9.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?					
10.- ¿Considera que la localización geográfica del ultimo taller que lo atendió es adecuada para su tipo de flota?					
11.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible la ruta hacia el taller donde reparo su unidad?					
12.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible el ingreso y salida del local "taller" donde reparo su unidad?					
13. ¿Se encuentra satisfecho con las Promociones o Bonos ofrecidas por su último siniestro atendido, considerando que estas son: Dscto en mantenimientos preventivos, dscto en compra de repuestos, escaneos gratuitos, merchandising?					
14. ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Taller Preferente que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?					
15. ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Concesionario que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?					
16.- ¿Se encuentra satisfecho con el periodo de garantía que le ofreció el taller del último servicio atendido, considerando 1 año como buen periodo, 6 meses como periodo regular y ≤ 3 meses como un bajo periodo de garantía?					
17.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Concesionario que lo atendió?					
18.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Taller Preferente que lo atendió?					

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE "SATISFACCION DEL CLIENTE" DEL SERVICIO DE SINIESTROS VEHICULARES, TRUJILLO 2020

ESTIMADOS TRANSPORTISTAS:

A continuación se les presenta una relación de 18 preguntas, las cuales se basan en la satisfacción del servicio de Siniestros Vehiculares en Trujillo que UdS reciben actualmente, lo que nos servirá como aporte para evaluar la Viabilidad Comercial de este servicio, por lo que se les pide marquen con una "X" en el casillero que crean más conveniente en base a sus experiencias.

LUGAR Y FECHA: TRUJILLO, 12 de Junio 2020

DIMENSION	CATEGORIAS - PUNTOS				
	MI	I	PS	S	MS
	1	2	3	4	5
1.- ¿Tiene conocimiento por algún medio físico o digital de los Talleres donde podría atender su unidad en Trujillo, en caso de sufrir un siniestro?			X		
2.- ¿Cuándo sufrió un siniestro tuvo fácil acceso al directorio telefónico de los talleres que podrían atenderlo?		X			
3.- ¿Le ayudó el ingreso a la página web de los talleres que atienden siniestros, para verificar su experiencia y servicios ofrecidos?		X			
4.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
5.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
6.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
7.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
8.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?				X	
9.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
10.- ¿Considera que la localización geográfica del último taller que lo atendió es adecuada para su tipo de flota?	X				
11.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible la ruta hacia el taller donde reparó su unidad?		X			
12.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible el ingreso y salida del local "taller" donde reparó su unidad?			X		
13.- ¿Se encuentra satisfecho con las Promociones o Bonos ofrecidas por su último siniestro atendido, considerando que estas son: Ducto en mantenimientos preventivos, ducto en compra de repuestos, escaneos gratuitos, merchandising?	X				
14.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Taller Preferente que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?		X			
15.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Concesionario que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?	X				
16.- ¿Se encuentra satisfecho con el periodo de garantía que le ofreció el taller del último servicio atendido, considerando 1 año como buen periodo, 6 meses como periodo regular y < 3 meses como un bajo periodo de garantía?		X			
17.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Concesionario que lo atendió?		X			
18.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Taller Preferente que lo atendió?	X				

MI= MUY INSATISFECHO
 I= INSATISFECHO
 PS= POCO SATISFECHO
 S= SATISFECHO
 MS= MUY SATISFECHO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE "SATISFACCIÓN DEL CLIENTE" DEL SERVICIO DE SINIESTROS VEHICULARES, TRUJILLO 2020

ESTIMADOS TRANSPORTISTAS:

A continuación se les presenta una relación de 18 preguntas, las cuales se basan en la satisfacción del servicio de Siniestros Vehiculares en Trujillo que Uds reciben actualmente, lo que nos servirá como aporte para evaluar la Viabilidad Comercial de este servicio, por lo que se les pide marquen con una "X" en el casillero que creen más conveniente en base a sus experiencias.

LUGAR Y FECHA: TRUJILLO, 15 de junio del 2020

DIMENSIÓN	CATEGORÍAS - PUNTAJES				
	NI	I	PS	S	MS
ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA (SATISFACCIÓN DEL CLIENTE)	1	2	3	4	5
1.- ¿Tiene conocimiento por algún medio físico o digital de los Talleres donde podría atender su unidad en Trujillo, en caso de sufrir un siniestro?			X		
2.- ¿Cuándo sufrió un siniestro tuvo fácil acceso al directorio telefónico de los talleres que podrían atenderlo?			X		
3.- ¿Le ayudó el ingreso a la página web de los talleres que atienden siniestros, para verificar su experiencia y servicios ofrecidos?		X			
4.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
5.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
6.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
7.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
8.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?				X	
9.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
10.- ¿Considera que la localización geográfica del último taller que lo atendió es adecuada para su tipo de flota?		X			
11.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible la ruta hacia el taller donde reparó su unidad?		X			
12.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible el ingreso y salida del local "taller" donde reparó su unidad?			X		
13.- ¿Se encuentra satisfecho con las Promociones o Bonos ofrecidos por su último siniestro atendido, considerando que estos son: Descuento en mantenimientos preventivos, descuento en compra de repuestos, esencias, regalos, merchandising?		X			
14.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Taller Preferente que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?		X			
15.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Concesionario que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?	X				
16.- ¿Se encuentra satisfecho con el periodo de garantía que le ofreció el taller del último servicio atendido, considerando 1 año como buen periodo, 6 meses como periodo regular y < 3 meses como un bajo periodo de garantía?		X			
17.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Concesionario que lo atendió?		X			
18.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Taller Preferente que lo atendió?	X				

NI= MUY INSATISFECHO
 I= INSATISFECHO
 PS= POCO SATISFECHO
 S= SATISFECHO
 MS= MUY SATISFECHO

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE "SATISFACCION DEL CLIENTE" DEL SERVICIO DE SINIESTROS VEHICULARES, TRUJILLO 2020

ESTIMADOS TRANSPORTISTAS:

A continuación se les presenta una relación de 18 preguntas, las cuales se basan en la satisfacción del servicio de Siniestros Vehiculares en Trujillo que Uds reciben actualmente, lo que nos servirá como apoyo para evaluar la Viabilidad Comercial de este servicio, por lo que se les pide marquen con una "X" en el casillero que creen más conveniente en base a sus experiencias.

LUGAR Y FECHA: TRUJILLO, 17 de junio del 2020

DIMENSION	CATEGORIAS - PUNTOS				
	MI	I	PS	S	MS
	1	2	3	4	5
ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA (SATISFACCION DEL CLIENTE)					
1.- ¿Tiene conocimiento por algún medio físico o digital de los Talleres donde podría atender su unidad en Trujillo, en caso de sufrir un siniestro?			X		
2.- ¿Cuándo sufrió un siniestro tuvo fácil acceso al directorio telefónico de los talleres que podrían atenderlo?		X			
3.- ¿Le ayuda el ingreso a la página web de los talleres que atienden siniestros, para verificar su experiencia y servicios ofrecidos?		X			
4.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
5.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
6.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
7.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
8.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
9.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
10.- ¿Considera que la localización geográfica del último taller que lo atendió es adecuada para su tipo de flota?		X			
11.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible la ruta hacia el taller donde reparó su unidad?		X			
12.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible el ingreso y salida del local "taller" donde reparó su unidad?			X		
13.- ¿Se encuentra satisfecho con las Promociones o Bonos ofrecidas por su último siniestro atendido, considerando que estos son: Desc. en mantenimientos preventivos, desc. en compra de repuestos, escaneos gratuitos, merchandising?			X		
14.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Taller Preferente que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?			X		
15.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Concesionario que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?	X				
16.- ¿Se encuentra satisfecho con el periodo de garantía que le ofreció el taller del último servicio atendido, considerando 1 año como buen periodo, 6 meses como periodo regular y 3 meses como un bajo periodo de garantía?			X		
17.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Concesionario que lo atendió?			X		
18.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Taller Preferente que lo atendió?	X				

MI= MUY INSATISFECHO
 I= INSATISFECHO
 PS= POCO SATISFECHO
 S= SATISFECHO
 MS= MUY SATISFECHO

QUESTIONARIO DE EVALUACION DE "SATISFACCION DEL CLIENTE" DEL SERVICIO DE SINIESTROS VEHICULARES, TRUJILLO 2020

ESTIMADOS TRANSPORTISTAS:

A continuación se les presenta una relación de 16 preguntas, las cuales se basan en la satisfacción del servicio de Siniestros Vehiculares en Trujillo que Ud.s reciben actualmente, lo que nos servirá como aporte para evaluar la Viabilidad Comercial de este servicio, por lo que se les pide marquen con una "X" en el casillero que crean más conveniente en base a sus experiencias.

LUGAR Y FECHA: TRUJILLO, 18 de junio del 2020

DIMENSION ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA (SATISFACCION DEL CLIENTE)	CATEGORIAS- PUNTAJES				
	ME	I	PS	S	MS
	1	2	3	4	5
1.- ¿Tiene conocimiento por algún medio físico o digital de los Talleres donde podría atender su unidad en Trujillo, en caso de sufrir un siniestro?	X				
2.- ¿Cuándo sufrió un siniestro tuvo fácil acceso al directorio telefónico de los talleres que podían atenderlo?	X				
3.- ¿Le ayudó el ingreso a la página web de los talleres que atienden siniestros, para verificar su experiencia y servicios ofrecidos?	X				
4.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
5.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
6.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
7.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
8.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
9.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
10.- ¿Considera que la localización geográfica del último taller que lo atendió es adecuada para su tipo de flota?	X				
11.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible la ruta hacia el taller donde reparó su unidad?		X			
12.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible el ingreso y salida del local "taller" donde reparó su unidad?		X			
13.- ¿Se encuentra satisfecho con las Promociones o Bono ofrecidos por su último siniestro atendido, considerando que estos son: Dado en mantenimientos preventivos, dado en compra de repuestos, ascensos gratuitos, merchandising?	X				
14.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Taller Preferente que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?	X				
15.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Concesionario que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?	X				
16.- ¿Se encuentra satisfecho con el periodo de garantía que le ofreció el taller del último servicio atendido, considerando 1 año como buen periodo, 6 meses como periodo regular y 3 meses como un bajo periodo de garantía?	X				
17.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Concesionario que lo atendió?	X				
18.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Taller Preferente que lo atendió?	X				

ME= MUY INSATISFECHO
 I= INSATISFECHO
 PS= POCO SATISFECHO
 S= SATISFECHO
 MS= MUY SATISFECHO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE "SATISFACCIÓN DEL CLIENTE" DEL SERVICIO DE SINIESTROS VEHICULARES, TRUJILLO 2020

ESTIMADOS TRANSPORTISTAS:

A continuación se les presenta una relación de 18 preguntas, las cuales se basan en la satisfacción del servicio de Siniestros Vehiculares en Trujillo que Uds reciben actualmente, lo que nos servirá como aporte para evaluar la Viabilidad Comercial de este servicio, por lo que se les pide marquen con una "X" en el casillero que crean más conveniente en base a sus experiencias.

LUGAR Y FECHA: TRUJILLO, 20 de junio del 2020

DIMENSION	CATEGORIAS - PUNTAJES				
	MI	I	PS	S	MS
	1	2	3	4	5
1.- ¿Tiene conocimiento por algún medio físico o digital de los Talleres donde podría atender su unidad en Trujillo, en caso de sufrir un siniestro?		X			
2.- ¿Cuando sufrió un siniestro tuvo fácil acceso al directorio telefónico de los talleres que podrían atenderlo?		X			
3.- ¿Le ayudo el ingreso a la página web de los talleres que atienden siniestros, para verificar su experiencia y servicios ofrecidos?		X			
4.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
5.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
6.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
7.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
8.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?				X	
9.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
10.- ¿Considera que la localización geográfica del último taller que lo atendió es adecuada para su tipo de flota?	X				
11.- ¿Cuando sufrió su último siniestro, fue accesible la ruta hacia el taller donde reparó su unidad?		X			
12.- ¿Cuando sufrió su último siniestro, fue accesible el ingreso y salida del local "taller" donde reparó su unidad?			X		
13.- ¿Se encuentra satisfecho con las Promociones o Bonos ofrecidas por su último siniestro atendido, considerando que estas son: Dcto en mantenimientos preventivos, dcto en compra de repuestos, escarceos gratuitos, merchandising?		X			
14.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Taller Preferente que lo atendió por la reparación del siniestro de su unidad?		X			
15.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Concesionario que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?	X				
16.- ¿Se encuentra satisfecho con el periodo de garantía que le ofreció el taller del último servicio atendido, considerando 1 año como buen periodo, 6 meses como periodo regular y < 3 meses como un bajo periodo de garantía?			X		
17.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Concesionario que lo atendió?		X			
18.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Taller Preferente que lo atendió?	X				

MI= MUY INSATISFECHO
 I= INSATISFECHO
 PS= POCO SATISFECHO
 S= SATISFECHO
 MS= MUY SATISFECHO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE "SATISFACCIÓN DEL CLIENTE" DEL SERVICIO DE SINIESTROS VEHICULARES, TRUJILLO 2020

ESTIMADOS TRANSPORTISTAS:

A continuación se les presenta una relación de 18 preguntas, las cuales se basan en la satisfacción del servicio de Siniestros Vehiculares en Trujillo que Ud. recibe actualmente, lo que nos servirá como aporte para evaluar la Viabilidad Comercial de este servicio, por lo que se les pide marquen con una "X" en el casillero que crean más conveniente en base a sus experiencias.

LUGAR Y FECHA: TRUJILLO, 20 de junio del 2020

DIMENSION	CATEGORIAS - PUNTAJES				
	MI	I	PS	S	MS
	1	2	3	4	5
1.- ¿Tiene conocimiento por algún medio físico o digital de los Talleres donde podría atender su unidad en Trujillo, en caso de sufrir un siniestro?	X				
2.- ¿Cuando sufrió un siniestro tuvo fácil acceso al directorio telefónico de los talleres que podrían atenderlo?	X				
3.- ¿Le ayudó el ingreso a la página web de los talleres que atienden siniestros, para verificar su experiencia y servicios ofrecidos?	X				
4.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
5.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
6.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
7.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
8.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
9.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
10.- ¿Considera que la localización geográfica del último taller que lo atendió es adecuada para su tipo de flota?	X				
11.- ¿Cuando sufrió su último siniestro, fue accesible la ruta hacia el taller donde reparó su unidad?		X			
12.- ¿Cuando sufrió su último siniestro, fue accesible el ingreso y salida del local "taller" donde reparó su unidad?		X			
13.- ¿Se encuentra satisfecho con las Promociones o Bonos ofrecidos por su último siniestro atendido, considerando que estas son: Desc. en mantenimientos preventivos, descuento en compra de repuestos, escaners gratuitos, merchandising?	X				
14.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Taller Preferente que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?	X				
15.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Concesionario que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?	X				
16.- ¿Se encuentra satisfecho con el periodo de garantía que le ofreció el taller del último servicio atendido, considerando 1 año como buen periodo, 6 meses como periodo regular y 3 meses como un bajo periodo de garantía?	X				
17.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Concesionario que lo atendió?	X				
18.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Taller Preferente que lo atendió?	X				

MI= MUY INSATISFECHO
 I= INSATISFECHO
 PS= POCO SATISFECHO
 S= SATISFECHO
 MS= MUY SATISFECHO

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE "SATISFACCION DEL CLIENTE" DEL SERVICIO DE SINIESTROS VEHICULARES, TRUJILLO 2020

ESTIMADOS TRANSPORTISTAS:

A continuación se les presenta una relación de 15 preguntas, las cuales se basan en la satisfacción del servicio de Siniestros Vehiculares en Trujillo que Uds reciben actualmente, lo que nos servirá como aporte para evaluar la Viabilidad Comercial de este servicio, por lo que se les pide marquen con una "X" en el casillero que crean más conveniente en base a sus experiencias.

LUGAR Y FECHA: TRUJILLO, 22 de junio del 2020

DIMENSION	CATEGORIAS - PUNTAJES				
	MI	I	PS	S	MS
	1	2	3	4	5
ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA (SATISFACCION DEL CLIENTE)					
1.- ¿Tiene conocimiento por algún medio físico o digital de los Talleres donde podría atender su unidad en Trujillo, en caso de sufrir un siniestro?			X		
2.- ¿Cuándo sufrió un siniestro tuvo fácil acceso al directorio telefónico de los talleres que podrían atenderlo?			X		
3.- ¿Le ayudó el ingreso a la página web de los talleres que atienden siniestros, para verificar su experiencia y servicios ofrecidos?			X		
4.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
5.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
6.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
7.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
8.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?				X	
9.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
10.- ¿Considera que la localización geográfica del último taller que lo atendió es adecuada para su tipo de flota?	X				
11.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible la ruta hacia el taller donde reparó su unidad?		X			
12.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible el ingreso y salida del local "taller" donde reparó su unidad?			X		
13.- ¿Se encuentra satisfecho con las Promociones o Bonos ofrecidos por su último siniestro atendido, considerando que estos son: Descs en mantenimientos preventivos, descuentos en compra de repuestos, escaneos gratuitos, merchandising?		X			
14.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Taller Preferente que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?		X			
15.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Concesionario que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?	X				
16.- ¿Se encuentra satisfecho con el periodo de garantía que le ofreció el taller del último servicio atendido, considerando 1 año como buen periodo, 6 meses como periodo regular y < 3 meses como un bajo periodo de garantía?			X		
17.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Concesionario que lo atendió?		X			
18.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Taller Preferente que lo atendió?	X				

MI- MUY INSATISFECHO
 I- INSATISFECHO
 PS- POCO SATISFECHO
 S- SATISFECHO
 MS- MUY SATISFECHO

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE "SATISFACCION DEL CLIENTE" DEL SERVICIO DE SINIESTROS VEHICULARES, TRUJILLO 2020

ESTIMADOS TRANSPORTISTAS:

A continuación se les presenta una relación de 18 preguntas, las cuales se basan en la satisfacción del servicio de Siniestros Vehiculares en Trujillo que Uds reciben actualmente, lo que nos servirá como aporte para evaluar la Viabilidad Comercial de este servicio, por lo que se les pide marquen con una "X" en el casillero que crean más conveniente en base a sus experiencias.

LUGAR Y FECHA: TRUJILLO, 22 de junio del 2020

DIMENSION	CATEGORIAS - PUNTOS				
	MI	I	PS	S	MS
	1	2	3	4	5
ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA (SATISFACCION DEL CLIENTE)					
1.- ¿Tiene conocimiento por algún medio físico o digital de los Talleres donde podría atender su unidad en Trujillo, en caso de sufrir un siniestro?			X		
2.- ¿Cuándo sufrió un siniestro tuvo fácil acceso al directorio telefónico de los talleres que podrían atenderlo?		X			
3.- ¿Le ayudó el ingreso a la página web de los talleres que atienden siniestros, para verificar su experiencia y servicios ofrecidos?		X			
4.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
5.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
6.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
7.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
8.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
9.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
10.- ¿Considera que la localización geográfica del último taller que lo atendió es adecuada para su tipo de flota?	X				
11.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible la ruta hacia el taller donde reparó su unidad?		X			
12.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible el ingreso y salida del local "taller" donde reparó su Unidad?			X		
13.- ¿Se encuentra satisfecho con las Promociones o Bonos ofrecidas por su último siniestro atendido, considerando que están son: Ducto en mantenimientos preventivos, ducto en compra de repuestos, servicios gratuitos, merchandising?		X			
14.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció al Taller Preferente que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?		X			
15.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Concesionario que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?	X				
16.- ¿Se encuentra satisfecho con el periodo de garantía que le ofreció el taller del último servicio atendido, considerando 1 año como buen periodo, 6 meses como periodo regular y < 3 meses como un bajo periodo de garantía?			X		
17.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Concesionario que lo atendió?		X			
18.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Taller Preferente que lo atendió?	X				

MI= MUY INSATISFECHO
 I= INSATISFECHO
 PS= POCO SATISFECHO
 S= SATISFECHO
 MS= MUY SATISFECHO

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE "SATISFACCION DEL CLIENTE" DEL SERVICIO DE SINIESTROS VEHICULARES, TRUJILLO 2020

ESTIMADOS TRANSPORTISTAS:

A continuación se les presenta una relación de 18 preguntas, las cuales se basan en la satisfacción del servicio de Siniestros Vehiculares en Trujillo que Uds reciben actualmente, lo que nos servirá como aporte para evaluar la Viabilidad Comercial de este servicio, por lo que se les pide marquen con una "X" en el casillero que crean más conveniente en base a sus experiencias.

LUGAR Y FECHA: TRUJILLO, 24 de junio 2020

DIMENSION	CATEGORIAS - PUNTAJES				
	MI	I	PS	S	MS
	1	2	3	4	5
1.- ¿Tiene conocimiento por algún medio físico o digital de los Talleres donde podría atender su unidad en Trujillo, en caso de sufrir un siniestro?	X				
2.- ¿Cuándo sufrió un siniestro tuvo fácil acceso al dirección telefónico de los talleres que podrían atenderlo?	X				
3.- ¿Le ayudó el ingreso a la página web de los talleres que atienden siniestros, para verificar su experiencia y servicios ofrecidos?		X			
4.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
5.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
6.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
7.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
8.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
9.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
10.- ¿Considera que la localización geográfica del último taller que lo atendió es adecuada para su tipo de flota?		X			
11.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible la ruta hacia el taller donde reparó su unidad?		X			
12.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible el ingreso y salida del local "taller" donde reparó su unidad?			X		
13.- ¿Se encuentra satisfecho con las Promociones o Bonos ofrecidas por su último siniestro atendido, considerando que estas son: Ducto en mantenimientos preventivos, ducto en compra de repuestos, pecaneros gratuitos, merchandising?		X			
14.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Taller Preferente que lo atendió por la reparación del siniestro de su unidad?		X			
15.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Concesionario que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?	X				
16.- ¿Se encuentra satisfecho con el periodo de garantía que le ofreció el taller del último servicio atendido, considerando 1 año como buen periodo, 6 meses como periodo regular y 3 meses como un bajo periodo de garantía?		X			
17.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Concesionario que lo atendió?		X			
18.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Taller Preferente que lo atendió?	X				

MI= MUY INSATISFECHO
 I= INSATISFECHO
 PS= POCO SATISFECHO
 S= SATISFECHO
 MS= MUY SATISFECHO

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE "SATISFACCIÓN DEL CLIENTE" DEL SERVICIO DE SINIESTROS VEHICULARES, TRUJILLO 2020

ESTIMADOS TRANSPORTISTAS:

A continuación se les presenta una relación de 18 preguntas, las cuales se basan en la satisfacción del servicio de Siniestros Vehiculares en Trujillo que Uds reciben actualmente, lo que nos servirá como aporte para evaluar la Viabilidad Comercial de este servicio, por lo que se les pide marquen con una "X" en el casillero que crean más conveniente en base a sus experiencias.

LUGAR Y FECHA: TRUJILLO, 24 de junio del 2020

DIMENSION	CATEGORIAS - PUNTOS				
	MI	I	PS	S	MS
ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA (SATISFACCIÓN DEL CLIENTE)	1	2	3	4	5
1.- ¿Tiene conocimiento por algún medio físico o digital de los Talleres donde podría atender su unidad en Trujillo, en caso de sufrir un siniestro?	X				
2.- ¿Cuando sufrió un siniestro tuvo fácil acceso al directorio telefónico de los talleres que podrían atenderlo?	X				
3.- ¿Le ayudó el ingreso a la página web de los talleres que atienden siniestros, para verificar su experiencia y servicios ofrecidos?	X				
4.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
5.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
6.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
7.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
8.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
9.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
10.- ¿Considera que la localización geográfica del último taller que lo atendió es adecuada para su tipo de flota?	X				
11.- ¿Cuando sufrió su último siniestro, fue accesible la ruta hacia el taller donde reparó su unidad?		X			
12.- ¿Cuando sufrió su último siniestro, fue accesible el ingreso y salida del local "taller" donde reparó su unidad?		X			
13.- ¿Se encuentra satisfecho con las Promociones o Bonos ofrecidos por su último siniestro atendido, considerando que estos son: Ducto en mantenimientos preventivos, ducto en compra de repuestos, descuentos gratuitos, merchandising?	X				
14.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Taller Preferente que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?	X				
15.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Concesionario que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?	X				
16.- ¿Se encuentra satisfecho con el periodo de garantía que le ofreció el taller del último servicio atendido, considerando 1 año como buen periodo, 6 meses como periodo regular y < 3 meses como un bajo periodo de garantía?	X				
17.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Concesionario que lo atendió?	X				
18.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Taller Preferente que lo atendió?	X				

MI= MUY INSATISFECHO
 I= INSATISFECHO
 PS= POCO SATISFECHO
 S= SATISFECHO
 MS= MUY SATISFECHO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE "SATISFACCIÓN DEL CLIENTE" DEL SERVICIO DE SINIESTROS VEHICULARES, TRUJILLO 2020

ESTIMADOS TRANSPORTISTAS:

A continuación se les presenta una relación de 18 preguntas, las cuales se basan en la satisfacción del servicio de Siniestros Vehiculares en Trujillo que Uds reciben actualmente, lo que nos servirá como aporte para evaluar la Viabilidad Comercial de este servicio, por lo que se les pide marquen con una "X" en el casillero que creen más conveniente en base a sus experiencias.

LUGAR Y FECHA: TRUJILLO *24 de junio del 2020*

DIMENSION	CATEGORÍAS - PUNTAJES				
	MI	I	PS	S	MS
	1	2	3	4	5
1.- ¿Tiene conocimiento por algún medio físico o digital de los Talleres donde podría atender su unidad en Trujillo, en caso de sufrir un siniestro?		X			
2.- ¿Cuándo sufrió un siniestro tuvo fácil acceso al directorio telefónico de los talleres que podrían atenderlo?		X			
3.- ¿Le ayudó el ingreso a la página web de los talleres que atienden siniestros, para verificar su experiencia y servicios ofrecidos?		X			
4.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
5.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
6.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
7.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
8.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
9.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
10.- ¿Considera que la localización geográfica del último taller que lo atendió es adecuada para su tipo de flota?		X			
11.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible la ruta hacia el taller donde reparó su unidad?		X			
12.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible el ingreso y salida del local "taller" donde reparó su unidad?			X		
13.- ¿Se encuentra satisfecho con las Promociones o Bonos ofrecidas por su último siniestro atendido, considerando que estas son: Descto en mantenimientos preventivos, descto en compra de repuestos, escoteos gratuitos, merchandising?		X			
14.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Taller Preferente que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?		X			
15.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Concesionario que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?	X				
16.- ¿Se encuentra satisfecho con el periodo de garantía que le ofreció el taller del último servicio atendido, considerando 1 año como buen periodo, 6 meses como periodo regular y 3 meses como un bajo periodo de garantía?		X			
17.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Concesionario que lo atendió?		X			
18.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Taller Preferente que lo atendió?	X				

MI= MUY INSATISFECHO
 I= INSATISFECHO
 PS= POCO SATISFECHO
 S= SATISFECHO
 MS= MUY SATISFECHO

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE "SATISFACCION DEL CLIENTE" DEL SERVICIO DE SINIESTROS VEHICULARES, TRUJILLO 2020

ESTIMADOS TRANSPORTISTAS:

A continuación se les presenta una relación de 18 preguntas, las cuales se basan en la satisfacción del servicio de Siniestros Vehiculares en Trujillo que UdS reciben actualmente, lo que nos servirá como apoyo para evaluar la Viabilidad Comercial de este servicio, por lo que se les pide marquen con una "X" en el casillero que creen más conveniente en base a sus experiencias.

LUGAR Y FECHA: TRUJILLO, 24 de junio del 2020

DIMENSION	CATEGORÍAS - PUNTajes				
	MI	I	PS	S	MS
	1	2	3	4	5
1.- ¿Tiene conocimiento por algún medio físico o digital de los Talleres donde podría atender su unidad en Trujillo, en caso de sufrir un siniestro?	X				
2.- ¿Cuándo sufrió un siniestro tuvo fácil acceso al directorio telefónico de los talleres que podrían atenderlo?	X				
3.- ¿Le ayuda el ingreso a la página web de los talleres que atienden siniestros, para verificar su experiencia y servicios ofrecidos?	X				
4.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
5.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
6.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
7.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
8.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
9.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
10.- ¿Considera que la localización geográfica del último taller que lo atendió es adecuada para su tipo de flota?	X				
11.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible la ruta hacia el taller donde reparó su unidad?		X			
12.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible el ingreso y salida del local "taller" donde reparó su unidad?		X			
13.- ¿Se encuentra satisfecho con las Promociones o Bonos ofrecidas por su último siniestro atendido, considerando que estas son: Docto en mantenimiento preventivo, docto en compra de repuestos, escaneos gratuitos, merchandising?	X				
14.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Taller Preferente que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?	X				
15.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción u Bono de servicio que le ofreció el Concesionario que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?	X				
16.- ¿Se encuentra satisfecho con el periodo de garantía que le ofreció el taller del último servicio atendido, considerando 1 año como buen periodo, 6 meses como periodo regular y a 3 meses como un bajo periodo de garantía?	X				
17.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Concesionario que lo atendió?	X				
18.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Taller Preferente que lo atendió?	X				

MI= MUY INSATISFECHO
 I= INSATISFECHO
 PS= POCO SATISFECHO
 S= SATISFECHO
 MS= MUY SATISFECHO

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE "SATISFACCION DEL CLIENTE" DEL SERVICIO DE SINIESTROS VEHICULARES, TRUJILLO 2020

ESTIMADOS TRANSPORTISTAS:

A continuación se les presenta una relación de 18 preguntas, las cuales se basan en la satisfacción del servicio de Siniestros Vehiculares en Trujillo que Ud. recibe actualmente, lo que nos servirá como aporte para evaluar la Viabilidad Comercial de este servicio, por lo que se les pide marquen con una "X" en el casillero que crean más conveniente en base a sus experiencias.

LUGAR Y FECHA: TRUJILLO, 25 de junio del 2020

DIMENSION	CATEGORIAS - PUNTAJES				
	ME	I	PS	S	ME
	1	2	3	4	5
ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA (SATISFACCION DEL CLIENTE)					
1.- ¿Tiene conocimiento por algún medio físico o digital de los Talleres donde podría atender su unidad en Trujillo, en caso de sufrir un siniestro?	X				
2.- ¿Cuándo sufrió un siniestro tuvo fácil acceso al directorio telefónico de los talleres que podían atenderlo?		X			
3.- ¿Le ayudó el ingreso a la página web de los talleres que atienden siniestros, para verificar su experiencia y servicios ofrecidos?		X			
4.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
5.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
6.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
7.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
8.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?				X	
9.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
10.- ¿Considera que la localización geográfica del último taller que lo atendió es adecuada para su tipo de fleta?	X				
11.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible la ruta hacia el taller donde reparó su unidad?		X			
12.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible el ingreso y salida del local "taller" donde reparó su unidad?			X		
13.- ¿Se encuentra satisfecho con las Promociones o Bonos ofrecidos por su último siniestro atendido, considerando que estos son: Dado en mantenimientos preventivos, hecho en compra de repuestos, accesorios gratuitos, merchandising?		X			
14.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Taller Preferente que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?		X			
15.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Concesionario que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?	X				
16.- ¿Se encuentra satisfecho con el periodo de garantía que le ofreció el taller del último servicio atendido, considerando 1 año como buen periodo, 6 meses como periodo regular y < 3 meses como un bajo periodo de garantía?		X			
17.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Concesionario que lo atendió?		X			
18.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Taller Preferente que lo atendió?	X				

ME= MUY INSATISFECHO
 I= INSATISFECHO
 PS= POCO SATISFECHO
 S= SATISFECHO
 ME= MUY SATISFECHO

QUESTIONARIO DE EVALUACION DE "SATISFACCION DEL CLIENTE" DEL SERVICIO DE SINIESTROS VEHICULARES, TRUJILLO 2020

ESTIMADOS TRANSPORTISTAS:

A continuación se les presenta una relación de 18 preguntas, las cuales se basan en la satisfacción del servicio de Siniestros Vehiculares en Trujillo que Uds reciben actualmente, lo que nos servirá como aporte para evaluar la Viabilidad Comercial de este servicio, por lo que se les pide marquen con una "X" en el casillero que crean más conveniente en base a sus experiencias.

LUGAR Y FECHA: TRUJILLO, 25 de junio del 2020

DIMENSION	CATEGORIAS - PUNTAJES				
	MI	I	PS	S	MS
	1	2	3	4	5
ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA (SATISFACCION DEL CLIENTE)					
1.- ¿Tiene conocimiento por algún medio físico o digital de los Talleres donde podría atender su unidad en Trujillo, en caso de sufrir un siniestro?	X				
2.- ¿Cuándo sufrió un siniestro tuvo fácil acceso al directorio telefónico de los talleres que podrían atenderlo?		X			
3.- ¿Le ayuda el ingreso a la página web de los talleres que atienden siniestros, para verificar sus experiencias y servicios ofrecidos?			X		
4.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
5.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
6.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
7.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
8.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?				X	
9.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
10.- ¿Considera que la localización geográfica del último taller que lo atendió es adecuada para su tipo de flota?	X				
11.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible la ruta hacia el taller donde reparó su unidad?		X			
12.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible el ingreso y salida del local "taller" donde reparó su unidad?				X	
13.- ¿Se encuentra satisfecho con las Promociones o Bonos ofrecidas por su último siniestro atendido, considerando que estas son: Ducto en mantenimiento preventivo, ducto en compra de repuestos, bocaneros gratuitos, merchandising?		X			
14.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Taller Preferente que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?		X			
15.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Concesionario que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?	X				
16.- ¿Se encuentra satisfecho con el periodo de garantía que le ofreció el taller del último servicio atendido, considerando 1 año como buen periodo, 6 meses como periodo regular y 3 meses como un bajo periodo de garantía?			X		
17.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Concesionario que lo atendió?			X		
18.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Taller Preferente que lo atendió?	X				

MI= MUY INSATISFECHO
 I= INSATISFECHO
 PS= POCO SATISFECHO
 S= SATISFECHO
 MS= MUY SATISFECHO

QUESTIONARIO DE EVALUACION DE "SATISFACCION DEL CLIENTE" DEL SERVICIO DE SINIESTROS VEHICULARES, TRUJILLO 2020

ESTIMADOS TRANSPORTISTAS:

A continuación se les presenta una relación de 18 preguntas, las cuales se basan en la satisfacción del servicio de Siniestros Vehiculares en Trujillo que Ud's reciben actualmente, lo que nos servirá como aporte para evaluar la Viabilidad Comercial de este servicio, por lo que se les pide marquen con una "X" en el casillero que crean más conveniente en base a sus experiencias.

LUGAR Y FECHA: TRUJILLO, 25 de junio del 2020

DIMENSION	CATEGORIAL - PUNTAJES				
	MS	I	PS	S	MS
	1	2	3	4	5
1.- ¿Tiene conocimiento por algún medio físico o digital de los Talleres donde podría atender su unidad en Trujillo, en caso de sufrir un siniestro?	X				
2.- ¿Cuando sufrió un siniestro tuvo fácil acceso al directorio telefónico de los talleres que podrían atenderlo?	X				
3.- ¿Le ayuda el ingreso a la página web de los talleres que atienden siniestros, para verificar su experiencia y servicios ofrecidos?	X				
4.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
5.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
6.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
7.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
8.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
9.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
10.- ¿Considera que la localización geográfica del último taller que lo atendió es adecuada para su tipo de flota?	X				
11.- ¿Cuando sufrió su último siniestro, fue accesible la ruta hacia el taller donde reparó su unidad?		X			
12.- ¿Cuando sufrió su último siniestro, fue accesible el ingreso y salida del local "taller" donde reparó su unidad?		X			
13.- ¿Se encuentra satisfecho con las Promociones o Bonos ofrecidos por su último siniestro atendido, considerando que estas son: Dato en mantenimientos preventivos, dato en compra de repuestos, escapes gratuitos, merchandising?	X				
14.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Taller Preferente que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?	X				
15.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Concesionario que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?	X				
16.- ¿Se encuentra satisfecho con el periodo de garantía que le ofreció el taller del último servicio atendido, considerando 1 año como buen periodo, 6 meses como periodo regular y < 3 meses como un bajo periodo de garantía?	X				
17.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Concesionario que lo atendió?	X				
18.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Taller Preferente que lo atendió?	X				

MS- MUY INSATISFECHO
 I- INSATISFECHO
 PS- POCO SATISFECHO
 S- SATISFECHO
 MS- MUY SATISFECHO

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE "SATISFACCION DEL CLIENTE" DEL SERVICIO DE SINIESTROS VEHICULARES, TRUJILLO 2020

ESTIMADOS TRANSPORTISTAS:

A continuación se les presenta una relación de 18 preguntas, las cuales se basan en la satisfacción del servicio de Siniestros Vehiculares en Trujillo que Uds reciben actualmente, lo que nos servirá como aporte para evaluar la Viabilidad Comercial de este servicio, por lo que se les pide marquen con una "X" en el casillero que crean más conveniente en base a sus experiencias.

LUGAR Y FECHA: TRUJILLO, 26 de junio del 2020

DIMENSION	CATEGORIAS - PUNTAJES				
	M	I	PS	S	MS
ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA (SATISFACCIÓN DEL CLIENTE)	1	2	3	4	5
1.- ¿Tiene conocimiento por algún medio físico o digital de los Talleres donde podría atender su unidad en Trujillo, en caso de sufrir un siniestro?	X				
2.- ¿Cuándo sufrió un siniestro tuvo fácil acceso al directorio telefónico de los talleres que podrían atenderlo?	X				
3.- ¿Le ayudó el ingreso a la página web de los talleres que atienden siniestros, para verificar su experiencia y servicios ofrecidos?	X				
4.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
5.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
6.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
7.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
8.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
9.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
10.- ¿Considera que la localización geográfica del último taller que lo atendió es adecuada para su tipo de flota?	X				
11.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible la ruta hacia el taller donde reparó su unidad?		X			
12.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible el ingreso y salida del local "taller" donde reparó su unidad?			X		
13.- ¿Se encuentra satisfecho con las Promociones o Bonus ofrecidas por su último siniestro atendido, considerando que estas son: Descs en mantenimientos preventivos, descuentos en compra de repuestos, exámenes gratuitos, merchandising?	X				
14.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bonus de servicio que le ofreció el Taller Preferente que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?		X			
15.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bonus de servicio que le ofreció el Concesionario que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?	X				
16.- ¿Se encuentra satisfecho con el periodo de garantía que le ofreció el taller del último servicio atendido, considerando 1 año como buen periodo, 6 meses como periodo regular y < 3 meses como un bajo periodo de garantía?		X			
17.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Concesionario que lo atendió?	X				
18.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Taller Preferente que lo atendió?	X				

M= MUY INSATISFECHO
 I= INSATISFECHO
 PS= POCO SATISFECHO
 S= SATISFECHO
 MS= MUY SATISFECHO

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE "SATISFACCION DEL CLIENTE" DEL SERVICIO DE SINIESTROS VEHICULARES, TRUJILLO 2020

ESTIMADOS TRANSPORTISTAS:

A continuación se les presenta una relación de 18 preguntas, las cuales se basan en la satisfacción del servicio de Siniestros Vehiculares en Trujillo que Uds reciben actualmente, lo que nos servirá como aporte para evaluar la Viabilidad Comercial de este servicio, por lo que se les pide marquen con una "X" en el casillero que crean más conveniente en base a sus experiencias.

LUGAR Y FECHA: TRUJILLO, 27 de junio del 2020

DIMENSION	CATEGORIAS - PUNTAJE				
	MI	I	PS	S	MS
	1	2	3	4	5
1.- ¿Tiene conocimiento por algún medio físico o digital de los Talleres donde podría atender su unidad en Trujillo, en caso de sufrir un siniestro?		X			
2.- ¿Cuando sufrió un siniestro tuvo fácil acceso al directorio telefónico de los talleres que podrían atenderlo?		X			
3.- ¿Le ayuda el ingreso a la página web de los talleres que atienden siniestros, para verificar su experiencia y servicios ofrecidos?		X			
4.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
5.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
6.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
7.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
8.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?				X	
9.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
10.- ¿Considera que la localización geográfica del último taller que lo atendió es adecuada para su tipo de flota?		X			
11.- ¿Cuando sufrió su último siniestro, fue accesible la ruta hacia el taller donde reparó su unidad?		X			
12.- ¿Cuando sufrió su último siniestro, fue accesible el ingreso y salida del local "taller" donde reparó su unidad?			X		
13.- ¿Se encuentra satisfecho con las Promociones o Bonos ofrecidos por su último siniestro atendido, considerando que estas son: Ducto en mantenimiento preventivo, ducto en compra de repuestos, escaneos gratuitos, merchandising?		X			
14.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Taller Preferente que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?			X		
15.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Concesionario que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?	X				
16.- ¿Se encuentra satisfecho con el periodo de garantía que le ofreció el taller del último siniestro atendido, considerando 1 año como buen periodo, 6 meses como periodo regular y < 3 meses como un bajo periodo de garantía?			X		
17.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Concesionario que lo atendió?			X		
18.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Taller Preferente que lo atendió?	X				

MI= MUY INSATISFECHO
 I= INSATISFECHO
 PS= POCO SATISFECHO
 S= SATISFECHO
 MS= MUY SATISFECHO

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE "SATISFACCION DEL CLIENTE" DEL SERVICIO DE SINIESTROS VEHICULARES, TRUJILLO 2020

ESTIMADOS TRANSPORTISTAS:

A continuación se les presenta una relación de 18 preguntas, las cuales se basan en la satisfacción del servicio de Siniestros Vehiculares en Trujillo que LMS reciben actualmente, lo que nos servirá como aporte para evaluar la Viabilidad Comercial de este servicio, por lo que se les pide marquen con una "X" en el casillero que crean más conveniente en base a sus experiencias.

LUGAR Y FECHA: TRUJILLO, 27 de junio del 2020

DIMENSION	CATEGORIAS - PUNTajes				
	MS	1	PS	2	MS
	1	2	3	4	5
1.- ¿Tiene conocimiento por algún medio físico o digital de los Talleres donde podría atender su unidad en Trujillo, en caso de sufrir un siniestro?	X				
2.- ¿Cuándo sufrió un siniestro tuvo fácil acceso al directorio telefónico de los talleres que podrían atenderlo?		X			
3.- ¿Le ayudó el ingreso a la página web de los talleres que atienden siniestros, para verificar su experiencia y servicios ofrecidos?		X			
4.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
5.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
6.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
7.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
8.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?				X	
9.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
10.- ¿Considera que la localización geográfica del último taller que lo atendió es adecuada para su tipo de flota?		X			
11.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible la ruta hacia el taller donde reparó su unidad?		X			
12.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible el ingreso y salida del local "taller" donde reparó su unidad?			X		
13.- ¿Se encuentra satisfecho con las Promociones o Bonos ofrecidas por su último siniestro atendido, considerando que estas son: Desc. en mantenimientos preventivos, Desc. en compra de repuestos, descuentos gratuitos, merchandising?		X			
14.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Taller Preferente que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?		X			
15.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Concesionario que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?	X				
16.- ¿Se encuentra satisfecho con el periodo de garantía que le ofreció el taller del último servicio atendido, considerando 1 año como buen periodo, 6 meses como periodo regular y 3 meses como un bajo periodo de garantía?			X		
17.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Concesionario que lo atendió?			X		
18.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Taller Preferente que lo atendió?	X				

MS= MUY INSATISFUCHO
 1= INSATISFUCHO
 PS= POCO SATISFUCHO
 2= SATISFUCHO
 MS= MUY SATISFUCHO

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE "SATISFACCION DEL CLIENTE" DEL SERVICIO DE SINIESTROS VEHICULARES, TRUJILLO 2020

ESTIMADOS TRANSPORTISTAS:

A continuación se les presenta una relación de 18 preguntas, las cuales se basan en la satisfacción del servicio de Siniestros Vehiculares en Trujillo que Uds reciben actualmente, lo que nos servirá como aporte para evaluar la Viabilidad Comercial de este servicio, por lo que se les pide marquen con una "X" en el casillero que crean más conveniente en base a sus experiencias:

LUGAR Y FECHA: TRUJILLO, 30 de junio del 2020

DIMENSION	CATEGORIAS - PUNTOS				
	MS	I	PS	S	MS
ANALISIS DE LA COMPETENCIA (SATISFACCION DEL CLIENTE)	1	2	3	4	5
1.- ¿Tiene conocimiento por algún medio físico o digital de los Talleres donde podría atender su unidad en Trujillo, en caso de sufrir un siniestro?	X				
2.- ¿Cuándo sufrió un siniestro tuvo fácil acceso al directorio telefónico de los talleres que podrían atenderlo?		X			
3.- ¿Le ayuda el ingreso a la página web de los talleres que atienden siniestros, para verificar su experiencia y servicios ofrecidos?	X				
4.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
5.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
6.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
7.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
8.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
9.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
10.- ¿Considera que la localización geográfica del último taller que lo atendió es adecuada para su tipo de flota?	X				
11.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible la ruta hacia el taller donde reparó su unidad?		X			
12.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible el ingreso y salida del local "taller" donde reparó su unidad?		X			
13.- ¿Se encuentra satisfecho con las Promociones o Bonos ofrecidas por su último siniestro atendido, considerando que estas son: Dcto en mantenimientos preventivos, dcto en compra de repuestos, espumas gratuitas, merchandising?	X				
14.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Taller Preferente que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?		X			
15.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Concesionario que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?	X				
16.- ¿Se encuentra satisfecho con el periodo de garantía que le ofreció el taller de último servicio atendido, considerando 1 año como buen periodo, 6 meses como periodo regular y < 3 meses como un bajo periodo de garantía?			X		
17.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Concesionario que lo atendió?		X			
18.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Taller Preferente que lo atendió?	X				

MS= MUY INSATISFECHO
 I= INSATISFECHO
 PS= POCO SATISFECHO
 S= SATISFECHO
 MS= MUY SATISFECHO

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE "SATISFACCION DEL CLIENTE" DEL SERVICIO DE SINIESTROS VEHICULARES, TRUJILLO 2020

ESTIMADOS TRANSPORTISTAS:

A continuación se les presenta una relación de 18 preguntas, las cuales se basan en la satisfacción del servicio de Siniestros Vehiculares en Trujillo que Uds reciben actualmente, lo que nos servirá como aporte para evaluar la Viabilidad Comercial de este servicio, por lo que se les pide marquen con una "X" en el casillero que crean más conveniente en base a sus experiencias.

LUGAR Y FECHA: TRUJILLO, 30 de junio del 2020

DIMENSION	CATEGORIAS - PUNTOS				
	MS	1	PS	3	MS
	1	2	3	4	5
ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA (SATISFACCION DEL CUENTE)					
1.- ¿Tiene conocimiento por algún medio físico o digital de los Talleres donde podría atender su unidad en Trujillo, en caso de sufrir un siniestro?			X		
2.- ¿Cuándo sufrió un siniestro tuvo fácil acceso al directorio telefónico de los talleres que podrían atenderlo?			X		
3.- ¿Le ayudó el ingreso a la página web de los talleres que atienden siniestros, para verificar su experiencia y servicios ofrecidos?			X		
4.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	X				
5.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?				X	
6.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?				X	
7.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?		X			
8.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?				X	
9.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?			X		
10.- ¿Considera que la localización geográfica del último taller que lo atendió es adecuada para su tipo de flota?			X		
11.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible la ruta hacia el taller donde reparó su unidad?		X			
12.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible el ingreso y salida del local "taller" donde reparó su unidad?			X		
13.- ¿Se encuentra satisfecho con las Promociones o Bonos ofrecidas por su último siniestro atendido, considerando que se trata con: Descó en mantenimientos preventivos, descuento en compra de repuestos, descuentos gratuitos, merchandising?			X		
14.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Taller Preferente que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?			X		
15.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Concesionario que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?		X			
16.- ¿Se encuentra satisfecho con el periodo de garantía que le ofreció el taller del último servicio atendido, considerando 1 año como buen periodo, 6 meses como periodo regular y < 3 meses como un bajo periodo de garantía?				X	
17.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Concesionario que lo atendió?			X		
18.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Taller Preferente que lo atendió?	X				

MS= MUY INSATISFECHO
 = INSATISFECHO
 PS= POCO SATISFECHO
 3= SATISFECHO
 MS= MUY SATISFECHO

ANEXO N° 04: (Validez del Cuestionario)



FORMATO PARA LA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. IDENTIFICACION DEL EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO: Mg. Royer Anthony Mendoza Otiniano

DNI: 41051388 PROFESION: Lic. en Administración

LUGAR DE TRABAJO: UPAO

CARGO QUE DESEMPEÑA: Docente

DIRECCION: Cahuide 417 Santa Maria

TELEFONO FIJO: 227617 MOVIL: 961002023

DIRECCION ELECTRONICA: royeranth@hotmail.com

FECHA DE EVALUACIÓN: 08/07/20

FIRMA DEL EXPERTO:

2. PLANILLA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE (4)	BUENO (3)	REGULAR (2)	DEFICIENTE (1)
Presentación del instrumento		x		
Claridad en la redacción de los ítems		x		
Pertinencia de las variables con los indicadores		x		
Relevancia del contenido		x		
Factibilidad de la aplicación		x		

APRECIACION CUALITATIVA: Bueno _____

OBSERVACIONES: _____

JUICIO DE EXPERTOS:

- En líneas generales, considera Ud. que los indicadores de la variable están inmersos en su contexto teórico de forma:

SUFICIENTE x	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
-----------------	----------------------------	--------------

OBSERVACION:

- Considera que los reactivos del cuestionario miden los indicadores seleccionados para la variable de manera:

SUFICIENTE x	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
-----------------	----------------------------	--------------

OBSERVACION:

- El instrumento diseñado mide la variable de manera:

SUFICIENTE x	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
-----------------	----------------------------	--------------

OBSERVACION:

El instrumento diseñado es: Suficiente

3. VALIDACION DEL INSTRUMENTO:

DIMENSION	INDICADORES	ÍTEMS	Tiene coherencia con las variables		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con los indicadores		OBSERVACIONES
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del Cliente	Publicidad	1.- ¿Tiene conocimiento por algún medio físico o digital de los Talleres donde podría atender su unidad en Trujillo, en caso de sufrir un siniestro?	x		x		x		
		2.- ¿Cuándo sufrió un siniestro tuvo fácil acceso al directorio telefónico de los talleres que podrían atenderlo?	x		x		x		
		3.- ¿Le ayudo el ingreso a la página web de los talleres que atienden siniestros, para verificar su experiencia y servicios ofrecidos?	x		x		x		
	Precios competitivos	4.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	x		x		x		
		5.- ¿Se encuentra satisfecho con el precio que le cobran los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?	x		x		x		
	Tiempo de entrega	6.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	x		x		x		
		7.- ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de entrega de los talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?	x		x		x		
	Calidad de acabados	8.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Concesionarios por el servicio de Reparación de Siniestros?	x		x		x		
		9.- ¿Se encuentra satisfecho con la calidad de los acabados de los Talleres Preferentes por el servicio de Reparación de Siniestros?	x		x		x		
	Ubicación Estratégica	10.- ¿Considera que la localización geográfica del último taller que lo atendió es adecuada para su tipo de flota?	x		x		x		
		11.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible la ruta hacia el taller donde reparo su unidad?	x		x		x		
		12.- ¿Cuándo sufrió su último siniestro, fue accesible el ingreso y salida del local "taller" donde reparo su unidad?	x		x		x		
	Bonos de servicio	13.- ¿Se encuentra satisfecho con las Promociones o Bonos ofrecidas por su último siniestro atendido, considerando que estas son: Dscto en mantenimientos preventivos, dscto en compra de repuestos, escaneos gratuitos, merchandising?	x		x		x		
		14.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Taller Preferente que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?	x		x		x		
		15.- ¿Se encuentra satisfecho con la Promoción o Bono de servicio que le ofreció el Concesionario que lo atendió por la reparación del Siniestro de su unidad?	x		x		x		
	Cobertura de Garantía del Servicio	16.- ¿Se encuentra satisfecho con el periodo de garantía que le ofreció el taller del último servicio atendido, considerando 1 año como buen periodo, 6 meses como periodo regular y ≤ 3 meses como un bajo periodo de garantía?	x		x		x		
		17.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Concesionario que lo atendió?	x		x		x		
		18.- ¿Se encuentra satisfecho con la cobertura de garantía del último servicio brindado por el Taller Preferente que lo atendió?	x		x		x		

ANEXO N° 05: (Resultados SPSS25)

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,948	18

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	32,9500	57,208	0,625	0,949
PREGUNTA2	32,9000	57,147	0,856	0,942
PREGUNTA3	32,9000	56,726	0,900	0,941
PREGUNTA4	33,7000	66,642	0,000	0,951
PREGUNTA5	32,0000	58,105	0,943	0,941
PREGUNTA6	32,3500	52,976	0,942	0,940
PREGUNTA7	33,1000	59,463	0,739	0,944
PREGUNTA8	31,4000	57,621	0,763	0,944
PREGUNTA9	32,1000	59,042	0,788	0,944
PREGUNTA10	33,3000	61,168	0,547	0,948
PREGUNTA11	32,7000	66,642	0,000	0,951
PREGUNTA12	31,9500	60,050	0,738	0,945
PREGUNTA13	33,0500	58,471	0,872	0,942
PREGUNTA14	32,8500	58,661	0,849	0,943
PREGUNTA15	33,6500	64,976	0,448	0,949
PREGUNTA16	32,5000	54,895	0,826	0,943
PREGUNTA17	32,8000	56,800	0,862	0,942
PREGUNTA18	33,7000	66,642	0,000	0,951

ANEXO N° 06: (Guía de Entrevista Semiestructurada)

Atención de Siniestros de Unidades Vehiculares.

Nombre: _____

Empresa: _____

Fecha: _____ lugar: _____

Objetivo: Conocer los requerimientos de las empresas de transporte de la ciudad de Trujillo en cuanto a la atención que desean recibir y poder modelar un servicio alineado a sus expectativas.

Preguntas:

1.- ¿Cómo desearía usted que fuesen los acabados de los trabajos realizados, estética y confiablemente hablando, en su unidad siniestrada?

2.- ¿Cómo le gustaría que fuesen los tiempos de espera cada vez que su unidad es atendida por ingreso al taller de siniestros?

3.- ¿El precio o costo que paga por la reparación de su unidad siniestrada es un costo razonable, en base a su criterio?

4.- ¿Según usted donde deberían ubicarse los talleres para atención de siniestros, basándose a su comodidad para trasladarse cuando suceden estas eventualidades?

5.- ¿Cómo desearía ser atendido en caso su unidad tenga alguna falla por garantía del servicio de siniestro recibido?

6.- ¿Ingresaría su unidad siniestrada, en un taller Afiliado o en un particular, por qué?

7.- ¿Cómo quisiera que fuese el Marketing o publicidad de los talleres que atienden siniestros?

ANEXO N° 07: (Ficha de Observación de “LA POSITIVA”)

FICHA DE TALLER

FECHA DE VISITA: _____

RAZON SOCIAL: _____ R.U.C. _____
 NOMBRE COMERCIAL: _____
 GERENTE GENERAL: _____ TELEFONOS: _____ GERENTE DE SERVICIOS: _____
 MULTIMARCA: CONCESIONARIO: OBSERVACIONES: _____

MARCAS EN LAS QUE SE ESPECIALIZA EL TALLER

MARCAS:						
DSCTO. MOSTRADOR						
DSCTO. TALLER						
COSTO PAÑO PINTURA						
COSTO HORA HOMBRE						

DEL LOCAL O LOCALES DEL TALLER

CI UD AD: _____ NUMERO DE LOCALES: _____
 LOCAL DE RECEPCION Y ENTREGA DE VEHICULOS

DIRECCION: _____ DISTRITO: _____ LOCAL Nro.: _____
 CONTACTO: _____ CARGO: _____ e-mail: _____ CEL: _____

Área de recepción de vehículos	1	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	Control de calidad	1	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	Área de taller techada	1	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	SUB TOTAL 0
Sala de espera para clientes	1	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	Área de lavado	1	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	Seguro	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no		
Recepcionista dedicado	1	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	Licencia de funcionamiento		<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	sin puntaje, obligatorio.			

LOCAL O AREA DE PLANCHADO O PINTURA

DIRECCION: _____ DISTRITO: _____
 CONTACTO: _____ CARGO: _____ e-mail: _____ CEL: _____

Portapower	3	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	Horno de pintura	6	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	Alineadora de luces	3	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
Mesa de traccionamiento	6	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	Laboratorio de matizado	6	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	Scanner	4	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
Mesa de punto	7	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	Cabina de pintura	3	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	Seguridad diurna	1	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
Soldadura autógena	2	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	Lámparas infrarrojas	3	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	Seguridad nocturna	1	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
Soldadura eléctrica	3	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	Pulidora orbital	2	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	Licencia de funcionamiento		sin puntaje
Soldadura MIG	5	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	Elevador	4	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no			
Soldadura de punto	4	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	Zanja de inspección	2	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no			
Amoladora	2	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	Alineamiento de dirección	4	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no			

SUB TOTAL 0

APRECIACION DEL TALLER

Al momento de la inspección, el local se encontraba: Muy Lleno Lleno Regular Vacío

Planchado y Pintura = PyP	Puntaje			
	5	3	1	0
Experiencia en el mercado (años)	5 ó mas	4.9 a 2.6	2.5 a 1.6	1.5 ó menos
Área del local de recepción (m2).	3,000 ó mas	2,999 a 1,500	1,499 a 800	800 ó menos
Área de PyP	1,500 ó mas	1,499 a 1,000	999 a 400	399 ó menos
	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Distribución del área de recepción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Distribución del área de planchado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Distribución del área de pintura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orden del área de recepción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpieza del área de recepción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orden del área de PyP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpieza del área de PyP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calidad en procesos de planchado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calidad en procesos de pintura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calidad en procesos generales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipamiento del personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presencia del personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sumas Parciales	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
				SUB TOTAL <input type="text" value="0"/>
OBSERVACIONES VARIAS				PUNTAJE GENERAL <input type="text" value="0"/>
				Puntaje debe ser igual o mayor a 72
<hr/>				
<hr/>				
<hr/>				

INFORMACIÓN ADICIONAL A ADJUNTAR:

Carta de Presentación y Listado de Principales Clientes

Ficha RUC

Póliza de Seguro con Responsabilidad frente a Terceros por cada Local.

Licencia de Funcionamiento por cada Local.

Inscripción de la Sociedad.

Carta de Compromiso por la Garantía de los trabajos a 12 meses.

Carta de Compromiso por el servicio de Taxi para traslado del asegurado al momento de la entrega del vehículo en el Taller (solo en horario de oficina).

Fuente: Ficha de requisitos de la "LA POSITIVA" para afiliación de talleres