

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

“NUEVAS TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN Y SU
RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN EN LA
ATENCIÓN A LOS CLIENTES EN LA
EMPRESA TRANSPORTE Y TURISMO
FROPESA SAC - TRUJILLO, 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Autoras:

Sisy Mabel Ascate Ascate
Judith Milagritos Paredes Marcelo

Asesor:

Mg. José Roberto Huamán Tuesta
<https://orcid.org/0000-0001-7700-9116>

Trujillo – Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Omar Fabricio Maguiña Rivero	17821620
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

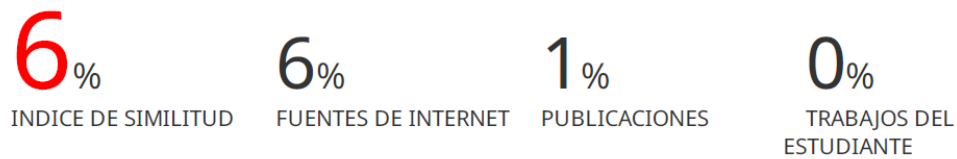
Jurado 2	Edwin Alberto Arroyo Rosales	32921582
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Juan José Salgado Portugal	40350560
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

TESIS ASCATE ASCATE - PAREDES MARCELO

INFORME DE ORIGINALIDAD



ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

< 1%

★ cienciadigital.org

Fuente de Internet

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 6 words

Tabla de contenido

Jurado calificador	2
Informe de similitud	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	5
Tabla de contenido	6
Índice de tablas	7
Resumen	8
Capítulo I: Introducción	9
Capítulo II: Metodología	22
Capítulo III: Resultados	26
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones	31
Referencias	36
Anexos	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	24
Tabla 2 <i>Relación entre las nuevas tecnologías de gestión y la satisfacción en la atención a los clientes</i>	27
Tabla 3 <i>Nivel de las nuevas tecnologías de gestión</i>	28
Tabla 4 <i>Nivel de la satisfacción en la atención a los clientes</i>	28
Tabla 5 <i>Relación entre las herramientas de la web y la satisfacción en la atención a los clientes</i>	29
Tabla 6 <i>Relación entre la interacción de servicios tecnológicos y la satisfacción en la atención a los clientes</i>	30
Tabla 7 <i>Relación entre las herramientas para la transacción comercial y la satisfacción en la atención a los clientes</i>	29

RESUMEN

La investigación tiene por objetivo determinar cuál es la relación que existe entre las nuevas tecnologías de gestión con la satisfacción en la atención a los clientes en la empresa Transporte y Turismo Fropesa SAC- Trujillo, 2021. El estudio fue de enfoque mixto, de tipo descriptivo correlacional y de diseño no experimental, teniendo como población a 4800 clientes que usaron el servicio durante el segundo semestre del año 2021 y la muestra fue de 356 clientes, la cual se obtuvo a través de la fórmula para población finita. En los resultados se obtuvo que las variables nuevas tecnologías de gestión y la satisfacción en la atención a los clientes son de nivel alto. Dentro de sus conclusiones, se determinó que existe una relación significativa alta entre las Nuevas Tecnologías de Gestión y la Satisfacción en la Atención a los clientes, en razón, que aplicada la prueba estadística de Rho Spearman se observa un valor de $r > 0.70$ y el sig. (Bilateral) es menor de 5%, es decir, si la empresa aumenta o mejora su tecnología de gestión, la satisfacción del cliente aumentará.

PALABRAS CLAVES: Tecnologías de gestión, satisfacción del cliente, atención al cliente.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

- Aguirre, J. (2017). *Influencias de la TICS en el beneficio de la MYPES del sector culinario de la ciudad de Tingo María, 2016*. Tesis de maestría, UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN", Huánuco. Perú.
<https://doi.org/https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/2899/PMGP%2000015%20A32.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvarado, B y Mejía, M. (2022). *“Relación entre el uso de las tecnologías y la satisfacción del cliente en la Institución Educativa Particular “Angelitos de María”, Pacasmayo, 2020.”*. Tesis de grado, Universidad Privada del Norte, Trujillo.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30920/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez, F. (2015). *Implementación de nuevas tecnologías: valuación, variables, riesgos y escenarios tecnológicos*. San Salvador, El Salvador: UFG Editores.
<https://archivo.cepal.org/pdfs/GuiaProspectiva/Alvarez2015Implementacion.pdf>
- Arrestegui, J. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa de transporte terrestre*. Tesis de grado, Universidad de San Martín de Porras, Lima. Perú. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/7493>
- Botero, M. y Alegría, D. (2017). ¿La nueva tecnología en el sector transporte obstaculiza o fortalece el servicio público? *Revista Verba Iuris*, 12(37), pp. 25-41.
<https://doi.org/file:///C:/Users/PC/Downloads/Tecnolog%C3%ADa,+transporte+%C3%BAblico,+plataformas,+competencia+desleal,+regulaci%C3%B3n.pdf>
- Bueno, A. (2021). *La Tecnología, Una Herramienta de Servicio al Cliente*. Tesis de especialización, UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA, Bogotá. Colombia.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/39544/BuenoRodriguezAdrianaLissette2021.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Castellanos, J. (2019). *“Propuesta de transformación digital para el segmento de clientes de Skynet en la ciudad de Leticia, aplicando Design Thinking”*. Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia, Bogotá. Colombia.

<https://doi.org/https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/933ce0d6-b3b2-4ae8-a480-af7940daa452/content>

De Vicente, D. (2017). *Impacto de las Tecnologías de la Información en la productividad del establecimiento comercial minorista*. Tesis doctoral, UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID, Madrid. España.
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/40852/1/T38264.pdf>

García, M. (2017). Qué son las nuevas tecnologías. *Revista de negocios*.
<https://doi.org/https://www.mundodeportivo.com/uncomo/negocios/articulo/que-son-las-nuevas-tecnologias-19236.html>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México, Distrito Federal, México: McGraw-Hill Interamericana, SA de CV.
[file:///C:/Users/User/Downloads/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20(1).pdf)

Lizano, E. y Villegas, A. (2019). *La satisfacción del cliente como indicador de calidad*. Trabajo de suficiencia, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Perú.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628122/LizanoF_E.pdf?sequence=3

López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona, España.
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

Márquez, J. (2021). *“La innovación tecnológica enfocada al servicio al cliente. Caso de estudio: restaurante Herreros Cali”*. Tesis de grado, Universidad Libre de Colombia, Cali. Colombia.
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/20523/La%20innovaci%C3%B3n%20tecnol%C3%B3gica%20enfocada%20al%20servicio%20al%20cliente.%20Caso%20de%20estudio%20Restaurante%20Herreros%20Cali.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Paride, B. (2017). LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. En *Thema*. <https://www.thema-med.com/wp-content/uploads/2017/10/LA-SATISFACCI%C3%93N-DEL-CLIENTE.pdf>

- Rodriguez, R. (2021). La importancia de la tecnología en el servicio al cliente. *Decide Soluciones*. <https://doi.org/https://decidesoluciones.es/la-importancia-de-la-tecnologia-en-el-servicio-al-cliente/>
- Rumaldo, C. (2021). *Tecnología contactless para mejorar la calidad de servicio en una empresa de transporte público*. Tesis de grado, Universidad Norber Wiener, Lima. Perú.
https://doi.org/https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7467/T061_73497404_T.pdf?sequence=1
- Torres, O.; Enríquez, J. y Vallejos, A. (2019). Atención al cliente: un análisis al servicio que brindan los restaurantes en la ciudad de Ibarra - Ecuador. *HOLOPRAXIS Ciencia, Tecnología e Innovación*. <https://doi.org/file:///C:/Users/PC/Downloads/104-295-1-PB.pdf>
- Vilcachagua, F. (2017). *Desarrollo de un sistema de gestión para la venta de pasajes de la empresa Flor Móvil SAC*. Tesis de grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima. Perú.
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1465/TESIS_Fiorela%20Vilcachagua%20Blas.pdf?sequence=2&isAllowed=n
- Vilchez, H.; Castillo, E. y Escobedo, F. (2021). Sistema de información para la gestión de los servicios de transporte utilizando la arquitectura REST en Lima-Perú. *Revista de investigación de la Universidad Nacional de Ucayali*. <https://doi.org/http://revistas.unu.edu.pe/index.php/iu/article/view/17/26>
- Villarruel, F. (2023). La importancia del servicio de atención al cliente en la era de la tecnología: claves para ofrecer un servicio excepcional en la era digital. *Linkedin*. <https://doi.org/https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-del-servicio-de-atenci%C3%B3n-al-cliente-en-villarruel>
- Wong, C. (2015). *“Los sistemas tecnológicos y la satisfacción del cliente en estaciones de servicio de combustibles del Grupo Espinoza: Tingo María 2015”*. Tesis de grado, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María. Perú.
https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1139/WGCS_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y