

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

ESCUELA DE POSGRADO



**USO DE LAS TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
(TIC) Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA VELAUCHAGA S.A.C
AÑO 2018**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:
GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL**

**PRESENTADO POR BACHILLER
CARMEN ROSA VELAUCHAGA OLIVERA**

**LIMA - PERÚ
2020**

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación del uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC) y la calidad de servicio en la Empresa VELAOCHAGA S.A.C, 2018.

En la metodología aplicada se utilizó el instrumento de la encuesta con 30 preguntas, con escala de LIKERT. Dichos, instrumentos fueron validados con juicios de expertos. El nivel de investigación es descriptivo correlacional, con un diseño no experimental. La Población estuvo compuesta por 50 colaboradores de los cuales eran 10 empleados y 40 clientes. La muestra realizada fue no probabilística y por conveniencia del investigador donde se tuvo en cuenta la participación del total de la población incluido al Gerente, Administrador, Operarios y los clientes. En la investigación se planteó la siguiente hipótesis general El uso de las Tecnología de información y comunicación (TIC) tiene una relación significativa en la calidad de servicio de la empresa VELAOCHAGA S.A.C. 2018. Los resultados obtenidos según la correlación de U Mann.Whitney, siendo de 0.000 menor que 0.050. por lo tanto, se llegó a determinar que el uso de las Tecnología de información y comunicación (TIC) posee una relación directa en la calidad de servicio. Con el uso de las Tecnologías de información y comunicación TIC se permite abrir nuevos canales de comunicación con los clientes. De manera que se valida la hipótesis general.

La primera hipótesis específicas fue Las Tecnologías informáticas tiene una relación significativa en la satisfacción del cliente de la empresa VELAOCHAGA S.A.C, Distrito de chorrillos, De acuerdo a la correlación de U Mann.Whitney, siendo de 0.000 menor que 0.050. por lo tanto, se determina que las tecnologías informáticas poseen una relación directa con respecto a la satisfacción al cliente. Con la tecnología informática se ha propiciado la