

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN



FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

TESIS

Título:

FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA FINANCIERA
OH DEL DISTRITO DE HUACHO

Para optar el Título Profesional de:

INGENIERO INFORMÁTICO

AUTOR

VICTOR JONATHAN, BOLARTE GUARDA

ASESOR

Mg. EDWIN IVAN, FARRO PACIFICO

CIP: 91782

HUACHO – PERÚ

2018

Firma Electrónica para la Atención al cliente en la financiera OH del distrito de Huacho

Electronic signature for customer service in the OH financial district of HUACHO

Victor Jonathan Bolarte Guarda¹

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la firma electrónica y la atención al cliente en la financiera OH del distrito de Huacho. **Métodos:** La muestra de estudio fueron 367 clientes de la financiera OH del distrito de Huacho seleccionado mediante el muestreo aleatorio simple, se utilizó la encuesta de información como instrumento. Considerándose como dimensiones: rapidez, usabilidad, costo, resolutivez, fidelización y calidad. La confiabilidad del instrumento fue validada mediante el coeficiente alfa de CronBach (0.940).

Resultado: Los resultados muestran que el mayor porcentaje 82.02% de los clientes de la financiera OH del distrito de Huacho están de acuerdo que la firma electrónica se relaciona con la atención al cliente de la financiera OH. **Conclusión:** Los resultados obtenidos demuestran que existe una correlación positiva media entre la firma electrónica y la atención al cliente en la financiera OH (Rho Spearman = 0.946, $p = 0,00 < 0.05$).

Palabra clave: Rapidez, usabilidad, costo, resolutivez, fidelización, calidad.

ABSTRACT

Objective: Determine the relationship between electronic signature and customer service in the OH financial district of HUACHO. **Methods:** The sample of study was 367 clients of the OH financial district of HUACHO selected by simple random sampling, the information survey was used as an instrument. Considered as dimensions: speed, usability, cost, resolutivity, loyalty and quality. The reliability of the instrument was validated by the alpha coefficient of CronBach (XX). **Result:** The results show that the highest percentage 82.02% of the customers of the OH Financial District of HUACHO agree that the electronic signature is related to the customer service of the OH Financial. **Conclusion:** The results obtained show that there is an average positive correlation between the electronic signature and the customer service in the OH financial (Rho Spearman = 0.946, $p = 0.00 < 0.05$).

Keywords: Speed, usability, cost, resolutivity, loyalty, quality.

¹Escuela profesional de Ingeniería Informática. Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. HUACHO - PERU