

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas



**Influencia de un sistema de información en la atención al
cliente en empresas del sector alimentos de la región San
Martín**

Tesis para obtener el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

Autores:

Pedro Piero Lopez Mego
Ciro Franco Gonzáles Hidalgo

Asesor:

Mtro. Jhan Arly Sanchez Tarrillo

Tarapoto, julio del 2025

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Jhan Arly Sanchez Tarrillo, docente de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“INFLUENCIA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EMPRESAS DEL SECTOR ALIMENTOS DE LA REGIÓN SAN MARTÍN”** de los autores Pedro Piero Lopez Mego y Ciro Franco Gonzáles Hidalgo tiene un índice de similitud de 10 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto a los 23 días del mes de julio del año 2025.



Jhan Arly Sanchez Tarrillo

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En San Martín, Tarapoto, Morales, a 04 día(s) del mes de Julio del año 2025 siendo las 09:00 horas,
 se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) presidente(a): Mtro. Wilder Marco Rimarachin
 secretario(a): Mg. Sergio Omar Valladares Castillo y los demás miembros: Mg. Joseph Ibrahim Cruz Rodriguez
 y el (la) asesor(a) Mtro. Juan Arly Sanchez Tarrillo

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: «Influencia de un sistema de Información en la atención al cliente en empresas del Sector Alimentos de la región San Martín»

del(los) bachiller(es): a) Pedro Piero Lopez Mego
 b) Ciro Franco Gonzales Hidalgo
 c)

conducente a la obtención del título profesional de: Ingeniero de Sistemas
(Determinación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller-(a): Pedro Piero Lopez Mego

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Buena</u>	<u>Muy Buena</u>

Bachiller -(b): Ciro Franco Gonzales Hidalgo

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Buena</u>	<u>Muy Buena</u>

Bachiller -(c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

 Presidente/a



 Secretario/a

 Asesor/a

 Miembro

 Miembro

 Bachiller (a)

 Bachiller (b)

 Bachiller (c)

INDICE

Resumen.....	5
Abstract	6
Introducción	7
Método.....	8
Resultados	11
Análisis descriptivo.....	11
Análisis descriptivo cualitativo	11
Tabla 1.	11
Tabla 2.	12
Análisis descriptivo cuantitativo.....	13
Tabla 3.	13
Prueba de Normalidad	13
Tabla 4.	13
Contraste de la hipótesis.....	14
a) Formulación de la hipótesis	14
c) Análisis de los rangos.....	14
Tabla 5.	14
Estadístico de prueba	16
Toma de decisión	16
Conclusiones.....	16
Referencias Bibliográficas	17

Influencia del uso de un sistema de información en la atención al cliente en empresas del sector alimentos de la región San Martín.

Influence of the use of an information system on customer service in companies in the food sector in the San Martín region

Resumen

El objetivo de este estudio es analizar el impacto de la gestión del servicio al cliente en la implementación de medidas administrativas en el ámbito de las ventas y los servicios en los sistemas informáticos. En los últimos años, las medidas de servicio al cliente se han visto influidas por los sistemas informáticos, especialmente los sistemas automatizados diseñados para presentar indicadores de mejora continua. En este estudio se analizó el aumento de la calidad del servicio al cliente de la empresa «Snack Adhelys EIRL» gracias al uso de un sistema web automatizado. En el proceso metodológico participaron 129 personas, a las que se les pidió que completaran un cuestionario dividido en tres partes. Los resultados se evaluaron con un margen de error del 5 % y un nivel de confianza del 95 %. Para desarrollar el sistema de información se utilizó la metodología SCRUM. Los resultados del estudio mostraron una mejora significativa en la calidad de la gestión del servicio al cliente: la puntuación media en la post-test fue del 40,39 % frente al 35,7 % en la pre-test, y el nivel de significación en la prueba de Wilcoxon fue inferior a 0,005.

Palabras clave: Atención al cliente, sistemas informáticos, automatización; Scrum, servicios; Mejora significativa.