

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

---

**Uso de la aplicación web y la satisfacción del cliente en la empresa de transporte Diez  
Ases Express de Trujillo, 2022**

---

**Línea de Investigación:**

Gerencia e Innovación

**Autoras:**

Luna Victoria Palma, Dayanna Nicolle

Reyes Meregildo, Rubin Keña

**Jurado evaluador**

**Presidente:** Flores Rodriguez Luis Alberto

**Secretaria:** Llerena Fernandez Monica Liliana

**Vocal:** Mendoza Otiniano **Royer Anthony**

**Asesora:**

Barinotto Roncal, Patricia Ismary

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-3286-0593>

**TRUJILLO - PERÚ**

**2024**

**Fecha de sustentación: 2024/04/12**

# Uso de la aplicación web y la satisfacción del cliente en la empresa de transporte Diez Ases Express de Trujillo, 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[hdl.handle.net](http://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

4%

2

[repositorio.upao.edu.pe](http://repositorio.upao.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

3

Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego

Trabajo del estudiante

1%

4

[repositorio.ucv.edu.pe](http://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

5

[www.grafiati.com](http://www.grafiati.com)

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 3%

Excluir bibliografía

Activo

## Declaración de Originalidad

Yo, Patricia Ismary Barinoto Roncal, docente del Programa de Estudio de Administración, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de investigación titulada “USO DE LA APLICACIÓN WEB Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE DIEZ ASES EXPRESS DE TRUJILLO, 2022”, autoras LUNA VICTORIA PALMA DAYANNA NICOLLE Y REYES MEREGILDO RUBIN KEÑIA, dejo constancia de lo siguiente:

- *El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 8 %.*  
*Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el (03/04/2024).*
- *He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.*
- *Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.*

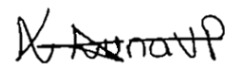
*Trujillo, 03 de abril de 2024*

*Barinoto Roncal  
Patricia Ismary  
DNI:47097971  
<https://0000-0003-3286-0593>  
Firma*



**Patricia Barinotto Roncal**  
DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN  
DNI: 47097971

*Luna Victoria Palma  
Dayanna Nicolle  
DNI:41716139  
Firma*



*Reyes Meregildo  
Rubin Keñia  
DNI:76308057  
Firma*

