



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE
EN EL ESTUDIO FOTOGRAFICO "LUFAC" DISTRITO DE SAN
JUAN DE LURIGANCHO, LIMA – 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

JESSICA DENISSE FAJARDO LEIVA

ASESOR:

M Sc. FLABIO ROMEO PACA PANTIGOSO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING

LIMA-PERÚ

AÑO 2016

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios, a mis padres y familiares que me dieron la motivación para lograr y cumplir todos mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis profesores y guías Flabio Paca Pantigoso, Marco Candía Menor y Raúl Delgado Arenas quienes me enseñaron que la investigación es fundamental para el desarrollo de la sociedad.

También agradezco a mis padres por estar a mi lado apoyándome en cada paso que doy por este camino hacia el aprendizaje y el mundo Profesional.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Jessica Denisse Fajardo Leiva con DNI N°45672744, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima,..... del 2016

FAJARDO LEIVA, JESSICA DENISSE

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: “INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN EL ESTUDIO FOTOGRÁFICO LUFAC, DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA – 2016”. Con la finalidad de identificar la relación existente entre la innovación tecnológica de la empresa y la satisfacción al cliente, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Administrador de Empresas.
Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

FAJARDO LEIVA, JESSICA DENISSE

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I.INTRODUCCION:	11
1.1 Realidad problemática	11
1.2 Trabajos previos	13
1.3 Marco teórico	17
1.4 Formulación del problema	22
1.5 Justificación	22
1.6 Hipótesis	23
1.7 Objetivos	24
II MÉTODO	24
2.1 Diseño de la investigación	24
2.2 Identificación de variables	25
2.3 Población, muestreo y muestra	27
2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	29
2.5 Validación y confiabilidad del instrumento	29
2.6 Método de análisis de datos	32
2.7. Aspectos éticos	33
III. RESULTADOS	33

IV. DISCUSION	39
V. CONCLUSIÓN	40
VI. RECOMENDACION	41
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	43

Indice de Anexos

Anexo 1: Instrumentos	47
Anexo 2: Validación de los instrumentos	49
Anexo 3: Matriz de consistencia	54
Anexo 4: Resultados estadísticos	55
Anexo 5: Carta de autorización de la empresa	61
Anexo 6: Porcentaje de similitud de turnitin	62

Índice de Tablas

Tabla Nº 1 Rho de Spearman	33
Tabla Nº 2 Innovacion y satisfaccion al cliente	35
Tabla Nº 3: Por resultado y satisfaccion al cliente	36
Tabla Nº 4: Por proceso y satisfaccion al cliente	37
Tabla Nº 5: Según su gestión y satisfaccion al cliente	38

RESUMEN

En esta investigación se determinó la relación que existe entre la innovación tecnológica y la satisfacción del cliente en el estudio fotográfico "Lufac" distrito de San Juan de Lurigancho, contando para ello con una población conformada por 480 clientes a partir de los 18 años de edad, determinado mediante un muestreo no probabilístico sistemático, una muestra de 214 clientes. Se utilizó el método hipotético deductivo, debido a que se realizó una observación para determinar el problema de la investigación que conllevó a la elaboración de la hipótesis general y específica. La técnica que se aplicó en la presente investigación es la encuesta, el instrumento que se aplicó es el cuestionario con la escala de medición tipo Likert. Se utilizó la validación de contenido, utilizando el juicio de expertos para dar validez a los instrumentos de recolección de la presente investigación y para evaluar la confiabilidad de la investigación se utilizará alfa de Cronbach. El cuestionario fue diseñado tomando en cuenta los indicadores de cada variable, que den los resultados necesarios para cumplir con los objetivos de la investigación, y fue elaborado con 22 preguntas para la dimensión innovación tecnológica y 25 preguntas para satisfacción al cliente. Este estudio llegó a la conclusión que existe relación entre innovación tecnológica y satisfacción al cliente. El software estadístico que se utilizó para el análisis de datos fue el software statistical Package for the social sciences spss for Windows 22.

Palabras Clave: Innovación, satisfacción al cliente, tecnológica, cambio, gestión.

ABSTRACT

In this research, the relationship was determined innovation and customer satisfaction in the photo studio "Lufac" San Juan de Lurigancho was determined, counting with a population consisting of 480 clients from 18 years of age determined by systematic non-probability sampling, a sample of 214 customers. Deductive hypothetical method, because an observation was made to determine the problem of the investigation that led to the development of general and specific hypothesis was used. The technique was applied in this research is the survey, the instrument applied is the questionnaire with Likert scale measurement. Content validation was used, using expert judgment to validate the data collection instruments of this investigation and to assess the reliability of the research will be used Cronbach. El alpha questionnaire was designed taking into account the indicators of each variable, to take the necessary to meet the objectives of the research results, and was prepared with 22 questions for the dimension technological innovation and 25 questions for customer satisfaction. This study came to the conclusion that if there is a relationship between technological innovation and customer satisfaction. The statistical software used for data analysis is the statistical software PACKAGE the Science social spss for Windows 22.

Keywords: Innovation, customer satisfaction, technology, change manage.