



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“La Innovación de servicio y influencia en la satisfacción del cliente, agencia Uniplaza, BCP, San Martín de Porres- 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

MERCADO CHÁVEZ, ANDREA DAJANE

ASESOR

DR. DIAZ SAUCEDO, ANTONIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

LIMA-PERÚ

2017

Página del jurado

Dr. Victor Dávila Arenaza

PRESIDENTE

Dr. Antonio Diaz Saucedo

SECRETARIO

Dr. Narciso Fernández Suceso

VOCAL

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a mis padres Astrid y Eduardo, por apoyarme a lo largo de mi carrera universitaria y brindarme toda su confianza, por siempre estar cuando más los necesito.

AGRADECIMIENTO

A mis padres Astrid y Eduardo por apoyarme a lo largo de esta elaboración de mi tesis, a mi enamorado, Robert, por ayudarme a realizar las encuestas para poder llevar a cabo esta investigación.

IV

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Andrea Dajane Mercado Chávez con DNI N.º 73097215, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad 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 e someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de octubre del 2017

Andrea Dajane Mercado Chávez

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La Innovación de servicio e influencia en la satisfacción del cliente, agencia Uniplaza, BCP, San Martín de Porres- 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Andrea Dajane Mercado Chávez

Índice	
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	13
1.2.1 Antecedentes Internacionales.	13
1.2.2. Antecedentes nacionales	15
1.3 Teorías relacionadas al Tema	16
1.3.1 Innovación de servicios	16
1.3.1.1 Conceptos	16
1.3.1.2 Teorías de la innovación de servicios	17
1.3.2: Satisfacción del cliente	20
1.3.2.1 Teorías de satisfacción del cliente	20
1.4 Formulación del problema	24
1.4.1. Problema general	24
1.4.2. Problemas específicos	24
1.5 Justificación del estudio	24
1.5.1. Justificación Social	24
1.5.2. Justificación Legal	24
1.6 Hipótesis	25
1.6.1 Hipótesis general	25
1.6.2 Hipótesis específicas	25
1.7 Objetivo	25
1.7.1 Objetivo general	25
1.7.2 Objetivos específicos	25
II. MÉTODO	26
2.1. Diseño de investigación	27
2.2. Variables, operacionalización	28
2.3. Población y muestra	32
2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad	32
2.5 Método de análisis de datos	34
2.6 Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS	36
3.1 Cuadros y gráficos	36
3.2 Prueba de hipótesis de trabajo	45
3.2.1 Prueba de relación	45

3.2.1.1. Hipótesis general	45
3.2.1.2 Hipótesis específica 1	47
3.2.1.3 Hipótesis específica 2	48
3.2.2 Prueba de regresión lineal	49
3.2.2.1 Hipótesis general	49
3.2.2.1.1 Formulación de la ecuación de regresión lineal simple	51
3.2.2.2 Hipótesis específica 1	53
3.2.2.2.1 Formulación de la ecuación de regresión lineal simple	54
3.2.2.3 Hipótesis específica 2:	56
3.2.2.3.1 Formulación de la ecuación de regresión lineal simple	57
IV. DISCUSIÓN	60
4.1 Por Objetivos	61
4.2. Por metodología	61
4.3 Por teorías	61
4.4. Por conclusiones	62
V. RECOMENDACIONES	64
VI. CONCLUSIONES	66
VII. REFERENCIAS	68
VII. ANEXOS	69

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como problema general: ¿Cómo influye la innovación de servicio en la satisfacción del cliente, en la agencia Uniplaza del bcp-San Martín de Porres, 2017? Y el objetivo general fue: Determinar la influencia de la innovación de servicios en la satisfacción del cliente en la agencia Uniplaza del BCP, San Martín de Porres, 2017. El tipo de investigación fue aplicada, con un nivel explicativo causal y un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 70 clientes de la agencia Uniplaza del Bcp. Se aplicó la técnica de la encuesta con cuestionario tipo Likert para ambas variables. En la investigación, se aprecia que existe una correlación moderada. La conclusión de esta investigación es: Si existe influencia significativa de la innovación de servicios en la satisfacción del cliente de la agencia Uniplaza del BCP, San Martín de Porres, 2017. Hallándose además una correlación entre las variables.

Abstract

The present research had as general problem. ¿How does service innovation influence on customer satisfaction in Uniplaza agency, BCP, San Martín of Porres, 2017?. The general objective was: Determine innovation influence on customer satisfaction in Uniplaza agency BCP, San Martín of Porres, 2017. The type of research was applied, with a causal - explanatory level and a non-experimental design. The survey technique was applied with a Likert questionnaire for both variables. In the investigation, it is appreciated that there is a moderate correlation. The conclusion of this investigation is: There is a significant influence of service innovation on customer satisfaction in Uniplaza agency, BCP, San Martín de Porres, 2017.