



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Creatividad e innovación empresarial y satisfacción de los clientes de servicios turísticos Monte Verde, Bellavista 2015”

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

AUTOR:

Jhony Vásquez Burga

ASESOR:

Mg. Tomas Ángel Carrasco Manríquez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

TARAPOTO – PERÚ

2017

RESUMEN

En la presente investigación titulada “Creatividad e innovación empresarial y satisfacción de los clientes de Servicios Turísticos Monte Verde, Bellavista 2015”, la cual fue formulada a raíz de un problema significativo presente en la empresa Servicios Turísticos Monte Verde, en el distrito de Bellavista, departamento de San Martín, para ello se ha optado por como diseño de investigación la descriptiva – Correlacional, tomando de esta manera como población a todos los clientes en los últimos seis meses, los cuales son un total de 1033 clientes de la empresa Monte Verde, Bellavista, obteniendo una muestra de 272 clientes de la empresa, , obteniendo las siguientes conclusiones: Existe una relación negativa baja entre las variables creatividad e innovación empresarial y la satisfacción de los clientes en la empresa de servicios turísticos Monte Verde, 2015., ello debido a que el valor del coeficiente de correlación de Pearson es de $-0,136^*$ por tanto se acepta la hipótesis nula. Se ha identificado que los niveles de creatividad e innovación empresarial de los colaboradores se desarrolla de manera regular pues obtuvo un puntaje de - 26.47% adecuado, 64.34% regular y 9.19 inadecuado, esto debido a que las dimensiones que la componen se desarrollan de mala manera. En cuanto a la evaluación de la satisfacción del cliente se ha logrado terminar que se posiciona en un nivel bajo, obteniendo un puntaje de – 23.53% adecuado, 76.10% regular y 0.37% inadecuado.

Palabras clave: Creatividad, innovación, Satisfacción.

ABSTRACT

In the present investigation entitled "Creativity and business innovation and satisfaction of the clients of Servicios Turísticos Monte Verde, Bellavista 2015", which was formulated as a result of a significant problem present in the company Servicios Turísticos Monte Verde, in the district of Bellavista, department of San Martín, for this purpose the descriptive - Correlational has been chosen as the research design, thus taking as a population all the clients in the last six months, which are a total of 1033 clients of the company Monte Verde, Bellavista, obtaining a sample of 272 clients of the company, obtaining the following conclusions: There is a low negative relationship between the variables of creativity and business innovation and the satisfaction of the clients in the tourism services company Monte Verde, 2015. to which the value of the Pearson correlation coefficient is -0.136 * therefore the hypothesis is accepted no thesis. It has been identified that the levels of creativity and business innovation of the collaborators is developed on a regular basis as it obtained a score of -26.47% adequate, 64.34% regular and 9.19% inadequate, this because the dimensions that compose it develop badly . As for the evaluation of customer satisfaction, it has been possible to conclude that it is positioned at a low level, obtaining a score of - 23.53% adequate, 76.10% regular and 0.37% inadequate.

Keywords: Creativity, innovation, Satisfaction.