

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DELCUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



TESIS

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL CUSTOMER EXPERIENCE – CX EN
LA EMPRESA CINEPLEX S.A. DEL DISTRITO DEL CUSCO, PERIODO 2021**

PRESENTADO POR:

BR. SALAS HUAYTA, ROSA LUZ

BR. LAIME HUAMAN, TANIA RITA

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

ASESOR:

DR. HERMOGENES JANQUI GUZMAN

CUSCO – PERÚ

2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: Propuesta de implementación del Customer experience -cx en la empresa Cineplex S.A. del distrito del Cusco, Periodo 2021 presentado por: Rosa Luz Salas Huayta con DNI Nro.: 74847582 presentado por: Tania Rita Laine Huaman con DNI Nro.: 48321423 para optar el título profesional/grado académico de Licenciadas en Administración

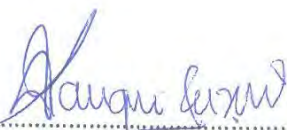
Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 1 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 10 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 21 de Setiembre de 2023



Firma

Post firma HERMÓGENES LONQUI GUZMÁN

Nro. de DNI 23827268

ORCID del Asesor 0000-0002-6048-6941

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: _____

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS PARA LA REVICION DE ANTIPLAG
IO.docx**

AUTOR

Rosa Luz Salas Tania R Laime Huamán

RECUENTO DE PALABRAS

28884 Words

RECUENTO DE CARACTERES

154486 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

169 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.0MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 21, 2023 10:25 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 21, 2023 10:28 AM GMT-5**● 10% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 14 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado

RESUMEN

En la actualidad en el sector de entretenimiento la exigencia del cliente ha ido cambiando de manera constante ya que están modificando sus hábitos de consumo y sus patrones de decisiones de compra para dar cabida a lo que necesitan, lo que sienten y valoran con la marca.

Para ello la importancia del diseño de implementación del CX es fundamental para el éxito de la empresa entendiendo que el común denominador es la experiencia del cliente, esto nos permite brindar una experiencia al cliente e interacciones personalizadas y agradables en cada punto de contacto con la organización.

El presente trabajo de investigación se efectuó con el propósito de diseñar una propuesta de implementación de Customer Experience- CX en la empresa Cineplex S.A (Cineplanet Cusco) del distrito del Cusco; el problema formulado para la investigación fue: ¿Cómo diseñar una propuesta de implementación del Customer Experience-CX en la empresa Cineplex S.A del distrito de Cusco, periodo 2021?

Para lograr el objetivo se procedió a formular una cultura centrada en el cliente (Customer Centric), formular una propuesta de valor (Service Desing), implementar las herramientas del Customer Experience (CX) y desarrollar un modelo de gestión del Customer Experience (Xcustomer 360) y posteriormente a establecer los indicadores.

También se ha sugerido soluciones a los problemas que se identificó en la gestión actual de la empresa. La muestra de estudio estuvo conformada por la administración superior, intermedia y operativa siendo un total de 65 colaboradores escogido por conveniencia. La presente investigación en cuanto a su finalidad es Aplicada, en cuanto al diseño de la investigación es No Experimental, en cuanto a la naturaleza de los datos

manejados tienen un Enfoque Cuantitativa y Cualitativa, en cuanto a la prolongación en el tiempo del estudio es Transversal, Respecto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos se utilizó la encuesta y la observación directa. Por consiguiente, se concluye que con la implementación del Customer Experience -CX permitirá a la empresa Cineplex S.A. (Cineplanet Cusco) obtener resultados reales acerca de la experiencia vivida por el cliente mejorando los procedimientos y satisfaciendo las expectativas, de esta manera generando una rentabilidad positiva y un posicionamiento estratégico para lograr resultados efectivos y estabilidad en el NPS (Net Promoter Score).

Palabras clave: Customer Experience -CX, Service Design, Customer 360°