



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

Nivel de satisfacción del cliente de mediterránea Catering, ubicado en el Instituto
Nacional de Salud del Niño, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería

AUTOR:

Leon Solorzano, Alex Andres (ORCID: 0000-0002-7771-5747)

ASESORA:

Mg. Janampa Gómez, Gladys Guissela (ORCID: 0000-0003-3663-3064)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres, amigos y profesores que han sido nuestro soporte y compañía durante todo el período de estudio.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial al profesor Álvaro Valdez y a la profesora Guissela Janampa que hicieron posible sacar adelante este trabajo de investigación, por la colaboración, apoyo y por habernos guiado en el desarrollo de este trabajo.

PÁGINA DEL JURADO

| | | |
|--|---------------------------------------|---|
|  UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS | Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1 |
|--|---------------------------------------|---|

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Alex Andres Leon Solorzano, cuyo título es: "Nivel de satisfacción del cliente de Mediterránea Catering, ubicado en el Instituto Nacional de Salud del Niño, 2019"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13.....(número)
.....trece.....(letras).

Lima, 04 de diciembre del 2019.



.....
PRESIDENTE
Dr. Alvaro Fernando Valdez Roca



.....
SECRETARIO
Mgtr. Anselmo Martín Butrón Sánchez



.....
VOCAL
Mgtr. Gladys Guissela Janampa Gómez

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Alex Andres Leon Solorzano con DNI N°47542206, presento al jurado encargado de mi evaluación, mi tesis y expongo:

A fin de cumplir con las disposiciones vigentes y estimadas en el segmento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda información y documentación presentada en mi tesis es veraz y legítimo

Lima, 04 de diciembre del 2019



ALEX ANDRES LEON SOLORZANO

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Presento la tesis titulada “Nivel de satisfacción del cliente de mediterránea Catering, ubicado en el Instituto Nacional de Salud del Niño, 2019” que tiene como objetivo determinar cuál es el nivel de satisfacción del cliente de Mediterránea catering

En cumplimiento con los reglamentos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería.

El autor

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Página del jurado | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 10 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación | 22 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 22 |
| 2.3. Población, muestra y muestreo | 24 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 26 |
| 2.5. Aspectos éticos | 26 |
| III. RESULTADOS | 27 |
| IV. DISCUSIÓN | 40 |
| V. CONCLUSIONES | 44 |
| VI. RECOMENDACIONES | 45 |
| REFERENCIAS | 49 |
| ANEXOS | |
| Anexo N°1 | 55 |
| Anexo N°2 | 57 |
| Anexo N°3 | 58 |
| Anexo N°4 | 59 |
| Anexo N°5 | 72 |
| Anexo N°6 | 75 |

RESUMEN

El presente trabajo lleva por título “Nivel de satisfacción del cliente de Mediterránea Catering, ubicado en el Instituto Nacional de Salud del Niño, 2019 “, tiene como objetivo determinar cuál es el nivel de satisfacción del cliente de Mediterránea catering. La metodología que se utilizó es de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y su diseño no experimental, además se realizó la técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario donde se encuestó a una muestra de 92 clientes que reciben el servicio diario de alimentación en el Instituto Nacional de Salud del Niño, dándonos a conocer la satisfacción de la calidad de servicio que ofrece Mediterránea catering.

Se concluyó que el nivel de satisfacción se encuentra en un nivel medio, porque clientes se sienten satisfechos con su tangibilidad, la fiabilidad que ofrecen los trabajadores con los clientes, la capacidad de respuesta de sus colaboradores, la seguridad brindada a sus clientes y la empatía que muestran los empleados, pero todavía no es totalmente satisfactorio debido a que aún no ha logrado superar o sorprender a sus clientes. Finalmente se recomienda a la Gerencia General de Mediterránea catering reducir la mala calidad, refiriéndome a los elementos tangibles, ya que no son del todo moderno y no logra por satisfacer al cliente en todo sentido.

Palabras claves: Satisfacción del cliente, calidad, servicio, clientes.

ABSTRACT

The present work is titled "Level of customer satisfaction of Mediterranean catering, located in the National Institute of Child Health, 2019", aims to determine the level of customer satisfaction of Mediterranean catering. The methodology that I used in this work was quantitative approach, descriptive and non-experimental design and the technique has conducted the survey and as an instrument the questionnaire where they surveyed a sample of 92 clients who respond to the daily food service at the National Institute of Nutrition. Children's Health, giving us to know the satisfaction of the quality of the service offered by Mediterránea catering.

It was concluded that the level of satisfaction is at a medium level, because customers are satisfied with the reliability offered by the company, the responsiveness of its employees, the security provided to its customers and empathy showing employees but it still is not entirely satisfactory because it has not been totally satisfactory because it has not yet managed to overcome or surprise their customers. Finally, the General Management of Mediterránea should take into account that it is recommended reduce the poor quality, refers to the tangible elements, and that is not easier.

Keywords: Customer satisfaction, quality, service, customers.