



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

**Niveles de satisfacción de los usuarios del servicio de coffee break de la empresa
Plaza Eventos S.A, en el Ministerio de Salud y Banco Falabella, Lima 2016.**

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

AUTOR:

ESPINOZA SERRANO, LESLY

ASESOR:

DELGADO ARENAS, RAÚL

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
MARKETING**

LIMA – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Presidente

Secretario

Vocal

DEDICATORIA

Con el más preciado de mis sentimientos, le dedico este esmerado trabajo de investigación a las personas que estuvieran cerca de mí y que hicieron todo en la vida para lograr mis sueños, por guiarme cuando el camino parecía confuso e interminable, a ustedes por siempre mi preciada familia.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco el resultado de ésta investigación a todas las personas que de alguna forma son parte de éste trabajo, agradezco a mis padres, tíos, primos y abuelos que siempre estuvieron a mi lado cuidando de mí y alentándome a ser cada día mejor.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Espinoza Serrano, Lesly con DNI N° 45892489, 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, 15 de julio del 2016

Espinoza Serrano, Lesly.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE COFFEE BREAK DE LA EMPRESA PLAZA EVENTOS S.A, EN EL MINISTERIO DE SALUD Y BANCO FALABELLA, LIMA 2016.” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Espinoza Serrano, Lesly.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTOS	4
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	5
PRESENTACIÓN	6
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos.....	12
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	18
1.4. Formulación del Problema	23
1.5. Justificación.....	24
1.6. Hipótesis	25
1.7. Objetivos	26
II. MÉTODO.....	28
2.1. Diseño de Investigación	28
2.2. Variables, operacionalización.....	29
2.3. Población y muestra.....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .	32
2.5. Métodos de análisis de datos.....	34
2.6. Aspectos éticos	34
III. RESULTADOS	35
Análisis e interpretación de resultados.....	35
IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES	48
VII. REFERENCIAS	50
VIII. ANEXOS.....	53

INDICE DE TABLA

Tabla N° 01: Operacionalización de la variable.....	30
Tabla N° 02: Ficha técnica	32
Tabla N° 03: Validación del instrumento de recolección de datos.....	33
Tabla N° 04: Confiabilidad del cuestionario de satisfacción del cliente	33
Tabla N° 05: Niveles De Satisfacción De Los Usuarios*Empresas	36
Tabla N° 06: Elementos Tangibles*Empresas	37
Tabla N° 07: Fiabilidad*Empresas.....	38
Tabla N° 08: Capacidad De Respuesta*Empresas	39
Tabla N° 09: Seguridad*Empresas.....	40
Tabla N° 10: Empatía*Empresas.....	41

RESUMEN

En la presente investigación se planteó el objetivo general de determinar la diferencia del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de coffee break de la empresa Plaza Eventos S.A., en el Ministerio de Salud respecto del Banco Falabella, Lima 2016. Para lograr esta finalidad nos apoyamos en los fundamentos teóricos propuestos por Parasuraman, Zeithaml y Berry sobre el modelo SERVQUAL; la metodología fue de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo comparativo. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL a una muestra representativa de 60 clientes en el Ministerio de Salud y 60 del Banco Falabella. Los datos obtenidos por el instrumento de investigación fueron procesados en el software estadístico "SPSS Statistics Versión 22", mediante el cual se concluyó que no se evidencia diferencia significativa (0.200) en el nivel de satisfacción de los usuarios; de la misma forma, tampoco existe diferencia significativa en las dimensiones: fiabilidad (0.066), capacidad de respuesta (0.594) y seguridad (0.082); sin embargo, en cuanto a las dimensiones elementos tangibles y empatía se pudo identificar que si existe diferencia significativa de 0.000 y 0.047.

Palabras clave:

Nivel de satisfacción de los usuarios, seguridad, empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles y fiabilidad.

ABSTRACT

In this research the overall objective to determine the difference in the level of user satisfaction coffee break service company Plaza Events SA, the Ministry of Health in respect of Banco Falabella, Lima 2016. To achieve this purpose we raised We rely on the theoretical foundations proposed by Parasuraman, Zeithaml and Berry on the SERVQUAL model; the methodology was not experimental, cross-sectional and comparative descriptive level. SERVQUAL questionnaire was administered to a representative sample of 60 clients in the Ministry of Health and 60 of Banco Falabella. The data obtained by the research instrument were processed in the statistical software "SPSS version 22", by which it was concluded that no significant difference (0.200) is evident in the level of user satisfaction; in the same way, there is no significant difference in the dimensions: reliability (0.066), responsiveness (0.594) and safety (0082); however, the dimensions tangibles and empathy could be identified that if there is significant difference of 0.000 and 0.047.

Keywords:

Level of user satisfaction, safety, empathy, responsiveness, tangibles and reliability.