

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN
SAYAYIN’S BARRACKS EN EL AÑO 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Delia Camila Saavedra Diaz

Asesora:

Mg. Graciela Reyes Pastor

<https://orcid.org/0000-0002-8206-1717>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Higinio Guillermo Wong Aitken	18160533
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Renatto Manchego Guerra	20054185
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	María del Carmen D'Angelo Panizo	17917596
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

TABLA DE CONTENIDO

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	8
1.1. Realidad problemática	8
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	19
CAPÍTULO III: RESULTADOS	24
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	30
REFERENCIAS	35
ANEXOS	39
Anexo N°1. Matriz de operacionalización de variables	39
Anexo N°2. Matriz de consistencia	41
Anexo N°3. Instrumentos	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de estudio.....	20
Tabla 2. Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente en Sayayin´s Barracks en el año 2021.	24
Tabla 3. Calidad del servicio del cliente en Sayayin´s Barracks en el año 2021.	24
Tabla 4. Dimensiones de la Calidad del servicio del cliente en Sayayin´s Barracks en el año 2021.	25
Tabla 5. Satisfacción del cliente en Sayayin´s Barracks en el año 2021.....	25
Tabla 6. Evaluación de las dimensiones de la Satisfacción del cliente en Sayayin´s Barracks en el año 2021.....	26
Tabla 7. Relación entre relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en Sayayin´s Barracks en el año 2021.....	27
Tabla 8. Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente en Sayayin´s Barracks en el año 2021	27
Tabla 9. Relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la dimensión “Valor percibido” en Sayayin´s Barracks en el año 2021	28
Tabla 10. Relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la dimensión “Lealtad” en Sayayin´s Barracks en el año 2021.	29

RESUMEN

Esta investigación se desarrolló con el propósito de determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en Sayayin´s Barracks en el año 2021. Este trabajo es de tipo aplicado con un enfoque cuantitativo y, en lo que concierne al diseño, es no experimental correlacional casual; para ello se utilizó un instrumento para evaluar la calidad del servicio al cliente denominado SERVPERF, basado en 5 dimensiones; y para evaluar la satisfacción se consideró una escala que consta de 9 ítems. El resultado obtenido arroja que un 62.96% de los clientes de esta empresa calificaron la calidad de servicio como alta; el 22.22% como media; y el 14.81% como baja; mientras que en el nivel de satisfacción del cliente, un 66.67% de los usuarios evaluaron el nivel de satisfacción como alto; el 18.52% como medio; y el 14.81% como bajo; finalmente, se pudo determinar la existencia de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en Sayayin´s Barracks manifestada en un valor de $r = 0,991$, índice que establece una relación significativa, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna; lo que implica que la empresa debe seguir mejorando sus procesos para garantizar la calidad de su servicio y, por consiguiente mantener a sus clientes satisfechos.

PALABRAS CLAVES: Calidad de servicio, satisfacción del cliente, Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Aldana Zavala, J (2017) Calidad del servicio prestado al cliente por los instructores de gimnasios. Koinonia. <https://www.researchgate.net/publication/330853820>
- Angulo Lopez, E. (2011). *Metodología cuantitativa*. Eumed Enciclopedia Virtual https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html
- Barroso, C., & Martín, D. (2004). *El valor percibido por el cliente*. Revista española de investigación de marketing ESIC, 47-73.
<https://www.elsevier.es/en-revista-revista-espanola-investigacion-marketing-esic-393>
- Calabuig, F (2006) *La calidad percibida en los servicio náuticos de Generalitat Valencia*. [Tesis doctoral, Universidad de Valencia] <https://roderic.uv.es/handle/10550/15440>
- Cronin, J., & Taylor, S (1994). *SERVPERF Versus SERVQUAL Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality*. Journal of Marketing.
- Duque, E. (2014). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Innovar. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&tlng=es
- Duque, E. (2015). *Revisión del concepto de calidad y sus modelos de medición*. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales, 67.
- Garnica, C., & Maubert, C. (2009). *Fundamentos de Marketing*. Pearson
- García, C., Vázquez, R., & Iglesias, V. (2008). *liberalizados, El valor percibido: una aplicación empírica en clientes industriales de electricidad y gas natural en mercados energéticos*. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 45-60.
- Gestión (2016). *Solo 39% de peruanos practica deporte, la mayoría dice no hacerlo por falta de tiempo*. <https://gestion.pe/tendencias/39-peruanos-practica-deporte-mayoria-dice-hacerlo-falta-111576>

- González, J. (2020). *La calidad de servicio en la satisfacción del usuario del Polideportivo Chanu-Chanu Del Distrito De Puno- 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad del Altiplano. Facultad de Ciencias Contables y Administrativas. Escuela Profesional de Administración]
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Selección de la muestra* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill.
- Hoffman, D. & Bateson, J. (2011) *Marketing de servicios: Conceptos, estrategias y casos*. (4ta ed.) México: Cengage Learning Editores S.A.
- Jaime, P. (2017). *Calidad del servicio prestado al cliente por los instructores de gimnasios*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062717>
- Juran, J. M. (2010) *La planificación de la calidad*; Madrid. Editorial Díaz de Santos
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Dirección de Marketing*.
<http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Dirección de Marketing*.
https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller_2006%29.pdf
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (Primera ed.). Barcelona: Creative Commons.
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios: personal, tecnología y servicios*. (7ma ed.) México: Pearson Educación de México S.A.
- Manguinury Valles, L. N., & Ushñahua Herrera, G. S. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del gimnasio Doble A Fitness en la provincia de Coronel Portillo región Ucayali, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Pucallpa][http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/180/1/tesis_manguinury_ush%
c3%b1ahua.pdf](http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/180/1/tesis_manguinury_ush%c3%b1ahua.pdf)

- Meneses, J., & Rodriguez, D. (2011). *El cuestionario y la entrevista*. Catalunya: Universitat Oberta de Catalunya.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (Cuarta ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Perero Calle, R (2017) Propuesta de acciones para mejorar el servicio que brinda el gimnasio RED GYM, 2017 [Tesis de bachillerato, Instituto Tecnológico bolivariano]
https://rrae.cedia.edu.ec/Record/ITB_6a8c1ed8ac6f45574b8960816be10288
- Prieto, J. (2014). *Gerencia del servicio: clave para ganar todos*. (3era ed.). Colombia: Ecoe ediciones.
- Quispe Bernedo, J. C. (2019). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del gimnasio flex gym tacna periodo 2019*. [tesis de Licenciatura, Universidad privada de Tacna]
<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/1251/1/Quispe-Bernedo-Julio.pdf>
- Ramírez Seguil, A. V. (2017). *Calidad en el servicio y satisfacción del cliente del gimnasio DeporCentro Línea E.I.R.L. en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2017*. [tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17350/Ramirez_SAV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, A. (2017) *Servqual o Servperf: ¿otra alternativa?*. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales, 59-63.
- Rojas Infante, D. M. (2011). *Percepción de alimentación saludable, hábitos alimenticios estado nutricional y práctica de actividad física en población de 9-11 años del colegio CEDID Ciudad Bolívar, Bogotá* [Trabajo de grado, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia]<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/8771>
- Revista Mercado Fitness (2017). *Signos de excelencia en la atención al cliente*. N° 57- p. 28
- Salvador Ferrer, C. M. (2005) *La percepción del cliente de los elementos determinantes de la calidad del servicio universitario: Características del servicio y habilidades profesionales*. Universidad de Almería Papeles del Psicólogo, (n° 90), pp. 1-3

- Santa Cruz López, M. I., & Collantes Diez, Á. J. (2019). *Estrategias de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del cliente, en el gimnasio olympo, Chiclayo 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Lambayeque] https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/229/1/Tesis%20Bach.%20Collantes%20Diez%20Angel%20y%20Santa%20Cruz%20Michael_Informe%20%281%29.pdf
- Schiffman, L. & Wisenblit, J. (2015). *Comportamiento del consumidor*. (11va ed.). México: Pearson Educación de México S.A.
- Tarí Guilló, J. J (2017) *Calidad Total: Fuente de ventaja competitiva* Publicaciones Universidad de Alicante
- Taylor. M. (2019). *Un espacio para hacer actividad física de forma diferente: Terra Gym* Revista Aire 40, <http://www.revistaaire.com/un-espacio-para-hacer-actividad-fisica-de-forma-diferente-terra-gym>
- Tortoriello, M. F. (2020). *Calidad del Servicio y Satisfacción del cliente. Estudio de caso en dos sucursales de un gimnasio de Neuquén*. [tesis de licenciatura] <http://rdi.uncoma.edu.ar/handle/123456789/15816>
- Velandia Salazar, F; Ardón Centeno, N y Jara Navarro, M I. (2017). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Rev. Gerencia y Políticas de Salud* [online]. (vol.6, n.13), pp.139-168. ISSN 1657-7027
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestion de Servicios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.