



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE MARKETING Y DIRECCIÓN
DE EMPRESAS**

**Calidad de servicio y satisfacción de los practicantes
Taekwondo de Academias Afiliadas a la Federación
Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Marketing y Dirección de Empresas

AUTORA:

Oloya Alor, Cinthia Selene (orcid.org/0000-0001-8749-4071)

ASESORA:

Mg. Zuazo Olaya, Norka Tatiana (orcid.org/0000-0002-2416-5809)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento del consumidor

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi madre Claudia Alor Montesinos que con su gran amor y apoyo no hubiera logrado llegar al día de hoy y a mi padre Juan Oloya Calderón por siempre alegrarse de mis metas cumplidas, y confiar en mí incondicionalmente en todo lo que siempre quise hacer y lo logre gracias a el.

Agradecimiento

A mis padres por su lucha constante de brindarme las posibilidades de salir adelante. A mis hermanos y hermana por darme ánimos en la carrera universitaria.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	v
Índice de tablas.....	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	20
3.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	20
3.3 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	21
3.5 PROCEDIMIENTO	23
3.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	23
3.7 ASPECTOS ÉTICOS	24
IV RESULTADOS.....	25
V DISCUSIÓN.....	37
VI CONCLUSIONES	42
VII RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1 Elementos tangibles	24
Tabla 2 Correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo.....	25
Tabla 3 Fiabilidad	26
Tabla 4 Correlación entre fiabilidad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo.....	27
Tabla 5 Capacidad de respuesta.....	28
Tabla 6 Correlación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo.....	29
Tabla 7 Seguridad	30
Tabla 8 Correlación entre seguridad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo.....	31
Tabla 9 Empatía	32
Tabla 10 Correlación entre empatía y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo.....	33
Tabla 11 Descripción de la variable calidad de servicio y sus dimensiones.....	34
Tabla 12 Descripción de la variable satisfacción del cliente y sus dimensiones...	34
Tabla 13 Correlación entre calidad de servicio y la satisfacción de los practicantes de taekwondo.	34
Tabla 14. Matriz Operacional de Variables.....	49
Tabla 15. Cronograma.....	51
Tabla 16. Instrumento de recolección de datos	53
Tabla 17. Datos de confiabilidad	62
Tabla 18. Matriz De Consistencia.....	63
Tabla 19. Instrumentos de validación	66
Tabla 20. Prueba de normalidad	71

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue, Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021, el cual tiene una metodología de enfoque cuantitativo y de tipo aplicada con diseño no experimental de corte transversal. Se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. La población estuvo conformada por 121 deportistas del distrito de Trujillo, se aplicó el muestreo censal, debido a que la población total es manejable. Además, se usó el método SERVQUAL. Los hallazgos obtenidos, fueron que, existe una relación positiva alta entre calidad de servicio y satisfacción de los practicantes de Taekwondo debido a que se obtuvo una correlación de 0,857, significa que las variables se complementan, por otro lado, la relación entre elementos tangibles y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo se obtuvo una correlación de 0,786, lo que indica que existe una correlación alta positiva, en cuanto a, la relación entre fiabilidad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo tiene una correlación de 0,580, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, mientras que, la relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo tiene una correlación de 0,595 lo que indica que existe una correlación positiva moderada, así mismo, la relación entre seguridad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo es tiene una correlación de 0,744, indicando que existe una correlación positiva alta, finalmente, la relación entre empatía y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo posee una correlación de 0,666, significa que existe una correlación positiva alta.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción, clientes, deportistas.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of Taekwondo practitioners of an academy affiliated with the Peruvian Sports Federation of Taekwondo Trujillo, 2021, which has a methodology of quantitative approach and type applied with design non-experimental cross section. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The population consisted of 121 athletes from the district of Trujillo, a census sampling was applied, because the total population is manageable. In addition, the SERVQUAL method was used. The findings obtained were that there is a high positive relationship between the quality of the service and the satisfaction of Taekwondo practitioners because a correlation of 0.857 was obtained, that is, the variables complement each other, on the other hand, the relationship between the elements tangible results and the satisfaction of Taekwondo practitioners. Taekwondo practitioners, a correlation of 0.786 was obtained, which indicates that there is a high positive correlation, in terms of the relationship between reliability and satisfaction of Taekwondo practitioners, it has a correlation of 0.580, which indicates that there is a moderate positive correlation, while the relationship between the response capacity and the satisfaction of the Taekwondo practitioners has a correlation of 0.595, which indicates that there is a moderate positive correlation, likewise, the relationship between the safety and the satisfaction of the Taekwondo practitioners. Taekwondo practitioners has a correlation of 0.744, which indicates that there is a high positive correlation, finally Thus, the relationship between empathy and satisfaction of Taekwondo practitioners has a correlation of 0.666, which means that there is a high positive correlation.

Keywords: Quality of service, satisfaction, clients, athletes.

I. INTRODUCCIÓN

El servicio de calidad en el rubro deportivo es exigente cada vez más e incluso por la crisis actual se suman otros aspectos que hacen complejo un ofrecimiento de enseñanzas tradicionales. Se debe buscar cubrir las necesidades de servicio de calidad, instalaciones adecuadas, protocolos de seguridad y más a fondo cumplir con las expectativas de que implica un deporte altamente practicado como competencias oficiales, capacitaciones y actualizaciones de reglamentos. La satisfacción del consumidor, es una variable vinculada a su vez con la calidad que percibe el usuario del servicio y del valor que se otorga al mismo (García, Escamilla, Staskeviciute, 2019). Las academias de deportes de contacto brindan una enseñanza personalizada a través del buen trato y cordialidad debido a que los usuarios son de distintas edades que poseen diversas formas de aprendizaje. Teniendo como efecto favorable la satisfacción por obtener un servicio de calidad. No obstante, no todos los negocios deportivos pueden alinearse a las necesidades y exigencias del cliente.

Hoy en día la demanda de aspirantes deportistas da énfasis en la importancia de la gestión de las escuelas haciendo necesaria la creación de planes estratégicos para mejorar los estándares del servicio prestado y así mismo buscar la satisfacción del usuario. Los negocios actualmente deben cumplir los retos de modificar o cambiar el tipo de gestión, no solamente buscando rentabilidad si no una satisfacción plena de los consumidores y clientes. (Hernández, Barrios, Martínez, 2018).

Actualmente ha crecido el mercado de academias de artes marciales, este desarrollo se ha reflejado en el gestor público y privado, sin embargo, existen factores que detienen su correcto desarrollo como la informalidad, falta de capacitación por parte de los maestros, poca experiencia en el rubro, entre otros factores que hacen dejar de lado los buenos resultados deportivos por ende brindan servicios sin calidad.

En el Perú las academias que tienen muy en claro la calidad de servicio y la práctica que este mismo implica por lo que tiene como resultado la satisfacción de los clientes en la práctica continua del deporte, no obstante, otras academias no

formalizadas desconocer de la calidad y el beneficio. Las academias que si tienen presente la práctica de calidad de servicio constantemente están demostrando el interés de actualizarse y estar acorde a la demanda.

Específicamente la disciplina taekwondo ha tenido un crecimiento mundial los últimos años. Según Keller (2016) afirma que esta disciplina cuenta con la participación en 206 países alrededor del mundo, siendo un deporte que lidera. En donde la demanda aumenta tanto en prestaciones de servicio, eventos, campeonatos e incluso los implementos deportivos para su correcto entrenamiento.

Teniendo en cuenta la problemática se realizó una investigación a los practicantes de las academias de taekwondo. Esta investigación es titulada "Calidad de servicio y satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Tae kwon do Trujillo,2021" Con la finalidad de proponer estrategias efectivas buscando una satisfacción de los deportistas y lograr los procesos de fidelización.

El problema general de investigación es ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo, 2021? Seguido de los problemas específicos como: ¿Cuál es la relación entre elementos tangibles y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021?, ¿Cuál es la relación entre fiabilidad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021?, ¿Cuál es la relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021?, ¿Cuál es la relación entre seguridad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021? y ¿Cuál es la relación entre empatía y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021?.

Este estudio se justifica con un enfoque metodológico con método cuantitativo y

posee la secuencia de un tipo y diseño de investigación en la que se trabajó con encuestas lo que facilitó la recopilación y análisis de datos por lo que permitió reconocer la relación de las variables en estudio. De tal modo que los resultados serán de apoyo para la optimización de calidad de servicio de los negocios del rubro estudiado tanto público como privado y solucionar las falencias con estrategias diseñadas a partir de los hallazgos. Además, el presente estudio permitirá a las investigaciones futuras tener un apoyo con los resultados y continuar con mayores descubrimientos en el mercado de artes marciales tan amplio, pero poco investigado.

De tal modo el proyecto de investigación posee como objetivo general: Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021. Y los objetivos específicos son: Determinar la relación entre elementos tangibles y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021, Determinar la relación entre fiabilidad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021, Determinar la relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021, Determinar la relación entre seguridad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021 y Determinar la relación entre empatía y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.

Así mismo se ha planteado la siguiente hipótesis general: Existe relación entre calidad de servicio y satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021. Y como planteamientos de hipótesis específicas: Existe relación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021. Existe relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De

Taekwondo Trujillo,2021. Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021. Existe relación significativa entre seguridad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021 y existe relación significativa entre empatía y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.

II. MARCO TEÓRICO:

Según los antecedentes internacionales se tomaron en cuenta los siguientes: Álvarez, González, Del Río y Durán (2019) la investigación lleva por nombre “La calidad en la atención al cliente y su relación con la satisfacción: una herramienta de innovación y competitividad en los centros deportivos y de salud”. El diseño de optado en la investigación es descriptivo y su objetivo principal fue analizar factores influyentes en la validación de calidad de servicio según la percepción de los usuarios de centros deportivos y de salud según la experiencia con el servicio obtenido. El planteamiento de hipótesis se basó en la revisión bibliográfica enfocado en la conceptualización y dimensiones de calidad de servicio percibido, así mismo la revisión de bibliografía relacionada con satisfacción. Se usó como instrumento de medición la escala de calificación de las organizaciones deportivas (EPOD). Se utilizó la aplicación en una muestra de 206 clientes y se obtuvo como resultado que el 75.7% muestran satisfacción con relación a las instalaciones y el equipo utilizado así mismo con las actividades realizadas y la convivencia. Sin embargo, se identificó también que las dimensiones con menos satisfacción o impacto es el personal y el monitoreo dando por comprobada la correlación entre calidad percibida y la satisfacción del cliente. Se concluyó la evidente correlación que existe entre la calidad percibida y la satisfacción con el servicio ofrecido en las instalaciones.

Nuviala, Grao, A., Fernández, y Nuviala (2015) la investigación se titula “Asociación entre calidad del servicio deportivo, valor y satisfacción de usuarios en España”. El estudio es concluyente descriptiva. El objetivo de la investigación fue corroborar la

réplica un método para evaluar los servicios deportivos presentado por Murray y Howat (2002). La muestra estudiada fue de 2667 usuarios/deportistas usando un instrumento tipo cuestionario con un total de 25 ítems, teniendo como resultado la gran importancia de la calidad para la buena valoración percibida y tener buena satisfacción de los clientes. De descubrió que no hay conexión entre la satisfacción y el valor percibido del servicio. Se concluye que este estudio es una guía de apoyo para futuros modelos de investigación tipo concluyente para plantear estrategias pertinentes que incrementen la satisfacción.

Aldana y Piña (2017) La investigación titulada “Calidad del servicio prestado al cliente por los instructores de gimnasios”. Tiene como objetivo general determinar la Calidad del servicio prestado al atleta por los instructores en gimnasios de la ciudad de Coro. Teniendo una población de 10 instructores a los cuales se les realizo una encuesta para la recopilación de datos. El diseño de investigación es tipo descriptiva no experimental. Como resultados se obtuvo que los gimnasios es materia de estudio cuenta con una categoría de buena calidad de servicio así mismo se cumple con las expectativas y estándares de los deportistas de manera moderada. Se concluye que los deportistas tienen la percepción de estar en un lugar seguro por su instalaciones e instrumentos. Así mismo se sientes satisfechos con los instructores y la atención dada que es altamente personalizada.

Calesco y Both (2020). La investigación “Calidad del servicio prestado por los gimnasios” El estudio mencionado tiene el objetivo evaluar la calidad de servicios deportivos por los gimnasios con un enfoque en las variables sociodemográficas. El tipo de metodología es de tipo descriptivo exploratorio. Así mismo la muestra estuvo compuesta por 290 clientes residentes en la zona estudiada y como instrumentos de recolección fueron encuestas y se aplicó una escala de medición para el análisis de la calidad de servicios de los gimnasios (QUASPA). Los resultados obtenidos arrojaron que las calidades de los servicios son malos es el área de marketing y también se identificó que existe diferencias entre diversas variables como tiempo de prácticas, diseños de ejecución, entre otro entre gimnasio. El estudio concluyó que la población universitaria cuenta con mayor criterio para evaluar la calidad del rubro.

Pérez, Morales, Anguera y Hernández (2015). El título de la investigación es “Hacia la calidad de servicio emocional en organizaciones deportivas orientadas a la población infantil: un análisis cualitativo”. El objetivo es analizar la calidad de servicios deportivos brindados a infantes contando con una muestra de 56 participantes de entre 8 a 12 años, el tipo de muestreo usado en la investigación fue de tipo intencional, además se realizó entrevistas individuales y el tipo metodológico fue cualitativo. Como resultados se obtuvieron que la calidad relacional y funcionales influyen en las percepciones de calidad de los usuarios infantiles, dando énfasis en los factores emocionales así mismo se da valor a aspectos tangibles como la infraestructura e higiene.

Silva, Macías, Tello y Delgado (2021) con su investigación titulada “La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México”. Tuvieron como finalidad identificar la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario con lealtad. Aquel estudio es de exploratorio descriptivo, en esta se usó la medida de correlación Spearman y métodos estadísticos avanzados. La recopilación de datos fue a través de un cuestionario con 34 ítems La muestra se aplicó en un negocio de papelería con un total de 129 participantes. Los resultados obtenidos reflejan la relación significativa entre las variables estudiadas. A demás se descubrió que los encuestados tienen alta valoración a la dimensión tangible y su relación con satisfacción del cliente. Se concluye que la rentabilidad de una empresa está ligada al tipo de atención y servicio brindado.

Como antecedentes nacionales Muñoz y Gama (2020) la investigación desarrollada titulada “Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Top Sport de Ucayali, año 2019” para la obtención de título profesional de los autores. El objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Top Sport de Ucayali, año 2019. Teniendo como el tipo de metodología el diseño descriptivo correlacional, así mismo aplico encuestas y como instrumentos el desarrollo de instrumentos. La muestra estudiada estuvo compuesta por 60 clientes. Como resultado se obtuvo que existe correlación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente. Finalmente se concluye que las variables estudiadas tienen relación directa con la satisfacción del cliente.

Santa Cruz y Collantes (2019) La tesis titulada “Estrategias de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del cliente, en el Gimnasio Olympo, Chiclayo 2018”. Tuvo como objetivo diseñar y proponer estrategias para ofrecer calidad de servicio y así mejorar la satisfacción del lugar de estudio. Se desarrolló un estudio tipo descriptivos con un diseño no experimental una muestra de 240 clientes de los que se tomó una muestra de 208 clientes. Se realizó una encuesta mediante cuestionarios para la recopilación de información además se realizó la técnica de observación. Se obtuvo resultado en donde se identifica la carencia de limpieza en los ambientes de servicio persona e higiénicos, además de no contar con una persona encargada de dar el acceso y bienvenida al local y su respectiva coordinación hasta terminar el tiempo dentro del establecimiento. Según la interpretación de resultados el 14% de los encuestados creen recibir un mal servicio y el 38% indican que es necesario mejorar la calidad del servicio. Como conclusión se propone como estrategia adecuadas con el objetivo de impulsar la calidad con un presupuesto de S/ 5,092.

Fernández (2017) con su investigación especializado llamado “Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente externo del área de deportes de la empresa Saga Falabella Sucursal Chiclayo 2017”. La finalidad de dicho estudio es determinar la influencia entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente externo del área de deportes de la empresa Saga Falabella sucursal Chiclayo, 2017. Siendo este un estudio no experimental transversal de tipo descriptivo. Se tuvo como muestra un total de 384 ciudadanos con la que se midió los resultados con un instrumento tipo cuestionario. Lo resultado demostraron que la calidad de servicio en el área deportiva tiene muchos aspectos que mejora. Como conclusión se puede decir que existe una relación directa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción.

Ramírez y Rodríguez (2019). El estudio titulado “Servicio de calidad y la satisfacción del usuario en la academia de baile Fitness Dance, Pucallpa, 2017” tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el servicio de calidad y la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance en la ciudad de Pucallpa, el diseño usado en la investigación fue descriptivo correlaciona y el diseño fue no experimental. La población estuvo compuesta por los usuarios del lugar en estudio.

Para la recopilación de información se hizo uso de la técnica de encuesta y como instrumento dos tipos de cuestionarios para cada variable estudiada. Los hallazgos indican que existe relación entre calidad y satisfacción de clientes además existe valoración en los aspectos de tangibilidad como la infraestructura.

Slee (2019) en su investigación titulada “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el banco SCOTIABANK agencia Coronel Mendoza 2018-2019”. Tuvo como determinar la influencia existente entre calidad de servicio en la satisfacción del cliente del Banco Scotiabank Agencia Coronel Mendoza. Se hizo uso de la metodología básica o pura, con diseño no experimental de tipo corte transversal, y un nivel de investigación correlacional. Se consideró técnica la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario, se aplicó a 384 clientes. Se concluye que la calidad del servicio influye altamente en la satisfacción.

En el presente proyecto de investigación se tuvo como referencias teorías directamente relacionada con cada variable de estudio siendo la primera variable calidad de servicio en la que Quiñones y Aldana (2014) define a la calidad de servicios como el conjunto integral de características y atributos percibidos por el usuario que posteriormente serán usados como indicadores de valoración.

Martínez (2021) Define a la calidad del servicio como un factor determinante en la percepción del servicio por lo que tiene relación con el valor y expectativas.

Lemos (2016) Define la calidad como un conjunto de procedimientos que velan por el control cuya razón es cumplir, comprobar y corregir que los productos ofrecidos estén alineados a las expectativas y especificaciones previamente delimitadas.

Tschohl (2014) indica que la calidad de un servicio es la orientación de todos los recursos internos de una organización esto hace referencia a los colaboradores que están en contacto directo con los clientes y los que están en contacto indirecto, es decir, aquellos trabajadores que estas detrás del control en atención al cliente online, teléfonos u otros medios. Con el objetivo de atraer a nuevos clientes y mantener a los que el negocio ya posee y crear una fidelización con relación duradera. Además, Tschohl indica que la función principal de un servicio de calidad es retener a los clientes y contar con una cartera de clientes potenciales y actuales.

Para evaluar la calidad percibida de un servicio se usa el modelo SERVQUAL, es una herramienta tipo cuestionario que contiene preguntas estandarizadas estas recopilan información sobre las expectativas de un servicio y las insatisfacciones del mismo. Este método surge desde 1985 en Estados Unidos en la que desde entonces surgiendo muchas pruebas. Este método trata de buscar la relación entre calidad de servicio y el nivel de aceptación según la perfección y experiencia. Esta evaluación está dividida en cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1985). Estas dimensiones actualmente son completamente válidas para su uso.

Elementos tangibles: Según Torres. y Vásquez (2015) indica que son todo lo relacionado a “Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.” Estos elementos en una organización con de completamente identificables en su estado y apariencia. En esta dimensión se puede comprender el capital humano, recursos materiales e infraestructura.

Fiabilidad: Hace referencia al cumplimiento y desarrollo del servicio en temimos de tiempo, contingencias, soluciones, material y todo lo que previamente las empresas “prometen” a sus clientes.

Capacidad de respuesta: Es la rapidez o prontitud para la coordinación y acción para la atención al cliente. Esto comprende al tiempo usado para las acciones como tiempos de espera y respuesta.

Seguridad: En esta dimensión la seguridad es evaluada por el profesionalismo que reflejan los trabajadores y el conjunto de habilidades denotadas siendo factores importantes para inspirar confianza.

Empatía: Según la RAE (2019) es la “Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos”. Los clientes evalúan la atención humanizada.

En la variable satisfacción Bravo, R., Matute, J. y Pina, J. M. (2011) afirman que “es un concepto que recoge la respuesta emocional del consumidor hacia la marca. Esta respuesta es el resultado de un esfuerzo cognitivo para evaluar el servicio recibido en relación con el coste”.

Así mismo Troncos, Maldonado, y Ortega, (2020) indica que la satisfacción del cliente “es el estado fisiológico de la emoción asociado con la conformidad o no conformidad”. Por lo que se puede decir que la satisfacción es la forma en como los clientes miden el servicio mediante el cumplimiento de expectativas y sus propios deseos

Según Morillo y Morillo (2016) en su artículo de investigación indican que: La satisfacción del cliente se logra cuando se cumplen las expectativas del mismo, con servicios de calidad; es decir, para satisfacer a los clientes es necesario conocer bien sus expectativas, para ofrecer un servicio adaptado a sus expectativas, servicios de calidad. Mientras mayor sea esta adaptación, de mayor calidad será el servicio, y por consiguiente su satisfacción; este último es el estado final logrado cuando existe satisfacción o insatisfacción entre las expectativas y percepciones del rendimiento del servicio, es decir, que la calidad es el primer paso y que precede la satisfacción del usuario del servicio, que es el resultado de la calidad en los servicios. (p.3)

Según Vigo (2021) indican que la satisfacción es la valoración o evaluación que se realiza a un objeto determinado sea servicio o producto según su desempeño a la necesidades y expectativas previas. Para el cliente, su satisfacción se ve influenciada por las características del producto estas pueden ser tangibles o intangibles además interviene las emociones como respuesta a ello.

El grado de satisfacción dependerá mucho de las expectativas esto quiere decir si el servicio o producto cubre de manera total o parcial el cliente le dará una valoración de acuerdo al mismo. En el caso de que los clientes desconozcan el negocio o tienen poco acceso de información para dar criterios de valoración, sin importar el grado de calidad el cliente será parcialmente satisfecho.

Según Baena et al. (2016) explica que la satisfacción es un conjunto de procesos completamente racionales en el momento de la compra/venta, lo que posteriormente sucede es la satisfacción o insatisfacción. Además, dan énfasis de la importancia de los factores emocionales y afectivos, concluyendo que la satisfacción es una valoración o evaluación a post-consumo de un producto o

servicio.

Con la revisión de concepto y definiciones se puede concluir que la satisfacción del cliente es la apreciación y valoración consecuencia de un servicio recibido, previamente el cliente posee expectativas que serán cumplidas de manera satisfactoria o insatisfactoria según el desempeño de la organización.

III.METODOLOGÍA:

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

La investigación es de tipo aplicada en donde la finalidad es mejorar condiciones de un problema en específico, en esta se hace la formulación de problemas o hipótesis de acuerdo al tema tratado, Nicomedes (2018). Además, es de tipo correlacional en donde según Galarza (2020) indica que en este tipo de alcance se busca describir la relación entre dos o más variables en estudio en una misma muestra. Además, Escobar y Bilbao (2020) precisa que las variables relacionadas se establecen en un mismo contexto. Este tipo de investigación apunta a precisar el grado en que las variables en uno o más factores son concomitantes o asociados con la variación de otros factores que interfieran.

En el presente estudio se trabajó un diseño de investigación no experimental de corte transversal ya que según Alvares (2020) afirma que este tipo de diseño no existe la manipulación o alteración de las variables. Así mismo se basa en la observación real de los fenómenos en su contexto en el que se manifiestan para su posterior análisis. Se utilizó el diseño de corte transversal donde se recopila los datos en un solo tiempo determinado sin intervención en las actividades cotidianas de la academia deportiva en estudio.

Es importante mencionar que la investigación es de enfoque cuantitativo en la que según Sánchez (2019) indica que un estudio del tipo cuantitativo, se le denomina de tal forma porque mide los fenómenos que se le puede asignar un número o escala de medición como la edad, peso y estatura. Así mismo se hace uso de la estadística y sus técnicas para el análisis respectivo de los datos recopilados.

3.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN:

En la presente investigación se opta por el uso de dos variables. Como variable independiente se posee la calidad del servicio en la que se propone 5 dimensiones, así mismo con 14 indicadores. Como definición conceptual en calidad de servicio se entiende que Lemos (2016) Define la calidad de servicio es un conjunto de procedimientos que velan por el control cuya razón es cumplir, comprobar y corregir que los productos ofrecidos estén alineados a

las expectativas y especificaciones previamente delimitada. Y como definición operacional se entiende que Se medirá a través del método SERVQUAL a través de una encuesta dividida en cinco dimensiones que son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. De igual manera la variable dependiente en este estudio es la satisfacción de los deportistas en este caso se propone 3 dimensiones y un total de 7 indicadores y como definición conceptual según Kotler y Armstrong (2018) Precisan que la satisfacción del cliente el resultado de la valoración del servicio o producto recibido en relación con sus expectativas. Además, precisa que es un conjunto de proceso racionales en el momento de la compra/venta, lo que posteriormente sucede es la satisfacción o insatisfacción como resultado de ello se puede obtener una lealtad del cliente. Además, como definición operación se medirá a través del análisis de las dimensiones: Nivel de satisfacción, expectativas y rendimiento percibido. En ambas variables se precisa que son de naturaleza cuantitativas.

3.3 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO:

La población se puede definir como el conjunto de personas que comparten características similares entre ellos como lugar de residencia, edad, nivel de estudios, etc. Además, deben situarse conjuntamente en un mismo espacio, lugar y tiempo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Para el presente estudio se considera una población de 121 deportistas. Se aplicará el muestreo censal, debido a que la población total es manejable según Mucha, Chamorro, Oseda y Alania (2020) precisan que las unidades de investigación pueden ser aceptadas o consideradas una muestra total. Es decir que la toda la información recolectada representa a todo el universo debido a que se tiene una población de tamaño pequeño.

De acuerdo a lo mencionado para el estudio se tomó en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión: Se incluye en el estudio a clientes mayores de 18 años con un tiempo de práctica no menor a 4 meses en el deporte de Taekwondo, así mismo contar con al menos el grado 8vo Kup o cinturón amarillo, haber participado en competencias de poomsae o kyorugui a nivel local o nacional.

Criterios de exclusión: Clientes con poca continuidad de práctica, es decir aquellos usuarios que acuden esporádicamente y demuestran poco interés en el deporte. Además, se excluye a los deportistas menores de edad sin excepción alguna.

Se tomara en cuenta 2 academias de taekwondo que tiene en relación la participación oficial a campeonatos nacionales e internacionales así mismo su afiliación correspondiente a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

La técnica aplicada es la encuesta y el cuestionario como instrumento, el uso de esta técnica ayudara a recopilar toda la información necesaria a través de las preguntas elaboradas. Según Hollin et al. (2020) menciona que la encuesta se aplica para la recolección de datos mediante procesos estandarizados de las cuales se aplicara al grupo de personas seleccionadas como es el caso de la muestra con el fin de descubrir datos necesarios para dar respuesta los objetivos. En la presente encuesta se hace uso de la escala de Likert en la que se presenta cinco alternativas como totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Con respecto a la validación de instrumentos fue realizada por tres docentes expertos en la materia de estudio según como se muestra en anexos. Luego de la aprobación de los expertos se procedió a realizar una prueba piloto con un total de 20 personas a las cuales se encuestó exitosamente. Los datos obtenidos fueron usados para la obtención de la confiabilidad, se utilizó el método de consistencia de alfa de Cronbach teniendo como resultado un valor de 0.97 lo que indica que tiene excelente confiabilidad y que es apto para ser usado para la recopilación de datos.

3.5 PROCEDIMIENTO:

Inicialmente para conocer el contexto actual se realizó el análisis minucioso de la realidad problemática en donde se estudió los antecedentes nacionales e internacionales. Se continuo con el análisis y revisión de investigación previas relacionadas al tema en estudio con el objetivo de tener una visión previa y conocer los resultados obtenidos de los investigadores hallados.

A continuación, se elaboró el cuestionario con las respectivas preguntas según la estructura planteada en la matriz operacional con el objetivo de recopilar la información de los deportistas encuestados. El cuestionario está desarrollado bajo la escala de Likert.

En el paso de recolección de datos se tomó en cuenta a los 121 deportista con prácticas activas en taekwondo en el 2021. Sin embargo, debido al contexto actual sanitario se realizó las encuestas de manera virtual en la plataforma de google y se aplicó a través de WhatsApp y en pocos casos se tuvo que acudir de manera presencial a las instalaciones de las academias en estudio. Finalmente, la información obtenida se procesará a través el programa informático Excel en donde se asignó un valor numérico a las respuestas. Así mismo se procesa ciertos datos a través del programa informatico SPSS.

3.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS:

Para la interpretación de los datos recopilados se hizo a través del análisis descriptivo para Siedlecki .(2020) precisa que el análisis descriptivo explora las características resaltantes del estudio mediante tablas estadísticas. En el estudio presente se elaboró tablas estadísticas y de frecuencias para que la información obtenida se visualice de manera ordenada y concisa. Además, también se realizó grafico de barras para la comparación de datos.

3.7 ASPECTOS ÉTICOS:

El investigador desarrollo el proyecto de investigación tomando en cuenta las normas profesionales dictadas por la Asociación Peruana de Empresas de Investigación de mercados según su código de ética, en la que se respeta la confidencialidad de los participantes como objeto de estudio velando por la seguridad de sus datos personales, de igual manera respetado la confidencialidad de las empresas o instituciones involucradas. Del mismo modo se cumple con la objetividad, originalidad y veracidad de los resultados obtenidos, interpretaciones y autores estudiados. Además, se busca el cumplimiento de las normas éticas presentes en la RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0262-2020/UCV en la que se precisa cumplir con los estándares de calidad, responsabilidad y honestidad investigativa.

IV. RESULTADOS:

4.1 Determinar la relación entre elementos tangibles y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.

Tabla 1

Elementos tangibles

Aspectos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo, nien desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1.Instalaciones espaciosas	0.0	0.0%	5	4.1%	7	5.8%	62	51%	47	38.8%	121	100%
2.Instalaciones en buen estado	0.0	0.0%	0	0.0%	16	13.2%	66	54.5%	39	32.2%	121	100%
3.Equipos e implementos	0.0	0.0%	4	3.3%	1	0.8%	72	60%	44	36.4%	121	100%
4.Material necesario	0.0	0.0%	0.0	0.0%	4	3.3%	68	56%	49	40.5%	121	100%
5.Personal uniformado	0.0	0.0%	0.0	0.0%	4	3.3%	70	58%	47	38.8%	121	100%
6.Entrenadores	0.0	0.0%	0.0	0.0%	8	6.6%	63	52%	50	41.3%	121	100%

Fuente: Encuesta aplicada a practicantes de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo 2021.
Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos de la Tabla 1, de la dimensión de elementos tangibles, el 51% de los encuestados (121 deportistas) están de acuerdo en que las instalaciones del centro deportivo son espaciosas y bien ambientadas, el 54.5% están de acuerdo en que las instalaciones se encuentran en buenas condiciones, el 60% están de acuerdo que el centro deportivo tiene equipos e implementos con apariencia moderna, el 56% están de acuerdo que el centro deportivo cuenta con los equipos necesarios para los entrenamientos, el 58% están de acuerdo con en que sus entrenadores y demás personal están debidamente uniformados y aseados. Y por último el 52% están de acuerdo que los entrenadores y demás personal velan por la pulcritud de su apariencia y el de sus alumnos.

Tabla 2

Correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo.

		Satisfacción del usuario
Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,786**
	Rho de Spearman	
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	121

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada a practicantes de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo 2021.

Elaboración propia.

En la presente tabla 2, el coeficiente de Rho Spearman es 0,786, con una significancia de 0.000 el cual es menor a 0,05, lo que indica que existe una correlación alta positiva entre elementos tangibles y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de academias afiliadas a la federación correspondiente en Trujillo.

Reglas de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Prueba de hipótesis específica:

H_0 : No existe relación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.

H_1 : Si existe relación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.

En la tabla 2 se muestra una significancia de $0,000 < 0.05$, por esta razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica, afirmando que si existe relación entre elementos tangibles y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de academias afiliadas a la federación correspondiente en Trujillo.

4.2 Determinar la relación entre fiabilidad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.

Tabla 3
Fiabilidad

Aspectos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente De acuerdo		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
7.Solución de problemas	0	0.0%	0	0.0%	8	6.6%	68	56.2%	45	37.2	121	100
8.Rapidez de respuesta ante problemas	1	0.8%	4	3.3%	2	1.7%	76	62.8%	38	31.4	121	100
9.Cumplimiento de servicios prometidos	0	0.0%	4	3.3%	2	1.7%	70	57.9%	45	37.2	121	100
10.Cumplimiento de entrenamientos y rutinas previamente coordinadas	0	0.0%	4	3.3%	3	2.5%	62	51.2%	52	43.0	121	100

Fuente: Encuesta aplicada a practicantes de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo 2021.
Elaboración propia.

En los resultados de la tabla 3 relacionados con la percepción de fiabilidad, se puede observar que el 56.2% de los 121 deportistas encuestados están de acuerdo que los entrenadores y demás personal son capaces de resolver algún problema, más de la mitad de encuestados, es decir, el 62.8% están de acuerdo que los entrenadores y demás personal actúan con rapidez ante algún inconveniente, el 57.9% indica que están de acuerdo que el establecimiento cumple con los servicios prometidos y el 51.2% están de acuerdo que se cumplen los entrenamientos y rutinas previamente establecidas.

Tabla 4

Correlación entre fiabilidad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo.

	Satisfacción del usuario
Fiabilidad	
Coeficiente de correlación	,580**
Rho de Spearman	
Sig. (bilateral)	0.000
N	121

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada a practicantes de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo 2021.

Elaboración propia.

En la tabla 4, el coeficiente de Rho Spearman es 0,580, con una significancia de $0.000 < 0,05$, lo que indica que existe una correlación positiva moderada entre la fiabilidad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de academias afiliadas a la federación correspondiente en Trujillo.

Reglas de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta Hipótesis alterna (H_1).

Prueba de hipótesis específica:

H_0 : No existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.

H_1 : Si existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.

En la tabla 4 se muestra una significancia de $0,000 < 0.05$, por esta razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que si existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de academias afiliadas a la federación correspondiente en Trujillo.

4.3 Determinar la relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.

Tabla 5
Capacidad de respuesta

Aspectos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente De acuerdo		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
11.Los entrenamientos inician y terminan a la hora establecida	13	10.7%	22	18.2%	24	19.8%	52	43.0%	10	8%	121	100%
12.Respuesta rápida y oportuna	0	0.0%	0	0.0%	17	14.0%	58	47.9%	46	38.0%	121	100%
13.Comunicación cercana y asertiva con los alumnos	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	82	67.8%	38	31.4%	121	100%
14.Comunicación constante y cercana con los padres de familia	0	0.0%	6	5.0%	0	0.0%	59	48.8%	56	46.3%	121	100%
15. Muestran interés continuo en ayudar.	0	0.0%	4	3.3%	0	0.0%	71	59%	46	38.0%	121	100%
16. Dedicar tiempo a resolver dudas	0	0.0%	4	3.3%	1	0.8%	57	47%	59	48.8%	121	100%

Fuente: Encuesta aplicada a practicantes de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo 2021.
Elaboración propia

Según los resultados de la tabla 5 de capacidad de respuesta indican que el 43.0% de 121 deportistas encuestados están de acuerdo en que los entrenamientos inician y terminan en el horario establecido, el 47.9% precisa que están de acuerdo con la rápida respuesta del centro deportivo, el 67.8% están de acuerdo que el centro deportivo mantiene una comunicación cercana y asertiva con los alumnos, el 48.8% indica estar de acuerdo que en caso de los menores de edad, se han percatado que el centro deportivo mantiene comunicaciones constante y cercana con los padres de familia, el 59% de los deportistas indican estar de acuerdo que los entrenadores buscan ayudar continuamente a los alumnos y por último el 48.8% están totalmente de acuerdo en que los entrenadores dedican tiempo necesario para resolver dudas sobre los entrenamientos.

Tabla 6

Correlación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo.

		Satisfacción del usuario
Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,595**
	Rho de Spearman	
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	121

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada a practicantes de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo 2021.

Elaboración propia.

En la tabla 6, el coeficiente de Rho Spearman es 0,595, con una significancia de $0.000 < 0,05$, lo que indica que existe una correlación positiva moderada entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de academias afiliadas a la federación correspondiente en Trujillo.

Reglas de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta Hipótesis alterna (H_1).

Prueba de hipótesis específica:

H_0 : No existe relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.

H_1 : Si existe relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.

En la tabla 6 se muestra una significancia de $0,000 < 0.05$, por esta razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que si existe relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de academias afiliadas a la federación correspondiente en Trujillo.

4.4 Determinar la relación entre seguridad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.

Tabla 7
Seguridad

Aspectos	Totalment e en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
17.Los entrenadores están afiliados al grado de cinturón con el que imparten clases	0	0.0%	13	10.7%	27	22.3%	33	27.3%	48	39.7%	121	100%
18. Cumplen con licencia de funcionamiento	0	0.0%	0	0.0%	35	28.9%	48	39.7%	38	31.4%	121	100%
19.Transmiten confianza	0	0.0%	0	0.0%	6	5.0%	62	51.2%	53	43.8%	121	100%
20.Se siente seguro en recibir clases	1	0.8%	0	0.0%	10	8.3%	56	46.3%	54	44.6%	121	100%
21. Cuenta con experiencia en las artes marciales	1	0.8%	0	0.0%	8	6.6%	49	40.5%	63	52.1%	121	100%
22.Cuentan con experiencia a nivel nacional e internacional	0	0.0%	0	0.0%	6	5.0%	51	42.1%	64	52.9%	121	100%

Fuente: Encuesta aplicada a practicantes de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo 2021.

Elaboración propia

En la tabla 7, según los resultados de la dimensión seguridad se aprecia que el 39.7% de un total 121 deportistas encuestados indican que están totalmente de acuerdo en que los entrenadores del centro de entrenamientos en donde practican están afiliados correctamente al cinturón oficial con el que imparten clases, el 39.7% están de acuerdo en que el centro deportivo cumple con el reglamento para que tengan un funcionamiento formal, el 51.2% están de acuerdo que los entrenadores transmiten confianza, el 46.3% están de acuerdo que se siente seguro en recibir clases por parte de los entrenadores, el 52.1% afirman estar totalmente de acuerdo en que el centro deportivo cuenta con experiencia en el rubro de artes marciales y finalmente el 52.9% están totalmente de acuerdo en que el centro deportivo tiene experiencia a nivel nacional e internacional.

Tabla 8*Correlación entre seguridad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo.*

		Satisfacción del usuario
Seguridad	Coeficiente de correlación	,744**
	Rho de Spearman	
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	121

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada a practicantes de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo 2021.

Elaboración propia.

En la tabla 8, el coeficiente de Rho Spearman es 0,744, con una significancia de $0.000 < 0,05$, indicando que existe una correlación positiva alta entre seguridad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de academias afiliadas a la federación correspondiente en Trujillo.

Reglas de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta Hipótesis alterna (H_1).

Prueba de hipótesis específica:

H_0 : No existe relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.

H_1 : Si existe relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.

En la tabla 8 se muestra una significancia de $0,000 < 0.05$, por esta razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna según la regla establecida, afirmando que si existe relación entre seguridad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de academias afiliadas a la federación correspondiente en Trujillo.

4.5 Determinar la relación entre empatía y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.

Tabla 9
Empatía

Aspectos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente De acuerdo		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
23. Se busca el rendimiento físico y en conocimientos	0	0.0%	0	0.0%	4	3.3%	59	49%	58	48%	121	100%
24. Se comprende las necesidades específicas	0	0.0%	0	0.0%	7	6%	55	45%	59	49%	121	100%
25. Seguimiento personalizado	0	0.0%	0	0.0%	6	5%	65	54%	50	41%	121	100%
26. Se adapta la rutina según su rendimiento o condición física	1	0.8%	0	0.0%	8	6.6%	56	46%	56	46%	121	100%
27. Se adapta el entrenamiento según el desarrollo, nivel alcanzado y edad.	0	0.0%	0	0.0%	6	5.0%	66	55%	49	40%	121	100%
28. En caso de que algún alumno presente lesiones o inconvenientes para continuar los entrenamientos no se le exige continuar	2	1.7%	0	0.0%	6	5.0%	60	50%	53	44%	121	100%

Fuente: Encuesta aplicada a practicantes de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo 2021.

Elaboración propia

En la tabla 9, los resultados de empatía muestran que el 49% del total de 121 deportistas encuestados están de acuerdo que los entrenadores buscan rendimiento físico y en conocimientos para los alumnos, el 49% afirman estar totalmente de acuerdo que los entrenadores comprenden las necesidades específicas de los alumnos, el 54% están de acuerdo que los entrenadores hacen un seguimiento personalizado a sus alumnos, el 46% precisa que están de acuerdo que los entrenadores adaptan ciertas rutinas a los alumnos que requieran entrenamientos diferenciados según su rendimiento o condición y en la misma pregunta coincide que el 46% están totalmente de acuerdo, el 55% están de acuerdo que los entrenadores adecuan el entrenamiento según el desarrollo, nivel alcanzado y edad, y finalmente el 50% indica que están de acuerdo que en caso de que algún alumno presente lesiones o inconvenientes para continuar los entrenamientos no se le exige continuar.

Tabla 10

Correlación entre empatía y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo.

		Satisfacción del usuario
Empatía	Coeficiente de correlación	,666**
	Rho de Spearman	
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	121

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada a practicantes de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo 2021.

Elaboración propia.

En la tabla 10, el coeficiente de Rho Spearman es 0,666, con una significancia de $0.000 < 0,05$, indicando que existe una correlación positiva alta entre empatía y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de academias afiliadas a la federación correspondiente en Trujillo.

Reglas de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta Hipótesis alterna (H_1).

Prueba de hipótesis específica:

H_0 : No existe relación significativa entre empatía y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.

H_1 : Si existe relación significativa entre empatía y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.

En la tabla 10 se muestra una significancia de $0,000 < 0.05$, por esta razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna según la regla establecida, afirmando que si existe relación entre empatía y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de academias afiliadas a la federación correspondiente en Trujillo.

4.6 Determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.

Tabla 11

Descripción de la variable calidad de servicio y sus dimensiones

Variable	Categoría	Frecuencia	%	% acumulado
Tangibilidad	Alto	111	91.7%	91.7%
	Medio	10	8.3%	100%
	Bajo			100%
Fiabilidad	Alto	113	93.4%	93.4%
	Medio	8	6.6%	100%
	Bajo			100%
Capacidad de Respuesta	Alto	90	74.4%	74.4%
	Medio	29	24.0%	98.4%
	Bajo	2	1.7%	100%
Seguridad	Alto	104	86.0%	86.0%
	Medio	17	14%	100%
	Bajo			100%
Empatía	Alto	45	37.2%	37.2%
	Medio	76	62.8%	100%
	Bajo			100%

Fuente: Encuesta aplicada a practicantes de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo 2021.
Elaboración propia.

Según los resultados de la tabla 11 se observa las dimensiones de la variable calidad de servicio. La dimensión con mayor respuesta según el criterio “Alto” es tangibilidad y fiabilidad.

Tabla 12

Descripción de la variable satisfacción del cliente y sus dimensiones

Variable	Categoría	Frecuencia	%	% acumulado
Rendimiento percibido del centro de entrenamiento	Alto	111	86.7%	86.7%
	Medio	15	11.7%	98.4%
	Bajo	2	1.6%	100%
Rendimiento percibido del entrenamiento	Alto	118	92.2%	92.2%
	Medio	9	7.0%	99.2%
	Bajo	1	0.8%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a practicantes de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo 2021.
Elaboración propia.

Según la tabla 12 que corresponde a la variable satisfacción y sus dimensiones se observa que el rendimiento percibido de entrenamiento tiene una valoración alta con un 92.2%.

Tabla 13

Correlación entre calidad de servicio y la satisfacción de los practicantes de taekwondo.

		Satisfacción del usuario
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	,857**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	121

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada a practicantes de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo 2021.

Elaboración propia.

En la tabla 13, el coeficiente de Rho Spearman es 0,857, con una significancia de $0.000 < 0,05$, indicando que existe una correlación positiva alta entre calidad de servicio y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de academias afiliadas a la federación correspondiente en Trujillo.

Reglas de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H0).

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula (H0) y se acepta Hipótesis alterna (H1).

Prueba de hipótesis específica:

HO: No existe relación significativa entre calidad de servicio y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.

H1: Si existe relación significativa entre calidad de servicio y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.

En la tabla 13 se muestra una significancia de $0,000 < 0.05$, por esta razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna según la regla establecida, afirmando que si existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de academias afiliadas a la federación correspondiente en Trujillo.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo luego de haber presentado los resultados específicos y general de la investigación. En el presente capítulo contiene la discusión de los resultados según los hallazgos.

Como primer objetivo específico se buscó determinar la relación entre elementos tangibles y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo, 2021, en el cual se obtuvo como resultado en la investigación que los deportistas tienen una alta valoración hacia las instalaciones espaciales y ambientadas, se sabe que las academias deportivas estudiadas adaptaron sus ambientes luego de la crisis sanitaria para brindar seguridad sanitaria a sus clientes, durante cierto tiempo se dictaron clases virtuales a precios normales, dichas ganancias se destinaron a la implementación total. Otro hallazgo identificado es la valoración hacia la apariencia de los entrenadores y personal involucrado, se sabe que los profesores encargados de dictar la clase siempre están correctamente uniformados con el dobok y cinturón respectivo. En la investigación de Pérez, Morales, Anguera y Hernández (2015) los resultados obtenidos en su investigación guardan relación debido a que se indican que el cuidado óptimo de los espacios de desarrollo deportivo e instrumentos es valorado por los usuarios mostrando una alta satisfacción según la encuesta aplicada a su muestra. Por lo tanto, luego del análisis de los resultados obtenidos en la dimensión de elementos tangibles podemos decir que los deportistas están conforme con las condiciones actuales del centro deportivo marcando estar mayormente de acuerdo, así mismo estos datos reflejan la satisfacción del cliente ante el cuidado óptimo de estos elementos involucrados. Según Saavedra (2018) ante mayor calidad en instalaciones, personal, materiales u otros objetos necesarios para el servicio, mayor será el nivel de satisfacción. En el análisis

estadístico se muestra que los deportistas muestran satisfacción ante las dimensiones estudiadas.

El segundo objetivo específico se enfocó en determinar la relación entre fiabilidad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021. Los resultados reflejaron que las variables estudiadas guardan relación siendo el coeficiente de correlación $\rho = 0.580$ indicando que las variables tienen una correlación aceptable (positiva moderada) esto quiere decir que la dimensión fiabilidad mientras mayor sea la valoración en calidad y la variable satisfacción será mayor. Otro resultado notorio es en la capacidad rápida de los entrenadores para resolver problemas en la práctica deportiva en artes marciales, debido a que el deporte involucra riesgo de lesiones y accidentes repentinos de nivel leve a grave esto implica que los entrenadores reaccionen con rapidez, de igual forma esta preparados para intervenir en problemas que no necesariamente involucren lesiones si no también mala conducta de algún alumno o mal entendido. Otros hallazgos es la satisfacción con el cumplimiento de los entrenamientos previamente establecidos, se sabe que los entrenadores tienen un plan semanal para implementar de manera integral para un buen rendimiento y obtener un óptimo resultado físico. Estos resultados mencionados son confirmados con las bases teóricas de Torres y Vasques (2015) en donde indican que la fiabilidad es el accionar y cumplimiento del servicio prometidos al cliente, velando por la calidad. Estos resultados son respaldados por el estudio de Silva et al (2021) se observa un resultado por encima del presente estudio con un $\rho = 0.812$ indicando que tiene una correlación positiva alta, esto quiere decir que las variables analizadas tiene una alta complementación una a otra. En ambas investigaciones se observa que la variable fiabilidad tiene un efecto positivo en la satisfacción del cliente, es decir, se repite los resultados considerablemente.

Como tercer objetivo específico se buscó determinar la relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021. En esta dimensión se analizó el horario de atención brindada por el personal, comunicación y disposición frente a la satisfacción del cliente. Los datos recopilados indican que

la rápida respuesta de los entrenadores y personal es de calidad. Según la mayor incidencia de respuestas, se sabe que los entrenadores están capacitados en el área de atención al cliente y habilidades sociales siendo este el último un pilar importante a la hora de tener un contacto directo y efectivo con el usuario, por otro lado, con lo que respecta a horario los deportistas están medianamente satisfechos debido a que los horarios no se cumplen a lo establecido ya sea que se termina o inicia minutos después debido a que los entrenadores buscan brindar un servicio más personalizado, sin embargo los 40 o 60 minutos de entrenamientos no es suficiente para subir ese objetivo. En contraste con lo expuesto en la investigación de Fernández (2017) en el informe se precisa que más de la mitad de los encuestados están satisfechos con la capacidad de resolver problemas por parte de los colaboradores y con lo que respecta al total de los encuestados está satisfechos con la flexibilidad de horario en atención. Se puede decir que ante mayor capacidad de respuesta mayor será la satisfacción, se da mayor énfasis en el horario de atención y accionar de los colaboradores.

Como cuarto objetivo específico se buscó determinar la relación entre seguridad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo, 2021. Los resultados reflejan una alta correlación entre las dimensiones estudiadas debido a que se obtuvo un $\rho=0.744$, esto significa que las variables están relacionadas, lo que demuestra que la seguridad de los deportistas de las academias es concomitante de manera significativa con la satisfacción del cliente. Los hallazgos son respaldados por Ramírez y Rodríguez (2019) quienes obtuvieron un $\rho=0.900$ denotando una correlación positiva alta. La investigación de dichos autores también tiene como resultado que la mitad de los encuestados están seguros de asistir al establecimiento para interactuar con los demás usuarios además de estar satisfechos con lo que respecta en la dimensión seguridad. Además, se aprecia la una alta valoración con el nivel profesional del personal, también más de la mitad están de acuerdo que los personales transmiten confianza. Según Guzmán (2004) precisa que ante una mayor inmediatez en dar respuesta a los clientes o puntualidad en horarios y acción.

Como quinto objetivo específico se buscó Determinar la relación entre empatía y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021. Los resultados de la presente investigación tienen como hallazgo significativo que casi la mitad de los encuestados están totalmente de acuerdo el personal comprende las necesidades individuales del deportista, se sabe que el personal está capacitado para identificar las habilidades y debilidades físicas, además otro hallazgo es la alta valoración al seguimiento personalizado en el que los entrenadores adaptan las rutinas o refuerzan entrenamiento extra en das diferidos. Estos resultados son respaldados por la investigación de Slee (2019) en él se muestra que lo encuestados tienen una satisfacción media a alta en la dimensión de empatía con un 32.6% de nivel alto y 29.7% de nivel regular, esto significa que los clientes se sienten satisfechos con el nivel profesional adaptado a sus necesidades. Por otro lado, se concluyó que si existe relación positiva entre empatía y satisfacción del cliente justificado por el valor de significancia $0,000 < 0,05$, teniendo como resultado similar en ambas investigaciones,

Finalmente, el objetivo general planteó Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021. Los resultados reflejaron que la dimensión con mayor valoración según la encuesta aplicada es elementos tangibles y seguridad, esto quiere decir que los deportistas se encuentran mayormente satisfechos con la buena calidad de instrumentos, mantenimiento de los espacios de esparcimiento deportivo, la presentación pulcra de los entrenadores y la buena higiene de los ambientes, además de sentirse seguros tanto con el personal y la manera en la que dictan los entrenamientos. Otro hallazgo es la correlación moderada positiva entre las variables, lo que significa que estas se relacionan una con otra. Estos resultados son respaldados por Muñoz y Gama (2020) quienes refieren tener correlación entre sus variables generales, sustentando así la coincidencia entre ambas investigaciones, afirmando de esta forma que la calidad del servicio y la satisfacción del cliente se relacionan directamente. Además, las dimensiones estudiadas por los investigadores en su mayoría arrojan resultados favorecedores con respecto a la satisfacción del cliente,

sin embargo, la dimensión con mayor calificación entre todas es empatía según el promedio de respuestas.

VI. CONCLUSIONES

Se llegó a las siguientes conclusiones tomando en cuenta los objetivos planteados en la investigación:

1. En el objetivo específico 1, existe una relación positiva alta entre los elementos tangibles y la satisfacción de los practicantes de taekwondo de academias afiliadas a la Federación Deportiva Peruana. Además se determinó que poco más de la mitad de los encuestados están de acuerdo con el buen estado de conservación de las instalaciones, por otro lado, la mayor parte de los encuestados se encuentran de acuerdo con los equipos e implementos que cuentan las academias deportivas. Estos indicadores favorecen a las academias de taekwondo, las cuales deben promover el cuidado de los ambientes para seguir satisfaciendo a los actuales clientes.
2. En el objetivo específico 2, se concluye que, existe una relación positiva moderada entre fiabilidad y la satisfacción de los practicantes de taekwondo de academias afiliadas a la Federación Deportiva Peruana. Además, se determinó que más de la mitad de los encuestados están de acuerdo que los entrenadores y demás personal actúan con rapidez ante algún inconveniente. También se concluye que existe una gran valoración y satisfacción en el cumplimiento de los entrenamientos y rutinas previamente establecidas. Esto indica que las academias de taekwondo deben seguir cumpliendo con la rapidez de respuesta y el cumplimiento de los servicios prometidos.
3. En el objetivo específico 3, se concluye que, existe una relación positiva moderada entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los practicantes de taekwondo de academias afiliadas a la Federación Deportiva Peruana. Se determinó que más de la mitad de los encuestados están de acuerdo que el centro deportivo mantiene una comunicación cercana y asertiva con los alumnos. Además, un gran porcentaje de los deportistas indican estar de acuerdo que los entrenadores buscan ayudar continuamente a los alumnos. Esto indica que las academias mantienen una buena comunicación asertiva y cercana con los alumnos lo cual deben mantener.
4. En el objetivo específico 4, se concluye que, existe una relación positiva alta entre seguridad y la satisfacción de los practicantes de taekwondo de

academias afiliadas a la Federación Deportiva Peruana. Se determinó que poco más de la mitad de los encuestados están totalmente de acuerdo en que el centro deportivo tiene experiencia a nivel nacional e internacional. Además casi la mitad de los encuestados está de acuerdo con sentirse seguro en la enseñanza de los entrenadores. Esto indica que las academias deben incrementar su participación en campeonato para mantener el nivel de valoración en la experiencia competitiva, por otro lado, seguir capacitando a los entrenadores con nuevos métodos de enseñanza.

5. En el objetivo específico 5, se concluye que, existe una relación positiva alta entre empatía y la satisfacción de los practicantes de taekwondo de academias afiliadas a la Federación Deportiva Peruana. Se determinó que casi la mitad de los encuestados están de acuerdo que los entrenadores buscan rendimiento físico y en conocimientos para los alumnos, además, también están totalmente de acuerdo que los entrenadores comprenden las necesidades específicas de los alumnos. Por otro lado, un poco más de la mitad están de acuerdo que los entrenadores adecuan el entrenamiento según el desarrollo, nivel alcanzado y edad. Esto indica que la mayoría está de acuerdo con el interés mostrado por parte de las academias, lo cual deben seguir manteniendo y reforzando.
6. Finalmente, en el objetivo general, si existe una relación positiva alta entre calidad de servicio y la satisfacción de los practicantes de taekwondo de academias afiliadas a la Federación Deportiva Peruana. Se concluye que gran parte de los encuestados está de acuerdo y totalmente de acuerdo con el servicio que ofrece las academias según las dimensiones estudiadas. Con respecto a la insatisfacción, no se ha identificado niveles altos, sin embargo, existe un pequeño porcentaje de clientes que no están satisfechos con el cumplimiento de los horarios. Además se determinó que en las dimensiones con incidencia en satisfacción es la fiabilidad y tangibilidad.

VII. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta la calidad de servicio y la satisfacción de los practicantes de taekwondo de academias afiliadas a la Federación Deportiva Peruana se recomienda lo siguiente:

Se recomienda a las futuras investigaciones entran en la población infantil debido a que práctica deportiva temprana en artes marciales es poco estudiado, siendo este un sector con gran futuro en términos de deporte profesional a largo plazo.

Se sugiere capacitar constantemente a los entrenadores y personal involucrado con la atención directa al cliente en áreas como habilidades sociales, habilidades blandas, primeros auxilios y solución de conflictos debido a que las artes marciales en muchos casos implican riesgos emocionales y físicos al ser un deporte de alto contacto.

Se recomienda a las academias capacitar a los entrenadores en actualizaciones de reglamentos y técnicas nacionales e internaciones para así transmitir seguridad a los clientes con respecto al profesionalismo.

Por último, se recomienda a las próximas investigaciones tener en cuenta como antecedente el presente informe de investigación, para analizar otros aspectos de la calidad de servicio y la satisfacción de los alumnos en artes marciales, con el objetivo de tener resultados precisos con relación a las variables.

REFERENCIAS:

- Aldana, J, Piña, J. (2017) Calidad del servicio prestado al cliente por los instructores de gimnasios. Venezuela. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062717>.
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales.
- Angosto, S., Martínez, A., Rabadán, J. C., y López, J. M. (2016). Análisis comparativo de la calidad percibida por espectadores en deportes de combate. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*. <https://doi.org/10.6018/254201>
- Armada E. (2016) La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el Servicio Municipal de Deportes: percepción, análisis y evolución.
- Baena, M.J., García, J., Bernal, A., Lara, A. y Gálvez, P. (2016). El valor percibido y la satisfacción del cliente en actividades dirigidas virtuales y con técnico en centros de fitness. *Revista de Psicología del Deporte*.
- Bravo, R., Matute, J., Pina, J. M (2011). Efectos de la imagen corporativa en el comportamiento del consumidor. Un estudio aplicado a la banca comercial. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. 21 (40), 35-51. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81822453004>
- Cardenas, J. (2018) Evaluación de la calidad del servicio de las escuelas deportivas del municipio de Facatativá, a través del modelo de análisis Servqual. <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/1070>.
- Escobar, P. H. y Bilbao, J. L. (2020) Investigación y educación superior. (2da ed.) Editorial Lulu.
- Galarza, C. (2020) Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*.
- García, F., Escamilla, P., Staskeviciute, I. (2019) modelo predictivo de la satisfacción de usuarios de centros deportivos. Influencia de variables de

- gestión y emociones. Revista de Investigación en Psicología Social. Vol. 7, N°2. http://sportsem.uv.es/j_sports_and_em/index.php/rips/article/view/199.
- Hollin, I.L., Craig, B.M., Coast, J. et al. (2020) Reporting Formative Qualitative Research to Support the Development of Quantitative Preference Study Protocols and Corresponding Survey Instruments: Guidelines for Authors and Reviewers. Patient 13, 121–136. <https://doi.org/10.1007/s40271-019-00401-x>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P.(2014) Selección de la muestra. En Metodología de la Investigación (6ª ed., pp.170-191). México: McGraw-Hill.
- Hollin, I., Craig, B.M., Coast, J. et al. (2020). Reporting Formative Qualitative Research to Support the Development of Quantitative Preference Study Protocols and Corresponding Survey Instruments: Guidelines for Authors and Reviewers. Patient.
- Jiménez, M. (2017) Análisis de la percepción de marca y su relación con el rendimiento percibido en servicios deportivos: comparación entre público y privado.
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2018). Principios de Marketing. Pearson Educación.
- Lemos, P. (2016) Herramientas para la mejora de calidad. Madrid: Fundación Confemetal.
- López, L., Sánchez, V., Anguera, M. y Mendo A. (2015) Hacia la calidad de servicio emocional en organizaciones deportivas orientadas a la población infantil: un análisis cualitativo
- Martinez, D. (2021) Análisis de la calidad del servicio y la percepción de marca de los participantes en eventos deportivos. <https://roderic.uv.es/handle/10550/79153>
- Morillo, M. C. y Morillo M. (2016) Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. <https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/>
- Mucha, L. F., Chamorro, R., Oseda, M. E., y Alania, R. D. (2020). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en

trabajos de investigación de posgrado. Desafíos.
<https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>

Nuviala, A., Grao, A., Nuviala, R., y Fernández, E. (2015). Asociación entre calidad del servicio deportivo, valor y satisfacción de usuarios en España. *Universitas Psychologica*. <http://dx.doi.org.10.11144/Javeriana.upsy14-2.abss>

Pastor, A., Alguacil, M., y Alonso, M. (2016). Influencia de la calidad, satisfacción, valor percibido e imagen corporativa en la confianza en la marca en el servicio fitness. *Revista de Psicología del Deporte*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=235146293018>

Pérez, A., Carrasco, E., Padilla, J. y Yaguarshungo, C. (2018) El marketing relacional y la fidelización del cliente. *Revista Científico-Académica Multidisciplinaria*.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/683>

Pérez-López, R., Morales-Sánchez, V., Anguera, M., & Hernández-Mendo, A. (2016). Modelo tridimensional de la calidad en organizaciones deportivas: calidad emocional en usuarios/as infantiles. *Cuadernos de Psicología del Deporte*. <https://revistas.um.es/cpd/article/view/254441>.

Quiñones, M. E. y Aldana, L. (2014) *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Bogotá: Ecoe Ediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Calidad-y-servicio-3raEdicio%CC%81n.pdf>.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [versión 23.4 en línea]. Recuperado el 11 de Septiembre de 2021. <https://dle.rae.es>

Sevilla Dávila, C. E. (2016). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes*.

Siedlecki, S. (2020) Understanding Descriptive Research Designs and Methods, *Clinical Nurse Specialist: 1/2 2020 - Volume 34 - Issue 1 - p 8-12* doi: 10.1097/NUR.0000000000000493

Torres, S, M., & Vásquez, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: Caracterización y análisis. *Compendium*, 57-76.

Trujillo, A. y Vera, J. (2009) Comprensión de la calidad en el servicio como la integración de dos dimensiones: tangible e intangible Revista Colombiana de Marketing, Universidad Autónoma de Bucaramanga. Vol. 8, N° 13.

Tschohl, J. (2014). Servicio al Cliente. En Servicio al cliente (10ma Edición, pp. 9). Service Quality Institute Latin America."

Vigo, J. (2021) Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17762>.

Zamorano, C., Rodríguez, M., Acosta, A. y Ávila, L. (2013) Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana.

Zapata, J. (2017) Espacio de interacción y desenvolvimiento directo con el deportista.

Zapata, J., Herrera, L., Zambonino, J., Silva, G. y Gallardo, P. (2017) El atletismo y su entrenamiento en la altura.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., y Berry, L. (1988). Calidad total en la gestión de servicios.

ANEXOS:

ANEXO 1:

Tabla 14. Matriz Operacional de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Calidad de servicio	Lemos (2016) Define la calidad de servicio es un conjunto de procedimientos que velan por el control cuya razón es cumplir, comprobar y corregir que los productos ofrecidos estén alineados a las expectativas y especificaciones previamente delimitadas.	Se medirá a través del método SERVQUAL a través de una encuesta dividida en cinco dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Tangibilidad • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía 	Tangibilidad	Instalaciones adecuadas.
				Equipamiento e instrumentos adecuados.
				Empleados
			Fiabilidad	Capacidad de solucionar problemas
				Cumplimiento de servicios
			Capacidad de respuesta	Horario de atención
				Comunicación
				Disposición
			Seguridad	Profesionalismo
				Confianza
				Credibilidad
			Empatía	Atención personalizada

				Comprensión
				Necesidades
Satisfacción del cliente	Kotler y Armstrong (2018) La satisfacción del cliente el resultado de la valoración del servicio o producto recibido en relación con sus expectativas. Además, precisa que es un conjunto de proceso racionales en el momento de la compra/venta, lo que posteriormente sucede es la satisfacción o insatisfacción como resultado de ello se puede obtener una lealtad del cliente.	Se medirá a través del análisis de las dimensiones: Nivel de satisfacción, expectativas y rendimiento percibido.	Rendimiento percibido del centro de entrenamiento	Satisfacción
				Insatisfacción
				Motivación
				Experiencia
			Rendimiento percibido del entrenamiento	Desempeño
				Resultados
				Percepción

ANEXO 2:

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN


Agosto 2021 – Diciembre 2021

Tabla 15.Cronograma

Meses/ Semanas	Sep				Oct				Nov				Dic				Abr				May				Jun				Jul													
Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4						
1. Planificación teórica de la investigación																																										
Presentación de temas		■																																								
Investigación de antecedentes a nivel local, nacional e internacional		■	■																																							
Planteamiento del problema, objetivos e hipótesis			■																																							
Investigación de marco teórico				■	■																																					
2. Planificación metodológica de la investigación																																										
Determinación de diseño de la investigación						■																																				
Operacionalización de variables							■																																			
Preparación para la primera presentación							■																																			
Jornada de investigación n°1 primer avance								■																																		
3. Planificación de medición de las variables																																										
Población, muestra y muestreo									■																																	
Diseño de instrumento									■																																	
Aprobación del instrumento										■	■																															
4. Ejecución																																										
Ejecución del proyecto de investigación																																										
Proceso de datos																																										
Análisis e interpretación de datos																																										

ANEXO 3:

Tabla 16. Instrumento de recolección de datos

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO						
ESCUELA PROFESIONAL DE MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS N° _____						
Encuesta para practicantes de taekwondo, Trujillo, 2021.						
<p>Buen día, estamos aplicando la presente encuesta para determinar la “Calidad de servicio y satisfacción de los practicantes Taekwondo de academias afiliadas a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021”. Se le agradece por brindarnos su tiempo para responder las siguientes interrogantes.</p> <p>Su participación es muy importante, por lo que agradecería pueda participar respondiendo la siguiente encuesta cuya duración es de máximo 15 minutos.</p> <p>Consentimiento informado:</p> <p>¿Desea participar y otorga su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación? Favor marque con un aspa su respuesta: Sí () No ()</p> <p>DATOS GENERALES:</p> <p>Edad: 18-25 años () 26-35 años () 36-40 años () 41 años a más ()</p> <p>Sexo: M () F ()</p> <p>Instrucciones: Marque con un aspa (x) la alternativa que corresponda según su apreciación. Esta encuesta es de carácter anónima y se respeta la privacidad de identidad, por lo que por favor se le pide la mayor sinceridad posible.</p> <p>Escala de medición consta: (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO - (2) EN DESACUERDO - (3) – NI DE ACUERDO, NI DESACUERDO - (4) DE ACUERDO - (5) TOTALMENTE DE ACUERDO</p>						
DATOS ESPECIFICOS						
ITEMS (CALIDAD DE SERVICIO)		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<u>TANGIBILIDAD</u>		1	2	3	4	5
1	Las instalaciones del centro deportivo son espaciosas y bien ambientadas.					
2	Las instalaciones se encuentran en buenas condiciones.					

3	El centro deportivo tiene equipos e implementos con apariencia moderna.					
4	El centro deportivo cuenta con los equipos necesarios para los entrenamientos.					
5	Los entrenadores y demás personal están debidamente uniformados y aseados.					
6	Los entrenadores y demás personal velan por la pulcritud de su apariencia y el de sus alumnos.					
<u>Fiabilidad</u>						
7	Cuando se presenta algún inconveniente durante el entrenamiento o dentro de las instalaciones del centro deportivo, los colaboradores son capaces de resolver el problema.					
8	Los colaboradores actúan de manera rápida para resolver el problema.					
9	El centro deportivo cumple con los servicios prometidos.					
10	Los colaboradores cumplen con los entrenamientos y rutinas previamente coordinadas.					
<u>Capacidad de respuesta</u>						
11	Los entrenamientos inician y terminan a la hora establecida.					
12	Cuando se desea establecer comunicación con el centro deportivo, responden de manera oportuna y rápida.					
13	En el centro deportivo, se mantiene una comunicación cercana y asertiva con los alumnos.					
14	En caso de los menores de edad, el centro deportivo mantiene comunicaciones constante y cercana con los padres de familia.					
15	Los entrenadores muestran interés continuo en ayudar.					
16	Los entrenadores dedican tiempo a resolver dudas sobre los entrenamientos.					
<u>Seguridad</u>						
17	Los entrenadores están debidamente afiliados al grado de cinturón con el que imparten clases.					
18	El centro deportivo cumple con los reglamentos para su funcionamiento como negocio formal.					
19	Los entrenadores transmiten confianza.					
20	Se siente seguro en recibir clases por parte de los entrenadores.					
21	El centro deportivo cuenta con experiencia en las artes marciales.					
22	El centro deportivo cuenta con experiencia en competencias de nivel nacional o internacional.					
<u>EMPATÍA</u>						

23	Los entrenadores buscan el mejor rendimiento físico y en conocimientos para los alumnos.					
24	Los entrenadores comprenden las necesidades específicas de los alumnos.					
25	Los entrenadores hacen un seguimiento personalizado a sus alumnos.					
26	Los entrenadores adaptan ciertas rutinas a los alumnos que requieran entrenamientos diferenciados según su rendimiento o condición.					
27	Los entrenadores adecuan el entrenamiento según el desarrollo, nivel alcanzado y edad.					
28	En caso de que algún alumno presente lesiones o inconvenientes para continuar los entrenamientos no se le exige continuar.					
ITEMS (SATISFACCION DEL CLIENTE)		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<u>Rendimiento percibido del centro de entrenamiento</u>		1	2	3	4	5
29	El ambiente de recepción es el adecuado.					
30	El ambiente de entrenamientos cuenta con las condiciones adecuadas para los alumnos.					
31	El personal encargado de recepcionar las matriculas, mensualidades y demás pagos ofrece un trato cordial.					
32	El personal administrativo está capacitado para resolver problemas de cualquier índole.					
<u>Rendimiento percibido del entrenamiento</u>						
33	Las condiciones en que mantienen los ambientes de entrenamiento y sala de estar son las óptimas.					
34	Los implementos e instrumentos de entrenamientos se encuentran en óptimas condiciones.					
35	Considera que los entrenadores están capacitados en conocimientos para impartir las clases.					
36	Considera que los entrenadores están aptos físicamente para impartir las clases.					

Gracias por su participación.

ANEXO 4: Validación de expertos

Validador N°1: Blanca Lina Alvarez Lujan



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Blanca Lina Alvarez Luján con DNI N°18135054, Doctora en Administración, de profesión Licenciada en Marketing desempeñándome actualmente como Docente en la Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Calidad de servicio y satisfacción de los practicantes de taekwondo

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Calidad de servicio	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

Satisfacción de los practicantes de taekwondo	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 10 días del mes de noviembre del 2021.

Dra. : Blanca Lina Alvarez Luján
DNI : 1813 5054
Especialidad : Marketing
E-mail : balvarezl@ucv.edu.pe



FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: Calidad de servicio y satisfacción de los practicantes

“Calidad de servicio y satisfacción de los practicantes Taekwondo de academias afiliadas a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021”

INSTRUCCIÓN: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				Observaciones
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
Aspectos de Validación		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado												X									
Objetividad	Está expresado en conductas observables												X									
Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación												X									
Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems												X									
Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad												X									
Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación												X									
Consistencia	Basado en aspectos teóricos – científicos de la investigación												X									
Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores												X									
Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación												X									

Piura, 10 de noviembre de 2021

Nombres y Apellidos : Dra. Blanca Lina Alvarez Luján
 DNI : 18135054
 Especialidad : Licenciada en Marketing
 E – mail : balvarezl@ucv.edu.pe



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Omar Fabricio Maguiña Rivero con DNI 17821620, Doctor en Administración, de profesión Licenciado en Administración desempeñándome actualmente como Director de la Carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Calidad de servicio y satisfacción de los practicantes de taekwondo

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Calidad de servicio	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Satisfacción de los practicantes de taekwondo	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 10 días del mes de noviembre del 2021.

Dr. : Omar Fabricio Maguiña Rivero
DNI : 1782160
Especialidad : Administración
E-mail : omar.maguina@upn.edu.pe

Lic. Omar Fabricio Maguiña Rivero
CLAD 08680



FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: Calidad de servicio y satisfacción de los practicantes

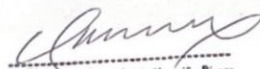
“Calidad de servicio y satisfacción de los practicantes Taekwondo de academias afiliadas a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021”

INSTRUCCIÓN: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				Observaciones
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
Aspectos de Validación																						
Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado																		X			
Objetividad	Está expresado en conductas observables																		X			
Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		X			
Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		X			
Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																		X			
Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																		X			
Consistencia	Basado en aspectos teóricos – científicos de la investigación																		X			
Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																		X			
Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																		X			

Piura, 10 de noviembre de 2021

Nombres y Apellidos : Omar Fabrício Maguiña Rivero
 DNI : 17821620
 Especialidad : Administración
 E – mail : omar.maguina@upn.edu.pe


 Lic. Omar Fabrício Maguiña Rivero
 CLAD 08680

Validador N°3: Wilmar Francisco Vigo López



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Wilmar Francisco Vigo López con DNI 18032320..., con MAB en Administración, de profesión Licenciada en Administración desempeñándome actualmente como docente.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Calidad de servicio y satisfacción de los practicantes de taekwondo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Calidad de servicio	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Satisfacción de los practicantes de taekwondo	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				x	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 23 días del mes de noviembre del 2021.

Dr. : Wilmar Francisco Vigo López
DNI : 18032320
Especialidad : MAB Administración
E-mail : wfv@hotmail.com

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: Calidad de servicio y satisfacción de los practicantes

“Calidad de servicio y satisfacción de los practicantes Taekwondo de academias afiliadas a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021”

INSTRUCCIÓN: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				Observaciones
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
Aspectos de Validación																						
Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado																			X		
Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X		
Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				X	
Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			X		
Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																			X		
Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			X		
Consistencia	Basado en aspectos teóricos – científicos de la investigación																			X		
Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			X		
Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			X		

Trujillo, 23 de noviembre de 2021

Dr. : Wilmar Francisco Vigo López
 DNI : 18032320
 Especialidad : MAB Administración
 E-mail : wfv@hotmail.com



Anexo 5:

Datos de confiabilidad

Tabla 17. Datos de confiabilidad

DATOS INFORMATIVOS:

1.1. ESTUDIANTES:	Oloya Alor Cinthia Selene
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:	Calidad de servicio y satisfacción de los practicantes Taekwondo de academias afiliadas a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo, 2021
1.3. ESCUELA PROFESIONAL:	Marketing y Dirección de Empresas
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar):	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:	KR-20 Kuder Richardson ()
	Alfa de Cronbach (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN:	Noviembre 2021
1.7. MUESTRA APLICADA:	20 (Criterio del autor)

CONFIABILIDAD:

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.97
---	-------------

ANEXO 6:

Tabla 18. Matriz De Consistencia

“Calidad de servicio y satisfacción de los practicantes Taekwondo de academias afiliadas a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	V	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA												
¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo, 2021?	Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.	Existe relación calidad de servicio y satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.	CALIDAD DE SERVICIO	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones adecuadas. • Equipamiento e instrumentos adecuados. • Empleados 	<table border="1"> <tr><td>Enfoque:</td></tr> <tr><td>Cuantitativo</td></tr> <tr><td>Diseño:</td></tr> <tr><td>No experimental</td></tr> <tr><td>Tipo:</td></tr> <tr><td>Correlacional</td></tr> <tr><td>Técnica e inst. de muestreo:</td></tr> <tr><td>Probabilístico</td></tr> <tr><td>Inst. recolección de datos:</td></tr> <tr><td>Cuestionario</td></tr> <tr><td>Población: 121</td></tr> <tr><td>Muestra: 68</td></tr> </table>	Enfoque:	Cuantitativo	Diseño:	No experimental	Tipo:	Correlacional	Técnica e inst. de muestreo:	Probabilístico	Inst. recolección de datos:	Cuestionario	Población: 121	Muestra: 68
Enfoque:																		
Cuantitativo																		
Diseño:																		
No experimental																		
Tipo:																		
Correlacional																		
Técnica e inst. de muestreo:																		
Probabilístico																		
Inst. recolección de datos:																		
Cuestionario																		
Población: 121																		
Muestra: 68																		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de solucionar problemas • Cumplimiento de servicios 														
¿Cuál es la relación entre elementos tangibles y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la	Determinar la relación entre elementos tangibles y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la	Existe relación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Horario de atención • Comunicación • Disposición 														

Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021?	Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021	Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionalism o • Confianza • Credibilidad
¿Cuál es la relación entre fiabilidad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021?	Determinar la relación entre fiabilidad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.	Existe relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Comprensión • Necesidades
¿Cuál es la relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021?	Determinar la relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.	Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.		Rendimiento percibido del centro de entrenamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción • Insatisfacción
¿Cuál es la relación entre seguridad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021?	Determinar la relación entre seguridad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.	Existe relación significativa entre seguridad y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.			<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Experiencia
			SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Rendimiento percibido del entrenamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño • Resultados • Percepción

<p>Peruana De Taekwondo Trujillo,2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre empatía y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo, 2021?</p>	<p>Taekwondo Trujillo,2021.</p> <p>Determinar la relación entre empatía y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021</p>	<p>Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.</p> <p>Existe relación significativa entre empatía y la satisfacción de los practicantes de Taekwondo de una academia afiliada a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021.</p>			
---	--	--	--	--	--

ANEXO 7:

Tabla 19. Instrumentos de validación

Variable	Definición conceptual (De cada variable, citando al autor)	Dimensiones	Definición conceptual (De cada dimensión, citando al autor)	Indicadores	Definición conceptual (De cada indicador, citando al autor)	Items (Preguntas o afirmaciones, considerando una fila para cada una, a la altura del indicador que corresponde)
Calidad de servicio	Lemos (2016) Define la calidad de servicio es un conjunto de procedimientos que velan por el control cuya razón es cumplir, comprobar y corregir que los productos ofrecidos estén alineados a las expectativas y especificaciones previamente delimitadas.	Tangibilidad	Según Torres, S. y Vásquez, S. (2015) es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	Instalaciones adecuadas.	Padierna (2020) Componente físico de una infraestructura.	1. Las instalaciones del centro deportivo son espaciosas y bien ambientadas. 2. Las instalaciones se encuentran en buenas condiciones.
				Equipamiento e instrumentos adecuados.	Materiales y recursos físicos usados con el fin de agilizar el desempeño.	3.El centro deportivo tiene equipos e implementos con apariencia moderna. 4. El centro deportivo cuenta con los equipos necesarios para los entrenamientos,.
				Empleados	Aguilar, Carranza y González (2018) Capital humano que aporta con aportan sus conocimientos, capacidades y habilidades a cambio de una remuneración	5. Los entrenadores y demás personal están debidamente uniformados y aseados. 6. Los entrenadores y demás personal velan por la pulcritud de su apariencia y el de sus alumnos.

		Fiabilidad	Cumplimiento y desarrollo del servicio en temimos de tiempo, contingencias, soluciones y material.	Capacidad de solucionar problemas	Habilidad de resolución de problemas y su identificación oportuna.	7. Cuando se presenta algún inconveniente durante el entrenamiento o dentro de las instalaciones del centro deportivo, los colaboradores son capaces de resolver el problema. 8. Los colaboradores actúan de manera rápida para resolver el problema.
				Cumplimiento de servicios	Alaña, Rosales y Romero (2018) Servicio que se otorga a lo acordado y prometido.	9. El centro deportivo cumple con los servicios prometidos. 10. Los colaboradores cumplen con los entrenamientos y rutinas previamente coordinadas.
		Capacidad de respuesta	Rapidez o prontitud para la coordinación y acción en atención.	Horario de atención	Según la RAE (2019) Horario de apertura/cierre de un establecimiento.	11. Los entrenamientos inician y terminan a la hora establecida. 12. Cuando se desea establecer comunicación con el centro deportivo, responden de manera oportuna y rápida.
				Comunicación	Yang, Saladrigas y Torres (2016). Intercambio de información y conocimientos entre 2 o más personas.	13. En el centro deportivo, se mantiene una comunicación cercana y asertiva con los alumnos. 14. En caso de los menores de edad, el centro deportivo mantiene comunicaciones constante y cercana con los padres de familia.
				Disposición	Yamanija, Omura y Ro (2018) Soltura y disposición de realizar acciones.	15. Los entrenadores muestran interés continuo en ayudar. 16. Los entrenadores dedican tiempo a resolver dudas sobre los entrenamientos.

		Seguridad	Conjunto de habilidades profesionales que reflejen los trabajadores	Profesionalismo	Espina y Medina (2021) Persona que está preparada profesionalmente con características y habilidades.	17. Los entrenadores están debidamente afiliados al grado de cinturón con el que imparten clases. 18. El centro deportivo cumple con los reglamentos para su funcionamiento como negocio formal.
				Confianza	Ramos y Altamirano (2021) Certeza de los beneficios de un producto o servicio.	20. Los entrenadores transmiten confianza. 21. Se siente seguro en recibir clases por parte de los entrenadores.
				Credibilidad	Watkins (2019) Confianza de los consumidores y clientes a partir de lo prometido.	22. El centro deportivo cuenta con experiencia en las artes marciales. 23. El centro deportivo cuenta con experiencia en competencias de nivel nacional o internacional.
		Empatía	Según la RAE (2019) es la "Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos"	Necesidades	Hevia al et (2006). Elementos necesarios para la calidad de vida o supervivencia.	24. Los entrenadores buscan el mejor rendimiento físico y en conocimientos para los alumnos. 25. Los entrenadores comprenden las necesidades específicas de los alumnos.
				Atención personalizada	Mesa (2019) Trato directo e individual con un determinado cliente.	26. Los entrenadores hacen un seguimiento personalizado a sus alumnos. 27. Los entrenadores adaptan ciertas rutinas a los alumnos que requieran entrenamientos diferenciados según su rendimiento o condición.

				Comprensión	Identificar las expectativas y necesidades del cliente.	28. Los entrenadores adecuan el entrenamiento según el desarrollo, nivel alcanzado, edad y condición en cada alumno. 29. En caso de que algún alumno presente lesiones o inconvenientes para continuar los entrenamientos no se le exige continuar.
Satisfacción del cliente	Kotler y Armstrong (2018) La satisfacción del cliente el resultado de la valoración del servicio o producto recibido en relación con sus expectativas. Además, precisa que es un conjunto de procesos racionales en el momento de la compra/venta, lo que posteriormente sucede es la satisfacción o insatisfacción como resultado de ello se puede obtener una lealtad del cliente.	Rendimiento percibido del centro de entrenamiento	Zagal (2010) El valor de un servicio o producto que un cliente siente haber recibido.	Ambientes físicos administrativos y de servicios	Zamorano et al. (2013) Espacio físico en el que se desarrolla los procesos de atención u otras actividades de la empresa.	30. El ambiente de recepción es el adecuado. 31. El ambiente de entrenamientos cuenta con las condiciones adecuadas para los alumnos.
				Personal administrativo	Bayo y Merino (2002) Personal encargado de cumplir funciones administrativas o gestiones asociadas.	32. El personal encargado de recepcionar las matriculas, mensualidades y demás pagos ofrece un trato cordial. 33. El personal administrativo está capacitado para resolver problemas de cualquier índole.
		Rendimiento percibido del entrenamiento	Jiménez (2017) Valor otorgado luego de recibir el servicios de preparación física.	Ambiente de entrenamiento	Zapata et al (2017) Espacio de interacción y desenvolvimiento directo con el deportista.	34. Las condiciones en que mantienen los ambientes de entrenamiento y sala de estar son las óptimas. 35. Los implementos e instrumentos de entrenamientos se encuentran en óptimas condiciones.
				Personal de entrenamiento	Zapata et al (2017) Persona cualificada en conocimiento y rendimiento deportivo con la capacidad de prescribir	36. Considera que los entrenadores están capacitados en conocimientos para impartir las clases. 37. Considera que lo entrenadores están aptos físicamente para impartir las clases.

					entrenamientos y rutinas.	
--	--	--	--	--	---------------------------	--

ANEXO 8:

Tabla 20. Prueba de normalidad

Prueba de normalidad de calidad del servicio y satisfacción de los practicantes de taekwondo.

		Kolmogórov-Smirnov		
		Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio		.141	128	.000
Satisfacción del cliente		.189	128	.000

Elaboración propia

Nota: Debido al tamaño de la muestra se calculó la prueba de normalidad con Kolgomorov-Smirnov. La prueba de normalidad establece si el valor de sig. es <0.05 se debe optar por la prueba correlacional de Pearson, pero si el valor es >0.05 se debe optar por la prueba correlacional de Spearman



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZUAZO OLAYA NORKA TATIANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción de los practicantes Taekwondo de academias afiliadas a la Federación Deportiva Peruana De Taekwondo Trujillo,2021", cuyo autor es OLOYA ALOR CINTHIA SELENE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 06 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZUAZO OLAYA NORKA TATIANA DNI: 42979451 ORCID: 0000-0002-2416-5809	Firmado electrónicamente por: NZUAZOT el 07-07- 2022 08:41:14

Código documento Trilce: TRI - 0324724