

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



## **TESIS**

---

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL  
GIMNASIO MIRANDA GYM. CHIMBOTE - 2013”.**

---

**Autor:**

**MIRANDA SILVA JESÚS MIGUEL JONATHAN**

**Asesor(a):**

**MG. ESPINOZA RODRÍGUEZ OLENKA**

**Línea De Investigación**

**DESARROLLO EMPRESARIAL**

**CHIMBOTE – PERÚ  
2013**

## DEDICATORIA

A Dios, por su infinita misericordia y bondad, por ser mi fuerza y mi guía que conduce mi camino.

A mis Padres: Miguel y Lucy  
Por enseñarme valores, virtudes, perseverancia y sobre todo por brindarme amor, comprensión y apoyo incondicional, quienes me orientaron para poder culminar la carrera profesional.

A mis hermanos: Steve, Kristopher y Shirley por su amor, compañía, comprensión y por estar a mi lado cuando los necesito.

A mis Pastores: Juan y Gladys Flores por ser mi apoyo espiritual en todo este largo camino.

## AGRADECIMIENTO

A todos los profesores de la Escuela Académico Profesional de Administración de la universidad Cesar Vallejo por sus enseñanzas, consejos y estímulos que contribuyeron a mi formación profesional.

Y en forma especial a mis asesores Olenka Espinoza Rodríguez, Luis Calderón Yarlequé y Luis Quiroz Veliz por sus invaluables asesorías; por sus consejos, por compartir desinteresadamente sus amplios conocimientos y experiencia en la elaboración de la presente investigación

## **PRESENTACIÓN**

### **SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO**

Se presenta ante su sensato juicio la tesis titulada: Calidad de Servicio y su relación con la Satisfacción de los clientes del Gimnasio Miranda Gym. Chimbote – 2013, con el objeto de optar el título de: Licenciado en Administración de Empresas.

La investigación desarrollada, representa un aporte que contribuirá al aumento de rentabilidad de la empresa antes mencionada.

Expreso mi profundo agradecimiento y admiración a todos nuestros maestros que contribuyeron con su abnegada labor al proceso de aprendizaje de la carrera de Administración de Empresas, en especial a mis asesores por brindarme su incondicional apoyo.

---

Autor

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
INTRODUCCIÓN .....	VII
RESUMEN .....	VIII
ABSTRACT .....	IX
<b>1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>10</b>
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA: .....	10
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA: .....	14
1.3. JUSTIFICACIÓN : .....	14
1.4. ANTECEDENTES: .....	15
1.5. OBJETIVOS: .....	18
1.5.1. Generales: .....	18
1.5.2. Específicos: .....	18
<b>2. MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>19</b>
2.1. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1.1. La Calidad.....	19
2.1.2. Los Servicios .....	34
2.1.3. Calidad de Servicio .....	39
2.4.6. La Satisfacción:.....	47
2.4.7. Satisfacción del Cliente.....	48
2.2. MARCO CONCEPTUAL:.....	59
<b>3. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>60</b>
3.1. HIPÓTESIS .....	60
3.2. VARIABLES .....	60
3.2.1. Identificación de Variables .....	60
3.2.2. Operacionalización de Variables.....	61
3.3. METODOLOGÍA.....	62
3.3.1. Tipo de Investigación .....	62
3.3.2. Diseño de Investigación .....	62
3.4. POBLACIÓN, MUESTRA: .....	63
3.4.1. Población: .....	63
3.4.2. Muestra:.....	63

3.5. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:.....	63
3.6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	63
3.7. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	64
3.7.1. Estadístico descriptivo: .....	64
3.7.2. Prueba de hipótesis Chi Cuadrado de Pearson.....	65
3.7.3. “r” de Pearson.....	66
<b>4. RESULTADOS .....</b>	<b>68</b>
4.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS .....	68
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS .....	85
4.2.1. Descripción y Análisis de Hipótesis .....	85
4.2.2. Contratación frente a los datos logrados .....	85
<b>5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>111</b>
<b>6. CONCLUSIONES:.....</b>	<b>115</b>
<b>7. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>116</b>
<b>8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS: .....</b>	<b>117</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>121</b>

# INTRODUCCIÓN

La investigación denominada Calidad de Servicio y su relación con la Satisfacción de los clientes del gimnasio Miranda Gym. Chimbote - 2013, ha sido elaborado siguiendo estrictamente los pasos de la investigación científica. En estas líneas introductorias, entonces, intentamos seguir y cumplir todas las etapas y /o pasos, que implica toda pauta general del método científico.

En síntesis apretada y sumaria estos son los siguientes pasos:

## PARTE I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

- Realidad Problemática, Formulación del Problema, Justificación, Antecedentes, Objetivos.

## PARTE II: MARCO REFERENCIAL

- **Marco Teórico.** Considera la teoría en Calidad de Servicio como su historia, definición, percepción entre otros aspectos y la teoría de calidad total de W. Edwards Deming como una herramienta para la disminución de costos y el logro de objetivos en el contexto empresarial.

Así mismo en la segunda variable que es Satisfacción del cliente se considera la definición, causales de satisfacción, la expectativa, entre otros aspectos relacionados y la teoría de la pirámide de Maslow, que nos permite inferir a cerca de la segunda variable en estudio.

- **Marco Conceptual.** Muestra un enfoque preciso y conciso acerca de algunos conceptos de suma importancia en la investigación.

## PARTE III: MARCO METODOLÓGICO.

Establece la hipótesis que ha sido corroborada en el desarrollo de la investigación. Por ende expone las variables independientes: Calidad de Servicio y la variable dependiente: Satisfacción del cliente. El diseño no experimental y transversal.

## PARTE IV: RESULTADOS

- **Resultados de la Investigación.** Se encuentran descritos en 15 cuadros, con sus respectivas interpretaciones, así mismo se ha realizado la discusión de los resultados de los mismos.

## RESUMEN

La investigación de la tesis titulada: "Calidad de Servicio y su relación con la Satisfacción de los clientes del gimnasio Miranda Gym. Chimbote – 2013", corresponde a determinar si la calidad ofrecida por la empresa es una herramienta altamente eficaz para la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Toda vez que el problema que se ha investigado es: ¿Cuál es la relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del Gimnasio "Miranda Gym"? Chimbote- 2013.

En el proceso de investigación se intenta encontrar los servicios que demandan los clientes del gimnasio con el objeto de satisfacer mejor sus necesidades generando ingresos redituables para la empresa.

Así mismo en el desarrollo de la investigación lo que se indaga no sólo es la corroboración de la relación existente entre las variables si no también encontrar los lineamientos técnicos adecuados, explorando los aspectos positivos y las deficiencias organizacionales para mejorar problemas respecto a la satisfacción de necesidades, lo cual repercute en los ingresos de la empresa.

La población estuvo constituida por 50 personas las cuales son alumnos del gimnasio Miranda Gym, las cuales para efectos de este estudio se tomaron en su totalidad, considerándose que la población es la muestra.

Para el análisis estadístico según la investigación de tipo no experimental, se utilizó la prueba estadística de Chi Cuadrado, en el cual se obtuvo 0.007, valor que indica una relación altamente significativa entre las variables en estudio.

Luego de realizar el proceso de la investigación se han logrado las conclusiones, las cuales muestran que el servicio requerido por los clientes es de una juguería, se estimó que el nivel de Calidad de servicio prestado por la empresa se encontraba en "medio – alto", así mismo el nivel de satisfacción de los alumnos es de "buena".

Se comprueba una relación altamente significativa en la hipótesis propuesta, entre las variables independiente y dependiente de la investigación.

Así mismo se plantean los lineamientos técnicos pertinentes con el propósito de convertir a la empresa "Miranda Gym" en una organización tendente a la satisfacción de las necesidades de los clientes.



## **ABSTRACT**

The research thesis entitled: "Quality of Service and its relationship to customer satisfaction "Miranda Gym" gym. Chimbote - 2013 "corresponds to determine if the quality offered by the company is a highly effective tool for meeting the needs of customers.

Whenever the problem that has been investigated is: What is the relationship between service quality and customer satisfaction "Miranda Gym" gym? Chimbote-2013.

In the research process you try to find the services that customers demand the gym in order to better meet your needs by generating profitable revenue for the company. Also in the development of the research that explores not only the corroboration of the relationship between variables but also find the appropriate technical guidelines, exploring the strengths and weaknesses to improve organizational problems regarding the satisfaction of needs, which affects the company's revenue.

The population consisted of 50 individuals which are customers of "Miranda Gym" gym, which for purposes of this study were taken as a whole, considering that the sample population.

For statistical analysis according to the non-experimental research, we used the chi-square statistical test, which was obtained in 0007, a value that indicates a highly significant relationship between the variables under study.

After conducting the research process has been made findings, which show that the service required by customers is a juice bar, it was estimated that the level of quality of service provided by the company was in "medium - high", also the level of student satisfaction is "good".

Is evidence of a highly significant relationship in the proposed hypothesis, between independent and dependent variables of the research.

It also raises relevant technical guidelines in order to make the company "Miranda Gym" in an organization aimed at meeting the needs of customers.