



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en el Gimnasio Gold's Gym, Santiago de  
Surco, 2018-2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:

Daniel Alexander Valladares Ventocilla (ORCID: 0000-0001-7695-9435)

ASESOR:

Mg. Rojas Chacón, Víctor Hugo (ORCID: 0000-0003-4270-1027)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing Estratégico y Operativo

LIMA – PERÚ

2019

## Dedicatoria

A mi madre Marisol Ventocilla por ser mi guía de superación y constancia, mis hermanos por ser mi mayor motivo durante este tiempo de estudio y para servirles de ejemplo. A mis tíos Cesar y Elisa Valladares por sus enseñanzas, consejos, cuidados y apoyo cumpliendo de una forma el vacío de mi padre.

## Agradecimiento

A Dios por bendición de poder estar estudiando y permitirme terminar mi carrera, a mi casa de estudio la Universidad Cesar Vallejo por cada enseñanza brindada, por los amigos que me brindó en este periodo de estudio y las bonitas experiencias vividas. Al Magister Rojas Chacón por su apoyo, asesoría, dedicación y sobre todo paciencia para la investigación.

# Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad .....	v
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
II. MÉTODO.....	11
2.2 Tipo y diseño de investigación.....	11
2.2 Operacionalización de variables.....	11
Variable 1: Calidad de servicio.....	12
Variable 2: Satisfacción de cliente .....	13
2.3 Población, muestra y muestreo.....	14
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	15
2.5 Procedimiento.....	19
2.6 Método de análisis de datos .....	19
2.7 Aspectos éticos .....	19
III. RESULTADOS .....	20
Estadísticos .....	20
IV. DISCUSIÓN.....	26
CONCLUSIONES .....	28
RECOMENDACIONES.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
REFERENCIAS .....	30

<b>ANEXOS</b> .....	35
Certificado de Expertos –Variable 1: Calidad de servicio	Anexo2. .... 36
Instrumento	Anexo 3.....42
Resultados de Turnitin	Anexo 4..... 43

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, se realizó con la finalidad de analizar y determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el gimnasio Gold`s Gym, Santiago de Surco, 2018-2019. El estudio realizado es de enfoque cuantitativo debido a que se halla el equilibrio de los resultados obtenidos mediante la muestra dada, es de tipo básica, pues se estudia a profundidad las variables y nos apoyamos de teorías que nos permitan entender mejor, con diseño descriptivo ya que se estudia y se describe a las variables en su manera natural; y es no experimental porque no hay manipulación en las variables. Los datos obtenidos fueron aplicados en los clientes del gimnasio Gold`s Gym que cuentan con membresía activa en el distrito de Santiago de Surco. En el análisis de esta investigación se aplicó una encuesta en escala de Likert a 340 clientes. La investigación de calidad de servicio nos permitió demostrar que existe relación significativa en la satisfacción del cliente del gimnasio Gold`s Gym.

Palabras claves: Calidad de servicio, Satisfacción del cliente.

## ABSTRACT

The present research work was carried out in order to analyze and determine the relationship between quality of service and customer satisfaction in the Gym`s Gym, Santiago de Surco, 2018-2019. The study is a quantitative approach because it is the balance of the results obtained by the given sample, it is of a basic type, because the variables are studied in depth and we rely on theories that allow us to better understand, with a descriptive design and that variables are studied and described in their natural way; and it is non-experimental because there is no manipulation in the variables. The data obtained were applied to the clients of the Gym`s Gym who have active membership in the district of Santiago de Surco. In the analysis of this research, a Likert scale survey was applied to 340 clients. The quality of service research allowed us to demonstrate that there is a significant relationship in customer satisfaction at the Gym`s Gym.

**Keywords:** Quality of service, Customer satisfaction.

Yo, ROJAS CHACON VICTOR HUGO, docente de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS de la Universidad César Vallejo, sede Los Olivos, revisora de la tesis titulada

“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL GIMNASIO GOLD’S GYM, SANTIAGO DE SURCO, 2018-2019”, del (de la) estudiante VALLADARES VENTOCILLA DANIEL ALEXANDER constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Los Olivos, 03 julio de 2019



Mgtr. Segundo Alonso Vilchez Vera  
 EP. Marketing y Dirección De Empresas

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------