



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**TESIS**

**Influencia del servicio de calidad en la satisfacción del  
usuario en la academia de baile Fitness Dance de la  
ciudad de Pucallpa, 2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**AUTOR:**

**Rodríguez Ihuaraqui Elvis Erick**

**ASESORA:**

**Mg. Ramírez Zumaeta Lila**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
Gestión y Desarrollo Organizacional**

**Sub línea:**

**Administración de la calidad total**

**UCAYALI – PERÚ**

**2017**

## JURADO EVALUADOR

---

Dr. Walter Fernando Pineda Aguilar  
Presidente

---

Mg. Jessica Del Pilar Meléndez Navarro  
Secretaria

---

Dra. Judith Dávila Talepcio  
Vocal

---

Mg. Lila Ramírez Zumaeta  
Asesora

## **DEDICATORIA**

El presente informe está dedicado a mis padres, a mi esposa e hija por su apoyo incondicional y haber fomentado en mi superación y éxito en la vida.

Elvis Erick

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios Todopoderoso por darme la vida.

A los maestros, por influir con sus lecciones y enseñanzas en mi formación profesional.

A la casa superior de estudios Universidad Privada de Pucallpa, que me preparó para los retos de la vida profesional.

A la Mg. Lila Ramírez Zumaeta, mi asesora, por su apoyo y asesoría en la elaboración de mi Tesis.

Elvis Erick

# DECLARACIÓN JURADA O DE AUTENTICIDAD

Elvis Erick Rodríguez Ihuaqui con DNI N°41886764, estudiante del Programa Académico de Tesis Asistida II de la Escuela Profesional de Administración de Negocios de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Privada de Pucallpa.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor de la tesis titulada: INFLUENCIA DEL SERVICIO DE CALIDAD EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ACADEMIA DE BAILE FITNESS DANCE DE LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2017. La cual presento para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Negocios.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas establecidas por la Universidad Privada de Pucallpa y las normas APA.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Privada de Pucallpa, cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

Lugar y Fecha : Pucallpa, 22 de Febrero de 2018  
Nombres y Apellidos : Elvis Erick Rodríguez Ihuaqui  
DNI : 41886764  
Firma :

# ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARACIÓN JURADA O DE AUTENTICIDAD .....	v
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
CAPÍTULO I.- PLAN TEMÁTICO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción de la realidad problemática y planteamiento del problema .....	14
1.2 Formulación del problema .....	15
1.2.1 Problema general.....	15
1.2.2 Problemas específicos .....	15
1.3 Formulación de objetivos.....	16
1.3.1 Objetivo general .....	16
1.3.2 Objetivos específicos .....	16
1.4 Justificación de la investigación.....	16
1.4.1 Justificación teórica .....	16
1.4.2 Justificación práctica .....	17
1.4.3 Justificación metodológica.....	17
1.4.4 Justificación social.....	17
1.5 Delimitaciones del estudio.....	17
1.5.1 Delimitación espacial.....	17
1.5.2 Delimitación temporal.....	17
1.5.3 Delimitación teórica .....	17
1.6 Viabilidad del estudio .....	18
1.6.1 Evaluación técnica .....	18
1.6.2 Evaluación ambiental .....	18
1.6.3 Evaluación financiera .....	18
1.6.4 Evaluación social .....	18
CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes del problema.....	19
2.2 Bases teóricas.....	25

2.2.1	Calidad.....	25
2.2.1.1.	Reseña histórica de la calidad .....	25
2.2.1.2.	Estado actual de la calidad .....	27
2.2.2	Calidad en el servicio .....	27
2.2.2.1.	Elementos tangibles .....	29
2.2.2.2.	Fiabilidad .....	29
2.2.2.3.	Capacidad de respuesta .....	29
2.2.2.4.	Seguridad (Garantía) .....	29
2.2.2.5.	Empatía .....	30
2.2.3	Satisfacción del usuario .....	30
2.2.3.1.	Beneficios físicos .....	31
2.2.3.2.	Beneficios psicológicos .....	31
2.2.3.3.	Beneficios socio-afectivos .....	32
2.2.3.4.	Desarrollo de la creatividad.....	33
2.3	Definición de términos básicos.....	34
2.3.1	Calidad .....	34
2.3.2	Calidad de servicio .....	34
2.3.3	Danza .....	34
2.3.4	Fitness .....	34
2.3.5	Centros de fitness.....	35
2.3.6	Gimnasio .....	35
2.4	Formulación de hipótesis.....	35
2.4.1	Hipótesis general .....	35
2.4.2	Hipótesis específicas .....	35
2.5	Operacionalización de variables.....	37
CAPÍTULO III.- METODOLOGÍA		
3.1	Diseño de la investigación.....	38
3.2	Población y muestra .....	38
3.2.1	Población.....	38
3.2.2	Muestra .....	38
3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	38
3.3.1	Técnicas.....	38
3.3.2	Instrumentos .....	38

3.4	Técnicas para el procesamiento de la información .....	39
CAPÍTULO IV.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN		
4.1	Presentación de Resultados.....	40
4.2	Discusión .....	54
CONCLUSIONES .....		58
RECOMENDACIONES.....		59
CAPÍTULO V.- FUENTES DE INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA		
5.1	Referencias bibliográficas .....	60
APÉNDICES .....		63
APENDICE 01 - Matriz de consistencia .....		64
APENDICE 02 .....		65
APENDICE 03 .....		69
APENDICE 04 .....		73
APENDICE 05 .....		77
APENDICE 06 .....		79
FOTOGRAFÍAS .....		80

# ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Dimensión 01 Elementos Tangibles .....	40
Tabla N° 2 Dimension 2 Fiabilidad .....	41
Tabla N° 3 Dimension 3 Capacidad de respuesta .....	42
Tabla N° 4 Dimension 4 Seguridad .....	43
Tabla N° 5 Dimension 5 Empatía .....	44
Tabla N° 6 Variable servicio de calidad por dimensiones .....	45
Tabla N° 7 Variable 2 satisfaccion del usuario .....	46
Tabla N° 8 Aplicación de coeficiente de correlacion spearman entre variable servicio de calidad satisfaccion del usuario.....	49
Tabla N° 9 Aplicación de coeficiente de correlación Spearman entre la Dimensión Elementos Tangibles y la variable Satisfacción del usuario .....	50
Tabla N° 10 Aplicación de coeficiente de correlación Spearman entre la dimensión Fiabilidad y la variable Satisfacción del usuario .....	51
Tabla N° 11 Aplicación de coeficiente de correlación Spearman entre la dimensión Capacidad de Respuesta y la variable Satisfacción del usuario .....	52
Tabla N° 12 Aplicación de coeficiente de correlación Spearman entre la dimensión Seguridad y la variable Satisfacción del usuario .....	53
Tabla N° 13 Aplicación de coeficiente de correlación Spearman entre la dimensión Empatía y la variable Satisfacción del usuario .....	54

# ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Dimensión 01 Elementos Tangibles .....	40
Figura N° 2 Dimensión 2 Fiabilidad .....	41
Figura N° 3 Dimensión 3 Capacidad de Respuesta.....	42
Figura N° 4 Dimensión 4 Seguridad .....	43
Figura N° 5 Dimensión 5 Empatía .....	44
Figura N° 6 Variable Servicio de Calidad por Dimensiones .....	45

# ÍNDICE DE SIGLAS Y ACRÓNIMOS

ISO: *International Organization for Standardization*

# RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la influencia del servicio de calidad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017. El presente estudio se ha realizado con el propósito de demostrar que la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa se da mediante un buen servicio de calidad, por lo que se utilizó de diseño en sucesión o en línea. **Método:** con la finalidad de tener un conocimiento sobre la influencia del servicio de calidad en los usuarios, se ha empleado la técnica de la encuesta, para cuyos efectos se elaboró un cuestionario de 22 preguntas. Se consideró como muestra a 20 alumnos de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, cuya asistencia de la academia se dio en el periodo de junio a julio del 2017 y quienes contestaron a la encuesta brindándonos una visión general de la satisfacción de los mismos. **Resultados:** De los resultados obtenidos del estudio se ha determinado que la influencia del servicio de calidad influye significativamente en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017, lo cual se vio reflejado en el incremento de usuarios, se obtuvo  $r = 0.90$  positiva alta, y  $p \text{ valor} = 0.037 < 0.05$ , es decir se rechaza la hipótesis nula y se concluye: Existe influencia significativa del servicio de calidad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017. De otro modo también hubo respuestas inclinadas al valor totalmente desacuerdo los cuales no influyen en los resultados. **Conclusiones:** La influencia del servicio de calidad influye significativamente en la satisfacción del usuario de la academia de baile fitness dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

**Palabras Clave:** Servicio, Calidad, Satisfacción, Usuario

# ABSTRACT

**Objective:** To determine the influence of quality service in the user satisfactions of the Academy of dance Fitness Dance from the city of Pucallpa, 2017. The present study was conducted in order to demonstrate to the satisfaction of the user of the Academy of dance Fitness Dance from the city of Pucallpa is given using a good quality service, so we used design in succession or in line. **Method:** in order to have a knowledge about the influence of the quality service, users, has used the technique of the survey, for whose effects are elaborated a questionnaire of 22 questions. It was considered as shown to 20 students of the Academy of dance Fitness Dance from the city of Pucallpa, whose attendance of the Academy was in the period of June to July 2017 and those who answered the survey giving us an overview of the satisfaction of the same s. **Results:** The results of the study found that the influence of the quality service significantly influences the user satisfaction of the Academy of dance Fitness Dance from the city of Pucallpa, 2017, which was reflected in the increase in users, was obtained  $r =$  high positive 0.90, and  $p$  value =  $0.037 < 0.05$ , the null hypothesis is rejected and it is concluded: there is significant influence of quality service in the user satisfaction of the dance Fitness Dance of City Academy calpa, 2017. Otherwise inclined answers to the value there was also totally disagree which do not influence the results. **Conclusions:** The influence of quality service significantly influences the satisfaction of the user of the Dance Academy fitness dance from the city of Pucallpa, 2017.

**Keywords:** Service, quality, satisfaction, user

# **CAPÍTULO I.- PLAN TEMÁTICO DEL PROBLEMA**

## **1.1 Descripción de la realidad problemática y planteamiento del problema**

Actividades como autocuidarse, vivir una vida sana, mantenerse en forma y con diversión se ha transformado en una doctrina para muchísimas personas que han encontrado en el deporte una de las mejores maneras de cuidar su cuerpo. Debido a ésta realidad, en la actualidad, los gimnasios o centros fitness se han convertido en negocios que escalan posiciones a pasos agigantados en el mercado, y al mismo tiempo son vistos por las sociedades como templos para el cuidado de la salud.

Con la realidad expuesta con anterioridad, podemos ver que cada día la búsqueda de este tipo de servicios se está incrementando, por la motivación de los que buscan estos servicios, para obtener “el cuerpo perfecto” que implican disciplina y esfuerzo estos centros deportivos llamados gimnasios o centros fitness. De acuerdo con éste análisis, el mercado de los centros fitness está en apogeo y en continuo crecimiento, y esto involucra también el desarrollo e incorporación de otras nuevas tendencias deportivas que hacen más atractivos a éstos centros, presentándose como una de las alternativas hacia la gente que buscan otras mejores modos de practicar el ejercicio.

En este trabajo se propone alcanzar una visión general de la calidad de servicio, es decir, de las características que marcan la diferencia en la prestación de un servicio de acuerdo a la percepción del cliente, del cual se debe alcanzar la máxima satisfacción. De esta manera se espera que la empresa destaque en el mercado a través de la performance de las variables que se verán en el desarrollo del presente trabajo, las cuales hacen referencia a la mencionada calidad de un servicio.

El servicio de calidad tiene un efecto importante en la satisfacción del usuario de la academia de baile fitness dance dedicada a dar clases de baile en tres programas como son full dance, cardio dance y radical dance, para aprender a bailar, para bajar de peso y para realizar coreografías respectivamente, debido a que produce un impacto en la rentabilidad de la

academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa. En la actualidad las empresas con mejores oportunidades son aquellas que brindan un buen servicio de calidad.

Es una realidad que para aprovechar mejor las oportunidades que proporciona el mercado, es conveniente tener un servicio de calidad. En el presente estudio se tratará de demostrar que la falta de un servicio de calidad en la academia de baile Fitness Dance va a incidir significativamente en la satisfacción del usuario, lejos de lograr la rentabilidad de la empresa, ésta paulatinamente desaparecerá del mercado.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera el servicio de calidad influye en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿De qué manera los elementos tangibles influyen en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017?

¿De qué manera la fiabilidad influye en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017?

¿De qué manera la capacidad de respuesta influye en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017?

¿De qué manera la seguridad influye en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017?

¿De qué manera la empatía influye en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017?

### **1.3 Formulación de objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la influencia del servicio de calidad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

Determinar la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

Determinar la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

Determinar la influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

Determinar la influencia de la empatía en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### **1.4.1 Justificación teórica**

El presente estudio tiene el propósito de llevar a incrementar los conocimientos en el desarrollo personal y profesional hacia los usuarios con el fin de mejorar la calidad de servicio y optimizar los recursos, el cual nos permitirá conocer la relación que existe entre estas dos variables y tomar una buena decisión en cuanto al servicio de calidad que nos conducirá a la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa.

#### **1.4.2 Justificación práctica**

Los estudios realizados sobre la presente investigación y que amerita tomar como referencia, nos permitirán ahondar en el tema y los resultados que se obtengan de este trabajo nos permitirán demostrar que es importante tomar en consideración el servicio de calidad para beneficio de la academia de baile Fitness Dance y los usuarios.

#### **1.4.3 Justificación metodológica**

Tomando en consideración que cada investigador es responsable de utilizar su propia metodología, se tratará de hacer una investigación que permita ser utilizada en otras investigaciones a fin de profundizar en el tema.

#### **1.4.4 Justificación social**

Los empresarios de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, trabajadores y usuarios serán beneficiados con los resultados que se obtengan del presente estudio.

### **1.5 Delimitaciones del estudio**

#### **1.5.1 Delimitación espacial**

Esta investigación se realizará en la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa.

#### **1.5.2 Delimitación temporal**

La investigación se realizará en los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo del presente año.

#### **1.5.3 Delimitación teórica**

Los elementos a investigar se relacionan directamente con el servicio de calidad y la repercusión que esta tiene sobre los empresarios, usuarios y trabajadores de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

### **1.6.1 Evaluación técnica**

En la elaboración del proyecto de investigación se consideró todas las normas establecidas por la Universidad Privada de Pucallpa.

### **1.6.2 Evaluación ambiental**

No genera impacto ambiental negativo en ninguno de los componentes del ecosistema de la ciudad de Pucallpa, por tratarse de un estudio netamente académico.

### **1.6.3 Evaluación financiera**

El presupuesto de la investigación y su financiamiento está debidamente garantizado por el investigador.

### **1.6.4 Evaluación social**

Se logrará comprometer con el proyecto de investigación a los usuarios de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa.

## CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes del problema

El cuestionario Neptuno 1 elaborado por Luna-Arocas y Mundina 1998 trata igualmente sobre la satisfacción y las motivaciones de los abonados a una escuela de vela. Este instrumento incluye un nuevo aspecto en los clásicos modelos de evaluación de la satisfacción del consumidor, las variables vivenciales y sociales.

Martínez-Tur, García-Buades, Marzo y Gosálvez (1998) por su parte, estudiaron la relación entre la saturación de las instalaciones (un elemento inestable) y la satisfacción de los usuarios. En esta investigación se concluyó que la satisfacción con las instalaciones es mayor cuando éstas se encuentran a medio uso.

Únicamente unos pocos abordaron esta casualidad, como es el caso de Theodorakis, Kambitsis, Laios y Koustelios (2001) que estudiaron la satisfacción de los espectadores en los eventos deportivos y concluyeron que los dirigentes deportivos de los equipos sobre los que hicieron el estudio, deben hacer mejoras importantes en casi todos los aspectos del servicio que ofrecen

Dorado y Gallardo (2004) también realizaron una investigación con el objetivo de determinar si la calidad de un servicio deportivo municipal se relaciona directamente con el grado de satisfacción de las personas que lo utilizan. Estos autores concluyeron que, para que una organización deportiva sea eficaz en su gestión, debe medir la satisfacción de sus usuarios, de esta forma, a la hora de tomar las decisiones, podrán partir de datos objetivos.

J, Rial 2007 también cita una investigación que trata sobre la evaluación de la calidad de los centros deportivos. En este estudio, se concluye que los elementos más significativos de la satisfacción del usuario eran las dotaciones y el personal. Explican estos resultados afirmando que la valoración de ambas dimensiones del servicio, presentaban un alto poder

discriminante, para pronosticar la pertenencia de los sujetos al grupo de los relativamente satisfechos o al de los altamente satisfechos.

Otro cuestionario, el AQUASERV López, 2001 citado por J. Rial, 2007, se realizó para la medición del servicio que se presta en las instalaciones deportivas acuática. Este instrumento mostró la relevancia de los factores emocionales en la atribución de la calidad y la satisfacción con el servicio.

Estos dos instrumentos destacan la relevancia de incluir, dentro de los estudios sobre la satisfacción de clientes, la experiencia personal y las relaciones de tipo social y afectivo. Sin duda, son muchas las dimensiones que influyen en las opiniones de los usuarios de las instalaciones deportivas y que deben ser incluidas en las investigaciones sobre la calidad de los centros deportivos para conocer su nivel de influencia sobre la satisfacción.

J. Rial (2007), en su trabajo de investigación, explica que son escasos los estudios que abordan el análisis de la relación entre la calidad de servicio y el grado de satisfacción de las personas que lo reciben.

El trabajo de investigación realizado por Cubas, G. y Flores, A. (2009) en su tesis titulada “Satisfacción de los clientes a través de estrategias de calidad de servicio aplicadas al área de informes y matrículas del centro peruano americano el cultural” para obtener el título profesional de licenciado en administración. Los autores concluyen:

- Como resultado de la aplicación del modelo servqual, se denominaron las brechas entre la calidad esperada y la percibida por el cliente en el momento de presentarse al área de informes y matrículas del centro peruano americano “el cultural”, notándose que la brecha 5 “discrepancias entre percepciones y expectativas de calidad de servicio de los clientes”, en cuanto a las dimensiones seguridad, capacidad de respuesta y empatía, existen valores negativos, donde la institución tiene que dirigir sus acciones comerciales a atraerlo, para garantizar la satisfacción de sus expectativas y lograr su fidelidad

- Se observó un importante grado de satisfacción en la calidad de servicio ya que el personal del área se caracteriza por tener una actitud amable y atenta, sin embargo, el valor del servicio como tal se verá incrementado si el personal del área de matrícula e informes del “el cultural”, utiliza en sus actividades las herramientas adecuadas, como el contacto cara a cara, las relaciones con clientes difíciles, el contacto telefónico y las instalaciones.
- En lo que respecta a una de las expectativas del cliente podemos concluir que son los tiempos prolongados de espera los que causan una percepción negativa del servicio.
- La estrategia más adecuada a implementar dado que la institución cuenta con infraestructura y tecnología suficiente es la estrategia de calidad por medio de los empleados, toda vez que el trato que reciban los clientes por parte del personal durante su visita al área de informes y matrículas determinará la perspectiva que marcará la pauta en como el cliente juzgará la calidad del servicio. La estrategia de calidad por medio de los empleados consiste en apostar por el talento humano, desarrollando en ellos habilidades y conocimientos, facultándolos para que puedan servir, trabajar en equipo, y evaluando constantemente su desempeño para posteriormente premiar su excelencia.
- Ha quedado evidenciado que el usuario y su consiguiente satisfacción es la variable más importante del sistema de gestión de la calidad. La mayoría de las estrategias estudiadas resaltan el protagonismo del cliente/usuario como ámbito de la calidad dictaminando en todo momento las características y atributos de las ofertas de información, por esa razón, el usuario puede ser considerado como el auténtico motor de calidad al representar su origen y destino y una guía certera que obliga a anticiparse a sus necesidades y expectativas de forma proactiva.

El trabajo de investigación realizado por Gutiérrez, S. (2010) en su tesis titulada “Propuesta para mejorar el servicio de atención al cliente en la empresa Movistar de la ciudad de Trujillo” para obtener el título profesional de licenciado en administración. Los autores concluyen:

- Los clientes de la empresa Movistar – agencia av. Larco en un 49% están satisfechos con el servicio de atención al cliente, pero existe un 43% y 8% de clientes pocos satisfechos e insatisfechos respectivamente por lo cual se deben mejorar y superar las debilidades que presenta esta empresa para mejorar el nivel de servicio midiendo de manera permanente el nivel de satisfacción de los clientes
- Según la percepción de los clientes de la empresa Movistar agencia av. Larco el nivel de calidad del servicio es regular por lo que se debe considerar y tener en cuenta las capacitaciones continuas y entrenamiento adecuado para los trabajadores.
- La satisfacción de los clientes se manifiesta principalmente en la demora en la atención del servicio solicitado en la plataforma de atención al cliente de la agencia – av. Larco, para esto se debe de concluir con mejorar el tramo de control de algunas actividades a fin de facilitar el acceso a ciertos requerimientos que permitan mejorar la atención al cliente.
- Los factores que inciden en la percepción por parte de los clientes de la empresa Movistar, de la regular calidad del servicio de atención que ofrece la plataforma de atención al cliente radica un porcentaje considerable en la atención del personal del área de estudio que por falta de capacitación adecuada y motivación en el puesto no brindan un servicio esperado y la información oportuna por lo que se debe enfocar principalmente una mejora continua hacia los empleados acompañado de la motivación interna y un clima laboral adecuado.

La investigación realizada por Karla Lousiana y Reina Salinas (2013) en su tesis de título: “Evaluación de la realidad de los servicios a bordo en las empresas de transporte interprovincial de la ciudad de Trujillo en el año 2013” para obtener el título profesional de licenciado en administración. Los autores concluyen:

- Según la evaluación se ha demostrado que las empresas de transporte interprovincial poseen sus propios sistemas de calidad internos los cuales se adecuan según sus objetivos de cada empresa.

- La evaluación de la calidad de los servicios a bordo en las empresas de transporte interprovincial de la ciudad de Trujillo en el año 2012 es moderada en mayor proporción.
- La percepción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios a bordo que ofrecen las empresas de transporte interprovincial de la ciudad de Trujillo es moderada.
- Entre los principales servicios adicionales que solicitan los usuarios destacan un incremento en la comodidad de los asientos de bus para que puedan descansar como segunda alternativa se obtiene que el precio deben reducirse, como tercera opción se debe presentar una variedad de medidas ofrecidas en el transcurso del viaje y en un porcentaje menor se mencionó que se deben implementar postres a las comidas ofrecidas por las empresas de transporte terrestre interprovincial.
- Sin embargo el estudio demostró que existen dificultades para acceder al servicio a bordo ofrecido por las empresas de transporte interprovincial. En mayor medida por los precios altos que esta demanda, además porque se percibe que el servicio es similar al que acostumbran, poniendo en duda si usan este tipo de servicio a bordo o escoger el servicio normal que no ofrece nada y es más económico.
- A través de la investigación efectuada concluyen que las personas interesadas en que se les brinde un buen servicio y en caso que se ofreciera algo adicional dentro de las instalaciones como en el momento de realizar el viaje si estarían dispuestas a pagar el costo adicional que este generaría, se concluye que las personas estarían muy interesados en que la movilidad que se usa para el transporte sea más segura y mayor controlada, así mismo que en la alimentación sea más variada ya que normalmente se ofrece un solo tipo de comida, al igual que pocas bebidas las más comunes.

### **A nivel nacional**

El trabajo de investigación realizado por Fernández, I. (2012) en su tesis titulada “Estudio de la calidad de servicio de las redes móviles en el Perú”

para obtener el título profesional de Ingeniero de las Telecomunicaciones, de Pontífice Universidad Católica del Perú. El autor concluye:

- Es necesario proteger los intereses de los usuarios/clientes de los servicios de telecomunicaciones, promoviendo la competencia leal y buscar un equilibrio entre las inversiones que los operadores realizan y el grado de satisfacción de los usuarios/clientes.

### **A nivel internacional**

El trabajo de investigación realizado por Requena, M. y Gabriela, S. (2007) en su tesis titulada “Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento” para obtener el título profesional de administración de la Universidad Católica Andrés Bello (Caracas). El autor concluye:

- En función a los objetivos de este estudio y en concordancia con el análisis y discusión de los resultados obtenidos, se infieren y señalan las siguientes conclusiones:

En la calidad de servicio prestado por las empresas cazadoras de talento hacia los clientes (personas contacto) se puede observar en la dimensión tangibilidad (relacionado con los aspectos de los recursos materiales, equipos, personal y materiales de comunicación) que, aunque los gerentes generales creen que están prestando un buen servicio con un 60% en muy de acuerdo, no lo es porque las organizaciones difieren en este porcentaje colocando 60% en de acuerdo, es decir según los gerentes generales, las organizaciones ven que están recibiendo. Al igual en la dimensión garantía, los gerentes colocan con un 80% en muy de acuerdo mientras que las organizaciones solo están de acuerdo con un 76.7% con los conocimientos y cortesía de los empleados y su capacidad de influir confianza en ellos; y finalmente en empatía donde los gerentes tienen un 100% en muy de acuerdo, y las organizaciones se ubican con un 63.3% en de acuerdo, repitiéndose la misma situación que en tangibilidad donde los gerentes generales no están dando realmente a las organizaciones el rendimiento que piensan estar dando.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Calidad**

#### **2.2.1.1 Reseña histórica de la calidad**

Desde los albores de la humanidad, la calidad tiene presencia intrínseca en la primera manufactura del ser humano y la calidad es definida como “aptitud para el uso”, es decir, que el objeto sirva para lo que se había planeado en un principio. Como uno de los mejores ejemplos para ilustrar esto es que una lanza sirviera para matar a un animal.

Con el paso del tiempo, el hombre iba tras la calidad artesanal que, además de que los objetos manufacturados fueran aptos para el uso, debían de ser estáticos. Significa que los productos debían tener características que puedan ser calificadas por el cliente, por ejemplo, la porcelana china. En dicho momento, el propio productor revisa los productos y su calidad.

La era industrial, que se inició en Inglaterra a mediados del siglo XVIII, ocasionó uno de los mayores cambios que se ha conocido respecto a la producción de bienes. Con la producción en masa y el uso de la máquina, los defectos se volvieron masivos también, produciendo efectos negativos en la calidad. Debido a ello, Taylor propone la implementación de los departamentos de inspección, lo cual también tuvo efectos adversos en algunas empresas, debido a que tenían que contratar mayor cantidad de empleados para inspeccionar y la proporción era mayor que aquellos trabajadores que hacían el proceso de manufactura de los productos.

Walter Shewart analiza el modelo propuesto por Taylor y propone que en lugar de “filtrar contaminantes” hay que anular la “fuente de contaminación”, enfocándose más en el proceso de producción más que sobre el producto final. Buscó causas posibles de errores en el proceso de producción y determinó que el 85% de los problemas tienen que ver con el sistema completo y el otro 15% está inherente a la operación. De

ahí surgen los nombres de causas asignables y no asignables. Al mismo tiempo, es el primero en aplicar la estadística a los procesos de producción, obteniendo el principio de variación. Este principio se basa en el hecho de que no existen dos cosas idénticas en la naturaleza y por lo tanto establece que la variación es inevitable, sin embargo, la variación se puede conocer, controlar y reducir.

Al llegar la II Guerra Mundial, en el siglo XX, el ejército de Estados Unidos es uno de los primeros que emplea en sus procesos de manufactura los conceptos que en aquella época eran novedosos y llamaban la atención: control de la calidad, prevención de defectos, y demás. Como consecuencia, permitió a Estados Unidos producir artículos militares a gran escala y a un costo bajo.

Posterior a esto, surge la industria de Japón como pionera y produce un impacto enorme en el concepto de calidad. En el transcurso de este proceso, Deming, discípulo de Shawart, planta la filosofía del maestro en el país de Japón, y así logra introducir los productos japoneses en los mercados internacionales, lo cual propició que los bienes se exporten masivamente.

Las estrategias que utilizó Japón que revolucionaron en la calidad de los productos están:

1. El compromiso asumido por la alta dirección que permitió realizar los necesarios cambios.
2. Se implementaron técnicas a todo nivel y en las funciones de cada empresa.
3. La mejora continua del concepto de calidad.
4. La introducción de los círculos de la calidad.

La respuesta ante la demanda creciente productos de calidad por parte de los consumidores y ante la creciente introducción de las técnicas en la mayoría de las empresas, las empresas de Estados Unidos comenzaron con la creación de comités de alto nivel para implementar políticas, planes y objetivos relacionados con la seguridad y calidad de los bienes producidos. Y para garantizar la calidad a los consumidores,

comienzan a surgir estándares de medición de la calidad y asociaciones como ISO (debido a que en inglés están las siglas: *International Organization for Standardization*) para que de alguna manera los productos sean objetivamente verificables.

### **2.2.1.2 Estado actual de la calidad**

Como evolución natural de la realidad descrita en párrafos previos, se ha producido un cambio en la cultura, el cual tuvo como consecuencia natural la sensibilización de los consumidores sobre su poder de decisión, de modo que, actualmente, los clientes son los que determinan la evolución del mercado son ellos quienes eligen los bienes que desean comprar y por lo cual, determinan los bienes que deben producirse.

Conforme han ido dándose esos cambios, las organizaciones y sus objetivos han tenido que cambiar y surgieron metas como:

1. Cumplir con el cliente y sus expectativas, además de motivar en el cliente, el surgimiento de nuevas necesidades.
2. Responder inmediatamente a los clientes y sus solicitudes.
3. Disminuir o anular al máximo los defectos que podrían producirse durante el proceso de producción de los bienes.
4. La satisfacción total del cliente, tanto interno y externo.

### **2.2.2 Calidad en el servicio**

En la literatura académica, la medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor.

La Real Académica Española define calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

La calidad en el servicio es el hábito que se desarrolla y practica por las organizaciones para identificar las expectativas y necesidades de los

consumidores y ofertarles, consecuentemente, un servicio que sea accesible, que sea adecuado, apreciable, ágil, útil, oportuno, seguro, flexible y confiable, incluso en circunstancias de imprevisión o ante equivocaciones, de modo que el consumidor se identifique como servido, atendido y comprendido personalmente, con eficacia y dedicación, y con un valor mayor al que se espera, produciendo consecuentemente ingresos mayores y bajos costos en la producción y para la organización.

Parasuraman et. al. (1985), expone la percepción de la calidad en 10 dimensiones:

1 Elementos tangibles. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

2 Fiabilidad. Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

3 Capacidad de respuesta. Disposición para ayudar a los clientes, y para proveerlos de un servicio rápido.

4 Profesionalidad. Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio.

5 Cortesía, atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto.

6 Credibilidad. Veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee.

7 Seguridad. Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

8 Accesibilidad. Lo accesible y fácil de contactar.

9 Comunicación. Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharles.

10 Comprensión del cliente. Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

No obstante, tras un análisis posterior más profundo, Parasuraman, Zeitham y Berry (1998) redujeron las dimensiones de la calidad de los servicios a cinco aunque, la cuarta y la quinta contenían las dimensiones de las siete restantes. Como resultado, estas dimensiones fueron: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad que incluye profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad, y empatía que concentra criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario.

## **Dimensiones:**

### **2.2.2.1. Elementos tangibles**

Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el usuario está en contacto al contratar el servicio.

### **2.2.2.2. Fiabilidad**

Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.

### **2.2.2.3. Capacidad de respuesta**

Representa la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido.

### **2.2.2.4. Seguridad (Garantía)**

Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el usuario está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.

### **2.2.2.5. Empatía**

Mide la atención individualizada, la facilidad de acceso a la información, a existencia de información completa y real en un lenguaje comprensible, la capacidad de escuchar y el esfuerzo por conocer y entender las necesidades de los usuarios.

### **2.2.3 Satisfacción del usuario**

Para Luna-Arocas (2004), el estudio de satisfacción del usuario en los servicios deportivos es un elemento integral de la gestión eficaz de las empresas. Es más considera que no debe ni puede separarse de la filosofía del objetivo empresarial.

Un buen análisis a este nivel permite comprender cómo intervienen elementos de diferente índole, referidos al propio centro deportivo como son instalaciones, equipamientos, ambiente, profesionalidad del personal, precio, etc.

Han sido muchos los investigadores, que han intentado diseñar encuestas de satisfacción de la calidad percibida durante los últimos años. Llevar a cabo una evaluación periódica, válida y fiable no es tarea fácil, ya que implica crear un modelo en el que se recojan las dimensiones del propio servicio. Esta necesidad se ha convertido en un reto para investigadores de diversos países, generando gran cantidad de trabajos entre los que destacan:

- Escala SERQVUAL (Parasunaman, Zeithaml & Berry, 1988) fue el primer estudio relevante sobre calidad percibida en centros deportivos.
- Escala TEAMQUAL (Medonalds, Sutton & Milne, 1995) con 39 items recogidos en cinco dimensiones la calidad del servicio en equipos deportivos profesionales.

## **Dimensiones:**

### **2.2.3.1 Beneficios físicos**

El ejercicio físico mediante el baile, aporta beneficios sustanciales al estado físico en general, así como lo hace alguna otra actividad física, aunque tiene una mayor ventaja porque se muestra más motivador que otros ejercicios físicos, al momento de realizar el ejercicio físico, mantenerlo y trabajarlo con más intensidad. Entre los beneficios identificados, se encuentran:

Incremento de la fuerza muscular.

Incremento de la flexibilidad.

Aumento de la resistencia física.

Mejoramiento del sistema cardiovascular.

Estos efectos involucran importantes beneficios en el aspecto psicológico, mejora el auto concepto y la autoestima, que son aspectos muy importantes en un sujeto y su desarrollo saludable.

### **2.2.3.2 Beneficios psicológicos**

EL ejercicio físico mediante la danza beneficia y favorece las facultades cognoscitivas, tal como lo afirma y menciona Robinson J. en el libro "El niño y la danza" (1992). Robinson menciona que despierta facultades positivas como: la asociación, observación, el análisis, la memorización, conceptualización, disociación, previsión, síntesis, combinación, etc.

Como ejemplo, podemos citar que mientras uno aprende una serie de pasos mediante la imitación, la persona observa con mucho cuidado, y asocia una serie de pasos para como consecuencia memorizarlos, analizar toda la serie para finalmente tener información acerca de las direcciones que debe seguir, qué piernas debe usar, disociar piernas, los

brazos para conocer diferentes movimientos pero que son ejecutados en un periodo de tiempo, y combina todos esos elementos descritos.

Todo eso es un proceso de complejidad creciente, el cual depende de todas las facultades, los cuales al ser ejercitadas a través de la danza, consecuentemente se ven favorecidos.

Según Robinson, J. (1992), aparte de que las facultades cognitivas se incrementan, también otros factores afectivos se benefician cuando se realiza una danza donde se motiva la confianza del sujeto que danza, el cual involucra su imaginación y se pone en práctica la capacidad inventiva además de la creatividad.

Laban (1978), refiere que la danza además ayuda a optimizar las facultades sensoriales, debido a que afina el sentido del oído y la vista en un programa de danza convencional. Otro beneficio adicional es que desarrolla el sentido del tacto y el cinestésico en una propuesta educativa más extensa.

Según Hamilton, Iris (1989), el sentido cinestésico que nos informa de las sensaciones de nuestro cuerpo, quieto o en movimiento (su extensión, contracción, velocidad, posición, movimiento, etc.) suele ser un sentido poco trabajado. La danza es la disciplina idónea para ello, ya que requiere que la sienta cómo se mueve para rectificar, continuar, parar, poner más energía, etc. Y usa este sentido, quizá inconscientemente, aprendiendo a observar-escuchar el cuerpo y desarrollando, por tanto, este sentido.

### **2.2.3.3 Beneficios socio-afectivos**

Según Robinson J. (1992), menciona que cuando se habla de la danza, cuando se plantea como una labor colectiva, despierta aptitudes que tienen que ver con el relacionamiento con las demás personas.

#### 2.2.3.4 Desarrollo de la creatividad

La danza se convierte en la reproducción de una serie de pasos que otras personas han creado y que ocasiona belleza técnica de la danza que emociona a nivel estético, pero la limitación que tiene es que no ayuda a desarrollar la creatividad del sujeto.

Sin embargo, la danza sí permite “descubrir” la capacidad creativa y en consecuencia puede producir arte, de ser “artista” y desarrollar a través del movimiento corporal, y en estrecha relación con nuestra mente, ayuda a desarrollar cualidades de sensibilidad, creatividad, espiritualidad, percepción, afectividad y comunicación.

Según Stokoe, Patricia (1996), todo esto ayuda a la persona, aparte de ser bailarín y su creatividad en la danza, también ayuda a ser creativo en cualquier área de su vida, incluso el área científica.

Según Cañal Santos y Cañal Ruiz (2001), Mencionan que *“el valor educativo de la danza es doble. Primero, en razón de la práctica del movimiento, y segundo, al facilitar el perfeccionamiento de la armonía personal y social que fomenta la observación exacta del esfuerzo”*.

Entre los beneficios, estos investigadores mencionan que la práctica sistemática de la danza produce los siguientes beneficios:

- a) Perfecciona el sentido cinestésico (por el cual percibe el esfuerzo muscular, el movimiento y la posición de su cuerpo en el espacio).
  1. Incrementa con garantía la conciencia del propio cuerpo, en cuanto que las sensaciones de los movimientos se hacen más diferenciadas, y se desarrolla más la capacidad de adaptación rítmica.
  2. Logra seguridad en los movimientos y tras experimentar muchas y variadas gradaciones y combinaciones de los mismos, obtiene la plenitud del rendimiento y de la creatividad.
  3. Acrecienta la capacidad de respuesta inmediata y automática en los movimientos, debido a la adecuación a los variados y

diferenciados cambios de velocidad, de ritmo y de ubicación en el espacio.

- b) Consigue movimientos armoniosos al lograr, con el mínimo esfuerzo, el mayor rendimiento. El movimiento armonioso se basa en el control de la energía y en el buen sentido rítmico.
- c) Establece una relación corporal con la totalidad de la existencia, modela su personalidad, se ejercita en la expresión artística de acuerdo con su estadio de desarrollo y su talento.
- d) Vive la interacción social.

## **2.3 Definición de términos básicos**

### **2.3.1 Calidad**

Jurán (1990), la calidad es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y, en consecuencia, hacen satisfactorio al producto.

### **2.3.2 Calidad de servicio**

Albrecht (1998), es un nivel tal de calidad en el servicio que, comparado con el de sus competidores, sea tan alto a los ojos de los clientes que le permita a su organización percibir honorarios más altos, lograr una participación de mercado fuera de lo normal y/o disfrutar de márgenes de beneficios más altos que los de sus competidores.

### **2.3.3 Danza**

Cervera, A y Rodríguez, A (1999), afirman que el alma es en la danza la alegría de la liberación. El cuerpo humano en la danza se hace precisamente "alma". Es un momento supremo en el que el cuerpo deja de actuar en pos de la utilidad para hacerlo en su encuentro con lo abierto.

### **2.3.4 Fitness**

Clarke (1976), define el fitness como la habilidad de soportar las tareas diarias con vigor y atención, sin fatiga exagerada y con amplia energía para aprovechar los periodos de descanso y aún ser apto para enfrentar situaciones de emergencia no previstas.

### **2.3.5 Centros de fitness**

Según Barros y Goncalves (2009), los centros de fitness son organizaciones de servicios que venden experiencias, no productos, siendo claros ejemplos de organizaciones proveedoras de actividades deportivas.

Zaragoza (1994), es el centro que aplica el conjunto de técnicas físicas que aseguran el mantenimiento del organismo, su forma física y la potenciación de la salud.

### **2.3.6 Gimnasio**

Reverter y Barbany (2007), espacio físico destinado a la práctica del deporte. Para ello es posible que dispongan de sala de musculación, sala cardiovascular, sala de artes marciales y de aeróbic.

## **2.4 Formulación de hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Existe influencia significativa del servicio de calidad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

Existe influencia significativa de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

Existe influencia significativa de la fiabilidad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

Existe influencia significativa de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

Existe influencia significativa de la seguridad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

Existe influencia significativa de la empatía en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

## 2.5 Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicador	Item	Escala de medición
<b>Servicio de calidad</b>	La calidad en el servicio es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio, es la amplitud de la discrepancia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones.	Elementos tangibles  Fiabilidad  Capacidad de respuesta  Seguridad  Empatía	1. Apariencia de los elementos físicos.  2. Cumplimiento de los beneficios ofertados  3. Confiabilidad del servicio  4. Desempeño eficiente  5. Información clara y precisa  6. Solución rápida a los problemas que pueda tener el cliente  7. Credibilidad  8. Cortesía  9. Fácil acceso, buena comunicación y comprensión del cliente	1  1  1  1  1  1  1  2	Totalmente desacuerdo  Desacuerdo  Ni de acuerdo ni desacuerdo  De acuerdo  Totalmente de acuerdo
<b>Satisfacción del usuario</b>	La noción de satisfacción del usuario y/o refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento.	Beneficios físicos  Beneficios psicológicos  Beneficios socio-afectivos  Desarrollo de la creatividad	10. Aumento de la fuerza muscular 11. Aumento de la flexibilidad 12. Incremento de la fuerza física 13. Mejora del funcionamiento cardiovascular  14. Desarrollo de las facultades cognitivas  15. Optimiza las facultades sensoriales  16. Relación con los demás 17. Reconocimiento 18. Motivación 19. Autoestima  20. Incita a descubrir la capacidad de producir arte 21. Establece una relación corporal con la totalidad de la existencia		Totalmente desacuerdo  Desacuerdo  Ni de acuerdo ni desacuerdo  De acuerdo  Totalmente de acuerdo

# **CAPÍTULO III.- METODOLOGÍA**

## **3.1 Diseño de la investigación**

Se utilizó el diseño No Experimental. El tipo de investigación es Descriptivo Correlacional, porque tuvo como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos variables, en un contexto en particular.

Hernández, Fernández y Baptista (2010 pp. 80), nos dice que los estudios descriptivos, buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas.

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

Usuarios de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa.

### **3.2.2 Muestra**

Probabilística conformada por 20 usuarios de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa.

## **3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.3.1 Técnicas**

Para el recojo de información de la presente investigación, se aplicó la técnica de la encuesta.

### **3.3.2 Instrumentos**

Para el recojo de información se utilizó un cuestionario estructurado de preguntas cerradas, en función a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables. El instrumento es sometió a juicio de

expertos para su validación y al proceso de confiabilidad de la prueba Alfa de Cron Bach.

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

Se hizo uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel Científico y para el procesamiento de los datos el software SPSS Versión 22 (Programa de estadística para ciencias sociales).

# CAPÍTULO IV.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 4.1 Presentación de Resultados

Variable N° 01: Servicio de Calidad

Tabla N° 1 Dimensión 01 Elementos Tangibles

N° ITEMS	TOTALMENTE DESACUERDO		DESACUERDO		NI DE ACUERDO NI DESACUERDO		DE ACUERDO		TOTALMENTE DE ACUERDO		TOTAL	
	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%
1 La infraestructura de la Academia de baile fitness dance es moderna	3	15	1	5	2	10	9	45	5	25	20	100
PROMEDIO PORCENTUAL		15		5		10		45		25		100

Fuente: resulta de la encuesta procesado con el programa SPSS.v22

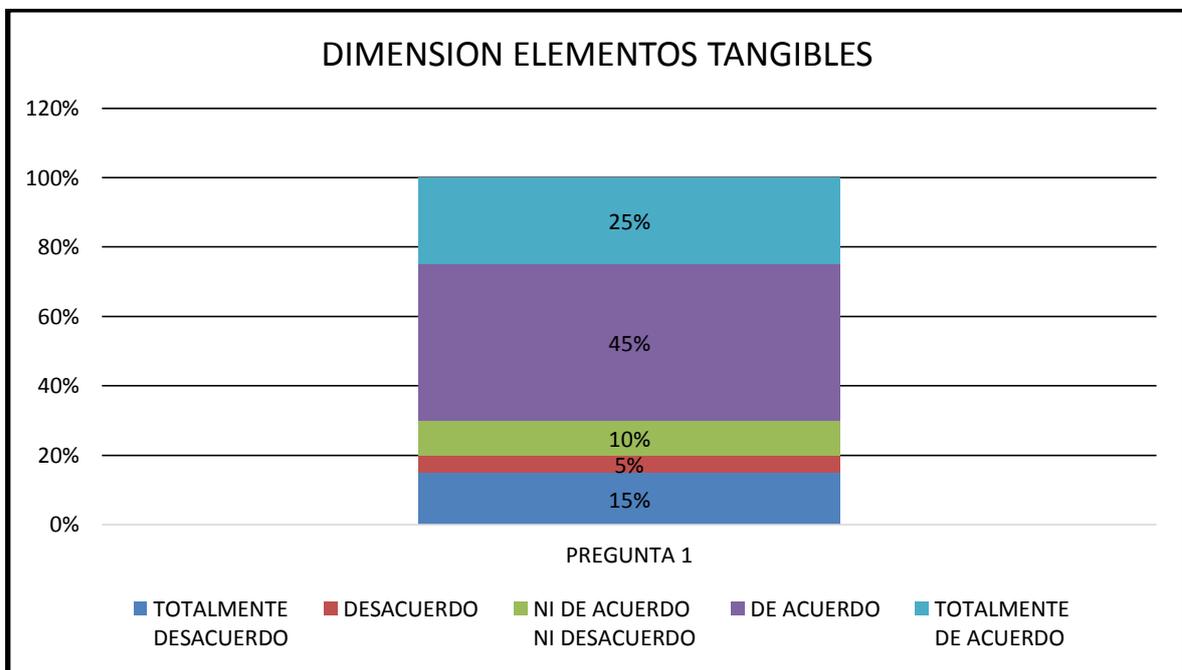


Figura N° 01: Dimensión Elementos Tangibles

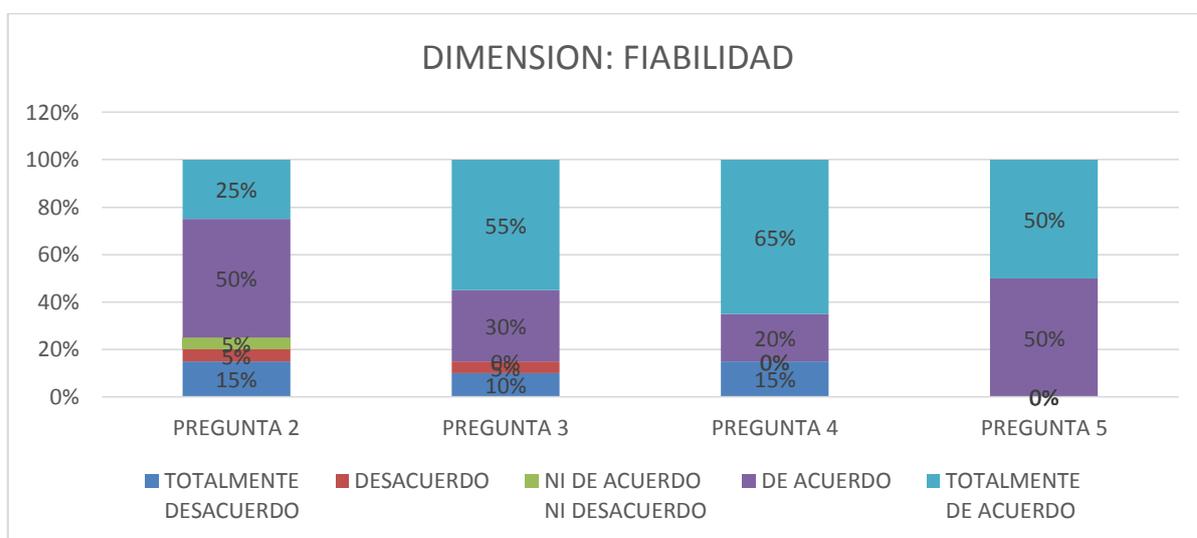
Fuente: Propia

Descripción: Respecto a la pregunta 01, del 100% de encuestados, el 45% refiere que están de acuerdo que la infraestructura de la academia de baile Fitness Dance es moderna, a diferencia del 25 % manifiesta que está totalmente de acuerdo que sea moderna, mientras el 15%, 10% y 5% están totalmente en desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, en desacuerdo que es moderna.

**Tabla Nº 2 Dimensión 2 Fiabilidad**

N° ITEMS	TOTALMENTE DESACUERDO		DESACUERDO		NI DE ACUERDO NI DESACUERDO		DE ACUERDO		TOTALMENTE DE ACUERDO		
	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%	
2	Existe cumplimiento de los beneficios ofertados por la academia de baile fitness dance	3	15	1	5	1	5	10	50	5	25
3	El servicio brindado por la academia de baile fitness dance es confiable	2	10	1	5	0	0	6	30	11	55
4	El desempeño del personal trainer (instructor) es eficiente	3	15	0	0	0	0	4	20	13	65
5	La información brindada por el personal trainer (instructor) es clara y precisa	0	0	0	0	0	0	10	50	10	50
PROMEDIO PORCENTUAL		10		2.5		1.25		37.5		48.75	

Fuente: resulta de la encuesta procesado con el programa SPSS.v22



**Figura Nº 02: Dimensión Fiabilidad**  
Fuente: Propia

Descripción: Respecto a la pregunta 02, del 100% de encuestados, el 50% refiere que están de acuerdo que existe cumplimiento de los beneficios ofertados por la academia de baile fitness dance, a diferencia del 25 % manifiesta que está totalmente de acuerdo que cumple los beneficios ofertados, mientras el 15% están totalmente en desacuerdo que se cumpla los beneficios ofertados, y el 5% está en desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, que se cumpla los beneficios ofertados.

Descripción: Respecto a la pregunta 03, del 100% de encuestados, el 65% refiere que están totalmente de acuerdo que el servicio brindado por la academia de baile fitness dance es confiable, a diferencia del 30 % manifiesta está de

acuerdo que es confiable, mientras el 10% y 5% están totalmente en desacuerdo, en desacuerdo que es confiable.

Descripción: Respecto a la pregunta 04, del 100% de encuestados, el 55% refiere que están totalmente de acuerdo que el desempeño del personal trainer (instructor) es eficiente, a diferencia del 20 % manifiesta está de acuerdo que es eficiente, mientras el 15% están totalmente en desacuerdo que sea eficiente.

Descripción: Respecto a la pregunta 05, del 100% de encuestados, el 50% refiere que están de acuerdo y totalmente de acuerdo que la información brindada por el personal trainer (instructor) es clara y precisa.

**Tabla N° 3 Dimensión 3 Capacidad de Respuesta**

N° ITEMS	TOTALMENTE DESACUERDO		DESACUERDO		NI ACUERDO NI DESACUERDO		DE ACUERDO		TOTALMENTE DE ACUERDO	
	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%
6 La capacidad de respuesta frente a los problemas o dudas por parte del personal trainer (instructor) cumple sus expectativas	2	10	1	5	1	5	13	65	3	15
PROMEDIO PORCENTUAL		10		5		5		65		15

Fuente: resulta de la encuesta procesado con el programa SPSS.v22

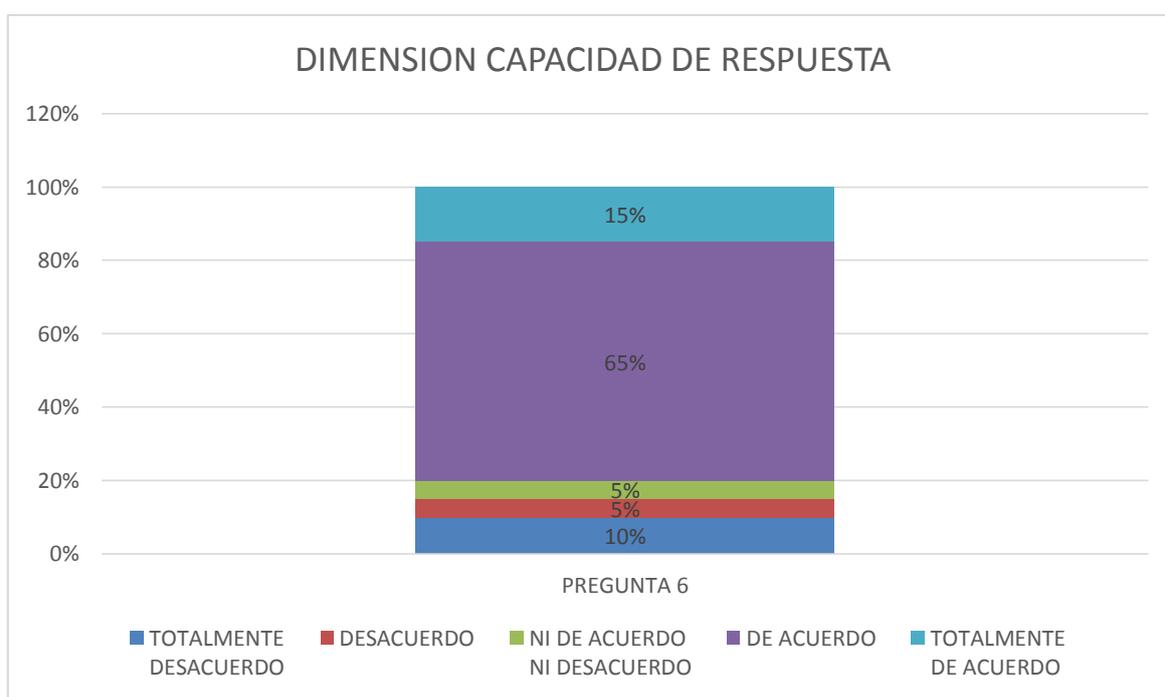


Figura N° 03: Dimensión Capacidad de Respuesta

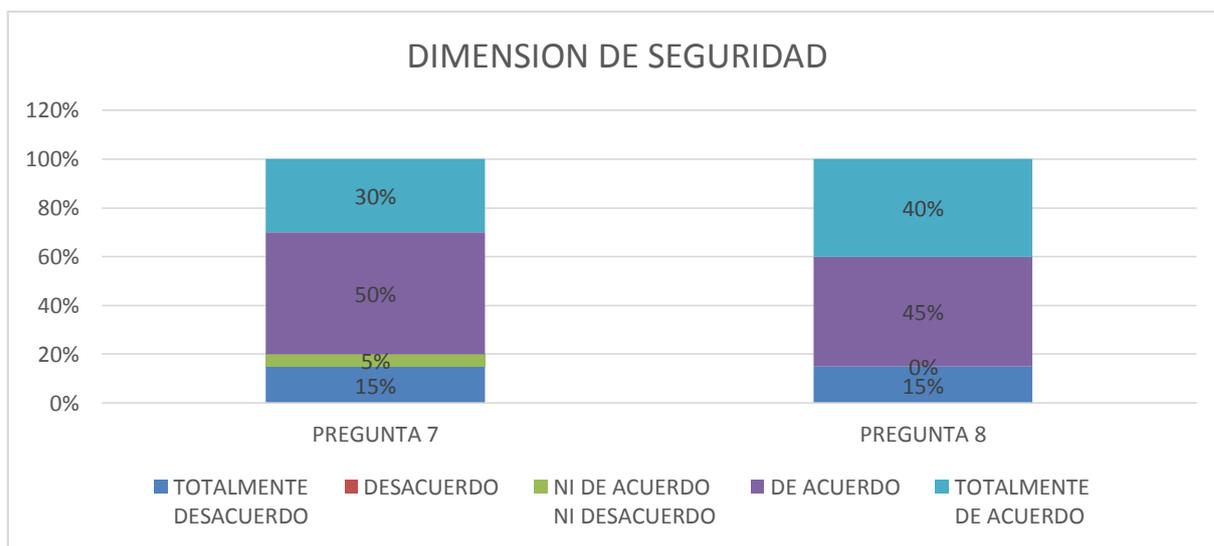
Fuente: Propia

Descripción: Respecto a la pregunta 06, del 100% de encuestados, el 65% refiere que están de acuerdo que la capacidad de respuesta frente a los problemas o dudas por parte del personal trainer (instructor) cumple sus expectativas, a diferencia del 15 % manifiesta que está totalmente de acuerdo que se cumple las expectativas, mientras el 10% y 5% están totalmente en desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, en desacuerdo que se cumpla las expectativas.

**Tabla N° 4 Dimensión 4 Seguridad**

N°	ITEMS	TOTALMENTE DESACUERDO		DESACUERDO		NI ACUERDO NI DESACUERDO		DE DE ACUERDO		TOTALMENTE DE ACUERDO	
		F1	%	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%
7	La comunicación de las ofertas brindadas por el personal trainer ( instructor) y el usuario es efectiva	3	15	0	0	1	5	10	50	6	30
8	La atención que le brinda el personal trainer (instructor) satisface sus requerimientos	3	15	0	0	0	0	9	45	8	40
PROMEDIO PORCENTUAL			15		0		2.5		47.5		35

Fuente: resulta de la encuesta procesado con el programa SPSS.v22



**Figura N° 04: Dimensión Seguridad**  
Fuente: Propia

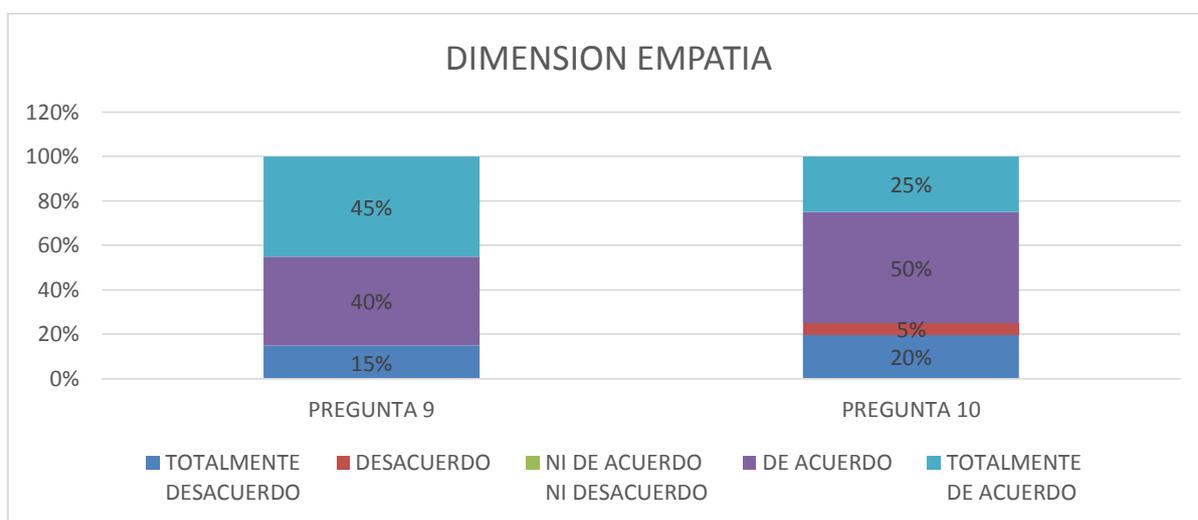
Descripción: Respecto a la pregunta 07, del 100% de encuestados, el 50% refiere que están de acuerdo que la comunicación de las ofertas brindadas por el personal trainer (instructor) y el usuario es efectiva, a diferencia del 30 % manifiesta que está totalmente de acuerdo que es efectiva, mientras el 15% y 5% están totalmente en desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, que sea efectiva.

Descripción: Respecto a la pregunta 08, del 100% de encuestados, el 45% refiere que están de acuerdo que la atención que le brinda el personal trainer (instructor) satisface sus requerimientos, a diferencia del 40 % manifiesta que está totalmente de acuerdo que satisface sus requerimientos, mientras el 15% están totalmente en desacuerdo que satisface sus requerimientos.

**Tabla N° 5 Dimensión 5 Empatía**

N° ITEMS	TOTALMENTE DESACUERDO		DESACUERDO		NI DE ACUERDO NI DESACUERDO		DE ACUERDO		TOTALMENTE DE ACUERDO	
	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%
9 El trato y la calidez en el servicio brindado por el personal trainer (instructor) satisface sus expectativas	3	15	0	0	0	0	8	40	9	45
10 La solución a sus quejas o reclamos es oportuna	4	20	1	5	0	0	10	50	5	25
PROMEDIO PORCENTUAL		17.5		2.5		0		45		35

Fuente: resultados obtenidos de la encuesta procesado con el programa SPSS.v22



**Figura N° 05: Dimensión Empatía**

Fuente: Propia

Descripción: Respecto a la pregunta 09, del 100% de encuestados, el 45% refiere que están totalmente de acuerdo que el trato y la calidez en el servicio brindado por el personal trainer (instructor) satisface sus expectativas, a diferencia del 40 % manifiesta que está de acuerdo que satisface sus expectativas, mientras el 15% están totalmente en desacuerdo que satisface sus expectativas.

Descripción: Respecto a la pregunta 10, del 100% de encuestados, el 50% refiere que están de acuerdo que la solución a sus quejas o reclamos es oportuna, a diferencia del 25 % manifiesta que está totalmente de acuerdo que es oportuno,

mientras el 20% y 5% están totalmente en desacuerdo y desacuerdo que sea oportuno.

**Tabla N° 6 Variable Servicio de Calidad por Dimensiones**

ESCALA DE MEDICION	PROMEDIOS ARITMETICOS					TOTAL
	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	
DIMENSION 1 : ELEMENTOS TANGIBLES	15	5	10	45	25	100
DIMENSION 2: FIABILIDAD	10	2,5	1,25	37,5	48,75	100
DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	15	10	5	5	65	100
DIMENSION 4: SEGURIDAD	15	0	2,5	47,5	35	100
DIMENSION 5: EMPATIA	17,5	2,5	0	45	35	100
<b>PROMEDIOS ARITMETICOS</b>	<b>14,5</b>	<b>4</b>	<b>3,75</b>	<b>36</b>	<b>41,75</b>	<b>100</b>

Fuente: resultados obtenidos de la encuesta procesado con el programa SPSS.v22

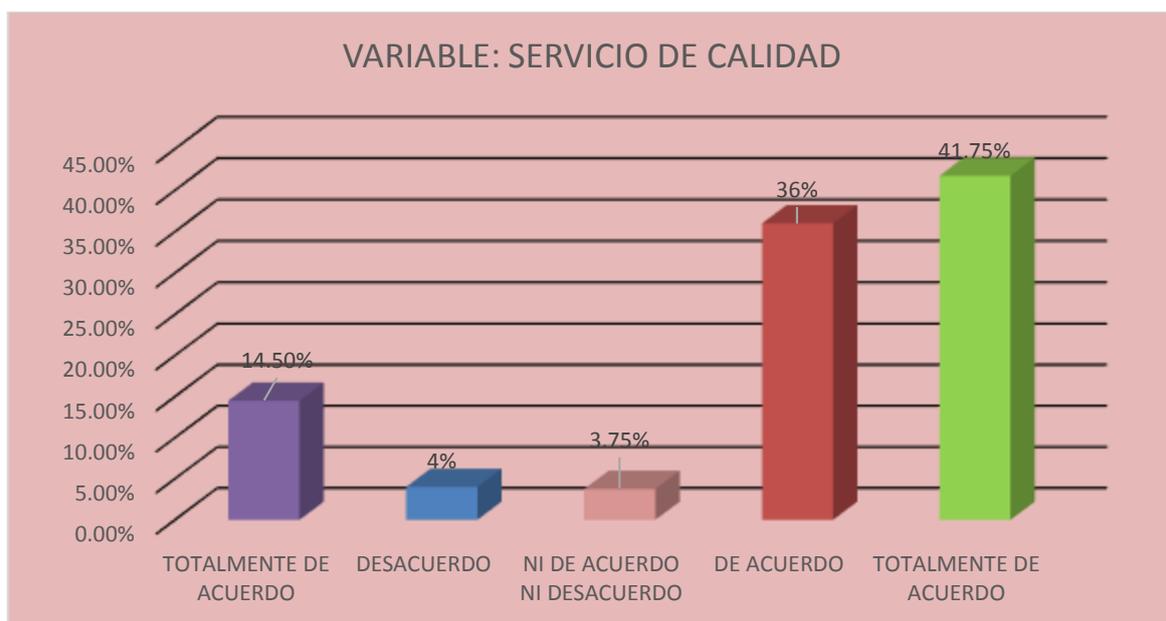


Figura N° 06: Variable: Servicio de Calidad

Fuente: Propia

Descripción: De la tabla y gráfico N°6 del 100% de encuestados refiere que el 41.75% están totalmente de acuerdo con el servicio de calidad, seguido de 36%

en nivel de acuerdo, mientras 3.75% están ni de acuerdo ni desacuerdo, 4% nivel desacuerdo y 14.5% están totalmente en desacuerdo.

**Tabla N° 7 Variable N° 02: Satisfacción del Usuario**

N°	ITEMS	TOTALMENTE DESACUERDO		DESACUERDO		NI ACUERDO NI DESACUERDO		DE ACUERDO		TOTALMENTE DE ACUERDO	
		F1	%	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%
11	El desarrollo de actividades físicas permite el aumento de la fuerza muscular	2	10	1	5	1	5	8	40	8	40
12	El desarrollo de actividades físicas permite el aumento de la flexibilidad	3	15	1	5	1	5	7	35	8	40
13	El desarrollo de actividades físicas le permiten estar en buena forma física	3	15	0	0	0	0	4	20	13	65
14	Los ejercicios físicos mejoran la aptitud cardiovascular	2	10	0	0	1	5	5	25	12	60
15	Los ejercicios físicos permiten el desarrollo de las facultades cognitivas y por ende nuevas habilidades	3	15	0	0	0	0	8	40	9	45
16	La práctica del baile optimiza las facultades sensoriales	2	10	0	0	2	10	6	30	10	50
17	La asistencia a la academia de baile fitness dance me permite interactuar con mis amigos y los demás	2	10	0	0	1	5	7	35	10	50
18	Me gusta estar en forma para tener el reconocimiento de las personas	0	0	3	15	1	5	7	35	9	45
19	Mantener un cuerpo hermoso y sano me motiva en mi vida	0	0	1	5	3	15	6	30	10	50
20	Me gusta mejorar mi apariencia física porque considero que levanta mi autoestima	0	0	2	10	3	15	5	25	10	50
21	El ejercicio físico me permite descubrir la capacidad de producir arte	2	10	1	5	1	5	8	40	8	40
22	El baile permite establecer una relación corporal con la totalidad de la existencia	0	0	0	0	2	10	10	50	8	40
<b>PROMEDIOS ARITMETICOS</b>		<b>7,92</b>		<b>3,75</b>		<b>6,67</b>		<b>33,75</b>		<b>47,92</b>	

Fuente: resulta de la encuesta procesado con el programa SPSS.v22

Descripción: Respecto a la pregunta 11, del 100% de encuestados, el 40% refiere que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que el desarrollo de actividades físicas permite el aumento de la fuerza muscular, a diferencia del 10% y 5% manifiesta que están totalmente en desacuerdo, desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo que permita el aumento de la fuerza muscular.

Descripción: Respecto a la pregunta 12, del 100% de encuestados, el 40% y 35% refiere que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que el desarrollo de actividades físicas permite el aumento de la flexibilidad, a diferencia del 15% y 5% manifiesta que están totalmente en desacuerdo, desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo que permita el aumento de la flexibilidad.

Descripción: Respecto a la pregunta 13, del 100% de encuestados, el 65% y 20% refiere que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que el desarrollo de actividades físicas le permiten estar en buena forma física, a diferencia del 15% manifiesta que están totalmente en desacuerdo, desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo que permita estar en buena forma física.

Descripción: Respecto a la pregunta 14, del 100% de encuestados, el 60% y 25% refiere que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que los ejercicios físicos mejoran la aptitud cardiovascular, a diferencia del 10% y 5% manifiesta que están totalmente en desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo que mejore la aptitud cardiovascular.

Descripción: Respecto a la pregunta 15, del 100% de encuestados, el 45% y 40% refiere que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que los ejercicios físicos permiten el desarrollo de las facultades cognoscitivas y por ende nuevas habilidades, a diferencia del 15% manifiesta que están totalmente en desacuerdo que permita el desarrollo de las facultades cognoscitivas y por ende nuevas habilidades.

Descripción: Respecto a la pregunta 16, del 100% de encuestados, el 50% y 30% refiere que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que la práctica del baile optimiza las facultades sensoriales, a diferencia del 10% manifiesta que están totalmente en desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo que optimiza las facultades sensoriales.

Descripción: Respecto a la pregunta 17, del 100% de encuestados, el 50% y 35% refiere que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que la asistencia a la academia de baile Fitness Dance me permite interactuar con mis amigos y los demás, a diferencia del 10% y 5% manifiesta que están totalmente en desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo que me permite interactuar con mis amigos y los demás.

Descripción: Respecto a la pregunta 18, del 100% de encuestados, el 45% y 35% refiere que están totalmente de acuerdo y de acuerdo me gusta estar en forma para tener el reconocimiento de las personas, a diferencia del 15% y 5% manifiesta que están en desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo que me gusta estar en forma para tener el reconocimiento de las personas.

Descripción: Respecto a la pregunta 19, del 100% de encuestados, el 50% y 30% refiere que están totalmente de acuerdo y de acuerdo en mantener un cuerpo hermoso y sano me motiva en mi vida, a diferencia del 5% y 15% manifiesta que están en desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo que en mantener un cuerpo hermoso y sano me motiva en mi vida.

Descripción: Respecto a la pregunta 20, del 100% de encuestados, el 50% y 25% refiere que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que me gusta mejorar mi apariencia física porque considero que levanta mi autoestima, a diferencia del 10% y 15% manifiesta que están en desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo que me gusta mejorar mi apariencia física porque considero que levanta mi autoestima.

Descripción: Respecto a la pregunta 21, del 100% de encuestados, el 40% refiere que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que el ejercicio físico me permite descubrir la capacidad de producir arte, a diferencia del 10% y 5% manifiesta que están totalmente desacuerdo, desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo que el ejercicio físico me permite descubrir la capacidad de producir arte.

Descripción: Respecto a la pregunta 22, del 100% de encuestados, el 50% y 40% refiere que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que el baile permite establecer una relación corporal con la totalidad de la existencia, a diferencia del

10% manifiesta que están ni de acuerdo ni desacuerdo que el baile permite establecer una relación corporal con la totalidad de la existencia.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS

### HIPÓTESIS GENERAL

H0: No existe influencia significativa del servicio de calidad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

Ha: Existe influencia significativa del servicio de calidad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

**Tabla N° 8 Aplicación de coeficiente de correlación Spearman entre la variable servicio de Calidad y Satisfacción del usuario**

ESCALA	PROMEDIOS ARITMETICOS				
	TOTALMENTE DESACUERDO	DESACUERDO	NI ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
VARIABLE 1 : SERVICIO DE CALIDAD	14,5	4	3,75	36	41,75
VARIABLE 2 SATISFACCION DEL USUARIO	7,92	3,75	6,67	33,75	47,92
COEFICIENTE DE CORRELACION DE SPEARMAN	0,90				
SIG BILATERAL	0,037				

Fuente: resultado de la encuesta procesado con el programa SPSS.v22

Descripción: De la tabla N° 8 se observa que luego de aplicar el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo  $r = 0.90$  positiva alta, y  $p$  valor =  $0.037 < 0.05$ , es decir se rechaza la hipótesis nula y se concluye: Existe influencia significativa del servicio de calidad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA Nº 01

H0: No existe influencia significativa de la dimensión elementos tangibles en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

Ha: Existe influencia significativa de la dimensión elementos tangibles en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

**Tabla Nº 09 Aplicación de coeficiente de correlación Spearman entre la Dimensión Elementos Tangibles y la variable Satisfacción del usuario**

ESCALA	PROMEDIOS ARITMETICOS				
	TOTALMENTE DESACUERDO	DESACUERDO	NI ACUERDO NI DESACUERDO	DE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
DIMENSIÓN : ELEMENTOS TANGIBLES	15	5	10	45	25
VARIABLE 2 SATISFACCION DEL USUARIO	7,92	3,75	6,67	33,75	47,92
COEFICIENTE DE CORRELACION DE SPEARMAN	0,900				
SIG BILATERAL	0,037				

Fuente: resultado de la encuesta procesado con el programa SPSS.v22

Descripción: De la tabla Nº 09 se observa que luego de aplicar el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo  $r = 0.90$  positiva alta, y  $p$  valor =  $0.037 < 0.05$ , es decir se rechaza la hipótesis nula y se concluye: Existe influencia significativa de la dimensión elementos tangibles en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA Nº 02

H0: No existe influencia significativa de la dimensión de la fiabilidad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

Ha: Existe influencia significativa de la dimensión de la fiabilidad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

**Tabla N° 10 Aplicación de coeficiente de correlación Spearman entre la dimensión Fiabilidad y la variable Satisfacción del usuario**

ESCALA	PROMEDIOS ARITMETICOS				
	TOTALMENTE DESACUERDO	DESACUERDO	NI ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
DIMENSIÓN : FIABILIDAD	10	2.5	1.25	37.5	48.75
VARIABLE 2 SATISFACCION DEL USUARIO	7,92	3,75	6,67	33,75	47,92
COEFICIENTE DE CORRELACION DE SPEARMAN	0,900				
SIG BILATERAL	0,037				

Fuente: resultado de la encuesta procesado con el programa SPSS.v22

Descripción: De la tabla N° 09 se observa que luego de aplicar el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo  $r = 0.90$  positiva alta, y  $p$  valor =  $0.037 < 0.05$ , es decir se rechaza la hipótesis nula y se concluye: Existe influencia significativa de la dimensión de la fiabilidad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 03

H0: No existe influencia significativa de la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

Ha: Existe influencia significativa de la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

**TABLA N° 11 Aplicación de coeficiente de correlación Spearman entre la dimensión Capacidad de Respuesta y la variable Satisfacción del usuario**

ESCALA	PROMEDIOS ARITMETICOS				
	TOTALMENTE DESACUERDO	DESACUERDO	NI ACUERDO NI DESACUERDO	DE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
DIMENSIÓN : CAPACIDAD DE RESPUESTA	10	5	5	65	15
VARIABLE 2 SATISFACCION DEL USUARIO	7,92	3,75	6,67	33,75	47,92
COEFICIENTE DE CORRELACION DE SPEARMAN	0,872				
SIG BILATERAL	0,054				

Fuente: resultado de la encuesta procesado con el programa SPSS.v22

Descripción: De la tabla N° 09 se observa que luego de aplicar el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo  $r = 0.90$  positiva alta, y  $p$  valor =  $0.037 < 0.05$ , es decir se rechaza la hipótesis nula y se concluye: Existe influencia significativa del servicio de calidad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

#### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 04**

H0: No existe influencia significativa de la dimensión seguridad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

Ha: Existe influencia significativa de la dimensión seguridad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

**Tabla N° 12 Aplicación de coeficiente de correlación Spearman entre la dimensión Seguridad y la variable Satisfacción del usuario**

ESCALA	PROMEDIOS ARITMETICOS				
	TOTALMENTE DESACUERDO	DESACUERDO	NI ACUERDO NI DESACUERDO	DE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
DIMENSIÓN : SEGURIDAD	15	0	2,5	47,5	35
VARIABLE 2 SATISFACCION DEL USUARIO	7,92	3,75	6,67	33,75	47,92
COEFICIENTE DE CORRELACION DE SPEARMAN	0,900				
SIG BILATERAL	0,037				

Fuente: resultado de la encuesta procesado con el programa SPSS.v22

Descripción: De la tabla N° 09 se observa que luego de aplicar el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo  $r = 0.90$  positiva alta, y  $p$  valor =  $0.037 < 0.05$ , es decir se rechaza la hipótesis nula y se concluye: Existe influencia significativa de la dimensión seguridad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 05**

H0: No existe influencia significativa de la dimensión empatía en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

Ha: Existe influencia significativa de la dimensión empatía en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

**Tabla N° 13 Aplicación de coeficiente de correlación Spearman entre la dimensión Empatía y la variable Satisfacción del usuario**

ESCALA	PROMEDIOS ARITMETICOS				
	TOTALMENTE DESACUERDO	DESACUERDO	NI ACUERDO NI DESACUERDO	DE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
DIMENSIÓN : EMPATIA	17,5	2,5	0	45	35
VARIABLE 2 SATISFACCION DEL USUARIO	7,92	3,75	6,67	33,75	47,92
COEFICIENTE DE CORRELACION DE SPEARMAN	0,800				
SIG BILATERAL	0,104				

Fuente: resultado de la encuesta procesado con el programa SPSS.v22

Descripción: De la tabla N° 09 se observa que luego de aplicar el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo  $r = 0.80$  positiva alta, y  $p$  valor =  $0.104 > 0.05$ , es decir se acepta la hipótesis nula y se concluye: No existe influencia significativa de la dimensión empatía en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

## 4.2 Discusión

Para efectos de la discusión los resultados de esta investigación, partiendo de la pregunta de investigación. De qué manera el servicio de calidad influye en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017, se ha obtenido que existe relación significativa entre ambas variables que genera discusión de la tesis.

De los resultados obtenidos de la Tabla y Figura N° 06 sobre la variable |servicio de calidad, del 100% de encuestados refiere que el 41.75% están totalmente de acuerdo con el servicio de calidad, seguido de 36% en nivel de acuerdo, mientras 3.75% están ni de acuerdo ni desacuerdo, 4% nivel desacuerdo y 14.5% están totalmente en desacuerdo. Estos resultados tienen relación con las conclusiones de Gutiérrez, S. (2010), refiere que el nivel de calidad del servicio es regular por lo que se debe considerar y tener en cuenta las capacitaciones

continuas y entrenamiento adecuado para los trabajadores, lo mismo señala Cubas, G. y Flores, A. (2009), refiere que la estrategia de calidad por medio de los empleados consiste en apostar por el talento humano, desarrollando en ellos habilidades y conocimientos, facultándolos para que puedan servir, trabajar en equipo, y evaluando constantemente su desempeño para posteriormente premiar su excelencia. Asimismo se fundamenta en Walter Shewart donde refiere que hay que trabajar sobre el proceso y no sobre el producto. Todos los aspectos mencionados antes redundan en la satisfacción del usuario. Luego de aplicar el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo  $r = 0.90$  positiva alta, y  $p$  valor  $= 0.037 < 0.05$ , es decir se rechaza la hipótesis nula y se concluye: Existe influencia significativa del servicio de calidad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

De los resultados obtenidos de la Tabla y Figura N° 01 sobre la dimensión elementos tangibles, del 100% de encuestados, el 45% refiere que están de acuerdo que la infraestructura de la academia de baile fitness dance es moderna, a diferencia del 25 % manifiesta que está totalmente de acuerdo que sea moderna, mientras el 15%, 10% y 5% están totalmente en desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, en desacuerdo que es moderna. Estos resultados tienen relación con las conclusiones de Requena, M. y Gabriela, S. (2007), donde señala que los aspectos de recursos materiales, equipos, personal y materiales de comunicación tienen relación con el buen servicio que presta la empresa. Que luego de aplicar el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo  $r = 0.90$  positiva alta, y  $p$  valor  $= 0.037 < 0.05$ , es decir se rechaza la hipótesis nula y se concluye: Existe influencia significativa de la dimensión elementos tangibles en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

De los resultados obtenidos de la Tabla y Figura N° 02 sobre la dimensión Fiabilidad del 100% de encuestados, el 10% refiere que están totalmente en desacuerdo que existe cumplimiento de los beneficios ofertados por la academia de baile fitness dance, a diferencia del 2.5 % manifiesta en desacuerdo, seguido de 1,25% en ni de acuerdo ni desacuerdo, mientras el 37,5%% están de acuerdo y 48,75%. Tiene relación con el trabajo de Cubas, G. y Flores, A. (2009), cuando

señala que la institución tiene que dirigir sus acciones comerciales a atraerlo, para garantizar la satisfacción de sus expectativas y lograr su fidelidad. Esta dimensión se sustenta en Parasuraman et. al. (1985) cuando señala que la fiabilidad es la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. que luego de aplicar el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo  $r = 0.90$  positiva alta, y  $p$  valor =  $0.037 < 0.05$ , es decir se rechaza la hipótesis nula y se concluye: Existe influencia significativa de la dimensión de la fiabilidad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

De los resultados obtenidos de la Tabla y Figura N° 03 sobre la dimensión capacidad de respuesta, del 100% de encuestados, el 65% refiere que están de acuerdo que la capacidad de respuesta frente a los problemas o dudas por parte del personal trainer (instructor) cumple sus expectativas, a diferencia del 15% manifiesta que está totalmente de acuerdo, mientras el 10% y 5%. Tiene relación con el trabajo de Fernández, S. (2010), donde señala que es necesario proteger los intereses de los usuarios/clientes de los servicios de telecomunicaciones, promoviendo la competencia leal y buscar un equilibrio entre las inversiones que los operadores realizan y el grado de satisfacción de los usuarios/clientes.

Esta dimensión se sustenta en Parasuraman et. al. (1985) cuando señala que la capacidad de respuesta es la disposición para ayudar a los clientes, y para proveerlos de un servicio rápido. Que luego de aplicar el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo  $r = 0.90$  positiva alta, y  $p$  valor =  $0.037 < 0.05$ , es decir se rechaza la hipótesis nula y se concluye: Existe influencia significativa de la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

De los resultados obtenidos de la Tabla y Figura N° 04 sobre la dimensión seguridad, del 100% de encuestados, el 15% manifiesta que están en totalmente en desacuerdo con la seguridad, seguido de 2,5% ni de acuerdo ni desacuerdo, mientras que 47,5% de acuerdo y 35% totalmente de acuerdo. Tiene relación con Dorado y Gallardo (2004), donde señala que para medir la calidad de servicio se debe medir la satisfacción del usuario. Asimismo los factores emocionales se relaciona con calidad de servicio como lo señala AQUASERV López, 2001 citado

por J. Rial, 2007. Se fundamenta en Parasuraman et. al. (1985), donde señala que la seguridad es la inexistencia de peligros, riesgos o dudas. De la tabla N° 09 se observa. Que luego de aplicar el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo  $r = 0.90$  positiva alta, y  $p \text{ valor} = 0.037 < 0.05$ , es decir se rechaza la hipótesis nula y se concluye: Existe influencia significativa de la dimensión seguridad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

De los resultados obtenidos de la Tabla y Figura N° 05 sobre la dimensión empatía, del 100% de encuestados, el 17,5% manifiesta que están en totalmente en desacuerdo con la empatía que desarrolla el personal de Trainer, seguido de 2,5% en desacuerdo, mientras 45% de acuerdo y 35% totalmente de acuerdo. Tiene relación con Dorado y Gallardo (2004), donde señala que para medir la calidad de servicio se debe medir la satisfacción del usuario. Asimismo Según Robinson, J. (1992), refiere no solo las facultades cognitivas se ven incrementadas, también ciertos factores afectivos pueden beneficiarse positivamente si se trabaja una danza en la que se despierte la confianza del sujeto, se solicita su imaginación y se suscita la inventiva y la creatividad. Se fundamenta en Parasuraman et. al. (1985), donde señala que la empatía es ponerse en el cliente entender y escucharle. Que luego de aplicar el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo  $r = 0.80$  positiva alta, y  $p \text{ valor} = 0.104 > 0.05$ , es decir se acepta la hipótesis nula y se concluye: No existe influencia significativa de la dimensión empatía en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

## **CONCLUSIONES**

Los elementos tangibles de la academia de baile Fitness Dance influyen significativamente en la satisfacción del usuario.

La fiabilidad que brinda la academia de baile Fitness Dance influye significativamente en la satisfacción del usuario.

La capacidad de respuesta que brinda el personal de la academia de baile Fitness Dance influye significativamente en la satisfacción del usuario.

La seguridad que brinda la academia de baile Fitness Dance influye significativamente en la satisfacción del usuario.

La empatía que brinda el personal de la academia de baile Fitness Dance no tiene influencia significativa en la satisfacción del usuario.

Del mismo modo se concluye afirmando que el servicio de calidad influye significativamente en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda al director de la academia de baile Fitness Dance mejorar los elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía que redundan en la satisfacción del usuario.
- Se recomienda al director de la academia de baile Fitness Dance mejorar instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- Se recomienda al director de la academia de baile Fitness Dance mejorar la ejecución del servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- Se recomienda al director de la academia de baile Fitness Dance mejorar la capacidad de respuesta ante el usuario.
- Se recomienda al director de la academia de baile Fitness Dance mejorar el sistema de seguridad de manera que el usuario se sienta seguro.
- Se recomienda al director de la academia de baile Fitness Dance desarrollar la habilidad empatía en el usuario que se sienta importante y confianza.

# CAPÍTULO V.- FUENTES DE INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA

## 5.1 Referencias bibliográficas

Albrecht, Karl (1998). La excelencia en el servicio. Legis Fondo Editorial.

Barros, C. y Goncalves, L. (2009). Investigating individual satisfaction in health and fitness training centres. *International journal of Sport Management and Marketing*, 5 (4), 384-395.

Cañal Santos y Cañal Ruiz (2001). Música, danza y expresión corporal en educación infantil y primaria. Editado por la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía.

Clarke, H. H. (1976). *Application of measurement to Health and physical education*. Ney Jersey: Prentice Hall Inc.

Cubas, G. y Flores, A. (2009). Tesis titulada “Satisfacción de los clientes a través de estrategias de calidad de servicio aplicadas al área de informes y matrículas del centro peruano americano el cultural” para obtener el título profesional de licenciado en administración

Fernández, I. (2012). Tesis titulada “Estudio de la calidad de servicio de las redes móviles en el Perú” para obtener el título profesional de Ingeniero de las Telecomunicaciones, de Pontifice Universidad Católica del Perú

Gutiérrez, S. (2010). Tesis titulada “Propuesta para mejorar el servicio de atención al cliente en la empresa Movistar de la ciudad de Trujillo” para obtener el título profesional de licenciado en administración.

Hamilton, Iris (1989). *Música y danza en condición física*. Málaga: Unisport.

Jurán, J.M. (1990). *Jurán y el liderazgo para la calidad*. Madrid: Díaz de Santos.

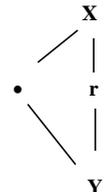
Laban, Rudolf (1978). *Danza educativa moderna*. Barcelona: Paidós.

- Laban, Rudolf (1987). El dominio del movimiento. Madrid: Fundamentos.
- Luna-Arocas, R. (2004). Sistemas para medir y mejorar la satisfacción de los clientes en un centro deportivo. Curso sobre la gestión del deporte a través de la calidad. Albacete: Consejería de Cultura, Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- Megías Cuenca y Latorre Latorre (2001). Psicología aplicada al deporte base II: Intervención psicológica en las actividades deportivas extraescolares. En Dosil J., Psicología y Deporte de iniciación. Ourense: Gersam.
- Megías Cuenca, Isabel (2009). Tesis: Optimización en procesos cognitivos y su repercusión en el aprendizaje de la danza. Universidad de Valencia, Facultad de Psicología.
- Parasuraman A., Valerie A. Zeithaml y Leonard L. Berry (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Reserch", (1885), Journal Of Marketing. Vol. 49.
- Reina, K. (2013). Tesis titulada "Evaluación de la realidad de los servicios a bordo en las empresas de transporte interprovincial de la ciudad de Trujillo en el año 2013" para obtener el título profesional de licenciado en administración
- Requena, M. y Gabriela, S. (2007). Tesis titulada "Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento" para obtener el título profesional de administración de la Universidad Católica Andrés Bello (Caracas)
- Reverter, J. y Barbany, J. R. (2007). Del gimnasio al ocio-salud. Centros de fitness, Fitness Center, Fitness & Wellness, Spa, Balnearios, Centros de Talasoterapis, Curhotel. Apunts: Educación Física y Deportes, 90, 59-68.
- Robinson, J. (1992). El niño y la danza. Barcelona: Mirador.
- Stokoe, Patricia (1996). Expresión corporal y danza: arte, salud y educación. Revista Música y Educación.

Zaragoza, R. J. (1994). Los Centros de Fitness. Objetivos. Programas básicos. Medicina estética. [http://www.med-estetica.com/Científica/Banco\\_Artículos/Indices/Aspectos\\_generales.htm](http://www.med-estetica.com/Científica/Banco_Artículos/Indices/Aspectos_generales.htm) (consulta junio del 2000).

## **APÉNDICES**

## APENDICE 01 - Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA	
<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>Servicio de calidad</b>	Elementos tangibles	Apariencia de los elementos físicos	<b>Tipo y nivel:</b> Descriptivo correlacional    <b>Población:</b> Empresario y usuarios de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa 2017 <b>Muestra:</b> probabilística que estará conformado por 1 empresario y 20 usuarios de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa 2017.  <b>Instrumento:</b> Cuestionario de preguntas cerradas  <b>Diseño:</b> no experimental <b>Técnica:</b> Se aplicará la técnica de la encuesta  <b>Análisis De Datos:</b> Se hará uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel Científico y para el procesamiento de los datos el software SPSS Versión 22 (Programa de estadística para ciencias sociales).	
¿De qué manera el servicio de calidad influye en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017?	Determinar la influencia del servicio de calidad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.	Existe influencia significativa del servicio de calidad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.		Fiabilidad	Capacidad de respuesta		Cumplimiento de los beneficios ofertados Confiabilidad del servicio Desempeño eficiente Información clara y precisa  Solución rápida a los problemas que pueda tener el cliente  Credibilidad  Cortesía
<b>ESPECIFICOS</b>	<b>ESPECIFICOS</b>	<b>ESPECIFICOS</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>	Seguridad	Credibilidad		
¿De qué manera los elementos tangibles influyen en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017?	Determinar la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.	Existe influencia significativa de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.		Empatía	Fácil acceso, buena comunicación y comprensión del cliente		
¿De qué manera la fiabilidad influye en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017?	Determinar la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.	Existe influencia significativa de la fiabilidad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.		Beneficios físicos	Beneficios psicológicos		Aumento de la fuerza muscular Aumento de la flexibilidad Incremento de la fuerza física Mejora del funcionamiento cardiovascular  Desarrollo de las facultades cognitivas Optimiza las facultades sensoriales
¿De qué manera la capacidad de respuesta influye en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017?	Determinar la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.	Existe influencia significativa de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.		Beneficios socio-afectivos	Desarrollo de la creatividad		Relación con los demás Reconocimiento Motivación Autoestima  Incita a descubrir la capacidad de producir arte Establecer una relación corporal con la totalidad de la existencia
¿De qué manera la seguridad influye en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017?	Determinar la influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.	Existe influencia significativa de la seguridad en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.					
¿De qué manera la empatía influye en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017?	Determinar la influencia de la empatía en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.	Existe influencia significativa de la empatía en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.					

## APENDICE 02

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor

**Dr. JAIME AUGUSTO ROJAS ELESCANO**

Presente.-

ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO

Nos es muy grato comunicarnos con usted, para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa de Tesis Asistida de la Universidad Privada de Pucallpa, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el Título Profesional de Licenciado en Administración de Negocios.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **“INFLUENCIA DEL SERVICIO DE CALIDAD EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ACADEMIA DE BAILE FITNESS DANCE DE LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2017”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especialistas para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o de investigación.

El expediente de validación que le hago llegar aparte de los formatos en Apéndice 02, 03 y 04 contiene:

1. Carta de Presentación
2. Operacionalización de variables
3. Matriz de Consistencia
4. Cuestionarios

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

ELVIS ERICK RODRÍGUEZ IHUARAQUI  
DNI 41886764

## HOJA DE EVALUACION DE EXPERTOS

### EVALUACION DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradezco de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacerme llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

Nº de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	Si	No	Si	No	Si	No	
01	/		/		/		
02	/		/		/		
03	/		/		/		
04	/		/		/		
05	/		x		/		
06	/		/		/		
07	/		/		/		
08	/		/		/		
09	/		/		/		
10	/		/		/		
11	/		/		/		
12	/		/		/		
13	/		/		/		
14	/		/		/		
15	/		/		/		
16	/		/		/		
17	/		/		/		
18	/		/		/		
19	/		/		/		
20	/		/		/		
21	/		/		/		
22	/		/		/		

Fuente: Universidad Peruana Cayetano Heredia - Lima



Dr. Jaime Augusto Rojas Elecano

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento cuestionario que forma parte de la investigación: INFLUENCIA DEL SERVICIO DE CALIDAD EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ACADEMIA DE BAILE FITNESS DANCE DE LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2017.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

Objetivo de la investigación: Determinar la influencia del servicio de calidad en la satisfacción del usuario.

Objetivo del juicio de expertos: Validar los instrumentos de investigación.

Objetivo del instrumento: Sean válidos para ser utilizados eficientemente en la investigación.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su Sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Escobar-Pérez, J y Cuervo-Martínez, A. Institución Universitaria Iberoamericana, Colombia

**TABLA RESUMEN DE CALIFICACION POR DIMENSIONES/INDICADORES  
E ITEMS**

**Título del proyecto de investigación: Influencia del servicio de calidad en la satisfacción del usuario en la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.**

**Autor: Elvis Erick Rodríguez Ihuaquí**

Dimensión	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Equipos tangibles	1	4	3	4	4	
	2	3	4	3	3	
Fiabilidad	3	4	4	3	4	
	4	3	3	3	4	
	5	4	4	3	4	
Capacidad de Respuesta	6	3	4	4	4	
Seguridad	7	4	4	3	4	
	8	4	3	3	4	
Empatía	9	4	4	3	4	
	10	3	4	4	4	
Beneficios físicos	1	4	4	3	4	
	2	4	4	3	4	
	3	3	4	3	4	
	4	4	4	3	4	
Beneficios Psicológicos	5	3	4	4	4	
	6	4	4	3	4	
Beneficios socio-afectivos	7	3	3	3	4	
	8	4	4	3	4	
	9	4	4	3	4	
	10	4	4	3	4	
Desarrollo de la Creatividad	11	4	4	3	4	
	12	4	4	3	4	

Fuente: Escobar – Pérez, J y Cuervo-Martínez, A. Institución Universitaria Iberoamericana, Colombia

Fecha: Pucallpa, 29 de mayo de 2017



Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano

## APENDICE 03

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor

Lic. Adm. ROLI ANTENOR RAMIREZ VIVAS

Presente.-

ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO

Nos es muy grato comunicarnos con usted, para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa de Tesis Asistida de la Universidad Privada de Pucallpa, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el Título Profesional de Licenciado en Administración de Negocios.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **"INFLUENCIA DEL SERVICIO DE CALIDAD EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ACADEMIA DE BAILE FITNESS DANCE DE LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2017"** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especialistas para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o de investigación.

El expediente de validación que le hago llegar aparte de los formatos en Apéndice 02, 03 y 04 contiene:

1. Carta de Presentación
2. Operacionalización de variables
3. Matriz de Consistencia
4. Cuestionarios

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



ELVIS ERICK RODRÍGUEZ IHUARAQUI  
DNI 41886764

## HOJA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

### EVALUACIÓN DE EXPERTOS

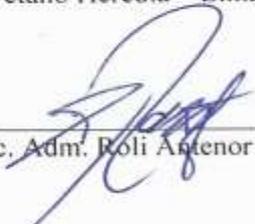
Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradezco de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacerme llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	Si	No	Si	No	Si	No	
01	✓		✓		✓		
02	✓		✓		✓		
03	✓		✓		✓		
04	✓		✓		✓		
05	✓		✓		✓		
06	✓		✓		✓		
07	✓		✓		✓		
08	✓		✓		✓		
09	✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		
21	✓		✓		✓		
22	✓		✓		✓		

Fuente: Universidad Peruana Cayetano Heredia – Lima

  
 Lic. Adm. Roli Antenor Ramírez Vivas

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento cuestionario que forma parte de la investigación: INFLUENCIA DEL SERVICIO DE CALIDAD EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ACADEMIA DE BAILE FITNESS DANCE DE LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2017.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

Objetivo de la investigación: Determinar la influencia del servicio de calidad en la satisfacción del usuario.

Objetivo del juicio de expertos: Validar los instrumentos de investigación.

Objetivo del instrumento: Sean válidos para ser utilizados eficientemente en la investigación.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2 Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su Sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2 Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2 Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2 Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Escobar-Pérez, J y Cuervo-Martínez, A. Institución Universitaria Iberoamericana, Colombia

**TABLA RESUMEN DE CALIFICACIÓN POR DIMENSIONES/INDICADORES E ITEMS**

**Título del Proyecto de investigación: "Influencia del servicio de calidad en la satisfacción del usuario en la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017"**

**Autor: Elvis Erick Rodríguez Ihuaquí**

dimensión	item	suficiencia	Claridad	coherencia	relevancia	observaciones
Equipos tangibles	1	✓	✓	✓	✓	
Fiabilidad	2	✓	✓	✓	✓	
	3	✓	✓	✓	✓	
	4	✓	✓	✓	✓	
	5	✓	✓	✓	✓	
Capacidad de respuesta	6	✓	✓	✓	✓	
Seguridad	7	✓	✓	✓	✓	
	8	✓	✓	✓	✓	
Empatía	9	✓	✓	✓	✓	
	10	✓	✓	✓	✓	
Beneficios físicos	1	✓	✓	✓	✓	
	2	✓	✓	✓	✓	
	3	✓	✓	✓	✓	
	4	✓	✓	✓	✓	
Beneficios Psicológicos	5	✓	✓	✓	✓	
	6	✓	✓	✓	✓	
Beneficios socio-afectivos	7	✓	✓	✓	✓	
	8	✓	✓	✓	✓	
	9	✓	✓	✓	✓	
	10	✓	✓	✓	✓	
Desarrollo de la creatividad	11	✓	✓	✓	✓	
	12	✓	✓	✓	✓	

Fuente: Escobar-Pérez, J y Cuervo-Martínez, A. Institución Universitaria Iberoamericana, Colombia

Fecha: Pucallpa, 29 de mayo de 2017

Lic. Adm.  ROLANDO ANTEÑOR RAMÍREZ VIVAS

## APENDICE 04

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor

**Dr. FRANK BOLLET RAMIREZ**

Presente.-

ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO

Nos es muy grato comunicarnos con usted, para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa de Tesis Asistida de la Universidad Privada de Pucallpa, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el Título Profesional de Licenciado en Administración de Negocios.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **"INFLUENCIA DEL SERVICIO DE CALIDAD EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ACADEMIA DE BAILE FITNESS DANCE DE LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2017"** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especialistas para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o de investigación.

El expediente de validación que le hago llegar aparte de los formatos en Apéndice 02, 03 y 04 contiene:

1. Carta de Presentación
2. Operacionalización de variables
3. Matriz de Consistencia
4. Cuestionarios

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

ELVIS ERICK RODRÍGUEZ IHUARAQUI  
DNI 41886764



## HOJA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

### EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradezco de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacerme llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	Si	No	Si	No	Si	No	
01	X		X		X		
02	X		X		X		
03	X		X		X		
04	X		X		X		
05	X		X		X		
06	X		X		X		
07	X		X		X		
08	X		X		X		
09	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		

Fuente: Universidad Peruana Cayetano Heredia – Lima

  
 Dr. Frank Bólet Ramírez

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento cuestionario que forma parte de la investigación: INFLUENCIA DEL SERVICIO DE CALIDAD EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ACADEMIA DE BAILE FITNESS DANCE DE LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2017.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

Objetivo de la investigación: Determinar la influencia del servicio de calidad en la satisfacción del usuario.

Objetivo del juicio de expertos: Validar los instrumentos de investigación.

Objetivo del instrumento: Sean válidos para ser utilizados eficientemente en la investigación.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su Sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Escobar-Pérez, J y Cuervo-Martínez, A. Institución Universitaria Iberoamericana, Colombia

**TABLA RESUMEN DE CALIFICACIÓN POR DIMENSIONES/INDICADORES E ITEMS**

**Título del Proyecto de investigación: “Influencia del servicio de calidad en la satisfacción del usuario en la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017”**

**Autor: Elvis Erick Rodríguez Ihuarqui**

dimensión	item	suficiencia	Claridad	coherencia	relevancia	observaciones
Equipos tangibles	1	4	4	4	4	
Fiabilidad	2	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	
Capacidad de respuesta	6	4	4	4	4	
Seguridad	7	4	3	4	4	
	8	4	4	4	4	
Empatía	9	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	
Beneficios físicos	1	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	
	3	4	3	4	4	
	4	4	4	4	4	
Beneficios Psicológicos	5	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	
Beneficios socio-afectivos	7	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	
Desarrollo de la creatividad	11	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	

Fuente: Escobar-Pérez, J y Cuervo-Martínez, A. Institución Universitaria Iberoamericana, Colombia

Fecha: Pucallpa, 29 de mayo de 2017

  
Dr. FRANK BOLLET RAMIREZ

## APENDICE 05

### INFLUENCIA DEL SERVICIO DE CALIDAD EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ACADEMIA DE BAILE FITNESS DANCE DE LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2017

#### CUESTIONARIO 1

#### ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO

La presente encuesta será utilizada para el trabajo de campo de una investigación de tesis de la Universidad Privada de Pucallpa, con el objeto de determinar la relación del servicio de calidad con la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance. La información que proporcione será manejada de manera confidencial.

Sexo: M ( ) F ( ) Edad:..... Ocupación:..... Fecha:...../...../.....

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de enunciados los cuales debe leer y marcar con una "X" la casilla que mejor represente su respuesta.

ITEM	PREGUNTA	TOTALMENTE DESACUERDO (1)	DESACUERDO (2)	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO (3)	DE ACUERDO (4)	TOTALMENTE DE ACUERDO (5)
1	La infraestructura de la academia de baile Fitness Dance, es moderna					
2	Existe cumplimiento de los beneficios ofertados por la academia de baile Fitness Dance					
3	El servicio brindado por la academia de baile Fitness Dance, es confiable					
4	El desempeño del personal trainer (instructor) es eficiente					
5	La información brindada por el personal trainer (instructor) es clara y precisa					
6	La capacidad de respuesta frente a los problemas o dudas por parte del personal trainer (instructor), cumple sus expectativas					
7	La comunicación de las ofertas brindadas por el personal trainer (instructor) y el usuario es efectiva					
8	La atención que le brinda el personal trainer (instructor), satisface sus requerimientos					
9	El trato y la calidez en el servicio brindado por el personal trainer (instructor) satisface sus expectativas					
10	La solución a sus quejas o reclamos es oportuna					

¡Muchas gracias!

## CUESTIONARIO 2

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente encuesta será utilizada para el trabajo de campo de una investigación de tesis de la Universidad Privada de Pucallpa, con el objeto de determinar la relación del servicio de calidad con la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance. La información que proporcione será manejada de manera confidencial.

Sexo: M ( ) F ( ) Edad:..... Ocupación:..... Fecha:...../...../.....

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de enunciados los cuales debe leer y marcar con una "X" la casilla que mejor represente su respuesta.

ITEM	PREGUNTA	TOTALMENTE DESACUERDO (1)	DESACUERDO (2)	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO (3)	DE ACUERDO (4)	TOTALMENTE DE ACUERDO (5)
1	El desarrollo de actividades físicas permite el aumento de la fuerza muscular					
2	El desarrollo de actividades físicas permite el aumento de la flexibilidad					
3	El desarrollo de actividades físicas, le permiten estar en buena forma física					
4	Los ejercicios físicos mejoran la aptitud cardiovascular					
5	Los ejercicios físicos permiten el desarrollo de facultades cognitivas y por ende nuevas habilidades					
6	La práctica del baile optimiza las facultades sensoriales					
7	La asistencia a la academia de baile Fitness Dance me permite interactuar con mis amigos y los demás					
8	Me gusta estar en forma para tener el reconocimiento de las personas					
9	Mantener un cuerpo hermoso y sano me motiva en mi vida					
10	Me gusta mejorar mi apariencia física porque considero que levanta mi autoestima					
11	El ejercicio físico me permite descubrir la capacidad de producir arte					
12	El baile permite establecer una relación corporal con la totalidad de la existencia					

¡Muchas gracias!

**APENDICE 06**



**UPP**  
Universidad Privada de Pucallpa

**Centro de Investigación-FIS**

**Constancia de originalidad de trabajos de investigación**

Pucallpa 09 de Octubre de 2017

Yo, León Esteban Flores Saldaña certifico que el trabajo investigación Plan de tesis, titulado "INFLUENCIA DEL SERVICIO DE CALIDAD EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ACADEMIA DE BAILE FITNESS DANCE DE LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2017", perteneciente a Elvis Erick Rodríguez Ihuaraqiy, de la Escuela Profesional de Administración de Negocios, tiene un índice de similitud de 26%, según lo señalado en el reporte.

UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA  
Facultad de Ingeniería de Sistemas

*Mag. León Esteban Flores Saldaña*  
DIRECTOR DE CENTRO DE INVESTIGACIÓN

*CA*  
*09/10/17*

## FOTOGRAFIAS





