

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE SERVICIO EN EL
POSICIONAMIENTO DEL GIMNASIO “CLUB TERRA NEGOCIOS E
INVERSIONES” S.A.C. DEL DISTRITO DE AYACUCHO
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Br. Malqui Aybar, Jhoany Greysse

<https://orcid.org/0000-0003-0209-7187>

ASESOR

Mg. Tinedo López, Pedro David

<https://orcid.org/0000-0002-2928-3468>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing y venta

TRUJILLO – PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Mg. Pedro David Tinedo López con DNI N° 41370156, como asesor del trabajo de investigación titulado **ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE SERVICIO EN EL POSICIONAMIENTO DEL GIMNASIO “CLUB TERRA NEGOCIOS E INVERSIONES” S.A.C. DEL DISTRITO DE AYACUCHO**, del distrito de Ayacucho desarrollada por la egresada Jhoany Greysse Malqui Aybar con DNI 74874010 del Programa de estudios de Administración; considero que dicho trabajo de titulación reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Mg. Pedro David Tinedo López

DNI: 41370156

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DR. MARCO ANTONIO PACHERRES TORREJÓN

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. SILVIA ANA VALVERDE ZAVALA

Vicerrectora Académica

DRA. GINA GENARA ZAVALA ESPEJO

Vicerrectora de Investigación

MG. MARVIN OMAR AREDO GARCÍA

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

En primer lugar, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza en cada momento de este camino. Gracias por iluminar mis pensamientos y otorgarme la sabiduría necesaria para superar cada obstáculo. Agradezco también por brindarme la paciencia, la perseverancia y la salud que me han permitido llegar hasta aquí.

A mi madre.

A mi madre, Yulma Aybar Palomino quien ha sido mi pilar fundamental a lo largo de este proceso. Gracias por tu amor incondicional, tu apoyo constante y tu fe en mí. Has estado presente en cada paso de mi camino, brindándome palabras de aliento y celebrando conmigo cada pequeño logro. Sin tu ejemplo de perseverancia y fortaleza, esta meta no hubiera sido posible. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo y la dedicación. Este logro es tanto mío como tuyo.

A mi padre

A mi querido padre, quien, aunque ya no esté físicamente conmigo, continúa siendo mi guía y fuente de fortaleza. Gracias por enseñarme, con tu ejemplo, la importancia del esfuerzo, la integridad y la dedicación, aunque no puedas estar aquí para verlo, sé que me acompañas en cada paso de este camino. Esta tesis es un tributo a ti y a todo lo que hiciste por mí.

La Autora.

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza en cada paso de este camino. Gracias por brindarme la sabiduría, la paciencia y el valor para enfrentar los desafíos y por llenarme de fe cuando las fuerzas flaqueaban.

Agradezco a mi madre por el impulso y apoyo incondicional para poder cumplir mis metas, por brindarme su soporte moral frente a las adversidades, y a mi padre que, aunque no esté presente, su amor y apoyo siempre seguirá conmigo todos los días de mi vida.

A mi asesor, Mg. Miguel Ángel Reynerio Bocanegra García, por su invaluable guía y apoyo durante este camino. Gracias por compartir su conocimiento con paciencia, por su disposición para escuchar mis ideas y por motivarme a seguir adelante en cada etapa de esta investigación. Su compromiso con mi desarrollo académico ha sido una fuente constante de inspiración, y sin sus consejos y dedicación este proyecto no hubiera sido posible.

La Autora.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jhoany Greysse Malqui Aybar con DNI 74874010, egresada del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, para la elaboración y sustentación del informe de investigación titulado: ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE SERVICIO EN EL POSICIONAMIENTO DEL GIMNASIO “CLUB TERRA NEGOCIOS E INVERSIONES” S.A.C. DEL DISTRITO DE AYACUCHO, del distrito de Ayacucho, el cual consta de un total de 124 páginas, en las que se incluye 13 tablas y 14 figuras, más un total de 51 páginas en apéndices y/o anexos.

Dejo en constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

La autora



Jhoany Greysse Malqui Aybar
DNI 74874010

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. METODOLOGÍA	24
2.1. Enfoque, tipo	24
2.2. Diseño de investigación	24
2.3. Población, muestra y muestreo	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	27
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información	29
2.6. Aspectos éticos en investigación	30
III. RESULTADOS	31
IV. DISCUSIÓN	45
V. CONCLUSIONES	68
VI. RECOMENDACIONES	69
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXOS	73
Anexo 1: Instrumentos de recolección de la información	73
Anexo 2: Ficha técnica	79
Anexo 3: Operacionalización de variables	81

Anexo 4: Evidencias de investigación	82
Anexo 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos ...	84
Anexo 6: Validez y confiabilidad	85
Anexo 7: Matriz de consistencia.....	119
Anexo 8: Reporte Turnitin.....	120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	26
Tabla 2	28
Tabla 3	29
Tabla 4	31
Tabla 5	32
Tabla 6	33
Tabla 7	34
Tabla 8	39
Tabla 9	40
Tabla 10	41
Tabla 11	42
Tabla 12	43
Tabla 13	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	31
Figura 2	32
Figura 3	33
Figura 4	34
Figura 5	35
Figura 6	36
Figura 7	37
Figura 8	38
Figura 9	39
Figura 10	40
Figura 11	41
Figura 12	42
Figura 13	43
Figura 14	44

RESUMEN

Para la investigación se planteó como objetivo proponer un plan de estrategias de calidad de servicio, para fomentar el posicionamiento del gimnasio Club Terra Negocios e Inversiones S.A.C, en el distrito de Ayacucho. El estudio se desarrolló mediante un tipo de investigación básica, descriptiva, mediante un enfoque cuantitativo, y un diseño no experimental. La población principal del presente estudio estuvo conformada por los clientes que asisten al gimnasio, un aproximado de 333 personas según base de datos, de la cual se obtuvo una muestra de 179 clientes y por los 21 trabajadores del gimnasio. Para la presente investigación se usó la técnica de la encuesta para las dos variables, una para los clientes y otra para los trabajadores, además el instrumento fue el cuestionario de preguntas en escala de Likert. Para determinar la confiabilidad del instrumento se usó el Alfa de Cronbach lo cual determinó que las preguntas aplicadas tienen coherencia y consistencia. En los resultados se identificó de los clientes encuestados, el 11 % indican el posicionamiento del gimnasio como nivel alto; el 44%, como nivel regular; y el 46%, como nivel bajo, asimismo de los trabajadores encuestados, el 11%, indican la calidad del servicio del gimnasio como nivel alto; el 37%, como nivel regular; y el 53%, como nivel bajo. Se identificó en el estudio de los factores críticos de posicionamiento, la necesidad de modernizar la infraestructura, capacitar al personal en materia de servicio al cliente y desarrollar estrategias de calidad para posicionar la marca de la empresa.

Palabras clave: Calidad de servicio, posicionamiento.

ABSTRACT

The objective of this research was to propose a service quality strategy plan to promote the positioning of the Club Terra Negocios e Inversiones S.A.C. gym in the Ayacucho district. The study was developed through basic, descriptive research, using a quantitative approach and a non-experimental design. The main population of this study was made up of clients who attend the gym, approximately 235 people according to the database, from which a sample of 179 clients and 21 employees of the Club Terra gym was obtained. For this research, the survey technique was used for both variables, one for clients and one for employees. The instrument was a Likert-scale questionnaire. Cronbach's alpha was used to determine the reliability of the instrument, which determined that the questions applied were coherent and consistent. The results identified that of the clients surveyed, 11% indicated the gym's position as high; 44%, as average; And 46% as low. Likewise, of the surveyed workers, 11% indicated the gym's service quality as high; 37% as average; and 53% as low. The study of critical positioning factors identified the need to modernize the infrastructure, train staff in customer service, and develop quality strategies to position the company's brand.

Keywords: Service quality, positioning.

Anexo 8: Reporte de Turnitin



Pedro David Tinedo López
MALQUI AYBAR JHOANY GREYSSE

📁 REPORTE 9

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trnoid::3117-538384257

Fecha de entrega

8 dic 2025, 23:06 GMT-5

Fecha de descarga

8 dic 2025, 23:14 GMT-5

Nombre del archivo

MALQUI AYBAR JHOANY GREYSSE.docx

Tamaño del archivo

10.5 MB

124 páginas

19.656 palabras

108.511 caracteres



17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 15% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uct.edu.pe	4%
2	Internet	hdl.handle.net	3%
3	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	1%
4	Trabajos del estudiante	Universidad Catolica de Trujillo on 2025-10-10	<1%
5	Internet	repositorio.uladech.edu.pe	<1%
6	Internet	repositorio.uss.edu.pe	<1%
7	Internet	docplayer.es	<1%
8	Trabajos del estudiante	CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA on 2024-11-19	<1%
9	Internet	repositorio.unjbg.edu.pe	<1%
10	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-08	<1%
11	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2017-08-17	<1%

Anexo 9: Reporte de escritura de inteligencia artificial



Pedro David Tinedo López
MALQUI AYBAR JHOANY GREYSSE

📁 REPORTE 9

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trnoid::3117:538384257

Fecha de entrega
8 dic 2025, 23:06 GMT-5

Fecha de descarga
8 dic 2025, 23:14 GMT-5

Nombre del archivo
MALQUI AYBAR JHOANY GREYSSE.docx

Tamaño del archivo
10.5 MB

124 páginas
19.656 palabras
108.511 caracteres



*% detectado como IA

La detección de IA incluye la posibilidad de que haya falsos positivos. Aunque cierto texto en esta entrega se generó probablemente con IA, los puntajes inferiores al umbral del 20 % no aparecen porque tienen una mayor probabilidad de falsos positivos.

Precaución: Se necesita revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.

Preguntas frecuentes

¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje que se muestra en el reporte de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores al 20 %, que no aparecen en reportes nuevos, tienen una mayor probabilidad de ser falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el reporte (*%).

El porcentaje de escritura con IA no debe ser el único fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes o usarlo para examinar el ejercicio entregado según las políticas de la escuela.

¿Qué significa 'texto calificado'?

Nuestro modelo sólo procesa texto calificado en la forma de escritura de formato largo. La escritura de formato largo se refiere a los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltarán en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados de la entrega y el porcentaje mostrado.

