

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Propiedades psicométricas de la escala de calificación *Quality of Services Provided by Gyms (QUASPG)* en una muestra peruana

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en
Administración y Negocios Internacionales

Autores:

Josué Esteban Condor Cubas
Gerson Alexander Machaca Evangelista

Asesora:

Dra. Miluska María del Carmen Villar Guevara

Lima, marzo de 2025

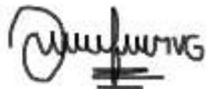
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dra. Miluska María del Carmen Villar Guevara, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: "PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DE LA ESCALA DE CALIFICACIÓN *QUALITY OF SERVICES PROVIDED BY GYMS* (QUASPG) EN UNA MUESTRA PERUANA", de los autores Josué Esteban Condor Cubas y Gerson Alexander Machaca Evangelista tiene un índice de similitud de 10 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 13 días del mes de marzo del año 2025.



Dra. Miluska María del Carmen Villar Guevara
Asesora

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Lima, Naña, Villa Unión, a 13 día(s) del mes de Marzo del año 2025, siendo las 17:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Sede Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Mg. Danny Lita Alonía Lozano el (la) secretario(a): Dr. Jesús Fernando

Dyazone Augui y los demás miembros: Mg. Luis Alberto

Gerardo Campos y el (la) asesor(a) Dra. Miluska María del

Carmen Villar Huvara con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: "Propiedades Psicométricas de la escala de calificación Quality of Services Provided by Gyms (QUASPE) en una muestra peruana."

del(los) bachiller(es):

a) Josué Esteban Condor Cubas

b) Gerson Alexander Machado Evangelista

c) Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Josué Esteban Condor Cubas

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Buena</u>	<u>Muy bueno</u>

Bachiller (b): Gerson Alexander Machado Evangelista

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Buena</u>	<u>Muy bueno</u>

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente/a


Secretario/a

Asesor/a

Miembro

Miembro

Bachiller (a)

Bachiller (b)

Bachiller (c)

ÍNDICE GENERAL

Resumen.....	5
Abstract.....	6
1. Introducción.....	7
2. Revisión de la literatura.....	9
3. Materiales y métodos.....	12
4. Resultados.....	16
5. Discusión.....	20
6. Conclusiones.....	22
Referencias.....	23
ANEXOS.....	29
Anexo A. Evidencia de sumisión del artículo.....	29
Anexo B. Resolución de inscripción del Perfil de Proyecto de Investigación.....	30
Anexo C. Resolución de dictamen del artículo.....	31
Anexo D. Resolución de cierre del proceso.....	32
Anexo E. Carta de aprobación del comité de ética.....	33

Propiedades psicométricas de la escala de calificación *Quality of Services Provided by Gyms (QUASPG)* en una muestra peruana

Resumen: No hay duda de que los gimnasios se encuentran en un mercado donde las tendencias determinan la intervención, lo que los lleva a buscar algo nuevo. Los gimnasios que no se alinean al mercado actual tienen clientes supuestamente fieles que en realidad lo frecuentan únicamente por la cercanía, la comodidad, y por los profesionales que allí trabajan, y no necesariamente por la calidad de los servicios prestados por la marca. Desde esta perspectiva, la presente investigación evalúa las propiedades psicométricas de la escala de calificación *Quality of Services Provided by Gyms (QUASPG)*. Se utilizó un diseño instrumental que incluyó análisis descriptivo, Análisis Factorial Exploratorio, Análisis Factorial Confirmatorio, y valoraciones de validez convergente y discriminante. La muestra estuvo conformada por 411 clientes de gimnasios en el Perú, con edades comprendidas entre 18 y 65 años ($M= 27.80$; $DE= 7.47$). Un análisis de las propiedades psicométricas de la escala confirmó 21 ítems y los 3 factores originales (Medio Ambiente, Gestión y Marketing). La prueba KMO alcanza un nivel alto ($0.969 > 0.70$) y la prueba Bartlett alcanza un nivel altamente significativo ($Sig.= 0.000$). La escala también demostró una consistencia interna por encima de los valores estimados ($\alpha=$ entre 0.907 a 0.937; $CR=$ entre 0.909 a 0.937; $AVE=$ entre 0.641 a 0.668). Asimismo, para el Análisis Factorial Confirmatorio se realizó un ajuste del modelo de medida, obteniendo índices de ajuste excelentes y aceptables para el Modelo 2 ($CMIN/DF= 2.437$; $CFI= 0.963$; $SRMR= 0.036$; $RMSEA= 0.059$; $Pclose= 0.015$). La escala QUASPG se constituye como una herramienta diseñada para medir la calidad de los servicios que ofrecen los gimnasios en el mercado actual. Está claro que los continuos cambios económicos, así como las características regionales, cambiarán la percepción y opinión del usuario respecto a los servicios que ofrecen los gimnasios. Por tanto, es importante el desarrollo de investigaciones exploratorias con el fin de potenciar el modelo estructural propuesto.

Palabras clave: Calidad de servicio; QUASPG; Gimnasios; propiedades psicométricas; validez; confiabilidad; escala