



**Universidad Abierta
Interamericana**

Trabajo final

“Factores que influyen en la lealtad de los clientes de un gimnasio”

Título a obtener: Licenciado en Educación Física y Deportes

Título de la carrera: Licenciatura en Educación Física y Deportes

Presentado por:

Roberto Antonio Scarficcia

Fecha: Diciembre 2021

Índice General

Agradecimientos	3
Palabras clave.....	4
Resumen.....	4
Justificación.....	6
Planteo del problema.....	6
Preguntas de investigación.....	7
Objetivos	7
Marco teórico	8
Gimnasio	8
Actividad física	8
Componentes de la actividad física.....	10
Diferencia entre actividad física, ejercicio físico y deporte	12
Ubicación y actividades que se dictan dentro del gimnasio que se va a analizar	12
Motivos de permanencia y elección del gimnasio	15
Lealtad de los clientes	16
Servicios al cliente	17
La importancia de la lealtad en los servicios.....	20
Antecedentes de investigación	22
Metodología de trabajo	22
Análisis e interpretación del material relevado	23
Conclusión final de la investigación realizada.....	30

Bibliografía	31
Anexos	32

Agradecimientos

Quiero agradecer en primer lugar a las personas que me impulsaron a elegir el camino del deporte, en especial a uno de mis instructores de Artes Marciales, que desde mi adolescencia y hasta el día de hoy, fue y es, un guía y un referente para mí, el Sr, Gustavo Cortés.

También a todos mis amigos y familiares, que desde un primer momento apoyaron mi idea de iniciar una carrera universitaria.

Agradezco infinitamente a los buenos profesores que me tocó tener a lo largo de la carrera, no solo en lo académico, sino también de gran calidad humana.

Por último y no menos importante le doy las gracias a mi abuela “Tita” y a mi “Tío Antonio”, que hoy ya no están, pero que sin dudas me acompañaron en todos estos años, dándome la fortaleza para llegar a la meta.

Factores que influyen en la lealtad de los clientes de un gimnasio

Palabras clave: Gimnasio, actividad física, permanencia, lealtad, servicio al cliente.

Resumen

Este estudio de investigación, tiene como objetivo identificar los motivos que tienen las personas a la hora de asistir a un gimnasio a realizar una actividad física, el tipo de actividad física que deciden realizar y así como conclusión final, el motivo de permanencia y lealtad al lugar donde la realiza. Dado estos aspectos a investigar, es necesario determinar una idea de que es el concepto de actividad física, servicio al cliente, permanencia y lealtad.

Se eligió una muestra representativa de la población del gimnasio. Participaron 30 usuarios mayores de 21 años. El método que se utilizará para dicho estudio, será la realización de encuestas a los socios, donde se cuestionara, que tipo de actividad realiza, cuantas veces a la semana, cuánto tiempo lleva en ese gimnasio, etc. Luego, se evaluará cuáles fueron los motivos de permanencia, se hará un análisis cualitativo, para determinar el porcentaje de socios que el gimnasio logró fidelizar.

Los resultados indican los principales motivos de por los cuales los usuarios eligen permanecer en el gimnasio analizado, enfocándonos sobre todo en el servicio y atención de los profesores, y las instalaciones del lugar.

Las variables estudiadas se concretaron en las siguientes: Sexo de los participantes, promedio de edades de participantes masculinos y femeninos, comparativo de elección de actividades entre hombres y mujeres, trato con los profesores, descripción de atención y servicio y principalmente el motivo de permanencia en el gimnasio.

Los cuestionarios en formato papel fueron entregados antes del inicio de las sesiones de entrenamiento, los cuales fueron instruidos por el equipo investigador sobre el procedimiento de aplicación y tomando como criterio de inclusión todos aquellos usuarios que quisieran participar. Por tanto, la participación se le solicitó al 100% de la muestra que asistió a la práctica en el día del registro de los datos.

Justificación

Mucho se habla de que en los gimnasios no hay buenos profesores, que no dan interés o buen servicio al cliente, o que no son buenas las maquinas o instalaciones, que no es bueno el ambiente, etc. ¿Pero cuánto hay de cierto en todo esto...?

Vamos a tratar de analizar cada uno de estos puntos, porque claramente si estos resultados fueran negativos, no existiría un gran porcentaje de fidelización y lealtad de los clientes.

Sobre todo poder analizar el trabajo de los profesionales que trabajan dentro del gimnasio, asistiendo y ofreciendo el servicio a los clientes, ya que para la mayoría de nosotros es un punto clave, a la hora de que un cliente elija continuar o no, en dicho lugar.

Este es un punto clave y vale la pena analizarlo, ya que son mucho los profesores o licenciados de Educación Física, que estarán llevando a cabo esta labor.

Por lo tanto, esta investigación, será para determinar cuál o cuáles son los factores más importantes dentro del gimnasio que se va a analizar, que harían que un cliente pueda ser fidelizado y lograr su lealtad hacia este negocio.

Planteo del problema

Muchas veces se ha escuchado que en uno u otro gimnasio los profesores no son atentos, o no brindan la atención necesaria a los clientes, o bien, que no son buenas las instalaciones, o que el precio no va con el servicio y todas estas cuestiones, claramente impactan de manera negativa a la hora de querer que nuestros clientes nos sean leales y nos elijan mes a mes. De acá parte el interés de esta investigación, para ver qué tan reales o ciertos pueden llegar a ser estos comentarios.

Preguntas de investigación

De acuerdo con esta investigación, se formularon una serie de preguntas que surgieron para el análisis del trabajo.

¿Por qué eligió este gimnasio?

¿Tiene buen trato con los profesores?

¿Cómo describiría la atención y servicio que brindan los profesores?

¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

¿Cuál es su motivo de permanencia en el gimnasio?

Objetivos

Objetivo general:

- Medir el nivel de lealtad de los clientes hacia el gimnasio.

Objetivos específicos:

- Detallar el tipo de actividades que eligen realizar los clientes del gimnasio.
- Detectar cuales son los motivos de los clientes para concurrir al gimnasio.
- Observar edades promedio de concurrencia y sexo.

Marco teórico

Gimnasio

Un gimnasio es un lugar que nos permite realizar diferentes tipos entrenamientos y actividad física, es un recinto cerrado con varias máquinas y elementos deportivos, que están al alcance de aquellas personas que concurran al mismo.

Existen diferentes tipos de gimnasios, gimnasios de entrenamiento funcional, gimnasios de artes marciales, boxes de crosffit, gimnasios tradicionales. En este trabajo se llevará a cabo la investigación del denominado gimnasio tradicional.

El gimnasio tradicional se caracteriza por tener una amplia sala de máquinas para realizar entrenamientos de musculación, aquí podemos encontrar maquinas asistidas con poleas y a su vez todo lo que tenga que ver con pesos libres, como son barras, mancuernas y discos de diferentes kilajes.

También dentro de estos gimnasios podemos encontrar salones, acondicionados para el desarrollo de otras actividades, como yoga, spinning, karate, etc. Es muy amplio el tipo de actividades que puede desarrollarse dentro de un gimnasio tradicional.

Actividad física

Se considera actividad física cualquier movimiento corporal producido por los músculos esqueléticos que exija gasto de energía. (OMS, 2006).

La **actividad física** puede ser contemplada como el movimiento corporal de cualquier tipo producido **por** la contracción muscular y que conduce a un incremento sustancial del gasto energético de la persona”. (Sánchez Bañuelos 1996).

No debe confundirse actividad física con ejercicio físico. El ejercicio físico “es un subconjunto de la actividad física que está planificado, estructurado y se lleva a cabo de forma repetitiva y que tiene un objetivo final o intermedio de mejora o mantenimiento de la condición física”, entendida ésta última como “una serie de atributos referidos a la salud o habilidades corporales que pueden ser medidos con test específicos”. La actividad física, por tanto, engloba el ejercicio físico pero también otras actividades de juego, trabajo, de la vida cotidiana, formas de transporte activas y actividades recreativas. (Caspersen, Powell y Christenson 1985).

“Se observa que la falta de actividad física es el cuarto factor de riesgo que lleva a la mortalidad en el mundo (6% de las muertes registradas en el mundo). También, se estima que la falta de actividad física es la principal causa de favorecer a padecer enfermedades tales como el cáncer de mamas y colon, aproximadamente un 21%-25%, de los casos de diabetes un 27%, y de la carga de cardiopatía isquémica, un 30% aproximadamente.

Está comprobado que realizar actividad física de manera regular en las personas adultas:

- Colabora a reducir el riesgo de hipertensión, cardiopatía coronaria, accidente cerebro vascular, diabetes, cáncer de mama y de colon, depresión y caídas;
- Favorece la salud ósea y funcional.
- Es un concluyente clave del gasto energético, y es por ello es fundamental para el equilibrio calórico y el control del peso.

La "actividad física" no debe confundirse con el "ejercicio", ya que este es una variedad de actividad física planificada, estructurada, repetitiva y realizada con un objetivo enfocado a la mejora, o al mantenimiento de uno o más componentes de la aptitud física. La actividad física abarca el ejercicio, pero también otras actividades que incluyen movimiento corporal y se realizan como parte de los momentos de juego, del trabajo, de formas de transporte activas, de las tareas domésticas y de actividades recreativas.

Aumentar el nivel de actividad física es una necesidad social, no solo individual. Por lo tanto, exige una perspectiva poblacional, multisectorial, multidisciplinaria, y culturalmente idónea”. (OMS, 2019)

Componentes de la actividad física

Entre los distintos componentes que forman parte de la actividad física existen cuatro que son muy importantes y beneficiosos para un correcto funcionamiento de nuestro organismo y por lo tanto influyen directamente en un buen estado de salud.

Resistencia cardiovascular:

Es la capacidad que presenta nuestro organismo de soportar un esfuerzo durante un periodo de tiempo. Con la realización de ejercicio físico, destinado a desarrollar la resistencia cardiorrespiratoria conseguimos múltiples beneficios para la salud, entre los que destacamos:

- Aumenta el tamaño y grosor del corazón.

- Aumenta el riego sanguíneo y la capacidad de transportar nutrientes y oxígeno.

- Mejora la capacidad pulmonar.

- Favorece el crecimiento del cuerpo, fortaleciendo los huesos y músculos.

- Mejora la coordinación de movimientos.

- Mejora la capacidad de soportar esfuerzos durante más tiempo.

Existen ejercicios específicos para el desarrollo de la resistencia cardiovascular, pero en nuestra vida diaria también podemos hacer ciertas actividades cotidianas que sirven para desarrollarla (andar en bicicleta, patinar, nadar, etc.), o practicar deportes que sean de nuestro agrado (fútbol, básquet, tenis, trote, etc.).

Fuerza y resistencia muscular:

La fuerza es la capacidad que presentan nuestros músculos para oponerse a una resistencia y soportarla o vencerla. La resistencia muscular es la capacidad del músculo para mantener su contracción durante un periodo de tiempo prolongado. Entre los beneficios que encontramos al desarrollar la fuerza y resistencia muscular encontramos:

Aumento del grosor de los músculos.

Fortalecimiento de los distintos tejidos, evitando ciertas lesiones.

Mejora de la capacidad del músculo y posibilidad de realizar esfuerzos mayores.

Entre las actividades que encontramos para mejorar la fuerza y la resistencia muscular podemos citar la práctica de gimnasia con balones medicinales, circuito de pesas, juegos de empuje y lucha, abdominales y flexiones, etc.

Flexibilidad:

Es la cualidad que permite el máximo recorrido de las articulaciones en posiciones diversas, pudiendo el sujeto realizar acciones que requieren gran agilidad y destreza. Entre los beneficios que encontramos para nuestra salud con el desarrollo de la flexibilidad podemos destacar que:

Previene las lesiones.

Mejora la amplitud de los movimientos de las articulaciones.

Mejora la circulación sanguínea.

Reduce la tensión de los músculos aumentando su elasticidad. (Prieto Bascón 2011)

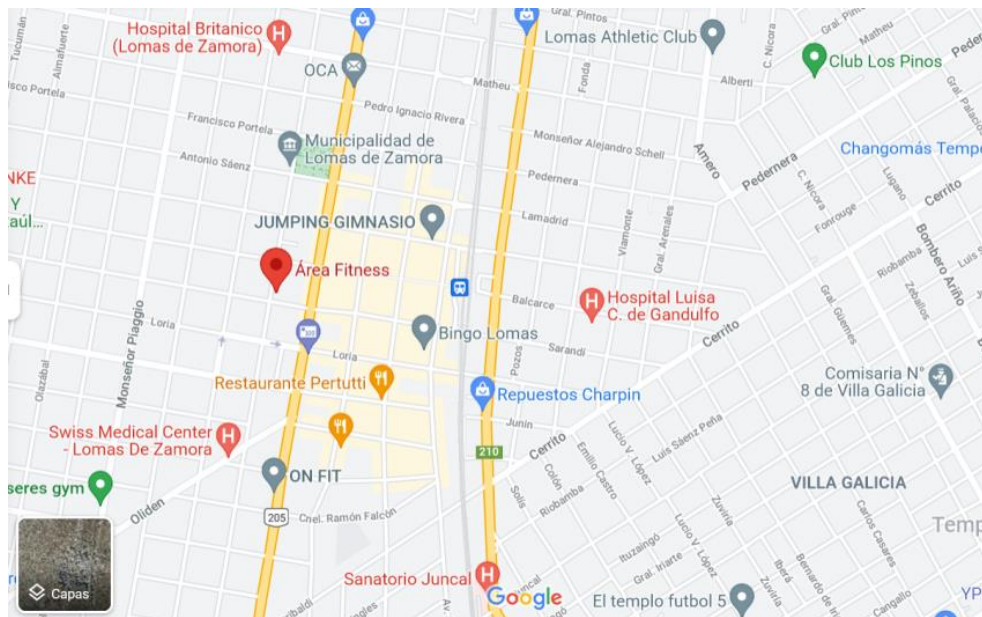
Diferencia entre actividad física, ejercicio físico y deporte

- “**Actividad física** es, como su propio nombre indica, cualquier tipo de actividad que implica **movimiento corporal** con el consiguiente gasto de energía asociado.
- **Ejercicio físico** es una actividad planificada, estructurada y repetitiva que busca un objetivo claro como meta. Entre los ejemplos más comunes están correr, bailar o montar en bicicleta. El ejercicio físico es una actividad planificada, estructurada y repetitiva, que busca un objetivo.
- **Deporte** es un ejercicio físico en donde se compite. Así que puede ser también correr, bailar o montar en bicicleta pero tiene que haber normas para cumplir y una clasificación para determinar un ganador. (ISAF; Instituto de la Salud y Actividad Física, España, 2019)

Ubicación y actividades que se dictan dentro del gimnasio que se va a analizar

El gimnasio está ubicado en una zona céntrica del barrio de Lomas de Zamora, a 3 cuadras del municipio, 2 cuadras de la peatonal donde se encuentra un gran centro comercial y a 5 cuadras de la estación de trenes de Lomas de Zamora. En sus alrededores podemos encontrar varios comercios, paradas de colectivos e incluso varios gimnasios a su alrededor.

Cuenta también con hospitales, plazas y parques en su cercanía. La zona donde se encuentra está rodeada de muchos edificios. Por la calle sobre donde está ubicado el gimnasio, circulan varias líneas de colectivos y gran caudal de vehículos.



Sus instalaciones, son más que suficientes para el desarrollo de sus actividades, contando con una gran sala de musculación, equipado con máquinas de primer nivel, su piso es de caucho de alto impacto y antideslizante, cuenta también con un salón amplio donde se realizan las clases de spinning, boxeo, funcional y demás actividades, tanto los vestuarios de damas y caballeros, cuentan con duchas agua caliente y fría, lockers para guardar elementos personales y en el mismo hasta se puede encontrar cargador usb para cargar la batería de los teléfonos móviles y por ultimo la recepción al ingresar, donde se realizan las inscripciones y asesoramiento a los clientes. Su horario de atención es de 8hs a 22hs.

Actividades dentro del gimnasio

Dentro del gimnasio vamos a encontrar diferentes actividades y disciplinas. La más común es encontrarnos con una sala de musculación donde existe variedad de máquinas y elementos, para el desarrollo y bienestar de nuestro cuerpo.

Luego en lo que se refiere a clases encontramos: Spinning, gap, boxeo, zumba, entrenamiento funcional.

Grilla horaria de actividades

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
08:00		SPINNING		SPINNING		
09:00	FUNCIONAL		FUNCIONAL		FUNCIONAL	
10:00						
11:00						SPINNING
12:00						
13:00						
14:00						BOX
15:00						
16:00						
17:00		FUNCIONAL		FUNCIONAL		
18:00	GAP	ZUMBA	GAP	ZUMBA	GAP	
19:00	SPINNING	SPINNING	SPINNING	SPINNING	SPINNING	
20:00	FUNCIONAL	FUNCIONAL	FUNCIONAL	FUNCIONAL	FUNCIONAL	
21:00	BOX	FUNCIONAL	BOX	FUNCIONAL	BOX	
22:00						

Motivos de permanencia y elección del gimnasio

¿Qué factores hacen que una persona elija un gimnasio y cuáles pueden ser los motivos de permanencia en él?

Esta es una pregunta, que seguramente se plantean muchos dueños a la hora de abrir un gimnasio o centro de entrenamiento.

Los factores para que una persona elija ir a un gimnasio y no a otro, pueden ser muchos.

Se pueden presentar diferentes variables, desde la ubicación, cercanía al lugar de trabajo, cercanía a su casa, variedad de actividades, precio, infraestructura y así muchos puntos más que se podrían seguir enumerando.

Pero una vez que la persona elige el gimnasio o lugar para desarrollar su actividad, viene la parte más interesante a mi criterio y la más difícil para los dueños del lugar.

Esa otra parte, es lograr la permanencia y fidelización de ese cliente, que va a depender, en su mayoría, de lo que, puertas adentro, el gimnasio le brinde a esa persona.

El ofrecimiento de un buen servicio es una de las cosas más importantes, el trato con los profesores, el equipamiento del lugar, la limpieza. La calidad del servicio que se brinda, en combinación con un buen precio.

De estos puntos tratará la investigación, se tratará obtener cuales son los factores que afectan o afianzan la relación y lealtad de los clientes a ese gimnasio.

Diferentes autores definen la lealtad como “un compromiso profundo de recompra o de comportamiento repetido de compra de un producto/ servicio preferido de manera consistente en el futuro, de tal modo que causa una compra repetida de la misma marca o conjunto de marcas, a pesar de las influencias situacionales y los esfuerzos de marketing, que tienen la potencialidad de causar comportamientos de cambio.”(Oliver, 1999)

Otro enfoque, “manifiesta que la lealtad incluye inicialmente aspectos psicológicos de evaluación y toma de decisiones, que configuran actitudes y emociones respecto a una

marca o grupo de la misma categoría, que posteriormente se convierten en comportamientos efectivos y repetitivos de compra” (Colmenares y Saavedra, 2007)

“La lealtad de una persona puede clasificarse en: Lealtad espuria y verdadera, determinando que la primera es una función de inercia, mientras que la segunda es labor del proceso psicológico que resulta en un compromiso con la marca.” (Bloemer y Kasper, 1995).

Lealtad de los clientes

“La lealtad ha sido considerada como algo más que una larga relación de un cliente con una marca determinada o la frecuencia con la que un cliente visita o compra en una tienda, es más bien considerada como la sensación de afinidad que los clientes sienten con los productos o servicios de esta marca.” (Day, 2000; Hartmann, Apaolaza Ibáñez, & Forcada Sainz, 2002).

Se reconocen distintos tipos de lealtad:

“(a) La primera fidelidad, que se produce cuando existen una correspondencia favorable entre la actitud del individuo frente a la empresa y su comportamiento de compra, esta representa la situación ideal para la compañía y para el cliente, en estos casos generalmente los clientes suelen actuar como embajadores de la marca.

(b) Fidelidad latente, el cliente tiene una actitud positiva frente a la marca, pero no manifiesta una lealtad realmente significativa, conocidos como clientes mercenarios, suelen ser clientes que tienen opiniones favorables de la empresa pero no suelen tener comportamiento estable de compra por factores externos, generalmente económicos.

(c) Fidelidad espúrea, en este tipo el cliente presenta un alto comportamiento de compra, pero generalmente tiene malas opiniones de la marca, generalmente es un cliente rehén, es decir que no tiene la opción de cambiar de proveedor de su servicio.

(d) No fidelidad, en este caso, no existe ni actitud, ni comportamiento de compra del cliente hacia la marca, llamados clientes terroristas, suelen darle mala publicidad a la marca.” (Dick & Basu, 1994)

Colaboradores leales, clientes leales

“Muchos académicos afirman que los empleados leales generan clientes leales, pero para conseguir la lealtad de los colaboradores la organización debe estar dispuesta a garantizar el ambiente en el que los clientes internos se desarrollan para conseguir la satisfacción laboral que contribuya a mejores niveles de productividad, lo que desembocaría en la entrega de servicios de valor y al final mejores niveles de satisfacción de los clientes que generaría lealtad y crecimiento de la organización.” (Adsit, London, Crom, & Jones, 1996; Barroso Castro, 2004; Bienstock, DeMoranville, & Smith, 2003; Bowers, 1990; Clark, 1997; Yoon & Suh, 2003)

Servicios al cliente

“El servicio al cliente ha evolucionado a lo largo de estas últimas décadas ya que esta evolución depende de los avances tecnológicos que nos facilitan o cambian la manera de comunicarnos”. (López, 2014)

“Los servicios como actividades que ofrecemos a la venta o renta, siendo intangible y nos dan como resultado propiedad de algo”. (Galdós Llorente, 2015)

“El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o del servicio básico como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo”. (Abad Acosta, 2014)

Tipos de Servicio

Servicios individuales / colectivos: se refiere a aquellos servicios que se prestan en forma individual (una sola persona o cosa), el servicio colectivo que son prestado de forma grupal (varias personas o entidades).

Servicios estandarizados / personalizados:

Los servicios estándares son prestados de la misma forma a todos los consumidores, permitiendo poca o ninguna variación en las especificaciones del servicio. Los servicios personalizados son prestados de acuerdo a los requerimientos específicos del cliente, siendo por lo tanto mucho más flexibles que los estandarizados.

Servicio de mano de obra intensiva / de capital intensivo:

Se refieren a la proporción en la utilización de mano de obra respecto a la necesidad de capital.

Servicios profesionales:

Al ser prestaciones de bajo volumen por lo general con alta interacción proveedor-cliente y requiere alta performance, las ganancias pueden provenir de establecer precios más altos.

Cliente

“El cliente es "aquel" por quién se planifican, implementan y controlan todas las actividades de las empresas u organizaciones. El cliente es el comprador potencial o real de los productos o servicios”. (Kloter, 2003)

Tipos de clientes

Cliente Interno:

Son aquellos que forman parte de la organización a través del cambio laboral.

Cliente Externo:

Son las personas que acuden a la empresa por su servicio o producto con el fin de obtener un servicio de calidad y satisfacción.

Satisfacción del cliente

“La satisfacción es una técnica usada con frecuencia y de suma importancia para toda organización “se considera que la satisfacción es utilizada en el marketing con mucha frecuencia, la satisfacción al cliente es superar las expectativas del mismo. En esta teoría se toma en cuenta a la hora de elegir un servicio y que satisfaga sus necesidades”. (Malan, 2016)

“La satisfacción es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y servicio ofrecido por la empresa, desarrollando formas para medir la satisfacción del cliente y fomentando acciones que den respuesta inmediata a las insatisfacciones”. (Geoconda Vanessa, 2014)

“La satisfacción del cliente en el gimnasio, es proporcionar un servicio confiable al contar con un personal especializado en el acondicionamiento físico, la percepción de calidad y excelencia en la prestación de los distintos servicios, aceptar sus sugerencias para ajustar los servicios y requerimientos”. (Cevallos Ortega, 2011)

La satisfacción del cliente:

Se da según el desempeño del servicio de la empresa que está ofreciendo al cliente, en el cual el cliente percibe la atención que se le está dando al momento de adquirir un servicio o producto y cumple con sus expectativas.

Insatisfacción:

Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas del cliente.

Complacencia:

Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción al cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa.

La importancia de la lealtad en los servicios

“Hoy en día, no sólo la satisfacción del cliente es el objetivo principal de las empresas. La lealtad de los clientes, se ha ido incorporando en los entornos competitivos como una meta estratégica, debido a la contribución del crecimiento en las empresas que ofrecen servicios.” (Reichheld, 2003).

“Algunos de los beneficios que la empresa obtiene de la lealtad se pueden apreciar a corto plazo, donde los clientes leales realizan un mayor gasto económico en la empresa que les provee el servicio; y a largo plazo, estos mismos clientes atraerán a nuevos clientes gracias a los comentarios positivos que pueden realizar.” (Reichheld y Teal, 1996)

Figura n° 1: Beneficios de la lealtad

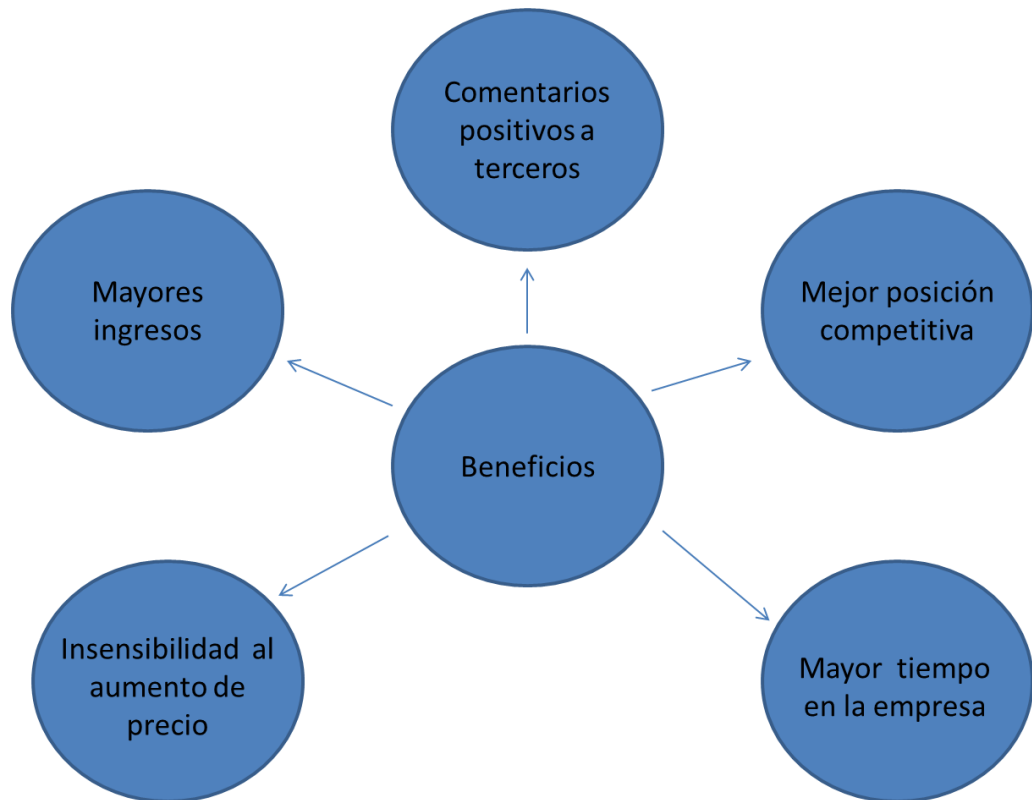


Gráfico a partir de “La importancia de la lealtad en los servicios”. (Reichheld y Teal, 1996).

Antecedentes de investigación

De acuerdo al tema que se decidió abordar, se han tomado como referencia trabajos de diferentes autores, siendo esta una de las maneras para llevar adelante el trabajo de investigación final.

Como referencia se ha tomado:

“Medición de la lealtad hacia los gimnasios” (Universidad de ciencias empresariales, Chillán, 2017).

“Acciones para mejorar el servicio en la red de gimnasios” (Instituto superior tecnológico Bolivariano de tecnología” (Guayaquil, Ecuador ,2017).

“Cuestionario para evaluar la calidad de servicios deportivos” (Universidad de fisiología y educación física. Universidad de Málaga, 2011).

Metodología de trabajo

El presente trabajo tiene un enfoque de investigación cualitativo.

Mediante el desarrollo de encuestas realizadas a un grupo de clientes del gimnasio, se intentará obtener la información que se desea analizar.

La investigación tiene como fin poder identificar, el o los principales motivos de permanencia de los usuarios en el gimnasio.

Se lleva a cabo este estudio, para identificar las fortalezas y debilidades del gimnasio en cuestión, dando así un panorama más certero de cuáles son los puntos a mejorar, perfeccionar o bien mantener.

Las encuestas se realizaron en el mes de julio del corriente año 2021.

Previamente se les informó a los clientes sobre este trabajo de investigación, por lo tanto se recibió la aceptación y la participación voluntaria de los mismos.

Para dichas encuestas se tomaron a un grupo de 30 personas de ambos sexos. El rango de edad va desde los 21 años en adelante.

El instrumento con el cual se evaluó fue una encuesta, entendiendo por la misma un formulario donde los participantes completan los datos requeridos. Estos datos constan de sexo, edad y una serie de preguntas, las cuales luego de haber realizado y recolectado toda la información, nos servirá para analizar y desarrollar la conclusión final de este trabajo de investigación.

Análisis e interpretación del material relevado

Grafico 1:

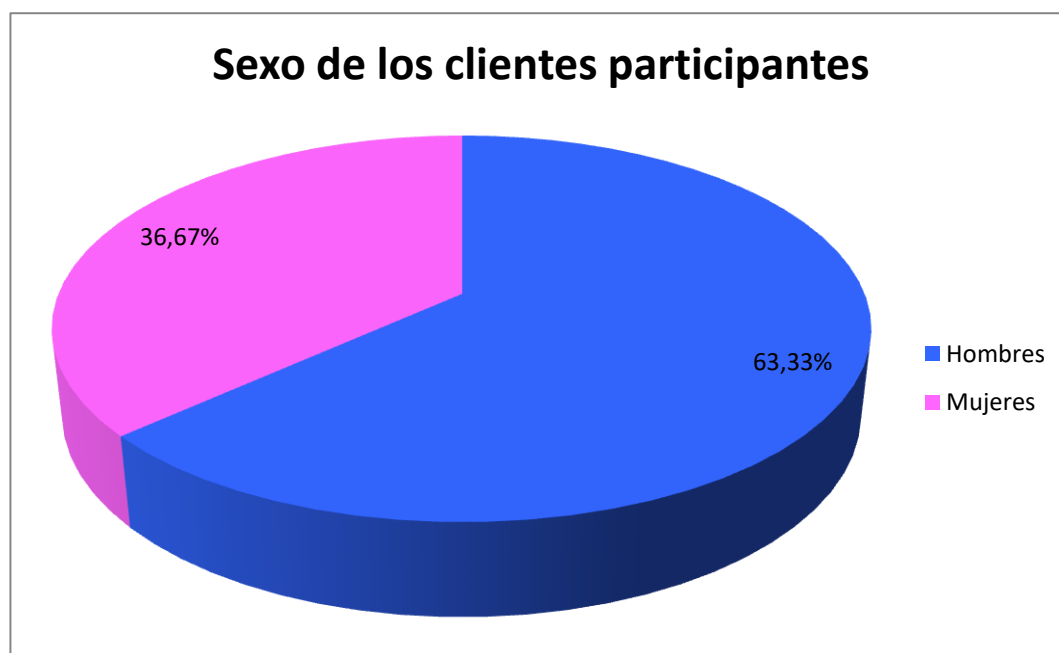


Grafico 2:

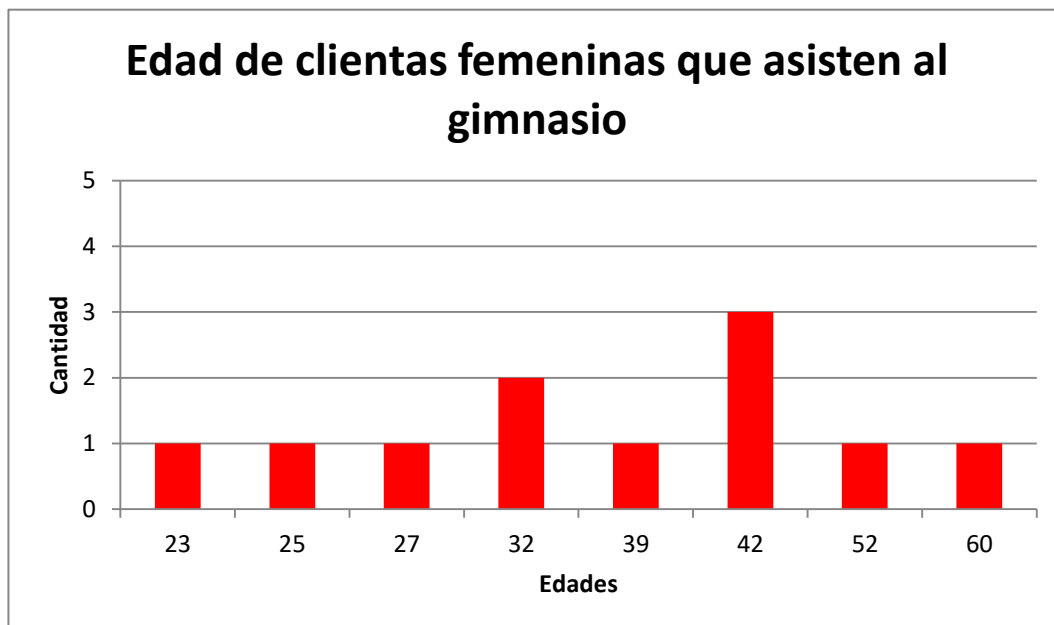


Grafico 3:

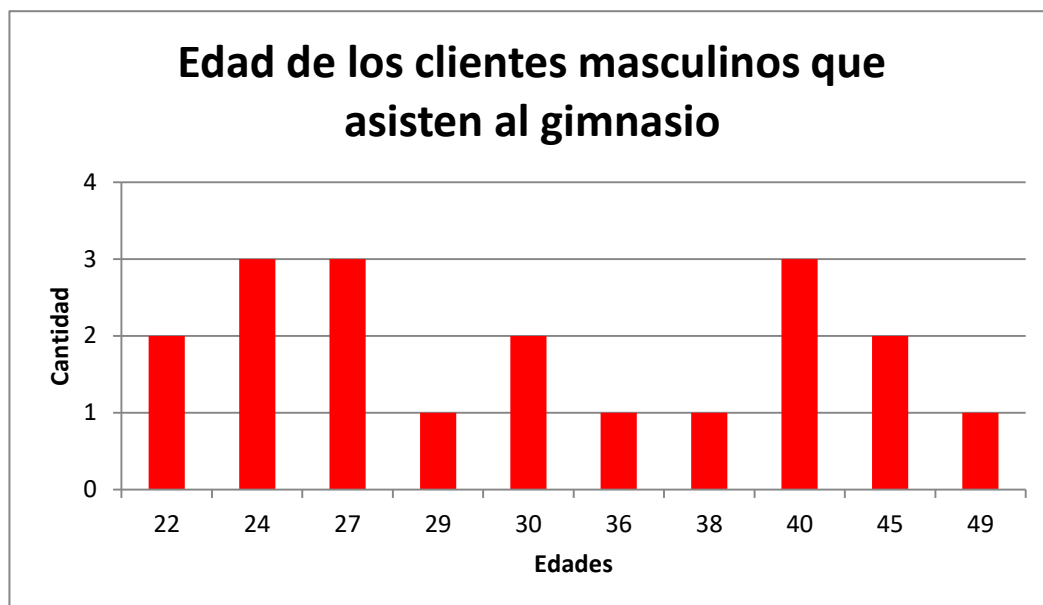


Grafico 4:

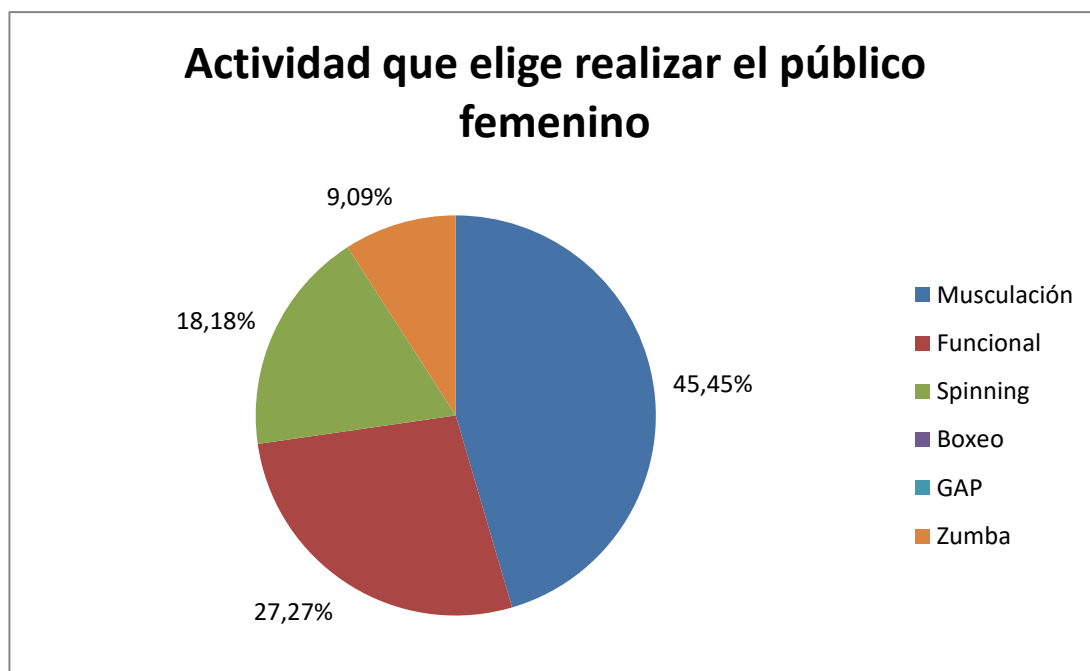


Grafico 5:

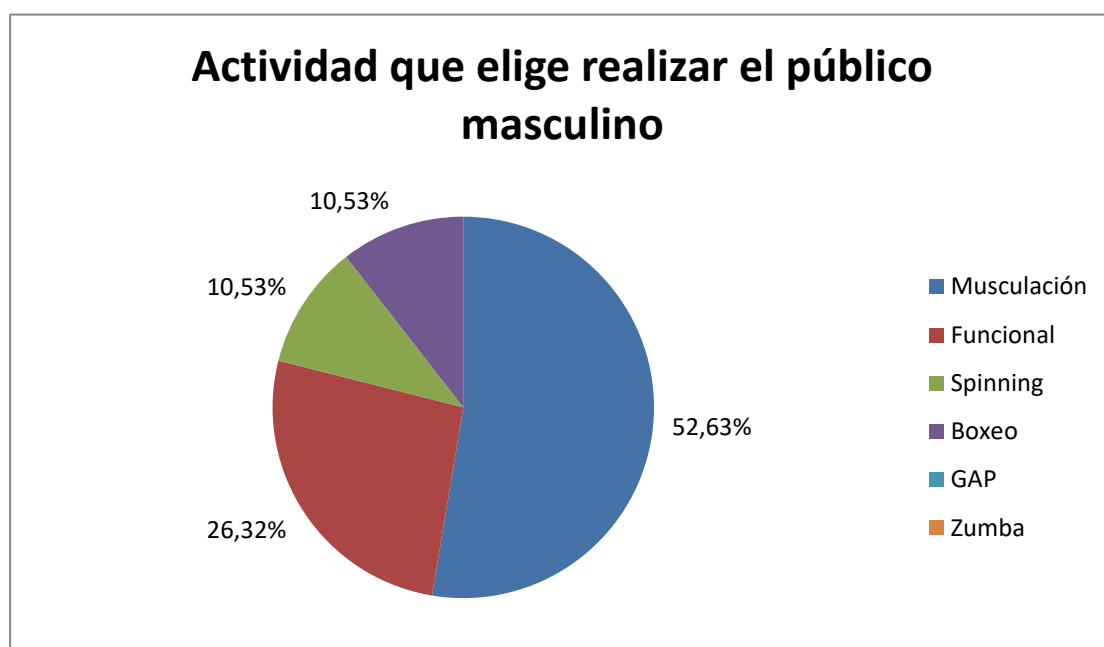
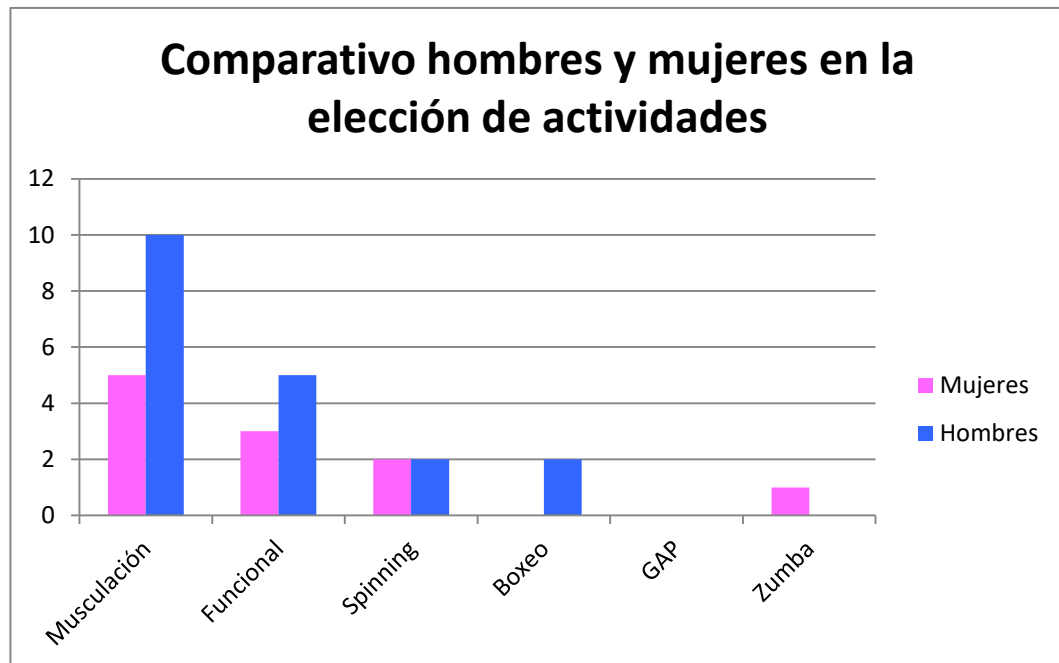


Gráfico 6:



Como se observa en el grafico 1, la mayor cantidad de clientes participantes son hombres, representando el 63,33% de la población encuestada. Mientras que el 36,67% corresponde a clientas mujeres.

Siguiendo con otro de los objetivos a observar, podemos decir que la edad promedio de clientas mujeres es de 37,8 años, mientras que la edad promedio de hombres corresponde a 32,5 años.

Otro de los puntos a observar en la investigación era detallar que tipo de actividades eligen las mujeres y que eligen los hombres, lo cual nos dio como resultado que el mayor porcentaje de las mujeres con el 45,45%, eligen como actividad musculación. Mientras que el mayor porcentaje de los hombres con el 52,63% también eligen musculación.

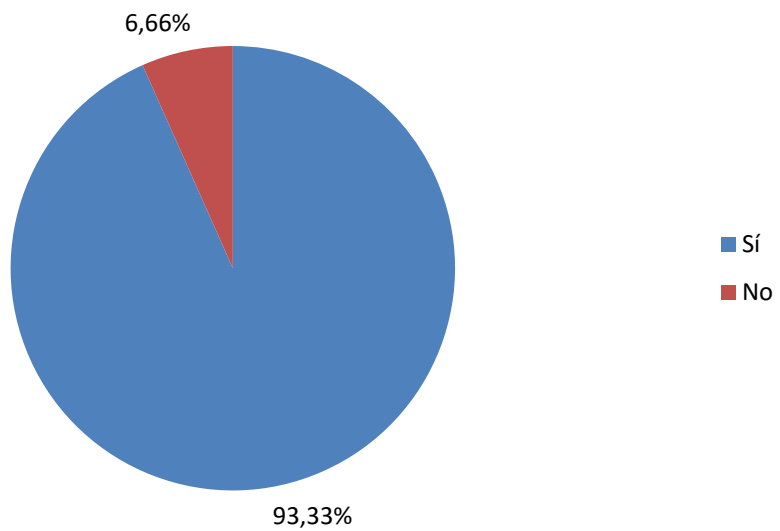
Por último y siendo el dato más importante de la investigación, se quería detectar el motivo por el cual los clientes eligen concurrir a ese gimnasio y cuáles son las posibles causas que generan la fidelidad y lealtad de los clientes.

Interpretando los datos recolectados se observó que, las instalaciones del lugar y el buen trato y atención de los profesores fueron elegidas por los clientes en mayor porcentaje, seguido de la ubicación y la relación que hay en precio calidad.

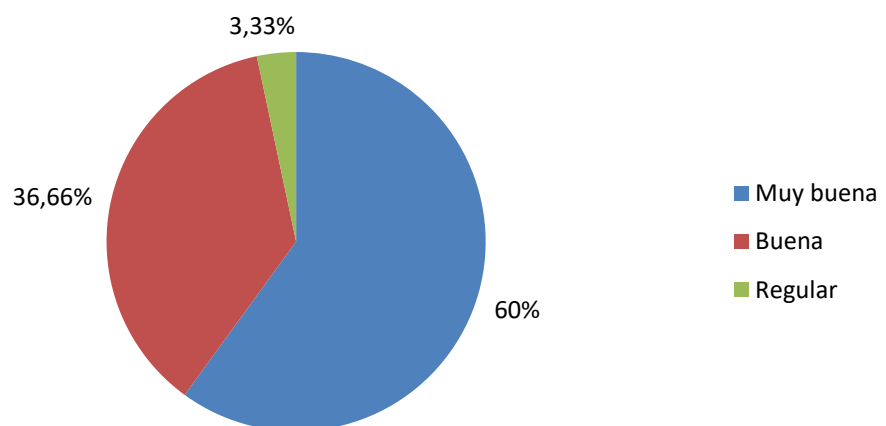
A continuación vista gráfica de porcentajes.



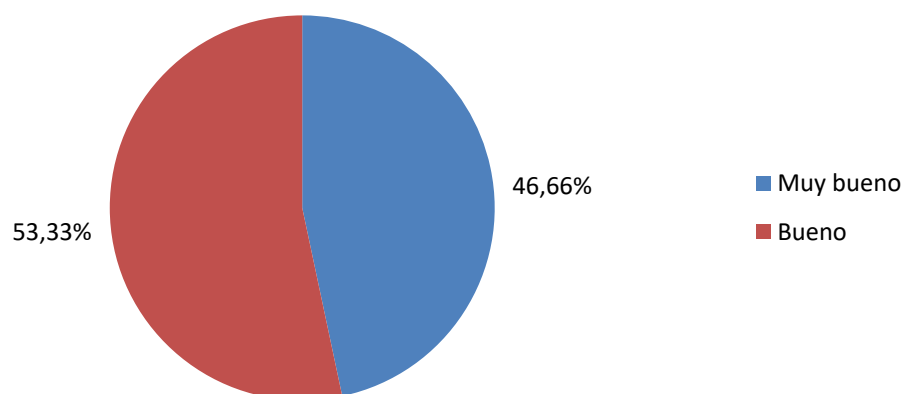
¿Tiene buen trato con los profesores?



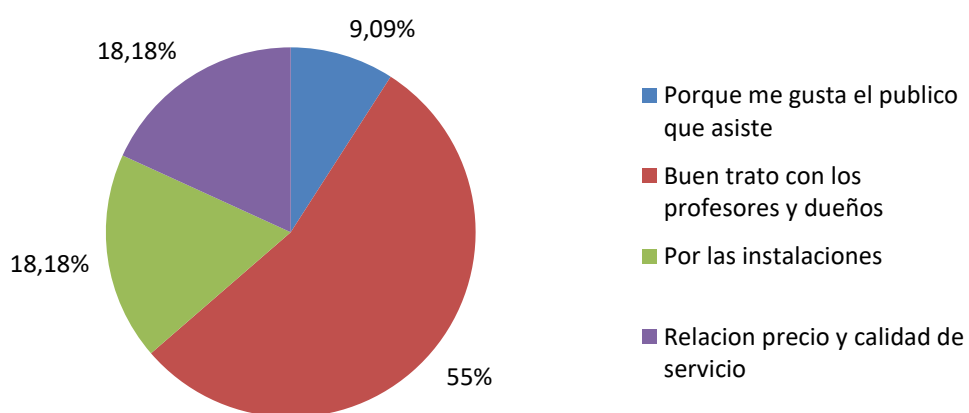
¿Como describiria la atención y servicio que brindan los profesores?



¿Como es el trato con los dueños del gimnasio?



¿Cual es su motivo de permanencia en el gimnasio?



Conclusión final de la investigación realizada

Teniendo en cuenta el punto central de la investigación que se refería a cuales son los motivos que lleva a un cliente a ser leal o fiel y permanecer en el gimnasio contratando nuestros servicios, podemos decir que se concluyó como lo indican los gráficos expuestos anteriormente, en que varios puntos fueron importantes, como por ejemplo, el buen trato con los profesores, la buena atención y calidad de servicio de los profesores, las instalaciones del gimnasio y la ubicación.

Siendo así que uno de los porcentajes más altos se destacó en el buen trato que tienen los clientes con los profesores, lo cual es muy importante que esto suceda en este tipo de negocios, ya que el cliente necesita una constante atención y supervisión de los profesionales a cargo.

También se destaca como un punto fuerte las instalaciones del lugar, con variedad de máquinas, actividades y comodidades para una mayor satisfacción de nuestros clientes.

Otro punto fuerte, fue la ubicación, que a la hora de elegir un centro de entrenamiento siempre se trata de buscar que este tenga fácil acceso y se encuentre cerca de nuestro hogar o lugar de trabajo.

Como para cerrar esta investigación, se entiende que son varios puntos importantes a tener en cuenta a la hora de querer lograr la lealtad de nuestros clientes, sobre todo en un negocio donde se ofrece un servicio y se está constantemente prestando la atención necesaria a los mismos.

En conclusión teniendo buenos profesionales, como los profesores en este caso, que brinden la atención y servicio necesario para nuestros clientes, capacitados para que puedan atender cada uno de los puntos que se necesite, sumado a buenas instalaciones de nuestro negocio, tenemos grandes posibilidades de fidelizar a nuestros clientes y lograr una lealtad de ellos hacia nuestro negocio, al menos en esta investigación, estos dos puntos fueron claves y favorables para nuestro resultado.

Bibliografía

- Organización Mundial de la Salud. (2006)
- La actividad física orientada hacia la salud. Sánchez Bañuelos f (1996)
- Actividad física. Caspersen, Powell y Christenson 1985)
- Organización Mundial de la Salud. (2019)
- Componentes de la actividad física, (Prieto Bascón 2011)
- Diferencia entre actividad física, ejercicio físico y deporte (ISAF, Instituto de la salud y actividad física, España, 2019)
- La explicación del comportamiento de lealtad,(Oliver, 1999)
- La lealtad, (Colmenares y Saavedra, 2007)
- La Lealtad de los Clientes y su Relación con la Lealtad de los Colaboradores, (Bloemer y Kasper, 1995)
- La lealtad de los clientes, (Day, 2000; Hartmann, Apaolaza Ibáñez, & Forcada Sainz, 2002).
- Los distintos tipos de lealtad, (Dick & Basu, 1994)
- Colaboradores leales, clientes leales, (Adsit, London, Crom, & Jones, 1996; Barroso Castro, 2004; Bienstock, DeMoranville, & Smith, 2003; Bowers, 1990; Clark, 1997; Yoon & Suh, 2003)
- Clientes y su evolución,(López, 2014)
- La satisfacción de los clientes, (Malan, 2016)
- La importancia de la lealtad en los servicios, (Reichheld y Teal, 1996)
- Medición de la lealtad hacia los gimnasios, (Universidad de ciencias empresariales, Chillán, 2017)
- Acciones para mejorar el servicio en la red de gimnasios, (Instituto superior tecnológico Bolivariano de tecnología, Guayaquil, Ecuador ,2017)
- Cuestionario para evaluar la calidad de servicios deportivos, (Universidad de fisiología y educación física. Universidad de Málaga, 2011)

Anexos

- **Encuestas realizadas**
- **Imágenes del gimnasio**

Encuesta N°1

Edad: 23

Sexo: F

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

c - Infraestructura

b- Precio

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

c - Spinning

e - GAP

b - Funcional

d - Boxeo

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

b - 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

___3 AÑOS_____

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°2

Edad: 27

Sexo: M

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

c - Infraestructura

b- Precio

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

c - Spinning

e - GAP

b - Funcional

d - Boxeo

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

b - 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

2 ½ AÑOS

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°3

Edad: 30

Sexo: M

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

c - Infraestructura

b- Precio

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

c - Spinning

e - GAP

b - Funcional

d - Boxeo

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

b - 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

_____ 4 AÑOS _____

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°4

Edad: 24

Sexo: M

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

c - Infraestructura

b- Precio

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

c - Spinning

e - GAP

b - Funcional

d - Boxeo

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

b - 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

_____ 3 AÑOS _____

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°5

Edad: 25

Sexo: F

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

b- Precio

c - Infraestructura

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

b - Funcional

c - Spinning

d - Boxeo

e - GAP

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

b - 3 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

d - Menos de 2 veces por

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

b - Bueno

c - Regular

d - Malo

e - Muy malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

b - Bueno

c - Regular

d - Malo

e - Muy malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

_____ 2 AÑOS _____

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°6

Edad: 27

Sexo: F

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

c - Infraestructura

b- Precio

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

c - Spinning

e - GAP

b - Funcional

d - Boxeo

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

b - 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

_____ 3 AÑOS _____

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°7

Edad: 22

Sexo: M

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

c - Infraestructura

b- Precio

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

c - Spinning

e - GAP

b - Funcional

d - Boxeo

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

b - 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

____ 1 AÑO _____

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°8

Edad: 22

Sexo: M

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

b- Precio

c - Infraestructura

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

b - Funcional

c - Spinning

d - Boxeo

e - GAP

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

b - 3 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por semana

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

b - Bueno

c - Regular

d - Malo

e - Muy malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

b - Bueno

c - Regular

d - Malo

e - Muy malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

2 ½ AÑOS

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°9

Edad: 29

Sexo: M

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

c - Infraestructura

b- Precio

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

c - Spinning

e - GAP

b - Funcional

d - Boxeo

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

b - 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

_____ 5 AÑOS _____

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°10

Edad: 24

Sexo: M

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

c - Infraestructura

b- Precio

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

c - Spinning

e - GAP

b - Funcional

d - Boxeo

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

b - 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

2 ½ AÑOS

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°11

Edad: 30

Sexo: M

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

c - Infraestructura

b- Precio

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

c - Spinning

e - GAP

b - Funcional

d - Boxeo

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

b - 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

3 AÑOS

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°12

Edad: 38

Sexo: M

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

c - Infraestructura

b- Precio

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

c - Spinning

e - GAP

b - Funcional

d - Boxeo

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

b - 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

_____ 1 AÑO _____

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°13

Edad: 40

Sexo: M

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

c - Infraestructura

b- Precio

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

c - Spinning

e - GAP

b - Funcional

d - Boxeo

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

b - 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

_____ 3 AÑOS _____

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°14

Edad: 32

Sexo: F

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

c - Infraestructura

b- Precio

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

c - Spinning

e - GAP

b - Funcional

d - Boxeo

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

b - 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

_____ 2 AÑOS _____

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°15

Edad: 39

Sexo: F

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

b- Precio

c - Infraestructura

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

b - Funcional

c - Spinning

d - Boxeo

e - GAP

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

b - 3 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

d - Menos de 2 veces por
semana

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

b - Bueno

c - Regular

d - Malo

e - Muy malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

b - Bueno

c - Regular

d - Malo

e - Muy malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

_____ 5 AÑOS _____

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°16

Edad: 24

Sexo: M

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

c - Infraestructura

b- Precio

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

c - Spinning

e - GAP

b - Funcional

d - Boxeo

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

b - 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por
semana

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

_____ 3 AÑOS _____

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°17

Edad: 36

Sexo: M

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

c - Infraestructura

b- Precio

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

c - Spinning

e - GAP

b - Funcional

d - Boxeo

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

b - 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

2 ½ AÑOS

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°18

Edad: 32

Sexo: F

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

c - Infraestructura

b- Precio

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

c - Spinning

e - GAP

b - Funcional

d - Boxeo

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

b - 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

_____ 3 AÑOS _____

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°19

Edad: 42

Sexo: F

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

c - Infraestructura

b- Precio

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

c - Spinning

e - GAP

b - Funcional

d - Boxeo

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

b - 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

3 AÑOS

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°20

Edad: 27

Sexo: 27

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

c - Infraestructura

b- Precio

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

c - Spinning

e - GAP

b - Funcional

d - Boxeo

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

b - 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

_____ 5 AÑOS _____

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°21

Edad: 40

Sexo: M

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

c - Infraestructura

b- Precio

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

c - Spinning

e - GAP

b - Funcional

d - Boxeo

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

b - 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

____4 AÑOS_____

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°22

Edad: 45

Sexo: M

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

c - Infraestructura

b- Precio

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

c - Spinning

e - GAP

b - Funcional

d - Boxeo

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

b - 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

_____ 4 AÑOS _____

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°23

Edad: 42

Sexo: F

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

c - Infraestructura

b- Precio

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

c - Spinning

e - GAP

b - Funcional

d - Boxeo

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

b - 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

_____ 6 MESES _____

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°24

Edad: 60

Sexo: F

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

c - Infraestructura

b- Precio

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

c - Spinning

e - GAP

b - Funcional

d - Boxeo

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

b - 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por
semana

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

2 AÑOS

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°25

Edad: 27

Sexo: M

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

c - Infraestructura

b- Precio

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

c - Spinning

e - GAP

b - Funcional

d - Boxeo

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

b - 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

_____ 4 AÑOS _____

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°26

Edad: 40

Sexo: M

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

c - Infraestructura

b- Precio

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

c - Spinning

e - GAP

b - Funcional

d - Boxeo

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

b - 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

____ 1 AÑO _____

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°27

Edad: 45

Sexo: M

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

c - Infraestructura

b- Precio

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

c - Spinning

e - GAP

b - Funcional

d - Boxeo

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

b - 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

_____ 3 AÑOS _____

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°28

Edad: 49

Sexo: M

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

c - Infraestructura

b- Precio

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

c - Spinning

e - GAP

b - Funcional

d - Boxeo

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

b - 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

_____ 5 AÑOS _____

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°29

Edad: 42

Sexo: F

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

b- Precio

c - Infraestructura

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

b - Funcional

c - Spinning

d - Boxeo

e - GAP

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

b - 3 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

d - Menos de 2 veces por
semana

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

b - Bueno

c - Regular

d - Malo

e - Muy malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

b - Bueno

c - Regular

d - Malo

e - Muy malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

_____ 4 ½ AÑOS _____

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Encuesta N°30

Edad: 51

Sexo: F

1. ¿Por qué eligió este gimnasio?

a- Ubicación

c - Infraestructura

b- Precio

c - Otro

2. ¿Qué tipo de actividad realiza dentro del gimnasio?

a - Musculación

c - Spinning

e - GAP

b - Funcional

d - Boxeo

f - Zumba

3. ¿Cuántas veces por semana asiste al gimnasio?

a - 2 veces por semana

c - Más de 3 veces por semana
semana

b - 3 veces por semana

d - Menos de 2 veces por

4. ¿Tiene buen trato con el/los profesores del gimnasio?

a - Sí

b - No

5. ¿Cómo describiría la atención y el servicio que le brindan los profesores?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

6. ¿Cómo es el trato con los dueños del gimnasio?

a - Muy bueno

c - Regular

e - Muy malo

b - Bueno

d - Malo

7. ¿Está conforme con las instalaciones, equipos y actividades que brinda el gimnasio?

a - Sí

b - No

8. ¿Hace cuánto tiempo asiste a este gimnasio?

____4 ½ AÑOS_____

9. ¿Cuál es su motivo de permanencia en el mismo?

a- Buen trato por parte de los profesores y dueños

b- Por las instalaciones del lugar

c- Porque me gusta el público que asiste

d- Por las actividades que brindan

e- Por la relación precio – calidad

f- Por los horarios de las actividades

g- Otro

Imágenes de las instalaciones

Salón de Musculación



