Exploración De La Calidad Del Servicio En Los Usuarios Del Gimnasio Bodytech Sede Premium Plaza En La Ciudad De Medellín

Autor: Mateo Arbeláez Gaviria[1]

Documento: 1214733338

Mateo_arbelaez80142@elpoli.edu.co

Asesor: Jaime Alberto Arenas Granada[2]

jaimearenas@elpoli.edu.co

Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid

Facultad de Educación Física, Recreación y Deporte

Maestría en Gerencia de Organizaciones Deportivas y Recreativas

Asignatura: Seminario de Trabajo de Grado 2

[1] CvLAC: https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0002273753

[2] CvLAC: https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001355807

Resumen

La calidad del servicio se puede entender como el resultado de dos variables, servicio esperado vs servicio percibido. Los CAPFS (Centro de acondicionamiento y preparación física), prestan un servicio médico de protección, prevención, recuperación, rehabilitación, control, y demás actividades relacionadas con las condiciones físicas, corporales y de salud de todo ser humano, a través de la recreación y el deporte. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio percibida por los usuarios del gimnasio Bodytech, sede Premium Plaza, en la ciudad de Medellín. La población actual es de 568 usuarios (hombres y mujeres). La metodología que se va a utilizar, es un cuestionario de 28 preguntas, bajo el modelo SERVQUAL, que consta de 5 dimensiones: empatía, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles. Serán encuestadas 230 personas que asisten al gimnasio. El nivel de confianza será del 95%, y un margen de error del 5%. Se espera describir como ven los usuarios los servicios que ofrece el gimnasio en términos de calidad, desde una mirada multidimensional, y aportar a la organización herramientas para realizar un análisis interno, que permita identificar debilidades y fortalezas.

Palabras clave: calidad del servicio1; servqual2; CAPF3; satisfacción del cliente4.

Abstract

The quality of service can be understood as the result of two variables, expected service vs. Perceived service. The CAPFS (Center for physical conditioning and preparation), provide a medical service of protection, prevention, recovery, rehabilitation, control, and other activities related to the physical, corporal and health conditions of every human being, through recreation and sport. The objective of this research work is to evaluate the quality of service perceived by the users of the Bodytech Gymnasium, Premium Plaza, in the city of Medellin. The current population is 568 users (men and women). The methodology to be used is a questionnaire of 28 questions, under the SERVQUAL model, which consists of 5 dimensions: empathy, reliability, responsibility, responsiveness, tangible elements. A total of 230 people attending the gym will be surveyed. The confidence level will be 95%, and a margin of error of 5%. It is expected to describe how the users see the services offered by the gym in terms of quality from a multidimensional perspective, and to provide the organization with tools for an internal analysis that will allow identifying weaknesses and strengths.

Keywords: quality of service1; servqual 2; CAPF3; customer satisfaction4

Introducción

En el presente trabajo se propone investigar la percepción de los usuarios del gimnasio Bodytech respecto a la calidad del servicio bajo un cuestionario que tiene como modelo SERVQUAL, "herramienta utilizada para la medición de la calidad del servicio al cliente y el índice de Calidad del Servicio (ISC), diferencia entre las expectativas y el sentimiento del cliente" (Osejos-Vasquez & Merino-Murillo, 2020 p. 79). El gimnasio no cuenta con un modelo para evaluar y comprender la mirada de los usuarios respecto a los servicios que ofrece, por consiguiente, no se conocen las deficiencias percibidas que permitan comprometerse con un servicio que sea percibido de alta calidad. En la actualidad, la calidad del servicio se entiende como una ventaja competitiva, es la razón de ser de las organizaciones y tiene como finalidad aumentar los ingresos económicos, posicionamiento e innovación. El proyecto de investigación se va a realizar en la ciudad de Medellín, en el gimnasio Bodytech sede Premium Plaza, los usuarios son mujeres y hombres, de estrato social medio-alto. El alcance del proyecto es caracterizar la calidad del servicio percibida por los usuarios del gimnasio Bodytech y presentar los resultados a la organización, además de contribuir a un proceso de mejoramiento.

La calidad del servicio abarca varias dimensiones de interacción: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles; que existen en una organización y sus clientes o usuarios. Es decir, que no se puede entender la calidad del servicio abarcando una sola dimensión, sino que es el resultado de la integralidad. Además, estos elementos apoyan el bienestar y complacencia del cliente con el fin de mejorar el servicio y la rentabilidad.

El rubro de gimnasios en Colombia y más específicamente en Medellín, tiene un auge exponencial con la llegada de nuevas marcas como Smarfit, Action black, entre otros, y esto ha diversificado los usuarios en todo el Valle de Aburrá. Siendo una amenaza constante y una competitividad del día a día de la captación de nuevos usuarios y la fidelización del cliente, por consiguiente, contar con un modelo para evaluar la calidad del servicio debe ser prioridad en las organizaciones, lo que permite entender las expectativas del usuario y la percepción del mismo. Es por eso que se realiza este proyecto de investigación con la marca Bodytech.

En Colombia hay muy pocos antecedentes sobre la calidad del servicio en Caf o gimnasios, casi no se encuentran estudios sobre este rubro, es por eso la motivación y el aporte de esta investigación científica.

Se destaca la importancia de los elementos tangibles del Caf y su dependencia para la calidad del servicio (Hincapié et al., 2019, p. 31). Surge una hipótesis que hace referencia a las principales razones para dejar la membresía en los centros deportivos y está relacionado con la insatisfacción de los clientes con lo tangible y las instalaciones deportivas.

También otro aspecto importante son las características sociodemográficas en cuanto a sexo o edad, los resultados son diferentes y depende únicamente del lugar donde se esté aplicando el estudio. En una investigación realizada en Barcelona, por ejemplo, se demostró que "las mujeres están más satisfechas que los hombres en cuanto al servicio recibido en las instalaciones deportivas" (Elasri et al., 2015, p. 112). Ahora en relación con la edad, se afirma en esta misma investigación que "Existe una correlación positiva –pero no significativa estadísticamente– entre la edad del usuario y su nivel de satisfacción con el centro" (p. 113). Una hipótesis que surge es que a mayor edad la satisfacción es mayor, y menor cuando se es más joven. Finalmente, concluyen en que las dimensiones más importantes que caracterizan dicha satisfacción por parte del cliente, tienen que ver en general: con la calidad de las instalaciones, los recursos humanos, la comunicación, el entorno social y la calidad y precio del centro deportivo. (Elasri et al., 2015).

Materiales y Método

Diseño

Se realizó un estudio con estrategia asociativa de tipo comparativo (Ato et al., 2013), debido a que se exploró la compración de grupos en torno a las dimensiones de la calidad del servicio.

Participantes

Un total de cuatrocientos setenta y ocho (n = 230) usuarios, distribuidos en 121 mujeres (52.61%) y 109 hombres (47.39%), con un rango de edad entre 18 y 64 años (M = 33.20, DE = 9.52; Mujeres: M = 31.77, DE = 7.85; Hombres: M = 34.7, DE = 10.85). Se implementó un muestreo no probabilístico de acuerdo a la voluntad de participar en la investigación. Igualmente, los datos fueron recolectados a partir de agosto hasta octubre del año 2024, se visitó el gimnasio Bodytech sede Premium Plaza en la ciudad de Medellín.

Instrumentos

Cuestionario SERVQUAL.

Se administró el cuestionario de SERVQUAL, está compuesto por 28 ítems y cinco factores: Fiabilidad (FB = 6 ítems), Capacidad de Respuesta (CR = 4 ítems), Seguridad (SG = 4 ítems), Empatia (EP = 6 ítems) y Elementos Tangibles (ET = 8 ítems). Con un formato de respuesta de cinco opciones, que evalúa el grado de acuerdo mediante una escala de actitud tipo Likert: (1 = *totalmente desacuerdo*, 2 = *desacuerdo*, 3 = i*ndiferente*, 4 = *de acuerdo*, 5 = *total acuerdo*) (Osejos Vasquez & Merino Murillo, 2020).

Autoinforme ad hoc.

Se facilitó un autoinforme compuesto de dos partes: 1) información sociodemográfica (sexo, escolaridad, edad, estratificación socioeconómico) y 2) información Bodytech (tiempo de permanencia en el Bodytech, apreciación de la calidad en el servicio, percepción de la marca Bodytech).

Procedimiento

Se solicitó un permiso al gimnasio Bodytech sede Premium Plaza, mediante el capitán de sede para la realización del proyecto. Luego, para la recolección de datos, se realizó un consentimiento informado y se aplicaron las encuestas de forma física a los usuarios del gimnasio (hombres y mujeres), entre los meses de octubre y noviembre del 2024. La encuesta consta de un consentimiento informado y un autoinforme ad hoc. Por último, para el análisis de la información se hizo una matriz de las encuestas y se sacaron los promedios por grupos etarios, y las 5 dimensiones con sus respectivos promedios.

Principios éticos

Este artículo subyace del proyecto ejecutado durante la asignatura de Seminario de Trabajo de Grado 2 y se denominado: "Calidad en el servicio percibido en los usuarios del centro médico deportivo BODYTECH", este proyecto fue aprobado por los docentes de las asignaturas asociadas al seminario de grado. Socializamos a los participantes el riesgo mínimo de la investigación descrito en el artículo 11 categoría b (Resolución 8430, 1993) y sus diferentes compromisos éticos implementando del formato FIN15 aprobado por el Comité de Ética Politécnico de Investigación (CEPI) del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid.

Análisisi de datos

Una matriz de datos se diseñó en Excel para ordenar y agrupar la información. Se ejecutó un análisis exploratorio de datos para rastrear valores perdidos y atípicos a partir de las recomendaciones técnicas (Aldás & Uriel, 2017); se identificaron nueve casos como los valores perdidos, se imputó la media y se eliminó un caso atípico. Posteriormente, la matriz se exportó al paquete estadístico SPSS v.23. Todos los datos corresponden a puntajes directos de cada dimensión de la calidad del servicio. Se realizó un análisis descriptivo para calcular media y desviación estándar, igualmente, se compararon variables de la apreciaicón de servicio alta, media y baja, grupos por edad y sexo frente a las dimensiones de la calidad del servicio. Se indicaron valores satisfactorios para el cumplimiento del supuesto de normalidad (Kolmogorov-Smirnov) y homocedasticidad (Levene). Así, se realizó un análisis inferencial con técnicas paramétricas,

ANOVA de un factor para variable politómica y prueba t de student para muestras independientes con variable dicotómica, asumiendo un nivel de significación de α = .05.

Resultados

Los resultados descriptivos de las dimensiones de la calidad del servicio en relación con la apreciación, los grupos por edad y sexo se observan en la tabla 1, 2 y en la figura 2.

Tabla 1

Descriptivos promedio (M) y desviación estándar (±) de las dimensiones de la calidad del servicio en función a la apreciación de calidad del servicio

Dimensión	Apreciación de la calidad en el servicio							
	Alto (*n* = 150)		**Medio** (*n* = 76)		**Bajo** (*n* = 3)		***F***	***p***
	M	±	***M***	±	***M***	±		
FB	7.89	1.94	9.33	2.56	18.00	0.00	40.66	.001
CR	5.94	1.54	7.00	1.74	12.00	0.00	29.68	.001
SG	4.89	1.19	6.00	2.05	12.00	0.00	42.23	.001
EP	25.5	4.1	25.1	2.9	24.9	4.2	.165	.85
ET	19.1	3.0	18.3	3.2	19.0	3.0	.475	.62

Al comparar los promedios entre los grupos de apreciación de la calidad en el servicio en función a la apreciación del servicio y la comprobación de las hipótesis a través del análisis de varianza, se observaron diferencias significativas (p <.05) en la dimensión FB, CR y SG. Cabe destacar que aquellos que reportaron tener una apreciación baja puntuaron más alto en contraste que aquellos de apreciación alta y media.

Tabla 2

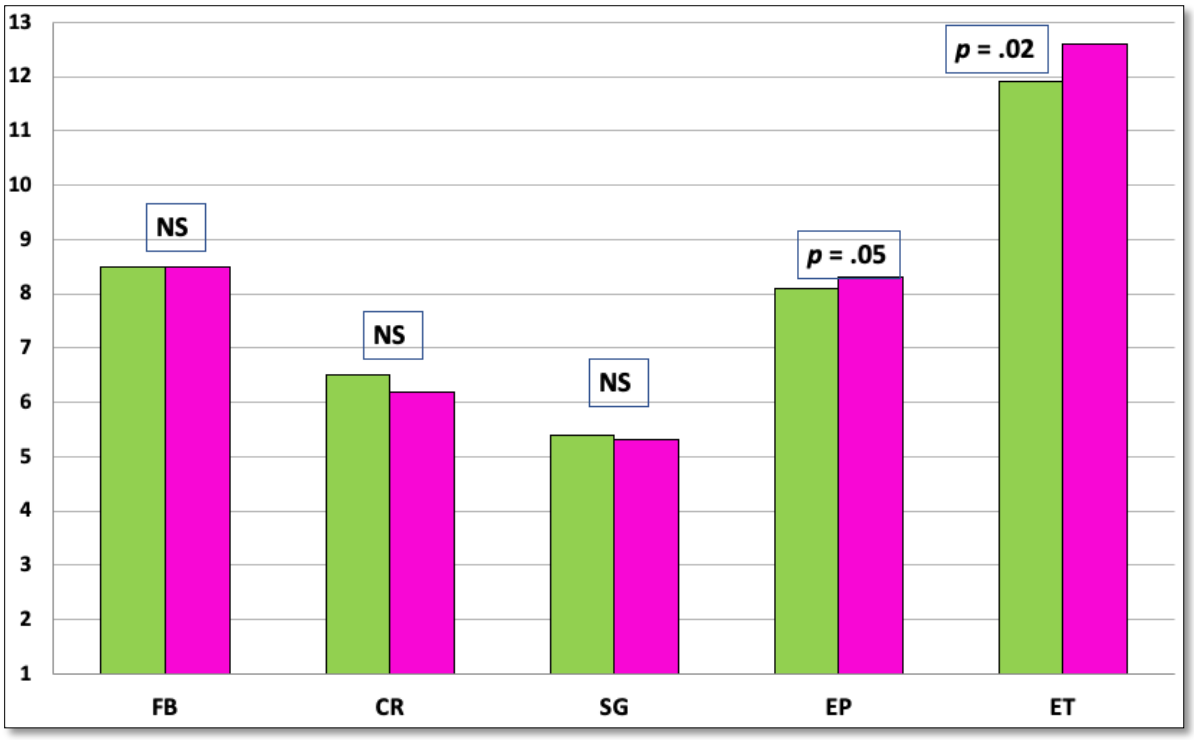
Descriptivos promedio (M) y desviación estándar (±) de las dimensiones de la calidad del servicio en función a la percepción del servicio y la edad

Dimensión	Percepción de la marca							
	18-29 (*n*=30)		**30-39** (*n*=29)		**40-71** (*n*=28)		***F***	***p***
	M	±	***M***	±	***M***	±		
FB	53.1	12.5	55.0	11.9	57.1	12.8	.726	.49
CR	29.9	6.7	30.0	7.7	29.8	10.3	.004	.99
SG	26.0	3.6	26.4	3.9	27.8	2.7	2.166	.12
EP	26.1	3.8	24.0	3.4	25.3	4.0	2.262	.11
ET	18.3	3.5	19.4	2.3	18.8	3.1	.962	.39

Al comparar los promedios entre los grupos de apreciación de la calidad en el servicio en función a la percepción del servicio, la comprobación de las hipótesis a través del análisis de varianza, no se observaron diferencias significativas (p >.05) en ninguna dimensión. El comportamiento de los diferentes promedios no se diferenció en algún grupo de edad.

Figura 1

Comparación de las dimensiones de la calidad del servicio en función al sexo



Nota. En color verde se representan a los hombres, en color fuscia las mujeres.

Al comparar los promedios entre los grupos de experiencia deportiva en función al sexo de los usuarios, la comprobación de las hipótesis a través del análisis de varianza no se observaron diferencias significativas (p>.05) en la dimensión FB, CR y SG; en cambio, en las dimensiones EP y ET se identicaron diferencias signirtivas en función al sexo.

Discusión

En el presente estudio se obtuvo un porcentaje de 81,1 % en la dimensión de elementos tangibles, siendo la más alta, (232) clientes (Angulo y Sánchez, 2023, p,19).

También, se destaca la dimensión de empatía que obtuvo un porcentaje del 77,6% con un nivel alto, (222) clientes (Angulo-Sánchez, 2023, p,19).

En el presente trabajo se reporta los siguientes resultados más relevantes; en el rubro calidad del servicio en general se obtuvo un 99% de favorabilidad (382) con un total de 386 encuestados, mientras que sólo el 1% respondió un nivel medio (4), no se evidenció un nivel bajo (Luzón-Mogollón, 2022, p, 22). La única dimensión que cuenta con un nivel bajo es capacidad de respuesta con el 0,3%.

En la investigación, a continuación se reporta que la infraestructura, el espacio físico y la seguridad alcanzan las calificaciones medias más altas. Además, los clientes valoran el funcionamiento de maquinarias y equipos positivamente (Tortoriello, 2020, p,80).

En el presente estudio reportaron que la calidad del servicio obtuvo un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0,795. Los resultados indican que existe una relación muy significativa entre la calidad del servicio y la fidelización del cliente. En adición, la capacidad de respuesta obtuvo un resultado de 0,540 (Ortiz, 2019, p, 82).

Conclusiones

FB: la dimensión de fiabilidad es un aspecto para mejorar de la organización, se identifican en los resultados valores bajos en apreciación, mientras que la percepción varía según el grupo etario (edad). No hay significancia respecto al sexo.

CR: se reconoce la dimensión de capacidad de respuesta baja en la apreciación de la calidad del servicio, no se evidencia diferencias respecto al sexo, pero si con relación a la edad.

SG: la seguridad arrojó un nivel bajo de apreciación de la calidad. No se evidencia significancia respecto a la edad y la percepción fue baja en el grupo etario(edad) más joven.

EP: la empatía fue alta en apreciación de la calidad. Se evidencia significancia respecto al sexo, mientras que la percepción casi no varía según la edad.

ET: la apreciación de la calidad es buena, la media prácticamente no varía según la edad. Se evidencia significancia según la edad.

Bodytech reconoce la importancia de crear un modelo para evaluar la percepción de la calidad de sus servicios y fortalecer la imagen como marca líder en Latinoamérica.

Los usuarios no identifican los elementos de seguridad con los que cuenta el gimnasio.

Se percibe inconformidad con el estado de las máquinas y el techo del gimnasio.

Contar con un modelo de evaluación de la calidad del servicio es una ventaja competitiva en el mercado.

Referencias

Acosta Amaya, B. S., Casas, M. M., & Salazar, E. (2014). *Trabajo final integrador [Tesis profesional, Universidad del Quindío]*. Repositorio digital. https://www.slideshare.net/MONIKHOUSES/bodytech-fundamentos-admon

Aldás, J., & Uriel, E. (2017). Análisis previo de los datos. In *Análisis multivariante aplicado con R* (2nd ed., pp. 31–74). Paraninfo.

Anchundia Merchán, M. E. (2023). Evaluación de la calidad de los servicios del gadm del. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración, Vol.10*, pág 118-141. https://doi.org/https://doi.org/10.46677/compendium.v10i2.1207

Angulo Malca,, B. A., & Sanchez Vasquez,, L. A. (2023). *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el gimnasio Mega Fit, Trujillo 2023 [Tesís profesional, Universidad César Vallejo]*. Repositorio digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123437/Angulo_MBA-Sanchez_VLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ato, M., López, J. J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicologia, 29*(3), 1038–1059. https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511

Berruecos Licona, P., Morquecho Sánchez, R., Espejel, A., Morales Sánchez, V., León Alcerreca, M. F., & Ramírez Nava, R. (2023). Percepción de la Calidad y Fidelidad en servicios deportivos privados. *Cuadernos de Psicología del Deporte, Vol 23*(3), 278-287. https://doi.org/https://revistas.um.es/cpd/article/view/562271/346591

BODYTECH CORP. (2022). *https://bodytech.com.co/*. https://bodytech.com.co/nuestra-historia

Bohórquez Sanabria, C. F. (2023). *Plan prospectivo estratégico Bodytech 2023-2028 [Tesis doctoral, Universidad Santo Tomás]*. Repositorio digital. https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/51389/2023BohorquezCesar.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR, vol. 15*(núm. 25), 64-80. https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf

EL CONGRESO DE COLOMBIA. (2001, 31 de diciembre). *LEY 729 DE 2001*. https://www.funcionpublica.gov.co/eva//gestornormativo/norma.php?i=52060#:~:text=Cr

%C3%A9ase%20los%20Centros%20de%20Acondicionamiento,%2C%20CAPF%2C%20Municipales%20o%20Distritales.

ICONTEC. https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es

International Organization for Standardization. (2005, 03 de febrero). *ISO 9000:2005.*

Luzón Castillo, K. P. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el gimnasio [Tesis profesional, Universidad César vallejo].* Piura. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/131066/Luz%c3%b3n_CKP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Osejos Vasquez, A. E., & Merino Murillo, J. L. (2020). Modelo servqual como instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente, cantón jipijapa. *UNESUM-Ciencias, Vol. 4*(N.4), pág 79-92. https://doi.org/https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.284

QuestionPro. (2024). *QuestionPro*. https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html

Resolución 8430. (1993). *Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud*. Ministerio de Salud. https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF

Reverter Masiá, J., & Barbany Cairó, J. R. (2007). Del gimnasio al ocio-salud Centros de Fitness, Fitness Center, Fitness & Wellness, Spa. *Gestión deportiva, ocio y turismo, 4° trimestre*, pág. 59-68. https://repositori.udl.cat/server/api/core/bitstreams/22f9cf38-dd10-414e-aaca-2fa9a475bc00/content

Rondón Herrán, J. M., & Ortiz Villavicencio, V. A. (2023). Calidad del servicio en gimnasios – centros fitness: una revisión de literatura. *Revista Intercontinental de Gestão Desportiva, Vol 13*(3). https://doi.org/http://www.revista.universo.edu.br/index.php?journal=gestaoesportiva&page=article&op=view&path%5B%5D=12095&path%5B%5D=6923.

Yupa Apaza, , Y. (2020). *Gestión de calidad y atención al cliente basado en el modelo SERVQUAL de las MYPE del sector servicio de rubro gimnasios de la ciudad de Juliaca del año, 2019[Tesís profesional,Universidad Católica Los Ángeles Chimbote].* Repositorio institucional, Juliaca. https://hdl.handle.net/20.500.13032/18845