Nivel académico de los instructores en relación a la satisfacción del usuario de los gimnasios inscritos en cámara y comercio de la ciudad de Popayán.

Armando Cuero Solís

Michael Alfonso Granja Guevara

Corporación Universitaria Autónoma del Cauca

Facultad de Educación

Programa Deporte y Actividad Física

Popayán, Cauca

2019

Nivel académico de los instructores en relación a la satisfacción del usuario de los gimnasios inscritos en cámara y comercio de la ciudad de Popayán.

Estudiantes

Armando Cuero Solís

Michael Alfonso Granja Guevara

Director

Ezequiel David García Mantilla

Trabajo de grado para optar al título de: Profesional en Deporte y Actividad Física

Corporación Universitaria Autónoma del Cauca

Facultad de Educación

Programa Deporte y Actividad Física

Popayán, Cauca

2019

Contenido

Resumen VII
Introducción 1
1. Problema. 4
1.1. Planteamiento del problema. 4
1.1.1. Pregunta de Investigación. 6
1.2. Justificación. 7
1.3. Objetivos. 9
1.3.1. Objetivo General 9
1.3.2. Objetivos específicos. 9
2. Marco teórico. 10
2.1. Antecedentes. 10
2.1.1. Antecedentes Internacionales. 10
2.1.2. Antecedentes Nacionales. 12
2.2. Bases teóricas. 15
3. Metodología. 20
3.1. Enfoque. 20
3.2. Tipo de estudio. 20
3.3. Diseño. 21
3.4. Instrumento de recolección de datos. 21
3.5. Hipótesis. 22
3.6. Variables 22
Tabla 1. Variables 23
3.6.1. Población. 23
3.7. Muestra. 23
3.8. Criterios éticos. 24
4. Resultados 26
4.1. Nivel académico de los instructores de gimnasios. 26
4.2. Nivel de satisfacción del cliente con relación al servicio del gimnasio. 28
4.3. Experiencia laboral de los instructores. 30
4.4. Relación Entre el nivel académico del instructor y la satisfacción de los usuarios. 31

4.5. Relación entre puntos positivos y negativos de la satisfacción del usuario con relación a la infraestructura. 32

Discusión. 34

Conclusiones. 36

Recomendaciones. 38

Anexos 39

Anexo A. Nivel académico de los instructores……..39

Anexo B. Grado de satisfacción de los usuarios de los gimnasios de la ciudad de Popayán..... 43

Referencias Bibliográficas 45

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Nivel Académico de Cada Instructor por Gimnasio _____ *26*
Gráfico 2 Puntuación _____ *27*
Gráfico 3 Nivel de Satisfacción del Cliente con Relación al Gimnasio _____ *28*
Gráfico 4 Puntuación de Nivel de Satisfacción de los Usuarios _____ *29*
Gráfico 5 Experiencia Laboral de los Instructores por Gimnasio _____ *30*
Gráfico 6 Experiencia laboral en años _____ *31*
Gráfico 7 Relación Entre Satisfacción del Cliente y Nivel Académico del Instructor _____ *31*
Gráfico 8 Puntos Positivos y Negativos con relación a la Infraestructura _____ *32*
Gráfico 9 Porcentaje de Puntos Positivos y Negativos con Relación a Infraestructura _____ *33*

Índice de Tablas

Tabla 1 Variables..... *23*
Tabla 2 Porcentaje de Nivel Académico..... *27*
Tabla 3 Porcentaje de satisfacción del usuario..... *29*
Tabla 4 Porcentaje experiencia Laboral..... *30*
Tabla 5 Porcentaje de Puntos Positivos y Negativos con Relación a la Infraestructura..... *33*

Resumen

Los gimnasios y Centros de Acondicionamiento Físico son establecimientos que prestan un servicio de actividades relacionadas al acondicionamiento físico, corporales y de salud de todo ser humano, a través de la recreación, el deporte, la terapia y otros servicios fijados por un personal competente y debidamente autorizado, además orientados por profesionales en la salud, que coordinarían a licenciados en educación física, técnicos y tecnólogos deportivos.

El presente estudio pretendió reconocer el nivel académico de los instructores en relación con el grado de satisfacción del usuario en los gimnasios y centros de acondicionamiento inscritos en cámara y comercio de la ciudad de Popayán. La metodología tiene un enfoque cuantitativo de tipo correlacional con un diseño de corte transversal.

Introducción

En un estudio realizado en México por la revista Hotcourses Latinoamérica se evidenciò que el 94% de los instructores de los gimnasios no cuentan con una certificación idónea para llevar acabo procesos de entrenamiento, y tan solo el 6% se encuentra capacitado con un título idóneo en el área del deporte y la actividad física (Machorro, 2017).

Además, una investigación realizada en Ibagué-Colombia, menciona que el 50% de los instructores que ejercen su labor en los gimnasios y centros de acondicionamiento físico no cuentan con una formación académica, mientras que el otro 50% de los instructores se encuentran capacitados con un título idóneo relacionado con la licenciatura en educación física y el deporte (Palomino, 2007).

Dicho lo anterior, en la ciudad de Popayán no se han encontrado estudios que identifiquen el nivel académico del instructor en relación con el grado de satisfacción de los usuarios, lo cual hace novedosa la presente investigación, ya que es de vital importancia tener un buen grado de satisfacción hacia el usuario y así lograr que el establecimiento obtenga un mayor ingreso en el número de clientes.

Un estudio realizado en Chimbote-Perú, se halló que el 66% de los usuarios se encuentran insatisfechos, el 21% ni satisfecho ni insatisfecho y el 13% dijo estar satisfecho a la capacidad de respuesta del instructor, ya que a los usuarios les satisface un buen servicio por parte de los instructores, así mismo, los clientes del presente estudio indicaron tener unas preferencias para obtener un grado de satisfacción mayor que son, la seguridad del instructor, la capacidad de respuesta, la empatía y los elementos tangibles (Huiza, 2017).

El presente informe denominado análisis del nivel académico de los instructores en relación con el grado de satisfacción del usuario en 26 gimnasios legalmente constituidos de la ciudad de Popayán, el cual se divide en 4 capítulos o apartados.

En el primer apartado se va a encontrar el problema, donde se trabajó sobre la problemática del nivel académico del instructor y se pudo percibir que en los gimnasios contratan instructores

sin tener un título idóneo para llevar a cabo estas actividades, así mismo Verkhonsasky (2001) afirma que hoy en día el entrenador que desconoce los aspectos fisiológicos se convierte en un riesgo para la salud y bienestar del usuario, por esta razón es de vital importancia saber el personal que contrata el propietario, ya que una persona sin los conocimientos adecuados puede provocar deserciones de los usuarios, y esto conlleva a que no se cumplan con los objetivos deseados o en el peor de los casos puede ocasionar lesiones físicas.

En el segundo apartado se encontrará el marco teórico que contiene los temas más pertinentes de la investigación y que servirán de guía para el desarrollo del proceso; los temas más importantes es el nivel académico de los instructores y la satisfacción del usuario.

El nivel académico podría ser un indicador que lleve a los usuarios a deserciones, a no cumplir con los objetivos deseados y a provocar lesiones físicas como se había mencionado anteriormente.

En el tercer apartado se encontrará la metodología de la presente investigación, que tiene un enfoque de tipo cuantitativo, ya que de acuerdo con las encuestas que se realizaron a los instructores y usuarios se permitió hacer un análisis con datos numéricos y estadísticos, las variables de medición que se tuvieron en cuenta fueron: el nivel académico, satisfacción del cliente; la edad, genero, estrato socioeconómico. Los instrumentos de recolección de datos de la información utilizados fueron dos encuestas, una para el instructor y la otra para el cliente; la encuesta del usuario se subdivide en 2 partes: la primera en la satisfacción por el servicio prestado por parte del instructor y la segunda parte en la satisfacción en cuanto a la infraestructura del gimnasio.

En el cuarto apartado se encontrará los resultados más relevantes que arrojó la investigación como el nivel académico de los instructores y el grado de satisfacción de los usuarios, además de la relación de estas variables, se puede observar si en realidad en la actualidad afecta el nivel académico de los instructores en la relación al grado de satisfacción de los usuarios de los gimnasios, también se logró saber si los usuarios se siente cómodos en las instalaciones de los gimnasios; este dato es de vital importancia para los propietarios de los gimnasios saber si deben mejorar el personal encargado de dirigir las actividades o en la infraestructura del gimnasio.

Además, hay un apartado en el cual se encontrará la discusión donde se trataron aspectos positivos y negativos sobre el tema de investigación en relación con otros estudios similares, además se encontraron porcentajes similares a nuestros resultados, además se encontraron porcentajes en los resultados que contrastan con la presente investigación.

Y finalmente, se encontrarán las conclusiones donde se logra analizar el nivel académico del instructor en relación con el grado la satisfacción de los usuarios.

1. Problema.

1.1. Planteamiento del problema.

En estudios realizados en diferentes países de latino américa como Perú, Colombia, México, Ecuador, Chile, se ha evidenciado que hay un gran porcentaje de instructores laborando en centros deportivos, sin un nivel de formación idónea, en relación a esto, se presenta un bajo grado de satisfacción en el servicio brindado por los instructores hacia los usuarios.

Se evidencia que los instructores que deben llevar a cabo los procesos de entrenamiento en los gimnasios y centros de acondicionamiento físico, deberían tener una formación idónea para estructurar un programa de actividad física adecuado, y así evitar consecuencias o lesiones físicas a los usuarios que pueden producirse debido a las malas posturas o gestos técnicos inadecuados a la hora de ejecutar los movimientos en cada uno de los ejercicios indicados por el instructor, ya que los usuarios necesitan de una buena prestación de servicios para que se cumplan sus objetivos propuestos (Manual ABC del entrenador deportivo, 2013). Por lo anterior, si los clientes o asistentes a los centros deportivos no perciben resultados favorables y en relación a sus expectativas, muchas veces se ocasiona sumado a los problemas de salud que mencionamos, deserción o interrupción de los planes de programa de acondicionamiento a los que se suscriben, añadiendo una pérdida significativa de clientes a los propietarios de los gimnasios y centros de acondicionamiento físico.

En vista de estas problemáticas en las que se ve comprometida la salud de muchas personas, se ha aprobado una ley en el Congreso de la república de Colombia que exige al instructor de un gimnasio tener una certificación emitida por una entidad educativa y, para aquellos que no tienen una certificación o un título profesional y laboran en estos centros o brindando servicios relacionados con la actividad física, tienen un plazo de 5 años para obtenerlo.

De igual forma, la *Ley 729* del 2001 decreta que los Centros de Acondicionamiento y Preparación Física, CAPF, son establecimientos que prestarán un servicio médico de protección, prevención, recuperación, rehabilitación, control, y demás actividades relacionadas con la condición física, corporales y de salud de todo ser humano, a través de la recreación, el deporte,

la terapia y otros servicios fijados por autoridades competentes y debidamente autorizados, orientados por profesionales en la salud, que coordinarían a licenciados en educación física, técnicos y tecnólogos deportivos.

Por otro lado, Verkhonsasky (2002) afirma que hoy en día el entrenador que desconoce los aspectos fisiológicos se convierte en un riesgo para el usuario en cuanto a la salud y bienestar físico, por esta razón se fundamenta la importancia del nivel académico de los instructores dentro de los respectivos espacios laborales que ejercen.

De igual manera para lograr un estado de vida saludable a través del ejercicio físico, se requiere de profesionales capacitados para prescribir y dirigir el ejercicio físico a personas saludables y no saludables, con rutinas de trabajo acordes a las capacidades de cada individuo para evitar posibles riesgos a la salud de las personas (Daher, Guiselini, Ghorayeb, Dioguardi, 2005).

De esta forma, se afirma que no solamente se debe fijar en la conducta particular de los instructores sino también tener en cuenta otros datos como su nivel académico y su experiencia laboral (Potra & Jones, 2000).

Es evidente la importancia de contar con personas profesionales en el campo de los gimnasios y centros de acondicionamiento físico, puesto que en ellos recae la responsabilidad de que los usuarios logren sus objetivos deportivos y de esta manera evitar que haya deserciones o en el peor de los casos lesiones físicas que pueden ser irreversibles.

En una investigación realizada por Zepeda, Peralta & Aguilar (2011) se encontró que la cantidad de usuarios a los cuales el instructor les preguntó su estado de salud, en donde el 55% no consultan el estado de salud de las personas y el 45% afirman que sí preguntan su estado de salud a los usuarios. Por otra parte, González (2015) dice que los instructores que no están certificados podrían conllevar a que el usuario se exponga a varios riesgos, entre los cuales encontramos en primer lugar el hecho de que no se cumplan sus expectativas, y en segundo lugar también se expone que en el peor de los casos sufra un daño físico en una estructura corporal que no sea bien ejercitada, entre otras. Estos hallazgos permiten entrever la importancia de contar con profesionales idóneos en este campo.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se considera importante estudiar la idoneidad de los instructores que prestan sus servicios en gimnasios y centros de acondicionamiento físico en relación con el grado de satisfacción de los usuarios de estos espacios; en este sentido, el presente proyecto pretende responder a la siguiente pregunta de investigación.

1.1.1. Pregunta de Investigación.

¿Cuál es la relación entre el nivel académico de los instructores y el grado de satisfacción de los usuarios de los gimnasios y centros de acondicionamiento físico legalmente constituidos de la ciudad de Popayán?

1.2. Justificación.

Se ha venido demostrando que el cliente es uno de los pilares fundamentales para el crecimiento de un negocio, ya que un usuario satisfecho vuelve a adquirir los servicios obtenidos por dicho establecimiento, en estudios realizados a nivel internacional se encontró que los usuarios tienen unas preferencias particulares como la atención del instructor, que las instalaciones sean cómodas y la higiene del lugar.

En Colombia la cantidad de usuarios que ingresan a un gimnasio y centros de acondicionamiento físico, es cada vez mayor debido a que en la actualidad, la estética es un factor que prevalece tanto en los hombres como en las mujeres, de ahí que, buscan tener una apariencia que los haga sentirse bien con ellos y al mismo tiempo ser percibidos con agrado por la sociedad. En este sentido, los clientes al buscar un centro de acondicionamiento o gimnasio, tienen como preferencias fundamentales para la obtención del servicio: la empatía con el instructor, los elementos tangibles o implementos en buenas condiciones, la capacidad de respuesta del instructor y la seguridad del lugar.

En este orden de ideas, el presente proyecto parte de un tema de actualidad y en auge, a partir del cual, se hace necesario investigar, ya que el nivel de formación académica de los instructores es uno de los factores imprescindibles para tener en cuenta a la hora de ofrecer y ejecutar programas de entrenamiento, puesto que, al no tener un nivel de formación adecuado en estos temas, conlleva a no cumplir con los objetivos y expectativas de los usuarios o en el peor de los casos, a ocasionar lesiones físicas, de este modo Castellanos (2015), plantea que el principal beneficio de trabajar con un instructor certificado, es que los objetivos trazados conjuntamente, se logran de manera más eficaz y en un menor tiempo.

Esta investigación es pertinente, ya que aporta un conocimiento que posiblemente pueda disminuir deserciones o lesiones físicas que se presentan en los usuarios que asisten a los gimnasios y centros de acondicionamiento físico, como hemos mencionado, debido a un déficit de formación académica o experiencia laboral por parte de los instructores, es así que, en correspondencia a la normatividad que exige la formación académica por parte de los

instructores, y de la ley aprobada acerca del entrenador deportivo en el congreso de la república de Colombia, es viable el presente trabajo.

Ahora bien, para que el proceso del entrenamiento deportivo y preparación física se de adecuadamente, es indispensable contar con personal calificado y con su respectiva formación en esta área, así, es como manifiesta el manual ABC del entrenador deportivo, indicando que el instructor deberá cumplir un rol en la sociedad, el cual estará determinado en las siguientes actividades: diseñar, aplicar, evaluar planes individuales y colectivos mediante procesos científicos, pedagógicos, metodológicos.

Por lo anterior, esta investigación es relevante en tanto que, al conocer el nivel académico de los instructores, se inicia por hacer planes de acción para compartir las normatividades, leyes y la información recolectada, ya que, es posible que la formación académica pueda influir en los objetivos de los usuarios que asisten a los gimnasios; bien sea por controlar su peso, salud, mejorar fuerza, resistencia y flexibilidad. A esto podemos sumarle, que es posible que los propietarios de los gimnasios se beneficien porque se les brindará la información de satisfacción de sus clientes, y así mismo, mejorar en la prestación del servicio de actividad física que requieren sus usuarios, de igual forma, la presentación de los resultados del presente estudio podrían ser una posible motivación para generar el interés de los instructores para capacitarse, mantenerse actualizados y proveer un servicio de mayor calidad del cual se beneficiará el cliente y el gimnasio; de la misma forma, cabe sugerir que la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca podría ser beneficiada para incentivar a las futuras generaciones académicas a este tipo de líneas de investigación en el campo del deporte y actividad física.

Esta investigación es novedosa porque se busca conocer el nivel de preparación académica en relación con la satisfacción del cliente, teniendo en cuenta el sector de trabajo de los instructores. Actualmente hay muchas investigaciones de preparación física y entrenamiento deportivo; no obstante, no se han encontrado investigaciones sobre el tema del nivel académico de los instructores de la ciudad de Popayán.

1.3. Objetivos.

1.3.1. Objetivo General

Analizar la relación entre el nivel académico de los instructores y la satisfacción del servicio por parte de los usuarios de los gimnasios y centros de acondicionamiento físico de la ciudad de Popayán.

1.3.2. Objetivos específicos.

- ✓ Determinar el nivel académico de instructores de los gimnasios y centros de acondicionamiento físico de la ciudad de Popayán.
- ✓ Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios de los gimnasios y centros de acondicionamiento físico de la ciudad de Popayán.
- ✓ Examinar la relación entre el nivel académico de los instructores y la satisfacción del servicio por parte de los usuarios de los gimnasios y centros de acondicionamiento físico de la ciudad de Popayán.

2. Marco teórico.

2.1. Antecedentes.

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

Según Roldan & Olivo (2013) en su investigación denominada "Desempeño laboral de los Instructores de gimnasios ubicados en Guayaquil, Samborondon, Milagro y Naranjito" el objetivo general fue evaluar el desempeño laboral de los instructores de los gimnasios ubicados en Ecuador, en los resultados de la investigación se afirma que el 90% de los instructores respondió que siempre hace el calentamiento antes de un programa de ejercicios, en cuanto a los segundos resultados nos dice que el 31% de los instructores realizo el gesto específico y el 28% ejercicios flexibles. De los resultados de las fichas de observación, el 67% de los instructores a veces ayudan a los usuarios con los ejercicios con pesas y sólo si se trata de una mujer, el 13% siempre, sin excepción de personas, y el 20% se observó que nunca ayuda y se mantienen sobre ellas, sin realizar la labor correspondiente. En lo que respecta a la actividad laboral, de acuerdo a (Cuervo, Fernández y Valdés, 2005), expresan que los ejercicios con pesas ayudan a desarrollar una mejor actividad laboral.

Por otra parte, Lagos & Domínguez, (2014) en su investigación denominada "Formación académica de los Instructores de gimnasios de la ciudad de Chillan-Chile" con el objetivo de recolectar información para conocer el nivel académico o la formación académica de los instructores del gimnasio de la ciudad de Chillan-Chile, emplearon como metodología un estudio descriptivo, cuantitativo en el cual, utilizaron una técnica de encuesta para medir la variable de estudio formación profesional, esta encuesta costa de 12 preguntas dividas en 3 áreas: formación básica, especialización y autoevaluación para el trabajo de área. En cuanto a los resultados de los gimnasios investigados su nivel de estudio, encontraron que muchos de los instructores no son especializados en el área que están ejerciendo, hay instructores que son estudiantes de pregrado, instructores egresados y post grado. Además de que los resultados indican que las Universidades de la ciudad de Chillán, que imparten carreras de pedagogía en educación física, no incorporan

en su plan de estudios asignaturas que entreguen formación específica para las áreas de trabajo en gimnasios.

Barrios, (2016) En su investigación denominada "Propuesta de una Metodología para el Cumplimiento de Estándares de Calidad y Servicio en el Gimnasio Body Care & Gym de la ciudad de Cuenca 2016". Indica que tienen como objetivo de la investigación, recomendar una metodología de estándares de calidad y servicio aplicable en cualquier gimnasio de Cuenca, cuya metodología fue cuantitativa y cualitativa, con enfoque descriptivo exploratorio haciendo entrevistas a usuarios y descripciones de los gimnasios, además, el instrumento de recolección de datos que aplicaron fue una encuesta profunda, de esta se desarrollaron dos cuestionarios dirigidos al personal técnico-administrativo.

Como resultados de esta investigación, se obtuvo un porcentaje del servicio prestado de aceptación de muy satisfactoria de 90% y una satisfactoria de 10% y por último, una medianamente satisfactoria de un 0%, por lo cual el gimnasio Body Care tiene muy satisfechos a sus clientes.

También, tenemos que Huiza (2017) en su investigación titulada: "Perfil y satisfacción del cliente en el gimnasio Yackos Gym-Chimbote" obtuvo como objetivo, determinar el perfil y la satisfacción del cliente en este gimnasio, en tanto que, la metodología empleada, se centra en un enfoque cuantitativo, bajo un tipo de estudio descriptivo-correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, el instrumento que utilizaron fue una encuesta a 47 clientes para la recolección de información y la información que se obtuvo se procesó en el programa Spss, en los resultados obtuvieron que el 66% de clientes de Yackos Gym y se indicó que están insatisfechos en lo que respecta a la capacidad de respuesta, además un 66% de clientes manifestaron estar insatisfechos con los elementos tangibles del gimnasio, un 64 % indicaron estar insatisfecho con la seguridad, mientras que el 62% indicaron estar insatisfechos con la empatía de los instructores, y por último se aprecia el resultado general para la variable satisfacción del cliente, en donde el 66% de los clientes indico estar insatisfecho, el 26% manifestó ni satisfecho ni insatisfecho y el 9% restante señalo estar satisfechos"

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

En una investigación de Buitrago & López (2007) titulada "Conocimiento, actitudes y practica en la valoración de la condición física para la salud en los principales gimnasios y centros de acondicionamiento físico de la Ciudad de Pereira", se trazó el objetivo general de elaborar un diagnóstico diferencial que permita determinar el conocimiento, actitud y práctica en la valoración de la condición física para la salud de los principales gimnasios y centros de acondicionamiento físico de la ciudad de Pereira. En esta investigación se pudo vivenciar que el 79% de los instructores y administradores afirman que realizan una valoración de la condición física a sus alumnos y el 100% de los alumnos afirman que no reciben una valoración por parte de los instructores de los gimnasios.

En cuanto a las pruebas para la valoración de la composición corporal el 7% de los instructores de los gimnasios se dice que no realizan pruebas que permitan conocer el porcentaje de tejido graso de los usuarios y el 29% de los gimnasios o instituciones realizan pruebas válidas para la valoración de la composición corporal, también el 64% de las instituciones afirman realizar las pruebas de valoración de composición corporal, pero los usuarios no perciben o identifican dichas pruebas. Dicha investigación evidencia que en las 14 instituciones no se realizan pruebas para evaluar la fuerza muscular de cada usuario, en el 78.6% que corresponde a 11 instituciones se demostró que los *test* utilizados por los instructores de los gimnasios para realizar las pruebas no están científicamente validados y el 21.4% que corresponde a 3 instituciones, afirman no realizar ninguna prueba de fuerza muscular. En las instituciones y gimnasios se demostró que algunos realizan pruebas de campo y de laboratorio para la valoración de la condición física cada mes o cada 2 meses, hay otros que solo realizan pruebas al ingreso de los usuarios.

Por otra parte, Aguirre & Bermúdez (2014), en su investigación denominada "Formación Académica y Experiencia Deportiva de los Entrenadores suramericanos", cuyo objetivo está orientado a identificar la formación académica y experiencia deportiva en los entrenadores suramericanos, desarrolló un estudio cuantitativo de balance descriptivo y arrojo como resultados que: el 99% de los entrenadores deportivos tienen una formación profesional y el 35% postgrado, datos que se comparan con la clasificación del evento final, de tal suerte que se

concluye que la formación académica y la experiencia deportiva son criterios importantes en el perfil del entrenador deportivo. En lo concerniente a la metodología de este estudio, se realizó una encuesta de 45 preguntas a los diferentes entrenadores que participaron en la ciudad de Medellín Colombia, donde se utilizó el programa de Excel para sacar los datos estadísticos como: porcentajes, promedios, número de participantes y sus resultados de la investigación.

Toro (2013) en su investigación denominada "Caracterización de los centros de acondicionamiento y preparación física de Risaralda en cuanto a recursos físicos, talento humano y servicios". Con el objetivo de caracterizar los centros de acondicionamiento y preparación física de Risaralda en cuanto a recursos físicos, talento humano y servicios, es una investigación de tipo cuantitativa con un diseño metodológico descriptivo que busca conocer la situación actual sobre los servicios, talento humano y recursos físicos, durante la investigación se incluyó la totalidad de los gimnasios del departamento en 7 establecimientos, instrumento de estudio para recolección de datos de esta investigación fue la de dos cuestionarios 1 para los administradores donde se les realizó 20 preguntas distribuidas en 4 módulos donde en el primero se le incluyeron preguntas sobre los datos generales del establecimiento y en los otros tres módulos se le formularon preguntas correspondientes a las 3 variables de investigación de la presente investigación. En cuanto al cuestionario 2 fue aplicado a instructores de planta y de clase grupales, este cuestionario costa de 5 preguntas las cuales consisten la recolección de la siguiente información: datos personales, formación académica formal y no formal para el trabajo y desarrollo humano, así como la experiencia laboral.

Dejando como resultados que, en total existen 7 centros de acondicionamiento físico (CAF) en Risaralda, todos ellos ubicados en el centro comercial del Departamento, encontrando la mayor parte (6/7) en la capital. El 43% de los CAPFS tienen 3 años o menos de funcionamiento, mientras que los demás se tienen entre 7 a 10 años, se encontró que en la mayoría de los centros de acondicionamiento físico (CAF) (86%) los usuarios asisten de 3 a 4 veces por semana. En ninguno la asistencia está por debajo de 3/semana. Los servicios más ofertados por los CAF de Risaralda son los de musculación, cardiovascular, clases grupales y clases personalizadas; los cuales se prestan en todos estos centros. Los servicios de rehabilitación y spinning, aunque se ofertan en menor medida, están incluidos en más del 70% de los Centros de Acondicionamiento Físico de Risaralda.

Rodríguez & Marín, (2013) En su investigación denominada “Análisis del Perfil Ocupacional en el Área del Entrenamiento deportivo de 3 gimnasios de Bogotá Bodytech, Spinning Center y Body Healthy en relación con el Perfil Profesional de la Facultad de Cultura Física Deporte y Recreación de la Universidad Santo Tomas”. Tuvo como propósito identificar los perfiles ocupacionales en el área del entrenamiento deportivo de tres gimnasios de la ciudad de Bogotá. Para tal fin, la metodología ejecuto una investigación cualitativa con enfoque descriptivo-exploratorio utilizando la entrevista semi-estructurada, cuestionario, como instrumento de recolección de información y el análisis de contenido como técnica de análisis. Durante los resultados de esta investigación, se indicó que en los gimnasios muchos de los profesionales en el área tienen estudios de tecnólogos y técnicos en educación física, cultura, deporte y recreación, además, se indicó que son muy pocos los profesionales que tienen especialización en el área del entrenamiento deportivo, con un grado de experiencia laboral entre tres y cuatro años ejerciendo como profesionales en el área.

Palomino, (2007) en su investigación denominada “estructura de la parte física, administrativa y académica de los gimnasios de la zona norte de Ibagué-Tolima, tuvo como objetivo conocer y analizar la estructura física, administrativa y académica de los gimnasios de la zona norte de la ciudad de Ibagué, en cuanto a la metodología tuvo como enfoque cuantitativo, con un tipo descriptivo-exploratorio con diseño transversal.

El instrumento que utilizaron fue una encuesta que realizaron a 16 gimnasios, los resultados que se obtuvieron fue del 44% de los gimnasios visitados si cumplieron con la medida garantizando un buen servicio más profesional y efectivo en salud para los usuarios y disminuyendo al máximo la posibilidad de futuras lesiones y efectos infortunados con la salud de sus usuarios, por otra parte el 56% no cumplieron con esta medida por lo cual los dejo vulnerables en esta parte del servicio y en una clara desventaja en comparación de calidad con otros establecimientos pero lo más crítico aun es que los administradores o personas encargadas de estos centros no tienen ni la mínima idea de las consecuencias que conlleva al no cumplir con lo anterior.

En cuanto al nivel académico se encontró que el 50% de los instructores que se encuentran en los gimnasios no cuentan con una formación académica y mientras que el otro 50% si cuenta con una formación académica idónea.

2.2. Bases teóricas.

La formación académica de los instructores se ubica en el ámbito educativo de muchos países, no solamente en las carreras profesionales o técnicos sino también en las especializaciones o maestrías, ya que el proceso de entrenamiento deportivo requiere de una formación idónea para que los entrenadores sean capaces de manejar conocimientos entorno a procesos de adaptación biológica, salud y rehabilitación, especialmente en anatomía funcional y fisiología del esfuerzo (Runne, 1995). Por otro lado, José Marín (2017) nos afirma que una persona que tiene estudios, no solo tiene éxito a nivel académico, sino que también, a nivel personal, todo individuo que ha estudiado, además de formación adquiere valores, por otro lado, se enriquece como persona y desarrolla virtudes humanas, de allí que, una población formada académicamente, ayuda al crecimiento social y económico de su país; de ahí la importancia de adquirir conocimientos, ya que esta formación profundiza los estudios competentes que todo individuo necesita en su campo laboral. De igual modo, para tener un óptimo rendimiento laboral se sabe que, un factor determinante es tener una experiencia laboral, así Meyer y Schwager (2007) definen a la experiencia laboral o también llamada profesional, como un criterio de selección que refiere a los conocimientos que una persona adquiere a lo largo del tiempo la cual, se vincula estrechamente con la cantidad de años de ejercicio laboral de una persona y se asume que cuantos más años de trabajo posee, mayor será la experiencia en dicho cargo.

Ahora bien, la importancia del acondicionamiento físico es parte complementaria de cualquier plan para que las personas tengan un estilo de vida más saludable de este modo, las personas deben integrar en su vida, los hábitos saludables que le permitan facilitar la pérdida de peso, disminuir la presión arterial, reducir el riesgo cardiovascular y todas las causas de mortalidad (Ramírez, 2002). A esto podemos agregarle que, el acondicionamiento físico es considerado el estudio del entrenamiento de cualidades físicas, siendo la suma de todas las capacidades físicas o condicionales para un óptimo logro en el campo deportivo y de la salud, razón por la cual, es muy importante trabajar el acondicionamiento físico en las personas nuevas que asistan a un

gimnasio para ir desarrollando todas las cualidades antes de entrar a un entrenamiento de pesas (Hegedus, 2003). Por consiguiente, se define que el ejercicio físico son todas aquellas actividades organizadas, estructuradas y planificadas con el fin de alcanzar un objetivo propuesto, para mejorar la condición física de una persona o mantener un nivel de salud estable (OMS, 2010). Es por este motivo que antes de llevar a cabo un plan de acondicionamiento físico debemos tener en cuenta la condición física de cada individuo para hacer una tarea, como la capacidad funcional del individuo para rendir en cierta clase de trabajos que requieran actividad muscular (rendimiento motor),así, cuando vamos a preparar a cualquier persona debemos saber cuál es su condición física, ya que todas las personas no reaccionan a un mismo estímulo y ejecutando el principio de individualidad para poder hacer un programa físico a las personas (Darling, Fleishman & Karpovich, 2003).

También, el acondicionamiento físico es una serie de actividades diseñadas y estructuradas específicamente para tener una buena forma física (Márquez & Guarachea, 2009). Por lo tanto, el instructor es un profesional encargado de la salud que utiliza una evaluación y entrevista individualizada para obtener, motivar, educar y desarrollar un programa de ejercicio seguro y efectivo, de acuerdo con el estado de salud, capacidad, necesidades y metas del cliente. (NSCA-Certified Personal Trainer Job Analysis Committee of the NSCA Certification Commission, 2001).

Así mismo, tenemos que en la actualidad los gimnasios como espacios donde se puede ir a practicar diversos tipos de actividades físicas hoy en día, son más que nada, aquellos lugares como clubes o centros de deporte de tipo privado en los cuales es necesario pagar para acceder a los diferentes lugares de ejercitación. Se ha encontrado en estudios realizados que, en muchos países como Ecuador, R. Dominicana, Chile, Colombia, entre otros, hay un incremento de dichos establecimientos debido al auge o demanda en el crecimiento de las personas que asisten a los gimnasios para buscar una mejor calidad de vida, también, se sabe que muchos de los instructores de estos gimnasios tienen una formación empírica, es decir, que su conocimiento en el área de los gimnasios y centros de acondicionamiento físico son adquiridos por experiencia y no por una formación profesional idónea. Ahora bien, teniendo en cuenta que la prescripción de ejercicios es un trabajo muy comprometido con el físico y la salud de los clientes, en los países

más desarrollados, la ley exige tener certificación pertinente para prescribir cualquier tipo de entrenamiento físico en locales comerciales.

También, es importante tener en cuenta los aspectos positivos y negativos de los instructores o personal que brindan estos servicios; entre los positivos se encuentran: su nivel de estudios, la apariencia física acorde a la actividad física, la experiencia laboral, los conocimientos adquiridos a través de su experiencia laboral y observación, además del tiempo de entrenamiento en el gimnasio. En cuanto a los aspectos negativos serían los siguientes: aplicación de las cargas inadecuadas, proponer programas de entrenamientos generalizados, omitir preguntas en relación al estado de salud de los usuarios, no realizar una valoración para los usuarios en relación con su condición física, entre otras.

Es lamentable, que en algunos gimnasios del país no se requiera ningún tipo de certificación para empleos incluyendo trabajo en el área de fitness, generalmente esto se omite con el objetivo de disminuir costos financieros, aparte de lo anterior, se observa que en algunos gimnasios donde acuden bastantes personas, los servicios se ofrecen en horarios con solo un instructor de planta y seguramente sin certificar (Vida Sana, 2018).

Desde los últimos tiempos es cada vez mayor la preocupación de los individuos por su aspecto físico y su cuidado, ya sea para aumentar o bajar de peso, para las mujeres ser delgadas y para los hombres aumentar masa muscular, de esta manera, la práctica de ejercicio físico para mejorar la estética y no con el objetivo de mejorar la salud, es un hábito que se está extendiendo entre los hombres y que está llevando a la aparición de nuevos trastornos, como la vigorexia (Pope, Phillips y Olivardia, 2002). En contraste, Saavedra (2000) afirma que los individuos racional y regularmente ejercitados sufren menos alteraciones en la salud, visitan menos a los médicos, consumen menos cantidad de fármacos, se enferman menos y viven más años que los que no realizan actividad física.

Dicho lo anterior, (Salas, 2012) menciona que el desempeño laboral de los instructores juega un papel fundamental en el comportamiento y la conducta real de las personas, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la tensión del proceso salud y enfermedad de la población, el cual, influye a su vez de manera importante en el componente ambiental. Por lo tanto, existe una correlación directa entre los factores que

caracterizan el desempeño profesional y los que determinan la calidad total de los servicios de salud.

Por otra parte, Gonzales (2015) señala que trabajar con un instructor certificado es crucial, porque es de suponer que alguien certificado ha tenido la capacidad de demostrar sus conocimientos de todo lo que implica sugerirle a una persona en el trabajo de las diferentes actividades de lo que se puede hacer en un gimnasio, debe tener conocimientos teóricos, metodológicos y prácticos del tipo de actividades que él va a promover y de los resultados que espera de las personas con las cuales trabaja.

Para que la formación académica de los instructores se vea reflejada, es de vital importancia conocer el grado de satisfacción de los clientes de los gimnasios, ya que la satisfacción del cliente está íntimamente relacionado al marketing, se refiere a la satisfacción que tiene el usuario al ver que la empresa cumple con sus expectativas en cuanto al servicio o producto proporcionado por la misma (Barros,2016). Así mismo la empresa será la beneficiada por la satisfacción que brinda a sus clientes. Según Kotler (2006), define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Por ese motivo el cliente satisfecho por lo general vuelve a comprar, por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro. Además, el cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Además, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares amistades y conocidos. Por consiguiente, el cliente satisfecho deja de lado a la competencia. De igual modo, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar en el mercado.

Por otro lado, Rey (2000), se entiende por satisfacción de usuarios, la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos. La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio. Según Rico

(2001), la satisfacción de los usuarios es un estado de ánimo que crea agrado y complacencia por la realización completa de las necesidades y expectativas creadas.

3. Metodología.

3.1. Enfoque.

La presente investigación se realizó mediante el enfoque cuantitativo, porque su característica principal fue acoplar datos y analizarlos de forma estadística para refutar o confirmar teoría. Al respecto Cursio (2002) manifiesta que, la investigación cuantitativa analiza datos numéricos o medibles además de analizar un objeto de estudio; en el caso del presente estudio los datos numéricos fueron producto de un cuestionario empleado, el cual permitió identificar el nivel de formación de los instructores de los gimnasios en relación a la satisfacción de los usuarios de los gimnasios inscritos en la cámara y comercio de la ciudad de Popayán, durante el cuestionario se tomaron datos como la edad, el género, estado civil, el nivel académico y el nivel de satisfacción de los usuarios.

3.2. Tipo de estudio.

El presente tipo de estudio de la investigación es correlacional, debido a que se buscó describir la relación entre dos variables, además se estableció en qué medida de variación una variable afecta a la otra.

En este estudio se identificó, si el nivel académico de los instructores influye en la satisfacción de los usuarios que asisten a los gimnasios y centros de acondicionamiento físico. Según Cursio (2002) “el estudio correlacional describe relaciones, en términos estadísticos, entre dos o más variables en un momento determinado, es decir cómo se relacionan, vinculan o asocian diversos fenómenos entre sí, generalmente establecen relaciones de causa y efecto, además de que se va a describir el nivel académico de los instructores y el nivel de satisfacción de los usuarios” Además, se utilizó el tipo de estudio descriptivo, ya que se buscó describir la realidad de situaciones, fenómenos, personas, comunidades, teniendo en cuenta que la población en la que se trabajó, son los instructores y los usuarios de los gimnasios inscritos a la cámara y comercio de la ciudad Popayán, en la que se buscó indagar la incidencia que se manifiesta de una o más variables, en uno o más grupos de personas u objetos en determinado momento.

3.3. Diseño.

El presente diseño de investigación es no experimental porque no se manipularon las variables y, por ende, es transversal debido a que se realizó una sola medición, ya que el análisis de las relaciones entre las variables como el nivel académico y el grado de satisfacción de los usuarios no tendrán intervención y se observa tal como se ha dado en su contexto natural.

Teniendo en cuenta que se pretende la descripción de las variables en un momento determinado aplicando una sola encuesta a dicha población, para adquirir la información y los resultados del análisis de los datos, este diseño estudia las variables simultáneamente en un momento único, haciendo un corte en el tiempo es decir el tiempo no es importante en relación con la forma en que se dan los hechos (Cursio, 2002).

Según lo anterior, la Investigación es no experimental, porque no se interpuso en la formación académica de los instructores y el grado de satisfacción de los usuarios, solamente se darán a conocer la información recolectada, ya que se realizaron dos cuestionarios para recolectar los datos y analizarlos.

3.4. Instrumento de recolección de datos.

Cursio (2002) indica que las técnicas de recolección de información se refieren al camino sobre el cual se establecen las relaciones o mediciones instrumentales entre el investigador, el elemento a ser investigado, la persona o el consultado, para recolección de los datos y el logro de los objetivos, teniendo en cuenta los distintos métodos que se utilizan como: la observación, la entrevista y la encuesta.

Por medio de dos encuestas se realizaron una serie de preguntas que estuvieron divididas en trabajar el nivel de formación académica de los instructores, para conocer sus estudios básicos y superiores, así mismo, se realizó una encuesta para conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los gimnasios y centros de acondicionamiento físicos inscritos en la cámara y comercio de la ciudad de Popayán.

Para la recolección de información en la presente investigación se utilizó el cuestionario creado por Portes, Lagos, Domínguez, & López en el año 2014, el cual es avalado y tiene un grado de confiabilidad, ya que ha sido utilizado en otras investigaciones como la denominada "Formación académica de los instructores de la ciudad Chillan-Chile". (ver anexo a), Para la encuesta de los usuarios se utilizó el cuestionario creado por "Physical Gym Center" en el año 2014, Teniendo en cuenta lo anterior se realizó un ajuste respectivo a algunas preguntas para adaptarlas al estudio que se ejecutó.

3.5. Hipótesis.

H1. La formación académica influye de forma positiva en los procesos de planificación de los instructores hacia los usuarios de los gimnasios.

H2. La formación académica influye de forma positiva en la satisfacción de los usuarios de los gimnasios.

3.6. Variables

Variable dependiente e independiente: según (Cursio, 2002) la variable dependiente surge como consecuencia o efecto de los cambios de la variable independiente.

Esto debido a que si hay un cambio en las encuestas también debe haber un efecto en las variables independientes que son las preguntas para realizar en los usuarios de los gimnasios.

Durante la realización del presente estudio se tiene como objeto de estudio, las variables cuantitativas que es la edad de los instructores, una colectiva que es el nivel académico y unas variables cualitativas que son los gimnasios, los instructores, el género de las personas, estado civil y nivel de actividad física de los instructores.

Tabla 1. Variables

VARIABLES	TIPOS DE VARIABLES	ESCALA DE MEDICIÓN
Nivel Académico	Cualitativa	Ordinales
Grado de satisfacción del usuario	Cualitativa	Ordinales
Experiencia laboral	Cuantitativa discreta	Razón

Tabla Variables.

3.6.1. Población.

La población son todos aquellos elementos o personas de los que se desea investigar algo en su totalidad, en los cuales pueden presentarse una determinada característica susceptible a ser investigada, la población también es conocida como la unidad de análisis de la información (Cursio, 2002).

La población está conformada por 26 instructores y 260 usuarios de los gimnasios y centros de acondicionamiento físico inscritos en la cámara y comercio de la ciudad de Popayán.

3.7. Muestra.

La muestra tiene como propósito establecer los procedimientos y los pasos de los cuales sea posible hacer generalizaciones sobre la población a partir de un subconjunto de ella con un grado mínimo de error (Cursio, 2002).

Muestra no probabilística: No sigue el proceso aleatorio o al azar y la muestra es no representativa de una población, se caracteriza porque el investigador selecciona su muestra siguiendo los criterios identificados para los fines de la investigación que desea realizar. (Cursio, 2002).

Se realizaron 26 encuestas para los instructores y 260 encuestas para los usuarios para analizar el nivel académico de los instructores y el grado de satisfacción de los usuarios de 26 gimnasios legalmente constituidos de la ciudad de Popayán, la cual es adaptada de un cuestionario elaborado por Portes, Lagos, Domínguez, & López en el año 2014 y Physical Gym Center, además se incluyeron preguntas que permitieron caracterizar la población en cuanto a variables como el nivel académico y el grado de satisfacción de los usuarios.

Para la evaluación de la encuesta del nivel de satisfacción se divide en infraestructura y satisfacción del personal, la infraestructura se evaluó, en puntos positivos y negativos y el personal se evaluó con el grado de satisfacción.

Dentro de esta muestra se tendrá en cuenta un instructor y diez usuarios perteneciente por cada uno de los gimnasios y centros de acondicionamiento físico de la ciudad de Popayán que están legalmente constituidos y se encuentran registrados en la cámara y comercio.

3.8. Criterios éticos.

Teniendo en cuenta que se va a trabajar con seres humanos es importante salvaguardar y respetarse la identidad de las personas a ser intervenidas, ya que la ética en general es una disciplina que engloba lo bueno y lo malo, lo correcto y lo incorrecto, que a su vez está compuesta de principios morales, normas y procedimientos de análisis. En cambio, lo que corresponde específicamente a la ética de la investigación, es la generación de objetivos, políticas, leyes y estándares que deben respetarse, ya que en ellas intervienen directamente seres humanos (Drane, 2004).

Cuando se piensa en la ética de investigación es inevitable pensar en sus códigos, que encarnan elementos característicos de conducta, tanto grupales como individuales, basados en la adhesión a un conjunto de principios explícitos e implícitos, abstractos e impersonales, o concretos y personales, que son divisibles en la ética absoluta y una ética relativa (Zimbardo, 2007).

Teniendo en cuenta la necesidad de una declaración de principios éticos que sirva de guía en relación con los problemas éticos que se presentan a nivel social y profesional en trabajos, e instituciones, colegios, entre otras. Se tienen en cuenta los siguientes criterios éticos generales (FITS, 1994):

- ✓ Tratar de comprender a cada cliente individual y su entorno, así como los elementos que afectan su conducta y el servicio requerido.
- ✓ Mantener y defender los valores, conocimientos y metodología de la profesión, absteniéndose de cualquier comportamiento que perjudique el desarrollo de esta.
- ✓ Reconocer las limitaciones profesionales y personales.
- ✓ Promover la utilización de todas las técnicas y conocimientos apropiados.
- ✓ Aplicar métodos adecuados para el desarrollo y la validez de los conocimientos.
- ✓ Contribuir con la experiencia profesional al desarrollo de políticas y programas que mejoren la calidad de vida en la sociedad.
- ✓ Identificar e interpretar las necesidades sociales.
- ✓ Identificar e interpretar los orígenes y naturaleza de los problemas sociales, a nivel, tanto individual como de grupo, comunidad, nacional e internacional.
- ✓ Identificar e interpretar el trabajo profesional.
- ✓ Clarificar si las declaraciones públicas o las actuaciones se hacen a nivel individual o en representación de una asociación profesional, entidad, organización, u otros grupos.

En síntesis, podemos asegurar que las emergencias de los códigos de investigación han permitido a los investigadores evitar los cuatro problemas éticos fundamentales (Buendía y Berrocal de Luna, 2001), expresados en los siguientes puntos:

1. Ocultar a los participantes la real naturaleza de la investigación y/o hacerles participar sin saberlo.
2. Exponer a participantes a procesos que pueden provocarles perjuicio o disminuir su propia estima.
3. Invasión de la intimidad.
4. Privación de los beneficios de la investigación a los participantes.

4. Resultados

En el presente estudio se analizó el nivel académico de los instructores, el grado de satisfacción de los usuarios y una variable fundamental como la experiencia laboral de los instructores, en el cual se aplicaron dos encuestas como instrumento de recolección de los datos para la representación de las gráficas que se encuentran a continuación.

4.1. Nivel académico de los instructores de gimnasios.

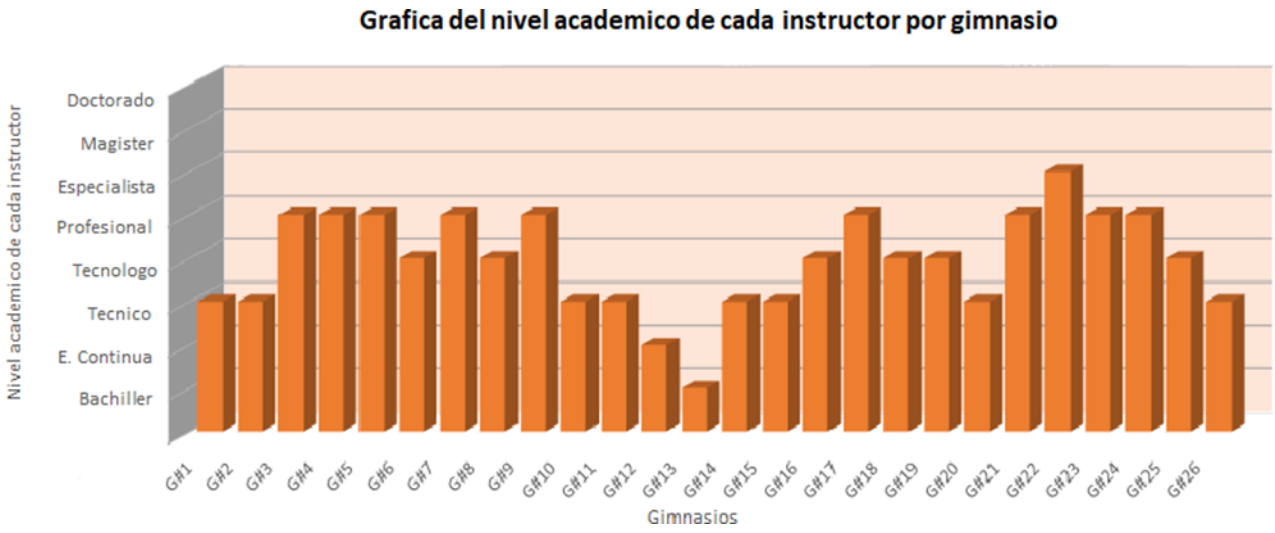

Gráfico 1 Nivel Académico de Cada Instructor por Gimnasio

Fuente: Propia

Nivel académico	No de instructores encuestados	Porcentaje
Doctorado	0	0%
Magister	0	0%
Especialista	1	4%
Profesional	9	35%
Tecnólogo	6	23%
Técnico	8	30%
E. Continua	1	4%
Bachiller	1	4%
Total	26	100%

Tabla 1 Porcentaje de Nivel Académico

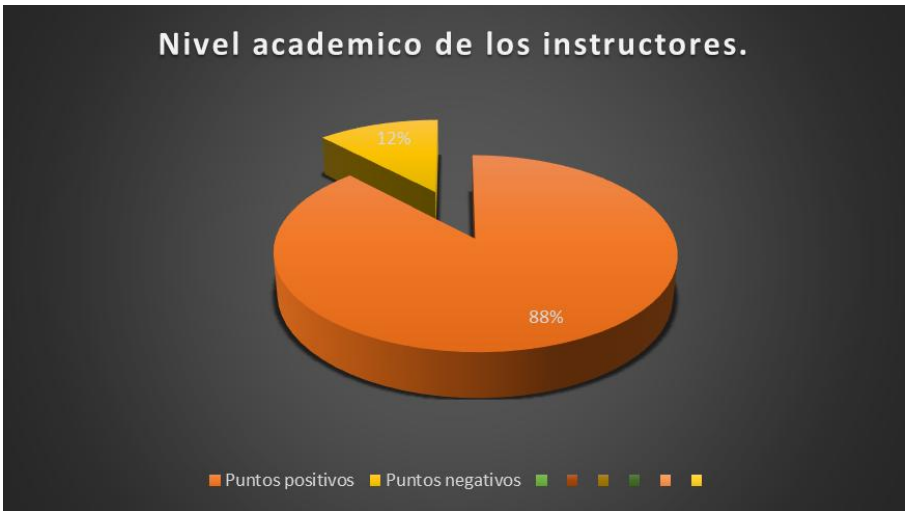

Gráfico 2 Puntuación

Fuente: Encuesta aplicada a los gimnasios inscritos de cámara y comercio de la ciudad de Popayán. Elaboración propia.

Se aprecia que el 35% de los instructores de los gimnasios de la ciudad de Popayán son profesionales, el 30% indicaron que su nivel de estudio es técnico, el 23% manifestó que sus estudios son tecnológicos, un 4% señalo tener una educación de especialización, otro 4% indico tener una educación continua, además de un 4% que manifiestan ser bachilleres, en cuanto al doctorado y magister encontramos un 0% de la población en los gimnasios de la ciudad de Popayán.

4.2. Nivel de satisfacción del cliente con relación al servicio del gimnasio.

Gráfico 3 Nivel de Satisfacción del Cliente con Relación al Gimnasio

Fuente: Elaboración propia

Satisfacción del usuario	No de gimnasios	Porcentaje por gimnasios	No de usuarios encuestados
Muy bueno	2	8%	50
Bueno	22	84%	179
Regular	2	8%	31
Malo	0	0%	0
Total	26	100%	260

Tabla 2 Porcentaje de satisfacción del usuario

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 4 Puntuación de Nivel de Satisfacción de los Usuarios

Fuente: Encuesta aplicada a los gimnasios inscritos de cámara y comercio de la ciudad de Popayán. Elaboración propia.

Se aprecia el resultado general para la variable de satisfacción del usuario, en donde el 84% de los clientes de los gimnasios indicaron tener una satisfacción buena, el 8% manifestó tener una satisfacción muy buena, mientras que el 8% restante señalo tener una satisfacción regular.

4.3. Experiencia laboral de los instructores.

Gráfico 5 Experiencia Laboral de los Instructores por Gimnasio

Fuente: Elaboración Propia

Experiencia laboral	No de instructores encuestados	Porcentaje
Más de 10 años	4	15%
10 años	6	23%
5 años	7	27%
1 año	9	35%
Total	26	100%

Tabla 3 Porcentaje experiencia Laboral

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 6 Experiencia laboral en años

Fuente: Encuesta Aplicada a los Gimnasios Inscritos de Cámara y Comercio de la Ciudad de Popayán. Elaboración propia.

Se aprecia que el 35% de los instructores de los gimnasios de la ciudad de Popayán indicó que tienen 1 año de experiencia laboral; el 27% manifestó tener 5 años de experiencia; el 23% señaló que tienen 10 años de experiencia, mientras que el 15% restante señalo que tienen más de 10 años de experiencia laboral.

4.4. Relación Entre el nivel académico del instructor y la satisfacción de los usuarios.

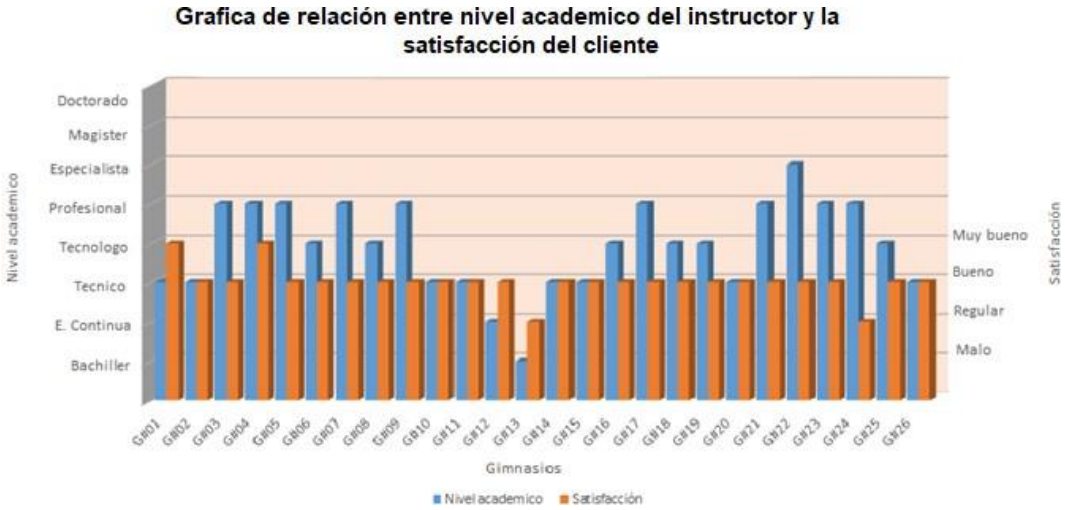

Gráfico 7 Relación Entre Satisfacción del Cliente y Nivel Académico del Instructor

Fuente: Elaboración Propia

Se evidencia que en la relación del nivel académico y la satisfacción de los usuarios en el gimnasio número 13, no cumple con el nivel académico idóneo para llevar acabo los procesos de entrenamiento, esto con lleva a que los usuarios tengan un grado de satisfacción regular en cuanto a los servicios prestados por el instructor, podemos evidenciar que del 35% de profesionales solamente el 2% no tiene satisfecho a sus usuarios, esto lo podemos observar en el gimnasio No 24 debido a la experiencia del instructor que es de solo 1 año, lo podemos observar en la gráfica de experiencia laboral.

4.5. Relación entre puntos positivos y negativos de la satisfacción del usuario con relación a la infraestructura.

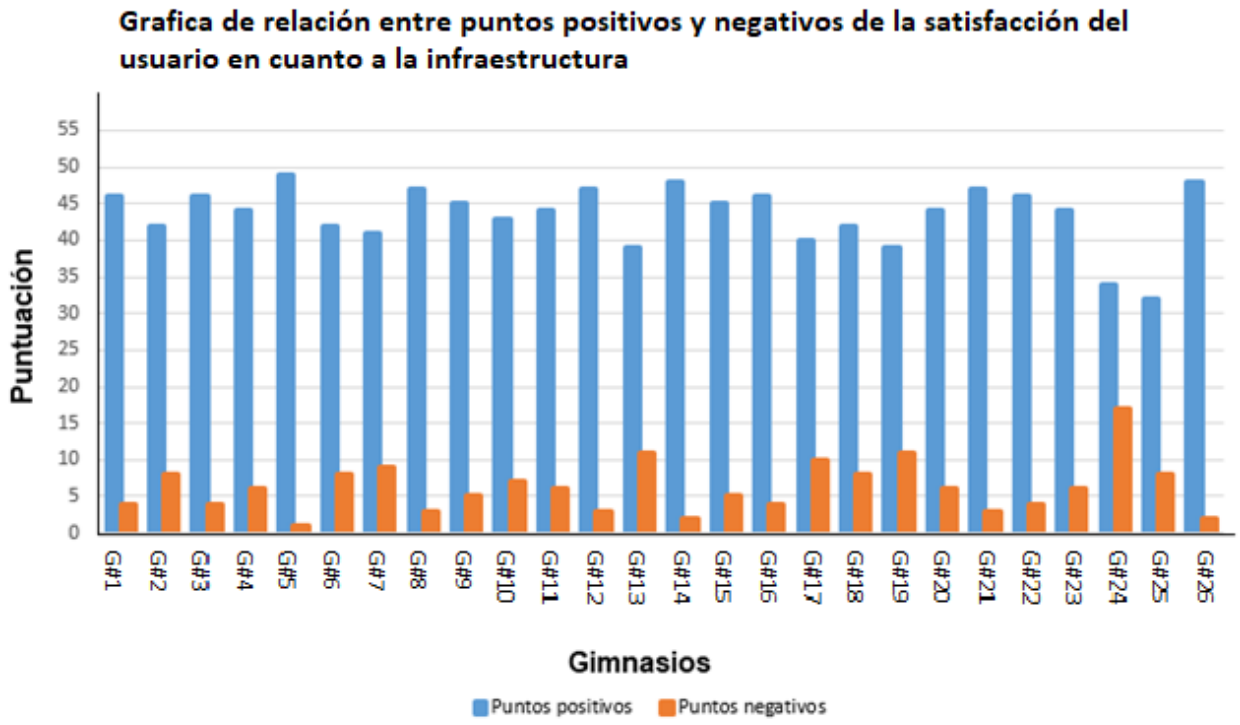

Gráfico 8 Puntos Positivos y Negativos con relación a la Infraestructura

Fuente: Elaboración Propia

Puntos generales	No de puntos generales	Porcentaje	No de usuarios
Puntos positivos	1.140	88%	229
Puntos negativos	160	12%	31
Total	1.300	100%	260

Tabla 4 Porcentaje de Puntos Positivos y Negativos con Relación a la Infraestructura

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9 Porcentaje de Puntos Positivos y Negativos con Relación a Infraestructura

Fuente: Encuesta aplicada a los gimnasios inscritos de cámara y comercio de la ciudad de Popayán. Elaboración propia.

Se aprecia que el 88% de la satisfacción de la infraestructura tiene puntos positivos, mientras que el 12% de los gimnasios indicaron puntos negativos en la satisfacción de la infraestructura de los gimnasios inscritos por la cámara y comercio de la ciudad de Popayán.

Discusión.

Según Lagos & Domínguez, (2014) en su investigación denominada “Formación Académica de los Instructores de Gimnasios de la Ciudad de Chillan-Chile”, concluye que el mayor porcentaje de los instructores con un 85% son profesionales y el 15% no son profesionales; por lo cual contrasta con la presente investigación de la gráfica 1 en donde se aprecia con un 39% de instructores profesionales y el 61% de los instructores no son profesionales; además manifiesta que el menor porcentaje con un 5% de los instructores no tienen ninguna formación académica, lo cual concuerda con la presente investigación en la gráfica 1 donde se aprecia que un 4% no tiene una formación académica.

Ahora bien, en el estudio llamado “estructura de la parte física, administrativa y académica de los gimnasios de la zona norte de Ibagué-Tolima” por Palomino (2007) se concluye que el 43% de los gimnasios que se investigaron si cumplen con las garantías en salud y satisfacción de los usuarios y el 57% están insatisfechos, lo cual contrasta con la presente investigación en la gráfica de satisfacción del usuario en donde el 92% de usuarios indicaron tener un grado de satisfacción y el 8% están insatisfechos.

En el capítulo 12 del Manual ABC del entrenador deportivo (2013). Se entiende por ejercicio ilegal de la profesión de entrenador deportivo, toda actividad realizada dentro del campo señalado en la Ley por quienes no cumplan con los requisitos establecidos y no se encuentren autorizados debidamente para desempeñarse como tales. En este aspecto, los empleadores serán responsables al vincular entrenadores que no tengan Tarjeta Profesional o Registro provisional, esto concuerda con la presente investigación en la gráfica de nivel académico que nos indica que el 92% corresponde a técnicos, tecnólogos, profesionales y especialistas de los instructores encuestados cumplen con los requisitos del manual ABC del entrenador deportivo, y el 8% restante no cumplen con los requisitos.

Según Reinoso & Rodríguez, (2014) en su investigación denominada “Plan de negocios para la creación de un gimnasio multifuncional puerta a puerta en la ciudad de Quito-Ecuador, concluye que el 9% de los usuarios indican que la infraestructura es un factor fundamental y el 91% otros servicios, esto contrasta con la presente investigación, ya que el 88% de los usuarios

encuestados indican estar satisfechos con la infraestructura y el 12% otros servicios. Así mismo, en su investigación denominada: Análisis del perfil ocupacional en el área del entrenamiento deportivo de 3 gimnasios de Bogotá Bodytech, Spinning Center en relación al perfil profesional de la facultad de cultura física, deporte y recreación de la universidad Santo Tomas, concluye que el mayor porcentaje de instructores que tienen experiencia laboral son de un 54% más de 5 años, por lo cual, contrasta con la presente investigación en la gráfica de experiencia laboral de los instructores que concluyo con un 35% de 1 año de experiencia laboral en los gimnasios.

Por lo anterior, de acuerdo a los datos analizados se puede evidenciar que el 84% de los usuarios que asiste a los gimnasios y centros de acondicionamiento físico tiene un grado de satisfacción buena, mientras que tan solo un 8% indicaron tener un grado de satisfacción muy buena, y un 8% de satisfacción en regular, lo cual indica que hay muy pocos usuarios totalmente satisfechos con el servicio que prestan los gimnasios de la ciudad de Popayán.

Conclusiones.

Se logró evidenciar que los instructores que laboran en los gimnasios inscritos en la Cámara y Comercio de la ciudad de Popayán, se encuentran certificados por el ministerio de educación, con una formación idónea para ejercer el cargo en el área del deporte y la actividad física.

Se identificó que hay una relación entre el nivel académico y el grado de satisfacción de los usuarios de los gimnasios, ya que los gimnasios que mejor tienen satisfechos a los clientes se encuentran certificados con un grado de estudio idóneo que aplica según la ley aprobada por el Congreso de la Republica de Colombia.

Los gimnasios que tienen un mayor grado de satisfacción en los usuarios, se debe a que los instructores tienen una experiencia laboral de más de 10 años que equivale a un 15% (4 instructores), teniendo en cuenta que la mayoría de los instructores que equivale a un 35%(9 instructores) solamente tienen un año de experiencia, es decir, que a mayor experiencia laboral del instructor generará mayor satisfacción a los usuarios.

Se logró analizar que una profesión no hace que un instructor tenga un mejor desempeño laboral como se puede observar en la gráfica No.4 en el gimnasio 24 y 13, ya que un instructor que no tiene una certificación mantiene igual de satisfechos a los usuarios que un profesional.

De los 35 gimnasios registrados en la cámara y comercio de la ciudad de Popayán, se trabajó en 26 gimnasios, ya que los 9 restantes no registran información pertinente para la realización de la muestra del estudio.

Se determinó que, de los 260 usuarios encuestados 229 usuarios se sienten cómodos en las instalaciones de los gimnasios y 31 usuarios no están cómodos con las instalaciones de los gimnasios.

Según el estudio realizado en los gimnasios de la ciudad de Popayán se evidencia que el nivel académico va de la mano con la experiencia laboral para la satisfacción de los clientes, como se puede observar en la gráfica No 3 de experiencia laboral y en la gráfica de satisfacción en

relación con el servicio prestado, los instructores que tienen más de 10 años de experiencia laboral, los usuarios indicaron tener un grado de satisfacción bueno.

Recomendaciones.

Se sugiere a los propietarios de los gimnasios exigir una formación académica para los instructores que trabajan en el área del deporte y la actividad física teniendo en cuenta que se trabaja con la salud y la integridad física de las personas, como se establece en el manual ABC del entrenador deportivo y la ley aprobada por el Congreso de la República de Colombia.

Para prevenir deserciones de los usuarios, se sugiere a los propietarios de los gimnasios analizar el nivel académico de los instructores y su experiencia laboral, ya que son pilares fundamentales para el grado de satisfacción de los usuarios.

Se propone a los propietarios de los gimnasios realizar una evaluación a los instructores que vayan a contratar para saber si el conocimiento es pertinente, además de conocer su experiencia laboral.

Se sugiere a los propietarios de los gimnasios realizar encuestas esporádicamente a los usuarios para conocer el grado de la satisfacción que tienen con el servicio prestado del gimnasio.

Se recomienda a los propietarios de los gimnasios solicitar a los instructores asistencia a capacitaciones o seminarios una o dos veces por año para actualizar sus conocimientos.

Anexos.

Anexo A. Nivel académico de los instructores

Nombre: _____
Edad: _____ Género: _____
Etnia: _____ Estado civil: _____
Años o meses laborando en gimnasios o C.A.F: _____
Gimnasio o centro de acondicionamiento físico en el que labora:
_____

Años o meses laborando en este gimnasio o C.A.F: _____
Barrio del gimnasio o C.A.F: _____
Dirección del gimnasio o C.A.F: _____
Comuna: _____ Estrato: _____
Año de creación: _____

Preguntas		Área
1	¿Cuál es su nivel de estudios superiores en áreas afines al deporte, la educación física, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre? a) Técnico b) Tecnólogo c) Profesional d) Otro ¿Cuál? ____ _____	Formación básica
2	¿En qué tipo de institución recibió la formación (instituto, universidad, etc.)? a) Instituto técnico b) Instituto tecnológico c) Universidad d) Otro ¿Cuál? _____	
3	¿Cuál es su profesión? a) Licenciado en educación física b) Profesional en deporte y actividad física c) Profesional en entrenamiento deportivo d) Otro ¿Cuál?_____	
4	¿Usted recibió formación académica en instituciones de educación superior para la	

	actuación en el área de gimnasios y centros de acondicionamiento físico? a) Si b) No	
5	¿Ha recibido capacitación y/o actualización en su campo laboral? a) Si b) No Si su respuesta es Si, por favor especifique, en años, cada cuanto usted recibe o asiste a estas capacitaciones. _____	Formación especial/ Especialización
6	¿El gimnasio o centro de acondicionamiento físico en que usted trabaja, posee reconocimientos nacionales o internacionales de los programas ofrecidos? a) Si b) No	
7	¿Usted, posee especialización o maestría en el área en que actúa? a) Si b) No Si su respuesta es Si, por favor responda la pregunta 8, de lo contrario pase a la 9	
8	¿Dónde realizó su especialización? a) Universidad b) Sena c) Otro ¿Cuál?_____	
9	¿Usted conoce centros o instituciones que oferten especializaciones en su área? a) Si b) No	

10	¿En qué áreas del trabajo en gimnasios o centros de acondicionamiento físico, usted presenta mayor dominio? a) Aeróbicos b) Musculación c) Entrenamiento funcional d) Clases personalizadas e) Clases grupales f) Pilates g) Todas las anteriores	Autoevaluación para el trabajo en el área
11	¿Cuál sería su enfoque en el área tipo fitness? a) Aeróbicos b) Musculación c) Entrenamiento funcional d) Todas las anteriores	
12	¿Considerando su formación, como califica el desempeño de su trabajo en el gimnasio o centro de acondicionamiento físico? a) Insuficiente b) Aceptable c) Buena d) Excelente	
13	¿Cuál es su formación no académica que ha adquirido durante su trayectoria laboral? a) Menos de 1 año b) 1 año c) 5 años d) 10 años e) Más de 10 años	
14	¿Practica actividad física, se entrena constantemente? a) Si b) No	

15	¿Practica usted un deporte formativo y/o competitivo?	si	no	¿Cual?

Fuente: Portes, Lagos, Domínguez & López (2014).

Anexo B. Grado de satisfacción de los usuarios de los gimnasios de la ciudad de Popayán.

Gimnasio: _____
Barrio: _____
Dirección: _____
Comuna: _____
Estrato: _____

	Preguntas	**Área**
1	¿Cómo califica la atención que le ofrece el gimnasio o centro de acondicionamiento físico? a) Mala b) Regular c) Buena d) Muy Buena	Satisfacción
2	¿Cumplen sus expectativas los servicios prestados? a) Si b) No	
3	¿Cuándo solicita asesoría en un ejercicio, la atención es oportuna? a) Si b) No	
4	¿Considera usted que los instructores están capacitados para su labor? a) Si b) No	
5	¿Ha tenido algún problema con el personal que lo ha atendido? a) Si b) No	

6	¿Si pudiera cambiar algunos de estos aspectos cual sería? a) Infraestructura b) Atención al cliente c) Servicios de asesoría d) Ninguno	Infraestructura
7	¿Las instalaciones del gimnasio son cómodas y favorables? a) Si b) No	
8	¿Cree usted que hace falta más maquinaria y/o pesas? a) Si b) No	
9	¿Cree usted que las maquinarias y/o pesas están en buen estado? a) Si b) No	

Fuente: Physical Gym Center (2014).

Referencias Bibliográficas

Agua limpia, Y. A. S. & Henao, M. N. A. (2014). Factores motivacionales que influyen en la adherencia a la actividad física en los usuarios del Gimnasio Zona Fitness. VIREF Revista de Educación Física, 3(1), 89-116.

Alves Franco, S. C., da Costa Simões, V. A., Castañer, M., Fernández Rodríguez, J. D. J. & Anguera, M. T. (2013). La conducta de los instructores de Fitness: triangulación entre la percepción de los practicantes, auto-percepción de los instructores y conducta observada. Revista de Psicología del Deporte, 22(2).

Ayensa, B., Ignacio, J., González Díaz, A., Ramírez Ortiz, C., & Suárez Andujo, P. (2011). Imagen corporal, hábitos alimentarios y hábitos de ejercicio físico en hombres usuarios de gimnasio y hombres universitarios no usuarios. revista de Psicología del deporte, 20(2), 0353-366.

Baquet, G., Van Praagh, E., & Berthoin, S. (2003). Endurance training and aerobic fitness in young people. Sports Medicine, 33(15), 1127-1143.

Condor SAlinas, B. M. & Durand Gonzales, F. (2017). Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del Gimnasio IRON GYM Huancayo-2013.

De la Reina Montero, L. & de Haro, V. M. (2003). Manual de teoría y práctica del acondicionamiento físico. CV Ciencias del Deporte.

De la Reina Montero, L. & de Haro, V. M. (2003). Manual de teoría y práctica del acondicionamiento físico. CV Ciencias del Deporte.

Devia, C. P. ESTRUCTURA DE LA PARTE FISICA, ADMINISTRATIVA Y ACADEMICA DE LOS GIMNASIOS DE LA ZONA NORTE DE IBAGUE-TOLIM. Expomotricidad.

Elizalde, M. D. J. R., & Solís, J. E. O. (2015). Desempeño Laboral de Instructores de Gimnasios Ubicados en Guayaquil, Samborondón, Milagro y Naranjito. Ciencia Unemi, 6(10), 44-51.
Es necesario dar mayor capacitación a instructores en México. (2017). Http://wwwhotcourseslatinoamerica.com

Espinosa Reinoso, J. A., & Núñez Rodriguez, J. E. (2014). Plan de negocios para la creación de un gimnasio multifuncional puerta a puerta en la ciudad de Quito (Bachelor's thesis, Quito: Universidad de las Américas, 2014.).

Facchini, M. (2006). La imagen corporal en la adolescencia: ¿es un tema de varones? Archivos argentinos de pediatría, 104(2), 177-184.

Franco Jiménez, A. M., Ayala Zuluaga, J. E., & Ayala Zuluaga, C. F. (2011). La salud en los gimnasios: una mirada desde la satisfacción personal. Revista Hacia la Promoción de la Salud, 16(1).

Grafen, A. (2006). Optimization of inclusive fitness. Journal of Theoretical Biology, 238(3), 541-563.

Gutiérrez, M. L., & Diaz, G. (2004). Una mirada al ejercicio físico en los gimnasios de Medellín desde la promoción de la salud y prevención de la enfermedad primaria (Doctoral dissertation, Tesis de especialización. Medellín: Universidad de Antioquia, Instituto Universitario de Educación Física).

Huiza Tamariz, M. A. (2017). Perfil y satisfacción del cliente en el gimnasio Yackos Gym–Chimbote 2017.

Ibarzábal, F. A. & Tubío, J. C. C. (2006). Perfil-sociodeportivo de físicoculturistas competidores versus no competidores. Cuadernos de psicología del deporte, 6(1).

López Cando, L. G. (2012). Las videoconferencias sobre capacitación deportiva en la prevención de las lesiones de rodilla de los instructores y practicantes de bailoterapia del gimnasio "elite gym II" de la provincia de Tungurahua Cantón Ambato en el período junio-octubre del 2010 (Bachelor's thesis). MARQUEZ, F. G. V. Tutor: Vicente GARNELO.

Maxmella, D. A. A. (2010). Conocimientos básicos sobre ejercicio saludable de los usuarios de clases grupales de actividad física en los principales gimnasios y centros de acondicionamiento físico de Pereira, 2009 (Doctoral dissertation). Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Ciencias de la Salud. Ciencias del Deporte y la Recreación.

Physical gym center (2014). Encuesta para los clientes del gimnasio physical gym center.
Portes Junior, M., Arturo Lagos, J., Domínguez Riquelme, C. S. & López López, R. A. (2014). Formación académica de los instructores de gimnasios de la ciudad de Chillán. Revista Ciencias de la Actividad Física UCM, 15(1).

Presidencia de la república de Colombia. (31, diciembre2001). Ministerio de salud y protección social (729) recuperado de https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley_0729_de_2001.pdf

Presidencia de la república de Colombia. (junio, 2013). Asociación red Colombia de facultades de deporte educación física y recreación (capitulo 10).

Ramírez Hoffman, H. (2002). Acondicionamiento físico y estilos de vida saludable. Colombia Médica, 33(1).

Ramírez Hoffmann, H. (2002). Acondicionamiento físico y estilos de vida saludable. Colombia Médica, 33(1).

Rey-Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. In Anales de documentación (Vol. 3, pp. 139-153). Servicio de Publicaciones, Universidad de Murcia (Spain).

Rondán Elizalde, M. D. J. & Olivo Solís, J. E. (2013). Desempeño laboral de instructores de gimnasios ubicados en Guayaquil, Samborondón, Milagro y Naranjito.

Ruiz, J. R., Castro-Piñero, J., España-Romero, V., Artero, E. G., Ortega, F. B., Cuenca, M. M. & Gutiérrez, Á. (2010). Field-based fitness assessment in young people: the ALPHA health-related fitness test battery for children and adolescents. British journal of sports medicine, bjsports75341.

Sanz, I., Castán, J. C. R., Gutiérrez, P., & Sáenz, G. C. (2005). La satisfacción en los practicantes de spinning: elaboración de una escala para su medición. European Journal of Human Movement, (13), 17-36.

Total, Customer Satisfaction" de Ruben R. Rico – Editorial Macchi (2001)

Verkhoshanski, Y: (2002). Teoría y metodología del entrenamiento deportivo. Editorial Paidotribo, Barcelona – España.

Verkhoshansky, Y. (2001). Teoría y metodología del entrenamiento deportivo, 24. Editorial Paidotribo.

Zepeda Baldizón, A., Peralta Mejía, G. & Aguilar Ponce, O. (2011). Condiciones de los gimnasios y nivel de atención de los instructores del Municipio de León en el periodo comprendido de septiembre a noviembre del 2010. (Doctoral dissertation).