

# **ANEXOS**

**Anexo1.**

Matriz de consistencia

Calidad de servicio y la fidelización del cliente el gimnasio universitario UAJMS 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la fidelización de los clientes del gimnasio Universitario 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b> La institución no dispone de una herramienta adecuado para conocer e identificar las percepciones de los usuarios sobre el servicio ofertado del gimnasio universitario UAJMS.</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la fidelización de los clientes del gimnasio Universitario 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la fidelización de los clientes del gimnasio universitario UAJMS 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre la calidad de servicio y la fidelización de los clientes de los gimnasio universitario UAJMS 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación entre la capacidad de respuesta y la fidelización de los clientes del gimnasio universitario UAJMS 2023.</p>	<b>Variable1: Calidad de servicio</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escalade medición</b>	<b>Nivelesy rangos</b>
			<b>Capacidad de respuesta</b>	Resolución de problemas Tiempo adecuado Predisposición	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bajo: [49-52) Medio: [52-58) Alto: [58-73)
			<b>Confianza</b>	Solidaridad Certeza Buendialogo		Bajo: [51-52) Medio: [52-58) Alto: [58-67)
			<b>Elementos tangibles</b>	Infraestructura Trabajadores Equipos		Bajo: [53-56) Medio: [56-59) Alto: [59-66)
			<b>Seguridad</b>	Responsabilidad Gentileza Confianza		Bajo: [36-40) Medio: [40-44) Alto: [44-66)
			<b>Variable2: Fidelización del cliente</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escalade medición</b>	<b>Nivelesy rangos</b>

<p>La institución recibe quejas, reclamos por la aglomeración de personas (solo en los horarios de mayor afluencia de usuarios). No realiza ningún levantamiento de encuestas para conocer e identificar sobre las percepciones de los usuarios ante el servicio desde que se inauguró.</p>	<p>Realizar un relevamiento de información para conocer las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio aplicando el modelo SERVQUAL.</p>	<p>Existe relación entre la <b>confianza</b> y la fidelización de los clientes del gimnasio universitario UAJMS 2023.</p>	<p><b>Información</b></p>	<p>Encuestas a los clientes Reclamos Carterización</p>	<p>1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre</p>	<p>Bajo: [54-59) Medio: [59-64) Alto: [64-70)</p>	
			<p><b>Comunicación</b></p>	<p>Buen trato Interacción Seguimiento</p>		<p>Bajo: [54-58) Medio: [58-65) Alto: [65-74)</p>	
			<p>Existe relación entre los <b>elementos tangibles</b> y la fidelización de los clientes del gimnasio universitario UAJMS 2023.</p>	<p><b>Experiencia del cliente</b></p>		<p>Percepción Evaluación del cliente Expectativas</p>	<p>Bajo: [64-69) Medio: [69-77) Alto: [77-88)</p>
		<p>Analizar e interpretar la información recolectada.</p> <p>Plantear una propuesta para brindar un servicio más eficiente y eficaz.</p>	<p>Existe relación entre la <b>seguridad</b> y la fidelización de los clientes del gimnasio universitario UAJMS 2023.</p>	<p><b>Incentivos y privilegios</b></p>		<p>Satisfacción Ofertas y premios Descuentos</p>	<p>Bajo: [36-45) Medio: [45-56) Alto: [56-71)</p>

Nivel -diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística que utilizar		
Tipo Descriptivo Diseño No experimental Corte Transversal	Población 350 clientes del gimnasio Seven Gym universitario UAJMS 2023. Muestra:93 Depurado:65	<b>Variable1:</b> Calidad de servicio <b>Técnicas:</b> Recolección de datos y observación <b>Instrumentos:</b> Encuestas	Estadísticos descriptivos Gráficos estadísticos Tablas estadísticas Estadísticos inferenciales R de Pearson		

## Anexo 2

### Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario de calidad de servicio

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo te sientes en el gimnasio. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem le rogamos que valore y marque con una X, según la siguiente escala de valoración:

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

<b>Calidad de servicio</b>						
<b>Capacidad de respuesta</b>		1	2	3	4	5
1	¿El gimnasio Universitario realiza algún tipo de encuestas de servicio?					
2	¿Días después del servicio, los instructores le preguntan ¿qué tal han sido atendidas?					
3	¿Cuándo va a realizar su rutina encuentra maquinas disponibles?					
4	¿Le dan horarios flexibles en el Gimnasio Universitario?					
5	¿Cuenta con tiempo necesario para hacer ejercicios?					
6	¿Los instructores tienen tiempo para atenderlo?					
7	¿Los instructores lo asisten cuando lo necesita?					
8	¿Los instructores resuelven sus dudas cuando usted lo solicita?					
9	¿Los instructores son amables a la hora de atenderlo?					
<b>Confianza</b>						
10	¿El Gimnasio Universitario atiende con rapidez si surge algún problema?					
11	¿El Gimnasio realiza bien el servicio cumpliendo sus expectativas?					
12	¿En el Gimnasio se cumple con el tiempo prometido?					
13	¿Los instructores velan por las necesidades de los clientes?					
14	¿Cuándo usted tiene un problema con el Gimnasio, muestran un interés en solucionarlo?					
15	¿El o los instructores mantienen comunicación con usted en todo momento durante la rutina de ejercicio?					
16	¿Los instructores transmiten confianza y franqueza?					
17	¿Las instalaciones del Gimnasio permiten la venta de los productos de manera adecuada?					
<b>Elementos tangibles</b>						
18	¿Los servicios que brinda el Gimnasio se realizan en un ambiente seguro y limpio?					
19	¿Las instalaciones del Gimnasio son visualmente atractivas?					

20	¿Las máquinas y equipos del Gimnasio son modernas y cumplen bien su función?					
21	¿Las maquinas se encuentran en buen estado?					
22	¿Todos los instructores cuentan con la indumentaria de trabajo necesaria para realizar su trabajo?					
23	¿Encuentras lo necesario en las diferentes áreas del Gimnasio?					
24	¿Los entrenadores muestran una buena imagen?					
25	¿Los instructores del gimnasio son amables con Usted?					
<b>Seguridad</b>						
26	¿En el Gimnasio tienen horarios de atención flexibles para todos?					
27	¿En el Gimnasio le dan una atención personalizada?					
28	¿Siente que en el Gimnasio Universitario se preocupan por usted y sus intereses?					
29	¿Los instructores cuentan con la experiencia necesaria para cubrir sus dudas?					
30	¿Usted realiza sus pagos de forma segura?					
31	¿Los instructores del Gimnasio los comprende y cubren sus necesidades?					
32	¿Los instructores del Gimnasio se muestran gentiles al momento de hacer ejercicios?					
33	¿Los instructores del Gimnasio se muestran gentiles al momento de hacer ejercicios?					

### Anexo 3

#### Cuestionario de fidelización del cliente

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo te sientes en el gimnasio para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la fidelización del cliente.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Fidelización de cliente						
Información		1	2	3	4	5
1	¿El gimnasio Universitario realiza algún tipo de encuestas de servicio?					
2	¿Días después del servicio, los instructores le preguntan ¿qué tal han sido atendidas?					
3	¿Se crean medidas correctivas en base a las sugerencias de los clientes?					
4	¿Le dan horarios flexibles en el Gimnasio Universitario?					
5	¿El gimnasio universitario cuenta con un libro de reclamaciones?					
6	¿Considera que los instructores tienen preparada una rutina para cada cliente?					
7	¿Los instructores mejoran la rutina de ejercicios según el desarrollo físico?					
8	¿Le parece correcto el contenido de las rutinas de ejercicios?					
9	¿Los instructores del gimnasio le atienden de manera rápida?					
Comunicación						
10	¿Los instructores están dispuestos a ayudarle en lo que necesita?					
11	¿El cliente puede dar a conocer sus apreciaciones cuando considera que algo está mal?					
12	¿Tiene un trato cordial con su instructor?					
13	¿El instructor mantiene un control de todas sus actividades?					
14	¿Hay una interacción con el instructor después de salir del gimnasio?					
15	¿Cuenta con seguimiento personalizado?					
16	¿En el gimnasio Universitario muestran interés por sus clientes?					
17	¿Los instructores del gimnasio comprenden sus necesidades?					
Experiencia del cliente						
18	¿Considera que el gimnasio brinda un servicio de calidad a los clientes?					
19	¿Se encuentra conforme con el servicio que brinda el gimnasio?					
20	¿Los servicios que ofrece el gimnasio ayudan a su rutina de un gimnasio?					
21	¿Considera que el gimnasio brinda lo necesario para que usted logre resultados?					

22	¿Considera que el gimnasio tiene una amplia gama de productos y los precios son adecuados?					
23	¿Le brinda la orientación adecuada para que realice sus actividades?					
24	¿El gimnasio brinda un servicio con precios económicos favorables a los clientes?					
25	¿El servicio que ofrece el gimnasio es de calidad en comparación de otros?					
<b>Incentivos y privilegios</b>						
26	¿Encuentra resultados en el gimnasio universitario?					
27	¿El gimnasio le brindan promociones y descuentos?					
28	¿El instructor le brinda acceso a una dieta balanceada para conseguir resultados más rápido?					
29	¿Usted tiene acceso a todas las actividades del gimnasio?					
30	¿El gimnasio le brinda cupones u otros beneficios?					
31	¿El gimnasio cuenta con eventos y actividades para sus clientes?					
32	¿El gimnasio cuenta con eventos y actividades para sus clientes?					
33	¿El gimnasio incentivo al público con sorteo de suplementos y vitaminas?					

## Anexo 4

### Base de datos de calidad del servicio

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	
3	2	1	2	2	1	2	2	3	5	2	2	4	1	1	2	2	1	4	2	4	3	4	3	4	2	2	1	1	2	1	3	5	
1	1	3	3	3	3	2	1	3	3	4	4	3	2	4	1	1	5	5	4	2	1	3	2	3	2	4	2	2	4	5	2	1	
3	2	3	5	5	1	4	1	5	5	4	1	5	4	1	1	3	3	4	5	3	3	5	2	5	5	3	3	1	5	5	3	5	
5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	3	3	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
1	1	3	4	4	1	1	1	1	2	5	3	4	1	4	1	1	3	4	2	3	3	1	3	1	1	5	1	3	4	5	1	1	
5	5	2	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	3	2	5	3	5	4	2	3	5	2	5	5	4	4	4	5	5	4	5	
2	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	2	3	3	5	4	4	2	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
5	5	3	3	3	2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	2	4	2	2	2	3	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	
4	3	3	2	2	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	2	3	3	5	5	3	4	
5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	
4	3	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	
4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	
3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3	5	5	5	4	4	
3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	5	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	
3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3
3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	
4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	2	2	1	4	3	4	4	
3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	4	5	3	4	
3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	2	3	4	4	2	2	2	2	5	2	3	
3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	5	3	4	
3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	2	2	5	3	5		
3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	2	2	4	4	3	5	4	2	2	2	5	5	4	5	
5	2	3	2	2	4	4	4	5	5	3	2	3	5	2	4	5	3	4	2	2	3	4	3	5	5	3	2	2	5	5	4	5	
4	2	3	4	4	5	4	4	5	5	2	3	4	3	3	2	5	2	4	4	3	4	5	3	5	5	2	2	3	5	5	4	5	
4	2	3	4	4	5	4	5	5	5	3	3	4	5	3	4	5	2	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	2	5	5	4	5	
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	5	3	5	
5	5	4	4	5	1	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	
4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	
4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
3	2	1	2	2	1	2	2	3	5	2	2	4	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	4	3	5
1	1	3	3	3	3	2	1	3	3	4	4	3	2	4	1	1	5	5	4	2	1	3	2	3	2	4	2	2	4	5	2	1	
3	2	3	5	5	1	4	1	5	5	4	1	5	4	1	1	3	3	4	5	3	3	5	2	5	5	3	3	1	5	5	3	5	
5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	3	3	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
1	1	3	4	4	1	1	1	1	2	5	3	4	1	4	1	1	3	4	2	3	3	1	3	1	1	5	1	3	4	5	1	1	
5	5	2	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	3	2	5	3	5	4	2	3	5	2	5	5	4	4	4	5	5	4	5	



## Anexo 5

### Base de datos de fidelización de clientes

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	
5	5	3	3	3	2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	2	4	2	2	2	3	3	5	4	3	5	5	5	5	3	3	
4	3	3	2	2	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	5	5	3	4	5	4	
5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	5	1	
4	3	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	
4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	
3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	
4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	
3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	2	3	2	3	3	4	3	4	5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	
3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	
3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	
4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	2	1	4	3	4	4	1	2	
3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	2	2	4	5	3	4	1	4
3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	5	2	3	2	4	
5	5	3	3	3	2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	2	4	2	2	2	3	3	5	4	3	5	5	5	5	2	2	
4	3	3	2	2	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	5	5	3	4	3	5	
5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	3	5	
4	3	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	
4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	
4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	
5	5	3	3	3	2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	2	4	2	2	2	3	3	5	4	3	5	5	5	5	2	2	
4	3	3	2	2	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	5	5	3	4	3	5	
5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	3	5	
4	3	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	
4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	
3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5
3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	5	2	2	3	3	3	3	4	4	

5	5	3	3	3	2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	2	4	2	2	2	3	3	5	4	3	5	5	5	5	4	4		
3	2	1	2	2	1	2	2	3	5	2	2	4	1	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	3	5	4	3		
1	1	3	3	3	3	2	1	3	3	4	4	3	2	4	1	1	5	5	4	2	1	3	2	3	2	2	4	5	2	1	4	4		
3	2	3	5	5	1	4	1	5	5	4	1	5	4	1	1	3	3	4	5	3	3	5	2	5	3	1	5	5	3	5	2	2		
5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	3	3	4	3	5	4	4	5	5	5	5	3	2		
1	1	3	4	4	1	1	1	1	2	5	3	4	1	4	1	1	3	4	2	3	3	1	3	1	1	3	4	5	1	1	2	3		
5	5	2	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	3	2	5	3	5	4	2	3	5	2	5	4	4	5	5	4	5	2	2		
2	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	2	3	3	5	4	4	2	5	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2		
5	5	3	3	3	2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	2	4	2	2	2	3	3	5	4	3	5	5	5	5	2	2		
4	3	3	2	2	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	5	5	3	4	2	2	
5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	2	2		
4	3	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	3	2	
4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2		
3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	2		
5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2		
3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4
5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	3	5	1	
4	3	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	
4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3
3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5
4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	2	3	2	3	3	4	3	4	5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	3	4
3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	2	1	4	3	4	4	1	2	2	4
3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	4	5	3	4	1	4	2	4
3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	5	2	3	2	4	2	4
5	5	3	3	3	2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	2	4	2	2	2	3	3	5	4	3	5	5	5	5	2	2	2	2

## **Anexo 6**

Rango de Alfa de Cronbach

Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente

Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno

Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable

Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable

Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre

Coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable

Rango de alfa de Cronbach basado en Hernández, Fernández, & Baptista, (2014), para poder determinar la confiabilidad del instrumento a usar en la investigación.

## Anexo 7



### ENCUESTA PARA MEDIR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL GIMNASIO UNIVERSITARIO

Buenos días, buenas tarde y buenas noches! Esta encuesta esta orientada a conocer tu opinión acerca del servicio que brinda el Gimnasio Universitario a los estudiantes y docentes, es por eso que solicitamos tu cooperación para contestar el siguiente cuestionario.

Por favor marca la alternativa de acuerdo a tu experiencia, muchas gracias de antemano.

#### GENERO

- Maculino
- Femenino

#### EDAD

Texto de respuesta breve

#### PROFESION

- Estudiante
- Docente

#### INSTRUCCIONES

A continuación, se cita diferentes aspectos relacionados con la atención al cliente, por favor de acuerdo a su satisfacción califíquelos, siendo 1.Nunca, 2.Rara vez, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5 Siempre.

	1. Nunca	2. Rara vez	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
1. ¿Al tener difi...	<input type="radio"/>				
2. ¿El instructor...	<input type="radio"/>				
3. ¿Cuándo va a...	<input type="radio"/>				
4. ¿Le dan hora...	<input type="radio"/>				
5. ¿Le dan hora...	<input type="radio"/>				
6. ¿Cuenta con t...	<input type="radio"/>				
7. ¿Los instruct...	<input type="radio"/>				
8. ¿Los instruct...	<input type="radio"/>				
9. ¿Los instruct...	<input type="radio"/>				

#### DIRECCIÓN 1: CONFIANZA

	1. Nunca	2. Rara vez	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
10. ¿Los instruc...	<input type="radio"/>				
11. ¿El Gimnas...	<input type="radio"/>				
12. ¿El Gimnasi...	<input type="radio"/>				
13. ¿En el Gim...	<input type="radio"/>				
14. ¿Los instruc...	<input type="radio"/>				
15. ¿Cuándo ust...	<input type="radio"/>				
16. ¿El o los ins...	<input type="radio"/>				
17. ¿Los instruc...	<input type="radio"/>				

**DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES**

	1. Nunca	2. Rara vez	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
18. ¿Las instala...	<input type="radio"/>				
19. ¿Los servici...	<input type="radio"/>				
20. ¿Las instala...	<input type="radio"/>				
21. ¿Las máqui...	<input type="radio"/>				
22. ¿Las maqui...	<input type="radio"/>				
23. ¿Todos los i...	<input type="radio"/>				
24. ¿Encuentras...	<input type="radio"/>				
25. ¿Los entren...	<input type="radio"/>				

...

**DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD**

	1. Nunca	2. Rara vez	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
26. ¿Los instruc...	<input type="radio"/>				
27. ¿En el Gim...	<input type="radio"/>				
28. ¿ En el Gim...	<input type="radio"/>				
29. ¿Siente que ...	<input type="radio"/>				
30. ¿Los instruc...	<input type="radio"/>				
31. ¿Usted reali...	<input type="radio"/>				
32. ¿ Los instru...	<input type="radio"/>				
33. ¿Los instruc...	<input type="radio"/>				

## Anexo 8.

### Plan de acción 1

	ACCIÓN 1	ACCIÓN 2	ACCIÓN 3
<b>¿Qué?</b>	Realizar un análisis de la situación actual del gimnasio universitario y compararlo con su competencia	Planificar nuevas estrategias de marketing que ayuden a impulsar la lealtad de los clientes.	Evaluación permanente en quejas que se presentan para poder actuar de manera rápida.
<b>¿Quién?</b>	Gerente	Gerente	Gerente y Encargado
<b>¿Cómo?</b>	Realizar un análisis situacional de la institución	Mejorar el contenido de la página web y usar redes sociales	Libro de reclamaciones y opiniones de los clientes
<b>¿Cuánto?</b>	S/. 00.00	S/. 1000.00	Bs/. 100.00
<b>¿Cuándo?</b>	Mensual	Mensual	Semanal
<b>Impacto</b>	ayuda a definir cuál es la situación actual y cuáles deberían ser las acciones para seguir avanzando	Atraer nuevos clientes por medio de redes sociales.	Tomar en cuenta cada queja o sugerencia del cliente para así no volver a repetirlo.

## Plan de acción 2

	ACCIÓN 1	ACCIÓN 2	ACCIÓN 3
<b>¿Qué?</b>	Delegar responsables de zonas según cual sea su especialización para poder brindar soporte eficaz.	Contratar un especialista que se encargue de instruir al personal en el manejo de máquinas y charlas nutricionales.	Contratar personal altamente calificado con vocación de servicio que se especialice en atención al cliente.
<b>¿Quién?</b>	Supervisor	Instructores	Gerente
<b>¿Cómo?</b>	charlas y talleres	Especialista a cargo	Reclutamiento
<b>¿Cuánto?</b>	Bs/. --	Bs/. --	Bs/. --
<b>¿Cuándo?</b>	Trimestral	Mensual	Anual
<b>Impacto</b>	Instructores y clientes con mayor conocimiento.	Mejor uso y tiempo de vida de las máquinas de ejercicios.	Personal que se mantenga y este comprometido.

## Plan de acción 2

	ACCIÓN 1	ACCIÓN 2	ACCIÓN 3
<b>¿Qué?</b>	Reuniones con el equipo, cada fin de mes, donde el gerente motive a los colaboradores.	Realizar dinámicas grupales en la cual participe todo el personal.	Se premiará a los instructores que cumplan con su labor superando la meta asignada por el supervisor.
<b>¿Quién?</b>	Todos	Supervisor	supervisor
<b>¿Cómo?</b>	Lluvia de ideas para mejorar el servicio	Talleres dinámicos mediante un coach	Evaluaciones a los instructores.
<b>¿Cuánto?</b>	Bs/. --	Bs/. --	Bs/. --
<b>¿Cuándo?</b>	Bs/. --	Cada dos meses	1 vez por mes
<b>Impacto</b>	Colaboradores eficientes. Con altos rendimientos y mayor vocación de servicio	Colaboradores con adecuado cumplimiento de su labor.	Bonos y premios para instructores eficientes

### Plan de acción 4

	ACCIÓN 1	ACCIÓN 2	ACCIÓN 3
<b>¿Qué?</b>	Remodelar las instalaciones de entrada, vestuarios y sobre todo el área de musculación.	Cambiar los equipos con fallas por unos nuevos o realizar mantenimiento a las máquinas.	Dividir los espacios de área de musculación en dos, tren inferior y tren superior.
<b>¿Quién?</b>	Gerente y jefe de área	Gerente	Gerente y supervisor
<b>¿Cómo?</b>	Contratar un decorador de interiores	Adquirir nuevos equipos o mantenimiento	Reubicar los espacios según mejor convenga para el cliente
<b>¿Cuánto?</b>	Bs/. --	Bs/. --	Bs/. --
<b>¿Cuándo?</b>	Cada 5 años	1 vez cada año	1 vez cada año
<b>Impacto</b>	Mejorar el ambiente del gimnasio atrayendo al cliente con infraestructura moderna.	Se contará con mejores equipos para mejorar la capacidad de respuesta al cliente.	Mejorará la disposición de las instalaciones.

### Plan de acción 4

	ACCIÓN 1	ACCIÓN 2	ACCIÓN 3
<b>¿Qué?</b>	Inspecciones a los instructores si cumplen de manera correcta con sus actividades	Realizar encuestas y/o implementar un buzón de sugerencias para saber si se gestiona correctamente el servicio.	Capacitar a los instructores para que así estos puedan resolver situaciones complejas y saber responder de manera amable y acertada las interrogantes del cliente
<b>¿Quién?</b>	Supervisor	Supervisor y gerente	Instructores
<b>¿Cómo?</b>	charlas	Encuestas a los clientes	Cursos y/o asesoría en nutrición y training.
<b>¿Cuánto?</b>	Bs/. --	Bs/. --	Bs/. --
<b>¿Cuándo?</b>	semestral	Mensual	Trimestral
<b>Impacto</b>	Muestra errores cometidos por los colaboradores y se indica el error a corregir.	Bonos y premios por buenas gestiones	Colaboradores con adecuado cumplimiento de su labor.