



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO–SEPTIEMBRE 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN EL CENTRO
DEPORTIVO GUARANDA CROSSFIT.**

EGRESADO:

Oscar Alberto Elizondo Icaza

TUTOR:

DR. FABIÁN TOSCANO RUIZ

AÑO 2021

INTRODUCCIÓN

El CrossFit es una rutina de ejercicios proveniente de EEUU, que el entrenador personal Greg Glassman desarrolló durante varios años a mediados o finales de la década de 1990 (López, 2018). El CrossFit es una forma de entrenamiento en intervalos de alta intensidad, y está diseñado para mejorar las habilidades físicas generales, incluida su resistencia, fuerza, flexibilidad, velocidad, coordinación, equilibrio y más (Rodríguez, 2020). En este deporte se trabaja todo el cuerpo de forma equilibrada, lo que lo diferencia de la actividad física en un gimnasio donde el entrenamiento mediante maquinas se focaliza en un determinado grupo muscular (Aguilar, 2021). La ejecución de esta actividad debe desarrollarse en áreas o entornos que cuenten con la infraestructura adecuada, que hayan sido construidos con normas básicas de construcción o a su vez estén adaptados tomando en cuenta criterios de ergonomía, y así mismo estos espacios deben estar provistos del correcto equipamiento (Villafuerte, 2018).

El centro deportivo GDA Cross tiene sus inicios en el año 2018 en la ciudad de Guaranda provincia Bolívar convirtiéndose de forma inmediata en el primer lugar en ofrecer la práctica de esta disciplina en la ciudad, los implementos y las adecuaciones del lugar fueron financiadas desde sus inicios por su propietario el Sr. Jhosep Domínguez quien debido a la política de salvaguardias impuestas en ese entonces por el Gobierno se vio limitado en la compra de un mayor número de implementos deportivos, además esto ocasionó que su capital se vea reducido significativamente por lo que se buscó un espacio más pequeño donde el valor del arriendo sea menor, a pesar de todo lo mencionado, este centro de entrenamiento hasta la fecha se ha mantenido con éxito y popularidad. Desde su apertura GDA Cross ha estado ubicado diagonal al terminal terrestre, detrás del edificio del MAGAP, su objetivo es brindar un entrenamiento funcional e integral que contribuya a mejorar la salud de la comunidad guarandea.

A raíz de enfrentar una grave crisis sanitaria causada por el virus Covid 19 se ha generado conciencia por mantener un buen estado de salud físico para poder combatir esta enfermedad, incrementándose así el número de personas que por mejorar su condición física y estilo de vida asisten a practicar esta actividad física, este incremento ha generado que el espacio físico en el centro deportivo Gda Cross se vea reducido para el número de personas que asiste en cada horario y de la misma forma el número de equipos utilizados para esta disciplina no sean suficientes, todo esto impide que las personas pongan a prueba todo su potencial físico y así mismo su rendimiento no incremente como lo esperaban.

El objetivo de este estudio es determinar incidencia de la deficiente infraestructura en el rendimiento de los deportistas en el centro deportivo Gda Cross del cantón Guaranda provincia de bolívar 2021, la misma que se desarrollará en la línea de investigación de Sistemas de información y comunicación, emprendimiento e innovación y la sub línea de Marketing y comercialización.

El tipo de investigación que se va a utilizar es descriptiva la misma que nos permitirá describir las características físicas de los objetos, que en es te caso corresponde al estado de los insumos y la infraestructura. La herramienta a utilizarse para la recolección de datos del presente estudio es mediante una encuesta a 50 personas con esto podremos identificar las molestias que se ha generado debido a la deficiente infraestructura el centro deportivo GDA Cross.

DESARROLLO

En el Ecuador la tendencia del CrossFit se inició en el año 2009, convirtiéndose en una de las actividades más practicada por los jóvenes (Toasa, 2019), pero que actualmente también es practicada por adultos.

Gda Cross es un emprendimiento que nace con el objetivo de promover en la comunidad guarandea un estilo de vida saludable, el propietario del mismo es el señor Holger Jhosep Domínguez. A este centro deportivo acuden hombres y mujeres desde 8 los años hasta los 50 años de edad y actualmente este cuenta con 120 clientes.

La práctica del CrossFit en la ciudad de Guaranda ha tenido una alta aceptación y cada vez el número de afiliados se va incrementando es así que se hace necesario identificar como influye una inadecuada infraestructura en el rendimiento de las personas que practican esta disciplina para posteriormente corregirlas o implementar alguna nueva estrategia que genere en los usuarios mayor satisfacción, al mismo tiempo se deposite confianza en este deporte permitiendo que Gda Cross capte más clientes y conserve a los actuales, impactando de manera directa y positiva en su rentabilidad.

Según (Rodríguez, 2017). Al referirse a rendimiento físico o deportivo se hace mención a la relación que existe entre los mecanismos o instrumentos que se utilizan para conseguir un objetivo deportivo y el resultado final que se obtiene. Es necesario e importante diferenciar que los términos rendimiento y condición física no son los mismo. Siendo así la condición física la suma de todas las capacidades físicas que una persona posee las mismas que determinan el tipo de rendimiento que se puede tener, entre estas capacidades tenemos las condicionales (velocidad, resistencia, fuerza y potencia) y las coordinativas (equilibrio, flexibilidad, velocidad de reacción) (Guzmán, 2021).

La cantidad de masa muscular de una persona es la que determina la capacidad de producción de energía durante una actividad deportiva y está relacionado directamente con el rendimiento físico. La genética no determina esta capacidad, su mejora e incremento hacia un nivel máximo está dado por diferentes factores que intervienen en un entrenamiento (Wenster.2019).

De acuerdo a Martin el rendimiento lo define como "el resultado de una actividad deportiva que, principalmente en el deporte de competición, cristaliza en una magnitud conferida a aquella actividad motriz de acuerdo a reglas previamente establecidas" (Martin, 2001).

En el rendimiento deportivo los factores que influyen son: externos e internos. Dentro de los externos se tiene: la infraestructura donde se realiza la práctica deportiva, los materiales o insumos utilizados. Mientras que los factores internos son: la condición física y mental, la disciplina, las tácticas, la técnica (Hernández 2021).

En Gda Cross los instrumentos para el entrenamiento usados en esta disciplina (mancuernas, discos, jump boxes, kettle-bells, barras, máquina de remo, bicicleta estática) son limitados y no responden a la demanda de sus deportistas que en ocasiones realizan el entrenamiento solo con el propio peso de ellos, retrasando así el avance de la mejora de su estado físico.

Según Escandón (2018), el CrossFit se tornó una moda que se considera como un nuevo modelo empresarial, una marca reconocida, un nuevo entrenamiento, una combinación de una serie de ejercicios físicos. Sin embargo, casi no se habla de la infraestructura necesaria para la ejecución de este deporte. De acuerdo a la marca dueña de todos los derechos de CrossFit recomienda que una instalación usada para esta disciplina debe tener como mínimo 200 m², en donde el rango de personas a entrenar será de 5 a 15.

Gda Cross posee un área de 80 m2 en donde el número máximo que ha llegado a entrenar ha sido hasta 10 personas causando incomodidad en los mismos y esta situación ha sido repetitiva desde que se reactivó con normalidad la apertura de los centros de entrenamiento deportivo.

Según (Kotler & Armstrong, 2013, pág. 42) sustenta que para alcanzar las metas propuestas en las organizaciones se necesita entender las necesidades del mercado meta y así poder entregar a los clientes un servicio o producto de mejor calidad que la competencia.

Se vuelve necesario atender o dar solución a las necesidades de los clientes para poder conservarlos y a su vez captar más de los mismos, en estos casos la inversión por parte del propietario se vuelve algo clave acompañado de un adecuado plan de mejoramiento que permita mejorar el estado actual de centro deportivo así como la recuperación de lo invertido.

En el año 2018 GDA Cross empieza ofreciendo a sus clientes los siguientes servicios indicados a continuación:

Tabla 1 Portafolio de Servicios Gda Cross2018

Tipo de Servicio	Modalidad	Precio	Oferta
Entrenamiento de la disciplina CrossFit. Asesoramiento diario y continuo del Coach.	Mensual	\$15	Una vez cancelada la cuota el cliente puede hacer uso todos los servicios ofrecidos cualquier día del mes.
Asesoramiento del coach. Uso de la infraestructura e implementos por tiempo limitado.	Diario	\$1,50	El cliente puede hacer uso de las instalaciones únicamente en el día cancelado.

Datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor

En este año el propietario de GDA Cross realiza una inversión de \$9000 dólares de los cuales 8000\$ fueron destinados para la compra de instrumentos deportivos y \$1000 para

las adecuaciones de infraestructura. A continuación se detalla los ingresos y gastos que se obtuvo durante ese mismo año:

Tabla 2 Ingresos y Gatos 2018

Ingresos 2018	
Mensualidades	3500
Diarios	1000
Total de ingresos	4500
Gastos 2018	
Arriendo	1200
Agua	60
Luz	75
Sueldo Coach	2400
Mantenimiento equipos	0
Total de gastos	3735

Datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor

La rentabilidad financiera muestra los valores económicos obtenidos a partir de las inversiones o recursos propios realizados (García, 2019).

De acuerdo a la información anterior durante al año 2018 se obtuvo una ganancia de \$765 que corresponde a 8,5% de rentabilidad.

En el año 2019 GDA Cross decide cambiar su portafolio de servicios con el objetivo de aumentar el número de clientes e incrementar sus ingresos.

Tabla 3 Portafolio de Servicios Gda Cross 2019

Tipo de Servicio	Modalidad	Precio	Oferta
Entrenamiento de CrossFit. Asesoramiento diario y continuo del Coach. Acceso gratuito al dispensador de agua de forma ilimitada.	Mensual	\$20	Una vez cancelada la cuota el cliente puede hacer uso todos los servicios ofrecidos cualquier día del mes.
Asesoramiento del coach Uso de la infraestructura e implementos por tiempo limitado	Diario	\$2	El cliente puede hacer uso de las instalaciones únicamente en el día cancelado

Datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor

Durante este año se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 4 Ingresos y Gastos 2019

Ingresos 2019	
Mensualidades	3800
Diarios	1200
Total de ingresos	5000
Gastos 2019	
Arriendo	1200
Agua	68
Luz	73
Sueldo Coach	2400
Mantenimiento equipos	100
Total de gastos	3841

Datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor

De acuerdo a la información anterior durante el año 2019 se obtuvo una ganancia de \$1159 que corresponde a 12.87 % de rentabilidad viéndose un ligero incremento en relación al año 2018.

Desde el año 2020 hasta la actualidad el portafolio de servicios de GDA Cross ofrece los siguientes servicios:

Tabla 5 Portafolio de Servicios Gda Cross 2020

Tipo de Servicio	Modalidad	Precio	Oferta
Entrenamiento de CrossFit. Asesoramiento diario y continuo del Coach. Acceso gratuito al dispensador de agua de forma ilimitada. Acceso libre e ilimitado a la cafetera. Oferta de un snack gratuito después de entrenar (guineo). WIFI Gratuito.	Mensual	\$25	Una vez cancelada la cuota el cliente puede hacer uso todos los servicios ofrecidos cualquier día del mes.
Asesoramiento del coach Uso de la infraestructura e implementos por tiempo limitado	Diario	\$2	El cliente puede hacer uso de las instalaciones únicamente en el día cancelado

Datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor

Ampliar con el portafolio de servicios de una empresa repercute de forma directa en su rentabilidad, debido a que los clientes se ven atraídos por los beneficios extra que van a recibir. (Abad, 2017).

Tabla 6 Ingresos y Gastos 2020

Ingresos 2020	
Mensualidades	6000
Diarios	2500
Total de ingresos	8500
Gastos 2020	
Arriendo	1200
Agua	70
Luz	88
Sueldo Coach	4200
Mantenimiento equipos	0
Total de gastos	5558

Datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor

De acuerdo a estos datos se obtiene una ganancia de \$2942 durante este año, una cantidad significativa y bastante superior a los años anteriores. Así mismo su rentabilidad

crece y se traduce en un valor de 32.7%. Todo este notable crecimiento se debe a que las personas preocupadas por su salud física encontraron en esta disciplina, CrossFit, una forma de enfrentar al virus Covid 19.

A continuación se presenta un cuadro con el resumen de ingresos, gastos y utilidad neta obtenida en los años 2018, 2019, 2020 respectivamente.

Tabla 7 Resumen de Ingresos, Gastos y Utilidad Neta 2018, 2019, 2020.

	Ingresos	Gastos	Utilidad Neta
2018	\$4500	\$3735	765
2019	\$5000	\$3841	1159
2020	\$8500	\$5558	2942

Datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor

La alta demanda de clientes no solo generó beneficio en la empresa, también empezó a comprometer la calidad de sus servicios y a generar molestias en los mismos. A través de la encuesta realizada específicamente en la pregunta número 8 se pudo identificar que el 52% de los clientes si están satisfechos con los servicios ofrecidos por Gda Cros pero el 48% no, y este porcentaje manifestó las principales causas de su insatisfacción que a continuación se enlistan:

- ✓ La gran afluencia de personas en el horario que acuden.
- ✓ Al estar mucha gente entrenando se quedan sin instrumentos para la rutina.
- ✓ El coach no puede atender a dudas y dar una enseñanza personalizada.
- ✓ Pocos implementos y espacio reducido.

Es importante mencionar que la falta de supervisión o ausencia de un entrenador en las sesiones de CrossFit puede ocasionar un uso inadecuado de los implementos que directamente pueden causar lesiones por malos movimientos (Trujillo, 2020), afectando la salud de los clientes generando miedo para seguir practicándolo.

El 48% mencionado anteriormente es un alto porcentaje de clientes que se convierte en una potencial amenaza para la empresa debido a que su inconformidad puede ocasionar el abandono de esta práctica deportiva.

El objetivo de todo negocio es captar, conservar y atraer nuevas personas a las que puedan ofrecer sus servicios y la única forma de lograr este, es asegurarse de que sus clientes potenciales a quienes está dirigido el servicio o producto tengan una experiencia de satisfacción cercana al 100% de sus expectativas (Perero, 2017).

En Gda Cross el 54% de la población encuestada cree que ha logrado mejorar su rendimiento deportivo desde que empezó practicando esta disciplina, pero el 46%, piensa lo contrario. Los motivos por lo que la mayoría de los clientes empezaron esta práctica deportiva fueron para aumentar su capacidad de resistencia y fuerza, mantener un buen estado físico y poder ver cambios visibles en poco tiempo, objetivos que el 46% cree que no ha conseguido.

Una oportunidad que se le presenta a Gda Cross es que el 90% de sus clientes estarían dispuestos a pagar un mayor valor de la mensualidad si la infraestructura mejora y los servicios incrementan. Entre los servicios que les gustaría que se incluyan están:

- ✓ Nuevos y mayor número de implementos.
- ✓ Ampliación del área de entrenamiento.
- ✓ Implementación de una cafetería.
- ✓ Venta de suplementos deportivos.

CONCLUSIONES

El espacio reducido, infraestructura deficiente e implementos deportivos con vida útil por terminar son los elementos físicos que merman la actividad física de los clientes de la empresa deportiva Gda Cross.

Actualmente en la población guarandeña en edades comprendidas desde los 18 años hasta los 30 años son los clientes potenciales a la práctica de CrossFit, en el último año las membresías se han incrementado

El incremento de la rentabilidad en los 3 últimos años es de 3 a 1, a pesar de que las utilidades se han incrementado en un 300%, persisten los inconvenientes de mejora continua en el centro de entrenamiento.

La frecuencia cada semana para asistir a la práctica de CrossFit es de dos a tres veces, las saturaciones de horarios inciden en que los clientes deportivos empiecen ausentarse al existir horarios que no coinciden con su tiempo disponible

BIBLIOGRAFÍA

- Abad, M. (2017). *Análisis de los factores que influyen en la satisfacción del servicio de los gimnasios en la ciudad de Guayaquil*.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8908/1/T-UCSG-PRE-ESP-CIM-311.pdf>
- Aguilar Miller, A., & Chocano Quesada, J. J. (2021). *Propuesta de tratamiento preventivo de lesiones en el musculo supraespinoso en atletas que practican Crossfit® (Doctoral dissertation)*. http://biblioteca.galileo.edu/tesario/bitstream/123456789/1045/1/2018-T-lf-013_aguilar_y_chocano.pdf
- Dietrich Martin, D. *Manual de Metodología del Entrenamiento Deportivo*. Paidotribo 2001.
- Escandón, D. (2018) “*Identificación de Riesgos Mecánicos y Ergonómicos en la práctica del crossfit*”
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/31283/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>
- García, A. (2019). *Proyecto de prefactibilidad en la creación de un crossfit, para determinar rentabilidad financiera en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas*.
<http://repositorio.sangregorio.edu.ec:8080/bitstream/123456789/1431/1/Proyecto%20final%20-%20Prefactibilidad%20de%20la%20creacion%20de%20un%20box%20de%20crossfit%20-%20Garcia%20-%20Lima.pdf>
- Guzmán Carrión, G. A. (2021). *Influencia de la hipo hidratación sobre el rendimiento deportivo durante el ejercicio de una prueba de fuerza potencia*.
- Hernández Noriega, B. (2021). *Revisión de la evidencia científica sobre los requerimientos nutricionales en deportes emergentes: ultra trail, escalada y crossfit*.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing* (Sexta Edición ed.). México: Pearson Educación.

López Abreu, Á. A., & Javier Ormazábal, A. (2018). *CrossFit®: antropometría orientada a la salud*.

<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/9145/CrossFit%C2%AE+Antropometria+Orientada+a+la+Salud.pdf?sequence=1>

Perero, R. (2017). *Propuesta de acciones para mejorar el servicio que brinda el gimnasio Red Gym*.

2017<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/227/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20PERERO%20CALLE.pdf>

Rodríguez-Camacho, D. F., & Alvis-Gomez, K. M. (2017). *Influencia del esquema corporal en el rendimiento deportivo. Médicas UIS, 30(2), 63-9*.

Rodríguez, J. (2020). *Efectos Fisiológicos Derivados del Entrenamiento de Crossfit*.

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/31470/2021RodriguezSebastian.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Toasa, K. (2019). *Prevalencia de lesiones músculo esqueléticas y su causa en deportistas de alto rendimiento (crossfit) de la ciudad de Quito, en el periodo 2019*.

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17758/Prevalencia%20de%20lesiones%20m%C3%B9sculo-esquel%C3%A8ticas%20y%20su%20causa%20en%20deportistas%20de%20crossfit.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Trujillo, M. O. E., NOGALES, O. I. G., CAMACHO, L. P., & DOMINGUEZ, F. J. A.

(2020). *Método híbrido de ejercicios de crossfit-halterofilia para el desarrollo de la fuerza-resistencia en Judo y Karate-do*. Revista de Ciencias del Ejercicio FOD, 15(2).

Villafuerte Pazmiño, C. M. (2018). *Implementación de una red de beneficios, dirigida a personas que realizan actividades físicas en gimnasios de musculación y CrossFit en la ciudad de Guayaquil*. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/11964/1/T-UCSG-POS-MAE-220.pdf>

Webster Echanove, M. S. (2019). *Ciencias del deporte y rendimiento deportivo*.

ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario de Encuesta

Encuesta dirigida a los clientes de Gda Cross

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

Nombre del encuestador: Oscar Elizondo

Nombre del encuestado:

1. Seleccione su género

Mujer

Hombre

2. Seleccione su rango de edad

Menor de 18 años

Entre 18 y 30 años

Entre 31 y 50 años

Más de 51 años

3. ¿Con que frecuencia cada semana usted asiste a la práctica de CrossFit?

1 vez

2-3 veces

4-6 veces

4. ¿Cuál es el horario en el que practica CrossFit?Mañana Tarde Noche **5. ¿Conoce las ventajas del CrossFit?**Sí No **6. ¿Cuáles son las razones por las que usted practica esta disciplina?**Mantener un buen estado físico. Aumentar su capacidad de resistencia y fuerza. Cambios visibles en poco tiempo. Se logra ejercitar todo el cuerpo. Distraerse y relajarse. Es un deporte nuevo y está de moda. **7. ¿Cuál fue el motivo por el que usted escogió Gda Cross para practicar esta disciplina?**Entrenador capacitado Precio accesible Servicios ofrecidos Ubicación estratégica Instalaciones y equipos adecuados

8. ¿Está usted satisfecho con los servicios actuales que ofrece Gda Cross? Si su respuesta es no por favor explique cuáles son las causas de su insatisfacción.

Sí No

9. ¿Cree usted que ha logrado mejorar su rendimiento deportivo desde que empezó con la práctica de CrossFit?

Sí No

10. Estaría dispuesto a pagar un mayor valor si la infraestructura y servicios ofrecidos mejoran. Si la respuesta es sí continúe con la encuesta, caso contrario aquí termina la encuesta.

Sí No

11. ¿Qué otros servicios le gustaría que se incluyan en Gda Cross?

Nuevos y mayor número de implementos

Ampliar el área de entrenamiento

Implementación de una cafetería

Venta de suplementos deportivos

Anexo 2 Resultados de las Encuestas

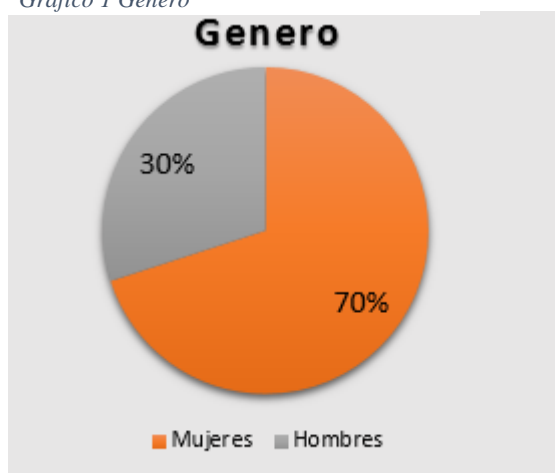
1. Seleccione su género

Tabla 8 Género

Alternativas	Preferencias	Porcentaje
Mujer	35	70%
Hombre	15	30%
Total	50	100%

Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor

Grafico 1 Género



Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor

Análisis:

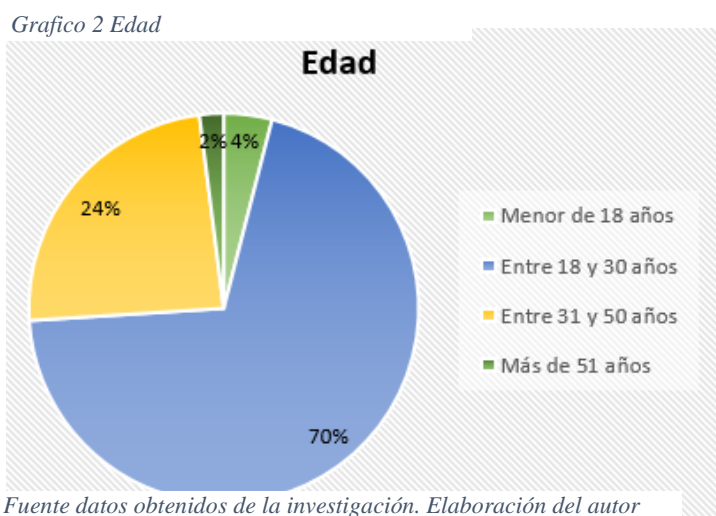
De acuerdo a las personas que participaron en la encuesta el 70% representa a mujeres y el 30% a los hombres.

2. Seleccione su rango de edad

Tabla 9 Rango de edad

Alternativas	Preferencia	Porcentaje
Menor de 18 años	2	4%
Entre 18 y 30 años	35	70%
Entre 31 y 50 años	12	24%
Más de 51 años	1	2%
Total	50	100%

Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor



Análisis:

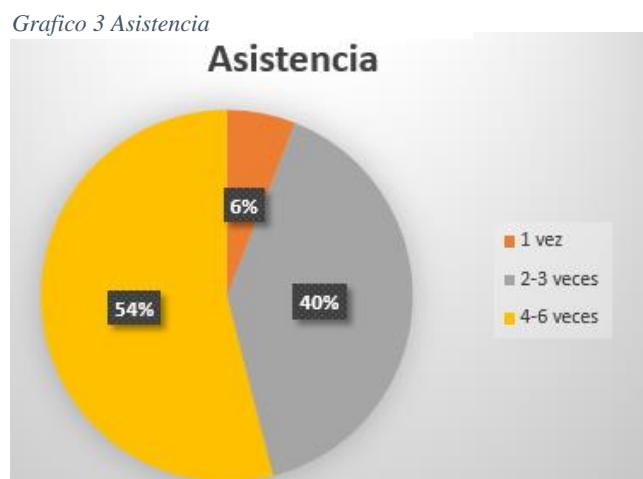
El 70% de los encuestados se encuentran entre los 18-30 años, el 24% entre 31-50 años, el 4% son menores de 18 años y el 2% corresponde a personas con más de 50 años.

3. ¿Con que frecuencia, cada semana usted asiste a la práctica de CrossFit?

Tabla 10 Frecuencia de la asistencia a la práctica de Crossfit

Alternativas	Preferencia	Porcentaje
1 vez	3	6%
2-3 veces	20	40%
4-6 veces	27	54%
Total	50	100%

Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor



Análisis:

El 54% de las personas encuestadas asisten de 4-6 veces por semana, el 40% acude con una frecuencia de 2-3 veces por semana y solo el 6% asiste 1 vez a la semana al Crossfit.

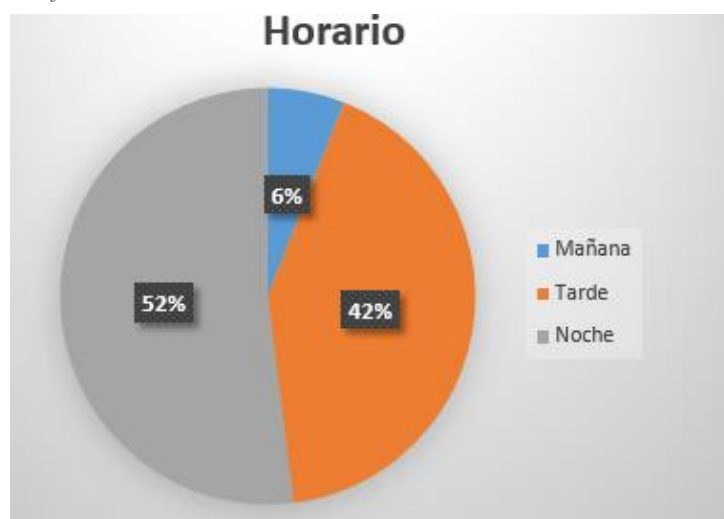
4. ¿Cuál es el horario en el que practica CrossFit?

Tabla 11 Horario de asistencia

Alternativas	Preferencia	Porcentaje
Mañana	3	6%
Tarde	21	42%
Noche	26	52%
Total	50	100%

Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor

Gráfico 4 Horario de asistencia



Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor

Análisis:

El 52% de las personas asisten en el horario de la noche, mientras que el 42% asisten en el horario de la tarde y un 6% asisten en el horario de la mañana.

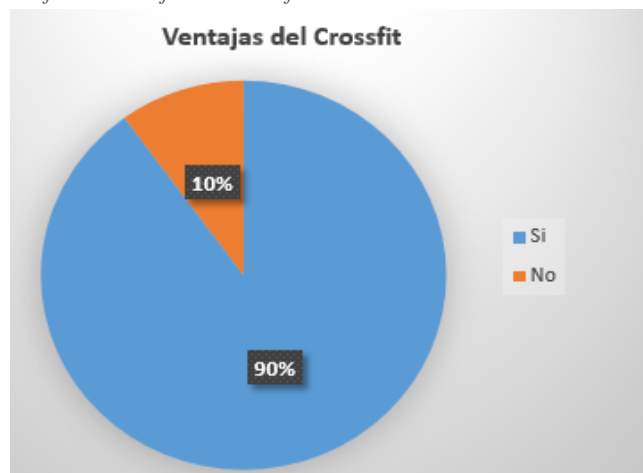
5. ¿Conoce las ventajas del CrossFit?

Tabla 12 Ventajas del Crossfit

Alternativas	Preferencia	Porcentaje
Si	45	90%
No	5	10%
Total	50	100%

Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor

Grafico 5 Ventajas del Crossfit



Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor

Análisis:

El 90% de las personas encuestadas conocen las ventajas de practicar Crossfit y solo el 10% desconoce de estas ventajas.

6. ¿Cuáles son las razones por las que usted practica esta disciplina?

Tabla 13 Razones por las que practica Crossfit

Alternativas	Preferencias	Porcentaje
Mantener un buen estado físico.	35	31%
Aumentar su capacidad de resistencia y fuerza	40	35,39%
Cambios visibles en poco tiempo	20	17,69%
Se logra ejercitar todo el cuerpo	8	7,07%
Distraerse y relajarse	5	4,42%
Es un deporte nuevo y está de moda	5	4,42%
Total	113	100%

Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor

Grafico 6 Razones por las que practica Crossfit



Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor

Análisis:

Las principales razones por las que las personas practican Crossfit son: aumentar su capacidad de resistencia y fuerza, mantener un buen estado físico, tener cambios visibles en poco tiempo con un porcentaje de 35,39%, 31% y 17,69% respectivamente. Mientras que las opciones con menos preferencias son: el crossfit permite ejercitar todo el cuerpo, distraerse y relajarse, es un deporte nuevo y está de moda, con porcentajes de 7,07%, 4,42% y 4,42% respectivamente.

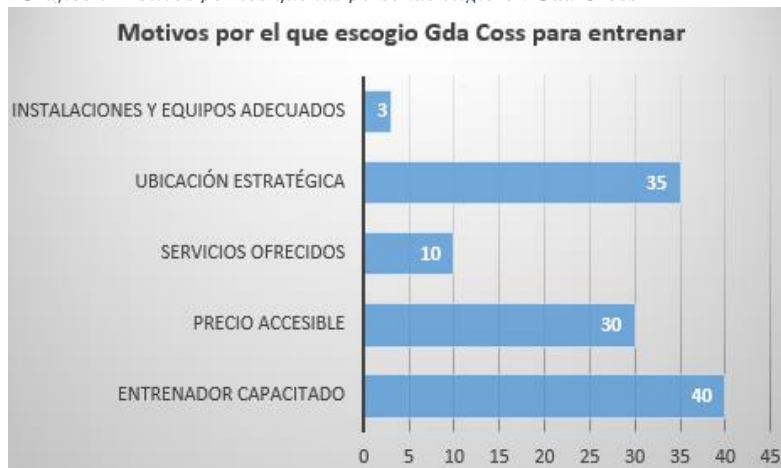
7. ¿Cuál fue el motivo por el que usted escogió Gda Cross para practicar esta disciplina?

Tabla 14 Motivos por los que las personas eligieron Gda Cross

Alternativas	Preferencias	Porcentaje
Entrenador capacitado	40	33,89%
Precio accesible	30	25,42%
Servicios ofrecidos	10	8,47%
Ubicación estratégica	35	29,66%
Instalaciones y equipos adecuados	3	2,54%
Total	118	100%

Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor

Grafico 7 Motivos por los que las personas eligieron Gda Cross



Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor

Análisis:

En esta pregunta los motivos con mayores preferencias que las personas eligieron son: entrenador capacitado, ubicación estratégica, precio accesible con un porcentaje de 33,89%, 29,66% y 25,42% respectivamente. Las opciones con menos preferencias son: servicios ofrecidos e instalaciones y equipos adecuados con un porcentaje de 8,47% y 2,54% respectivamente.

8. ¿Está usted satisfecho con los servicios actuales que ofrece Gda Cross? Si su respuesta es no por favor explique cuáles son las causas de su insatisfacción.

Tabla 15 Satisfacción con los servicios de Gda Cross

Alternativas	Preferencia	Porcentaje
Si	26	52%
No	24	48%
Total	50	100%

Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor

Grafico 8 Satisfacción con los servicios de Gda Cross



Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor

Análisis:

El 52% de los clientes están conformes con los servicios actuales que ofrece Gda Cross, pero el 48% no están conformes, estos últimos supieron dar sus razones que a continuación se presentan de forma literal:

“La gran afluencia de personas, en el horario que acudo”

“Cuando viene mucha gente me quedo sin instrumentos para la rutina”

“El coach no da una atención personalizada debido a la gran cantidad de personas”

“Pocos implementos y el espacio reducido”

9. ¿Cree usted que ha logrado mejorar su rendimiento deportivo desde que empezó con la práctica de CrossFit?

Tabla 16 Mejora del rendimiento deportivo

Alternativas	Preferencia	Porcentaje
Si	27	54%
No	23	46%
Total	50	100%

Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor

Grafico 9 Mejora del rendimiento deportivo



Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor

Análisis:

El 54% de las personas creen que si mejoraron su rendimiento deportivo desde que empezó con la práctica de Crossfit mientras que el 46% cree que no ha mejorado su rendimiento.

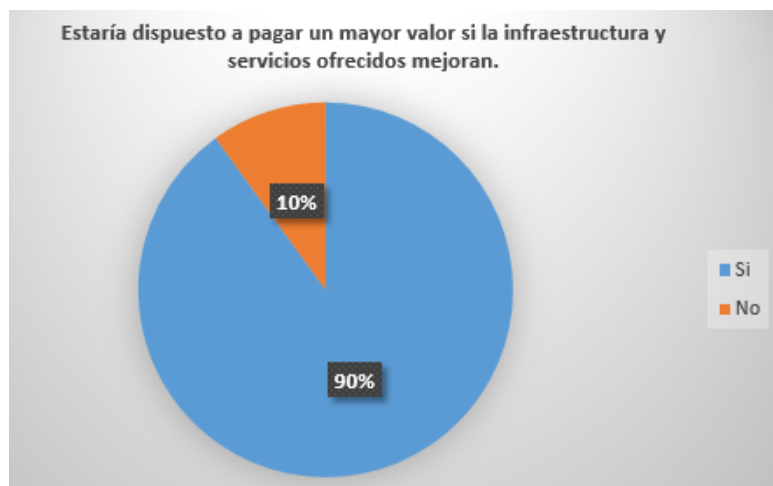
10. Estaría dispuesto a pagar un mayor valor si la infraestructura y servicios ofrecidos mejoran. Si la respuesta es sí continúe con la encuesta, caso contrario aquí termina la encuesta.

Tabla 17 Disponibilidad para pagar un mayor valor por la membresía

Alternativas	Preferencia	Porcentaje
Si	45	90%
No	5	10%
Total	50	100%

Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor

Grafico 10 Disponibilidad para pagar un mayor valor por la membresía



Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor

Análisis:

El 90% de las personas estarían dispuestos a pagar un mayor valor si es que la infraestructura y servicios ofrecidos mejoran mientras que solo un 10% no lo haría.

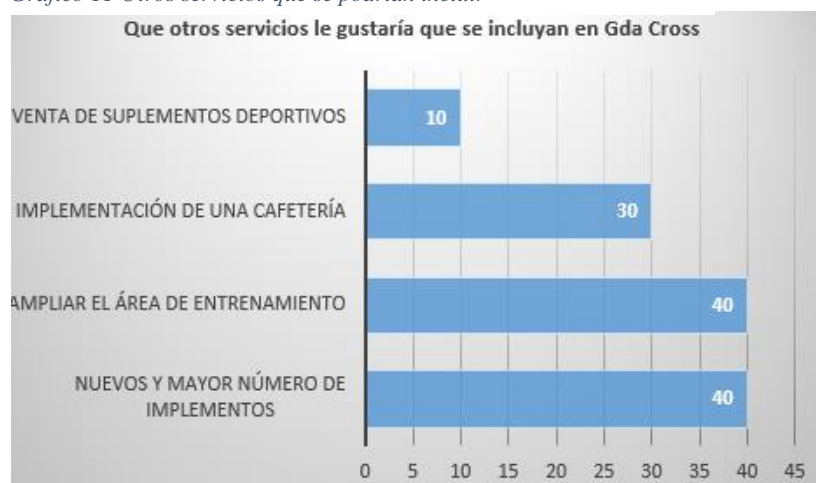
11. ¿Qué otros servicios le gustaría que se incluyan en Gda Cross?

Tabla 18 Otros servicios que se podrían incluir.

Alternativas	Preferencias	Porcentaje
Nuevos y mayor número de implementos	40	33,33%
Ampliar el área de entrenamiento	40	33,33%
Implementación de una cafetería	30	25%
Venta de suplementos deportivos	10	8,33%
Total	120	100%

Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor

Grafico 11 Otros servicios que se podrían incluir



Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración del autor

Análisis:

Los servicios con mayores preferencias que las personas eligieron son: nuevos y mayor número de implementos, ampliar el área de entrenamiento, implementación de una cafetería con un porcentaje de 33,33%, 33,33% y 25% respectivamente. Las opciones con menos preferencias son: venta de suplementos deportivos con un porcentaje de 8,33%.

Anexo 3 Fotografías

Fotografía 1 Infraestructura de Gda Cross



Se puede observar que el espacio físico es reducido

Fotografía 2 Exteriores de Gda Cross



Principal acceso a las instalaciones de Gda Cross

Fotografía 3 Encuesta



Recolección de datos a través de una encuesta a las personas que acuden a Gda Cross

Anexo 4

Carta de aceptación para el estudio de caso

Babahoyo, 1 de Septiembre del 2021


Sr
Dominguez Pazmiño Holger Jhosep
Propietario del centro deportivo GDA CROSS
En su despacho.

De mis consideraciones:


Yo: **OSCAR ALBERTO ELIZONDO ICAZA**, con cédula de identidad 1206024745, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Junio - Octubre 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **INCIDENCIA DE LA DEFICIENTE INFRAESTRUCTURA EN EL RENDIMIENTO DE LOS DEPORTISTAS EN EL CENTRO DEPORTIVO GDA CROSS DEL CANTÓN GUARANDA PROVINCIA DE BOLÍVAR 2021** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente


Oscar Alberto Elizondo Icaza
1206024745

APROBADO Y AUTORIZADO


Holger Jhosep Dominguez Pazmiño
0201822673
Celular: 0990081217

Anexo 5

Reporte Urkund



Document Information

Analyzed document	Elizondo definitivo.docx (D112915971)
Submitted	9/19/2021 5:24:00 PM
Submitted by	
Submitter email	oaelizondo@fafi.utb.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	ftoscano.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	GARCÍA Y LIMA - TESIS GEM.pdf Document GARCÍA Y LIMA - TESIS GEM.pdf (D54644767)	 1
SA	PROYECTO DE TITULACIÓN-NICOLE ORELLANA.docx Document PROYECTO DE TITULACIÓN-NICOLE ORELLANA.docx (D11396482)	 1
W	URL: http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17758/Prevalencia%20de%20lesiones%20m%C3%B9sculo-esquel%C3%A8ticas%20y%20su%20causa%20en%20deportistas%20de%20crossfit.pdf?sequence=1&isAllowed=yTrujillo , Fetched: 9/19/2021 5:25:00 PM	 1
