

Anexo A

Instrumentos de Recolección de Datos - Encuestas de
Diagnóstico

Introducción

El presente anexo contiene los instrumentos de recolección de datos utilizados para el análisis preliminar descrito en el Capítulo 3: Ingeniería del Proyecto. Se incluyen dos cuestionarios distintos: uno dirigido a clientes de centros de acondicionamiento deportivo y otro dirigido a administradores de dichos establecimientos. Estos instrumentos fueron diseñados en la plataforma Google Forms y aplicados en la ciudad de Tuluá, Valle del Cauca.

La estructura de las encuestas combina preguntas cerradas (con opciones de respuesta predefinidas) y preguntas abiertas, permitiendo recopilar tanto datos cuantitativos como cualitativos sobre las experiencias, desafíos y necesidades relacionadas con la gestión de reservas, membresías y operaciones en centros deportivos.

Encuesta dirigida a clientes de centros de acondicionamiento deportivo

Esta encuesta fue respondida por 50 clientes de diversos centros deportivos de Tuluá. Su objetivo principal fue comprender las experiencias, percepciones y dificultades que enfrentan los usuarios en los procesos de reserva, asistencia y comunicación con los centros.

Pregunta 1: Rol del participante: ¿Es usted cliente o administrador de un centro de acondicionamiento deportivo?

- Cliente
- Administrador

Pregunta 2: Método de reserva actual: ¿Qué tipo de sistema utiliza actualmente su centro para gestionar las reservas de clases?

- Comunicación directa (WhatsApp, llamada, presencial)
- Aplicación móvil
- Página web
- Sistema manual (papel o registro físico)
- Plataforma de mensajería (WhatsApp, etc.)
- Software especializado de gestión de reservas
- Otro: _____

Pregunta 3: Frecuencia de problemas de cupos: ¿Con qué frecuencia enfrentan problemas relacionados con la disponibilidad de cupos en las clases?

- Muy frecuente
- A menudo
- Ocasionalmente
- Rara vez
- Nunca

Pregunta 4: Gestión de cancelaciones del centro: ¿Cómo gestionan las cancelaciones de clase de último minuto?

- No tenemos un sistema específico
- Manualmente, notificando a los usuarios por teléfono o mensaje
- A través de una plataforma de gestión de reservas
- Notificamos por las redes sociales la cancelación de las clases
- Otro: _____

Pregunta 5: Ausencia de reservas: ¿Con qué frecuencia la ausencia de personas que reservaron afecta la disponibilidad de cupos para otros usuarios en las clases?

- Siempre
- A menudo
- A veces
- Ocasionalmente
- Rara vez
- Nunca

Pregunta 6: Complicación en gestión de membresías: ¿Qué tan complicado es gestionar las membresías de los usuarios (fechas de vencimiento, cobros, etc.)?

- Muy complicado
- Complicado
- Algo complicado
- No es complicado

- Muy fácil

Pregunta 7: Principales desafíos (administradores): ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta al gestionar las reservas y la disponibilidad de clases?

- Errores humanos en el registro de reservas
- Falta de información en tiempo real
- Saturación de comunicación (mensajes repetitivos o múltiples canales)
- Confusión o falta de claridad para los usuarios
- Otro: _____

Pregunta 8: Gestión de pagos (administradores): ¿Cómo gestionan los pagos de las clases (mensualidades, pagos por clase, etc.)?

- Manualmente, con registros físicos o en hojas de cálculo
- A través de software de gestión
- Plataforma de pagos en línea
- Otro: _____

Pregunta 9: Método personal de reserva: ¿Qué método utiliza actualmente para realizar sus reservas?

- Comunicación directa (WhatsApp, llamada, presencial)
- Aplicación móvil
- Página web
- Otro: _____

Pregunta 10: Facilidad del proceso de reserva: ¿Cuán fácil o difícil es reservar una clase?

- Muy fácil
- Fácil
- Neutral
- Difícil
- Muy difícil

Pregunta 11: Problemas al reservar: ¿Ha tenido problemas al intentar hacer una reserva?
(Ej.: clase llena, problemas técnicos, etc.)

- Sí
- No

Pregunta 12: Descripción de problemas (si aplica): Si respondió "Sí.^{en} la pregunta anterior, ¿podría describir los problemas que ha experimentado al gestionar sus reservas?

- Respuesta abierta

Pregunta 13: Frecuencia de clases llenas: ¿Con qué frecuencia las clases a las que te inscribes están llenas?

- Siempre
- A menudo
- Ocasionalmente
- Rara vez
- Nunca

Pregunta 14: Utilidad de recordatorios: ¿Te resulta útil recibir recordatorios automáticos sobre tus reservas?

- Sí, es muy útil
- Es útil, pero no indispensable
- No es útil
- Preferiría no recibirlos

Pregunta 15: Gestión de cancelaciones personales: ¿Cómo manejas las cancelaciones de tus reservas?

- Aviso con anticipación
- Aviso a último momento
- No suelo cancelar
- No informo
- Otro: _____

Encuesta dirigida a administradores de centros de acondicionamiento deportivo

Esta encuesta fue respondida por 10 administradores de centros deportivos de Tuluá. Su objetivo fue identificar los desafíos operativos, las limitaciones de los sistemas actuales y las necesidades específicas de gestión desde la perspectiva administrativa.

Pregunta 1: Rol del participante: ¿Es usted cliente o administrador de un centro de acondicionamiento deportivo?

- Cliente
- Administrador

Pregunta 2: Sistema de gestión actual: ¿Qué tipo de sistema utiliza actualmente su centro para gestionar las reservas de clases?

- Sistema manual (papel o registro físico)
- Plataforma de mensajería (WhatsApp, etc.)
- Software especializado de gestión de reservas
- Comunicación directa (WhatsApp, llamada, presencial)
- Otro: _____

Pregunta 3: Frecuencia de problemas de cupos: ¿Con qué frecuencia enfrentan problemas relacionados con la disponibilidad de cupos en las clases?

- Muy frecuente
- A menudo
- A veces
- Rara vez
- Nunca

Pregunta 4: Gestión de cancelaciones: ¿Cómo gestionan las cancelaciones de clase de último minuto?

- No tenemos un sistema específico
- Manualmente, notificando a los usuarios por teléfono o mensaje
- A través de una plataforma de gestión de reservas

- Notificamos por las redes sociales la cancelación de las clases
- Otro: _____

Pregunta 5: Impacto de ausencias: ¿Con qué frecuencia la ausencia de personas que reservaron afecta la disponibilidad de cupos para otros usuarios en las clases?

- Muy frecuente
- A menudo
- A veces
- Rara vez
- Nunca

Pregunta 6: Dificultad en gestión de membresías: ¿Qué tan complicado es gestionar las membresías de los usuarios (fechas de vencimiento, cobros, etc.)?

- Muy complicado
- Complicado
- Algo complicado
- No es complicado
- Muy fácil

Pregunta 7: Principales desafíos: ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta al gestionar las reservas y la disponibilidad de clases?

- Errores humanos en el registro de reservas
- Falta de información en tiempo real
- Saturación de comunicación (mensajes repetitivos o múltiples canales)
- Confusión o falta de claridad para los usuarios
- Otro: _____

Pregunta 8: Gestión de pagos: ¿Cómo gestionan los pagos de las clases (mensualidades, pagos por clase, etc.)?

- Manualmente, con registros físicos o en hojas de cálculo
- A través de software de gestión

- Plataforma de pagos en línea
- Otro: _____

A.3 Notas metodológicas

- **Plataforma de aplicación:** Google Forms
- **Período de aplicación:** Noviembre - Diciembre 2024
- **Lugar de aplicación:** Ciudad de Tuluá, Valle del Cauca, Colombia
- **Muestra total:** 60 participantes (50 clientes + 10 administradores)
- **Tipo de muestreo:** No probabilístico por conveniencia
- **Confidencialidad:** Todas las respuestas fueron anónimas y tratadas con confidencialidad
- **Objetivo principal:** Identificar problemas y áreas de mejora en la gestión de reservas y administración en centros deportivos