



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA CULTURA FÍSICA**

**DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE SE OFERTAN EN  
EL GIMNASIO DE MUSCULACIÓN R&K “ARMONÍA EN MOVIMIENTO” DEL  
MUNICIPIO DE CÁRDENAS**

**TRABAJO DE DIPLOMA PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN CULTURA FÍSICA**

**Autora: Giselle Sánchez Martín**

**Tutores: Dr. C. Kenia González Acosta**

**Ms. C Ricardo Lázaro Caballero Notario**

**Matanzas, 2019**

## DEDICATORIA

*A mi querida madre, por alentarme en los momentos más difíciles y apoyarme incondicionalmente en cada una de las decisiones importantes en mi vida.*

*A mi querido padre por ser un ejemplo de liderazgo y enseñarme a ser fuerte.*

*A mi querido novio Carlos Miguel por su apoyo de cada día y por ser una persona especial en mi vida.*

*A la memoria de mis abuelos por haberme educado como la persona de bien que soy.*

*A mi hermano Pavel que con su cariño me estimula a ser un ejemplo de profesional.*

*A mis entrañables amigos, ellos saben quiénes son.*

## *AGRADECIMIENTO*

*Gratitud eterna a mis padres Eleticia Martín Cueba y Felipe Sánchez Mendizabal por darme la vida y estar siempre presentes en mi formación integral; guiando mis pasos de modo certero.*

*A Carlos Miguel, mi novio por soportarme en mis peores días, por su infinita comprensión y sobre todo por su amor incondicional.*

*A mis tutores, Dr. C. Kenia González Acosta y Ms C. Ricardo Lázaro Caballero Notario por su exigencia e incondicional apoyo en la realización de esta investigación.*

*A mis compañeros de estudio, en especial Roxana Machado Hernández, por su ayuda incondicional brindada, y a otros que no menciono pero saben que también son parte de mi triunfo profesional.*

*Al claustro de profesores de la Universidad de Matanzas de la Facultad de Ciencias de la Cultura Física.*

*A mis compañeros de estudio que de una forma u otra han contribuido a la culminación exitosa de esta investigación.*

*Gracias a todos los que colaboraron en hacer realidad mi sueño.*

## RESUMEN

En el proceso de desarrollo de la calidad de los servicios que reciben los practicantes de los gimnasios de musculación, es importante estudiar su comportamiento, el cual incide en la salud de los practicantes, sin embargo, se desconoce la eficacia de los servicios que reciben los practicantes de los gimnasios de musculación, por lo que la autora se propone diagnosticar la calidad de los servicios que reciben los practicantes del gimnasio de musculación R&K “Armonía en Movimiento” del municipio de Cárdenas. La investigación se enmarca en el ámbito de la Cultura Física Profiláctica o Preventiva. Los métodos principales aplicados en la investigación del nivel teórico, fueron: el analítico-sintético, histórico-lógico, sistémico-estructural-funcional y del nivel empírico, la observación científica, entrevista, encuesta y análisis de documentos. En este sentido la investigación aporta como elementos novedosos valoraciones, indicaciones y evaluaciones lo que constituye una valiosa referencia para potenciar la calidad de vida de la población practicante.

**Palabras claves:** calidad de los servicios, gimnasios de musculación, calidad de vida.

## SUMMARY

In the process of development of the quality of the services that the users of the musculature gyms receive, it is important to study their behavior, which impacts in the health of the practitioners, however, the effectiveness of the services is ignored that the users of the musculature gyms receive, for what the author intends to diagnostic the quality of the services that the practitioners of the musculature Gym receive R&K "Harmony in Movement" of the municipality of Cardinal red. The investigation is framed in the environment of the Culture Physical Prophylaxis or Preventive. The main methods applied in the investigation of the theoretical level, were: the analytic-synthetic, historic logic, systemic-structural and functional and of the empiric level, the scientific observation, interviews and he/she interviews. In this sense the investigation contributes as elements novel valuations, indications and evaluations what constitutes a valuable reference for to boosting the quality of the population's practitioner life.

**Key words:** quality of the services, musculation gyms, quality of life.

## INDICE

	<b>PÁG</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1-5</b>
<b>CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS-METODOLÓGICOS QUE SUSTENTAN EL ACONDICIONAMIENTO FÍSICO EN LOS GIMNASIOS DE MUSCULACIÓN</b>	<b>6-29</b>
<b>I. 1</b> Conceptualización y fundamentación del acondicionamiento físico. Beneficios para los practicantes.	<b>6-11</b>
<b>I.1.1</b> Definición del término condición física	<b>11-14</b>
<b>I.2</b> La actividad física en Cuba	<b>15-18</b>
<b>I.3</b> Las nuevas transformaciones del sistema deportivo cubano en el trabajo de los gimnasios de musculación	<b>18-20</b>
<b>I.3.1</b> El gimnasio de musculación en la actualidad	<b>20-25</b>
<b>I.4</b> Calidad de los servicios. Modelos de la gestión en la calidad de los servicios: El Modelo Servqual	<b>25-26</b>
<b>1.4.1</b> Calidad de los servicios	<b>26-27</b>
<b>1.4.2</b> Modelos de la gestión en la calidad de los servicios: El Modelo Servqual	<b>27-29</b>
<b>CONCLUSIONES PARCIALES</b>	<b>29</b>
<b>CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO PARA EL DIAGNOSTICO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN EL GIMNASIO DE MUSCULACIÓN R&amp;K “ARMONÍA EN MOVIMIENTO”</b>	<b>30-60</b>
<b>II.1.</b> Caracterización de la muestra	<b>30-32</b>
<b>II.2</b> Análisis de los resultados del estudio diagnóstico	<b>32-46</b>
<b>CONCLUSIONES PARCIALES</b>	<b>47</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>48</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>49</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>50-56</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>57-60</b>

## INTRODUCCIÓN

Múltiples han sido los esfuerzos realizados desde el triunfo de la revolución cubana para el desarrollo de la Cultura Física y el Deporte, teniendo una atención especial en los momentos actuales. Los Gimnasios de Musculación desde su creación, constituyen una de las áreas de práctica de ejercicios físicos, que han tenido gran aceptación y preferencia en la población, por contribuir a mantener la salud de los participantes en óptimas condiciones. Es por ello que debemos tener presente algunos planteamientos de nuestro comandante en jefe relacionados con el deporte...” *El deporte ayuda a la salud, el deporte hace fuertes no solo físicamente, sino también moralmente. Hace fuertes también el carácter, hace fuerte también la voluntad. El Deporte cultiva los músculos, educa el carácter, desarrolla la inteligencia, hace ciudadanos más saludables y más preparados en todos los sentidos*”...Fidel Castro Ruz

Tomando como referencia la cita anteriormente expresada, donde se deja muy explícita la importancia que tiene la adecuada utilización de las instalaciones con el fin de lograr los objetivos que se proponen nuestra población, donde además se realizan todos los esfuerzos posibles para lograr una mayor participación de la población en las mismas.

Las instalaciones deportivas no estatales surgen como nuevos métodos de empleo para el personal desempleado y como un complemento para el desarrollo del país. Este nuevo método de ocupación basado en las formas no estatales de gestión son reconocidas como la actualización y reformación al modelo económico cubano. Con el surgimiento de estas se le brinda apoyo a

las formas estatales existentes que quizás no cuentan con las exigencias de los practicantes y que por ende no haya auge en la práctica de acondicionamiento físico. Con la apertura de estas se puede ver el incremento de la práctica de acondicionamiento físico con el fin de mejorar la salud y que cada vez crece más la demanda por parte de la comunidad en general y el número de instalaciones que presta servicios siendo esto mayor cantidad de empleos y una significativa cifra de ingresos a la economía del país.

Deben realizarse los controles de calidad de los servicios prestados para cada uno de los gimnasios, sean estatales o no, y verificarse la calidad de los servicios que se brinda a la comunidad, siendo el principal objetivo mejorar la calidad de vida de los practicantes que frecuentan los gimnasios de musculación. Si no se controla la forma en que ejercen sus servicios, y la correcta preparación del personal que se encarga de la preparación de los practicantes, entiéndase, los preparadores físicos, podríamos causar efectos contrarios a los esperados, incidiendo negativamente en la salud del pueblo. Por lo que nos disponemos a medir la calidad de los servicios que presta el gimnasio de musculación R&K “Armonía en Movimiento” del municipio de Cárdenas basándonos en el aporte que brinda a la salud de sus practicantes el practicar en este gimnasio, los beneficios que le brindan y si cumplen con los objetivos que posee cada usuario. Fomentando en la población la práctica sistemática de ejercicio como una forma de desarrollarse integralmente y a su vez contribuir al fortalecimiento y desarrollo de su salud para enfrentar con éxito sus tareas de la vida diaria.



El acondicionamiento físico se debe planificar para garantizar la dosificación adecuada del ejercicio y su control con la finalidad de beneficiar la salud física del practicante por lo que es de interés de la dirección nacional del deporte (INDER), atender con urgencia este fenómeno ya que se advierte un problema en la sociedad cubana.

Expresado lo anterior, podemos decir que, en Cuba por la situación económica que atravesó en la década de los 90, el nuevo modelo económico establecido incluyó una nueva forma de empleo no estatal denominada, por cuenta propia, por la cual se inició el trabajo en gimnasios, con el fin de ejercitar a la población con fines saludables, sin embargo, no se controla esta actividad ni la calidad de estos servicios a los practicantes, así como el cumplimiento de las indicaciones metodológicas establecidos por el INDER para esta actividad.

Aunque son diversas las realidades planteadas, la investigación se enmarca en la siguiente **situación problémica**: se desconoce la calidad de los servicios que reciben los practicantes del gimnasio de musculación R&K “Armonía en Movimiento” del municipio de Cárdenas.

En este contexto se plantea el **problema de investigación**: ¿Cómo se comporta la calidad de los servicios que reciben los practicantes del gimnasio de musculación R&K “Armonía en Movimiento” del municipio de Cárdenas?

Como **objeto de estudio** se define: Proceso de desarrollo de la calidad de los servicios que reciben los practicantes de los gimnasios de musculación. Para dar respuesta a los propósitos de la investigación se consideró el siguiente **objetivo general**: Diagnosticar la calidad de los servicios que reciben los

practicantes del gimnasio de musculación R&K “Armonía en Movimiento” del municipio de Cárdenas.

Se declara como **campo de acción** la calidad de los servicios que reciben los practicantes del gimnasio de musculación R&K “Armonía en Movimiento” del municipio de Cárdenas.

Preguntas Científicas	Tareas Científicas
1 ¿Cuáles son los fundamentos teóricos-metodológicos que sustentan el acondicionamiento físico en los gimnasios de musculación?	Estudio de los fundamentos teóricos-metodológicos que sustentan el acondicionamiento físico en los gimnasios de musculación
2 ¿Cuáles son los fundamentos teóricos que sustentan las herramientas para evaluar la calidad de los servicios en los gimnasios de musculación?	Valoración de los fundamentos teóricos que sustentan las herramientas para evaluar la calidad de los servicios en los gimnasios de musculación
3 ¿Qué herramienta debe seleccionarse para evaluar la calidad del servicio en los gimnasios de musculación?	Determinación de la herramienta que debe seleccionarse para evaluar la calidad del servicio en los gimnasios de musculación
4 ¿Cuáles son los componentes que deben tenerse en cuenta en la herramienta que evalúe la calidad del servicio en los gimnasios de musculación?	Determinación de los componentes que deben tenerse en cuenta en la herramienta que evalúe la calidad del servicio en los gimnasios de musculación

La investigación se enmarca en el ámbito de la Cultura Física Profiláctica o Preventiva, se asumió un enfoque mixto, en el sentido de la combinación de enfoques cuantitativos y cualitativos.

La muestra de la investigación es intencional y está compuesta por un gimnasio no estatal, se toma como referencia porque se rige por las indicaciones metodológicas establecidas por el Instituto Nacional de Deportes Educación Física y Recreación (INDER) y por un programa de acondicionamiento físico dirigido a la población adulta joven que asiste a los

gimnasios de musculación con fines de salud, derivado de varias investigaciones en la Licenciatura, Maestría y Doctorado.

Los métodos principales aplicados en la investigación del nivel teórico, fueron: el analítico-sintético, histórico-lógico, sistémico-estructural- funcional y del nivel empírico, la observación científica, encuesta y entrevista.

-La aplicación del **método estadístico** se materializó en el procesamiento y análisis de los resultados. Se utilizaron técnicas de estadística descriptiva. Los resultados fueron presentados en tablas de frecuencias y sus representaciones gráficas.

**Contribución a la teoría:** Se evidencia en el enriquecimiento de la teoría general en la evaluación de la gestión en la calidad del servicios de los gimnasios de musculación en Cuba, pues ofrece la sistematización de los sustentos teóricos y metodológicos para evaluar con un carácter integral la calidad del servicio de referencia, en el que cobra particular importancia las dimensiones sugeridas en la herramienta, por la urgencia que requiere para poder satisfacer las necesidades de la comunidad con mayores opciones para la práctica sistemática del acondicionamiento físico, contribuyendo al desarrollo integral y a elevar la calidad de vida de la población.

La tesis incluye dos capítulos, el I que describe los fundamentos teóricos que se relacionan con el objeto de estudio; el II ofrece en su contenido los resultados del diagnóstico de la calidad de los servicios del gimnasio de musculación R&K “Armonía en movimiento” en la ciudad de Cárdenas, se adicionan las conclusiones, recomendaciones y los anexos.

# **CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS-METODOLÓGICOS QUE SUSTENTAN EL ACONDICIONAMIENTO FÍSICO EN LOS GIMNASIOS DE MUSCULACIÓN**

La esencia del capítulo se centra en las definiciones y fundamentos del acondicionamiento físico con fines de salud en los gimnasios de musculación, sus beneficios y contraindicaciones. Posee gran importancia mantener una buena condición física al favorecer la calidad de vida de la comunidad practicante. También se dan a conocer las diferentes transformaciones del sistema deportivo cubano en el trabajo de los gimnasios de musculación, además de aclarar las características a tener en cuenta y las normas específicas a cumplir para brindar servicios a la comunidad.

## **I. 1 Conceptualización y fundamentación del acondicionamiento físico. Beneficios para los practicantes.**

Desde el propio criterio del autor Vélez, GI (42), el acondicionamiento físico es definido como el proceso o entrenamiento mediante el cual se van a desarrollar en el practicante diferentes capacidades y habilidades necesarias para su salud y la actividad deportiva en general. Este término resulta fundamental, ya que le permite desarrollar habilidades básicas para poder practicar cada deporte en cuestión, pero de todas maneras el entrenamiento debe ser lo más integral posible de manera que podamos lograr un desarrollo armónico de las capacidades, lo que se verá reflejado en el rendimiento general del practicante. Esto contribuye a mejorar la salud y el bienestar del sujeto, como también a mejorar la edad biológica funcional, basándose en criterios siempre de

progresión, estructurados en etapas. Al igual que toda actividad física, deben incluirse antes de comenzar actividades de calentamiento que acondicionan a la musculatura para la práctica deportiva, estirando los músculos y moviendo las articulaciones para evitar lesiones cuando hagamos esfuerzos.

En su informe de investigación el autor Vélez, GI (42) hace mención de la importancia de la elaboración de los programas de acondicionamiento físico, teniendo en cuenta la importancia de los diferentes componentes de la condición física que tienen una relación directa con la salud. Estos componentes favorablemente o desfavorablemente están afectados por hábitos de actividad física y por ello se les relaciona con el estado de salud. El acondicionamiento físico ha sido caracterizado por la capacidad de realizar actividades rutinarias con vigor, y por rasgos y capacidades asociadas con un bajo riesgo para el desarrollo de enfermedades crónicas y muerte prematura.

Cuando hablamos de acondicionamiento físico se utilizan varios términos y definiciones que difieren ligeramente y que debemos tener bien claros para no utilizarlos como sinónimos y así comprender la estructura del acondicionamiento físico, entre otros tenemos:

- **Actividad física:** conjunto de movimientos del cuerpo obteniendo como resultado un gasto de energía mayor a la tasa de metabolismo basal. La actividad física que realiza el ser humano durante un determinado período mayor a 30 minutos y más de 3 veces por semana generalmente ocurre en el trabajo o vida laboral y en sus momentos de ocio, esta

aumenta el consumo de energía considerablemente y el metabolismo de reposo, es decir, la actividad física consume calorías.

- **Ejercicio físico:** actividad física recreativa, que se realiza en momentos de ocio o de tiempo libre, siendo un medio cuyo propósito es la mejora de algún componente de la aptitud física y el goce de buena salud.
- **Acondicionamiento físico:** concepto que engloba la actividad física y el ejercicio para lograr un óptimo rendimiento humano, alejado de los problemas que pongan en riesgo la salud.

Como resultado de la práctica de acondicionamiento físico obtenemos una buena calidad de vida basada en una salud positiva que incluye objetivos de rendimiento individuales, tomando en cuenta componentes intelectuales, sociales, espirituales y físicos.

Este autor en su informe también menciona cuáles deberían ser los principales objetivos a cumplir por el acondicionamiento físico, a continuación se comentará acerca de los mismos:

Aquellos individuos que realicen un programa de acondicionamiento físico, van a mejorar su actuación en las diferentes actividades a las que se enfrentan en la vida cotidiana, como pueden ser cargar objetos pesados, realizar caminatas exhaustivas venciendo al cansancio. A su vez, esto permite impedir o prevenir el malestar físico y enfermedades. Postpone la muerte al llevar una mejor calidad de vida que las personas que llevan una vida sedentaria o malos hábitos alimenticios. El sedentarismo y los malos hábitos alimenticios son los causantes de que hoy en día existan variados problemas de salud y lo que más

nos alarma es que principalmente lo vemos en la población más joven. Son muchas las muertes que son provocadas por llevar este estilo de vida y que podríamos prevenir con constantes revisiones médicas y la correcta realización de un programa de acondicionamiento físico.

En la actualidad debido al constante desarrollo tecnológico debemos brindar mucha más atención a la práctica de acondicionamiento físico ya que esta dependencia a la tecnología y a los objetos electrónicos propicia un sedentarismo sometiendo a las personas a situaciones estresantes que son generadas en su mayoría por el nivel de vida moderna. Trayendo consigo que que la persona cree dependencia y no se alimente correctamente incorporando a su vida hábitos alimenticios desfavorables, aumento del consumo de alcohol y del tabaquismo como también otros hábitos nocivos para la salud. Con la práctica de un mal estilo de vida como los anteriormente mencionados nos encontramos expuestos a padecer diferentes tipos de enfermedades que son conocidas como enfermedades crónicas no transmisibles (ECNT), esto ha aumentado de forma muy significativa los índices de mortalidad en la población. La práctica de la acondicionamiento físico en forma sistemática y regular debe tomarse como un elemento significativo en la prevención, desarrollo y rehabilitación de la salud, mejoría de la posición corporal por el fortalecimiento de los músculos lumbares, prevención de enfermedades como la diabetes, la hipertensión arterial, la osteoporosis, cáncer de colon, lumbalgias, etc.

Relacionando las opiniones de diferentes autores acerca de los efectos benéficos del acondicionamiento físico, se pueden mencionar los siguientes aspectos:

- Aumento de la elasticidad y movilidad articular. Mayor coordinación, habilidad y capacidad de reacción. Ganancia muscular la cual se traduce en el aumento del metabolismo, que a su vez produce una disminución de la grasa corporal (prevención de la obesidad y sus consecuencias). Aumento de la resistencia a la fatiga corporal (cansancio).
- Se aprecia un aumento de la resistencia orgánica, mejoría de la circulación, regulación del pulso y disminución de la presión arterial.
- Notable mejoría de la capacidad pulmonar y consiguiente oxigenación. Aumenta su capacidad, el funcionamiento de alvéolos y el intercambio gaseoso, la presión arterial, mejora la eficiencia del funcionamiento del corazón y disminuye el riesgo de arritmias cardíacas (ritmo irregular del corazón).
- Disminuye la producción de ácido láctico, la concentración de triglicéridos, colesterol y LDL (colesterol malo), ayuda a disminuir y mantener un peso corporal saludable, normaliza la tolerancia a la glucosa (azúcar), aumenta la capacidad de utilización de grasas como fuente de energía, el consumo de calorías, la concentración de HDL (colesterol bueno) y mejora el funcionamiento de la insulina.
- A nivel de la sangre: reduce la coagulabilidad de la sangre.
- A nivel neuro-endocrino: disminuye la producción de adrenalina (catecolaminas), aumenta la producción de sudor, la tolerancia a los ambientes



cálidos y la producción de endorfinas (hormona ligada a la sensación de bienestar).

- Mejora el tono muscular, los reflejos y la coordinación.
- A nivel gastrointestinal: mejora el funcionamiento intestinal y ayuda a prevenir el cáncer de colon.
- Incrementa la fuerza, el número de terminaciones sanguíneas en el músculo esquelético, mejora la estructura, función y estabilidad de ligamentos, tendones y articulaciones, previene la osteoporosis y mejora la postura. Desarrollo de la fuerza muscular que a su vez condiciona un aumento de la fuerza ósea (aumento de la densidad óseo-mineral) con lo cual se previene la osteoporosis.
- Incrementa la capacidad de fuerza de voluntad y de autocontrol, disminuye la ansiedad, el estrés, la agresividad y la depresión, estimula la creatividad, la capacidad afectiva y mejora la memoria y autoestima de la persona.

### **I.1.1 Definición del término condición física.**

En el Manual de Teoría y Práctica del Acondicionamiento Físico, los autores De la Reina, L; y Martínez de Haro, V (1), presentan variadas definiciones del término condición física. Los autores relacionan los conceptos de condición física aportados por varios estudiosos del tema.

**Tabla 1. Conceptualización del término condición física**

No	AUTOR	DEFINICIÓN CONDICIÓN FÍSICA
1	Darling y Cols (1948)	Capacidad individual para una tarea.
2	Fleishman (1964)	Capacidad funcional del individuo para rendir en cierta clase de trabajos que requieran actividad muscular (rendimiento motor).
3	Karpovich, (1965)	Grado de capacidad para ejecutar una tarea física específica por encima de condiciones ambientales determinadas.
4	Clarke, (1967)	Capacidad para realizar tareas diarias con vigor y efectividad, retardando la aparición de la fatiga, realizándolas con el menor gasto energético y evitando lesiones.
5	Getchell, (1982)	Capacidad del corazón, vasos sanguíneos, pulmones y músculos para funcionar con una eficacia óptima, permitiendo al individuo disfrutar de las actividades de la vida diaria.
6	Casperson, (1985)	Sistema de atributos que la gente tiene o archiva relacionados con la capacidad para el rendimiento en actividades físicas.
7	Grosser y Cols, (1988)	Suma ponderada de todas las capacidades físicas o condicionales importantes para el logro de rendimientos deportivos, realizada a través de la personalidad del deportista.
8	Pate, (1988)	Estado caracterizado por una capacidad para el rendimiento en actividades diarias con vigor y una demostración de rasgos y capacidades que están asociadas con un bajo riesgo de desarrollo prematuro de enfermedades hipocinéticas.
9	Bouchard y Cols, (1990)	Capacidad para rendir satisfactoriamente en un trabajo muscular.
10	Wilmore, (1990)	Capacidad o la habilidad para realizar de moderados a vigorosos niveles de actividad física, sin excesiva fatiga y la capacidad de mantener parecida capacidad durante toda la vida.
11	Miller y Cols, (1991)	Estado de capacidad de rendimiento apoyado en un trabajo físico caracterizado por una integración efectiva de sus diferentes componentes.
12	Generelo y Lapetra (1993)	Resultado obtenido con el desarrollo intencionado de las cualidades o capacidades físicas.
13	Porta, (1993)	Mantenimiento y mejora de las capacidades físicas básicas, para lograr un equilibrio biológico que armonice las cualidades psicosomáticas del individuo en cualquier actividad o ejercicio físico.
14	Lockhart, (1994)	Estado interno de bienestar, que no requiere una demostración particular de rendimiento; es un aspecto dinámico e integral de cada vida individual, caracterizado por una energía armónicamente integrada.
15	Rodríguez, (1995)	Estado dinámico de energía y vitalidad que permite a las personas llevar a cabo las tareas diarias habituales, disfrutar del tiempo de ocio activo, afrontar las emergencias imprevistas sin una fatiga excesiva, a la vez que ayuda a evitar las enfermedades hipocinéticas y a desarrollar el máximo de la capacidad intelectual y a experimentar plenamente la alegría de vivir.
16	Legido y Cols, (1996)	Conjunto de cualidades o condiciones orgánicas, anatómicas y fisiológicas, que debe reunir una persona para poder realizar esfuerzos físicos tanto en el trabajo como en los ejercicios musculares y deportivos.

La autora expresa su concepto propio acerca del término condición física: estado físico en que se encuentra el individuo, teniendo en cuenta su rendimiento y se asocia al desarrollo de diferentes capacidades, ya sea de velocidad, fuerza, resistencia y flexibilidad.

En su escrito referido al acondicionamiento físico, el autor Sánchez, AD (41), relaciona la calidad de vida con la condición física saludable o también llamada condición física orientada hacia la salud, hace mención de componentes de la condición física que afectan de forma favorable o no a los hábitos de realizar acondicionamiento físico y por consiguiente, su relación con el estado de salud (Bouchard et al., 2006).

La condición relacionada con la salud es definida como “la capacidad de realizar actividades cotidianas y así como por los rasgos y capacidades que se asocian a un bajo desarrollo de las enfermedades crónicas, e incluso, la muerte prematura” (Pate, 1988).

Según Pancorbo, AE (37) en su obra “Actividad física en la prevención y tratamiento de la enfermedad cardiometabólica”. La dosis del ejercicio cardiosaludable, enuncia que la condición física eleva el consumo máximo de oxígeno en la población y esto se convierte indudablemente en un factor de protección de la salud. Esta contribuye al mejoramiento y mantenimiento de la salud, siendo esta uno de los pilares fundamentales para enfrentar el riesgo de diferentes enfermedades como las cardiovasculares, mejora y compensa a los pacientes portadores de enfermedades degenerativas crónicas. Colabora

igualmente con la lentificación del proceso biológico del envejecimiento, incluidas las enfermedades neurológicas y del aparato locomotor.

Son innumerables los beneficios que reporta la condición física y que nos presenta Pancorbo en su obra antes mencionada, por lo que seguidamente procederé a presentarlos de forma general.

- Mejora la eficiencia cardiovascular, disminuyendo la demanda de oxígeno.
- Reduce la probabilidad de desarrollo de la hipertensión arterial (HTA) y desempeñar un papel importante en el tratamiento de la HTA leve y moderada.
- Mejora la flexibilidad y disminuye la rigidez.
- Es menor el riesgo a desarrollar enfermedades cardiovasculares.
- Decrece la mortalidad por cardiopatía isquémica.
- Reduce el peso corporal, rebaja el porcentaje de grasa corporal y aumenta el peso magro. Disminuye la circunferencia abdominal.
- Contribuye a la mejora de la fuerza muscular, fortaleciendo el sistema locomotor colaborando con la disminución de la artrosis y la osteoporosis.
- Eleva los mecanismos inmunológicos.
- Disminuye el estrés, la ansiedad y las dependencias. Mejorando a su vez la autoestima.
- Cooperar en la mejora de las capacidades intelectual y laboral.
- Mejora los indicadores de salud, longevidad y calidad de vida.

## **I.2 La actividad física en Cuba**

La actividad física, según el autor Sánchez, AD (41), en su escrito sobre acondicionamiento físico, lo define como cualquier ejercicio corporal que va a permitir que el cuerpo tenga un mayor gasto energético que en estado de reposo.

En la obra “El acondicionamiento físico para la iniciación de un entrenamiento de musculación en los adolescentes de 14 a 20 años que asisten al centro deportivo Ñaquito de la ciudad de Quito”, el autor Vélez, GI (42), expresa que a su juicio la actividad física puede ser cualquier movimiento del cuerpo que va a estar producido por los músculos y huesos esto dará como resultado que se produzca un gasto de energía. También menciona que es todo tipo de movimiento corporal que realiza el ser humano durante un determinado período de tiempo, ya sea en su trabajo o actividad laboral y en sus momentos de ocio, va a aumentar el consumo de energía y el metabolismo basal. Este autor recomienda a todas las personas que deberían considerar la actividad física como una solución para combatir el cansancio, el aburrimiento y el estar fuera de forma.

La Agencia Cubana de Noticias en Enero, 2017 realizó un escrito nombrado “Cuba hace énfasis en la actividad física para bien del pueblo”. El escrito habla sobre la preparación física a nivel masivo, sobre la necesidad de vincular a toda la familia a la actividad física según sus prioridades a través de diferentes proyectos deportivos existentes durante los fines de semana, la práctica de ejercicio de toda la comunidad constituye una de las prioridades del INDER en

Cuba. También se hace mención de algunos proyectos que se planteaban tuvieron lugar en el propio año 2017 en la Universidad de las Ciencias, la Cultura Física y el Deporte Manuel Fajardo como la tercera edición de FITT (fuerza, intensidad, trabajo y tiempo), también se menciona otro proyecto conocido como Cubaila.

En la revista PODIUM, (45) se habla sobre lo favorable que es la práctica de actividad física para la salud del practicante y cómo a través de la misma mejora su calidad de vida. Destacando que varios son los autores que han expresado que el deporte no solo propicia el desarrollo físico, sino que también desarrolla al practicante a nivel psicológico e intelectual, y que esto trasciende de forma positiva al plano socio-afectivo, ya que en esta se fortalecen sus valores, siendo estos indispensables para la sostenibilidad de cualquier actividad física y social. Reconociendo así que la práctica de actividad física mantiene al cuerpo y la mente en condiciones óptimas. Aunque la práctica de actividad física puede ocasionar lesiones al ser humano y secuelas para su desarrollo biológico y psicosocial, son innumerables las investigaciones que demuestran los beneficios de practicar actividad física, entre ellos se encuentran, el mejoramiento de la función del corazón y otros órganos, además de despejar la mente de procesos estresantes a los que el cuerpo es sometido diariamente, además de disminuir el grado de agresividad, ira, ansiedad, angustia y depresión, disminuye la sensación de fatiga. Le da más energía y capacidad de trabajo, entre otros beneficios. Esto quiere decir que puede llegar a ser tan nociva la carencia de actividad física como el mal manejo o la

sobrecarga de ejercicios físicos. Por esta razón, atendiendo a la edad o a las características personales del practicante, se debe contar con la supervisión de un especialista de la salud y de la cultura física si el caso lo requiere.

En Cuba, la actividad física en la comunidad constituye un potencial de referencia a nivel mundial. Se generan diversos proyectos de investigación para prevenir y reducir los efectos de enfermedades y trastornos que dañan el sistema nervioso y cardiovascular, entre otros. Como parte de este desempeño de las actividades físicas para la salud, se imparten cursos de Tai chi a nivel de combinado deportivo. Las experiencias han sido muy satisfactorias, favoreciendo la prolongación de la esperanza de vida en el promedio general de la población. Si se hace una comparación entre la realidad cubana y la de otros países en torno a dicha temática, se hace fácil concluir que una significativa parte de los empleos y pluriempleos del mundo moderno a causa de la actividad de oficina y la conectividad en internet provoca, como consecuencia directa, la falta de ejercicio físico y la generalización de la actividad sedentaria. En el estado de salud de una persona el estilo de vida sedentario es un factor fundamental que se combina con otros determinantes importantes como la dotación genética, la edad, la situación nutricional, la higiene, salubridad, estrés y tabaco. Asimismo, se hace necesario acotar que todos los logros respecto al aumento de la calidad de vida de los hombres y mujeres desde la práctica del deporte en Cuba han formado parte de la política seguida por el Movimiento Deportivo Cubano en coordinación con el Sistema de Salud y otros sectores que han acompañado la creación de medios y condiciones necesarias para la

práctica del deporte y la actividad física. Ejemplo de ello, es la celebración anual en cada territorio y localidad, cada 19 de noviembre, del Día de la Cultura Física y el Deporte, momento propicio para homenajear a las personalidades históricas que han aportado significativamente a este logro; además de reconocer la obra de muchos atletas, directivos y promotores del deporte que continúan fortaleciendo esta actividad.

### **I.3 Las nuevas transformaciones del sistema deportivo cubano en el trabajo de los gimnasios de musculación.**

El INDER Nacional instituye las normas generales para la apertura de los servicios que se ofertan en los gimnasios y requisitos para los instructores que trabajaran en ellos.

- a) Los interesados, deben poseer el documento certificado por el grupo multidisciplinario del Consejo de la Administración Municipal que reúne las condiciones y conocimientos elementales a partir de haber solicitado su certificado que lo acredite para asumir el trabajo por cuenta propia en el gimnasio.
- b) Local amplio, iluminado y ventilado con condiciones higiénicas que permita el trabajo en grupos de personas.
- c) Baños o taquillas con agua y área de seguridad para guardar las pertenencias de los practicantes.
- d) Cumplir con las medidas de seguridad, limitando al máximo los accidentes.



- e) Poseer documento por cada practicante que avale que está apto para la práctica de ejercicios físicos.

También determina los requisitos para los instructores de Gimnasios de musculación.

- a) Deben poseer carné de salud actualizado.
- b) Poseer buena condición física y un vestuario adecuado.
- c) Ser ejemplos por su ética profesional, respetuosos y cumplidores de las normas de conductas que regulan el trabajo del Gimnasio.
- d) Vinculara a los beneficiarios incorporados a la participación de estos en las actividades convocadas por el INDER.

Esto es muy importante debido al auge que presenta en la población, principalmente en la adulta joven, la utilización de sustancias consideradas Dopping y que cuando se frecuentan muchos de los gimnasios con el modo de empleo cuentapropista se ofertan libremente a la población no están permitido.

- a) No puede suministrar, vender, distribuir o permitir la ingestión de sustancias prohibidas (anabólicos), de medios, artículos y bienes de servicios.
- b) No se permite fumar ni ingerir bebidas alcohólicas.
- c) No podrán organizar eventos ni actividades deportivas, de Cultura Física y Recreación con carácter competitivo.
- d) Las licencias para el trabajo por cuenta propia no podrán ser extensivas a actividades que lleven implícitas alguna manifestación de la docencia.

- e) Las instalaciones estatales NO podrán ser utilizadas en actividades o competencias vinculadas al trabajo por cuenta propia.

El INDER, desde su fundación, la tarea principal ha sido el estímulo de la población para que se ejercite y mantenga su forma física, de ahí la importancia de que el INDER, como organismo rector de esta actividad acredite el personal para brindar un mejor servicio y con mayor calidad en correspondencia con la necesidad e interés del practicante ya que:

- a) La actividad del Instructor del gimnasio de musculación, es un proceso pedagógico, donde el entrenamiento regular sin tener en cuenta la intensidad, la carga, duración o ambas no confieren inmunidad a las enfermedades cardiovasculares y a las lesiones del Sistema Ostiomioarticular.
- b) Puede provocar por una incorrecta indicación del ejercicio, dolores en la espalda, hernias discales, lesionando el sistema de soporte del cuerpo por incorrectas posturas en la realización de los ejercicios.
- c) El no conocer y tener cuenta las necesidades que requiere los practicantes que padecen de enfermedades crónico degenerativas como la hipertensión arterial, diabetes, o de tipo síndrome metabólico, puede provocar daños irreparables para la salud de los practicantes.

### **I.3.1 El gimnasio de musculación en la actualidad.**

Según Rivas, O (39) en su obra plantea que el autor Sánchez, P (2000) manifiesta que la estrecha relación entre salud y el acondicionamiento físico, queda plasmada cuando se observa que el nivel de condición física está

influenciado por la cantidad y tipo de actividad física realizada habitualmente. De la misma forma, el nivel de condición física puede influenciar y modificar el nivel de actividad física en la vida diaria y es proporcional al nivel de salud que posee una persona. De este modo, la condición física influye sobre el estado de salud de las personas y al mismo tiempo, dicho estado de salud influye, a la vez, en la actividad física habitual y en el nivel de condición física que tengan las personas. Asumiendo lo manifestado por Sánchez, los gestores deportivos deben prestar importancia a la calidad en el servicio que se prestan, y no manejar estos centros como empresas rentables y sin especialistas, por lo que tienen que asumir la responsabilidad que tienen con el sector social que atienden, quienes van a estos centros en la búsqueda de mantener o recuperar la salud para obtener una calidad de vida excelente.

También argumenta la autora Rivas, O (39) que Redondo, Olivar y Redondo, A (2006) señalan que hay quienes conceptualizan a los gimnasios como: organizaciones destinadas al acondicionamiento físico y la práctica deportiva estructuradas en diferentes áreas entre ellas la sala de musculación, sala cardiovascular y actividades de salón. Su objetivo principal es el mantenimiento de la condición física para un buen estado de salud y la búsqueda de la salud como calidad de vida. Para este autor, toda la población requiere de un programa de acondicionamiento físico para mantener los riesgos de salud alejados, de tal manera que su estilo de vida cambie hacia una cultura de la prevención de enfermedades, por medio de la práctica cotidiana de ejercicio.

Según el Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación (OAGER) los gimnasios son aquellas empresas de servicios deportivos que están ocupadas con todo lo necesario para el ejercicio gimnástico o deportivo.

Puede tratarse de simples instalaciones deportivas que ponen un equipamiento al servicio del público, o las que ofrecen además servicios de perfeccionamiento deportivo con monitores, clases colectivas como Spinning, métodos Pilates y gimnasias relajantes como el Yoga y Taichí.

Según González, K (31), en su obra “Programa de acondicionamiento físico dirigido a la población adulta joven que asiste a los gimnasios de Cultura Física”, expresa que en Cuba se identifica la presencia de estas instalaciones para la práctica de actividad física, bajo la responsabilidad y conducción de diferentes organismos de la administración central del Estado como son el Instituto Nacional de Deportes Educación Física y Recreación (INDER). La apertura de los gimnasios para la práctica de la actividad física no estatal es autorizada a partir del año 1995, creando nuevas instalaciones con esta nueva forma de empleo. Estas instalaciones desde su punto de vista brindan a la población nuevos servicios sin establecer requerimientos mínimos para el desarrollo de sus actividades enfocándose en su mayoría en la práctica de ejercicios aeróbicos y de musculación, sin existir las condiciones necesarias para la sistematización y controlar la asistencia de las personas a las mismas. También plantea una serie de exigencias por parte del INDER que estas instalaciones deben cumplir, atendiendo a las diferentes particularidades de cada practicante en específico, y los cuáles son: la, el sexo, y los motivos e

interés que persiguen con la práctica en el gimnasio, lo que posteriormente conllevará a los preparadores físicos a la confección del plan de entrenamiento, este se debe poner en práctica luego del período de adaptación que, según la autora González, estima conveniente un tiempo correspondiente de 21 días o un mes luego de que se realicen las pruebas para conocer la condición física de cada uno de los practicantes de la instalación.

La autora González, K (31), en la propia obra mencionada con anterioridad, nos da a conocer que existen orientaciones que recogen los requisitos mínimos que deben cumplir los gimnasios para brindar servicios, tales como:

- Realizar anamnesis al inicio del programa.
- Sala de aeróbicos: las mismas deben tener la cantidad adecuada de step, mancuernas de diferentes pesos, ligas.
- Sala de musculación: pesas libres y máquinas, con discos suficientes para incrementar los pesos.
- Sala de cardiovascular: bicicletas estáticas, estereras rodantes, escaladoras, elípticas, órbita, *twist*, entre otros.

La autora Rivas, O (39) en su escrito acerca de la gestión de la calidad de los servicios en los gimnasios de musculación expresa las características básicas que a su juicio deben tener para obtener éxito en el negocio. Deja en claro que los gimnasios de musculación son un buen negocio y que son rentables, diciendo a su vez que la propia inversión debe verse respaldado por un estudio minucioso de mercadeo, evitando así cometer errores en la calidad. Expresa además que se deben tener en cuenta los requisitos que

propone Colado Sánchez (2011), que la autora mencionará a continuación.

**Ubicación:** Debemos tener en cuenta una serie de aspectos como lo son el entorno en que se desea abrir la instalación, la competencia, los costos, la posibilidad de pago de los practicantes o practicantes y las expectativas de los mismos. Los expertos en negocios de esta rama recomiendan localizarlos en zonas donde exista abundante población. Al contar con la localización, debemos tener en cuenta la distribución de sus salones con la correcta ventilación e iluminación y capacitado para impartir una clase con un aproximado de 20-30 practicantes. Los mismos deben tener alfombras, espejos y barras metálicas alrededor del salón.

**Equipos:** Debe contar con un mínimo de equipos que estén adecuados para las actividades a desarrollar, y realizarle el debido mantenimiento para alargar su vida útil.

**Personal:** Debe comenzar con un mínimo de dos preparadores físicos y un supervisor a cargo del gimnasio, este debe encontrarse bien preparado y debe brindar al usuario un trato personalizado de manera que pueda satisfacer en su medida, las necesidades de los practicantes, preguntándoles cómo se sienten. Los preparadores físicos es el encargado de impartir las rutinas de ejercicios, basándose en el nivel que posee cada uno de los practicantes (principiante, intermedio o avanzado), sus expectativas y sus limitantes. Su trato hacia los practicantes debe ser cordial, debe capacitarse constantemente para garantizar un buen servicio. Debe conocer la técnica

adecuada y dominar los fundamentos básicos de los aspectos teóricos del entrenamiento que oferta.

#### **I.4 Calidad de los servicios. Modelos de la gestión en la calidad de los servicios: El Modelo Servqual**

La autora Rivas, O (39) en su obra sobre la gestión de la calidad de los servicios en los gimnasios, considera que la definición más apropiada para el término servicio, es la que propone el autor Grönroos (1994), donde expresa que esta es: la actividad o una serie de actividades de naturaleza más o menos intangible que por regla general, aunque no necesariamente se generan en la interacción que se produce entre el cliente y los empleados de servicios.

Esta autora expresa que, al hablar de servicios, dicha frecuencia va a cambiar sustancialmente, pues en primer lugar el servicio es adquirido, pero en segundo lugar, este se va a producir a la vez que se consume de forma simultánea. También plantea la importancia y el crecimiento que han adquirido las organizaciones de servicios en los últimos años, haciendo que esta actividad sea considerada en el mercado de bienes, presumiendo un atractivo producto de consumo. Por otro lado, las empresas de servicios juegan un papel cada vez más importante en la economía de los países y el incremento en la preocupación por conseguir estándares de calidad ha sido espectacular en los últimos años. Uno de los principales motivos de este crecimiento del sector servicios, según el autor Salvador, C.M (2008) podría residir en el perfil del nuevo usuario, el cual es cada vez más crítico y

exigente respecto al servicio recibido, por lo que gran parte de los clientes no sólo desean un servicio mejor, sino que además lo esperan.

#### **1.4.1 Calidad de los servicios**

La autora Rivas, O (39) en su labor sobre la gestión de la calidad de los servicios en los gimnasios, hace mención de los autores Herrera y Tomas (2007) que plantean que los servicios presentan una serie de características y propiedades entre las que se destacan las siguientes: se prestan por única vez, los servicios se producen y consumen de forma simultánea, en el proceso de prestación del servicio el usuario desempeña un importante papel, una vez prestado el servicio no se puede corregir, para garantizar la calidad en la prestación del servicio hay que planificarla, deben establecerse responsabilidades concretas para satisfacer las características y expectativas del usuario.

Dicha autora hace énfasis en la importancia de la conceptualización de la calidad de los servicios, y la denomina como la percepción que tiene un usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal. También hace referencia a la definición dada por el autor Karl, A (1998) que refiere, que la calidad del servicio es responsabilidad de toda la organización desde la alta gerencia estratégica, hasta el núcleo operativo incluyéndose los elementos de la tecno estructura, línea media, de conjunto con todo lo que se relaciona directa e indirectamente con los practicantes, pues cuanto más dependa la calidad del



servicio y del comportamiento del recurso humano, mayor será el riesgo de que no resulte acorde a lo establecido.

La autora menciona algunos de los principios que propone el autor Horovitz J. (1993) sobre la calidad de los servicios:

- El usuario es el único juez de la calidad del servicio.
- El usuario es quien determina el nivel de excelencia del servicio.
- La empresa debe establecer compromisos que le permitan alcanzar sus objetivos, incrementar sus ingresos y distinguirse de la competencia.
- La organización debe prestar atención a las expectativas de sus practicantes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la calidad del servicio y los deseos del usuario.

También plantea que la calidad del servicio conjuntamente con las subdimensiones e indicadores manejados, arman el ambiente actual, cada vez más competitivo, donde la calidad es factor decisivo para el éxito de las organizaciones, ya que su prestación está estrechamente vinculada con la percepción y expectativa del usuario.

#### **1.4.2 Modelos de la gestión en la calidad de los servicios: El Modelo Servqual**

La autora Rivas, O (39) en su obra sobre la gestión de la calidad de los servicios en los gimnasios plantea, que durante las últimas décadas se han hecho importantes aportaciones desde distintos sectores con la intención de mejorar el rendimiento de todo tipo de organizaciones basándose en los

sistemas de gestión de la calidad. Los avances alcanzados, junto con la incorporación de estos modelos al sector de los servicios y con ellos al deporte, han contribuido a sentar pautas de referencia que puedan orientar a las organizaciones deportivas que cuenten con el compromiso de una gestión eficaz y orientada hacia la excelencia entre sus principios, entre los cuales tenemos:

- Modelo de Grönroos, (1994) Marketing y gestión del servicio.
- Modelo de Cronin & Taylor (1992).
- Modelo European Foundation for Quality Management (EFQM) (1988).
- Modelo Servqual.

Este último modelo llamado Servqual fue el seleccionado para realizar este trabajo de diploma para medir la calidad de los servicios que oferta el gimnasio de musculación R&K “Armonía en movimiento” del municipio de Cárdenas.

Tomando en cuenta lo expresado por la autora Rivas, O (39) refiriéndose a los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1994), que desarrollaron un modelo conceptual de la calidad del servicio y diseñaron un instrumento de medida que identificaron como Servqual, plantea que este modelo es un punto de referencia obligatorio en el estudio y la gestión de la calidad. Hace referencia a otros autores que emiten su criterio sobre este modelo, los cuales son, Schiffman y Lazar (2001), los cuales plantean que este modelo es una potente técnica de investigación comercial en profundidad que permite realizar una medición del nivel de calidad de cualquier tipo de empresa de servicios, permitiendo conocer qué expectativas tienen los clientes y cómo ellos aprecian el servicio. Para

lograrlo, utilizaron las siguientes dimensiones: Los elementos Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

### **CONCLUSIONES PARCIALES**

En este primer capítulo se han analizado los referentes teóricos que permitieron los procesos para definir los criterios metodológicos para la aplicación de una herramienta que evalúe íntegramente la gestión de la calidad de los servicios de los gimnasios de musculación. Con la revisión bibliográfica se puede concluir que las organizaciones deportivas, están obligadas a seguir los parámetros de una gestión moderna con una evaluación sistemática, con herramientas confiables que garanticen un diagnóstico que les permita conocer el nivel de la gestión en la calidad del servicio prestado. Estas deben corregir las fallas, para poder garantizarles a los practicantes un servicio de calidad y por ende su satisfacción.

## **CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO PARA EL DIAGNOSTICO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN EL GIMNASIO DE MUSCULACIÓN R&K “ARMONÍA EN MOVIMIENTO”**

El presente capítulo incluye la concepción metodológica de la investigación asumida para obtener los resultados del diagnóstico que caracteriza al objeto de estudio, los elementos que justifican el nivel de desarrollo de la calidad de los servicios en el gimnasio de musculación R&K “Armonía en movimiento”.

### **II.1. Caracterización de la muestra**

Se registró una población de **15** gimnasios de musculación, de ellos **dos** estatales y **13** no estatales, bajo la atención de **34** preparadores físicos que laboran en ellos con diferentes niveles de calificación profesional, un Doctor en Ciencias de la Cultura Física, dos Máster en Actividad Física en la comunidad, **6** Licenciados en Cultura Física, **28** habilitados y sin titulación, siendo esta categoría la que más abunda, incidiendo en la calidad de la práctica del acondicionamiento físico con fines de salud, se selecciona el Gimnasio de musculación R&K del Proyecto “Armonía en movimiento”, para la realización del estudio. La muestra fue intencional y mediante un estudio exploratorio en la ciudad de Cárdenas, siendo determinada de esta manera por las características de estos gimnasios y la necesidad de tener una referencia para a partir de esta poder generalizar con instrumentos más exactos la evaluación integral de la calidad de los servicios en los gimnasios de musculación.

## **Métodos de investigación a utilizar**

A continuación, se explican las técnicas, métodos empleados y el análisis de sus resultados.

Los métodos principales aplicados en la investigación del **nivel teórico**, fueron:

- El **analítico-sintético** se aplica partiendo de los conocimientos del tema que se investiga para hacer un análisis de los elementos que conforman el proceso de la práctica de actividad física, para determinar sus características y mediante una síntesis integrarlas.
- El **histórico- lógico** permitió que se analizara el desarrollo histórico del objeto de estudio y encontrar la lógica interna del desarrollo, así como todas las publicaciones posibles editadas en Cuba o en el extranjero sobre los criterios científicos relacionados con la calidad de los servicios,
- El enfoque **sistémico, estructural y funcional**, permite establecer la estructura, los contenidos y las indicaciones de la propuesta.

Del **nivel empírico**:

-La **observación científica** se utiliza para conocer cómo se desarrolla la calidad de los servicios prestados por el gimnasio de musculación **R&K “Armonía en movimiento”** del municipio de Cárdenas.

-La **encuesta** se le aplica a la totalidad de la muestra escogida, con el objetivo de obtener información acerca de la calidad de los servicios prestados por el gimnasio de musculación R&K “Armonía en movimiento” del municipio de Cárdenas, la preparación de los preparadores físicos y resultados obtenidos hasta ese momento con dicha práctica.

- Se aplica la **entrevista** a los preparadores físicos que imparten el acondicionamiento físico con el objetivo de conocer el grado de conocimiento y preparación que tienen para llevar a cabo esta actividad y si planifican, dosifican y controlan las clases que imparten a partir de un programa u otro documento.

## **II.2 Análisis de los resultados del estudio diagnóstico**

La información para el diagnóstico inicial se obtuvo por medio de la recopilación directa de los datos en el gimnasio de musculación R&K “Armonía en movimiento” que imparte un programa de acondicionamiento físico para la población adulta joven con fines de salud, en el primer trimestre del 2019.

### **Resultados de la aplicación de la guía de observación**

Para la observación (anexo 1) se tuvo en cuenta las Indicaciones Metodológicas para la Actividad Física Comunitaria, ofrecidos por el Departamento Nacional de Educación Física del INDER, además de los criterios de Albaladejo, L; Navarro, D; Charola, A y del programa de acondicionamiento físico dirigido a la población adulta joven, ofrecidos por González, K (31). Esta técnica tuvo como objetivo evaluar las sesiones de acondicionamiento físico en el gimnasio seleccionado.

Se observaron 3 sesiones, teniendo en cuenta las partes de una clase; inicial, principal y final, donde se pudo apreciar cómo se cumplen los indicadores establecidos. Es necesario aclarar que al ser pequeña la muestra fue suficiente que las observaciones realizadas contaran con la aplicación de un solo observador, siendo en este caso la propia autora. Los resultados de las observaciones realizadas se ilustran a continuación.



**Figura 1. Resultados de la observación**

La autora aplica la guía de observación en tres sesiones, las cuales fueron evaluadas mediante el protocolo de observación de excelente, ya que se controla la intensidad de la carga a través de la toma del pulso, se utilizan los procedimientos organizativos, se individualizan las cargas teniendo en cuenta los niveles de asimilación por lo que se cumplen los objetivos de la clase, la planificación y el control de las intensidades tenían el adecuado tratamiento del contenido de la clase, se realiza el registro de la frecuencia cardiaca, además se interpretan y explican los resultados de las mismas, estos resultados indican el nivel de conocimiento que poseen los preparadores físicos de este gimnasio, siendo una fortaleza que se exige en las nuevas transformaciones del sistema deportivo cubano en el trabajo de los gimnasios (anexo 1).

El análisis de lo observado expresa que no existen dificultades en cuanto a las orientaciones a estos preparadores físicos que imparten clases en este gimnasio para evaluar el proceso y así obtener mejores resultados en cada practicante.

## Resultados de la encuesta SERVQUAL aplicada a los practicantes del gimnasio de musculación R&K “Armonía en movimiento”

Se aplicó el modelo **Servqual** de control de la calidad de los servicios. Una vez tomadas en cuenta las dimensiones propuestas por los autores de la escala Servqual, se realizaron los pasos para la adaptación de las encuestas que medirán las expectativas y la percepción de los practicantes e instructores del gimnasios en estudio, se determinaron las variables a estudiar, se establecieron sus definiciones, indicadores. El cuestionario está diseñado como un instrumento auto administrado, con 20 preguntas cerradas, distribuidas en cinco dimensiones. Estas dimensiones se consideran comunes a todos los servicios, (Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía), las cuales 50 medirán la percepción y la expectativa de los practicantes. (anexo 2)

El instrumento se aplicó a 50 practicantes seleccionados que realizan acondicionamiento físico en el gimnasio de musculación R&K “Armonía en movimiento” de la ciudad de Cárdenas y tuvo como finalidad obtener información acerca de la calidad de los servicios que reciben.

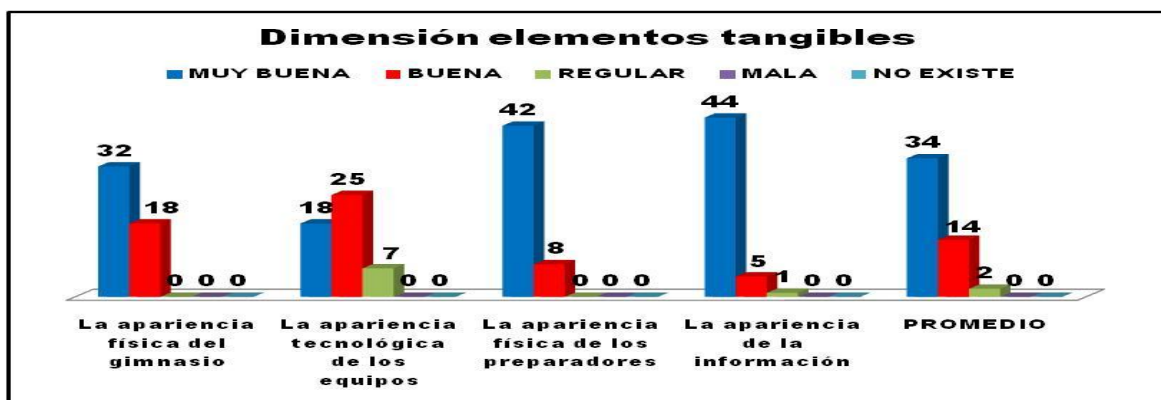


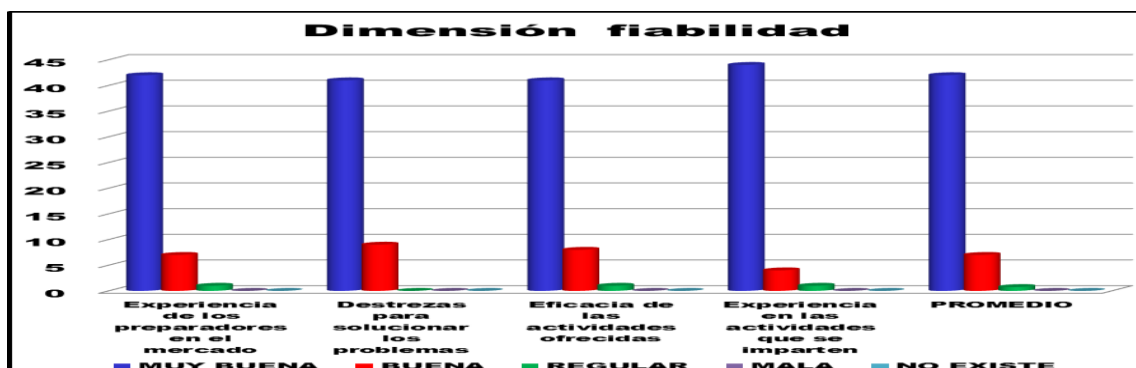
Figura 2. Dimensión No 1 Elementos tangible



En esta dimensión, según los resultados obtenidos en las encuestas se puede destacar de manera general, que en tres de los ítems los encuestados manifiestan que la calidad en esta dimensión es **MUY BUENA** y que en el otro restante la calidad es **BUENA**, los resultados de los mismos serán señalados a continuación:

El ítem No 1, 32 encuestados determinan que la apariencia física del gimnasio es **MUY BUENA**, mientras que los 18 restantes consideran que es **BUENA**. El ítem No 2, 25 encuestados determinaron que la apariencia tecnológica de los equipos es **BUENA**, 18 que es **MUY BUENA** y solamente siete encuestados, que es **REGULAR**. El ítem No3, revela que 42 encuestados determinan que la apariencia física de los preparadores es **MUY BUENA**, los 8 restantes opinan que es **BUENA**. El ítem No4, 44 encuestados consideran que la apariencia de la información en este gimnasio es **MUY BUENA**, cinco opinan que es buena y solamente una que es **REGULAR**.

Al promediar los resultados nos podemos percatar de forma general y relacionada con todos los ítems, la opinión es **MUY BUENA**, sin ignorar que existen aspectos en los que podría mejorar como es el caso de la apariencia tecnológica de los equipos.



### **Figura 3. Dimensión No 2. Fiabilidad**

En la dimensión de fiabilidad también se observa que en los cuatro ítems la tendencia de las respuestas se inclina hacia la alternativa **MUY BUENA** con los siguientes resultados:

En el ítem No5 en cuanto a la experiencia de los preparadores en el mercado 42 encuestados determinaron en sus respuestas que es **MUY BUENA**, siete opinaron que era **BUENA**, y solamente uno que era **REGULAR**.

El ítem No6 con relación a la destreza para la solución de problemas 41 encuestados opinaron que esta era **MUY BUENA**, y los nueve restantes opinaron que era **BUENA**.

El ítem No7 en relación a la eficacia de las actividades ofrecidas 41 encuestados opinaron que esta era **MUY BUENA**, ocho que era **BUENA** y solamente uno opinó que son **REGULAR**.

El ítem No9 un total de 44 encuestados determinó que la experiencia en las diferentes actividades que se imparten es **MUY BUENA**, cuatro opinaron que son **BUENAS**, solamente uno que son **REGULAR** y solo uno que **NO EXISTE**.

Al promediar los resultados nos podemos percatar de que de forma general y relacionada con todos los ítems, la opinión es **MUY BUENA**, sin ignorar que existen aspectos en los que podría mejorar como es el caso de la destreza para solucionar problemas y la eficacia de las actividades impartidas.

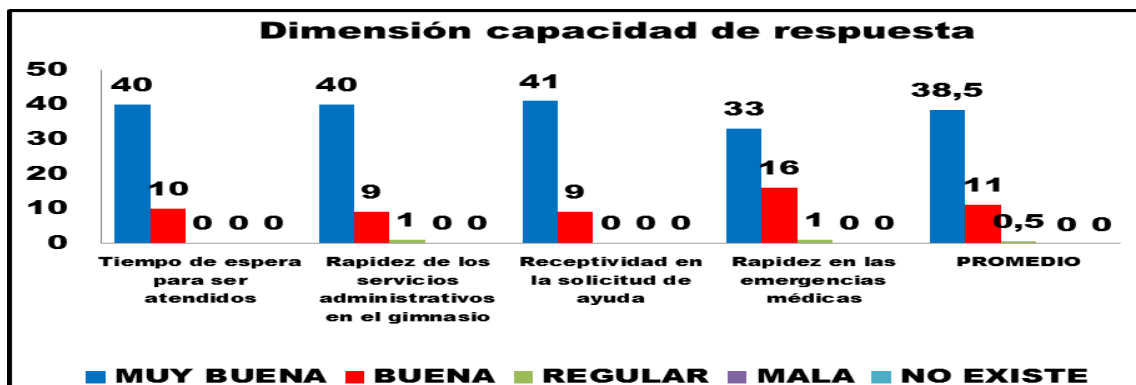


Figura 4. Dimensión No 3 Capacidad de respuesta

En relación a la dimensión relacionada con la capacidad de respuesta se concentró nuevamente hacia la alternativa de **MUY BUENA** en los cuatro ítems, con los siguientes resultados:

El ítem No9 en relación con el tiempo de espera para ser atendidos, 40 encuestados determinan que este es **MUY BUENO**, los restantes 10 afirman que es **BUENA**.

El ítem No10 en cuanto a la rapidez de los servicios administrativos, 40 encuestados determinaron que esta es **MUY BUENA**, nueve que era **BUENA** y solamente uno que era **REGULAR**.

El ítem No11 en relación con la receptividad en la solicitud de ayuda 41 encuestados determinan que esta es **MUY BUENA** y los nueve restantes que es **BUENA**.

El ítem No12 se expresan que la rapidez en las emergencias médicas, 33 encuestados afirman no haberse encontrado en tal situación, pero determinan que sería **MUY BUENA**, 16 opinan que es **BUENA** y solamente una que es **REGULAR**.

Al promediar los resultados nos podemos percatar de que de forma general y relacionada con todos los ítems, la opinión es **MUY BUENA**, sin pasar por alto la existencia de aspectos que podrían mejorar, siendo el caso de la rapidez en las emergencias médicas, (los propios practicantes me comentaron que debería existir información para conocer qué primeras asistencias se le debe dar al practicante afectado).

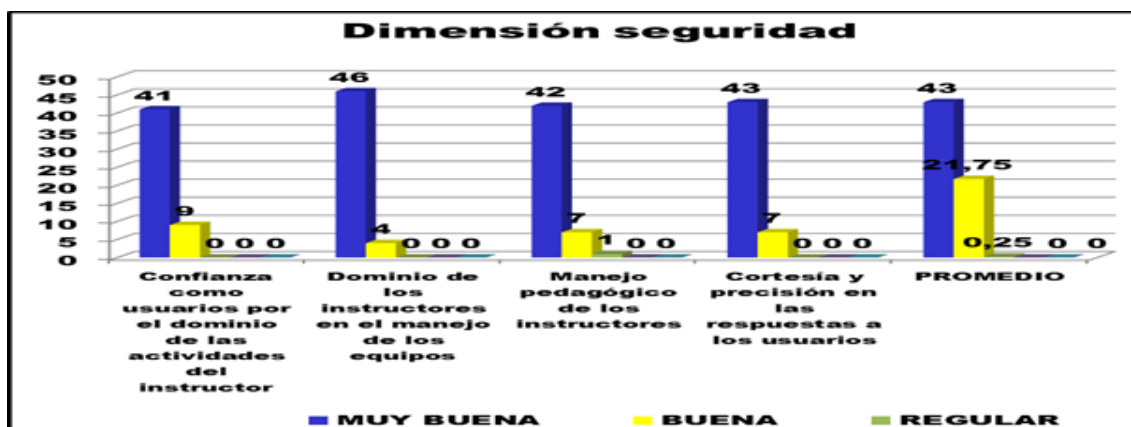


Figura 5. Dimensión No 4 Seguridad

En esta dimensión, los resultados manifestados por la mayoría de los practicantes con porcentajes altos, se ubican en la alternativa **MUY BUENA**, representada en los cuatro ítems, con los siguientes resultados:

El ítem No13 confianza como practicantes por el dominio de las actividades del instructor, 41 encuestados determinan que es **MUY BUENA**, y los nueve restantes que es **BUENA**.

El ítem No14 el dominio de los instructores en el manejo de los equipos, 46 encuestados opinan que es **MUY BUENA**, los cuatro restantes opinan que es **BUENA**.

En el ítem No15 el manejo pedagógico de los instructores, 42 encuestados determinan que es **MUY BUENA**, siete que es **BUENA** y solamente uno que es **REGULAR**. El ítem No16 respecto a la cortesía y precisión en las respuestas a los practicantes, 43 encuestados determinan que es **MUY BUENA**, y los siete restantes opinan que es **BUENA**.

Al promediar los resultados nos podemos percatar de que de forma general y relacionada con todos los ítems, la opinión prevaleciente una vez más es **MUY BUENA**, sin pasar por alto la existencia de aspectos que podrían mejorar, siendo el caso de la confianza como usuario hacia las actividades que son impartidas por los instructores, el manejo pedagógico de los instructores y la cortesía y precisión en las diferentes respuestas a los practicantes.

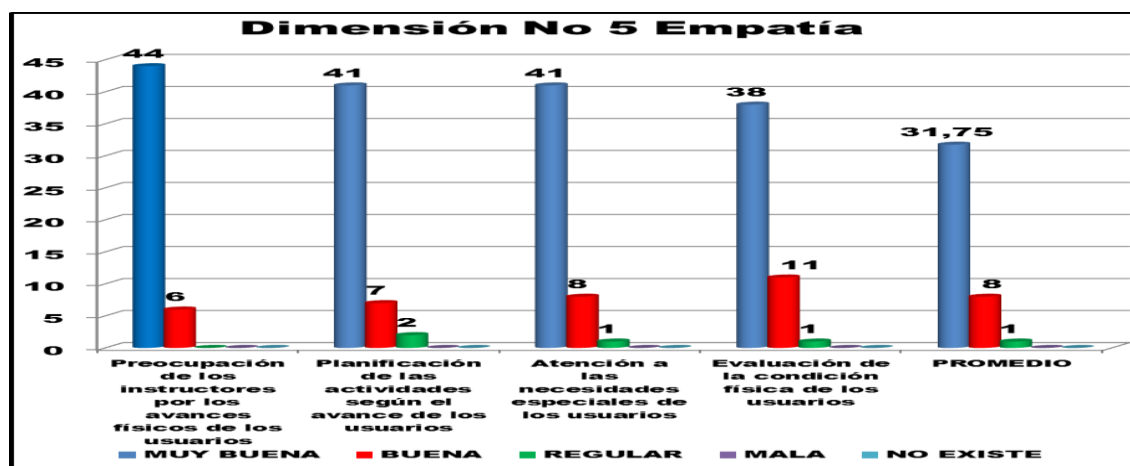


Figura 6. Dimensión No 5 Empatía

En la presente dimensión se observa, que en las alternativas de las respuestas proporcionadas por los practicantes en su totalidad fueron **MUY BUENAS**:

En este ítem No17 que mide la preocupación de los instructores por los avances físicos de los practicantes, 44 de los encuestados opinaron que es **MUY BUENA**, y los seis restantes que **BUENA**.

El ítem No18 acerca de la planificación de las actividades según el avance de los practicantes, 41 de los encuestados determinan que es **MUY BUENA**, siete que es **BUENA** y solamente dos **REGULAR**.

El ítem No19 sobre la atención a las necesidades especiales de los practicantes, 41 de los encuestados opinó que son **MUY BUENAS**, ocho que son **BUENA** y solamente uno que es **REGULAR**.

El ítem No 20 sobre la evaluación de la condición física de los practicantes, 38 de los encuestados opinan que es **MUY BUENA**, 11 opinan que es **BUENA** y solamente uno que es **REGULAR**.

Al promediar los resultados nos podemos percatar de que de forma general y relacionada con todos los ítems, la opinión prevaleciente una vez más es **MUY BUENA**, sin pasar por alto la existencia de aspectos que podrían mejorar, como los siguientes: la evaluación de la condición física de los practicantes.

### **Resultados de la encuesta SERVQUAL a los preparadores físicos del gimnasio R&K “Armonía en movimiento”.**

Se aplicó el modelo **Servqual** de control de la calidad de los servicios. Una vez tomadas en cuenta las dimensiones propuestas por los autores de la escala Servqual, se realizaron los pasos para la adaptación de las encuestas que medirán las expectativas y la percepción de los practicantes e instructores del gimnasios en estudio, se determinaron las variables a estudiar, se establecieron sus definiciones, indicadores. El cuestionario está diseñado como un instrumento auto administrado, con 20 preguntas cerradas, distribuidas en cinco dimensiones. Estas dimensiones se consideran comunes a todos los servicios,

(Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía), las cuales medirán la percepción y la expectativa de los instructores. (anexo 3)

El instrumento se aplicó a los 3 preparadores físicos que imparten las actividades que se realizan en el gimnasio de musculación R&K “Armonía en movimiento” de la ciudad de Cárdenas y tuvo como finalidad obtener información acerca de la calidad de los servicios que prestan.

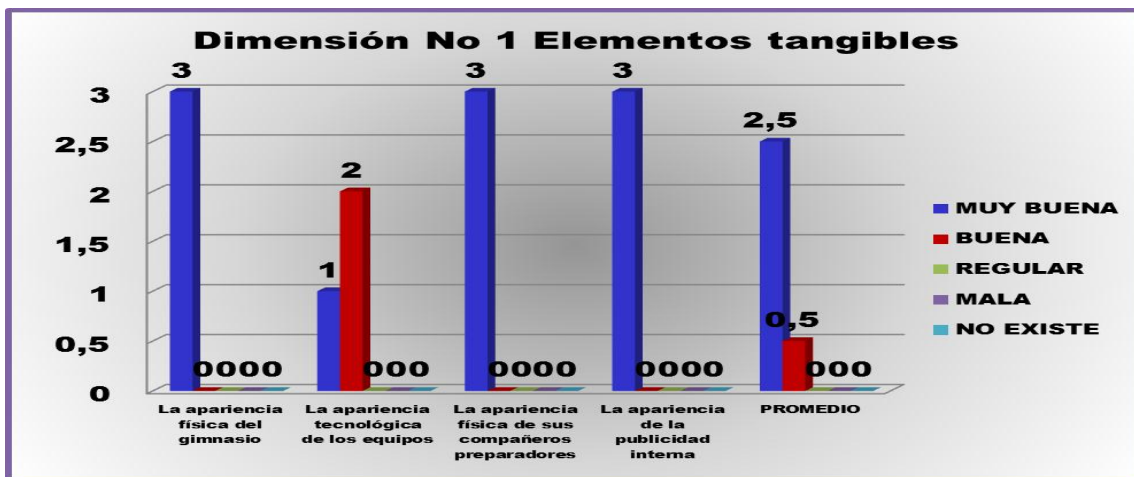


Figura 7. Dimensión No 1 Elementos tangibles

En esta dimensión, según los resultados obtenidos en las encuestas se puede destacar de manera general, que en tres de los ítems los preparadores físicos encuestados manifiestan que la calidad en esta dimensión es **MUY BUENA** y que en el otro restante la calidad es **BUENA**, los resultados de los mismos serán señalados a continuación:

El ítem No 1, los 3 preparadores físicos encuestados determinaron que la apariencia física del gimnasio es **MUY BUENA**.

El ítem No 2, 2 de los preparadores físicos encuestados determinaron que la apariencia tecnológica de los equipos es **BUENA**, y el restante que es **MUY**

**BUENA.** El ítem No3, revela que los 3 preparadores físicos encuestados determinan que la apariencia física de sus compañeros es **MUY BUENA**. El ítem No4, los 3 preparadores físicos encuestados opinan que la apariencia de la publicidad interna en este gimnasio es **MUY BUENA**.

Al promediar los resultados nos podemos percatar de forma general y relacionada con todos los ítems, la opinión es **MUY BUENA**, sin ignorar que existen aspectos en los que podría mejorar como es el caso de la apariencia tecnológica de los equipos.

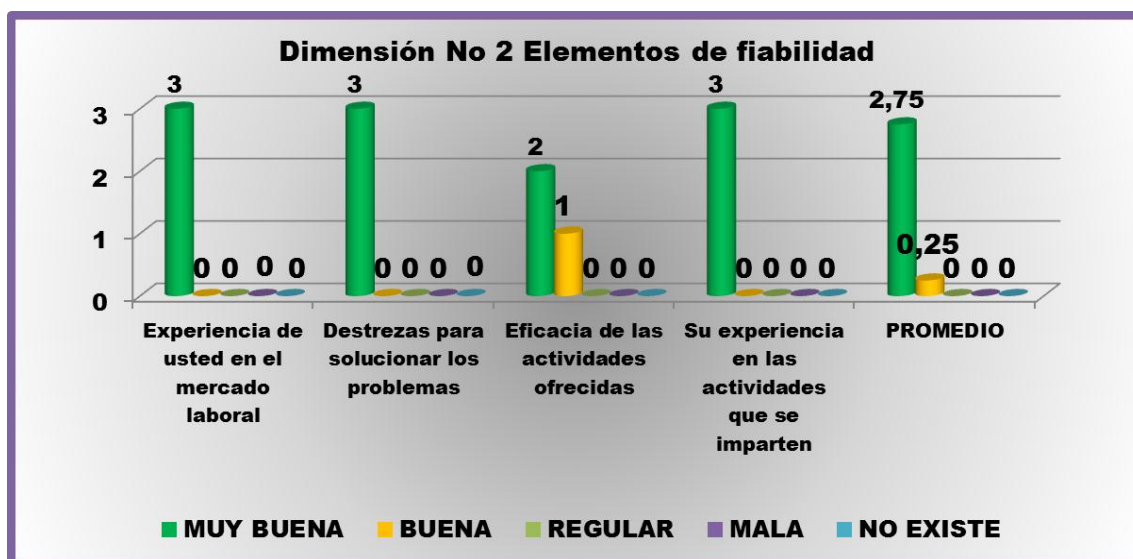


Figura 8. Dimensión No 2 Elementos de Fiabilidad

En la dimensión de fiabilidad también se observa que en los cuatro ítems la tendencia de las respuestas se inclina hacia la alternativa **MUY BUENA** con los siguientes resultados:

En el ítem No5 con relación a la experiencia de cada uno de ellos en el mercado laboral los 3 preparadores físicos encuestados determinaron en sus respuestas que es **MUY BUENA**.



El ítem No6 con relación a la destreza para la solución de problemas los 3 preparadores físicos encuestados opinaron que esta era **MUY BUENA**.

El ítem No7 en relación a la eficacia de las actividades ofrecidas 2 de los preparadores físicos encuestados opinaron que esta era **MUY BUENA**, y solamente uno opinó que son **BUENA**. El ítem No9 los 3 preparadores físicos encuestados determinaron que su experiencia en las diferentes actividades que se imparten es **MUY BUENA**.

Al promediar los resultados nos podemos percatar de que de forma general y relacionada con todos los ítems, la opinión es **MUY BUENA**, sin ignorar que existen aspectos en los que podría mejorar como es el caso de la eficacia de las actividades ofrecidas.

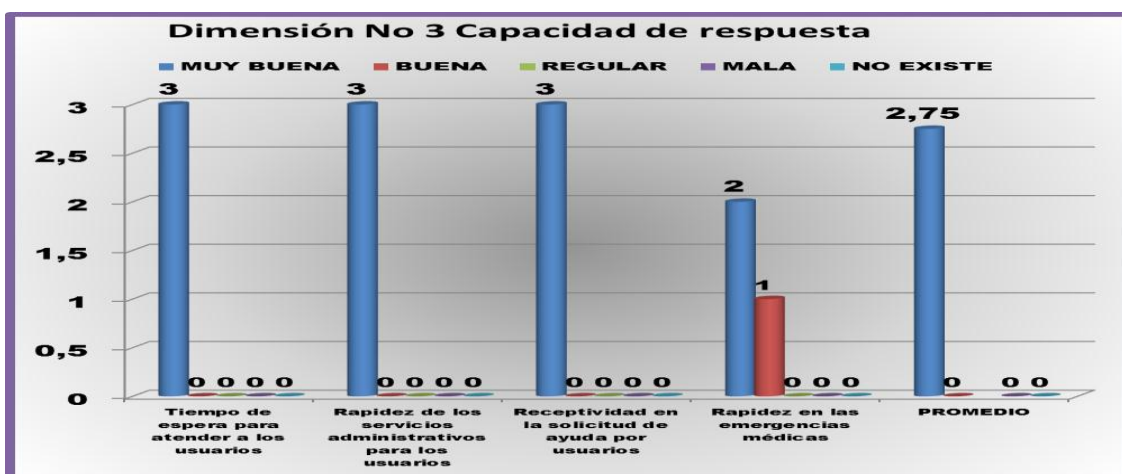


Figura 9. Dimensión No 3 Capacidad de respuesta

En relación a la dimensión relacionada con la capacidad de respuesta se concentró nuevamente hacia la alternativa de **MUY BUENA** en los cuatro ítems, con los siguientes resultados:

El ítem No9 en relación con el tiempo de espera para atender a los practicantes o practicantes, los 3 preparadores físicos encuestados determinan que este es **MUY BUENO**.

El ítem No10 en cuanto a la rapidez de los servicios administrativos para los practicantes, los 3 preparadores físicos encuestados determinaron que esta es **MUY BUENA**.

El ítem No11 en relación con la receptividad en la solicitud de ayuda por los practicantes los 3 preparadores físicos encuestados determinaron que esta es **MUY BUENA**.

El ítem No12 se expresan que la rapidez en las emergencias médicas, 2 de los preparadores físicos encuestados afirman que sería **MUY BUENA**, y solamente uno que es **BUENA**.

Al promediar los resultados nos podemos percatar de que de forma general y relacionada con todos los ítems, la opinión es **MUY BUENA**, sin pasar por alto la existencia de aspectos que podrían mejorar, siendo el caso de la rapidez en las emergencias médicas.



Figura10. Dimensión No 4 Seguridad

En esta dimensión, los resultados manifestados por la mayoría de los preparadores físicos encuestados, se ubican en la alternativa **MUY BUENA**, representada en tres de los ítems, y **BUENA** en el ítem restante con los siguientes resultados: El ítem No13 confianza de los practicantes por el dominio de las actividades que usted imparte, 2 de los preparadores físicos encuestados determinan que es **MUY BUENA**, y el otro restante que es **BUENA**. El ítem No14 el dominio en el manejo de los equipos, los 3 preparadores físicos encuestados opinan que es **MUY BUENA**. En el ítem No15 el manejo de las herramientas pedagógicas los 3 preparadores físicos encuestados determinan que es **MUY BUENA**. El ítem No16 respecto a la cortesía y precisión en las respuestas a los practicantes, los 3 preparadores físicos encuestados determinan que es **MUY BUENA**. Al promediar los resultados nos podemos percatar de que de forma general y relacionada con todos los ítems, la opinión prevaleciente una vez más es **MUY BUENA**, sin pasar por alto la existencia de aspectos que podrían mejorar, siendo el caso de la confianza de los usuario de las actividades que son impartidas por los preparadores físicos.

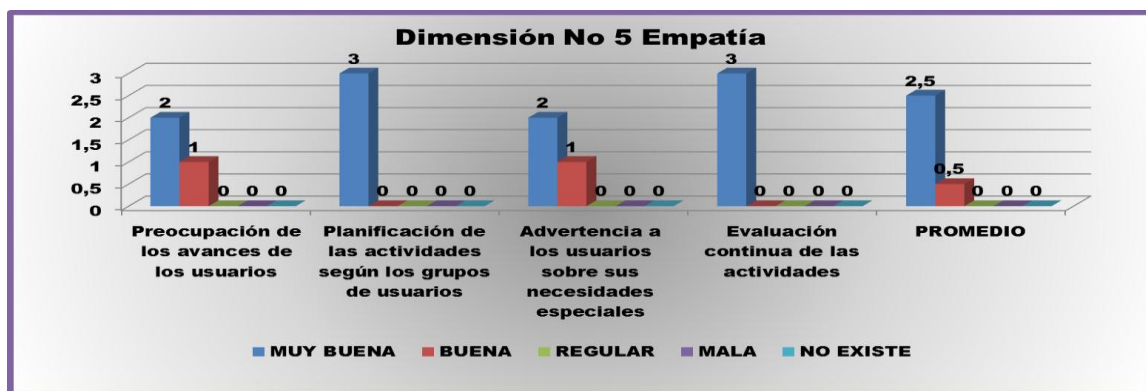


Figura 11. Dimensión No 5 Empatía

En la presente dimensión se observa, que en las alternativas de las respuestas proporcionadas por los preparadores físicos encuestados en su totalidad fueron **MUY BUENAS**: En este ítem No17 que mide la preocupación por los avances físicos de los practicantes, 2 de los preparadores físicos encuestados opinaron que es **MUY BUENA**, y el restante que es **BUENA**. El ítem No18 acerca de la planificación de las actividades según los grupos de practicantes, los 3 preparadores físicos encuestados determinan que es **MUY BUENA**. El ítem No19 acerca de la advertencia a los practicantes sobre sus necesidades especiales, 2 de los preparadores físicos encuestados opinaron que es **MUY BUENA**, y solamente uno que es **BUENA**. El ítem No 20 sobre la evaluación continua de las actividades, los 3 preparadores físicos encuestados consideran que es **MUY BUENA**. Al promediar los resultados nos podemos percatar de que de forma general y relacionada con todos los ítems, la opinión prevaleciente una vez más es **MUY BUENA**, sin pasar por alto la existencia de aspectos que podrían mejorar, como los siguientes: la preocupación de los avances físicos de los practicantes y la advertencia a los practicantes sobre sus necesidades especiales.

## **CONCLUSIONES PARCIALES**

La aplicación del modelo Servqual, como herramienta de evaluación facilita a los practicantes y personal directivo de los gimnasios, los medios para que tengan la posibilidad de manifestar su opinión a través de siete dimensiones. Permitiendo disponer de información contrastada para reorientar la política de servicio de calidad de los gimnasios en caso de que sea necesario, le permite a la gerencia realizar un acercamiento directo con los practicantes y preparadores físicos. Este sistema de evaluación como método permite el control y seguimiento de todo el proceso, garantizando se cuente con la participación de los practicantes y los preparadores físicos. A partir de los resultados aportados por la aplicación del modelo nos podemos percatar de que de forma general y relacionada con todos los ítems, la opinión de los practicantes es positiva sin pasar por alto la existencia de aspectos que podrían mejorar, como la evaluación de la condición física, así como la opinión prevaleciente de los preparadores físicos es satisfactoria, mejorando aspectos como la preocupación de los avances físicos de los practicantes y la advertencia a los sus necesidades especiales

## **CONCLUSIONES**

Se logra realizar una evaluación de la calidad de los servicios en el gimnasio de musculación R&K “Armonía en movimiento”, facilitando a los preparadores físicos un conjunto de informaciones que les permita establecer estrategias de mejora continuas a la gestión de la organización que dirigen. La valoración del modelo Servqual como herramienta de evaluación, permitió acreditar la viabilidad, pertinencia, confiabilidad y factibilidad de la misma, así como las condiciones para su aplicación por la urgencia que requiere para poder satisfacer las necesidades de la comunidad con mayores opciones para la práctica sistemática del acondicionamiento físico, contribuyendo al desarrollo integral y a elevar la calidad de vida de la población.

## RECOMENDACIONES

Atendiendo a los resultados de la investigación y las conclusiones generales del estudio, se recomienda:

1. Divulgar los resultados de la presente investigación, a fin de facilitar la generalización de los conocimientos y técnicas de la herramienta aplicada.
2. Utilizar el presente marco referencial para estructurar un reglamento general que clasifique a los gimnasios de musculación según los resultados de la evaluación integral relacionado con la calidad del servicio que prestan.
3. Que el Instituto Nacional de Deporte (INDER), valore la aplicación del Servqual como diagnóstico en los gimnasios de musculación del país, para lograr un alto nivel en la gestión de la calidad del servicio que prestan.
4. Continuar profundizando en la investigación para establecer estrategias con el fin de realizar una evaluación integral de la calidad de los servicios en los gimnasios de musculación.

## BIBLIOGRAFÍA

1. De la Reina Montero, L; Martínez de Haro, V (2003). Manual de Teoría y Práctica del Acondicionamiento Físico. ISBN: 84-933443-0-3. CV Ciencias del Deporte. Madrid, 2003. Págs 6, 9-11. 173-182
2. American College of Sports Medicine (1990). The Recommended Quantity and Quality of Exercise For Developing and Maintaining Cardiorespiratory and Muscular Fitness en Healthy Adults.
3. Bécquer, G. (2013). Mesa Redonda. <http://mesaredonda.cubadebate//mesa-redonda//2013//11/21//deporte-un-asunto-de-salud-y-de-autoestima-nacional//>
4. Bell, J and Basset, E. (1994). A comparison of the relation between oxygen uptake and heart rate during different styles of aerobic dance and traditional step in women. *European Journal of Applied Physiology*, 68:20-4.
5. Berry M.J. Cline C.C. Berry C.B. and Davis M. (1992). A Comparison between Two Forms of Aerobic Dance and Treadmill Running. Dep. of Health and Sport Science, Wake Forest University, Winston. *Medicine and science in sports and Exercise*.
6. Brown, D. (1999). Manual completo de Aeróbic con step. ¿Por qué ejercicios con step? 3ra Edición. Barcelona. Editorial Paidotribo.
7. Cearly M, Moffat R, Knutzen K. (1984) The Effects of Two and Three-Day-Per Week Aerobic Dance Programs On Maximal Oxygen Uptake-



Western Washington University - *Research Quarterly For exercise and Sports*.Vol.55. N°2.

8. Charles, E. (1994).Curso de Gimnasia Moderna para todos. Editorial de Vecchi, S.A. Barcelona. 126 p. ISBN 84-315-0917-1.
9. Charola, A. (1996). Manual práctico de Aeróbic. Las claves para un cuerpo vivo. Madrid. ISBN 9788480130080.Editorial Deportiva Gymnos, S.L.
- 10.Clarke, H.H. (1979). Definition of Fitness-*Journal of Physical Education and Recreation*, 50-28- P.28.
- 11.Cometti, G. (1998). Los métodos modernos de musculación. Editorial Paidotrido. Barcelona.
- 12.Correa, A. F. et al (2008). Interpretaciones y reflexiones en torno al ideal estético del cuerpo y su relación con la práctica del ejercicio físico, a partir de la interacción entre preparadores físicos y practicantes del gimnasio de empresas públicas de Medellín. Seminario Investigativo X asesor Víctor Hugo Arboleda. Instituto Universitario de Educación Física. Universidad de Antioquia. Medellin.
- 13.Correa, A. F. et al (2008). Interpretaciones y reflexiones en torno al ideal estético del cuerpo y su relación con la práctica del ejercicio físico, a partir de la interacción entre preparadores físicos y practicantes del gimnasio de empresas públicas de Medellín. Seminario Investigativo X asesor Víctor Hugo Arboleda. Instituto Universitario de Educación Física. Universidad de Antioquia. Medellin.

14. Cuervo, C y col. (2005). Pesas aplicadas. Editorial Deportes. C. Habana.
15. Forteza A., Ranzola A (1988). Bases Metodológicas del Entrenamiento Deportivo. Ciudad de La Habana: Editorial Científico – Técnica.
16. Forteza, A. (1999). Direcciones del entrenamiento deportivo. Ciudad de La Habana, Editorial Científico-técnica.
17. González, K. (2008) Metodología integradora del trabajo aeróbico y anaeróbico en la Gimnasia Aeróbica de Salón para su aplicación en los Talleres de Arte Competitivo de la Licenciatura en Cultura Física. Tesis para optar por el título de Máster en Ciencias en la Educación Superior. Mención Docencia Universitaria e Investigación Educativa. UMCC. Facultad de Cultura Física Matanzas.
18. \_\_\_\_\_ (2008) Metodología integradora de los sistemas de trabajo aeróbico y anaeróbico para elevar la calidad de vida y optar por la excelencia al aplicarla en los Talleres de Arte Competitivo en la Licenciatura en Cultura Física”. CD-ROM UMCC, ISBN 978-959-16-0632-7.
19. \_\_\_\_\_ (2008) Aplicación de una metodología integradora del trabajo aeróbico-anaeróbico en la Gimnasia Aeróbica de Salón para obtener un resultado eficaz y su repercusión en los Talleres de Arte Competitivo en la Licenciatura en Cultura Física. CD-ROM UMCC, ISBN 978-959-16-0632-7.

20. \_\_\_\_\_ (2008). Gimnasia aeróbica de salón, descalzo. <http://www.monografias.com/trabajos60/gimnasia-aerobica-descalzo/gimnasia-aerobica-descalzo.shtml>.
21. \_\_\_\_\_ (2008). Gimnasia aeróbica y anaeróbica en la Licenciatura en Cultura Física. <http://www.monografias.com/trabajos65/gimnasia-aerobica-anaerobica/gimnasia-aerobica-anaerobica.shtml>.
22. \_\_\_\_\_ (2010) Metodología para retardar el proceso de deterioro cognitivo de la comunidad a través de la práctica de la Gimnasia Aeróbica de Salón. Tesis para optar por el título de Máster en Actividad Física en la comunidad. UMCC. Facultad de Cultura Física Matanzas.
23. \_\_\_\_\_ (2010) Metodología de capacitación para la preparación de los entrenadores de Gimnasia Aeróbica de Salón en la comunidad. CD-ROM UMCC, ISBN 978-959-16-1148-2.
24. \_\_\_\_\_ (2010) Metodología integradora del trabajo aeróbico y anaeróbico en la Gimnasia Aeróbica de Salón como actividad comunitaria. CD-ROM UMCC, ISBN 978-959-16-1148-2.
25. \_\_\_\_\_ (2010) Importancia del enfoque comunicativo en la práctica de la Gimnasia Aeróbica de Salón en la comunidad. CD-ROM UMCC, ISBN 978-959-16-1148-2.
26. \_\_\_\_\_ (2013) Metodología aeróbica dirigida al deterioro cognitivo del adulto joven. <http://www.monografias.com/trabajos97/metodologia-aerobica-dirigida-al-deterioro-cognitivo-del-adulto-joven/metodologia-aerobica-dirigida-al-deterioro-cognitivo-del-adulto-joven.shtml>

27. \_\_\_\_\_ (2013) Potenciación del lenguaje comunicativo a través de la actividad física en la tercera edad.  
<http://www.monografias.com/trabajos94/potenciacion-del-lenguaje-comunicativo-traves-actividad-fisica-tercera-edad/potenciacion-del-lenguaje-comunicativo-traves-actividad-fisica-tercera-edad.shtml>.
28. \_\_\_\_\_ (2013) Sistema de ejercicios aeróbicos para reactivar la capacidad cognitiva del adulto mayor.  
<http://www.monografias.com/trabajos97/sistema-ejercicios-aerobicos-reactivar-capacidad-cognitiva-del-adulto-mayor/sistema-ejercicios-aerobicos-reactivar-capacidad-cognitiva-del-adulto-mayor.shtml>.
29. \_\_\_\_\_ (2013) Programa de ejercicios físicos aeróbicos y anaeróbicos dirigido a la población adulta joven como un problema de la ciencia y la tecnología. EFDeportes.com, Revista Digital. Buenos Aires, Año 18, Nº 183, Agosto de 2013. <http://www.efdeportes.com/efd183/ejercicios-fisicos-aerobicos-y-anaerobicos.htm>
30. \_\_\_\_\_ (2014) Programa de ejercicios para la población adulta joven que práctica en gimnasios no estatales. Revista ACCIÓN electrónica en el Vol. 11 No.19 enero –julio de 2014.  
<http://portal.inder.cu/revistas/accion>. ISSN 1812-5808. RNPS 2046.
31. \_\_\_\_\_ (2014). Programa de acondicionamiento físico dirigido a la población adulta joven que asiste a los gimnasios de Cultura Física. Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias de la Cultura Física. Junio 2014 Matanzas, Universidad de Ciencias de la Cultura

Física y el Deporte “Manuel Fajardo” “Facultad de Ciencias de la Cultura Física Universidad de Matanzas”. Págs 45-48.

32. Guardo, M.E, (2009). Los componentes del diseño teórico de la investigación científica. Una reflexión praxiológica. Revista Pedagogía Universitaria. Vol. XIV. No.3. 2009.
33. Lara, J. (2007). Ejercicios aeróbicos y anaeróbicos. Diferencias y beneficios. Disponible: <http://www.ejercicios>. Consultado 26 de octubre 2013.
34. Lineamientos del PCC (2012). Documentos Partido Comunista de Cuba.
35. Montero, L, Martínez, V. (2003). Manual de teoría y práctica del acondicionamiento físico. Editora CV Ciencias del Deporte. Madrid. España. ISBN 84-933443-0-3.
36. Navarro, D. (2006). Gimnasia Aerobia. La Habana. Editorial Deportes. ISBN: 959-7133-54-7.
37. Pancorbo Sandobal, AE; Pancorbo Arencibia, EL. (2011) Actividad física en la prevención y tratamiento de la enfermedad cardiometabólica. La dosis del ejercicio cardiosaludable. ISBN: 978-84-694-3189-4. Depósito legal: M-36877-2011. España. Págs 51, 70-71.
38. Ramón, J. y Ramón, M. (2004). ¿Cómo programar y variar la intensidad de entrenamiento de fitness muscular? Revista Digital [www.efdeportes.com](http://www.efdeportes.com) - Buenos Aires- Años 10 - N° 74 - julio.
39. Rivas Blum, O (2016) Qualitygym una herramienta para evaluar integralmente la gestión en la calidad del servicio en los gimnasios de

acondicionamiento físico del municipio bolivariano libertador del distrito capital Venezuela. Tesis en opción al grado científico de Doctora en Ciencias de la Cultura Física. La Habana. Universidad de Ciencias de la Cultura Física y el Deporte “Manuel Fajardo”. Págs 12-40

40. Román, I. (1999). Preparación de fuerza. Belleza femenina. Editorial Deportes. La Habana.
41. Sánchez García, AD (2012) Acondicionamiento físico, calidad de vida y condición física. Un estudio longitudinal en mujeres mayores sedentarias. Tesis para optar al título de Doctor en Ciencias de la actividad física y el deporte. Universidad de Extremadura. Departamento de didáctica de la expresión musical, plástica y corporal.2012. Págs 12-18.
42. Vélez Vargas, GI (2014) El acondicionamiento físico para la iniciación de un entrenamiento de musculación en los adolescentes de 14 a 20 años que asisten al centro deportivo Iñaquito de la ciudad de Quito. Requisito previo para optar el título de Licenciado en Cultura Física. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación Carrera de Cultura Física. 2014.

## ANEXOS

### Anexo # 1 Guía de Observación

**Objetivos:** Determinar el cumplimiento de los requisitos metodológicos de una sesión de acondicionamiento físico.

**Unidad de observación:** Sesión de acondicionamiento físico.

**Indicadores a observar:** tomas de pulso, logro de los objetivos, partes de la clase, métodos, distribución adecuada del tiempo, atención a diferentes niveles, procedimientos organizativos, terminología, ejercicios de recuperación, evaluación final de la clase.

#### Escala evaluadora de la guía de observación

**Excelente:** Cumple totalmente con los requerimientos metodológicos establecidos.

**Bien:** Cumple parcialmente con los requerimientos metodológicos establecidos.

**Regular:** Cumple parcialmente con los requerimientos metodológicos establecidos, pero la comunicación no llega en el momento necesario.

**Mal:** No cumple con los requerimientos metodológicos establecidos.

### Anexo # 2 Encuesta SERVQUAL para los practicantes (diagnóstico)

#### Dimensión No 1 Elementos tangibles

No ITEMS	DIMENSIÓN No 1 ELEMENTOS TANGIBLES	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
		MUY BUENA 5	BUENA 4	REGULAR 3	MALA 2	NO EXISTE 1
1	La apariencia física del gimnasio	32	18	-	-	-
2	La apariencia tecnológica de los equipos	18	25	7	-	-
3	La apariencia física de los preparadores	42	8	-	-	-
4	La apariencia de la información	44	5	1	-	-
PROMEDIO		34	14	2	-	-

### Dimensión No 2 Elementos fiabilidad

No ITEMS	DIMENSIÓN No 2 ELEMENTOS FIABILIDAD	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
		MUY BUENA 5	BUENA 4	REGULAR 3	MALA 2	NO EXISTE 1
5	Experiencia de los preparadores en el mercado	42	7	1	-	-
6	Destrezas para solucionar los problemas	41	9	-	-	-
7	Eficacia de las actividades ofrecidas	41	8	1	-	-
8	Experiencia en las actividades que se imparten	44	4	1	-	1
PROMEDIO		42	7	0.75	0	0

### Dimensión No 3 Capacidad de respuesta

No ITEMS	DIMENSIÓN No 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
		MUY BUENA 5	BUENA 4	REGULAR 3	MALA 2	NO EXISTE 1
9	Tiempo de espera para ser atendidos	40	10	-	-	-
10	Rapidez de los servicios administrativos en el gimnasio	40	9	1	-	-
11	Receptividad en la solicitud de ayuda	41	9	-	-	-
12	Rapidez en las emergencias médicas	33	16	1	-	-
PROMEDIO		38.5	11	0.5	0	0

### Dimensión No 4 Seguridad

No ITEMS	DIMENSIÓN No 4 SEGURIDAD	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
		MUY BUENA 5	BUENA 4	REGULAR 3	MALA 2	NO EXISTE 1
13	Confianza como practicantes por el dominio de las actividades del instructor	41	9	-	-	-
14	Dominio de los instructores en el manejo de los equipos	46	4	-	-	-
15	Manejo pedagógico de los instructores	42	7	1	-	-
16	Cortesía y precisión en las respuestas a los practicantes	43	7	-	-	-
PROMEDIO		43	21.75	0.25	0	0

### Dimensión No 5 Empatía

No ITEMS	DIMENSIÓN No 5 EMPATÍA	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
		MUY BUENA	BUENA 4	REGULAR 3	MALA 2	NO EXISTE 1



		5				
17	Preocupación de los instructores por los avances físicos de los practicantes	44	6	-	-	-
18	Planificación de las actividades según el avance de los practicantes	41	7	2	-	-
19	Atención a las necesidades especiales de los practicantes	41	8	1	-	-
20	Evaluación de la condición física de los practicantes	38	11	1	-	-
<b>PROMEDIO</b>		<b>31.75</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Anexo # 3 Encuesta SERVQUAL para los preparadores físicos (diagnóstico)**

**Dimensión No 1 Elementos tangibles**

No ITEMS	DIMENSIÓN No 1 ELEMENTOS TANGIBLES	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
		MUY BUENA 5	BUENA 4	REGULAR 3	MALA 2	NO EXISTE 1
1	La apariencia física del gimnasio	3	-	-	-	-
2	La apariencia tecnológica de los equipos	1	2	-	-	-
3	La apariencia física de sus compañeros preparadores	3	-	-	-	-
4	La apariencia de la publicidad interna	3	-	-	-	-
<b>PROMEDIO</b>		<b>2.5</b>	<b>0.5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Dimensión No 2 Elementos de fiabilidad**

No ITEMS	DIMENSIÓN No 2 ELEMENTOS FIABILIDAD	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
		MUY BUENA 5	BUENA 4	REGULAR 3	MALA 2	NO EXISTE 1
5	Experiencia de usted en el mercado laboral	3	-	-	-	-
6	Destrezas para solucionar los problemas	3	-	-	-	-
7	Eficacia de las actividades ofrecidas	2	1	-	-	-
8	Su experiencia en las actividades que imparte	3	-	-	-	-
<b>PROMEDIO</b>		<b>2.75</b>	<b>0.25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Dimensión No 3 Capacidad de respuesta**

No ITEMS	DIMENSIÓN No 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
		MUY BUENA	BUENA 4	REGULAR 3	MALA 2	NO EXISTE 1

		5				
9	Tiempo de espera para atender a los practicantes	3	-	-	-	-
10	Rapidez de los servicios administrativos para los practicantes	3	-	-	-	-
11	Receptividad en la solicitud de ayuda por practicantes	3	-	-	-	-
12	Rapidez en las emergencias médicas	2	1	-	-	-
<b>PROMEDIO</b>		<b>2.75</b>	<b>0.25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

#### Dimensión No 4 Seguridad

No ITEMS	DIMENSIÓN No 4 SEGURIDAD	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
		MUY BUENA 5	BUENA 4	REGULAR 3	MALA 2	NO EXISTE 1
13	Confianza de los practicantes por el dominio de las actividades que usted imparte	2	1	-	-	-
14	Dominio en el manejo de los equipos	3	-	-	-	-
15	Manejo de las herramientas pedagógicas	3	-	-	-	-
16	Cortesía y precisión en las respuestas a los practicantes	3	-	-	-	-
<b>PROMEDIO</b>		<b>2.75</b>	<b>0.25</b>			

#### Dimensión No 5 Empatía

No ITEMS	DIMENSIÓN No 5 EMPATÍA	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
		MUY BUENA 5	BUENA 4	REGULAR 3	MALA 2	NO EXISTE 1
17	Preocupación por los avances de los practicantes	2	1	-	-	-
18	Planificación de las actividades según los grupos de practicantes	3	-	-	-	-
19	Advertencia a los practicantes sobre sus necesidades especiales	2	1	-	-	-
20	Evaluación continua de las actividades	3	-	-	-	-
<b>PROMEDIO</b>		<b>2.5</b>	<b>0.5</b>			

