



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN**

Carrera de Cultura Física

**PROPUESTA DE UNA METODOLOGÍA PARA EL CUMPLIMIENTO DE
ESTADARES DE CALIDAD Y SERVICIO EN EL GIMNASIO BODY CARE
SPA & GYM DE LA CIUDAD DE CUENCA 2015.**

**TRABAJO DE TITULACION PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN EN CULTURA FÍSICA.**

Autor:

Patricio Marcelo Barros Parra.

Director:

Mst. Jose Roberto Macas Torres.

Cuenca – Ecuador

2016



RESUMEN

La actividad física permite crear espacios para la práctica deportiva, la misma que para su desarrollo deben cumplir ciertos estándares de medición y evaluación, partiendo desde la infraestructura; equipamiento y Talento Humano.

En la búsqueda de esta certificación se ha creado la Norma ISO 9001:2000 de gestión administrativa de calidad y servicio para gimnasios comprometidos con la calidad. Con esta consideración se ha realizado el presente trabajo de investigación con la finalidad de crear una propuesta metodológica para el cumplimiento de estándares de calidad y servicio, en el “GIMNASIO BODY CARE SPA & GYM” de la Ciudad de Cuenca durante el año 2015.

La muestra de estudio lo constituyeron 52 personas de las cuales el 13% fueron administrativos; el 29% Profesionales en Actividad Física y el 58% estuvo representado por clientes con un mínimo de 2 años de asistencia regular. Esta investigación es cuantitativa y cualitativa, se aplicó la técnica de observación directa mediante el uso de un Check List; se realizaron encuestas de satisfacción a los usuarios, encuestas de percepción de atención al cliente para el Personal Administrativo y Técnico.

Como resultado se obtuvo que los clientes de este gimnasio están satisfechos con los programas de entrenamiento promocionados así también con el servicio que ofrecen el personal técnico y administrativo, de la misma manera la infraestructura física cumple con los estándares de la Norma ISO 9001:2000, sin embargo comparando con un gimnasio certificado de la Ciudad de Lima Perú “PERSONAL TRAINING” las diferencias son marcadas en cantidad y calidad.

Palabras Clave: Gimnasio Multifunción, Normas, Estándares de Calidad y Servicio, Certificación.



ABSTRACT

Physical activity helps create spaces for practicing sports, which has to fulfill certain standards for its development; standards such as scales of measurement and evaluation, starting from facilities infrastructure, equipment and human resources.

In the pursuit of this certification, the standard ISO 9001:2000 of Quality and Service Administration Management for gyms committed to reaching excellence has been created. And concerning to this point the following research has been carried out with the purpose of crafting a methodology to achieve quality and service standards in “Body Care Spa & Gym”, located in Cuenca during the year 2015.

Fifty two people participated in this study sample, from whom a 13% is part of the administration area, 29% belongs to professional instructors, and 58% represents clients who have had a regular attendance for two years. This quantitative and qualitative research made use of the following technique: direct observation by using a Check list; also, some surveys were applied to customers to get feedback on customer satisfaction, and on perception of Customer service and staff support.

As a result, the clients of this gym are pleased with all the training programs offered, the same as the staff service and support. Also the facilities fulfill the standard ISO 9001:2000; however, comparing to another gym from Lima, Peru called “Personal Training” the differences are marked in terms of quality and quantity.

Key Words: Multifunction gym, General standards, Quality and Service Standards, and Certification.



ÍNDICE

CAPÍTULO I

GENERALIDADES.....	15
1.1 SIGNIFICADO: GIMNASIO MULTIFUNCIÓN	15
1.2 ESTÁNDARES DE CALIDAD Y SERVICIO	16
1.3 NORMA ISO 9001:2000 DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA, CALIDAD Y SERVICIOS PARA GIMNASIOS COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD.	
17	

CAPÍTULO II

PARTICULARIDADES DEL UNIVERSO ELEGIDO PARA LA APLICACIÓN DE LA PROPUESTA METODOLÓGICA.....	23
2.1 TIPOS DE CLIENTES.....	23
2.2 CARACTERÍSTICAS GENERALES Y NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	24
2.3 TIPOS DE PERSONAL TÉCNICO – ADMINISTRATIVO.....	26
2.4 FUNCIONES QUE REALIZA EL PERSONAL TÉCNICO – ADMINISTRATIVO	28
2.5 TIPOS DE ESPACIOS QUE CONSTAN EN UN GIMNASIO	29

CAPÍTULO III

ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA METODOLÓGICA.....	40
3.1 OBJETIVOS.....	40
3.1.1 OBJETIVO GENERAL	40
3.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	40
3.2 CONCEPTOS GENERALES	40
3.3 TIPOS DE METODOLOGÍA	41
3.4 ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA METODOLÓGICA.....	41
3.5 SELECCIÓN DEL UNIVERSO Y LA MUESTRA.....	43
3.6 LA ENCUESTA.....	43



3.6.1 CARACTERÍSTICAS DE LA ENCUESTA. 44

3.6.2 LA EVALUACIÓN CUALITATIVA DE LAS ENCUESTAS 46

CAPÍTULO IV

APLICACIÓN DE LA PROPUESTA DE TRABAJO..... 47

**4.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA
PROPUESTA..... 47**

4.2 RESULTADOS OBTENIDOS 47

4.3 TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS 48

4.3.1 DEL PERSONAL TECNICO - ADMINISTRATIVO 48

4.3.2 DE LOS CLIENTES 53

CAPÍTULO V

5.1 CONCLUSIONES 66

5.2 RECOMENDACIONES..... 68

6. BIBLIOGRAFÍA 70

7. ANEXOS..... 72



Universidad de Cuenca
Cláusula de Derecho de Autor

Patricio Marcelo Barros Parra, autor del Trabajo de Titulación “PROPUESTA DE UNA METODOLOGÍA PARA EL CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD Y SERVICIO EN EL GIMNASIO BODY CARE SPA & GYM DE LA CIUDAD DE CUENCA 2015”, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c, de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de, Licenciado en Ciencias de la Educación en Cultura Física. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicara afección a alguno de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 15 de Febrero de 2016.

Patricio Marcelo Barros Parra

C.I: 1400720619



Universidad de Cuenca
Cláusula de Propiedad Intelectual

Patricio Marcelo Barros Parra, autor del Trabajo de Titulación "PROPUESTA DE UNA METODOLOGÍA PARA EL CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD Y SERVICIO EN EL GIMNASIO BODY CARE SPA & GYM DE LA CIUDAD DE CUENCA 2015", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 15 de Febrero de 2016

Patricio Marcelo Barros Parra

C.I: 1400720619



DEDICATORIA

El presente Trabajo de Investigación se lo dedico a mis padres y a mis hermanos a quienes tanto amo, que han puesto todas sus esperanzas y su apoyo en mi persona para poder verme realizado profesionalmente. Me enseñaron que si quiero algo en la vida debo esforzarme a cada segundo en todo lo que realizo día a día.



AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por darme sabiduría para tomar las decisiones correctas y la fortaleza que me ha permitido culminar mis estudios, a toda mi familia y al equipo docente de la Universidad quienes me han enseñado de distintas maneras el significado de la perseverancia.

A el docente Mst. José Macas Torres quien me ha guiado en el desarrollo de mi Trabajo de Investigación. Al gimnasio “Body Care Spa & Gym” por haberme ayudado y prestado sus instalaciones gentilmente para realizar la presente Propuesta Metodológica. Y a todas las personas que de una forma u otra me ayudaron a plasmar mi trabajo de Titulación.



INTRODUCCIÓN

La preparación física a lo largo de la historia ha sido utilizada como herramienta básica para fortalecer a los guerreros de la Antigua Grecia, conforme ha pasado el tiempo su concepción ha sido modificada hasta que en la actualidad su práctica es universal y permite desde reducir los niveles de sedentarismo de las personas, hasta la formación de deportistas de élite.

La motivación para el presente estudio de investigación previo a la Obtención del título de Licenciado en Ciencias de la Educación en Cultura Física, se ha basado en la gestión de calidad y servicios que ofertan algunos gimnasios de la Ciudad de Cuenca, comparando con la Norma ISO 9001:2000, en la que la infraestructura mínima demanda de una superficie de 1500 m² en la que incluye espacios para Musculación; Spinning; Aeróbicos, Cardio; Área Administrativa Gerencial; Vestidores; Zona de alimentación; Consultorio Médico; Spa; adicional debería disponer de una área de parqueo. Para complementar el estándar de calidad el Staff de Entrenadores; Nutricionistas; Médicos y Gerentes lo deben integrar Profesionales Certificados.

En este contexto se ha realizado un análisis previo a la investigación, aplicando encuestas aleatorias a 10 clientes de 5 gimnasios de la ciudad, cuyos resultados evidenciaron que el 60% de usuarios no están conformes con la infraestructura disponible para su práctica deportiva, un 20% medianamente satisfechos y un 20% muy satisfechos, cuyos encuestados asisten al Gimnasio “Body Care Spa & Gym”, institución que gentilmente ofreció sus instalaciones para la realización del presente trabajo.

El objetivo de esta investigación es elaborar y recomendar una metodología de estándares de calidad y servicio aplicable en cualquier gimnasio de la Ciudad de Cuenca, tomando como modelo la investigación realizada en el Gimnasio “Body Care Spa & Gym” de la ciudad de Cuenca.

Las metodologías utilizadas fueron: observación directa; entrevistas y



encuestas, los instrumentos aplicados fueron: lista de chequeo desarrollada en base a la norma ISO 9001:2000; y un cuestionario elaborado para clientes; personal administrativo y técnico del gimnasio en estudio.

El tiempo empleado para esta investigación fue de 7 meses, cuyos resultados han permitido cumplir con los objetivos planteados. Por otra parte nos lleva a reflexionar que todo establecimiento que ofrece servicios y productos de calidad también deben cumplir con los objetivos propios de los clientes, generando así satisfacción, bienestar y fidelidad del cliente frente al servicio.

Lamentablemente en la Ciudad no se ha generado una cultura de certificación para los Gimnasios, prueba de ello es que no se ha llegado a coordinar con las instituciones que dan licencia para el funcionamiento, tan solo se revisa la superficie amplia y disposición de baterías sanitarias, peor aún no se ha regulado el perfil profesional del Talento Humano necesario.

Capítulo Primero: Espacio en el cual se exponen diferentes definiciones fundamentales que ayudaran a comprender el presente trabajo de investigación, tales como: que es un gimnasio multifunción, que es un estándar de calidad y servicio, finalmente da a conocer la Norma ISO 9001:2000 en la que se han basado los instrumentos para la medición y evaluación del gimnasio “Body Care Spa & Gym” de la ciudad de Cuenca.

Capítulo Segundo: El cual describe las particularidades o características que posee la muestra escogida para la realización y aplicación de la Propuesta Metodológica, que son: los clientes y los niveles de satisfacción que existen entre estos al momento de recibir y utilizar un servicio ofrecido; tipos de Personal Administrativo, Profesionales de la Actividad Física (Entrenadores) y las funciones asignadas que estos deben cumplir. Para concluir este capítulo se dan a conocer los diversos espacios, sus características y usos, con los cuales debe contar un gimnasio.

Capítulo Tercero: Se da a conocer paso a paso como elaborar una Propuesta Metodológica. Los objetivos próximos a conseguir, los diferentes tipos de metodología que se han de utilizar, la selección del Universo y la Muestra de



estudio; finalmente una definición de la encuesta; sus características, tipos, pasos para realizarla, la manera de tabular y la forma de evaluación.

Capítulo Cuarto: En esta sección se muestra la aplicación de la Propuesta Metodológica del presente Trabajo de Investigación, la descripción de esta y que pasos se siguieron para obtener los resultados deseados.

Capítulo Quinto: Por último se presentan las distintas Conclusiones y Recomendaciones obtenidas durante el proceso de investigación, y que servirán para dar sostenibilidad al cumplimiento de los objetivos planteados.



PROBLEMATIZACION.

En el Ecuador la práctica deportiva desde la última década se ha convertido en un estilo de vida, cada disciplina ha superado la línea netamente deportiva y ha pasado a ser mucho más visible desde el punto de vista del marketing, convirtiéndose en un negocio. A partir del 2010 se crea la Ley del Deporte, Educación Física y Recreación, la misma que reemplaza a la antigua Ley de Cultura Física, Deportes y Recreación. Esta ley define al Deporte como espacio de competencia y selección de talentos, a la Educación Física como el instrumento para la elaboración de una política pública de educación y salud y la Recreación como un derecho de las personas que tiene que ser garantizado por el Estado.

Sin embargo con lo descrito anteriormente, esta nueva Ley del Deporte aún no ha sido implementada en su totalidad, razón por la cual el sector privado promueve espacios en donde el tiempo libre de los ciudadanos esté garantizado, mediante el desarrollo de la práctica deportiva que disminuye el sedentarismo, impulsando así el acceso a gimnasios y escuelas deportivas.

En este contexto en la Ciudad de Cuenca no se ha fomentado una política pública que guíe el cumplimiento de estándares de calidad y servicio para los gimnasios que desarrollan sus actividades en esta ciudad.

PROBLEMAS COMPLEMENTARIOS.

- Se desconoce que en el Ecuador algún gimnasio disponga de una certificación o una guía, de acuerdo a la Norma ISO 9001:2000.
- Deficiente regulación de los perfiles de puesto para el Talento Humano (*Entrenadores y Personal Administrativo*) que labora en los gimnasios o instituciones relacionadas a la actividad física.
- Débil exigencia de cumplimiento de los estándares de calidad y servicio por parte de entidades que promueven la práctica deportiva en la ciudad de Cuenca.



OBJETIVO GENERAL.

Elaborar y recomendar una metodología de estándares de calidad y servicio aplicable en cualquier gimnasio de Cuenca, tomando como modelo la investigación propuesta por el autor próxima a realizarse en el “Body Care Spa & Gym”.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Investigar estándares de calidad y servicio de gimnasios multifunción.
- Determinar y recomendar una tabla de estándares de funcionamiento y administración de gimnasios multifunción.



CAPÍTULO I

GENERALIDADES.

1.1 SIGNIFICADO: GIMNASIO MULTIFUNCIÓN

La palabra gimnasio viene del griego *gymnos* que en español significa desnudez, y también de *gymnasium* que significa lugar a donde ir desnudo. (Real Academia Española, 2014).

En la antigüedad se utilizaron estas palabras para referirse a establecimientos donde se impartía educación a los hombres, ya que los griegos consideraban a la cultura física como característica importante de la educación integral de la persona, asociada a los procesos cognitivos, valores, etc.

Un gimnasio es una empresa que ofrece servicios deportivos, equipado con implementos destinados tanto para principiantes en la práctica deportiva así como para deportistas de alto rendimiento, bajo la tutela de monitores debidamente certificados, quienes desarrollan actividades personalizadas y colectivas, como spinning, Método Pilates, Yoga, Taichí, aerobics, TRX, Zumba, etc.

Como servicios extras los gimnasios pueden contar con las siguientes instalaciones:

- Salas de rayos UVA (Salas de Bronceado).S
- Sauna turco.
- Hidromasaje.
- Zona nutricional, la misma que cuenta con profesionales, quienes evalúan el estado nutricional de los deportistas y monitorizan los avances de los planes implementados.
- Zona para comercializar atuendos y equipamiento deportivo.
- Una piscina para la práctica de natación.
- Sala de terapia física.
- Sala para, water polo, etc.



Sin embargo es importante señalar que la infraestructura básica de un gimnasio debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Instalaciones con una correcta eliminación de aguas residuales provenientes de los baños.
- Lugares destinados para vestuarios, duchas con un suministro de agua temperada, fría y caliente
- Debe contar con uno o varios botiquines de primeros auxilios según el número de salas de ejercitación-
- Casilleros para seguridad de los usuarios.
- La iluminación y ventilación natural, deben estar presentes en todos los ambientes, en lo que respecta a la iluminación artificial esta deberá ser superior a 174 LUX, situada a una altura de 2,50 metros.
- La decoración de las paredes contarán con material absorbente de frecuencia acústica.
- Salidas de emergencia a los lados y al fondo del local.
- Extintores en cada ambiente.

Un establecimiento de estas características deberá estar ubicado a 4 metros de la calle y contar con sala de musculación, sala de aeróbicos, sala multideportiva, salas bajo la dirección de un entrenador profesional.

1.2 ESTÁNDARES DE CALIDAD Y SERVICIO

Un estándar se lo puede definir como un grupo de niveles que van desde lo mínimo a lo máximo en cuanto a la calidad que se ofrece al cliente la cual será sinónimo de una acción realizada, actividad, servicio o programa. Es una norma que se la toma como un parámetro para poder medir o evaluar la calidad que brinda a sus usuarios un establecimiento. (Agustín López, 2006)

Para determinar los estándares o parámetros a cumplir deberán actuar los miembros del equipo coordinador de la gestión de calidad, tanto nacionales como internacionales, usuarios internos y externos del establecimiento, como por ejemplo; dentro de una gimnasio se deberá contar con: mínimo cinco instructores personales capacitados de cada tipo de modalidad de



entrenamiento, profesionales en la nutrición, fisioterapeutas, personal de limpieza, administrador, Gerente, Seguridad, actualización constante a los miembros del establecimiento, salas de spinning, aeróbicos, musculación, terapia física, vestidores para hombres y mujeres que cuenten con duchas, casilleros para los usuarios, planes de entrenamiento personalizados según las necesidades del cliente, piscina, canchas multideportivas, plan anual, sistema de gestión, etc.

Los estándares no solo se refieren a cuanto personal debe contar el lugar, sino también, como deben estar presentados y su forma de comportamiento frente a una situación de trabajo como; la manera de comunicarse, el uniforme con el cual deben contar el personal según su función, respectivamente, gafete de identificación el cual deberá estar portado en un lugar visible para el cliente. (Bravo, 1996)

Las personas que ocupen estos cargos también deben manejar un lenguaje que exprese amabilidad, cortesía, entusiasmo, deben tener una actitud de servicio, deben utilizar un tono agradable el cual sea claro y explicativo. (Falkowski, 1998)

El lenguaje corporal es importante ya que el cliente podrá identificar la cordialidad y respeto como norma básica del Talento Humano institucional, sumado a esto el marketing que se maneja como la colocación de afiches informativos, sobre; horarios de trabajo; listado de instructores; membresías; buzón de sugerencias y registro de asistencia, etc., hace que la empresa tenga una mejor presencia. Se debe tomar en cuenta que estos estándares, en ningún momento serán determinados por influencia de los administradores de turno. Estos parámetros serán sometidos a un seguimiento y evaluación constante, sistemática y periódica de manera mensual o anual así lo considere dicha comisión, teniendo en cuenta indicadores establecidos con anterioridad en el lugar para conocer si es que estos están asegurando la calidad del servicio, así como también el bienestar del cliente.

1.3 NORMA ISO 9001:2000 DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA,



CALIDAD Y SERVICIOS PARA GIMNASIOS COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD.

ISO, son las siglas de la Organización Internacional de Normalización, es una federación internacional que está constituida por organismos nacionales de normalización los cuales tienen como fin, la estandarización de las normas internacionales con sus normas de cada país respectivamente, en esta organización participan países como Argentina, Chile, Costa Rica, Ecuador, Estados Unidos de Norte América, Perú, Venezuela, Colombia, España y México. Así mismo, han participado en la conformación de esta organización los respectivos representantes de la COMPANT (*Comisión Panamericana de Normas y Técnicas*) y también la INLAC (*Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la Calidad*). (Vavra, 2006)

Esta federación ayuda a que se formulen estándares mundiales para mejorar el correcto manejo de las relaciones internacionales, así como el comercio, intercambio de información y productos, el desarrollo y la transferencia de tecnologías, y de esta manera dar garantía de los procesos que se van formando y desarrollando con estándares mundiales de excelente calidad.

Funciones:

- Demostrar su eficiencia en ofrecer de forma correcta diferentes productos (*instrucción personalizada, salas de calidad, infraestructura, programas de entrenamiento*) que satisfagan las necesidades del usuario.
- Realiza proyecciones para aumentar la satisfacción de las necesidades del usuario en relación con la efectiva aplicación de los sistemas en los que están incluidos los diferentes procesos para asegurar continuamente los requisitos del cliente.

Cada punto de esta Norma Internacional son generales y su idea es que sean aplicados a todas las instituciones, sin tomar en cuenta el tipo que



sea, tamaño y producto ofrecido al usuario. Si algún requisito no puede cumplir alguna institución, se puede realizar una exclusión, pero, se debe verificar que esta exclusión no afecte al tipo de producto que se esté ofreciendo.

Alrededor del mundo existen diferentes clases de mercado que compiten entre sí por ser excelentes; ahora están cada vez más obligados a dar garantía a los servicios o productos que proveen o prestan, solo de esta manera podrán colocarse en lo más alto y ser una referencia de calidad al público en general.

Dentro de las Normas ISO, se muestra una codificación en un orden correlativo según su publicación; pero, luego de un tiempo se agruparon por familias; entonces, tenemos las normas de calidad que corresponden a la familia 9000, la familia 22000 corresponde a las de gestión alimenticia, la familia 14000 a normas ambientales, la familia 27000 a las normas de seguridad de la información, etc.

La familia 9000 contiene normas que son utilizadas en diferentes organizaciones que estén dispuestas a mejorar su calidad de gestión de cada uno de sus procesos y demostrar que su administración está basada en los estándares internacionales de calidad. Esta norma no trata solamente de un aseguramiento de calidad, sino también, de asegurar la calidad del producto que se está ofreciendo así como también la satisfacción del cliente. (Fraile, 2005)

Como se mencionó anteriormente existen varios tipos de mercados que pueden ser certificados, y uno de ellos es el fitness. En Latinoamérica existen pocos establecimientos certificados bajo esta norma de calidad y servicio tales como: **Athlética**, de Brasil; **Personal Training**, de Perú y **Sport Club Unicenter**, de Argentina, estos establecimientos han obtenido la certificación de calidad en los últimos años, la cual controla, analiza y evalúa el servicio que ofrecen a sus clientes, tanto con la implementación de personal administrativo; nutricionistas, instructores, personal de aseo,



infraestructura, espacios para las distintas actividades y demás, que juntos conforman un gimnasio de alto nivel.

Los puntos a tratar de cumplir serán los siguientes:

- **Horarios flexibles:** el usuario tendrá la posibilidad de entrenar a la hora que más se acomode a sus necesidades y tiempo de trabajo.
- **Debe contar con clases ilimitadas:** la persona podrá tomar la cantidad de clases al día que el desee habiendo pagado su mensualidad con anterioridad; un ejemplo, en el día existen cinco clases de aeróbicos, la persona si así lo desee podrá tomar una o más clases de tal disciplina.
- **Variación de instructores personales:** se realizara con el fin de terminar con la monotonía y así crear en el usuario entusiasmo en sus clases.
- **Planificar una sesión de entrenamiento:** según sea la necesidad del cliente como; hipertrofia, flexibilidad, velocidad, pérdida de grasa corporal, entrenamiento de la fuerza o simplemente la mejoría de su estado de salud o mantenimiento del mismo. Gracias al plan de entrenamiento las clases se volverán más eficientes trabajando diferentes partes del cuerpo día a día o en conjunto si es que así lo desea el cliente.
- **Espacio amplio y equipo adecuado:** amplia movilidad para realizar correctamente cada ejercicio del plan de entrenamiento de la persona, maquinas, pesos libres, mancuernas, colchonetas, caminadoras, bicicletas estáticas, barras, discos, grilletes, soportes, bancos, etc.
- **Implementación de instalaciones:** espejos, aire acondicionado o cantidad significativa de ventiladores, puntos de hidratación, piso de caucho para evitar daños a la baldosa, piso de madera o flotante en caso de algún incidente, afiches con recomendaciones de ejercicios.
- **Personal trainers calificados:** profesionales que cuenten como mínimo una licenciatura en alguna carrera a fines de la actividad física o cultura física, capacitación en métodos de entrenamiento,



imagen corporal (*estética - presentación*), actualización constante, de esta manera el cliente tendrá la seguridad de que los objetivos planteados se cumplirán sin ningún problema y así aumentaran sus ánimos y prestigio del establecimiento.

- Por ultimo pero muy importante, **limpieza y manejo correcto de la higiene:** toallas limpias y personales para cada cliente, buen aroma en el ambiente de entrenamiento, baños y duchas limpias, piso de los camerinos limpios y secos para evitar cualquier accidente, casilleros impecables, mantenimiento de las colchonetas ya que pueden almacenar bacterias producidas por el sudor de los demás usuarios, el establecimiento deberá contar con un ambiente agradable e impecable para los usuarios.

El gimnasio **PERSONAL TRAINING** de Lima-Perú logro su certificación en el año 2008 luego de exhaustas pruebas bajo los lineamientos internacionales de esta norma. Este logro amplió el compromiso que tiene este sitio el cual asegura a sus clientes un servicio de calidad comprobada.

Lo más importante al momento de certificarse, es poder asegurar a todos los miembros del gimnasio de que se está brindando un producto de calidad comprobada, de esta manera, ellos obtienen la seguridad que, detrás de todo existen profesionales capacitados que están pendientes de todas sus necesidades.

Para comprobar esto, se procede a realizar evaluaciones sobre la satisfacción de las personas que acuden al lugar que esta pronto a ser certificado. En caso de no cumplir con los estándares, se toman algunas medidas con el fin de; controlar, mejorar y evitar las falencias existentes.

Los gimnasios anteriormente nombrados, afirman que al haberseles aplicado estos parámetros han conseguido una mayor eficacia de calidad y servicio en cada actividad que realizan interna y externamente; la productividad aumenta considerablemente, las pérdidas de membresías y



clientes disminuyen significativamente y los costos son controlados, por ende, los clientes aumentan en cantidad y sus resultados en calidad, todo se ve reflejado en la satisfacción de estos gracias a una correcta planificación, alimentación y demás factores que inciden en el proceso escogido por el cliente o recomendado por el equipo de instructores y demás personal que está pendiente del avance de cada cliente.



CAPÍTULO II

PARTICULARIDADES DEL UNIVERSO ELEGIDO PARA LA APLICACIÓN DE LA PROPUESTA METODOLÓGICA.

2.1 TIPOS DE CLIENTES

Cuanto mayor sea el éxito y competitividad de un gimnasio, mayor será el empeño de parte del personal en realizar acciones que mejoren el aspecto y prestigio del lugar y la calidad de servicio. Un cliente satisfecho promociona cualitativa y cuantitativamente los beneficios recibidos del gimnasio referente a la infraestructura, implementación, instrucción personal, entre otros; en base a sus amigos, conocidos, familiares y vecinos, compañeros de trabajo, etc.

Es por eso que, existen varios tipos de clientes de los cuales se expondrán los principales, cada uno tiene características diferentes que definen su comportamiento dentro del gimnasio; estos pueden ser:

- **Personal técnico-administrativo (clientes internos):** Son aquellos que están dentro de la institución, son los compañeros de trabajo ya que entre ellos se brindan varios servicios con el fin de complementar su trabajo individual y así estar listos para brindar sus servicios a clientes externos. En este caso equivalen al Personal Técnico-Administrativo, Personal de Aseo y de Seguridad.
- **Clientes externos:** Son aquellos que llegan al establecimiento en busca del producto ofrecido por el lugar, lo hacen en beneficio propio. Pero no solo están los que llegan con el fin de entrenar (*clientes*), existen también los distribuidores de implementos, bebidas hidratantes, suplementos, fabricantes de máquinas, etc.

Estos dos tipos de clientes están presentes en el gimnasio estudiado, el personal del lugar es el encargado de ganarse la fidelidad de cada uno de ellos motivándolos en cada parte de la sesión de entrenamiento, así como en la cristalización de sus objetivos basados en sus realidades y anhelos personales.



Es por eso que en el presente trabajo se investigación se ha elegido como muestra a 30 clientes los cuales utilicen cada servicio de entrenamiento ofrecido, sea durante el día o la semana.

2.2 CARACTERÍSTICAS GENERALES Y NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

El cliente, es una persona que solicita y accede a diferentes servicios o productos según la empresa en la que se encuentre. Es un comprador o consumidor y pueden ser activos o inactivos; pueden ser frecuentes u ocasionales, pueden estar satisfechos o al contrario. El vendedor deberá explotar su propio potencial haciendo que el cliente se interese por cualquier producto. (DefiniciónABC, 2016)

El mundo está cada vez más globalizado y surgen competencias día a día, haciendo que la mayor parte de productos tengan una oferta mayor a la demandada por el medio. Por este motivo cada cliente elije que producto adquirir según las características que ofrece el mercado. Esto quiere decir que, las distintas empresas están comprometidas a ofrecer los mejores productos que poseen con el fin de satisfacer cada necesidad que tenga el cliente. (Bolea, 2008)

La satisfacción del cliente está íntimamente relacionado al marketing, se refiere a la satisfacción que tiene el usuario al ver que la empresa cumple con sus expectativas en cuando al servicio o producto proporcionado por la misma. Todas las empresas deben aspirar alto al momento de ofrecer un servicio, cada producto debe tener una relación calidad-precio; cada centavo deberá estar justificado en el producto ofrecido.

Entonces, la satisfacción del cliente es la clave del éxito que tendrá la empresa en todos sus sentidos, y el departamento que se encarga del marketing estará constantemente proponiendo nuevas estrategias para que el lugar progrese.

Existen varias formas de lograr la tan deseada satisfacción del cliente, tales



como:

- **El producto o servicio deberá poseer excelente calidad:** Deberá contar con diferentes características que demuestren estar aptas para el uso por el cliente.
- **Cumplir con los objetivos que ha planteado la empresa:** En este caso, en el Gimnasio, tanto los instructores como demás personal establecerán objetivos como: brindar el mejor servicio posible a los clientes, cumplir cada demanda, ofrecer diversos planes de entrenamiento en horarios flexibles, personal calificado, implementos y maquinas en excelente estado, etc.
- **Proporcionar al cliente un servicio eficaz que ayude a solucionar los diferentes problemas que pudiesen presentarse:** Gracias a los objetivos planteados por el mismo cliente, como por ejemplo: reducir el índice de tejido adiposo, aumentar la masa muscular, mejorar la condición física, entre las más importantes.
- **Rápida atención y solución de problemas:** Rapidez de acción de cada uno del personal del gimnasio consiguiendo así, un mejor ambiente de trabajo y la disminución de deficiencias del lugar.
- **Atención de Call-center:** El gimnasio deberá contar con un servicio de Call-center para que el cliente se sienta informado sobre promociones, descuentos, días festivos, o una simple consulta sobre precios y demás aspectos relacionados.

Para poder medir el grado de satisfacción del cliente se debe utilizar dos métodos distintos; uno directo y otro indirecto:

- **El método o medición directa:** Para poder medir la satisfacción se logra en base a la asimilación de las necesidades, funciones y servicios que el cliente ha solicitado.
- **El método o medición indirecta:** Se obtiene información que este en conjunto con el cumplimiento o realización de lo que ha solicitado el cliente, no se debe preguntar al cliente para obtener estos datos.

Aquí otros métodos más que pueden servir:



- **Utilización de un buzón de quejas o sugerencias:** Espacio que estará ubicado estratégicamente y que servirá para que el cliente pueda expresar quejas, recomendaciones o agradecimiento en base a los servicios del lugar. Se consigue mejorar la calidad del gimnasio.
- **Página web del lugar:** Valiéndose de las TIC'S el gimnasio promocionara sus servicios al máximo, es parte de la imagen del lugar, brinda todo tipo de información y contacto que el cliente pueda solicitar.
- **Entrevistas informales:** Se las realiza ocasionalmente pidiéndoles su opinión sobre cada servicio adquirido.
- **Llamadas telefónicas:** Donde se realizan una serie de preguntas, por ejemplo; como se sienten con el servicio ofrecido, de qué manera lo están tratando, sus progresos en el gimnasio, falta o exceso de servicios del gimnasio.
- **Encuestas:** Se las realiza periódicamente donde se les pedirá que califiquen y ubiquen a la empresa en diferentes niveles, por ejemplo; del uno al cinco, en donde conste lo esencial del servicio como la calidad del producto, higiene, atención, capacitación, nutrición, instalaciones, etc.

Una vez utilizado cada método o medio de satisfacción se obtendrá tres niveles de satisfacción del usuario que son los siguientes:

1. **Insatisfacción:** Cuando el usuario no se encuentra contento con el producto o servicio recibido.
2. **Satisfecho:** Cuando el servicio-producto cumple con las expectativas del cliente y este se siente satisfecho por las acciones proporcionadas por el personal técnico-administrativo.
3. **Complacencia:** Momento en el cual el usuario recibe más de lo previsto en un inicio.

2.3 TIPOS DE PERSONAL TÉCNICO – ADMINISTRATIVO

A continuación se describirá las funciones del personal que incluye el gimnasio, información tomada de Hugo Cevallos cuyo trabajo de investigación es, *“Plan de negocios para la creación y promoción de Olimpo Gym de la Cdla. La Florida de la ciudad de Guayaquil” – 2011* (Cevallos, 2011):



NOMBRE DEL CARGO: GERENTE GENERAL

PERFIL

Formación Académica: Título profesional en Administración de Empresas, Comercial, Finanzas o carreras afines.

Conocimientos adicionales: Planificación estratégica y paquetes Office.

Experiencia: 1 año en posiciones o en responsabilidades similares.

Cualidades personales: Liderazgo, orientación a resultados, capacidad de planeación y organización, pro actividad y trabajo en equipo.

NOMBRE DEL CARGO: RECEPCIONISTA

PERFIL

Formación académica: Estudios en contabilidad e informática.

Conocimientos adicionales: Paquetes de Office, contabilidad general, calidad de servicio al cliente.

Experiencia: Conocimiento previo en cargos similares o afines.

Cualidades personales: Excelente comunicación verbal y escrita, identificación de problemas, iniciativa, tolerancia a la presión y solución de problemas.

NOMBRE DEL CARGO: INSTRUCTORES DE ACTIVIDADES FÍSICAS

PERFIL

Formación académica: Dependiendo de la disciplina física que imparta, deberá tener especialización en aerobics, musculación, spinning, pilates, aerobics, yoga, Entrenamiento Funcional, entrenamiento deportivo, etc.

Conocimientos adicionales: Salud y nutrición.

Experiencia: 1 año en cargos similares.

Cualidades personales: Excelente comunicación verbal, flexible, paciente.

NOMBRE DEL CARGO: NUTRICIONISTA

PERFIL

Formación académica: Profesional en Nutrición y Dietética.

Conocimientos adicionales: Estética

Experiencia: 1 año de experiencia en el área de actividad física y deporte o áreas afines.



Cualidades personales: Excelente comunicación verbal y escrita, identificación de problemas, tolerante.

NOMBRE DEL CARGO: MEDICO

PERFIL

Formación académica: Profesional en Medicina General o Medicina Deportiva.

Conocimientos adicionales: Estética

Experiencia: 1 año de experiencia en el área de actividad física y deporte o áreas afines.

Cualidades personales: Excelente comunicación verbal y escrita, identificación de problemas, tolerante.

2.4 FUNCIONES QUE REALIZA EL PERSONAL TÉCNICO – ADMINISTRATIVO

GERENTE GENERAL:

- Dirigir, planificar y coordinar con todos los demás colaboradores, el correcto funcionamiento de BODY CARE SPA & GYM.
- Supervisar el cumplimiento de Leyes, Decretos, Ordenanzas, Reglamentos, Resoluciones, etc.
- Desarrollar planes y programas especiales para mejorar los servicios de acondicionamiento físico.
- Dictar normas para orientar y controlar la utilización del recurso humano, económico, técnico y administrativo.

RECEPCIONISTA

- Apoyar al Gerente General en sus actividades diarias, efectuar los registros contables para la elaboración de los informes y diferentes balances financieros del negocio.
- Atender las llamadas telefónicas.
- Explicar a los usuarios los servicios de acondicionamiento físico que ofrece el gimnasio “Body Care Spa & GYM”.
- Brindar un trato amable, atento y tolerante a los usuarios.



NUTRICIONISTA

- Elaborar un diagnóstico médico sobre las capacidades y limitaciones de cada usuario que contribuyan a su normal desempeño físico.
- Instruir a los usuarios sobre los alimentos que deben consumir para conseguir sus objetivos propuestos.
- Test cine-antropométricos: índice de masa corporal, índice de tejido adiposo, índice de peso magro, índice de peso óseo.
- Definir planes de nutrición adecuados para cada cliente del Body Care Spa & GYM.
- Tendrá una comunicación directa con los instructores para el seguimiento de cada uno de los usuarios.

INSTRUCTORES DE LAS DIFERENTES MODALIDADES

- Serán quienes asesoren a los usuarios en sus rutinas de ejercicios y lleven un control de cada uno de las personas a su cargo.
- Acudir puntualmente a impartir su rutina de ejercicios.
- Llevar a cabo las sesiones de ejercicios.
- Guiar al usuario sobre cómo mejorar su salud y estética.
- Cuidar los equipos deportivos entregados para realizar las sesiones de ejercicios.
- Impartirán sus rutinas de ejercicios cuidando siempre la seguridad de los usuarios.

2.5 TIPOS DE ESPACIOS QUE CONSTAN EN UN GIMNASIO

Los gimnasios desde un principio fueron creados con el fin de mejorar la salud y calidad de vida de sus clientes, y para que los clientes puedan desarrollar estas cualidades el establecimiento deberá contar con diferentes espacios en los cuales se realizaran varias actividades.

Un aspecto a tomar muy en cuenta al momento de obtener una certificación de calidad son las instalaciones del lugar; maquinas (*funcionamiento correcto, en este caso deberán ser hechas a la medida según un estudio*



biomecánico general de los individuos), colchonetas (grosor, calidad, vida útil, fácil aseo, etc), camerinos (equipados con bancas, percheros, espejos, agua caliente y fría, toallas limpias, casilleros para cada cliente, etc.), bar (surtido de frutas y diferentes macronutrientes que se puedan utilizar para preparar batidos, jugos o alimentos pre y post entrenamiento), parqueadero (protegido por cámaras si fuese posible o con un guardia que este pendiente del cuidado de los autos y pertenencias del clientes), sauna, spa, sala de aerobics, musculación, etc.

Por este motivo el cliente busca ciertas características en el lugar al cual acudirá:

- Un gimnasio o centro de acondicionamiento físico que tenga una gran cantidad de máquinas, así como también su variedad de las mismas en correcta relación a la demanda de clientes.
- Seguridad para sus pertenencias y en caso de contar con un vehículo, seguridad para el mismo.
- Las maquinas deberán estar en perfectas o aceptables condiciones, y más importante que eso el hecho de estar calibradas y fabricadas en virtud de la biomecánica de sus usuarios.
- El gimnasio debe tener un orden y limpieza impecable en cada una de sus salas, esto genera un mejor aspecto para sus clientes y los hace sentir en confianza al brindarles comodidad.
- Brindar espacios debidamente implementados con el fin de prestar varios servicios para las diferentes modalidades tales como: aerobics, spinning, cardio, TRX, Entrenamiento Funcional, musculación, bailoterapia, etc.
- Debe tener una buena organización en cuanto a su personal: médico general; de preferencia medico deportólogo, gerente general, instructores para cada sala, nutricionistas, recepcionistas, atención al cliente, personal de limpieza, etc.
- Ambientación, aire acondicionado en cada sala, buena calidad de sonido.

Se habló anteriormente de las características que busca un cliente en un gimnasio, ahora se describirá cada una de las salas que contiene.

➤ **SALA DE MUSCULACION**



Ilustración 1 – 1era Sala de Musculación "Body Care Spa & Gym"

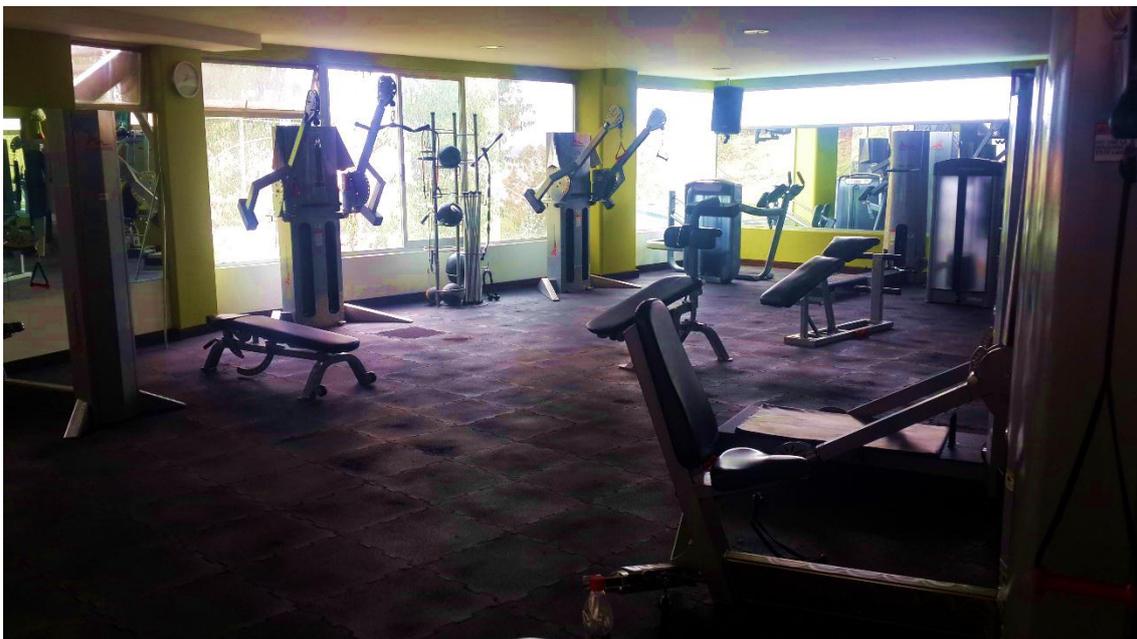


Ilustración 2 - 2da Sala de Musculación "Body Care Spa & Gym"

DESCRIPCION:

En esta sala se trabajan todos los grupos musculares sea de forma global o fraccionada según sea el plan de entrenamiento del cliente dirigido por uno de los instructores capacitados.



Se ejercitan los diferentes tipos de grupos musculares como: bíceps, tríceps, trapecio, bíceps femoral, cuádriceps, glúteo, gemelos, soleos, oblicuos, abdomen, antebrazo, dorsales, etc.

Se pueden ejercitar en **biseries** (*aquellas en las que se trabaja una serie de un musculo agonista y terminada esta en seguida se trabaja otra serie del musculo antagonista, por ejemplo: bíceps 8 rep. y tríceps 8 rep; 4 series de 8 repeticiones cada musculo*), **triserias** (*se trabajas tres musculos; pectoral, deltoides y tríceps: 3 series de 10 repeticiones*), **superseries** (*cuatro o más músculos; cuádriceps, bícep femoral, abductores y pantorrilla: 3 series de 6-8 repeticiones*), **full-body** (*se trabaja el cuerpo entero en una sesión; banco plano-pectoral, peso muerto-dorsales, sentadilla-muslos y piernas*),etc.

➤ SALA DE AEROBICS



Ilustración 3 - Sala de Aerobics "Body Care Spa & Gym"

DESCRIPCION:

Espacio en el cual se realizan actividades de índole aeróbico, es decir, de media-baja intensidad y larga duración; entre 30 a 50 minutos por clase. Se realizan en grupos utilizando implementos como el step, mancuernas con pesos bajos, etc. En este espacio se puede realizar algunos tipos de aerobics tales como:

- **Circuit-Aerobic:** Modalidad en la cual se realizan circuitos de ejercicios



cortos durante la sesión acompañados con intervalos de tiempo de descanso, deben ser variados, llamativos, creativos, dinámicos. Constituido por tres partes que son: entrada en calor, desarrollo de la clase y vuelta a la calma.

- **Body-Styling:** Es una mezcla del step con ejercicios de tonificación muscular, se utiliza una metodología intervalos donde se encuentran el cardio y la coordinación. Se ejercita todo el cuerpo de forma integral, se ejercita cada centímetro del cuerpo como; abdomen, glúteos, piernas, etc. Se utilizan varios elementos como las mancuernas, fit-balls, ligas de resistencia.
- **Interval-Aerobics:** Constituye un programa de acondicionamiento físico basado en la realización de coreografías de intensidad baja-media-alta. Comprenden partes de ejercicios de fuerza, resistencia y cardio; esto quiere decir un gran gasto calórico acelerando la pérdida de grasa, aumenta la coordinación, postura y densidad ósea.
- **Kick-Box Aerobics:** Es un ejercicio con un nivel de intensidad mayor a los anteriores, es una combinación de defensa personal, artes marciales, kick-box y aerobics.
- **Step-Aerobics:** Utiliza una intensidad media de bajo impacto, ritmos cambiantes y la utilización del step.

➤ **SALA DE SPINNING**



Ilustración 4 - Sala de Spinning "Body Care Spa & Gym"



Ilustración 5 - Sala de Spinning "Body Care Spa & Gym"

DESCRIPCION:

Hace énfasis en músculos del tren inferior los cuales son los más grandes y fuertes del cuerpo, al utilizar alta intensidad elimina grasa rápidamente al mismo tiempo que fortalece y tonifica el cuerpo en general. Se realizan cambios de ritmo, posturas y pedaleo. Mejora el sistema circulatorio, previene lesiones fortaleciendo los tendones de la rótula. Además ayuda a rejuvenecer casi 20 años la funcionalidad en personas de la tercera edad. (Torres, 2016)

➤ **SALA DE CARDIO**



Ilustración 6 - Sala de Cardío "Body Care Spa & Gym"



Ilustración 7 - Sala de Cardío "Body Care Spa & Gym"

DESCRIPCION:

Se realiza el ejercicio preferentemente de manera individual, este espacio comprende bandas ergo métricas, elípticas; en las que el cliente regula a su gusto la frecuencia e intensidad de la pisada y velocidad en base a los objetivos del plan de clase y aumentando cada vez más el tiempo de duración así como también la rapidez de la pisada o el movimiento.

➤ **SALA DE ENTRENAMIENTO FUNCIONAL**

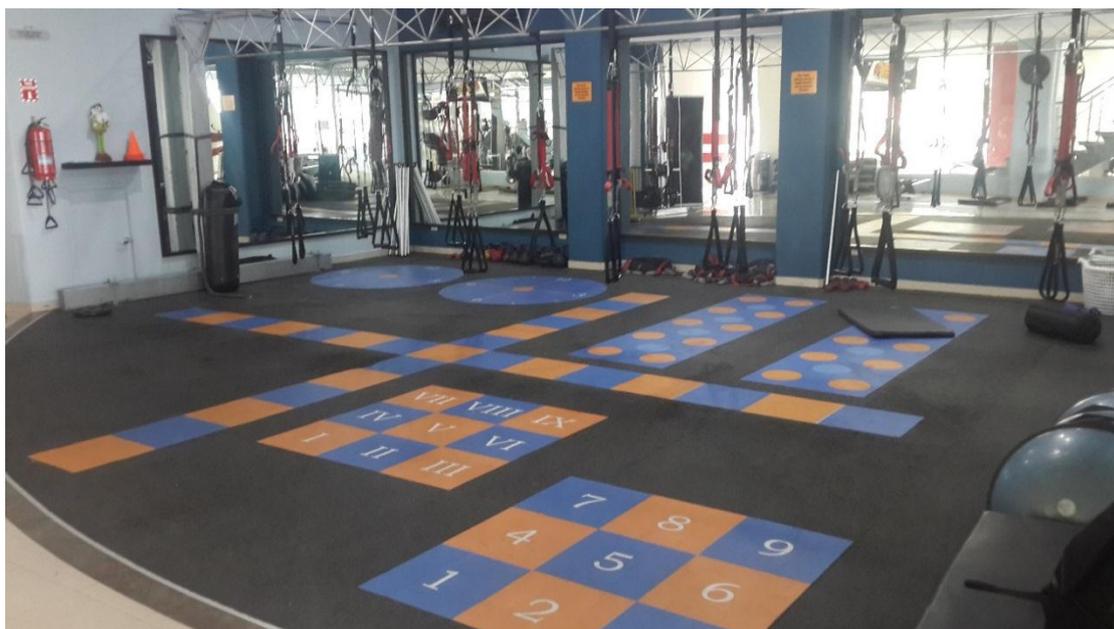


Ilustración 8 - Sala de Entrenamiento Funcional "Body Care Spa & Gym"

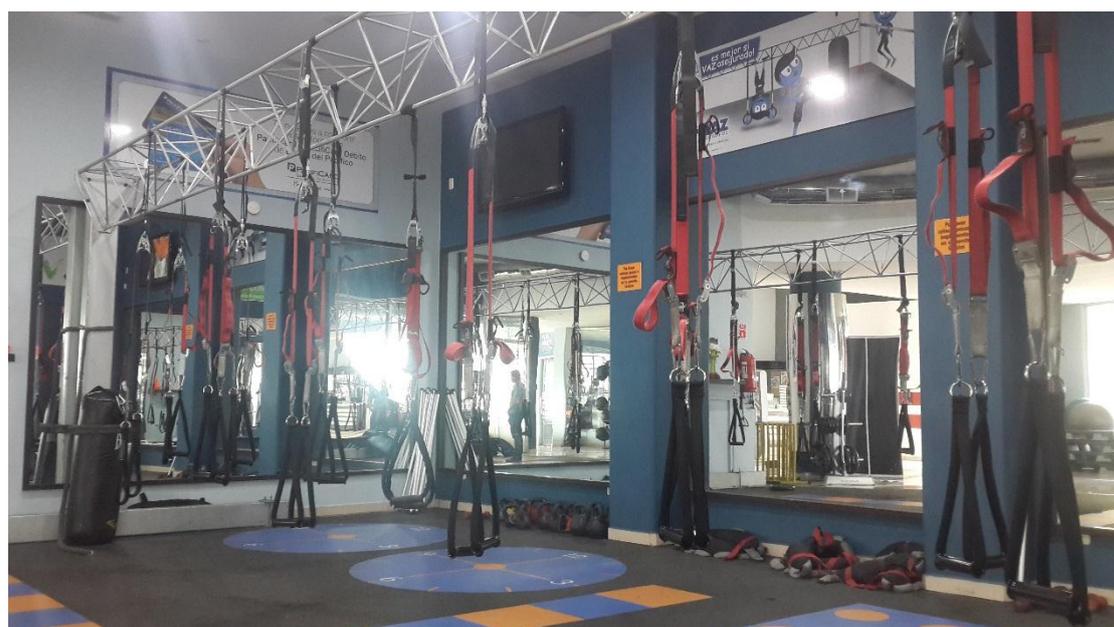


Ilustración 9 - Sala de Entrenamiento Funcional "Body Care Spa & Gym"

DESCRIPCION:

Se aplican circuitos y baterías de test que medirán la flexibilidad, coordinación, velocidad y fuerza, de esta manera se da una pauta al momento de evaluar la condición física de un cliente, ayudando a crear y programar un plan de entrenamiento. Cuenta con kettle-bells, colchonetas, fit-balls, variedad de plantillas adheridas a la superficie las cuales servirán para realizar los test.

➤ ZONA DE ALIMENTACION



Ilustración 10 – Zona de Alimentación “Body Care Spa & Gym”



Ilustración 11 – Zona de Alimentación “Body Care Spa & Gym”

DESCRIPCION:

En este espacio está a cargo un nutricionista, el cual según el plan de entrenamiento que se rige también en la cantidad de calorías consumidas al día, este preparara un batido de proteínas o los nutrientes necesarios que el cliente requiera.

➤ RECEPCION

Ilustración 12 – Recepción “Body Care Spa & Gym”

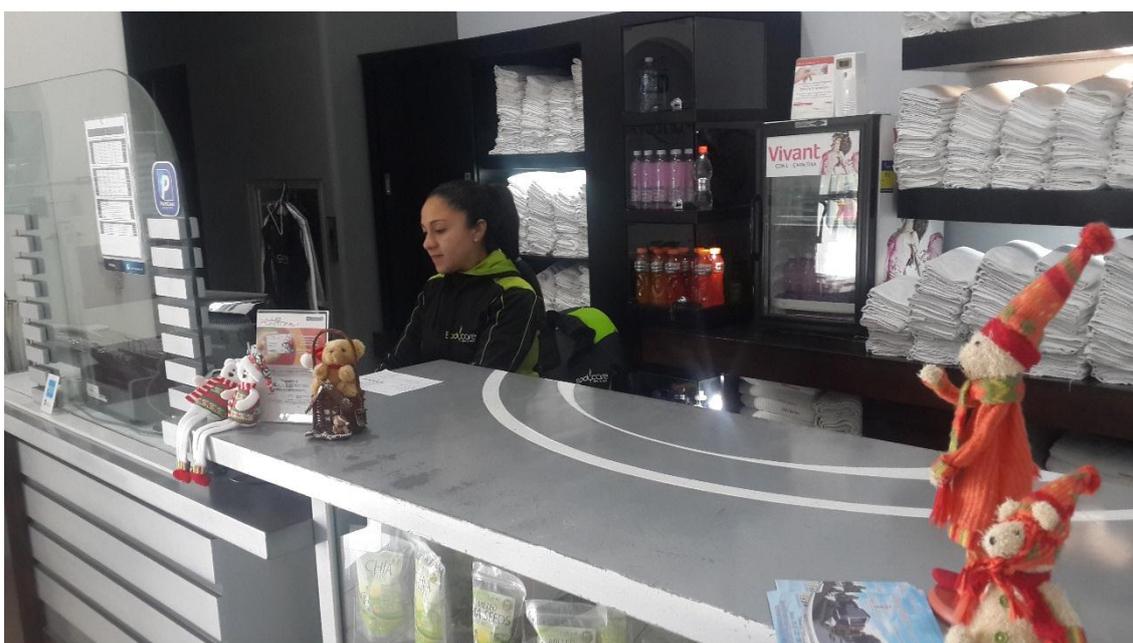


Ilustración 13 – Recepción “Body Care Spa & Gym”

DESCRIPCION:

Se puede adquirir información básica y necesaria para el cliente como, tipos de entrenamiento, instrucción personalizada, nutrición, membresías, etc. Aquí se crea el inicio del progreso de un gimnasio, gracias al seguimiento de protocolos, el o ellos decidirán ingresar al lugar, el recepcionista brindara todos los servicios posibles con la finalidad de lograr la satisfacción del cliente.

➤ BAÑOS Y VESTIDORES



Ilustración 14 – Baño, Vestidores Mujeres “Body Care Spa & Gym”



Ilustración 15 – Baño, Vestidores Hombres “Body Care Spa & Gym”

DESCRIPCION:

Lugar en el cual cada cliente dependiendo de su género, tendrá un espacio para su aseo personal. Contará con espejos, lavamanos, vestidores, inodoros, urinarios, duchas, acceso a desinfectantes o jabón. Cada cliente tendrá su propio casillero con su llave respectiva para dar seguridad a sus pertenencias y así evitar pérdidas o sustracciones inesperadas.



CAPÍTULO III

ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA METODOLÓGICA.

3.1 OBJETIVOS

3.1.1 OBJETIVO GENERAL

- Elaborar y recomendar una metodología de estándares de calidad y servicio aplicable en cualquier gimnasio de Cuenca, tomando como modelo la investigación propuesta por el autor próxima a realizarse en el “Body Care Spa & Gym” de la ciudad de Cuenca.

3.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Investigar estándares de calidad y servicio de gimnasios multifunción.
- Determinar y recomendar una tabla de estándares de funcionamiento y administración de gimnasios multifunción.

3.2 CONCEPTOS GENERALES

Una metodología, esta palabra proviene del griego *métodos* que quiere decir, “*método o camino a seguir*” y del sufijo “*logía*” que quiere decir, ciencia o estudio de un elemento. Entonces, se puede decir que es la ciencia del método.

Su significado sugiere que la metodología son, los diferentes caminos que se toman o elijen para alcanzar un fin planteado con anterioridad. Es el conjunto de técnicas científicas que se utilizan progresiva y gradualmente dentro de un proceso de investigación para lograr un resultado valido.

La metodología de la investigación es una rama del conocimiento que elabora, define, establece pasos según el grupo de técnicas seleccionadas, procedimientos para desarrollar el conocimiento. Según el tema de investigación, orienta como se está llevando cada dato recolectado, los analiza y clasifica los mismos para poder brindar un resultado que sea válido, aquí se exponen dos ideas o criterios diferentes que son: el cualitativo y cuantitativo.



3.3 TIPOS DE METODOLOGÍA

Para la realización del presente trabajo de investigación se hizo uso de dos metodologías principalmente; la **Metodología Cuantitativa y la Metodología Cualitativa**. En la primera se obtienen datos mediante la medición y observación, en la segunda los datos obtenidos son resultado de interpretaciones basadas en las respuestas brindadas por los clientes y el Personal Técnico – Administrativo.

Todo esto mediante la elaboración y aplicación de encuestas cuyo objetivo es el de medir el nivel de satisfacción de los clientes y del Personal Técnico y Administrativo según varios parámetros relacionados con la infraestructura, prestación de servicio, comunicación dentro del gimnasio, relación Personal Técnico-Administrativo, relación Personal Técnico-Clientes. De la misma forma se utilizará un método empírico que fue la observación mediante el uso de una Lista de Chequeo basada en la Norma ISO 9001:2000.

3.4 ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA METODOLÓGICA

En el presente tema de investigación se hará uso de la metodología cualitativa mediante la encuesta y el uso de cuestionarios dirigidos a clientes y personal Técnico – Administrativo, la parte cuantitativa se obtendrá en base a las tablas de estándares de calidad siendo estas cuatro: Tabla ISO 9001:2000, Tabla del gimnasio “Body Care Spa & Gym” de la Ciudad de Cuenca, “Personal Training” de Lima Perú y la cuarta pertenece a la propuesta por la presente autoría.

De esta manera se logra la metodología Cuantitativa-Cualitativa siendo esta la más adecuada según los datos obtenidos con anterioridad.

Se desarrollara de la siguiente manera:

1. En primera instancia se obtuvo información sobre el grado de satisfacción, implementación e infraestructura en base a la elaboración y aplicación de encuestas a 5 gimnasios como: “FOX”, “GORILLA MEGA GYM”, “ESPM”, “BODY CARE SPA & GYM”, “BOYER”.
2. Se consiguieron los respectivos permisos para recolectar información en



el gimnasio “*Body Care Spa & Gym*” así como también en el “*Personal Training*” de Lima - Perú el cual se encuentra certificado, esto se realizó con la finalidad de comparar estos dos establecimientos, cabe resaltar que para haber obtenido los permisos del gimnasio “*Personal Training*”, todo el proceso fue vía internet accediendo a la página oficial del gimnasio.

3. Recolección de información sobre el personal Técnico – Administrativo (*Nivel de educación académica, capacitaciones, métodos de enseñanza, métodos de entrenamiento*), áreas de las distintas disciplinas que se ofrecen y practican, infraestructura (*dimensiones de cada sala con la que cuenta cada gimnasio*); toda esta información se la obtuvo de ambos gimnasios.
4. Ordenar mediante el uso de una “*tabla*” cada una de las características antes mencionadas de cada gimnasio.
5. Proponer una nueva Tabla en la cual indique, basándose en las características seleccionadas, niveles mínimos y aceptables; los cuales deberían cumplir los gimnasios de la ciudad de Cuenca con el fin de alcanzar la excelencia en el proceso de entrenamiento deportivo, promoción de la actividad física, nutrición, competencias, atención y servicio al cliente, entre las más destacadas; de esta manera, y si él o la Gerente de cada gimnasio lo desea, se trazara una pauta para iniciarse en el proceso para la obtención de la certificación ISO 9001:2000.
6. Se realizó la selección del universo y la muestra; en este caso se han escogido 30 clientes (*10 de la mañana, 10 de la tarde y 10 de la noche*), 7 personal Administrativo y 15 Entrenadores (*divididos en las diferentes disciplinas*) del “*Body Care Spa & Gym*”, tomando en cuenta los horarios que existen durante la mañana, tarde y la noche, sabiendo que; no todos los clientes toman todas las clases ofrecidas, en este caso se eligió a los que SI toman esas clases durante el día o a lo largo de la semana. De esta manera se obtiene una mejor información y más cercana a la realidad en cuanto a la satisfacción de las clases, atención y servicio al cliente (*Parte Cualitativa*).
7. Se elabora tres tipos de encuesta: para clientes, personal administrativo y entrenadores. Existiendo una escala cualitativa que es: Muy



Satisfactoria, Satisfactoria y Medianamente Satisfactoria.

8. Según el universo se aplicaran cada una de las encuestas en un tiempo determinado (1 semana), cubriendo así a la mayor parte de clientes (30), a todo el personal administrativo (7) y a los diferentes instructores (15) que laboran en cada horario del día.
9. De cada encuesta se recolectaron datos cualitativos los cuales darán un resultado general que exprese el tipo de servicio que están recibiendo o brindando, reflejando la calidad y nivel de satisfacción de cada uno de estos.
10. Los datos son reflejados en una tabla la cual muestre la capacidad del gimnasio de brindar diferentes tipos de servicios y la calidad que deberían tener los mismos, delimitación física de cada área y cuantas áreas como mínimo y aceptables debería tener un gimnasio, cuantos instructores según la demanda deberían existir.

3.5 SELECCIÓN DEL UNIVERSO Y LA MUESTRA.

Para dar inicio al estudio de campo el universo seleccionado estará integrado por:

Tabla 1 - Selección de la Muestra

MUESTRA	
PERSONAL	NUMERO
TECNICO-ADMINISTRATIVO	<ul style="list-style-type: none">• 15 Instructores• 7 Personal Administrativo
CLIENTES	<ul style="list-style-type: none">• 30 divididos en los diferentes horarios de la mañana, tarde y noche
TOTAL	52

Fuente: Muestra elegida en el Body Care Spa & Gym-Cuenca, Enero 2016

3.6 LA ENCUESTA

En el presente trabajo de Investigación se aplicó la encuesta Profunda, de esta se desarrollaron dos cuestionarios dirigidos al Personal Técnico– Administrativo



y a los Clientes, se establecieron variables y condiciones relacionadas con la realidad que se vive dentro de las instalaciones con el fin de recolectar información relevante relacionada con la satisfacción de los clientes así como también la calidad con la cual los entrenadores y Personal Administrativo prestan sus servicios.

En cada pregunta se definieron de forma correcta varias condiciones para que el encuestado tenga más claridad al momento de responder y así obtener óptimos resultados, definiendo de esta manera la calidad y servicio brindado por el Body Care Spa & Gym.

3.6.1 CARACTERÍSTICAS DE LA ENCUESTA.

Se establecieron distintas variables las cuales cuentan con ciertas condiciones para poder evaluar de una forma correcta y así obtener resultados cualitativos fiables. Estas variables y sus respectivas condiciones son:

PARA EL PERSONAL TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

Tabla 2 - Variables y Condiciones a la pregunta "Al momento de prestar su servicio lo hace de manera:"

VARIABLES	CONDICIONES
Muy Satisfactoria	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con plan de clase. • Asistencia permanente 80% • Horario de preferencia para el entrenador • Monitoreo nutricional
Satisfactoria	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de clase. • Plan de monitoreo médico – nutricional aplicable. • Asistencia irregular de los clientes
Medianamente Satisfactoria	<ul style="list-style-type: none"> • Ausentismo mayoritario del cliente. • Plan de clase y monitoreo médico – nutricional poco aplicable

FUENTE: Encuestas aplicadas en el Body Care Spa & Gym-Cuenca, Enero 2016.

Tabla 3 - Variables y Condiciones a la pregunta "Como considera que se encuentran sus conocimientos relacionados con el cargo que ocupan"

VARIABLES	CONDICIONES
-----------	-------------



Muy Satisfactoria	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos de actualización dentro del año. • Plan de clase diferenciado por grupo de clientes.
Satisfactoria	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos de actualización dentro del año. • Plan de clase diferenciado por grupo de clientes
Medianamente Satisfactoria	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de clase diferenciado por grupo de clientes

FUENTE: Encuestas aplicadas en el Body Care Spa & Gym-Cuenca, Enero 2016

Tabla 4 - De qué manera maneja el lenguaje al momento de tratar con un cliente. (PERSONAL TECNICO-ADMINISTRATIVO)

VARIABLES	CONDICIONES
Muy satisfactoria:	<ul style="list-style-type: none"> • Trato amable y cortés. • Solución a dudas y problemas.
Satisfactoria:	<ul style="list-style-type: none"> • Trato amable. • Resolución de dudas.
Medianamente Satisfactoria:	<ul style="list-style-type: none"> • Deficiente conocimiento en la resolución de dudas. • Utilización del mando directo.

FUENTE: Encuestas aplicadas en el Body Care Spa & Gym-Cuenca, Enero 2016.



PARA LOS CLIENTES

Tabla 5 - Percepción del cliente frente a la calidad y servicio del gimnasio Body Care Spa & Gym.

VARIABLES	CONDICIONES
Muy Satisfactoria	<ul style="list-style-type: none">• Salas y equipamiento acorde a la infraestructura instalada, con ventilación e iluminación natural.• Entrenadores capacitados que cuentan con planes personalizados.
Satisfactoria	<ul style="list-style-type: none">• Salas y equipamiento acorde a la infraestructura instalada, pudiendo ampliarse a la demanda de clientes.• Monitoreo médico- nutricional poco frecuente.
Medianamente Satisfactoria	<ul style="list-style-type: none">• Infraestructura, equipamiento y personal técnico no acorde a la demanda

FUENTE: Encuestas aplicadas a clientes, Body Care Spa & Gym-Cuenca, Enero 2016.

3.6.2 LA EVALUACIÓN CUALITATIVA DE LAS ENCUESTAS

Generalmente, en las investigaciones cualitativas la participación por parte del universo es limitada, pero tiene una ventaja, los resultados o respuestas obtenidas por el investigador son sumamente profundas.

El investigador que está encargado de realizar las encuestas deberá estar altamente capacitado ya que al momento de aplicarlas deberá ser capaz de interpretar de manera correcta los resultados, además de eso deberán demostrar un ambiente de confianza con el fin de que, el cliente coopere de la mejor manera posible. (Huerta, 2006)



CAPÍTULO IV

APLICACIÓN DE LA PROPUESTA DE TRABAJO.

4.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA.

Luego de una investigación delicada tanto al gimnasio “Body Care Spa & Gym” de Cuenca-Ecuador y al “Personal Training” de Lima-Perú, se ha recopilado la información necesaria para realizar una correcta comparación entre estos dos tanto de su demanda, servicios ofrecidos así como también de cada uno de sus espacios.

El objetivo de esta comparación es crear una guía para que, en este caso, el “Body Care Spa & Gym” sea un modelo a seguir por todos los demás gimnasios de la ciudad y poner una pauta de inicio para que, en un futuro, se animen a realizar el proceso correcto para la obtención de la certificación de la Norma ISO 9001:2000.

Este proceso trata de dos partes: investigación de espacios, personal técnico-administrativo de ambos gimnasios, elaboración de una tabla en la cual indique los niveles mínimos y aceptables con los cuales debería contar un gimnasio que este direccionado a la excelencia; para complementar la propuesta se elaboraron y aplicaron encuestas las cuales medirán la satisfacción de cada servicio brindado por el personal administrativo y entrenadores, de la misma manera se mide el nivel de calidad que tiene cada sala (*incluye: maquinas, pesas, barras, colchonetas, steps, etc.*) Es decir, para obtener una mejor visión de la realidad se realiza una investigación la cual cuente con una evaluación cualitativa y cuantitativa.

4.2 RESULTADOS OBTENIDOS

Tras la recolección de datos de ambos gimnasios (*Personal Training y Body Care Spa & Gym*), se obtuvieron dos tablas; una de cada gimnasio, como base de referencia se tiene la Tabla para el Cumplimiento de Estándares de Calidad y Servicio ISO 9001:2000, posteriormente se realizó una cuarta tabla sobre los



requisitos mínimos y aceptables que se encaminen hacia la certificación. Con estos datos se podrá demostrar en qué nivel de prestación de servicios e infraestructura se encuentra el gimnasio de la ciudad de Cuenca en cuanto a calidad y servicio.

En un futuro, estos resultados podrían servir como punto de partida en la búsqueda de la certificación ISO 9001:2000, pero, en este momento no es el caso. Las tablas de información se basan en datos como: infraestructura, entrenadores, implementos, programas de entrenamiento, etc.

Para complementar la información obtenida se hizo también una evaluación cualitativa demostrando así, la satisfacción de los clientes por parte del servicio ofrecido por entrenadores y métodos de entrenamiento.

Se realizaron tres tipos de encuestas: personal administrativo, personal técnico–instructores y clientes.

4.3 TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

4.3.1 DEL PERSONAL TECNICO - ADMINISTRATIVO

Los parámetros que se han tenido en cuenta para realizar esta encuesta son los siguientes:

- **Prestación de su servicio:** se refiere al grado de satisfacción que siente al prestar un servicio a los clientes, aplicando la encuesta el 82% responde como muy satisfactoria, considerando para ello las siguientes condiciones: cuenta con plan de clase; asistencia de más del 80% de clientes registrados para el horario; horario asignado al entrenador acorde a su necesidad y plan de monitoreo de avances de los clientes (evaluación médica- nutricional).

En cambio el 4% considera que disponen de plan de entrenamiento pero que los horarios y el plan de monitoreo médico –nutricional no son aplicables por el ausentismo de los usuarios.



Tabla 6 - Respuesta a la pregunta "Al momento de prestar su servicio lo hace de manera muy satisfactoria; satisfactoria y mediana"

VARIABLES	TOTAL DE RESPUESTAS	% DE ACEPTACION
MUY SATISFACTORIA: <ul style="list-style-type: none">• Cuenta con plan de clase.• Asistencia permanente 80%• Horario de preferencia para el entrenador• Monitoreo nutricional	18	82 %
SATISFACTORIA: <ul style="list-style-type: none">• Plan de clase• plan de monitoreo médico – nutricional aplicable• asistencia irregular de los clientes	3	14 %
MEDIANAMENTE SATISFACTORIA <ul style="list-style-type: none">• ausentismo mayoritario del cliente• plan de clase y monitoreo médico – nutricional poco aplicable	1	4 %

FUENTE: Encuestas aplicadas en el gimnasio Body Care Spa & Gym-Cuenca, Enero 2016.

- **Relación de conocimientos con su puesto:** Se refiere a la relación que tienen sus conocimientos obtenidos a lo largo de sus estudios académicos y autoeducación con el rol que desempeña en el gimnasio, siendo así el 73% asegura que sus conocimientos son muy satisfactorios con relación al cargo que ejerce, mientras que el 18% señala que es satisfactorio porque "Nunca se deja de aprender y cada día se mejora un poco más"



Tabla 7 - Respuesta a la pregunta "Como considera que se encuentran sus conocimientos relacionados con el cargo que ocupan"

VARIABLES	TOTAL DE RESPUESTAS	% DE ACEPTACION
MUY SATISFACTORIA: <ul style="list-style-type: none">• Cursos de actualización dentro del año.• Plan de clase diferenciado por grupo de clientes.	16	73 %
SATISFACTORIA: <ul style="list-style-type: none">• Cursos de actualización dentro del año.• Plan de clase diferenciado por grupo de clientes	4	18 %
MEDIANAMENTE SATISFACTORIA <ul style="list-style-type: none">• Plan de clase diferenciado por grupo de clientes	2	9 %

FUENTE: Encuestas aplicadas en el Body Care Spa & Gym-Cuenca, Enero 2016

- **Lenguaje utilizado con los clientes:** Se refiere a que si la persona encargada, en este caso un personal administrativo, maneja el mismo nivel de lenguaje cortés con todos los clientes, sean regulares o nuevos. Esta pregunta se la realizó a los clientes quienes el 95 % indicaron que el lenguaje utilizado por el personal administrativo es muy satisfactorio.
- **Relación existente entre el personal Administrativo y Técnico:** Se refiere a la comunicación existente en el establecimiento entre empleados y gerente, el 95% señala que es muy satisfactorio y el 5% señala que es satisfactorio.
- **Relación de conocimientos con el accionar de los funcionarios:** Se refiere a los conocimientos que aplica el personal administrativo durante el desarrollo de las actividades dentro del gimnasio, siendo el 68% que se considera como muy satisfactorio y el 18% lo cataloga como conocimiento medio.



- **De qué manera es el trato que recibe en el establecimiento:** este punto se refiere a un 5% en un nivel Satisfactorio y un 95% en un nivel Muy Satisfactorio.

Tabla 8 - De qué manera maneja el lenguaje al momento de tratar con un cliente. (PERSONAL TECNICO-ADMINISTRATIVO)

VARIABLES	TOTAL DE RESPUESTAS		% DE ACEPTACION
	CLIENTE NUEVO	CLIENTE ESTABLE	
MUY SATISFACTORIA: <ul style="list-style-type: none"> • Trato amable y cortés. • Solución a dudas y problemas. 	21	21	95 %
SATISFACTORIA: <ul style="list-style-type: none"> • Trato amable. • Resolución de dudas. 	1	1	5 %
MEDIANAMENTE SATISFACTORIA <ul style="list-style-type: none"> • Deficiente conocimiento en la resolución de dudas. • Utilización del mando directo. 	0	0	0 %

Fuente: Encuestas aplicadas en el Body Care Spa & Gym-Cuenca, Enero 2016

- **¿Están constantemente realizando algún tipo de capacitación?**
¿Cuántas veces al año?

De todo el Personal Técnico-Administrativo encuestado, el 86% (13/15 Instructores y 6/7 Personal Administrativo) dijo que **SI**, alcanzando a un promedio de 3 veces al año.

Tabla 9 - "Porcentaje de capacitaciones al año: Personal Técnico y Administrativo"

CAPACITACION FRECUENTE	TOTAL DE RESPUESTAS	PROMEDIO DE CAPACITACIONES	%
SI	19	3	86%
NO	3	0	14%

Fuente: Encuestas aplicadas en el Body Care Spa & Gym-Cuenca, Enero 2016



- **¿Qué título académico posee usted?**

De todo el Personal encuestado el 82% (12/15 Instructores y 6/7 Personal Administrativo posee Título de Tercer Nivel).

Tabla 10 - Porcentaje del Personal Técnico y Administrativo que poseen Título de Tercer Nivel

TITULO DE TERCER NIVEL	TOTAL DE RESPUESTAS	%
SI	18	82%
NO	4	18%

Fuente: Encuestas aplicadas en el Body Care Spa & Gym-Cuenca, Enero 2016

- **¿Qué métodos de enseñanza didáctico-pedagógicos aplica usted? (SOLO INSTRUCTORES)**

Tabla 11 - ¿Qué métodos de enseñanza didáctico-pedagógicos aplica usted? (SOLO INSTRUCTORES)

METODOS DE ENSEÑANZA (Nieto, 2016)	TOTAL DE RESPUESTAS	%
Enseñanza recíproca	14	93%
Inclusión	15	100%
Programa individualizado	15	100%
Mando directo	12	80%
Enseñanza Inicial	15	100%
Autoevaluación	14	93%

Fuente: Encuestas aplicadas en el Body Care Spa & Gym-Cuenca, Enero 2016

Según las encuestas realizadas a los Instructores, el 100% prefiere utilizar la Inclusión, Enseñanza Inicial y un Programa Individualizado, el 93% utilizan la Enseñanza Recíproca y la Autoevaluación, finalmente un 80% se queda con el Mando Directo.



4.3.2 DE LOS CLIENTES

De la misma manera, se realizó una encuesta a **30 clientes** quienes asisten a todas las clases que ofrece el gimnasio, estos están repartidos en todos los horarios del día, los parámetros fueron los siguientes:

- **Calidad y servicio brindado por los instructores:** se refiere a el servicio otorgado en general por los instructores de las distintas disciplinas como: musculación, Pilates, yoga, spinning, TRX, Bailoterapia, etc.
- **Calidad y funcionalidad de las distintas salas:** se refiere al estado en el que se encuentran cada una de las salas de ejercicio así como también abarca lo que son: baños y parqueadero, su estado y funcionamiento.
- **Calidad y servicio brindado por el personal administrativo:** se refiere al nivel de satisfacción percibido por el cliente acerca del servicio que le brindan el administrador, gerente, recepcionista y ayudante de contabilidad.



RESULTADOS

Tabla 12 - Percepción del cliente frente a la calidad y servicio del gimnasio Body Care Spa & Gym

VARIABLES	TOTAL DE RESPUESTAS	% DE ACEPTACION
<p>Muy Satisfactoria</p> <ul style="list-style-type: none"> Salas y equipamiento acorde a la infraestructura instalada, con ventilación e iluminación natural. Entrenadores capacitados que cuentan con planes personalizados. 	27	90%
<p>Satisfactoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> Salas y equipamiento acorde a la infraestructura instalada, pudiendo ampliarse a la demanda de clientes. Monitoreo médico- nutricional poco frecuente. 	3	10 %
<p>Medianamente Satisfactoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> Infraestructura, equipamiento y personal técnico no acorde a la demanda 	0	0 %

Fuente: Encuestas aplicadas en el Body Care Spa & Gym-Cuenca, Enero 2016

- **Describa en una palabra la calidad de las instalaciones, implementos, maquinas, colchonetas, vestidores, etc. Del gimnasio.** De los Clientes encuestados el 80% señalan que las instalaciones tienen y se encuentran en excelente calidad (25 clientes), y el 20% que son de buena calidad (6 Clientes).

Tabla 13 - Calidad de las Instalaciones percibida por los Clientes

CALIDAD DE INSTALACIONES	TOTAL DE RESPUESTAS	%
EXCELENTE	24	80%
BUENO	6	20%

Fuente: Encuestas aplicadas en el Body Care Spa & Gym-Cuenca, Enero 2016

- **Describa en una palabra el servicio que ha brindado cada instructor**



del gimnasio.

De los Clientes encuestados el 93% (28 Clientes) señalan que el servicio brindado por los Instructores es excelente y el 7% señala que es Bueno.

Tabla 14 - Servicio Brindado por los Instructores

SERVICIO DE LOS INSTRUCTORES	TOTAL DE RESPUESTAS	%
EXCELENTE	28	93%
BUENO	2	7%

Fuente: Encuestas aplicadas en el Body Care Spa & Gym-Cuenca, Enero 2016

TABLA ISO 9001:2000

Tabla 15 - TABLA ISO 9001:2000 PARA EL CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES DE CALIDAD Y SERVICIO EN UN GIMNASIO MULTIFUERZA”

“TABLA ISO 9001:2000 PARA EL CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES DE CALIDAD Y SERVICIO EN UN GIMNASIO MULTIFUERZA”	
PARAMETROS:	REQUISITOS
	ACEPTABLE ISO 9001:2000
INFRAESTRUCTURA	1500 m2
VESTIDORES	2 vestidores: hombres y mujeres
PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Musculación • Aerobics • Cardio • Steps • Pilates
ESPACIO DE CADA SALA CON LA CUAL CUENTA EL GIMNASIO	50 m2 – 100 m2
PERSONAL TECNICO-ADMINISTRATIVO	Título de Tercer Nivel (Carreras afines) o Bachiller
SALA DE MUSCULACION	100 m2 (1 barra para cada máquina, 5 juegos de discos, 5 pares de mancuernas, 10 colchonetas)
SALA DE SPINNING	100 m2 (20 bicicletas estáticas)



SALA DE AEROBICS	100 m ² (sistema de sonido, 30 colchonetas)
SALA DE YOGA Y PILATES	50 m ² (10 colchonetas)
SALA DE ENT. FUNCIONAL	100 m ² (10 colchonetas, mancuernas, poleas)
SALA DE CARDIO	50 m ² (5 caminadoras)
SEÑALIZACION Y SEGURIDAD	Básica, entrada y salida, 1 extintor
CLUB DEPORTIVO	Cualquier Deporte

Fuente: ISO 9001:2000

La segunda TABLA que se presenta es la del gimnasio local, muestra parámetros como: infraestructura, espacios, dimensiones, métodos de entrenamiento, nivel de instrucción del personal técnico, etc.

Tabla 16 - "BODY CARE SPA & GYM" Cuenca 2016

"BODY CARE SPA & GYM" Cuenca 2016	
PARAMETROS:	DATOS OBTENIDOS
INFRAESTRUCTURA	1200m ² - 1500 m ²
VESTIDORES	<ul style="list-style-type: none"> • 60 m² • Vestidor para hombres y otro para mujeres • Regaderas con agua caliente y fría • Retretes • Casilleros con su respectiva llave para cada cliente • Lavamanos • Aire acondicionado • Dispensador de jabón y papel higiénico
MODALIDADES DE ENTRENAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Musculación • Steps • Bailoterapia • TRX • Spinning • Pilates
ESPACIO DE CADA SALA CON LA CUAL CUENTA EL GIMNASIO	<ul style="list-style-type: none"> • 40 m² – 150 m²



PERSONAL TECNICO-ADMINISTRATIVO	<ul style="list-style-type: none">• Título de Tercer Nivel, teniendo relación en el cargo que ocupa (<i>a excepción de un instructor</i>)• Certificación según el cargo que ocupe• Capacitación constante durante el año (<i>6 veces promedio</i>)
SALA DE MUSCULACION	<ul style="list-style-type: none">• 150 m2• 10 barras olímpicas• 5 máquinas para cada grupo muscular entre poleas y pesos libres• 10 pares de mancuernas• Sistema de ventilación• Sistema de sonido• Señalización• Espacio entre máquina y máquina de 1.5 m2
SALA DE SPINNING	<ul style="list-style-type: none">• 100 m2• Bicicletas estáticas• Pulsímetro en cada una de ellas• Sistema de ventilación• Plataforma y micrófono para el instructor• Toallas limpias para cada cliente• Sistema de sonido
SALA DE AEROBICS	<ul style="list-style-type: none">• 120 m2• Sistema de sonido y parlantes ubicados en cada esquina• Consola de mezcla• Sistema de ventilación• Espejos en todas las paredes• 30 colchonetas• 30 Steps• Señalización
SALA DE YOGA Y	<ul style="list-style-type: none">• 50 m2



PILATES	<ul style="list-style-type: none">• 15 colchonetas• Sistema de sonido• Sistema de ventilación
SALA DE ENTRENAMIENTO FUNCIONAL	<ul style="list-style-type: none">• 60 m2• 6 pares de kell-bells• 6 pares de mancuernas desde 5lbs-10lbs• 6 fit-balls• 4 escaleras de coordinación y demás implementos para realizar diferentes test• 5 poleas, elásticos, barras libres y demás equipo de calistenia
SALA DE CARDIO	<ul style="list-style-type: none">• 40 m2• 10 caminadoras• Sistema de sonido• Sistema de ventilación
SEÑALIZACION Y SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none">• Señalización en cada planta• Extintores en cada sala• Una caja contra incendios en cada planta• Señalización de salidas de emergencia
EXTRAS	<ul style="list-style-type: none">• Parqueadero• Consultorio Medico• Spa

Fuente: Body Care Spa & Gym-Cuenca, Enero 2016

De la misma manera, a continuación se presenta **la tercera tabla que corresponde al gimnasio Internacional “PERSONAL TRAINING” de Perú**, basándose en los mismos parámetros anteriormente expuestos:



Tabla 17 - "PERSONAL TRAINING" Lima - Perú 2016

"PERSONAL TRAINING" Lima - Perú 2016	
PARAMETROS:	DATOS OBTENIDOS
INFRAESTRUCTURA	1250 m2 – 3000 m2
VESTIDORES	<ul style="list-style-type: none"> • 150 m2 cada uno • Vestidor para hombres y otro para mujeres • Aire acondicionado • Regaderas con agua caliente y fría • Sauna • Piscinas temperadas de relajación • Retretes • Urinarios • Casilleros con su respectiva llave para cada cliente • Lavamanos • Secadoras de cabello • Piso antideslizante • Dispensador de jabón y papel higiénico
MODALIDADES DE ENTRENAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Musculación • Steps • Bailoterapia • TRX • Spinning • Pilates • Pole Fitness • Change Your Life • RPM 50 • Muscle Xtreme • Fusion Xtreme • T Xtreme • Post Natal • Post Operatorio



	<ul style="list-style-type: none">• PT Caloric Dance• Crossfit• Water Polo• Zumba Gold• Acuaerobics
ESPACIO DE CADA SALA CON LA CUAL CUENTA EL GIMNASIO	<ul style="list-style-type: none">• 100 m2 – 3000 m2
PERSONAL TECNICO-ADMINISTRATIVO	<ul style="list-style-type: none">• Título de Cuarto Nivel, teniendo relación en el cargo que ocupa• Certificación según el cargo que ocupe• Capacitación constante durante el año, 1 vez por mes
SALA DE MUSCULACION	<ul style="list-style-type: none">• 700 m2• 40 barras olímpicas• 20 máquinas para cada grupo muscular entre poleas y pesos libres• 20 pares de mancuernas• Sistema de ventilación• Espejos• Instructor por persona• Sistema de sonido• Señalización• Espacio entre máquina y máquina de 3 m2 <i>(para el libre desplazamiento de la persona)</i>
SALA DE SPINNING	<ul style="list-style-type: none">• 500 m2• Bicicletas estáticas equipadas con un contador de calorías consumidas y un aproximado de distancia alcanzada.• Pulsímetro en cada una de ellas POLAR• Sistema de ventilación en cada bicicleta• Plataforma y micrófono para los instructores



	<ul style="list-style-type: none">• Toallas limpias y botella de agua o bebida hidratante a elegir para cada cliente• Consola de mezcla de sonido con un ocupante a cargo
SALA DE AEROBICS	<ul style="list-style-type: none">• 500 m2• Sistema de sonido y parlantes ubicados en el cielo raso• Consola de mezcla de sonido con un ocupante a cargo• Sistema de ventilación• Espejos en todas las paredes• 80 colchonetas• 80 Steps• Señalización
SALA DE YOGA Y PILATES	<ul style="list-style-type: none">• 200 m2• 45 colchonetas• Sistema de sonido• Sistema de ventilación• Modulación de ambiente (<i>luz, sonido y aroma</i>)
SALA DE ENTRENAMIENTO FUNCIONAL	<ul style="list-style-type: none">• 400 m2• 30 pares de kell-bells• 15 pares de mancuernas desde 5lbs-10lbs• 30 fit-balls• 10 escaleras de coordinación y demás implementos para realizar diferentes test• 10 poleas, elásticos, barras libres y demás equipo de calistenia• Bolsa de Boxeo• Vallas• Cuerdas de saltar• Sistema de aire acondicionado



	<ul style="list-style-type: none">• Sistema de sonido• Bastones
SALA DE CARDIO	<ul style="list-style-type: none">• 300 m2• 15 caminadoras• 10 bicicletas elípticas• Sistema de sonido• Sistema de ventilación
PISCINA OLIMPICA	<ul style="list-style-type: none">• 1620 m2
SEÑALIZACION Y SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none">• Señalización en cada planta• Extintores en cada sala• Una caja contra incendios en cada planta• Señalización de salidas de emergencia
EXTRAS	<ul style="list-style-type: none">• Parqueadero• Club deportivo de Potencia, Lev. De Pesas, Natación, Tennis.• Consultorio Medico• Sala de Fisioterapia• Sala de Hidromasaje• Spa

Fuente: Personal Training-Lima, Enero 2016

Luego de una exhaustiva investigación se ha logrado obtener una tabla, la cual refleja los requisitos mínimos así como también máximos a la hora de obtener una *certificación internacional* basándose en la Norma ISO 9001:2000 (*la cual en este momento no es el caso pero sirve como punto de partida para seguir mejorando*), la tabla es la siguiente:



Tabla 18 - "TABLA GUIA PARA EL CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES DE CALIDAD Y SERVICIO" – PATRICIO MARCELO BARROS PARRA

"TABLA GUIA PARA EL CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES DE CALIDAD Y SERVICIO"		
PARAMETROS:	REQUISITOS	
	MINIMOS	ACEPTABLE
INFRAESTRUCTURA	800 m2	2000 m2
VESTIDORES	1 vestidor mixto (<i>retretes y lavamanos</i>)	1 vestidor para hombres y otro para mujeres (<i>regaderas con agua caliente y fría, retretes, casilleros, lavamanos, aire acondicionado, dispensador de jabón y papel higiénico</i>)
PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO	Musculación, aerobics, métodos contemporáneos tales como el TRX o Crossfit.	<ul style="list-style-type: none"> • Musculación • Steps/Taebo • Bailoterapia • TRX • RPM • Localizado • Change your Life • Muscle Xtreme • Fusion Xtreme • T Xtreme • Post Natal • Post Operatorio • PT Caloric Dance • Pole Fitness • Spinning • ETC.
ESPACIO DE CADA SALA CON LA CUAL CUENTA EL GIMNASIO	40 m2	50 m2 - 150 m2



PERSONAL TECNICO-ADMINISTRATIVO	Título de Tercer Nivel (Carreras afines) o Bachiller	Título de Cuarto Nivel, certificación según el cargo que ocupe, capacitación constante durante el año.
SALA DE MUSCULACION	50 m2 (1 barra para cada máquina, 5 juegos de discos, 5 pares de mancuernas, 10 colchonetas)	150 m2 (10 barras olímpicas, 5 máquinas para cada grupo muscular entre poleas y pesos libres, 10 pares de mancuernas, sistema de ventilación, sistema de sonido, señalización, espacio entre máquina y máquina de 1.5 m2)
SALA DE SPINNING	40 m2 (10 bicicletas estáticas)	100 m2 (40 bicicletas estáticas, pulsímetro en cada una de ellas, sistema de ventilación, plataforma y micrófono para el instructor, toallas limpias, sistema de sonido)
SALA DE AEROBICS	40 m2 (sistema de sonido, 15 colchonetas)	100 m2 (plataforma para el instructor, sistema de sonido y parlantes ubicados en cada esquina, consola de mezcla, sistema de ventilación, espejos en todas las paredes, 50 colchonetas, señalización)
SALA DE YOGA Y PILATES	40 m2 (10 colchonetas)	50 m2 (30 colchonetas, sistema de sonido)
SALA DE ENT. FUNCIONAL	60 m2 (10 colchonetas, mancuernas, poleas)	100 m2 (kell-bells, mancuernas desde 5lbs-30lbs, fit-balls, escaleras de coordinación y demás implementos para realizar diferentes test, poleas, elásticos, barras libres, escaleras y demás equipo de calistenia)
SALA DE CARDIO	40 m2 (5 caminadoras)	100 m2 (10 caminadoras, sistema



		<i>de sonido, sistema de ventilación, pulsímetros)</i>
SEÑALIZACION Y SEGURIDAD	Básica, entrada y salida, 1 extintor	Señalización en cada planta, en cada sala, extintores en cada sala así como también caja contra incendios en cada planta y señalización de salidas de emergencia

Fuente: Propia, Propuesta de Estándares de Calidad y Servicio, Enero 2016.



CAPÍTULO V.

5.1 CONCLUSIONES

- Con los resultados obtenidos de esta intervención se puede concluir que el gimnasio Body Care Spa & Gym reúne las condiciones para ser considerado como un gimnasio moderno sujeto a certificación (*infraestructura, espacios, calidad y servicio del personal técnico y administrativo*) sin embargo este proceso de acreditación tomaría un periodo de 12 meses ya que debe pasar por una serie de pruebas y cambios que aunque no sean sustanciales, si van a requerir un monitoreo constante hasta lograr su cometido.
- Las encuestas aplicadas demostraron que los Instructores de cada disciplina del Gimnasio, así como también los miembros del personal Administrativo tienen un correcto equilibrio entre: la prestación de su servicio, la relación de sus conocimientos con su puesto de trabajo, el lenguaje utilizado hacia los clientes y la relación que tienen sus conocimientos con el accionar Diario.
- En lo que respecta a la percepción de los clientes frente a la calidad y servicio del gimnasio, a los conocimientos de los instructores y al trato del Personal Administrativo, es muy satisfactoria.
- Las tablas expuestas detallan los requisitos mínimos y aceptables que debe tener un gimnasio en la ciudad de Cuenca si lo que quiere es prestar servicio de calidad.
- Esta certificación estará en constante control y se realizara una supervisión una vez cada año.
- Los instructores y personal administrativo deben haber obtenido un Título Académico de tercer Nivel como mínimo el cual este acorde con el cargo que ocupe.
- Los instructores y personal administrativo deberán realizar constantes capacitaciones para desarrollar de una mejor manera su trabajo.
- Cada sala del gimnasio deberá contar con un ambiente diferente constituido por el sistema de sonido y ventilación así como también espejos ya que en ellos se observara de una mejor manera la técnica



realizada en cada ejercicio realizado por los instructores y clientes.

- Las cinco áreas básicas que debe tener un gimnasio son: estiramientos/calentamiento, step/Bailoterapia, localizado, funcional, musculación.
- Debe existir un mínimo de 5 entrenadores por área.
- En el parqueadero, deberá contar con espacios de suficientes directamente relacionados con la cantidad de clientes existentes; para esto se realiza un estudio determinando la capacidad de personas que pueden encontrarse dentro del gimnasio durante el día.
- La señalización y seguridad del lugar estará implementada correctamente sobre la entrada de cada sala, así como también señalizadas las salidas de emergencia las cuales serán amplias, contará con un cajón de emergencia (manguera, hacha y tubería) en cada planta y de fácil acceso.
- Los Instructores y Personal Administrativo realizan una constante capacitación para rendir de la mejor manera en su trabajo diario brindando una mejor atención y servicio al cliente.
- Las encuestas reflejaron que el 91% de sus clientes están satisfechos con los servicios ofertados, mientras que el 82% del personal profesional se califica como satisfactorio al momento de prestar sus servicios, demostrando.



5.2 RECOMENDACIONES.

- Se sugiere que el tiempo estimado para la certificación internacional el gimnasio Body Care Spa & Gym debería repotenciar sus instalaciones a fin de que una vez verificado el funcionamiento del equipamiento, sistema de sonido y ventilación, así como cisternas y otras instalaciones un delegado de la organización internacional de normalización (ISO) procederá a extender la certificación
- El presente trabajo de intervención puede servir como base para implementar y proceso de monitoreo a los gimnasios ubicados en la ciudad de Cuenca a fin de que se busque la excelencia en los servicios ofertados, cumpliendo con la certificación ISO 9001:2000.
- Para que se obtenga una certificación se podría basar en la realidad que tiene cada país así como también el medio en el que se encuentra dicho gimnasio.
- Ofrecer capacitaciones por parte del Ministerio del Deporte para los diferentes instructores.
- En cuanto a horarios, es mejor tener varios horarios durante el día sin interrupciones que, perder dos o tres horarios por el motivo del cierre del gimnasio al medio día.
- Se recomienda que el primer horario sea a las 5am o 6 am, y el último a las 10pm a 11pm.
- Cada clase debería durar mínimo 30 min y máximo 50 min, dando de esta manera tiempo al cliente para que puede realizar sus respectivas actividades de aseo personal.
- Importante, lo que debería vender o promocionar un gimnasio son **PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO** y no mensualidades.
- La relación que debe existir entre clientes y el espacio del gimnasio es: por cada 2500 socios debe existir 2800 m².
- El trabajo correcto o recomendado con los clientes, es de 25 personas por grupo.
- Para obtener la certificación el gimnasio debería demostrar una búsqueda constante de la excelencia de calidad y atención al cliente.



- El personal técnico – administrativo debería tener una capacitación profesional como para impartir un servicio científico - profesional proporcionando a sus clientes resultados objetivos desde una perspectiva individual, evidenciándose en logros basados en sus realidades y necesidades.



6. BIBLIOGRAFÍA

1. Agustín López, R. U. (2006). *Estándares de Calidad para pruebas Objetivas*. Bogotá: Aula Abierta.
2. Anguita, C. (21 de Diciembre de 2015). *ELSEVIER*. Obtenido de <http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
3. Arizaga, G. (20 de Diciembre de 2015). *Significados*. Obtenido de <http://www.significados.com/metodologia/>
4. Bolea, L. G. (2008). *Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes*. Andaluz: CEX.
5. Bravo, J. (1996). *Gestión de la Calidad Total*. Madrid: DIAZ DE SANTOS, S.A.
6. CACERES, A. M. (6 de Julio de 2006). *Universidad Don Bosco*. Obtenido de <http://galeon.com/rcruz0423/docs/encuesta.pdf>
7. Cevallos, H. (5 de Noviembre de 2011). Plan de Negocios para la creación y promoción de Olimpo Gym de la Cdla. La Florida de la ciudad de Guayaquil-2011. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
8. DefiniciónABC. (23 de Enero de 2016). *DefiniciónABC*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/general/cliente.php>
9. Falkowski, M. M. (1998). *Mi Gimnasio con todos sus Elementos*. Madrid: LUDUS.
10. Fraile, F. G. (2005). *Como Hacer el Manual de Calidad según la Nueva ISO 9001:2000*. Madrid: FUNDACION CONFEMETAL.
11. Huerta, D. J. (2006). *Guía para los Estudios Cualitativos de Educación No-Formal*.
12. Labrador, R. (30 de Noviembre de 2015). *ELSEVIER*. Obtenido de <http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
13. Nieto, B. H. (14 de Enero de 2016). *efdeportes*. Obtenido de <http://www.efdeportes.com/efd132/los-metodos-de-ensenanza-en-la-educacion-fisica.htm>
14. Real Academia Española, A. d. (11 de Enero de 2014). *Real Academia Española*. Obtenido de



<http://buscon.rae.es/drae/srv/search?val=gimnasios>

15. Thompson, I. (30 de Noviembre de 2015). *PromonegocioS.net*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-tipos.html>
16. Torres, S. (23 de Enero de 2016). *MujerHoy.com*. Obtenido de <http://www.mujerhoy.com/salud/en-forma/hacer-ejercicio-rejuvenece-efectos-905443082015.html>
17. Vavra, T. G. (2006). *Como Medir la Satisfaccion del Cliente, Según la ISO 9001:2000*. Madrid: FUND. CONFEMETAL.



7. ANEXOS

Cuenca, 21 de Septiembre de 2015

Geovanny Arias
Director Administrativo
PRESENTE

De mis consideraciones:

Yo, Patricio Marcelo Barros Parra con numero de cedula 1400720619, por medio del presente le reitero un cordial saludo y a su vez me permito solicitar el uso de su establecimiento desde septiembre 2015 a febrero 2016, con el objetivo de desarrollar mi trabajo de graduación previo a la obtención del Título de Licenciado en Ciencias de la Educación en la Especialización de Cultura Física titulado "PROPUESTA METODOLOGICA PARA EL CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES DE CALIDAD Y SERVICIO EN EL GIMNASIO BODY CARE SPA & GYM DE LA CIUDAD DE CUENCA 2015"

Razón por la cual espero contar con su autorización para llevar a cabo la actividad antes mencionada. Sin más por el momento, me despido en espera de una pronta respuesta.

Atte.

Patricio Marcelo Barros Parra

C.I 1400720619

BODY CARE SPA & GYM S.A.
RUC # 0190467540003

Aprobado
23/09/2015



LISTA DE CHEQUEO – ESTANDARES DE CALIDAD Y SERVICIO				
GIMNASIO:				
Nº	PARAMETROS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Sala de Musculación			
2	Sala de Spinning			
3	Sala de Aerobics			
4	Sala de Cardio			
5	Recepción			
6	Gerencia			
7	Consultorio Medico			
8	Sala de Spa			
9	Zona de Alimentación			
10	Vestidores: Hombres y Mujeres			
11	Parqueadero			
12	Cisternas			
13	Botiquin Primeros Auxilios			
14	Buzón de Sugerencias			
15	Almacén			
16	Extintor			
17	Señalización			
18	Personal Administrativo			
19	Instructores			
20	Personal de Seguridad			
21	Sistema de sonido			
22	Sistema de ventilación			
NOTAS:				



CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DE CALIDAD Y SERVICIO EN EL GIMNASIO "BODY CARE SPA & GYM" (CLIENTES)

Para cada elemento identificado a continuación, rodee con un círculo el número de la derecha que considere más acorde con su criterio de calidad. Utilice la escala anterior para seleccionar el número de calidad.

Preguntas:	Muy S.	S.	M.S
1. La calidad y servicio brindado por el entrenador de la sala de musculación es:			
2. La calidad y servicio brindado por el(la) instructor(a) de aerobics es:			
3. La calidad y servicio brindada por el instructor de spinning es:			
4. La calidad y servicio brindada por el nutricionista es:			
5. La calidad y servicio brindada por el(la) administrador(a) es:			
6. La calidad y servicio brindada por el(la) repcionista es:			
7. La calidad y servicio brindada por el médico es:			
8. La calidad y funcionalidad de las instalaciones y equipamientos de la sala de spinning son:			
9. La calidad y funcionalidad de las instalaciones y equipamientos de la sala de aerobics son:			
10. La calidad y funcionalidad de las instalaciones y equipamientos de la sala de Entrenamiento Funcional son:			
11. La calidad y funcionalidad de las instalaciones de las salas de Musculación son:			
12. La calidad y funcionalidad de las instalaciones de los baños y vestidores son:			
13. La calidad y funcionalidad de las instalaciones y equipamientos de la sala de Cardio son:			
14. La calidad y funcionalidad de las instalaciones y equipamientos del Spa son:			
15. La calidad y funcionamiento de las instalaciones del Parqueadero son:			

Muy. S = Muy Satisfactorio

S = Satisfactorio

M.S = Medianamente Satisfactorio

16. Describa en una palabra la calidad de las instalaciones: implementos, maquitas, colchonetas, vestidores, etc.
17. Describa en una palabra el servicio que ha brindado cada instructor del gimnasio.
- Spinning =
 - Musculación =
 - TRX =



CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DE CALIDAD Y SERVICIO EN EL GIMNASIO "BODY CARE SPA & GYM"

(PERSONAL TÉCNICO: ENTRENADORES)

Cargo:

Para cada elemento identificado a continuación, rodee con un círculo el número de la derecha que considere más acorde con su criterio de calidad. Utilice la escala anterior para seleccionar el número de calidad.

Descripción o identificación de cada elemento del cuestionario	Muy S.	S	M. S
1. Al momento de prestar su servicio lo hace de manera:			
2. Como considera que se encuentran sus conocimientos relacionados con el cargo que ocupa.			
3. De qué manera es el trato que recibe en el establecimiento (en relación con el personal técnico-administrativo y clientes).			
4. De qué manera maneja el lenguaje al momento de tratar con un cliente nuevo.			
5. De qué manera maneja el lenguaje al momento de tratar con un cliente estable.			
6. Como se encuentra la relación que ocupa sus conocimientos con su aplicación.			

Muy. S = Muy Satisfactorio

S = Satisfactorio

M.S = Medianamente Satisfactorio

7. ¿Está constantemente realizando algún tipo de capacitación? ¿Cuántas veces al año?

8. ¿Qué título posee usted? ¿De qué Nivel?

9. ¿Cuántos métodos de enseñanza didáctico-pedagógicos utiliza usted? ¿Cuáles utiliza?



CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DE CALIDAD Y SERVICIO EN EL GIMNASIO "BODY CARE SPA & GYM" (PERSONAL ADMINISTRATIVO)

Cargo:

Para cada elemento identificado a continuación, rodee con un círculo el número de la derecha que considere más acorde con su criterio de calidad. Utilice la escala anterior para seleccionar el número de calidad.

Descripción o identificación de cada elemento del cuestionario	Escala de Calidad		
	Muy S.	S	M. S
1. Al momento de prestar su servicio lo hace de manera:			
2. Como considera que se encuentran sus conocimientos relacionados con el cargo que ocupa.			
3. De qué manera es el trato que recibe en el establecimiento (en relación con el personal técnico-administrativo y clientes).			
4. De qué manera maneja el lenguaje al momento de tratar con un cliente nuevo.			
5. De qué manera maneja el lenguaje al momento de tratar con un cliente estable.			
6. Como se encuentra la relación que ocupa sus conocimientos con su aplicación.			

Muy. S = Muy Satisfactorio
S = Satisfactorio
M.S = Medianamente Satisfactorio

- 7. ¿Está constantemente realizando algún tipo de capacitación? ¿Cuántas veces al año?
- 8. ¿Qué título posee usted? ¿De qué Nivel?

FOTOGRAFIAS





