

REPÚBLICA DE CUBA
INSTITUTO SUPERIOR DE CULTURA FÍSICA “MANUEL FAJARDO”
FACULTAD DE CULTURA FÍSICA “NANCY URANGA ROMAGOZA”

TESIS PRESENTADA EN OPCIÓN DE
MASTER EN ACTIVIDAD FÍSICA COMUNITARIA



TÍTULO: PLAN DE ACCIÓN PARA PROPICIAR LA RETENCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL GIMNASIO DE CULTURA FÍSICA “FIDEL LINARES RODRÍGUEZ” DE LA CIUDAD DE PINAR DEL RÍO.

Autor: Lic. René Jesús Díaz Rodríguez.

Tutor: Msc. Benito Rodríguez Marrero.

Consultante: Msc. Sergio González León

Pinar del Río, Marzo del 2008
“Año 50 de la Revolución”

ÍNDICE

Resumen _____

Introducción. _____

Capitulo I Fundamentos Teóricos del ámbito del conocimiento acerca de la Retención de los Usuarios en los Gimnasios de Cultura física en el mundo y en Cuba.

1.1 Panorama acerca de la retención de los usuarios en los Gimnasios de Cultura Física. _____

1.2 Antecedentes de los Sistema de Gestión de la Calidad. _____

1.3 Principios para la implantación de la calidad en los servicios. _____

1.4 Características principales de la organización deportiva _____

1.5 Surgimiento de los Gimnasios de Cultura Física en Cuba _____

1.6 Surgimiento de los Gimnasios de Cultura Física en Pinar del Río _____

1.7 Característica psicológica de la muestra _____

1.8 Particularidades anatómica y fisiológica del joven _____

1.9 Fundamentos teóricos sobre comunidad y grupo social _____

Capitulo II. Análisis de los resultados del diagnóstico.

2.1 -Métodos empleados _____

2.2- Acciones diagnóstico _____

2.3-Resultados del diagnóstico _____

2.4-Análisis de los resultados. _____

Capitulo III. Diseño del Plan de Acciones

3.1-Fundamentación del Plan de Acciones _____

4-Conclusiones _____

5-Recomendaciones _____

6-Referencia bibliográfica _____

7-Bibliografía

8-Anexos

DEDICATORIA

Llegar hasta aquí ha significado uno de mis mayores anhelos, no solo porque resume una parte de los esfuerzos y sacrificios en mi vida, sino también porque constituye un instante de inmensa alegría que ambiciono compartir con:

- ✚ Aquellos excepcionales progenitores, ausentes físicamente pero vigentes siempre: A ellos que desde mi niñez supieron inculcarme principios esenciales para una vida digna, mientras me transmitían su espíritu de sacrificio y amor por los demás seres humanos.

- ✚ Linney y Liesbel, carne de mi carne, que nadie dude, ocupan un lugar especial en mi corazón.

- ✚ Mi esposa Ofelia, por viajar conmigo en el tiempo en los buenos y malos momentos, sin su consagración y ayuda nada habría sido posible.

- ✚ Todos los que continúan en marcha acompañada, confiando y apoyándome desinteresadamente en los momentos más necesitados de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

En un instante tan imperecedero y exclusivo, mis más consecuentes y primordiales agradecimientos a:

- Los Msc. Benito Rodríguez Marrero, Msc. Sergio González León, DrC. Osvaldo Fosado Fosado, por la oportunidad de aproximación a ellos para disipar mis dudas, consultas acogidas siempre con singular paciencia.
- Tamara Busutil Sosa, Héctor Piñero Villafranca, Evelio Mesa Mesa, Caridad Rodríguez Toledo, Iván Cabrera Solano., Lázaro Pastor Chirino, Aylin Pulido Vargas, Daniel Labrador Santalla , Marlen Porras , Adys Montano, Yamiris Licourt por brindarme siempre su ayuda desinteresada, hombro con hombro.
- A la revolución, por las oportunidades y facilidades de superación brindadas, las cuales he sabido aprovechar y agradeceré siempre.

Declaración de Autoridad.

Los resultados que se exponen en el presente Trabajo de Maestría se han alcanzado como consecuencias de la labor realizada por el autor y asesorado y/o respaldado por la Facultad de Cultura Física “Nancy Uranga Romagoza”.

Por tanto, los resultados en cuestión son propiedad del autor y el centro antes mencionado y solo ellos podrán hacer uso de los mismos de forma conjunta y recibir los beneficios que se deriven de su utilización.

Dado en Pinar del Río a los ____ días del mes de _____ del 2009.

Autor: Nombre (s) y Apellido (s) y Firma

Resumen

En el presente trabajo investigativo se aborda el proceso de un Plan de Acción para propiciar la retención de los usuarios en el Gimnasio de Cultura Física “Fidel Linares Rodríguez” de la Ciudad de Pinar del Río. , la muestra fue dividida en sexos y grupos etáreos, los servicios que se desarrollan en la organización deportiva básica y su influencia en el accionar de la comunidad. Teniendo en cuenta métodos sociológicos estudiados, realizamos una búsqueda de consenso a través de informantes claves por medio de encuestas a los usuarios que participan de los servicios que se prestan en el centro, para conocer su índice de satisfacción deseado, y el índice real que se ofertan, así como se realizó una valoración por parte de especialistas de la Cultura Física, con el propósito de valorar el plan de acción que permita la retención de los usuarios en dicha institución. Dentro del método etnográfico aplicamos una guía de observación a los servicios que se ofrecen para que nos diera a conocer la realidad mediante la percepción directa del objeto de estudio. Realizamos un diagnóstico a través de la Matriz Dafo al escenario de la investigación, y así realizar acciones que nos permitan mejorar la retención de los usuarios, como aporte teórico se fundamenta acciones que permitan modificar el modo de vida de los usuarios que reciben dichos servicios y como aporte práctico, la retención de los usuarios en el Gimnasio de Cultura Física.

Palabras claves:

Gimnasio de Cultura Física, Retención de los Usuarios, Acción.

Introducción.

Día a día, sin darnos cuenta, a causa de nuestro modo de vida sedentario y malsano, limitamos cada vez más nuestra movilidad, cayendo en un estado de hipodinamia progresiva que se traduce en una acentuada descalcificación esquelética.

- Pese al avance de la ciencia, la respuesta sigue siendo la misma a la que arribaron los sabios de la antigüedad: llevar una vida prudente sin hábitos tóxicos. Entre la lista de hábitos de vida sana, la actividad física siempre ha ocupado un lugar destacado.

La actividad física en función de la salud por medio del entrenamiento sistemático, es el único tratamiento morfofisiológico que puede producir un proceso beneficioso sobre el sistema cardio-respiratorio en particular y el resto del organismo en general.

Cada día se hace más necesario desarrollar una Cultura Física para contribuir a elevar la calidad de vida, por lo que el INDER como órgano rector del deporte, la Cultura Física y la Recreación, esta incrementando dichos servicios en todos los territorios del país, como una vía de popularizar esta actividad.

Desde los años de estudiante, sentí inclinación hacia los aspectos relacionados con el deporte masivo, específicamente hacia la promoción de salud, es por ello que en mi desempeño laboral durante 17 años en el trabajo de los Gimnasios de Cultura Física y en visitas a instalaciones de este tipo tanto nacional como internacional, se ha podido observar que no se cumplen todos los parámetros de calidad establecidos para la prestación de un servicio eficiente, lo que ha motivado a desarrollar un proyecto de intervención comunitaria para proponer un grupo de acciones encaminadas a elevar la calidad de los servicios prestados y el nivel de satisfacción de la población.

El trabajo de los gimnasios de cultura física comienza en nuestro país a partir del año 1976, poniendo al alcance de la población un grupo de vías para la ejercitación física, en ese año comienza la primera experiencia de trabajo de este tipo de instalaciones.

Por su parte en nuestra provincia el Primer Gimnasio de Cultura Física se inicia en el año 1983 en el municipio de Consolación del Sur, posteriormente en el año 1985 se funda el Gimnasio de Cultura Física “ Fidel Linares Rodríguez” del municipio de Pinar del Río , el cual es objeto de nuestra investigación.

En la actualidad se incrementa el interés por el estudio de este tema a partir de orientaciones del organismo superior, y en correspondencia con los planes de desarrollo de la Revolución, en aras de elevar la calidad de vida de nuestra población.

1. El estudio exploratorio realizado también confirma que existe pobre retención de los usuarios en el Gimnasio de Cultura Física.
2. Se pudo constatar el nivel de insatisfacción de los usuarios que reciben dichos servicios.

En la actualidad los objetivos estratégicos dentro del trabajo de la Cultura Física y la Promoción de Salud se enmarca en lo siguiente:

- Lograr una mayor incorporación de la población a la práctica sistemática de actividades físicas y deportivas con altos niveles de organización y calidad de los servicios que se ofrecen, ampliando las opciones en correspondencia con las necesidades e intereses de la población, haciendo un mejor uso del tiempo libre y contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida.
- Ampliar las opciones de actividades físicas recreativas para todos los sectores poblacionales, priorizando los sábados y domingos.
- Promover el desarrollo de una cultura deportiva entre la población que despierte el interés por la práctica sistemática de ejercicios físicos y conozcan su importancia para el mejoramiento de su salud, además de mejorar y ampliar las ofertas de capacitación de los especialistas que laboran en la entidad.

En este desafío, las acciones y esfuerzos de la Dirección Municipal de Deporte de Pinar del Río, tanto en su Dirección Municipal como en la del Gimnasio de Cultura Física y mediante acciones participativas, como una opción para mejorar la retención de la población de la Ciudad de Pinar del Río, estará orientado para alcanzar la conformación de acción de trabajo comunitario con la presentación de

nuevas ofertas y generar acciones orientadas al desarrollo humano y al mejoramiento de la calidad de vida de la población, y al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión de la Dirección Municipal de Deportes en el trabajo comunitario.

Nuestro propósito esta encaminado a:

Incrementar la retención de la población a través de los servicios que se ofertan en el Gimnasio de Cultura Física “Fidel Linares Rodríguez”.

- Cubrir las expectativas del usuario para mejorar su calidad de vida, su reto personal y la elevación de su auto-estima.
- La mejora continua en los servicios que presta el Gimnasio e Cultura Física “Fidel Linares Rodríguez”
- Producir nuevos conocimientos científicos en función del desarrollo y beneficio social: Proyecto de Intervención Comunitaria.

El Proyecto de Intervención Comunitaria propicia un desarrollo socio educativo-cultural, ya que constituye un esparcimiento, un intercambio de opiniones entre los miembros del grupo, se trazan nuevas tareas, nuevas metas y objetivos en la vida, aprenden algo útil para la salud física y mental.

Hemos podido observar que existe insatisfacción en la población que asiste a recibir los servicios en el Gimnasio de Cultura Física, lo que a traído como consecuencia una pobre estimulación por la retención de los usuarios, así como irregularidades que pueden estar incidiendo como es; la insuficiencia estructural o sea el espacio del local , la información inteligente del servicio recibido , la ambientación del local , las limitaciones en las ofertas de los servicios, lo que limita el desarrollo de un buen servicio que favorezca a elevar la calidad de vida de la población que participa a dicha instalación.

Lo que en la actualidad han dado lugar a la contradicción que revela la **Situación Problémica** presentada y al **Problema Científico**.

Estos elementos nos llevaron a definir como **Problema Científico** de esta investigación: ¿Cómo propiciar la retención de los usuarios en el Gimnasio de Cultura Física “Fidel Linares Rodríguez”, de la Ciudad de Pinar del Río.?

Como **objeto de estudio** se define: La retención del usuario y como **campo de acción**: La retención del usuario en el Gimnasio de Cultura Física “Fidel Linares Rodríguez” de la Ciudad de Pinar del Río.

Objetivo General.

Diseñar un plan de acción que propicie la retención de los usuarios en el Gimnasio de Cultura Física “Fidel Linares Rodríguez”, de la Ciudad de Pinar del Río.

Para darle curso a nuestra investigación nos planteamos las siguientes

Preguntas Científicas:

1. ¿Cuáles son los antecedentes teóricos que sustentan el ámbito de conocimientos acerca de la retención de los usuarios en los Gimnasios de Cultura Física en Cuba?
2. ¿Cuál es la situación actual de la retención de los usuarios en el Gimnasio de Cultura Física “Fidel Linares Rodríguez” en la Ciudad de Pinar del Río?
3. ¿Qué elementos considerar para elaborar acciones que propicien una mejor retención de los usuarios en el Gimnasio de Cultura Física “Fidel Linares Rodríguez” de la Ciudad de Pinar del Río?
4. ¿Cómo valorar mediante criterios de especialistas el plan de acciones a aplicarse en el Gimnasio de Cultura Física “Fidel Linares Rodríguez”, para lograr una mejor retención del usuario?

Para darle respuesta a estas preguntas nos trazamos las siguientes tareas científicas:

1. Análisis de los antecedentes teóricos que sustentan el ámbito de conocimientos acerca de la retención de los usuarios en los Gimnasios de Cultura Física en Cuba.
2. Diagnóstico de la retención actual de los usuarios en el Gimnasio de Cultura Física “Fidel Linares Rodríguez” de la Ciudad de Pinar del Río.
3. Elaboración de acciones que propicien la retención de los usuarios en el Gimnasio de Cultura Física “Fidel Linares Rodríguez” de la Ciudad de Pinar del Río.
4. Valoración de especialistas de la Cultura Física relacionado con el plan de acción a aplicarse en el Gimnasio de Cultura Física “Fidel Linares Rodríguez” para lograr una mejor retención del usuario.

Población y Muestra.

Las unidad de observación de nuestra investigación, lo constituye los usuarios que reciben los servicios en el Gimnasio de Cultura Física “Fidel Linares Rodríguez” de la Ciudad de Pinar del Río en el curso escolar 2007 - 2008.

La Población esta compuesta de 250 usuarios, con más de 6 meses de práctica sistemática de actividad física.

La muestra esta conformada por 70 usuarios, de la matrícula actual del gimnasio con más de 6 meses.

Para su estudio la muestra fue dividida por sexo y grupos etéreos de la siguiente manera.

- Menores de 20 años.
- De 20 a 29 años.

Clasificación de los datos:

Tipos de datos: Cualitativos.

Diseño Estadístico:

Escala de Medición: Ordinal ya que aquí se estableció comparaciones en los servicios deseados y el real del Gimnasio de Cultura Física “Fidel Linares Rodríguez”, perteneciente a la Ciudad de Pinar del Río.

Técnica Estadística: Se obtiene la frecuencia para cada una de las variables investigativas y se estableció una comparación entre los valores obtenidos entre el estado deseado y el estado real de los usuarios.

Cantidades Relativas: (%)

Además nos auxiliamos de la representación de los resultados de los gráficos y las tablas estadísticas.

Nos auxiliamos del programa estadístico SPSS para el análisis,

Métodos Científicos de la Investigación

Los **Métodos Teóricos** utilizados son:

1. **Histórico-lógico:** Se utilizó para conocer la evolución y los avances en el marco de los Gimnasios de Cultura Física, delimitando las leyes generales de su funcionamiento y desarrollo. Dado a esta problemática en el mejoramiento

de la retención de los usuarios y como se ha concebido teórica y prácticamente el origen y desarrollo de la implementación en la actualidad, no solo en la Provincia sino también en el País.

2. **Análisis-síntesis:** Partiendo de los referentes teóricos consultados se seleccionó la información fundamental y adecuada para poder llegar a la inserción de nuevos servicios como premisa para la retención de los usuarios.
3. **Inductivo-deductivo:** Se pone de manifiesto en las valoraciones, comparaciones y análisis que permiten conocer cuáles son los servicios que se prestan en la actualidad en el Gimnasio de Cultura Física “Fidel Linares Rodríguez” de la Ciudad de Pinar del Río, así como el nivel de incidencia de los mismos, para fundamentar la necesidad del plan de acción.
4. **Sistémico:** Permite lograr una interrelación entre los diversos elementos teóricos y prácticos que integran el Gimnasio de Cultura Física y la inserción de nuevos servicios y su estrecha relación con el carácter jerárquico que guardan los servicios.

Dentro de los **Métodos Empíricos** utilizados se encuentran:

Las técnicas de **observación** permitió el conocimiento de la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos en sus condiciones naturales.

1. La **encuesta** a los usuarios para realizar el diagnóstico de las necesidades, intereses y motivaciones por las cuales intervienen en los servicios que ofrece el Gimnasio de Cultura Física “Fidel Linares Rodríguez”.
 3. **Matriz DAFO** – Como fuerte herramienta estratégica que permite con su aplicación, conocer la situación real y diagnóstico del escenario de la investigación.
 4. **Consulta a especialistas** para obtener información acerca de los posibles servicios que se pueden ofrecer.
- Constatar la valoración y eficacia de las acciones en relación al mejoramiento de la retención de los usuarios en el Gimnasio de Cultura Física “Fidel Linares Rodríguez”, mediante valoración de especialistas y la constatación empírica de factibilidad práctica.

Contribución a la teoría:

1. Fundamentación de un grupo de acciones que permitan modificar el modo de vida de la población que reciben dichos servicios.
2. Delimitación de una literatura teórica en función de acciones para el mejoramiento de la retención de los usuarios, en el Gimnasio de Cultura Física “Fidel Linares Rodríguez” de la Ciudad de Pinar del Río.

Aporte Práctico: Acciones orientadas hacia el mejoramiento en la retención de los usuarios, en el Gimnasio de Cultura Física “Fidel Linares Rodríguez” de la Ciudad de Pinar del Río.

Novedad Científica Se hace notoria cuando se sistematiza el ámbito del mejoramiento de la retención de los usuarios en el Gimnasio de Cultura Física, que permiten transformar el modo de vida de la comunidad, permitiendo elevar la calidad de vida de nuestra población objeto de estudio.

Actualidad del tema Se manifiesta en las acciones propuestas, que dan respuesta a las necesidades e intereses de los usuarios referente al mejoramiento de la calidad de los servicios, lo cual trae consigo un cambio en el modo de vida, que permite elevar el nivel de calidad de vida de nuestra población.

La tesis esta estructurada por una introducción y tres capítulos, **el primer Capítulo** incluye los antecedentes teóricos que respaldan la teoría que sustenta la retención de los usuarios, en los Gimnasios de Cultura Física, **Un Segundo Capítulo** tiene el propósito de mostrar de manera abreviada a través de una definición de las muestras, la elaboración de los objetivos, la conformación y validación de los instrumentos seleccionados, el desempeño de las diversas tareas científicas planteadas en la etapa de diagnóstico, ya que a partir de las valoraciones de dichos resultados se pudo conocer la situación de los mismos en el Gimnasio de Cultura Física “Fidel Linares Rodríguez” de la Ciudad de Pinar del Río, **el Tercer Capítulo** con el objetivo de proponer acciones con relación al tema de estudio, que esta sustentado a partir de la adecuación de acciones conformada por una concepción de un segmento de la realidad del objeto de

estudio, la determinación y delimitación de las necesidades de retener a los usuarios en el Gimnasio de Cultura Física “ Fidel Linares Rodríguez”.

Los resultados parciales de esta investigación han sido presentados por el autor en varios eventos científicos, tanto en su centro de estudio como en el Municipio, la Provincia y Nación, que han derivado en múltiples publicaciones al respecto.

Capítulo I: Fundamentos Teóricos del ámbito del conocimiento acerca de la Retención de los Usuarios en los Gimnasios de Cultura Física en Cuba.

1.1 Panorama acerca de la retención de los usuarios en los Gimnasios de Cultura Física en Cuba.

Los Gimnasios cuyos socios tienen una fuerte conexión entre ellos, cuentan con un índice de retención más elevado que aquellos con miembros que tienen un vínculo endeble entre sí.

Este punto subraya la importancia de un hecho que raramente se discute: la conexión entre los mismos socios, a diferencia de la unión de éstos con el cuerpo técnico, es una característica de los gimnasios con alta retención. Por tal motivo, es inadecuada la presunción de que esto puede ser resuelto simple y exclusivamente mejorando la interacción de los socios con el staff técnico.

Existen muchos gimnasios que logran una retención en sus usuarios sustancialmente más alta que aquellos que poseen las mejores instalaciones de cultura física y deportes. Varios factores se ponen en juego aquí, además del precio y la calidad del servicio, es importante la conexión entre los miembros y el ambiente social que estos centros les brindan.

Los gimnasios que tienen usuarios que utilizan múltiples servicios poseen un índice de retención mayor que aquellos en los que sus socios realizan un solo servicio.

Por ejemplo, el usuario que usa sólo la cinta de correr para entrenar, es más propenso a abandonar que aquel que, además de la cinta, consume servicios de personal training.

A una amplitud de uso de servicios diferentes, generalmente le corresponde otro factor: los ingresos no derivados de las cuotas. Que los socios utilicen múltiples áreas de un gimnasio es siempre recomendable. Otro elemento ventajoso que existe al incorporar a las esposas o a miembros de la familia, es que realicen diferentes actividades y que tengan otros intereses.

Porque la gente tiende a disfrutar de actividades en las que sobresale o conoce. Para las personas que no tienen experiencia previa en cultura física o deportes, la probabilidad de que se destaquen o disfruten de esas actividades es baja. Como resultado, es poco probable que este tipo de personas sean miembros de un gimnasio por un período prolongado.

A la participación en actividades grupales le corresponde una retención más importante.

El índice de retención es más elevado para los miembros que realizan actividades multilaterales que para los usuarios de la sala de musculación. Cada gimnasio tiene muchos miembros que sólo hacen aparatos, y su única interacción dentro de las instalaciones es con la máquina con la cual realizan sus ejercicios.

Este tipo de usuario tiende a ser deficiente en la conexión con otros miembros y con el cuerpo técnico. Su único lazo con el gimnasio es el que tiene con el frío metal de los aparatos sobre los cuales desarrolla sus ejercicios. Son por definición, “usuarios de alto riesgo”. Pertenecen a “la unidad de cuidados intensivos” de cada gimnasio. La lealtad de este tipo de usuario es tan delgada como el papel. Para ellos, el gimnasio no es más que un lugar donde acumulan ejercicios con aparatos.

Los usuarios se quedarán más tiempo con la ayuda de sus amigos.

Los usuarios que sociabilizan con amigos en el gimnasio, tienen un índice de permanencia más prolongado que aquellos cuya experiencia es solitaria. Esto afirma, una vez más, la inmensa importancia del potencial todavía no totalmente explotado, de crear programas que faciliten la interacción entre los miembros.

Existe hoy un número de gimnasios de cuatro estaciones que va en aumento, que tienen mucha actividad y que son mucho más concurridos en diciembre que en agosto. Estos clubes tienen una importante ventaja, en cuanto a retención, sobre los que ofrecen sólo actividades dentro de sus instalaciones.

La disminución en el uso de las instalaciones por parte de un socio, es siempre una luz de alarma.

La baja en la utilización de las instalaciones es un indicador que muestra que la percepción de valor por parte de los usuarios se mueve en una dirección negativa, como lo indica una investigación realizada por Richard Blacklock, de Sport and Health Inc., si la utilización normal de un miembro cae en 50.

Por ciento o más, en algún momento dentro de un período de 60 días, ese socio está en serio riesgo de abandono.

Por ejemplo, ajustado a los efectos de la estacionalidad, si en un período de seis meses un miembro ha estabilizado su patrón de utilización del gimnasio en dos visitas por semana, y luego durante los siguientes 60 días su uso decae a menos

de una visita por semana, es señal de que podría dirigirse hacia la finalización de su condición de usuario.

Esto destaca la importancia de informatizar el sistema de seguimiento, que puede alertar a los gimnasios de las variaciones significativas en la participación de los usuarios. Tales cambios revelan con frecuencia signos del deterioro de la relación que un usuario tiene con el gimnasio.

La probabilidad de abandonar generalmente decrece con cada año de usuario.

En gimnasios maduros, por ejemplo, aquellos que han estado abiertos por dos años o más, la tasa de deserción de los afiliados del primer año es más alta que la de aquellos que están en su segundo año de usuario.

Poca longevidad del servicio. Podemos comenzar entrenando clientes con una respuesta positiva inmediata. La perspectiva que le planteamos de estar a su lado, ofreciéndole consejo técnico y motivación, suele ser suficientemente estimulante para la mayoría de las personas que se inician en el entrenamiento personal la cuestión es que el usuario, tras asumir esta novedad, como parte del "trato" exige resultados al entrenador en términos de consecución de objetivos, desarrollo de capacidades emocionales y comunicativas, formación en prevención de lesiones y seguridad en el entrenamiento; aportación de las distintas percusiones que se derivan del ejercicio correctamente programado y realizado. Son claves para que el profesional que pasa muchas horas con sus usuarios pueda pasar más tiempo gracias a obtener mayor conocimiento sobre él mismo, su usuario, el sector y la actividad que desempeña. De lo contrario la continuidad del servicio peligrará a causa de las fisuras existentes entre los proyectos de progreso del cliente y el estancamiento.

Insuficiente calidad profesional. Por las necesidades propias de dichos servicios, sobre todo, los objetivos que los clientes demandan, el nivel de calidad profesional ha de estar por encima de la media.

El usuario espera algo más que ser acompañado durante la ejecución de una "rutina de ejercicios". Es lógico, dado que invierte parte de su economía, su tiempo, su esfuerzo y su ilusión, en nosotros. Por lo que nuestra única obligación es corresponderle.

"Boca a boca "negativo." No vale la pena" es la frase favorita de aquellos usuarios

que hayan probado a recibir los servicios del gimnasio y no se sientan satisfechos. Estos mismos usuarios se encargaran de propagar su opinión entre otros socios, provocando una mala imagen del servicio lo que perjudicará seriamente su venta y continuidad.

1.2 Antecedentes de los sistemas de gestión de la calidad

El más conocido de los primeros “precursores”, W. Edwards Deming 1986: (1), admirado por la creación de un sistema de control estadístico de la calidad para la solución de problemas, cuyo enfoque general se centra en el mejoramiento del proceso, considera que la causa de sus variaciones radica en el sistema, más que en el trabajador.

Entre otros, por ejemplo Joseph Juran 2007: (2) centra la atención en el logro de la calidad como responsabilidad de la gerencia y en la necesidad de establecer metas. Enfoca su atención en la administración de arriba hacia abajo y en métodos técnicos, antes que en el orgullo y la satisfacción del trabajador.

Otro de los conceptos desarrollados acerca de la calidad pertenece a Armand Feigenbaum 2008: (3), quien aplica un enfoque para el control de la calidad y se convierte en el precursor de la administración de la calidad total.

Ph. Crosby 2006: (4) pone énfasis en la motivación y la planificación, desarrolla el concepto de “0 defectos” tras afirmar que la calidad es gratuita al ser menor el costo de la prevención, que el derivado de la detección o la corrección.

Para K. Ishikawa 2005: (5) la calidad adquiere una dimensión más amplia puesto que no considera que dependa sólo de los especialistas, sino de todo el personal.

En general todos estos autores se pueden agrupar en dos escuelas de pensamiento: los que enfocan su atención en los procesos e instrumentos técnicos y los que se centran en la dimensión administrativa.

Por otra parte, la calidad del servicio ha sido objeto de estudio e investigación profusos en la literatura asociada al Marketing y organización desde, fundamentalmente, los años 80. Al parecer se reconoce comúnmente que el sector de los servicios tiene características peculiares, que hacen complicada la medición de la eficiencia organizacional y en definitiva, de la calidad con que la organización presta sus servicios.

Como consecuencia de diversas teorías e investigaciones empíricas, se han desarrollado diferentes modelos, en los que se proponen diferentes factores determinantes de la calidad del servicio los que son necesarios controlar para alcanzarla. Las primeras teorías del tipo conceptual (Grönroos 1978: (6) Lehtinen 1982: (7) que se publicaron han generado diferentes estudios empíricos, de estos estudios se ha derivado la progresiva elaboración de los factores fundamentales explicativos de las percepciones del cliente, en cuanto a calidad. A partir de dichos conceptos, nuevas teorías conceptuales y sus modelizaciones, han ido surgiendo.

El análisis de estas teorías aportan variables importantes para el desarrollo de la investigación propuesta, pero en ningún caso se han encontrado pruebas documentales, teóricas o prácticas, que describan la situación concreta del objeto de estudio de referencia, pues en nuestro país no logramos reconocer una gran tradición de investigación de la calidad del servicio y no se encuentra abundante literatura procedente del extranjero.

El marco conceptual en el que se mueve esta investigación abarca 2 elementos: La retención de los usuarios y la calidad de los servicios.

1.3 Principios para la implantación de la calidad en los servicios.

1. **La calidad la definen los propios usuarios** ya que después de todo, en el mercado, el usuario es el máximo juez de la calidad y no los técnicos, en consecuencia se deberán conocer sus necesidades, valores, preferencias y percepciones.

2. **El Proceso de calidad exige un adecuado liderazgo de la dirección** Para lo que resulta imprescindible que el líder formal sea también en alguna medida líder informal, por capacidad, personalidad, y habilidad en la gestión, el líder debe dirigir realmente y ser reconocido por todos.

3. La Calidad es un factor estratégico de competencia y diferenciación

Ya que afecta de manera importante a:

- Sus órganos de dirección (toma de decisiones)
- Sus instalaciones (tipología , estado de uso)
- Su modelo de gestión (necesidades, motivación, satisfacción, iniciativas.)

- Su oferta de servicios (prestaciones básicas y asociadas , gama sistema de provisión ,accesibilidad)

4. La Calidad es una categoría de rentabilidad sostenida

Ya sea esta entendida en términos económicos, sociales o deportivos; porque como se ha señalado si el estándar de calidad se cumple con perspectiva estratégica, la rentabilidad será una lógica consecuencia por la cuota del mercado, por otro lado un cliente ó usuario satisfecho por el servicio recibido es quien mejor vende ese mismo servicio y es más fiel en el momento de repetir o utilizar otro servicio de oferta .

5. La Calidad involucra a todos los niveles de la entidad.

Ya que en los servicios, el personal es un elemento clave en la consecución de la satisfacción, y muy especialmente el personal que esta en contacto directo con el publico (Recepcionista, Profesores)

Ante muchos clientes ó usuarios este personal representa a la entidad, ya que no tiene contacto con ningún otro y su implicación, formación, relación, trato, capacidad de convicción y entusiasmo, etc., resulta clave a la hora de asesorar al usuario.

Su proximidad con el público en la Front Office, les sitúa en una posición inmejorable para modular las expectativas del cliente ó usuarios y hacerla coincidir con el servicio realmente ofrecido, a la vez que posibilita destacar los aspectos más intangibles y difícilmente percibidos por aquellos .

6. La Calidad exige una actitud de mejora continuada y en permanente revisión

Ya que las necesidades , sensaciones , valores e intereses, van cambiando y todos los procesos necesarios para la prestación de los servicios son mejorables, en coherencia con las mayores exigencias de la calidad que la entidad ha de auto imponerse . Es por tanto un concepto dinámico.

7. La Calidad de la prestación debe ser siempre de calidad

Debe estar garantizada con un criterio homogéneo, de tal forma que los servicios en todo momento sea de calidad sin ser afectada por horarios o turnos del personal , días festivos o laborales ,etc. ya que no es suficiente que casi siempre

la prestación sea satisfactoria, ha de ser siempre . En este sentido no valen estadísticas o medias.

8. La calidad debe ser comunicada

Para que los criterios de la gestión de la calidad sean conocidos por todos los miembros de la organización , por los clientes y los proveedores es necesario tener muy en cuenta que la comunicación externa genera expectativas , y que estas son comparadas con el servicio realmente percibido por el cliente ó usuario.

Un centro deportivo no produce, no distribuye, no vende un producto; pero ofrece un servicio, una prestación profesional.

Por tanto, el paradigma de referencia es el servicio, o sea, la capacidad de satisfacer las expectativas del cliente; que es, pues, la matriz conceptual para cada tipología de marketing.

Frecuentar un gimnasio o un club significa establecer nuevas relaciones sociales, liberarse de la rutina cotidiana para escapar del estrés que, lamentablemente, aflige a la actual sociedad postindustrial.

He aquí la necesidad de estructurar un servicio que no se limite, de manera exclusiva, a los aspectos técnico - deportivos o de motricidad en general.

El servicio deportivo está muy próximo al prestado por un médico: interactúa directamente con la persona, sobre su salud y su bienestar.

Una segunda reflexión es el carácter intangible del servicio o, en otro sentido, su carácter no físico.

Un servicio deportivo se desarrolla en el momento mismo en que es consumado, el cliente es parte activa en la interacción productiva. Además, no se puede almacenar como cualquier otro producto.

Por consiguiente, el personal de contacto no puede verse ajeno a la calidad global de todo servicio, por lo que su desconocimiento no sería beneficioso en la política de marketing de la organización, él forma parte inseparable de la cadena servuccional de todo servicio ya que el usuario al evaluar el servicio emita sus criterios.

Para Boni, el incremento de la práctica deportiva ha resultado ser un sector económico en auge que produce una gran riqueza económica en diversas áreas y

sectores. Por este motivo las organizaciones deportivas están interesadas en establecer estrategias de diferenciación, basadas en la mejora de la calidad a través la satisfacción del cliente (Turuelo Boni, 1995 (8).

Este mismo autor plantea que el principal objetivo es la optimización de los modelos de interacción en el proceso establecido entre usuario/clientes y organización/proveedores, a través de una adecuada gestión de los programas de actividades físicas: Turuelo Boni, 1995: (9)

"Calidad es igual a satisfacción del consumidor y en consecuencia específicamente en el área de los servicios, dicha satisfacción debe lograrse en todas las dimensiones previamente analizadas del producto/servicio" [Soriano, 1990: (10)

Antes de adentrarnos en el tema de la tipología de servicios, se requiere establecer el alcance conceptual del vocablo **servucción**, creado para expresar o caracterizar el proceso de producción de un servicio , en el cual están presentes los clientes propios, el personal de la organización (a su vez, es un cliente interno del servicio) y los sistemas pertinentes. Por servucción se entiende la "organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente –empresa, necesarios par a la realización de una prestación de servicios cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinados" [Eiglier e Langeard, 1989: (11)

La opinión del autor de esta investigación coincide con los planteamientos de los investigadores antes mencionados, es decir, hay que tener presente la personalización de los servicios según el mercado meta, el cual ante la mirada de la organización se presenta como la segmentación del universo de sus clientes potenciales.

El incremento de la práctica deportiva ha resultado ser un sector económico en auge que produce una gran riqueza económica en diversas áreas y sectores. Por este motivo las organizaciones deportivas están interesadas en establecer estrategias de diferenciación, basadas en la mejora de la calidad a través la satisfacción del cliente (García-Mas, 2003: (12). Por este motivo es importante generar una gestión eficaz, efectiva y eficiente en las organizaciones deportivas.

Para poder lograr una calidad total (Morales Sánchez y Correal, 2003: (13) El principal objetivo es la optimización de los modelos de interacción en el proceso

establecido entre usuario/clientes y organización/proveedores, a través de una adecuada gestión de los programas de actividades físicas.

La Estrategia competitiva de una empresa deportiva que quiere alcanzar el éxito deberá ir ligada a un plan de calidad para ofrecer satisfacción al cliente, reducción de costes y mejora continua.

Un centro deportivo no produce, no distribuye, no vende un producto, pero ofrece un servicio, una prestación profesional.

Por tanto, el paradigma de referencia es el servicio, o sea, la capacidad de satisfacer las expectativas del cliente; que es, pues, la matriz conceptual para cada tipología de marketing.

Y este es el corazón del marketing de los servicios: satisfacer las expectativas de los clientes.

Pero no es tan simple porque cada persona tiene expectativas diversas, y la experiencia de cada uno condiciona el juicio sobre la calidad de los servicios.

De ello se desprende que un Centro deportivo no puede crear un estándar productivo sobre la base de un proceso industrial donde la calidad del producto está garantizada por la tecnología, ya que si las expectativas y las exigencias son múltiples e individuales, la capacidad de respuesta de la empresa deportiva deberá ser altamente personalizada. Otra palabra clave del marketing del deporte.

Por otra parte, la personalización del consumo es una tendencia muy actual que está caracterizando cada vez más las actividades productivas y de servicio.

Reflexiónese sobre el valor de la evaluación funcional, en el control del médico, en el análisis de las características físicas, en la evaluación de las cualidades motoras, una lectura en varias dimensiones de la persona que en verdad puede traer a la luz las necesidades, las exigencias y las expectativas de cada uno.

Es evidente que del diagnóstico inicial a la selección de los objetivos que se quieren alcanzar con los correspondientes controles intermedios y finales, el paso es breve.

Es la confección por un sastre de un traje hecho a la medida, para usar una metáfora.

Hasta ahora, para muchas gestiones deportivas "improvisadas" se ha creído brindar un servicio de calidad pensando en un estándar organizativo y didáctico;

¿pero cómo se puede satisfacer al cliente, y por ende garantizarse una ganancia, con procedimientos estándar, iguales para todos?

Otra cuestión de importancia en la concepción del servicio deportivo es la socialización.

Es cierto que los aspectos sociales del movimiento son de extrema importancia.

Como se observa, la especificidad del marketing del deporte es adjudicable al área de servicios de un modo bastante particular.

Un servicio deportivo se desarrolla en el momento mismo en que es consumado; el cliente es parte activa en la interacción productiva. Además, no se puede almacenar como cualquier otro producto.

Por consiguiente, el personal de contacto no puede verse ajeno a la calidad global de todo servicio, por lo que su desconocimiento no sería beneficioso en la política de marketing de la organización: él forma parte inseparable de la cadena servuccional de todo servicio ya que el cliente al evaluar el servicio lo hace de conjunto. En consecuencia, en las actividades de promoción no sólo debe considerarse que el cliente conozca y domine la calidad de lo que pretende adquirir para dar respuesta a su necesidad, o sea, "...la totalidad de cualidades y características de un producto o servicio que le pretende satisfacer las necesidades establecidas o implícitas" (Norma ISO 8402), sino que la imagen del personal de contacto inspire en él profesionalidad, seguridad, credibilidad en el momento decisión al de compra de un servicio dado, durante la transacción comercial.

1.4 Características principales de la organización deportiva.

- Es una organización social.
- Es un nivel micro social de grupo.
- Tipo específico de institución dentro del contexto socioeconómico.
- Relacionada con el sistema de cultura física.
- Satisface las necesidades de la población a través de la cultura física y el deporte.

Nueva concepción en la creación de las organizaciones deportivas.

Cada vez más sencillas y democráticas donde el cliente, consumidor participante, se convierta en parte de la organización participando en su diseño de gestión.

Para el profesor Hernández Roca 2008 : (14) la organización no se convierte no solo en malla, sino en células de gestión a veces dependiente y en ocasiones independiente, donde se incorpora la gestión de cambio como valor principal y actitudes de persona y grupo.

Lidereada por personas donde imperen como características las tres h:

Humildad, Humanidad y Humor.

Más pequeñas, donde se aglutinen intereses deportivos, más integrados en el entorno social, más próximo al cambio.

Principales problemas que se manifiestan en las organizaciones deportivas

- Conflictos en las estructuras de la organización.
- Sistema de evaluación y control inadecuados.
- Deficiencia e insuficiencia en la comunicación.
- Deficiencias e insuficiencias en el trabajo de equipos.
- Insuficiente recurso material, económico y humano.
- Falta de preparación de los recursos humanos.

En la Tesis en opción al Grado Científico de MSc en Administración y Gestión Deportiva Benito Rodríguez Marrero 2001, reflexiona sobre el concepto de gestión deportiva, donde nos plantea que gestión deportiva es dirigir con acción y efecto los recursos humanos, materiales y financieros de la cultura física y el deporte, con el cuidado, esfuerzo y eficacia en la ejecución de las tareas, para optimizar los resultados y lograr los objetivos que nos proponemos. Rodríguez Marrero (2001: (15)

Objetivos de la gestión deportiva

1. Satisfacer las necesidades e interés del cliente.
2. Ofrecer un servicio variado de actividad física y deporte con la calidad requerida.
3. Efectuar y controlar la utilización adecuada de los recursos humanos, económicos y financieros.
4. Establecer procesos colaborativos y de alianzas estratégicas en la organización y con otras instituciones.
5. Propiciar la correcta utilización y explotación de las instalaciones y equipamiento deportivo.

6. Incrementar la práctica de las actividades físico deportivo en las organizaciones.

Funciones de la gestión deportiva

- ✓ Orientación al cliente.
- ✓ Descentralizar la información y la toma de decisiones.
- ✓ Satisfacer las necesidades del cliente.
- ✓ Integración de actividades para realizar acciones y tiempo.
- ✓ Integración de las estructuras organizativas en una visión única de la entidad.
- ✓ Facilitar la gestión de los procesos y el tiempo de servir al cliente.
- ✓ Creación de equipos de trabajo basado en un trabajo creativo y cooperativo.

Rentabilidad en las acciones y procesos que se llevan a cabo en la entidad.

1.5 Surgimiento de los Gimnasios de Cultura Física en Cuba.

Con la puesta en marcha del trabajo de la Cultura Física en 1972, se pone al alcance de la población un grupo de vías para la ejercitación física, ya que en 1976, con un nuevo prisma de trabajo ,surge la primera experiencia en el país del trabajo en los Gimnasios de Cultura Física , hoy con una experiencia de más de 30 años se garantiza un mayor desarrollo de las actividades en dichas áreas .

Objetivos de los Gimnasios.

Los objetivos que se persiguen con la puesta en funcionamiento de este proyecto son variados, de ellos fundamentalmente son:

1. Propiciar al pueblo una posibilidad más de incorporarse de forma regular a la práctica de ejercicios físicos y contribuir con ello al establecimiento de una vía fundamental para el fortalecimiento del movimiento masivo de la cultura física en nuestro país.
2. Desarrollar los hábitos necesarios en la población que impulsan la práctica sistemática de actividad física.
3. Contribuir al fortalecimiento y mantención de la salud y la estética corporal, procurando un desarrollo multilateral de los practicantes y prepararlos para enfrentar con éxito las tareas que demanda la vida cotidiana.

Los Gimnasios de Cultura Física, constituyen la instalación más idónea para el desarrollo de la educación física para adulto.

Toda actividad tiene su comienzo y esta no es una excepción, por lo que se deberá comenzar conociéndose por parte del profesor:

1. La trayectoria deportiva del participante.
2. Tiempo sin realizar ejercicios físicos.
3. Conocer los posibles padecimientos ó patologías que tiene el participante.
4. Nivel de eficiencia física.

Para esto se debe hacer una consulta con el participante, la cual se recogerá en su expediente como datos para la planificación del trabajo.

Los niveles de eficiencia física se conocerán con la aplicación de las pruebas del plan nacional.

Las mediciones físicas deben ir acompañadas de mediciones antropométricas que nos den el resultado de los ejercicios en el orden fisiológico.

Es por ello que atendiendo cuidadosamente las características particulares que presentan los interesados en practicar ejercicios en nuestros gimnasios, se hace totalmente indispensable el período de adaptación.

El entrenamiento en el Gimnasio de Cultura Física, responderá a diferentes factores:

- _ Necesidades del participante y profesor
- _ Interés del participante y el profesor.
- _ Posibilidades del participante.

Estos tres aspectos son de extrema importancia en el trabajo de la cultura física y más en el desarrollo del trabajo dentro del gimnasio.

El interés por el que el participante recurre al gimnasio regularmente responde a dos grandes fenómenos, lo estético ó lo relativo a la salud y en muchas ocasiones se presenta el caso de ambos a la vez.

Las necesidades del participante están en muchos casos unidas a sus intereses, pero hay necesidades que el propio participante no entiende que tiene y son conocidas por el profesor convirtiéndose entonces en medidas a aplicar con el fin de eliminarlas, las necesidades se ponen de manifiesto con la aplicación de las pruebas de eficiencia física, así como el análisis del entrenamiento en lo que respecta a su rendimiento

Es recomendable la relación más estrecha de trabajo con el Área de Salud Integral en la comunidad donde se encuentre el gimnasio, si está dentro de las posibilidades establecer contactos periódicos que permitan a los profesores profundizar en el conocimiento de afectaciones de carácter patológico que se presenten o puedan presentarse en el gimnasio, en igual medida se podrá coordinar para la impartición de charlas ó comentarios con los participantes y diferentes especialistas, a lo cual le da un sello de interés a las actividades que en el área (Gimnasio) se desarrollan.

1.5 Surgimiento de los Gimnasios de Cultura Física en Pinar del Río.

El Gimnasio Atlas, hoy convertido en escuela comunitaria” Francisco Donatien su inspirador fue Juan Boffill, viejo amante de los deportes ya desaparecido quien con su característico dinamismo lo construyó, lo habilitó y lo hecho a andar.

Su terminación estuvo plagada de serias dificultades, fundamentalmente económicas, sin un apoyo estatal.

Primeramente fue construido en un solar con propiedad de la familia Humaran, inaugurado en la década de los años 50, en sus inicios se dedicó a la práctica de la halterofilia, pero gracias a los consejos de los amigos, dentro de los que se destaca Abad México, comenzó a prestar servicios con el boxeo, alcanzando la popularidad que gozaba a nivel provincial, aunque también exhibió programas de lucha. Le cabe a este gimnasio el mérito de haber sido la primera instalación de la provincia en brindar actividades del deporte de lucha en la rama femenina.

En el año 1983 se inaugura el primer gimnasio de cultura física en nuestra provincia, el cual fue inaugurado en el municipio de Consolación del Sur, posteriormente el día 24 de mayo de 1985, es inaugurado el Gimnasio de Cultura Física “ Fidel Linares Rodríguez “ de la Ciudad de Pinar del Río , declarándose el municipio “ Módulo Deportivo “ , el mismo fue inaugurado en saludo a la Asamblea Municipal del Partido en Pinar del Río .

1.7 Característica psicológica de la muestra motivo de investigación.

La motivación de los sujetos hacia la práctica por las actividades físicas, es por parte plurifacética, ya que incluso cada motivo incluye varias razones y tópicos susceptibles de valorarse individualmente, por ejemplo: el motivo de adelgazar o conseguir una imagen corporal de acuerdo a los cánones que se propugnan en la

sociedad actual, están relacionados con motivos de salud , estado de ánimo , belleza ... y por otra parte es evolutiva , ya que los motivos van cambiando y modificándose con el tiempo y las circunstancias .

A este respecto podemos clarificar la distinción entre motivación intrínseca y extrínseca que hacen los teóricos.

La motivación intrínseca, Se refiere a los beneficios y satisfacciones inherentes a la propia actividad; participar por el disfrute de las sensaciones que acompañan la actividad.

La motivación extrínseca: Se refiere aquellas razones no directamente vinculadas con el desarrollo de la actividad, por ejemplo; perder peso corporal.

Desde esta óptica el especialista debe conjugar ambas motivaciones, potenciando el foco interno para mantener a lo largo del tiempo a los practicantes sin excluir el esfuerzo externo.

Unos de los principales motivos para el desarrollo de la actividad física y el deporte en la sociedad actual esta siendo la mejora de la apariencia, aunque este motivo se ha venido dando con mayor incidencia en el sector femenino, parece que actualmente está presente en el sector masculino; la importancia de la imagen en la sociedad actual esta siendo un factor que afecta al concepto del Self y la personalidad, provocando irregularidades y ansiedad en algunas personas.

Para Schilder, P. (1993), considera al cuerpo humano como globalidad y en constante interrelación con el medio, la imagen del cuerpo es una representación que nos formamos del propio cuerpo. Schilder (1993: (16)

Garner, DM. Garfinkel (1980) realizaron un estudio sobre la búsqueda de la imagen corporal ideal que difiere según el género; asocian la imagen ideal de la mujer con el status social y la imagen ideal del hombre con el rol, dinero, y poder, aunque cabe precisar que los cánones cambian entre las culturas y el tiempo. Garner 1980: (17)

La edad juvenil constituye un período clave en el proceso de desarrollo de la personalidad, la nueva posición objetiva (social) que ocupa el joven, condiciona la necesidad de determinar su lugar futuro en la sociedad.

Es de suponer que todo el desarrollo psicológico anterior le permite definir su “sentido de vida”, como conjunto de objetivos mediatos que se trazan los que se vinculan a las diferentes esferas de significación para la personalidad y requieren

de la elaboración de una estrategia encaminada, a emprender acciones en el presente que contribuyen al logro de las metas futuras.

El joven debe decidir en primer término a qué actividad científico - profesional, o laboral va a dedicarse, y en consonancia con esta decisión organiza su comportamiento.

Es por esto que aunque en esta etapa encontramos tendencias generales en el desarrollo de la personalidad, se presentan diferencias entre los jóvenes que comienzan a trabajar y aquellos que continúan siendo estudiantes, lo cual repercute en el sistema de comunicación en cuanto a las expectativas y exigencias de la familia, los compañeros y la sociedad en general.

Estas influencias actuarán de forma más mediata que en etapas anteriores sobre la personalidad, así por ejemplo, aunque la opinión social del grupo continúa siendo un factor importante para su desarrollo y bienestar emocional, el joven es capaz de oponerse a los criterios de sus compañeros, si considera justas y fundamentadas sus opiniones.

1.8 Particularidades anatómicas y fisiológicas del joven:

El ritmo del crecimiento corporal es más lento y el peso aumenta. Continúa el proceso de osificación del esqueleto, el cual debe concluir aproximadamente entre los 24 y los 25 años.

Los músculos incrementan la fuerza, lo que repercute especialmente y de manera positiva en la capacidad física de la fuerza.

Se normaliza la correlación entre la masa del corazón y la constitución de los vasos sanguíneos; la frecuencia del pulso y la presión arterial son bastante similar a las del adulto, siendo derivado de ello una función cardiaca cada vez más estable.

Concluye el desarrollo del sistema nervioso central, mejorando significativamente la actividad analítico-sintética del cerebro, aumentando así mismo la masa encefálica, haciendo más compleja su estructura y propiciando un perfeccionamiento de los procesos nerviosos de inhibición y excitación.

La edad juvenil resulta una etapa fundamental en la culminación del desarrollo físico del hombre.

Existe una madurez creciente, expresada en el desarrollo de las cualidades volitivas, tales como: la decisión, valentía, entereza y dominio de sí mismo; destacándose de esta manera posibilidades ejecutivas cualitativamente superiores.

Esta claramente manifiesta la superación consciente de los obstáculos y dificultades, autorregulando de esta forma en tal sentido la conducta, con aciertos indiscutibles.

1.9 Fundamentos teóricos sobre comunidad y grupos sociales.

La existencia de las comunidades es tan antigua como el hombre mismo y tiene su origen en la época del régimen de la Comunidad Primitiva. En ese período aparece la cooperación y la solidaridad como un modo de producción de tipo comunal, de distribución equitativa y de satisfacción de las necesidades colectivas. En la filosofía antigua el término comunidad fue tratado en el sentido de asociación, integración de grupo. En la Edad Media el mismo fue relacionado con la existencia o vivencia de los grupos humanos en la fe y la creencia en lo sobrenatural. En cambio, en la sociedad capitalista hasta fines del siglo XIX, fue asumido para indicar la forma de vida social caracterizada por un nexo orgánico, intrínseco entre sus miembros. A partir de esta etapa el término comunidad es adoptado por la sociología, entendido como todo lo confiado, íntimo, vivo en su conjunto, por el individuo y la familia y unidos desde el nacimiento, para el bien o para el mal.

En el siglo XX y en el presente, la sociología contemporánea ha ido transformando el significado del concepto de comunidad, asociándolo al sentido de relaciones sociales de tipo localista, en las cuales se vive y se comparte. En esta acepción es asumido el término por el autor en la presente tesis, pero aún en los enfoques más actuales, los sociólogos no han precisado todos los elementos del significado teórico de este concepto, dada su amplitud y múltiples interpretaciones de acuerdo al marco referencial, el cual adopta características particulares según el enfoque teórico con que se aborda y ofrece variedad de significados en dependencia de los contextos o realidades que se estudian. Es uno de los vocablos básicos de cualquier idioma, con multitud de interpretaciones para los que se ocupan de las disciplinas humanas sea cual fuere su posición teórica, parece ser que el tema de

las comunidades no sólo es uno de los más tratados actualmente en los contextos académicos, profesional y político, sino una cuestión casi insoslayable.

En la literatura especializada aparecen numerosas definiciones de comunidad, cada una de las cuales centran más su atención o hace mayor o menor énfasis en determinados aspectos, en dependencia del objetivo fundamental de estudio y de la disciplina desde la cual se aborda. En este sentido, diferentes ciencias han aportado su visión de la comunidad, partiendo de indicadores que forman parte de su objeto de estudio. El concepto de comunidad se puede referir a un sistema de relaciones psicosociales, un agrupamiento humano, un espacio geográfico. Literalmente, el término comunidad significa cooperación, congregación, asociación, relación.

Uno de los elementos más importantes en la demarcación de la comunidad, es la definición de su extensión, sus límites. En este sentido se utilizan diferentes criterios, lo mismo se puede considerar un grupo, un barrio, una ciudad, una nación o un grupo de naciones, en dependencia de los intereses de la clasificación. La delimitación del tamaño de la comunidad se subordina a un elemento funcional: la cooperación, no existen límites rígidos. Una comunidad posee un tamaño adecuado si existe una estructura potencial capaz de ejercer la función de cooperación, coordinación e integración entre sus miembros. Esto se refiere a aquellos aspectos que aglutinan sus integrantes y sirven de base a su organización, sus relaciones y movilización en torno a tareas comunes como sujeto social, el término comunidad está asociado a la convivencia de un grupo social en una localidad específica, en relación con los problemas concretos que lo afecta y es percibido por él, pero estos elementos se pueden manifestar en una familia, un grupo o sector, una clase, los alumnos de una escuela o los obreros de una fábrica. Los argumentos anteriores son necesarios para definir una comunidad, pero no suficientes, porque reflejan cualidades de objetos que no permiten diferenciarlos de otros objetos similares, ni lo abarcan en su multitud y complejidad.

El Dr. Martín González 2005 , en la opción al grado científico de Dr. en Ciencias de la Educación nos hace reflexionar sobre el concepto de **Comunidad**, donde puede ser definida como un grupo de personas en permanente cooperación e

interacción social, que habitan en un territorio determinado, comparten intereses y objetivos comunes, reproducen cotidianamente su vida, tienen creencias, actitudes, tradiciones, costumbres y hábitos comunes, cultura y valores, que expresan su sentido de pertenencia e identidad al lugar de residencia, poseen recursos propios, un grado determinado de organización económica, política y social, y presentan problemas y contradicciones. González, (2005: 18)

Diferentes autores han aportado su visión de comunidad, partiendo de indicadores que forman parte de su interés de estudio, así tenemos que:

Para Augusto Comte (1992): para él, la reestructuración de la comunidad es una cuestión de urgencia moral. En su concepción acerca de la familia, la Iglesia, y la ciudad, aparece evidenciada su pasión por la comunidad moral en todos los niveles de la pirámide social. Rechaza con fuerza la perspectiva individualista, pues desde su enfoque, la sociedad es reductible solamente a elementos que comparten su esencia, a grupos y comunidades sociales Comte (1992: 19)

En la literatura cubana, además de la definición ya mencionada, se encuentran otras muy variadas como la de Héctor Arranz González (1996) que define la comunidad como: “una agrupación de personas que se perciben como unidad social, cuyos miembros participan de algún rasgo, interés, objetivo, o función común, con conciencia de participante, situados en una determinada área geográfica en la cual la pluralidad de personas interaccionan más intensamente entre sí que en otro contexto”. (Arranz .1996: (20).

Héctor Arias (1995): plantea que “la comunidad, es un organismo social que ocupa determinado espacio geográfico. Esta influenciada por la sociedad de la cual forma parte y a la vez funciona como un sistema, más o menos organizado, integrado por otros sistemas de orden inferior las familias, los individuos, los grupos, las organizaciones e instituciones que interactúan y con sus características e interacciones definen el carácter subjetivo y psicológico de la comunidad y a su vez influyen, de una manera u otra, en el carácter objetivo y material, en dependencia de su organización y su posición – activa o pasiva – respecto a las condiciones materiales donde transcurre su vida y actividad. Arias, (1995: 21)

El autor de esta tesis está de acuerdo con este autor, cuando manifiesta que alrededor del concepto “**comunidad**” en la actualidad, lo esencial es lograr

establecer un diálogo que propicie el intercambio de experiencias y opiniones sobre la temática que conduzca a conocer nuestra realidad y cómo enfrentar el trabajo en la comunidad y desde la comunidad.

E. Sánchez y E. Wiendsefeld (1994) realizaron un estudio donde plantean que una comunidad se caracteriza por:

- a) Ser un grupo de personas, un agregado social con un determinado grado de interacción social.
- b) Compartir intereses, sentimientos, creencias, actitudes.
- c) Residir en un territorio específico.
- d) Poseer un determinado grado de organización. , Wiendsefeld (1994: 22).

En sentido general se considera que son cinco los elementos esenciales que deben tenerse en cuenta en la definición y el estudio de la comunidad.

_Reconocer la comunidad como un espacio físico-ambiental, delimitado geográficamente.

_Reconocer que se produce en ese espacio físico-ambiental un sistema de interacciones sociales, políticas y económicas que conducen a un conjunto de relaciones interpersonales sobre la base de las necesidades básicas del colectivo.

_La comunidad se conforma a lo largo del tiempo hasta conseguir una identidad de sus habitantes con relación al barrio, lo que se expresa en un sentido de pertenencia.

_En ella se manifiesta una expresión sociocultural definida, a través de formas de actuar, comunicarse y la conformación de un universo simbólico.

_Es necesario reconocer el papel de los líderes formales y no formales, así como de las estructuras que dirigen o agrupan a los diferentes factores para el logro de distintos objetivos que resulten de beneficio para la mayoría.

Toda comunidad está constituida por una amplia variedad de grupos humanos que se distinguen entre sí, tanto por sus objetivos o propósitos como por su estructura interna y evidentemente por el grado de formalización de las relaciones que las constituyen, sean ellas de naturaleza biológica, o sean meramente de orden institucional.

Como se puede apreciar, existe una gran variedad de definiciones donde aparece un criterio generalizado referente a que la comunidad no es estática sino que está sujeta a cambios como toda institución social.

En la actualidad consideramos que se aprecia una creciente atención al tema, en diferentes regiones del mundo y particularmente en Cuba; los debates sobre la temática van alcanzando cierto nivel de resonancia, aunque diferentes de acuerdo con el interés que muestran, tanto las instituciones estatales como los investigadores que se dedican al tema.

Comunidad – a juicio del autor – es un organismo social que ocupa determinado espacio físico, ambiental, geográficamente determinado, donde ocurre un conjunto de acciones sociales, políticas y económicas que dan lugar a diferentes relaciones interpersonales, sobre la base de las necesidades de la mayoría.

Comunidad urbana: Se caracteriza por la convivencia de población en la ciudad. Viven en general de la venta de la fuerza de trabajo.

Existe fuerte presencia de valores culturales, familiares y de arraigo. Las relaciones son relativamente intensas en dependencia de las particularidades de la comunidad, su historia, dimensiones, grado de desarrollo, entre otros aspectos.

Los recursos constituyen uno de los elementos fundamentales de las comunidades de base determinantes para su desarrollo. Incluye los recursos humanos, la población que abarca la comunidad, como el recurso más importante, las propiedades personales y bienes comunes de la comunidad.

Perfil de la Ciudad de Pinar del Río.

La Ciudad de Pinar del Río tuvo sus orígenes en 1626, el 27 de julio de 1859 se le concede el título de Villa y se crea el Cabildo, finalmente el 10 de septiembre de 1867 se reconoce como ciudad. La ciudad se asentó al noroeste siguiendo las características morfológicas del terreno y adecuó su trazado a los caminos preexistentes en la época, aunque se observa en su trazado una influencia de las condiciones climáticas.

Capital de la provincia del mismo nombre desde 1787, su crecimiento urbanístico no planificado hasta la década de los 70, trajo consigo la expansión de las viviendas en sentido radial superponiendo, una a una, las casas hasta lograr un entramado denso, que sigue las vías de comunicación existentes.

A partir de los años 70, aparece una tendencia modernista, con la introducción de nuevos diseños en las áreas de desarrollo de la ciudad, en la que predominaron

los objetivos de la Revolución de eliminar paulatinamente los barrios insalubres

El trabajo comunitario integrado constituye hoy la política oficial vigente, encaminada a lograr el desarrollo sostenible de la comunidad. El mismo contiene una serie de retos cuya solución precisa de una práctica profesional continua.

Lo anterior expuesto justifica que se haya realizado esta investigación de intervención social en el nivel básico psicosocial (grupo), para de alguna forma contribuir desde una perspectiva científica a la práctica de la educación física para adultos, brindando a través de acciones, elementos científicos que pueden ser valorados y utilizados en el proceso de los servicios, cuidando al hombre como centro de la biodiversidad, hecho que resalta la importancia de este trabajo.

Capítulo II.- Análisis de los resultados del diagnóstico.

El objetivo de este capítulo es analizar los resultados de los diferentes diagnósticos efectuados al grupo social estudiado, que nos permita planificar acciones encaminadas a mejorar la retención de los usuarios en el Gimnasio de Cultura Física “Fidel Linares Rodríguez”, en Pinar del Río.

Nuestra investigación se basa en un estudio prospectivo transversal – descriptivo-explicativo.

2.1 Utilizamos como instrumento en nuestra investigación el método de la observación, el cual nos permitió el conocimiento de la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos en sus condiciones naturales, se tuvo en cuenta 2 parámetros evaluativos, donde incidieran las condiciones del local y la calidad del servicio, arrojándonos los siguientes resultados

Parámetros Observados	Parámetros Observados					
	B	%	R	%	M	%
Condiciones del Local. N: 7	3	42,8 %	4	57,1	–	–
Atención al Usuario. N: 14	9	64,2 %	5	35,7 %	–	–

Resumen de las observaciones efectuadas.

Tabla# 1 Parámetros observados,

Al analizar la guía de observación encontramos parámetros de calidad referente a las condiciones del local, donde se evaluaron 7 aspectos de ellos 3 resultaron evaluados de bien, representando un 42,8 %, mientras la categoría de regular se comportó en un 57,1%, lo que nos corrobora que existen irregularidades en el servicio prestado.

Referentes a la atención al usuario los parámetros evaluados se comportaron de 14 aspectos observados, 9 resultaron evaluados de bien, lo que representa el 64,2 % de dicha atención, mientras 5 parámetros, resultaron evaluados de regular representando el 35,7 % respectivamente.

2.2 Diagnóstico: Escenario de nuestra investigación.

Matriz D.A.F.O.

Puntos fuertes (Fortalezas).

1. El potencial humano calificado
2. Régimen de participación.
3. Equipos e implementos
4. Ingresos económicos.
5. Personal de apoyo a los servicios.

Puntos débiles (debilidades).

1. Pobre oferta en los servicios que ofrece el gimnasio
2. Dificultad con el entrenamiento personalizado.
3. Nivel de insatisfacción de los usuarios.
4. La capacidad del local es pequeño.
5. Falta de ventilación del local.
6. La retención de los usuarios.

Oportunidades. (Potencialidad).

1. Apoyo del PCC y el gobierno en el municipio.
2. Tendencia mundial a financiar programas y/o proyectos científicos – técnicos.
3. Incremento cuantitativo de la calificación de la fuerza técnica del INDER.
4. Necesidades crecientes de Demandas Científicas y Tecnológicas.

Amenazas (vulnerabilidad).

1. Gimnasios particulares.
2. Bloqueo económico.
3. Escenario político ideológico y competitivo.

2.3 Diagnóstico del comportamiento de la retención de los usuarios.

Realizamos un diagnóstico del comportamiento de la retención de los usuarios en cuanto al tiempo que permanecen en el gimnasio, lo cual arrojó los siguientes resultados.

Tabla # 2 Comportamiento de la retención de los usuarios.

Meses	Octubre 08	Noviembre08	Diciembre 08	Enero 09
Matricula Mensual	415	459	455	455
Bajas	65	86	102	116
% Retención.	84 %	81 %	77 %	74 %

Podemos observar el comportamiento de la retención de los usuarios, lo cual demuestra la disminución en su retención por meses.

2.4 Otro instrumento aplicado fue el método de la encuesta, siempre atendiendo a la disponibilidad y posibilidades de los usuarios que reciben los servicios en el Gimnasio de Cultura Física “Fidel Linares Rodríguez” de la Ciudad de Pinar del Río, con el objetivo de obtener informaciones adicionales acerca de la valoración e importancia sobre el nivel deseado y el real de los servicios que reciben en dicha institución.

Este instrumento contiene un total de 12 preguntas (anexo 1).El análisis de las respuestas dadas a las preguntas del cuestionario.

2.5 CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA.

La información suministrada por la encuesta se analizó a partir del software estadístico SPSS. Los procesos realizados permiten analizar las características fundamentales de la muestra estudiada:

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Varianza
EDAD	70	18	28	24,09	2,786	7,761
N válido (según lista)	70					

Se analizaron además características cualitativas de la muestra como son sexo, raza, estado civil y escolaridad.

En cuanto al sexo se puede observar que el predominante es el masculino con una frecuencia de 67,1% de la muestra analizada, existiendo diferencias significativas entre el sexo masculino y femenino ($p < 0,05$). En cuanto a la raza se observa un predominio de la blanca sobre la negra, representando la primera el 80,0% de la muestra estudiada, detectándose también diferencia significativa entre ambas ($p < 0,05$).

Algo similar ocurre en lo relacionado con el estado civil de los encuestados, correspondiendo a los solteros 68,6% de la muestra, y el 31,4% a los casados ($p < 0,05$) observándose diferencias significativas a partir de las pruebas de comparación de proporciones.

En cuanto a la escolaridad se dividió la muestra en cinco grupos:

- ✓ Primaria.
- ✓ Secundaria Básica
- ✓ Preuniversitario.
- ✓ Técnico Medio.
- ✓ Universitario.

En la muestra analizada no se detectaron usuarios de la Educación Primaria ni Secundaria Básica, por lo que se desechan estas características de los análisis realizados.

El 85,7% de los muestreados corresponden a las categorías de Técnico Medio y Universitarios (47,1 y 38,6% respectivamente), no existiendo diferencias significativas entre ambos grupos ($p > 0,05$) y si con respecto a los estudiantes de Preuniversitario, los cuales representan sólo el 14,3% de la muestra analizada.

Estadísticos

		SEXO	RAZA	EST_CIVIL	ESCOLAR
N	Válidos	70	70	70	70
	Perdidos	0	0	0	0
Moda		2	1	2	4

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	23	32,9	32,9	32,9
	Masculino	47	67,1	67,1	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Ver Anexo Gráfico No 1

RAZA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Blanca	56	80,0	80,0	80,0
	Negra	14	20,0	20,0	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Ver Anexo Gráfico No 2

ESTADO CIVIL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos Casado	22	31,4	31,4	31,4
Soltero	48	68,6	68,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Ver Anexo Gráfico No 3

NIVEL ESCOLAR

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos PreUniv	10	14,3	14,3	14,3
Téc Med	33	47,1	47,1	61,4
Univ	27	38,6	38,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Ver Anexo Gráfico No 4

Un análisis importante a realizar fue el tiempo de permanencia en el gimnasio, observándose una disminución significativa en cuanto a la durabilidad. En un primer grupo se encuentran los que llevan menos de 1 año, representando el 55,7% del total encuestado, en un segundo grupo se pueden concentrar los correspondientes a superiores a un año e inferiores a dos años, con un 22,9% de representatividad y en un tercer grupo se encuentran los superiores a dos años divididos en 1-2; 2-3 y más de tres. Estos tres subgrupos no presentan diferencias significativas entre sí, pero difieren con respecto a los dos presentados con anterioridad ($p < 0,05$).

El principal motivo de asistencia al gimnasio es la estética corporal, causa por la cual asisten al mismo el 67,1% de los encuestados. En un segundo grupo se encuentran, sin existir diferencia significativa entre ellos ($p > 0,05$) los que asisten para disminuir y mantener el peso corporal.

MOTIVOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válidos Estética	47	67,1	67,1	67,1
Bajar Peso	11	15,7	15,7	82,9
Mantener	12	17,1	17,1	100
Total	70	100	100	

Estadísticos

		TIEMPO	MOTIVOS
N	Válidos	70	70
	Perdidos	0	0
Moda		1	1

TIEMPO EN EL GIMNASIO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válidos >6meses	39	55,7	55,7	55,7
1 año	16	22,9	22,9	78,6
2 años	6	8,6	8,6	87,1
3 años	7	10,0	10,0	97,1
>3 años	2	2,9	2,9	100
Total	70	100	100	

Ver Anexo Gráfico No 5

Tabla de contingencia SEXO * MOTIVOS

Recuento		MOTIVOS			Total
		Estética	Bajar Peso	Mantener	
SEXO	Femenino	0	11	12	23
	Masculino	47	0	0	47
	Total	47	11	12	70

Ver Anexo Gráfico No 6

A continuación se realiza un análisis para determinar la posible relación existente entre el sexo y la posible causa de asistencia al gimnasio.

A partir de una tabla de contingencia se puede observar que el sexo influye significativamente en la causa de asistencia ($p=0,00 < \alpha=0,05$).

Para cada una de las preguntas se realizó una comparación entre las medias de cada una de las opciones (estado deseado; estado real y nivel de importancia).

Primeramente se realiza un análisis descriptivo de cada una de las evaluaciones, donde se puede encontrar el número de encuestados y las evaluaciones emitidas por los usuarios.

Datos obtenidos en las encuestas realizadas a los usuarios.

Expectativas	Estado Deseados				Estado Real				Diferencia			
	5	4	3	2	5	4	3	2	5	4	3	2
Estética Corporal N: 47	15	32	0	0	2	6	37	2	-13	-26	37	2
Bajar de Peso. N : 11	4	7	0	0	1	4	6	0	-3	-3	-5	0
Mantener. N: 12	5	7	0	0	3	3	5	1	-2	-4	5	1

En el análisis de los resultados según las **metas propuestas por los usuarios** se observa que en la totalidad del grupo existen indicadores negativos con respecto a las expectativas, lo que nos lleva a inferir que el estado real se encuentra por debajo del estado deseado, lo cual influye en el logro de los objetivos.

Tabla No 2 Variedad en la ofertas.

	Estado Deseados				Estado Deseados				Diferencia			
	5	4	3	2	5	4	3	2	5	4	3	2
	Variedad en la ofertas	31	39	0	0	0	0	26	44	0	0	-26
N: 70												

Referente al estudio sobre **variedad en las ofertas** en los servicios que presentan actualmente en el Gimnasio de Cultura Física, observándose la opinión de los usuarios que existe una diferencia entre el estado real con respecto al estado deseado, demostrándose que existen dificultades en las variedades de sus ofertas.

Tabla No 3 Comportamiento de los Servicios Prestados.

Comportamiento de los Servicios Prestados.	Estado Deseados				Estado Real				Diferencia			
	5	4	3	2	5	4	3	2	5	4	3	2
	N: 70	36	34	0	0	23	12	21	0	-13	-22	21

El comportamiento de los servicios prestados se encuentra por debajo de los valores reales a los deseados por los usuarios, demostrándose la necesidad de mejorar los servicios.

Tabla No 4 Conocimiento acerca de los servicios que brinda el Gimnasio

Conocimiento acerca de los servicios que brinda el gimnasio.	Estado Deseados				Estado Real				Diferencia			
	5	4	3	2	5	4	3	2	5	4	3	2
	23	47	0	0	6	21	26	17	-17	-26	26	17

Al realizar un análisis sobre los resultados en cuanto al **nivel de conocimiento sobre los servicios** que brinda el gimnasio, se observan valores negativos en la diferencia entre los indicadores del estado real con respecto al estado deseado por los usuarios, destacándose el bajo nivel de conocimiento al respecto.

Tabla No 5 Servicios que necesitan los usuarios.

Servicios que necesitan los usuarios.	Estado Deseados				Estado Real				Diferencia			
	5	4	3	2	5	4	3	2	5	4	3	2
	21	49	0	0	6	19	33	12	-15	-30	0	0

Se muestra el comportamiento sobre los **servicios que los usuarios necesitan** observándose diferencias significativas entre los valores reales a las necesidades deseadas, mostrándose la necesidad de incrementar nuevos servicios en el Gimnasio de Cultura Física.

Tabla No 6 Comportamiento de los profesores en la transmisión de su confianza y profesionalidad.

Comportamiento de los profesores en la transmisión de su confianza y profesionalidad.	Estado Deseados				Estado Real				Diferencia			
	5	4	3	2	5	4	3	2	5	4	3	2
	70	0	0	0	70	0	0	0	0	0	0	0

En el **comportamiento de los profesores en la transmisión de la confianza y profesionalidad** hacia los usuarios, se observa que todos los usuarios obtienen la máxima puntuación, coincidiendo el valor deseado con el real, resaltando la calidad de los profesores en el trabajo con los usuarios.

Tabla No 7 Conocimiento de los trabajadores de apoyo a la docencia para responder a sus preguntas.

Conocimiento de los trabajadores de apoyo a la docencia para responder a sus preguntas.	Estado Deseados				Estado Reales				Diferencia			
	5	4	3	2	5	4	3	2	5	4	3	2
	24	46	0	0	6	12	32	20	-18	-34	0	0

Se distingue un análisis acerca del **conocimiento que presentan los trabajadores de apoyo a la docencia**, demostrándose el pobre conocimiento de los mismos en las actividades que se desarrollan en el gimnasio, observándose valores reales por debajo de los deseados por los usuarios.

Tabla No 8 Valoración del servicio que presta el gimnasio al compararlo con otras instituciones.

Valoración del servicio que presta el gimnasio al compararlo con otras instituciones.	Estado Deseados				Estado Real.				Diferencia			
	5	4	3	2	5	4	3	2	5	4	3	2
	16	54	0	0	7	12	31	20	-9	-42	0	0

Al valorar el **servicio que presta el gimnasio con respecto con otras instituciones**, se demuestra **el estado real** por debajo del deseado, lo cual influye negativamente en la retención de los usuarios.

Tabla No 9 Consideración sobre el mejoramiento del estado de salud de los usuarios.

Consideración sobre el mejoramiento del estado de salud de los usuarios.	Estado Deseados				Estado Deseados				Diferencia			
	5	4	3	2	5	4	3	2	5	4	3	2
	23	47	0	0	16	34	12	8	-7	-13	0	0

Se reporta la **consideración de los usuarios sobre el mejoramiento de su estado de salud**, lo que demuestra valores reales por debajo de los índice deseados por los usuarios.

Tabla No 10 Evaluación sobre el desarrollo de las actividades educativas.

Evaluación sobre el desarrollo de las actividades educativas.	Estado Deseados				Estado Real.				Diferencia			
	5	4	3	2	5	4	3	2	5	4	3	2
	29	41	0	0	6	12	33	19	-23	-29	0	0

Al realizar un análisis sobre la pregunta referente a las **actividades educativas** se observa pobre desarrollo de las mismas, para lo cual el nivel real de la actividad se encuentra por debajo del valor deseado, demostrándose la carencia de este tipo de actividad.

Tabla No 11 Relación precio- calidad del servicio.

Relación precio- calidad del Servicio.	Estado Deseados				Estado Real				Diferencia			
	5	4	3	2	5	4	3	2	5	4	3	2
	70	0	0	0	70	0	0	0	0	0	0	0

En esta pregunta todos los encuestados votaron por la máxima puntuación, observándose el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la relación del **precio de la instalación con respecto al servicio recibido.**

Resultado final del diagnóstico

- **Vínculo con otros organismos e instituciones que puedan ofertar otros servicios.**
- **Exámenes que permitan evaluar un seguimiento del usuario desde el punto de vista funcional y corporal lo cual les permite su evolución.**
- **Talleres y conferencias acerca de la actividad física y la promoción de salud.**
- **Visita de un especialista en medicina al menos una vez por semana.**
- **Servicios de masaje corporal y estético.**
- **El rescate de las competencias de fuerza entre los participantes.**

A continuación presentamos un diagnóstico de factibilidad práctica (Pre experimento) del comportamiento de las variables morfológicas (talla, peso, % de grasa, Kg. grasa, masa corporal activa (MCA), e índice muscular (A.K.S.) de la muestra estudiada (ver tabla anexo 9)

Las técnicas de mediciones de variables morfológicas se realizaron de acuerdo con los procedimientos reportados por los autores consultados.

Es de señalar que dichas mediciones fueron realizadas por el Msc Sergio Gonzáles León, el cual posee amplios conocimientos y experiencias en la actividad.

El peso se determinó por medio de una balanza, marca "Seca" de nacionalidad china. El análisis de la composición corporal se efectuó mediante ecuaciones de regresión, aportadas como contribución metodológica al Programa Biológico Internacional por Durnig y Rahaman, mediante la medición de cuatro pliegues cutáneos, infra-escapular, bicipital, tricipital, suprailiaco, con el calibrador de Harpenden. Se calculó el índice de AKS con el cual se obtiene la relación de la masa corporal activa de acuerdo con la talla y el índice de grasa. La media de peso corporal general de la muestra es de 63 Kg., valor dentro de los límites normales para la población cubana masculina, ligeramente superior a los ofrecidos por otros estudiosos del tema para el sexo femenino.

El perfil morfológico de la muestra estudiada en el diagnóstico aplicado, observamos que la talla siempre fue mayor en el sexo masculino para los grupos etáreos de 20-29 años y la más baja en este mismo grupo en el sexo femenino. La media general se encuentra dentro los parámetros normales de la población cubana, reportados por varios estudios sobre el tema revisado, se observa el comportamiento del peso y demás variables corporales. El por ciento de grasa promedio fue de 22.2 %, el cual se puede considerar como muy bueno, pues poblaciones de deportistas la cifra en un 20 %, tomándose como límite máximo permisible; se observa por cientos mayores para el sexo femenino.

Con respecto al desarrollo muscular, se observa que el sexo masculino predomina en ambos grupos etáreos, reportándose los mayores valores en la edad de menos de 20 años con 1.16%. Es de señalar que los valores mínimos aceptados para el índice de AKS dentro del deporte oscilan entre 1.10-1.15%.

De manera general los valores encontrados por el autor, no difieren significativamente de los reportados por Dr. Raúl Mazorra en 1985 (23) y por Dr. Andrés Cañarte-Gispert en los años 87-90 1990: (24), así como otros autores consultados.

Realizamos un diagnóstico de factibilidad práctica (pre-experimento) sobre el comportamiento de la aplicación del Test de Harvard, su objetivo fue determinar el nivel de entrenamiento para trabajo muscular, teniendo en cuenta que esta prueba determina las posibilidades energéticas aerobias.

En cuanto al rendimiento en el Test de Harvard se observan resultados superiores en el sexo femenino, esto se explica por el hecho de que las poblaciones jóvenes

masculinas acuden al gimnasio a realizar entrenamiento con pesas (fisiculturismo), en busca de un gran desarrollo muscular estético y por el contrario las mujeres reciben un entrenamiento multilateral con gran contenido de actividad aeróbica , en busca de una mejor forma orgánica especialmente cardiovascular , aspecto este demostrado por el Dr. Raúl Mazorra en sus trabajos sobre la edad biológica funcional.

También podemos decir que nuestros resultados están por debajo de los reportados por el Dr. Ramón Alonso del Instituto Superior de Cultura Física en los resultados de su tema de investigación del quinquenio 86-90. En la prueba de análisis de varianza entre los grupos etáreos con respecto al Test de Harvad se obtuvo un valor estadígrafo $F= 1.99$, con una probabilidad 0.1019 menor que 0.05 no observándose diferencias significativas.

Después de aplicados los instrumentos antes mencionados Llegamos a las siguientes conclusiones que permite conocer las principales insuficiencias en la calidad del servicio incidiendo en la retención de los usuarios

- 1. Existe nivel de insatisfacción de los usuarios.**
- 2. Poca variedad en los servicios que se presta.**
- 3. La ambientación del local es insuficiente**
- 4. En el Gimnasio de Cultura Física es pobre la aplicación de pruebas de control biológico, funcionales y físicas, que permitan evaluar el seguimiento alcanzado por los usuarios después de realizar un Programa de Actividades Físicas.**

CAPITULO III.- Plan de acción para mejorar la retención de los usuarios en el Gimnasio de Cultura Física “Fidel Linares Rodríguez” de la Ciudad de Pinar del Río.

Fundamentación del Plan de acción.

Es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas, de esta manera un plan de acción constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto, puede involucrar a diferentes áreas, departamentos etc.

La elaboración de las acciones se tuvo en cuenta las condiciones con que contamos en el gimnasio de cultura física “Fidel Linares Rodríguez” de la ciudad de Pinar del Río, atendiendo sobre todo a las características de los usuarios que asisten a dicho centro con diferentes propósitos y objetivos. Basado en la necesidad de dar respuesta al problema planteado, las acciones fueron confeccionadas teniendo como base las necesidades planteadas por los usuarios, haciendo la inserción de nuevos servicios que permita la retención de los usuarios. Las acciones está estructurada de la siguiente forma: dimensión de divulgación y promoción, dimensión de servicios, dimensión de satisfacción de los usuarios .Con fecha prevista para su posible aplicación en el año 2010.

Características del plan de acción.

- Va dirigido a la satisfacción de las necesidades del desarrollo físico, funcional de los usuarios.
- Permite involucrar a los gestores y actores de manera consciente en la proyección, ejecución, control y evaluación de los servicios que se prestan, marcando su carácter participativo.
- Concibe las acciones con enfoque sistémico y personal.
- Induce el empleo de tecnologías de la información científica con un fuerte componente en la auto superación.
- Refuerza el enfoque multidisciplinario para el desarrollo de la salud y el bienestar de los usuarios.

Objetivo general

Establecer una cultura en los servicios que presta el gimnasio de cultura física a nivel social, capaz de promover su divulgación, popularización y a la complementación de la retención de los usuarios.

Objetivos específicos.

- Extender la práctica de la Educación Física para Adultos, contribuyendo al desarrollo de habilidades y capacidades en sus practicantes.
- Realizar los servicios de forma sencilla adaptándolas a las necesidades y motivación de los usuarios.
- Realizar actividades que permita la divulgación de la práctica de actividades físicas en el gimnasio de cultura física, generando un apoyo suficiente que garanticen su posterior desarrollo.

Conocimiento de sus reales posibilidades y de lo que es capaz de hacer, elevando la motivación y estando estimulado en las actividades llegando a dar el máximo de si mismo.

Objetivo educativo

Fomentar en los usuarios el interés por la práctica de actividades físicas que a la vez contribuyan a su satisfacción personal, siendo un medio para el fortalecimiento de su salud, integración, valores éticos, estéticos y morales que conlleven a la elevación de la calidad de vida.

Dimensión divulgación y promoción.				
Acciones	Frecuencia y Plazo de Cumplimiento	Responsable	Participante	Impactos
Charlas educativas en coordinación con el centro de medicina deportiva	1 vez al mes	Director del centro	Usuarios	Firma de convenio con el centro de medicina deportiva.
Videos, documentales sobre el desarrollo de actividades físicas.	1 veces al mes durante 10 meses	Director del centro	Usuarios	Nuevos conocimientos sobre la importancia de la actividad física
Estimular la realización de competencias entre los usuarios.	Trimestre	Profesores de Cultura Física.	Usuarios.	Divulgar resultados del gimnasio en la comunidad

Dimensión Satisfacción de los Usuarios.				
Acciones	Frecuencia y Plazo de Cumplimiento	Responsable	Participante	Impactos
Estudios de Composición Corporal a los usuarios.	Trimestre	Profesores de Cultura Física.	Usuarios.	Evaluar avances de los diferentes segmentos corporales del cuerpo.
Secciones de Masajes a los Usuarios.	1 vez por semana	Profesores de Cultura Física.	Usuarios.	Restablecimiento De la masa muscular
Control Físico por medio de aplicación del test de índice de fuerza.	Trimestre	Profesores de Cultura Física.	Usuarios.	Determinar fuerza muscular
Control Físico por medio de aplicación del test de índice Muscular.	Trimestre	Profesores de Cultura Física.	Usuarios.	Determinar Índice muscular

Control Funcional por medio de aplicación del test de Harvad.	Trimestre	Profesores de Cultura Física.	Usuarios.	Capacidad física de trabajo
Control Funcional por medio de aplicación del test de Ruffier.	Trimestre	Profesores de Cultura Física.	Usuarios.	Adaptación del sistema cardiovascular a las cargas físicas.
Alianza estratégica con la Dirección Provincial de Servicios Personales.	Permanente	Directivos de ambas instituciones	Los es/usuarios, profesores, especialistas	Convenio que que incluya : barbería, peluquería, manicurí, masaje facial.

Dimensión para la superación de los profesores y demás personal de la institución.

Acciones	Frecuencia y Plazo de Cumplimiento	Responsable	Participante	Impactos
Trabajo docente - metodológico (ciclo de preparación de los profesores)	Mensual	Sub-director	Profesores	Elevar la preparación didáctico metodologica de los profesores.
Seminarios y talleres	Mensual	Sub-director	Profesores	Profundizar en la aplicación práctica de los controles físicos y funcionales
Seminario al personal de apoyo de la institución	Mensual	Administrador	Personal de apoyo	Comportamiento adecuado sobre regla del buen trato al público.

Conclusiones.

1. El estudio profundo de documentos realizados por el autor permitió exponer los fundamentos teóricos acerca de la retención de los Gimnasios de Cultura Física en Cuba, lo que ha sido de gran utilidad para el presente plan de acción.
2. Al Analizar el estado actual de la retención del Gimnasio de Cultura Física “Fidel Linares Rodríguez” de la Ciudad de Pinar del Río se pudo constatar a través de los instrumentos aplicados.
3. Se elaboró un plan de acción, el cual ha de propiciar un aumento de la retención de los usuarios en el gimnasio de cultura Física “Fidel Linares Rodríguez” a través de sus 3 dimensiones.
4. Las valoraciones de los especialistas acerca de nuestra propuesta estuvieron fundamentadas en aspectos como efecto, aplicabilidad, viabilidad y relevancia, los cuales precisan lo novedoso, lo creativo y fácil que puede resultar la puesta en práctica en el Gimnasio de Cultura Física “Fidel Linares Rodríguez” de la Ciudad de Pinar del Río, además de las posibilidades que brinda las mismas de ser modificada o adaptada a diferentes contextos.

Recomendaciones

1. Proponer a la dirección del Gimnasio de Cultura Física “Fidel Linares Rodríguez” la aplicación del plan de acción como base para elevar la retención de los usuarios en esta institución.
2. Establecer un sistema de control y evaluación que permita una adecuada implementación del presente plan de acción.
3. Capacitar a los encargados de poner en práctica el plan de acción.
4. Dar continuidad al perfeccionamiento del plan en correspondencia a los resultados que se obtengan en su aplicación práctica

Referencias Bibliografica.

- (1) Deming, W. E. Calidad, Productividad y Competitividad, -España: ED. Díaz de Santos, 1989._Pág. 176-178
- (2) Joseph Juran .Conocimiento es futuro. México. Ed. Concavin, 2008.
- (3) Armad Feigenbaun. A. V. Control total de la Calidad.- México: ED. CECSA, 2008._Pág. 58
- (4) Crosby, PH. La Calidad no cuesta. –México: ED. CECSA, 2006._Pág. 24
- (5) K. Ishikawa. Cómo mejorar su servicio al cliente. –España: Ed. Gestión 2006 -166p.
- (6) Grönroos C.A.Organizaciones estructurales, Procesos y Resultados. -México: Ed. Prentice Hall, Sexta edición, 1996.
- (7) Lehtinen J.C. Cómo gerenciar la transformación hacia la calidad total. – Colombia: Editora Luz M. Rodríguez, 1982._ Pág. 88-91.
- (8) Turuelo Boni, 1995.” Apuntes del curso de planificación y calidad de los servicios deportivos “. Tiempos Ocio .Universidad de Deusto. Bilbao.Septiembre ,1995 112 Pág.
- (9) Turuelo Boni, 1995 “Apuntes de Gestión Deportivos “. Universidad de Deusto. Bilbao.Septiembre ,1995 112 Pág.
- (10) Soriano, (1990) Nuevas Orientaciones en el Marketing de los Servicios. Revista de Occidente 62-63, Agosto Págs. 59-69.
- (11) Eiglier, p.; Langeard, e. [1989] Servuction. Paris, McGraw-Hill 24-25.
- (12) García Mas E. Servucción: una propuesta teórico –conceptual para la clasificación de los servicios basada en la microeconomía de la información.ICOM´2003. Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana, La Habana, Cuba. 3-8 de diciembre del 2003.
- (13) Morales Sánchez.Planificación estratégica de la calidad. Colombia: -Editores T/M. 1993._ Pág. 56.
- (14) Hernández Roca Juan (2008) Revista Perspectiva de la Actividad Física y el Deporte No 14 Pág. 7- 13.
- (15) Marrero Rodríguez Benito (2001) Tesis en opción al Grado Científico de Msc en Dirección de la Cultura Física. —Ciudad de la Habana: 2001. —119 pág.

- (16) Schilder. P. (1993) .Imagen y apariencia del Cuerpo Humano. Buenos Aires, Paidós: Barcelona. Pág. 18.
- (17) Garner, DM. Garfinkel (1980) Los Españoles y el Deporte (1980-1990) .Un Análisis Sociológico .ED: Consejo Superior de deportes: Madrid Pág. 26.
- (18) González González Martín. Desarrollo Comunitario Sustentable, concepción Metodología desde la Educación Popular / Martín González González— Pinar del Río ,2003 – Pág. 86-95.
- (19) Comte, Augusto (1992). Sistema de política positiva. México, D.F. Fondo de la Cultura Económica. 1992—Pág. 128.
- (20) Arranz, Héctor (1996). Participación social. Desarrollo urbano y Comunitario. 1er. Taller de Desarrollo Urbano y Participación. Universidad de La Habana, diciembre.1996- Pág. 45-48.
- (21) Arias, Héctor. (1995) La Comunidad y su Escuela, Editorial Pueblo y Educación, Ciudad de la Habana. Pág. 79.
- (22) Sánchez, E. y E. Wiensenfeld (1994). Psicología social aplicada y participación: metodología general, en Selección de lectura de Psicología de las comunidades, FAC. de Psicología, Universidad de La Habana. 1994. —Pág. 7.
- (23) Mazorra, R. y Col. Importancia de la actividad física sistemática en la vida moderna / Raúl Mazorra y Col .—Cuidada de La Habana : Editorial Científico Técnica,1985 .--17 p.
- (24) Cañarte, A y Jorge Gispert. Caracterización Morfo-Funcional de un grupo de practicantes de cultura física. Jornada Provincial de Medicina Interna / Andrés cañarte y jorge Díaz Gispert. —Pinar del Río, 1989. —21 p.

Bibliografía

- 1- Ander-Egg. (1993) Metodología y Práctica del desarrollo de la comunidad. Editorial Humanistas, Bogotá.
- 2- Ander-Egg, E. (1996) Diccionario de Trabajo Social & Janes Editores, Bogotá.
- 3- Almaguer, Roberto y B. Díaz (2001) Cuaderno de Trabajo. Comunidad y Desarrollo, Teorías y Prácticas de Nuestros Días. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO. Programa Cuba. (Compendio), La Habana.
- 4- Almaguer, Roberto. (1998) Democracia y localidad, En: A. Vázquez R. Dávalos, Participación social. Desarrollo urbano y comunitario, edición del Movimiento Cubano por la Paz, Ciudad de la Habana.
- 5- Arias, Héctor. (1995) La Comunidad y su Escuela, Editorial Pueblo y Educación, Ciudad de la Habana.
- 6- Anastasio, A. Test psicológico. – La Habana: Editorial Revolución ,1970. –6
- 7- Alonso, Ramón .Resumen de temas investigativo quinquenio 86-90 /CDr. Ramón Alonso. —La Habana: 1990. —56p.
- 8- Abbo, I. Calidad y Productividad. -España: ED. Díaz de Santos, 1995.
- 9- Acle, t.a. Planeación estratégica y control total de la calidad. MEXICO ED. Grijalbo S.A.1989.
- 10- Aguayo, R. El método Deming. Argentina: ED. Javier Vergara Editor, S.A., 2004
- 11- Albrecht, KARL. La revolución del servicio. -La Habana: Serie empresarial, Impreso por el Dpto. de BME, Capacitación INTUR, 1992. -218 p.
- 12- Andersen, A. Marco de la gestión de la calidad. La calidad en España, Rev. Cinco Días, No. 7, Argentaria, España, 2005
- 13- Anzola, R.S. Administración de pequeñas empresas. México: ED. McGraw-Hill, 2004
- 14- Artola Pimentel, M. DE L. Empresas de clase y calidad percibida.- p. 49-52. - En Revista Ingeniería Industrial, CUJAE. – Vol. XXIII, no. 2. - Ciudad de La Habana, 2002.

- 15- Barquera, H. y Aguilar, R. s/f. La Investigación Participativa. Una revisión sintética, Centro de Estudios Agrarios, México. Pág. 167-189
- 16- Bennis, w. y nanus M. Líderes, cuatro estrategias para un liderazgo eficaz. Colombia: ED. Norma, 1985.
- 17- Bernillón, A. Implantar y gestionar la Calidad Total / A, Bernillón, O. Cerutti - Barcelona: Ediciones Gestión 2005.
- 18- Berry, Thomas. Cómo gerenciar la transformación hacia la calidad total. – Colombia: Editora Luz M. Rodríguez, 1998.
- 19- Boxwell, Roberto j. Benchmarking para competir con ventaja. –España: ED. McGraw-Hill, 1995. -203 p.
- 20- Cantú, D.H. Desarrollo de una cultura de calidad. México: Ed. McGraw-Hill, 1997.
- 21- Cella trulock, José L. Calidad. ¿Qué es?, ¿Cómo hacerla? –Barcelona: Ediciones Gestión 2000, 1996
- 22- Champsey, James. Reingeniería en la Gerencia. Cómo modificar el trabajo gerencial para rediseñar con éxito.- Colombia: Ed. Norma, 2005
- 23- Chang, Richard V. Las herramientas para la mejora continua de la calidad. - España: Ed. Garnica, 1999. -131 p.
- 24- Cohe, J. Seminario de calidad y servicio. El punto de vista de los clientes. Ed. CIH, 1993, 24 p.
- 25- Crosby, PH. La Calidad no cuesta. –México: ED. CECOSA, 2006.
- 26- Cruz, M. Guía para la implantación de la calidad total en PYMES. Rev. Alta Dirección, año 2007 No. 197.
- 27- Cuatrecasas, Luís. Gestión integral de la calidad. Implantación, control y certificación. - España: ED. Gestión 2000, 2006. -353 p.
- 28- Cañarte, A. y Col. La Salud de toda la vida, se consigue durante toda la vida Folleto Dpto. de Educación Física / Andrés Cañarte. —Pinar del Río.
- 29- Cañarte, A y Jorge Gispert. Caracterización Morfo-Funcional de un grupo de practicantes de cultura física. Jornada Provincial de Medicina Interna / Andrés cañarte y jorge Díaz Gispert. —Pinar del Río, 1989. —21 p.

- 30- Cañarte, A y Jorge Gispert. Caracterización Morfo-Funcional de un grupo de ancianos que practican actividad física sistemática / Andrés cañarte y jorge Díaz Gispert. —Pinar del Río, 1990. —28 p.
- 31- Cooper, K. El Camino del aerobio / Kennet Cooper. —México: Editorial Diana, 1979. —327 p.
- 32- Cruz-paz, a.; Morales-Morejón, M. Tipos de unidades de información: algunas consideraciones para perfeccionar la transferencia de información en Cuba. IDICT/ACC, La Habana, 1990, 96 p
- 33- Cruz-paz, a.; morales-morejón, M. Tipos de unidades de información: algunas Consideraciones para perfeccionar la transferencia de información en Cuba. IDICT/ACC, La Habana, 1990, 96 p.
- 34- Chagovatzie, A.V. Test de Harvard Medicina Deportiva Moscú 1:4 p. 1984.
- 35- Eiglier, p.; Langeard, e. [1989] Servuction. Paris, McGraw-Hill 24-25.
- 36- Marrero Rodríguez Benito (2001) Tesis en opción al Grado Científico de Msc en Dirección de la Cultura Física. —Ciudad de la Habana: 2001. —119 pág.
- 37- Morales-Morejón, M. [2000a] Servucción: una propuesta teórico –conceptual para la clasificación de los servicios basada en la microeconomía de la información. ICOM´2000. Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana, La Habana, Cuba. 3-8 de diciembre del 2000.
- 38- Morales-Morejón, M.; Avilés -Merens, R. (2002) Nomenclador de servicios desde una óptica servuccional de la microeconomía de la información. INFO´2002 Congreso Internacional de Información, Palacio de las Convenciones de La Habana, abril 22-26, 2002, La Habana, Cuba.
- 39- Dilla, A. (1996) Movimientos comunitarios y Municipios en Cuba: conflictos y cooperación. La Habana.
- 40- Dilla, H. (1997) Movimientos barriales en Cuba. Un análisis comparativo, Folleto, p.65, Ciudad de la Habana.
- 41- Deming, w. e. Calidad, Productividad y Competitividad, -España: ED. Díaz de Santos, 1989.
- 42- Dentón. K. D. Calidad del servicio a los clientes. – España: Ediciones Díaz de Santos, 2006.

- 43- Diccionario ilustrado Aristos de la Lengua Española. Edit. Científico-Técnica. La Habana, 1997, Pág. 574.
- 44- Elrich, H. Corredores de distancia como modelo de salud optima / H. Elrich. México: Editorial Sport, 1981. —68p.
- 45- Feigenbaum, A. V. Control total de la Calidad.- México: ED. CECOSA, 2008.
- 46- Fisher, R. El Desafío del Servicio, Chile, 1994, Pág. 40.
- 47- Fernández, M. Caracterización morfo-funcional de boxeadores jóvenes / Mario Raúl Fernández. —La Habana, 1989. —86 p
- 48- Fixx, J. Simposio en la Casa Blanca sobre condición física y medicina deportiva / Jonathan. —Estados Unidos: editorial American Medical 1980. —21p.
- 49- Flores Rodríguez Argenis., Queglas R. Luís, Leal Javique. Material de Control Médico / Argenis Rodríguez Flores, Luís Rene Queglas, Alfonso Javique Leal. —Pinar del Río: FCF “Nancy Uranga Romagoza”, 2007-- 121 p.
- 50- Gabón, A. Deming, el hombre que descubrió la Calidad. -Argentina: ED. Garnica, 1992.
- 51- Gale, b.t. descubra el valor de su cliente. edit. Prentice-hall.1996.
- 52- Gato, I. garcía, P. Como aplicar la calidad total en una organización. Los puntos críticos. Rev. Capital Humano. España, No. 97Pág. 38-44
- 53- González, A.G. y Col. / Caracterización morfológica de los círculos de Abuelos del Área de Salud “Pedro Borrás” / Andrés González. —Pinar del Río ,1987. —45p.
- 54- Glosario de Términos y Definiciones de la Cultura Física y el Deporte Colectivo de Autores. Inder. —145 p.
- 55- González Rey Fernando. Motivación Profesional en Adolescentes y Jóvenes. ED. Ciencias Sociales. La Habana, 1983.57 p.
- 56- González Rey Fernando y A. Mitjans. La Personalidad su Educación y Desarrollo. ED. Pueblo y Educación. La Habana, 1989.
- 57- González Rey Fernando. Psicología Humanista. Actualidad y Desarrollo. ED. Ciencias Sociales. C. Habana, 1994.
- 58- González González Martín. Desarrollo Comunitario Sustentable, concepción Metodologica desde la Educación Popular / Martín González González—Pinar del Río ,2003 – 119 p

- 59- Heinzelmann, F. y Bagley, R. Respuesta a los problemas de actividad física y sus efectos sobre la conducta saludable /Furlon Heinzelmann, Rober Bagley – Londres: Editorial Report, 1972 –1097.
- 60- Joyel, S. I “Stress “/ S.I . Jorel –Paris :Revolution , 1970.—57 p .
- 61- J.V. Durning y B.M. Lipovetski . Body Fat Assesed From total Body Density, and ITS. Estimation from skinfald Thickness/ I.V Durning y B>M> Lipovetski . –Moscú : Editorial Científico Técnica , 1974 .—32p.
- 62- Karpman, U.L Medicina Deportiva / U.L. Karpman. —Cuidad de la Habana: Editorial Científico Técnica, 1989. —264 p.
- 63- Koplan, J.P. y Col. Un estudio epidemiológico de los beneficios y riesgos de correr /J.P Koplan. —México: Editorial American Medical, 1982. —3121 p
- 64- Klimov y B.M. Lipovetski.”Habrà o no habrà infarto / A.N. Klimov y B.M. Lipovetski. —Moscú: Editorial Científico Técnica, 1987. --108 p.
- 65- Laptev; A y A. Minj. —Moscú: Editorial Stadium, 1982. —244 p.
- 66- Liwin, J .y G. Fernández. Evaluación Estadística aplicada a la Educación Física y el Deporte / J. Liwin y G. Fernández. —Buenos Aires: Editorial Stadium, 1982. —273 p.
- 67- Martínez, A. Antropología Física: El hombre y su medio / Ariel Martínez. —La Habana: Editorial Científico Técnica, 1987. —152 p.
- 68- Mazorra, R. y Col. Importancia de la actividad física sistemática en la vida moderna / Raúl Mazorra y Col .—Cuidada de La Habana : Editorial Científico Técnica,1985 .--17 p.
- 69- Mazorra, R Actividad Física y Salud /Raúl Mazorra. Cuidad de La Habana: Editorial Científico Técnica, 1988.--. 81 p .
- 70- Mazorra, R . Para tu salud corre o camina / Raúl Mazorra. Cuidad de La Habana: Editorial Científico Técnica, 1983.--48 p.
- 71- Moldover, G.A. Condición Física y salud / Moldover New York: Editorial American Medical Sport, 1980. —394 p.
- 72- Pérez, P y A Cañarte. Caracterización morfo –funcional de peloteros pinareños en el cuatrienio 87-90 / Pedro Pérez y Andrés Cañarte: Pinar del Río, 1990. —80 p.
- 73- Popov, S.N. La cultura física terapéutica /N.S. Popov. –Moscú: Editorial Pueblo y Educación, 1988. –275 p.

- 74- Reglamento del trabajo Metodológico del ministerio de educación .resolución No 119 / 08 ministra educación de la Republica de Cuba.
- 75- Rigor, R. y Col. Medicina General Integral /Ramón Rigor y Col. —Ciudad de La Habana: Editorial Pueblo y Educación, 1985. —249 p.
- 76- Rodríguez, A .C. Composición corporal. Somatotipo y proporcionalidad, métodos y procedimientos / Carlos A. Rodríguez. —La Habana: Instituto de Medicina Deportiva, 1989. —116 p.
- 77- Rodríguez, C y Col .Contribución al estudio del perfil morfológico de atletas cubanos de altos rendimientos del sexo masculino /Carlos Rodríguez y Col.-- Ciudad de La Habana: Editorial Pueblo y Educación, 1989. —24 p.
- 78- Rubalcaba, L. y S. Canmetti. Salud vs sedentarismo / Luís Rubalcaba y S. Canmetti Ciudad de La Habana: Editorial Pueblo y Educación, 1989. —74
- 79- Salomón, H.A. El mito del Ejercicio / A.H. Salomón. —México Editorial División, 1988. —170 p.
- 80- Soriano Soriano, C. L. Nuevas Orientaciones en el marketing de servicios. Stern, F.N. Proyecto Nacional de Ejercicios y Cardiopatías. Resultados psicosociales a largo plazo/ N.F Stern. —Estados Unidos: Editorial Internal Medicine, 1982. —1097 p.
- 81 - Shorosova E. U. Problemas teóricos de la psicología de la personalidad / E.U. Shorosova. —Editorial Orbe, 1980. —360 p.
- 82- SITIOS WEB consultados relacionados con el tema: año 2008
- www.altadireccion.com.ar
 - www.hidro.cu
 - www.asqc.org
 - www.qualityportal.com
 - www.aqp.org
 - www.ingenieriaadministrativa.com
 - www.elprisma.com
 - www.mujeresdeempres.com
 - www.competir.com
 - www.intermangers.com.

Anexo No 1

Guía de Observación.

01. Presta una atención adecuada a los Problemas de los usuarios.

Excelente ___ Buena ___ Regular ___ Mal ___

02. Se Lleva a cabo un buen aprovechamiento del espacio en la instalación

Excelente ___ Bueno ___ Regular ___ Mal ___

03. La utilización de los equipos e implementos son los más adecuados.

Excelente ___ Bueno ___ Regular ___ Mal ___

04. El profesor se implica suficientemente en las clases

Excelente ___ Buena ___ Regular ___ Mal ___

05. Las clases están suficientemente organizadas

Excelente ___ Bien ___ Regular ___ Mal ___

06. Los Usuarios poseen su entrenamiento personalizado.

Poseen ___ No poseen ___

07. El profesor anima suficientemente al grupo.

Adecuado ___ Inadecuado ___ Incompleto ___

08. Las exigencias del profesor están adecuadas a las condiciones de los alumnos

Adecuadamente ___ Inadecuadamente ___ Incompleto ___

9. El profesor viste de forma adecuada

Adecuada ___ Inadecuada ___ Incompleta ___

10. Considera que el trato y el Carácter del profesor es agradable.

Agradable ___ Inagradable ___

11. El profesor adapta las clases a los intereses de los alumnos-usuarios

Excelente ___ Bueno ___ Regular ___ Mal ___

12. Los Implementos están en condiciones óptimas para su uso

Excelente ___ Bueno ___ Regular ___ Mal ___

13. Los Baños están suficientemente limpios

Excelente ___ Bueno ___ Regular ___ Mal ___

14. La Instalación-Salas de trabajo está suficientemente limpia

Excelente ___ Bueno ___ Regular ___ Mal ___

15. El espacio limita las actividades que pueden realizar

Adecuado ___ Inadecuado ___

16. La temperatura ambiente es la adecuada

Adecuada ___ Inadecuada ___

17. La seguridad e intimidad en los Baños es la adecuada

Excelente ___ Buena ___ Regular ___ Mal ___

18 La iluminación es agradable

Excelente ___ Buena ___ Regular ___ Mal ___

19 La actividad en la que participa los usuarios cubre sus expectativas

Si ___ No ___ En parte ___

20. Las tareas que desarrolla en la clase son suficientemente variadas

Si ___ No ___ En parte ___

22. La oferta de actividades es lo suficientemente amplia

Si ___ No ___ En parte ___

23. El costo de la actividad es adecuado a los servicios que se ofrecen

Adecuado ___ Inadecuado ___

Anexo No 2

Encuestas a los Participantes que Reciben los Servicios.

Estimado Clientes / Usuarios

La satisfacción de los clientes/ usuarios y el servicio que se presta en función de la mejora continua, son objetivos fundamentales de nuestra organización; seremos cada día más eficaces si usted nos indica su nivel de satisfacción con los Servicios que ofertamos. Su respuesta nos permitirá identificar las oportunidades de mejora de nuestros procesos.

Procedimiento: *Marque con un (X) en la casilla que considere*

Escala: 2 = Mal 3 = Regular 4 = Bien 5 = Excelente

Breve Leyenda:

Estado deseado: Como usted espera, evalúa y cuales eran sus expectativas sobre este servicio.

Estado real: Como usted percibe, evidencia y diagnostica el servicio prestado por el gimnasio de cultura física de la ciudad de Pinar del Río.

DATOS GENERALES:

Edad: _____ Sexo _____ Estado Civil _____

Escolaridad: _____ Primaria: _____ S/Básica _____ PRE Univ. _____

T/Medio _____ Universitario _____ Ninguna _____

Tiempo Incorporado al Gimnasio.

_____ Menos de 6 meses _____ Un año _____ dos Años _____

Tres Años _____ más de tres años _____

Metas Propuesta: Bajar de Peso: ___ Estética Corporal: ___ Mantenimiento _

Elementos	Estado Deseado				Estado Real			
	2	3	4	5	2	3	4	5
1. Cumple Usted su Meta Propuesta.								
2. Los Servicios que Recibes presentan variedad de ofertas								
3. ¿Como se comporta la calidad del servicio Prestado?								
4 ¿Usted conoce todos los servicios que brinda el Gimnasio?								
5 ¿El Gimnasio realiza todos los servicios que usted necesita?								
6 ¿El comportamiento de los Profesores del Gimnasio les transmite confianza?								
7 ¿Los Trabajadores de apoyo a los servicios tienen conocimientos para responder a sus preguntas?								
8 ¿Valore el servicio del Gimnasio comparándolo con otras Instituciones?								
9 Después de recibir los servicios que se ofrecen considera que ha mejorado su salud.								
10 ¿Como evalúa las actividades educativas en el gimnasio?								
11 ¿Como evalúa la relación Precio - Calidad del Servicio?								

¿Qué sugerencias propondría para que nuestra Organización brinde un mejor servicio?

Le agradecemos sus opiniones y le aseguramos servirán para mejorar nuestro servicio.

INDICADOR: METAS PROPUESTAS

1- Disminución del Peso Corporal según la carga Física.

Indicador de Estado Deseados	5	4	3	2
- Lograr Bajar 1,5 Kg. a la Semana				
- Lograr Bajar 1,0 Kg. a la Semana				
Lograr Bajar 0,5 Kg. a la Semana				

2- Estética Corporal.

Indicador de Estado Deseado.	5	4	3	2
- Mesomorfo				
- Hombros Biacromial				
- Cintura Relativamente Estrecha.				
- Bastos Externo hacia Afuera				
- Desarrollo de los segmentos superiores, medio e inferior.				

3- Mantener el Peso Corporal.

Indicador de Estado Deseado.	5	4	3	2
- Mesomorfo				
- Hombros Biacromial				
- Cintura Relativamente Estrecha.				
- Bastos Externo hacia Afuera				
- Desarrollo de los segmentos superiores, medio e inferior.				

INDICADOR: COMPARACIÓN CON EL INSTITUTO DE BELLEZA.

Indicador de Estado Deseado	5	4	3	2
- Contar con especialistas en la actividad de Belleza				
- Poseer Servicio de Sauna				
- Consulta multidisciplinaria				

INDICADOR: CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

Indicador de Estado Deseado.	5	4	3	2
- Cumplir metas Propuestas				
- Recibir Servicios Técnicos y Personales				
-Contar con Tecnología de Avanzada y Facilitar información sobre los servicios que presta el gimnasio de Cultura Física.				
- Poseer un dominio y Profesionalidad en la prestación del servicio				
- Contar con servicios médicos y paramédicos que Permita ofertar Charlas educativas.				
- Recibir un Trato Agradable de Todo el Personal Adjunto a la instalación				

INDICADOR: ESTADO DE SALUD DE LOS USUARIOS.

Indicador de Estado Deseado.	5	4	3	2
- Poseer Estética Corporal.				
- Satisfacción Psicológica.				
- Capacidad Física de Trabajo				
- Disposición Biológica.				

INDICADOR: CHARLA EDUCATIVA.

Indicador de Estado Deseado.	5	4	3	2
- Técnica Participativa sobre actividad Física				
- Técnica de grupo				
- Conversatorios				
- .Talleres.				

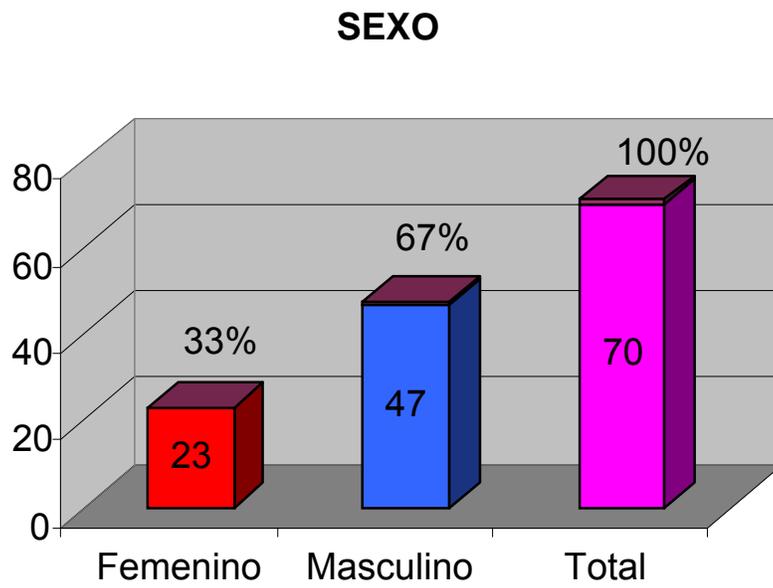
INDICADOR: GIMNASIO REALIZA TODOS LOS SERVICIOS.

Indicadores de Estados Deseados.	5	4	3	2
- Servicios de Belleza Barbería , Peluquería , Masaje facial ,				
- Masaje Deportivo				
- Control Funcional				
- Charlas Educativas.				

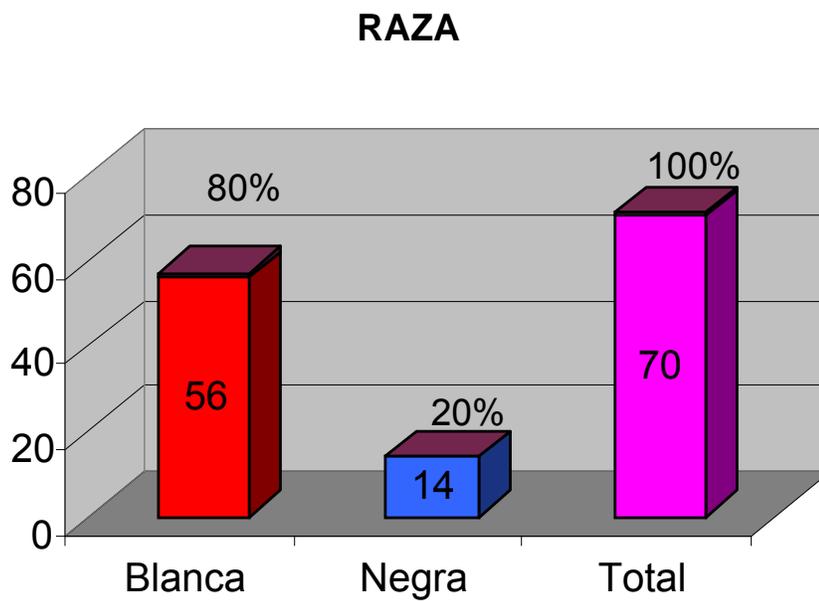
INDICADOR: COMPORTAMIENTO DE LOS PROFESORES

Indicadores de Estados Deseados.	5	4	3	2
- Amable				
- Profesional				
- Ético				
- Educado				

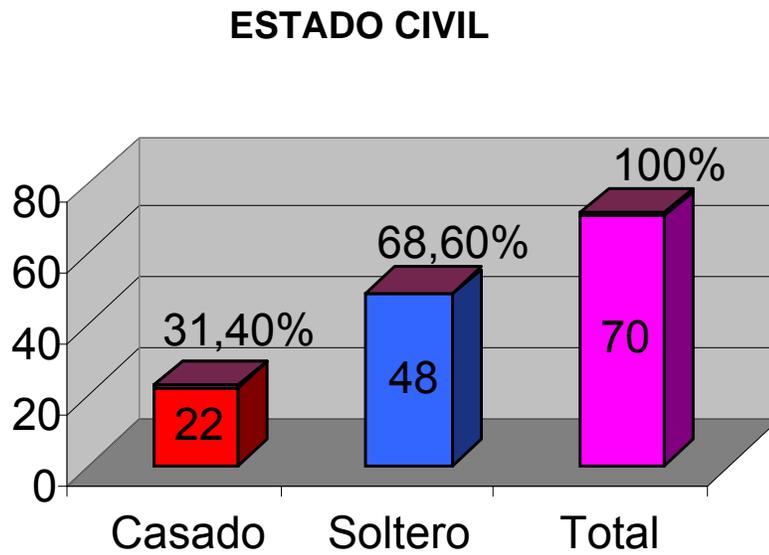
Anexo No 3 Gráfico No 1 Sexo



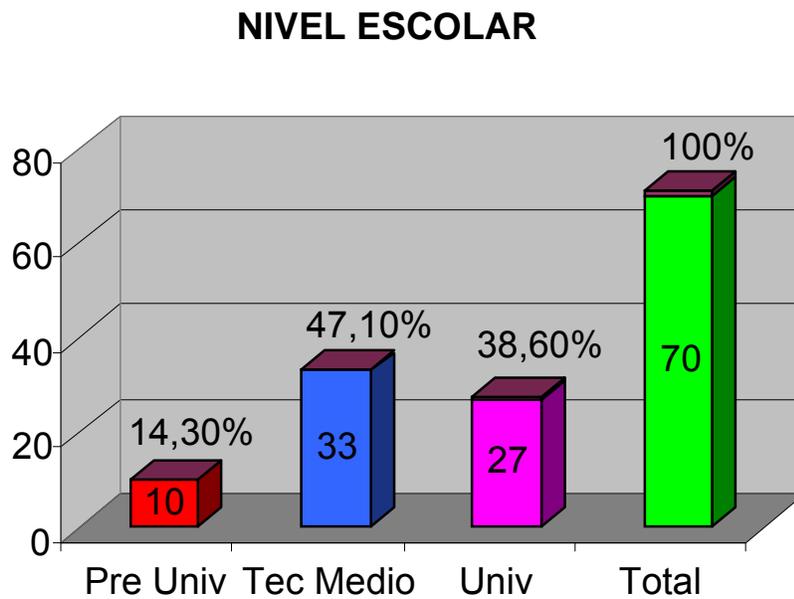
Anexo No 4 Gráfico No 2 Raza



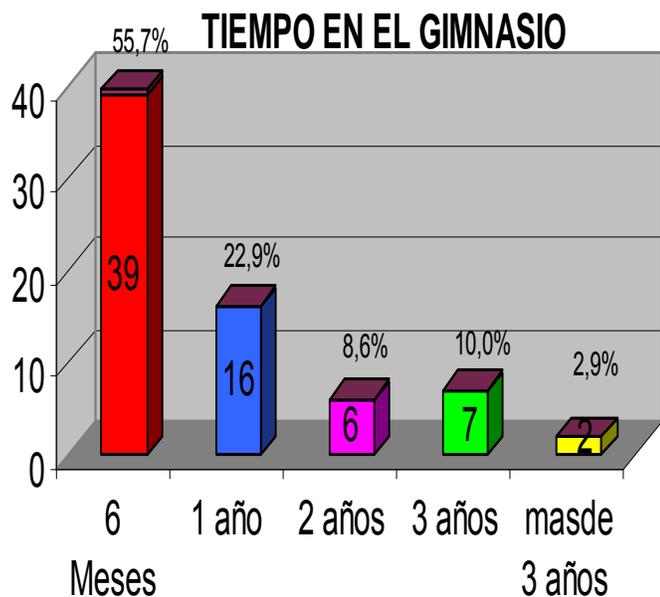
Anexo No 5 Gráfico No 3 Estado Civil



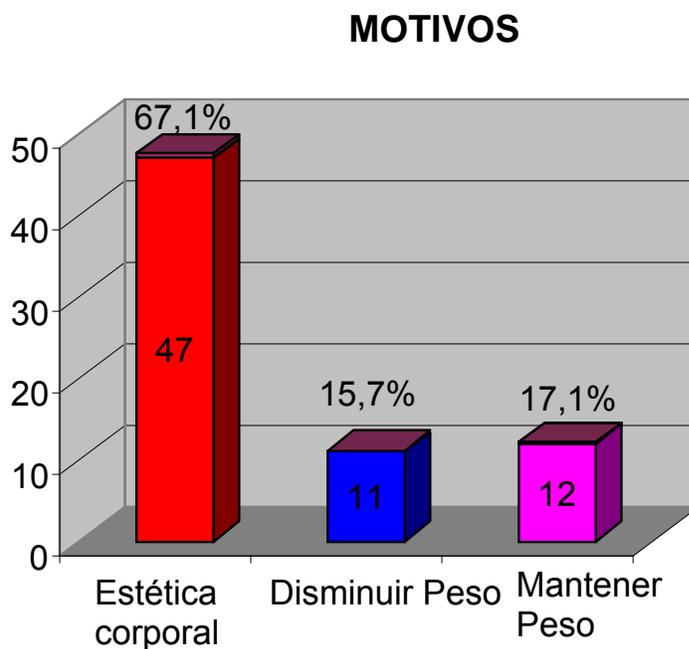
Anexo No 6 Gráfico No 4 Nivel Escolar



Anexo No 7 Gráfico 5 Tiempo de permanencia en el Gimnasio.



Anexo No 8 Gráfico 6 Motivos de Participación.



Anexo No 9 Diagnostico de Factibilidad práctica (PRE experimento) del Comportamiento de las Variables Morfológicas (Talla, Peso, % Grasa, Kg. Grasa, M.C.A., e Índice de A.K.S.)

Edad	Sexo	Talla (cm.)		Peso (Kg.)		% Grasa		Kg. Grasa		M.C.A.		% M.C.A.		AKS		
		X	DS	X	DS	X	DS	X	DS	X	DS	X	DS	X	DS	
Menos Años	20	F	164 cm.	1202	65.1	12.5	23.7	9.32	15.3	7.61	49.7	11.9	76.2	9.32	1.11	1793
		M	171 cm.	0725	69.6	9.69	15.0	4.65	10.6	4.45	59.0	7.20	84.9	4.65	1.16	1163
20-29 Años		F	158 cm.	0486	63	11.7	33.0	5.23	21.0	6.90	41.4	5.75	67.4	7.45	1.04	1222
		M	176 cm.	26.9	73.3	11.9	16.1	4.81	12.0	5.15	61.2	8.63	81.1	13.4	1.14	1669

Anexo No 10 Diagnóstico Pre-Experimental del Test de Harvad

Test Harvad en el sexo femenino

Grupo	Muestra	Indicadores			
		Excelente	Aceptable	Pobre	Baja
- 20 Años	2				
		X	1 / 50%	1 / 50%	X
	21	8 / %	7 / 33.3 %	2 / 19 %	4 / 28,5
Total de la Muestra	23	34,7 %	34,7 %	13 %	17,3 %
Test Harvad en el sexo Masculino.					
20-29 Años	5	2 / 40 %	X	2 / 40 %	1 / 20 %
	42	8 / 19 %	5 / 11,9 %	12 / 28,5	17 / 40 %
Total General	70	25,7 %	18,5 %	24,2 %	31,4 %

Valoración de los Especialista.

Datos Generales del especialista:

Edad: 38

Sexo: ul

Ocupación: psicólogo de Cultura Física

Experiencia en la actividad: 15 años

Compañero (a):

Teniendo en cuenta su experiencia en la actividad de la cultura física y la promoción de la salud, necesitamos su colaboración para valorar la factibilidad de la aplicación de un Plan de acción que propicie la Retención de los usuarios en el Gimnasio de Cultura Física "Fidel Linares Rodríguez" de la Ciudad de Pinar del Río, lo cual le permite a los usuarios establecer nuevas relaciones sociales, liberarse de la rutina cotidiana para escapar al estrés.

El plan de acción hace una gran relevancia ya que está encaminado a mejorar la motivación de los participantes al Gimnasio de Cultura Física de Pinar del Río, que dicho proyecto de intervención comunitaria pudiese aplicarse al resto de los municipios de la provincia y al resto del país, este proyecto demuestra nuevas acciones que se ajustan a los cambios actuales a los cuales están expuestas las sesiones que brindan los Gimnasios para lograr una mayor incorporación a la población a la práctica sistemática de la actividad física para mejorar la calidad de vida de nuestra población.

Suarez, Rafael
Nombre y Apellidos

[Firma]
Firma

Valoración de los Especialista.

Datos Generales del especialista:

Edad: 36 años

Sexo: Masculino

Ocupación: Metodologo de Cultura Física

Experiencia en la actividad: 6 años

Compañero (a):

Teniendo en cuenta su experiencia en la actividad de la cultura física y la promoción de la salud, necesitamos su colaboración para valorar la factibilidad de la aplicación de un Plan de acción que propicie la Retención de los usuarios en el Gimnasio de Cultura Física "Fidel Linares Rodríguez" de la Ciudad de Pinar del Río, lo cual le permite a los usuarios establecer nuevas relaciones sociales, liberarse de la rutina cotidiana para escapar al estrés.

El plan de acciones encaminado a mejorar la retención de los usuarios en el gimnasio de cultura física Fidel Linares Rodríguez del Municipio Pinar del Río, propuesto por el maestrante Rene Díaz Rodríguez resulta de gran importancia por su valor práctico debido a los efectos que inciden en los usuarios para aumentar en todos ellos la motivación y calidad de su trabajo y estabilidad en todo su trabajo, lo que permite un trabajo consciente y sistemática a la práctica de la actividad física planificada, resultando su estancia en dicha instalación mucho más placentera y efectiva aumentando así los resultados de su preparación.

Michel Camejo Diaz

Nombre y Apellidos



Firma

Valoración de los Especialista.

Datos Generales del especialista:

Edad: 43 años

Sexo: Masculino

Ocupación: Metodologo CITMA Deporte Municipal.

Experiencia en la actividad: 24 años

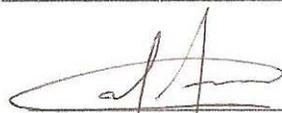
Compañero (a):

Teniendo en cuenta su experiencia en la actividad de la cultura física y la promoción de la salud, necesitamos su colaboración para valorar la factibilidad de la aplicación de un Plan de acción que propicie la Retención de los usuarios en el Gimnasio de Cultura Física "Fidel Linares Rodríguez" de la Ciudad de Pinar del Río, lo cual le permite a los usuarios establecer nuevas relaciones sociales, liberarse de la rutina cotidiana para escapar al estrés.

Consideramos que el plan de acción propuesto resulta de gran importancia para el funcionamiento del Gimnasio de Cultura Física, con su aplicación se garantiza una mayor calidad en los servicios que se prestan al usuario y permite una mayor estabilidad en su participación constante y sistemática a la practica de actividad física planificada, se establecen nuevas relaciones sociales, resulta mas placentera su estancia en la instalación y se evalúan con mayor efectividad los resultados de su preparación.

Héctor A. Pínero V. Malbranca.

Nombre y Apellidos


Firma

Valoración de los Especialista.

Datos Generales del especialista:

Edad: 47

Sexo: M

Ocupación: Director del Gimnasio Cultura Física.

Experiencia en la actividad: 27 años

Compañero (a):

Teniendo en cuenta su experiencia en la actividad de la cultura física y la promoción de la salud, necesitamos su colaboración para valorar la factibilidad de la aplicación de un Plan de acción que propicie la Retención de los usuarios en el Gimnasio de Cultura Física "Fidel Linares Rodríguez" de la Ciudad de Pinar del Río, lo cual le permite a los usuarios establecer nuevas relaciones sociales, liberarse de la rutina cotidiana para escapar al estrés.

Considero que con la aplicación de esta propuesta nos permitirá mejorar la retención de los usuarios a nuestro centro ya que les permite poseer nuevas ofertas que son solicitadas por los propios usuarios, todo ello trae consigo un aumento de la calidad de vida así como un bienestar, placer en nuestra instalación. Estos cambios actuales son de gran necesidad en la prestación de los servicios que ofrecemos, lo que permitirá la retención de los usuarios

Lic. Narciso López Arsenava

Nombre y Apellidos



Firma

Valoración de los Especialista.

Datos Generales del especialista:

Edad: 45 años

Sexo: M

Ocupación: PROFESOR DE CULTURA FISICA

Experiencia en la actividad: 21 años

Compañero (a):

Teniendo en cuenta su experiencia en la actividad de la cultura física y la promoción de la salud, necesitamos su colaboración para valorar la factibilidad de la aplicación de un Plan de acción que propicie la Retención de los usuarios en el Gimnasio de Cultura Física "Fidel Linares Rodríguez" de la Ciudad de Pinar del Río, lo cual le permite a los usuarios establecer nuevas relaciones sociales, liberarse de la rutina cotidiana para escapar al estrés.

CONSIDERO LA PROPUESTA DEL PLAN DE ACCIÓN MUY IMPORTANTE PARA BUSCAR UNA MEJORA EN LA RETENCIÓN DE NUESTROS USUARIOS YA QUE LE PODEMOS OFERTAR NUEVOS SERVICIOS QUE SON SOLICITADOS POR LOS PROPIOS USUARIOS; CON ESTAS ACCIONES SATISFACE SUS NECESIDADES; POR LO CUAL ELLOS ASISTEN; ES DE DESTACAR QUE ES DE FACIL VIABILIDAD; FACTIBILIDAD Y ES RELEVANTE SU INTRODUCCIÓN. ES DE FACIL GENERALIZACIÓN PARA EL RESTO DE LOS GIMNASIOS DE CULTURA FISICA DE LA PROVINCIA.

Lic. VIDAL ARENCIBIA LLANES

Nombre y Apellidos



Firma

Valoración del Plan de Acción presentada por criterio de Especialistas.

La selección de los especialistas se realizó de manera intencional, teniendo en cuenta los siguientes elementos:

- Ser Licenciado
- Universitario.
- Tener experiencia profesional en la carrera de Cultura Física., con más de 10 años.
- Resultados satisfactorios en la evaluación profesoral.
- Mostrar disposición de auxiliar con la investigación.

La propuesta fue valorada por personalidades destacadas en el ámbito de la Cultura Física en el trabajo de los Gimnasio de cultura física en la provincia de Pinar del Río, teniendo en cuenta aspectos como:

Utilidad práctica y aplicabilidad, ellos son: Lic. Esperanza Concepción Estrella con 29 años de experiencia, de ellos 24 como directora del Gimnasio "Fidel Linares Rodríguez" el cual fue objeto de nuestra investigación, Lic. Narciso López Casanova con 27 años de experiencia, fundador y director de esta instalación en la actualidad, Lic. Hector Piñero Villafranca con 22 años de experiencia, Lic. Michel Camejo Díaz con 16 años de experiencia, de ellos 6 como metodólogo de la Cultura física en el municipio de Pinar del Río, el Lic. Juan Ramón Martínez, con 15 años de experiencia, Metodólogo Provincial de Educación Física para adultos y Promoción de salud, Lic. Vidal E. Arencibia Llanes, 21 años de experiencia, profesor del Gimnasio Cultura Física "Fidel Linares Rodríguez".

Quienes coincidieron en que este Plan de acción programa tiene gran utilidad ya que le permite al usuario un desarrollo y crecimiento personal, sintiéndose protagonista de las acciones que realiza, el mismo se ajustan a los cambios actuales que están expuestos los servicios para lograr una mayor participación y retención en los gimnasios de cultura física, mejorando la calidad de vida de nuestra población. Las acciones son aplicable tal como se propone, aunque pueden hacerse modificaciones en caso de que sea necesario, para que el usuario sienta libertad, que aumente su expresión creativa y mejore su estado de ánimo; ya que la retención de los usuarios en el Gimnasio de Cultura Física "Fidel Linares Rodríguez" es un tema polémico pues, hasta el momento no se ha logrado.

MODELO PARA EVALUACIÓN

Luego de estudiada la exposición del diplomante _____, así como la opinión de los tutores y el oponente del presente trabajo de diploma, el tribunal emite la calificación de _____ puntos.

Presidente del Tribunal

Secretario

Vocal

Tutor

Dado en la Facultad de Cultura Física “Nancy Uranga Romagoza” a los ___ días del mes __ del 2009.

Año del 50 aniversario de la Revolución.

