

Universidad de Ciencia de la Cultura Física y Deportes

“Comandante Manuel Fajardo Rivero”

Facultad Villa Clara



Trabajo de Diploma

Título: Acciones para la retención de practicantes en el gimnasio de cultura física, del Combinado Deportivo Milagros Jiménez del municipio de Ranchuelo.

Autor: Dayaney Reyes Jaramillo.

Tutores: MSc. Jorge Luís León Vanegas.

MSc. Odalis Ruano Anoceto

Santa Clara

2011

Dedicatoria.

A nuestro Comandante y a la Revolución Cubana que me permitió convertirme en una profesional.

Al sacrificio de todos los profesores que hicieron posible elevar mis conocimientos.

A mi hija y mi esposo que son mi apoyo y mi razón de ser.

Agradecimientos.

A mi familia, por formarme con valores y amor a todos los seres humanos.

A la Revolución, y a nuestros queridos Comandantes Fidel y Raúl.

A todas las personas que colaboraron de una forma u otra en la realización de este trabajo.

A mis tutores el MSc Jorge Luis León Vanegas y la MSc Odalis Ruano Anoceto, por su apoyo incondicional.

A mis compañeros de carrera, por acompañarme en este arduo camino.

RESUMEN

El presente trabajo se desarrolló en el Combinado Deportivo Milagro Jiménez del municipio de Ranchuelo. Consiste en un plan de acciones para propiciar la retención de los practicantes en el gimnasio de cultura física de este combinado. El problema científico abordado fue ¿cómo contribuir a propiciar la retención de los practicantes en el Gimnasio de Cultura Física “Milagro Jiménez”, del municipio de Ranchuelo? Los objetivos de la investigación son: diagnosticar las causas que afectan la retención de los practicantes del Gimnasio de Cultura Física del Combinado Deportivo Milagro Jiménez, del municipio de Ranchuelo y diseñar un plan de acciones que contribuya a lograr la retención de los practicantes en el Gimnasio de Cultura Física. Los métodos y técnicas empleados fueron: la encuesta escrita y oral, el análisis de documentos, la técnica del Campo de Fuerzas y la distribución empírica de frecuencias. Algunas de las conclusiones a que se arribaron fueron: al realizar un diagnóstico del estado actual de la retención de los practicantes del Gimnasio de Cultura Física “Milagro Jiménez” del Municipio de Ranchuelo, se pudo constatar que las causas de la baja retención son, entre otras: la falta de equipos e instrumentos y las malas condiciones de los que existen, por ejemplo el Hércules, la sauna, las barras y las pesas y se diseñó un plan de acciones para contribuir a lograr la retención de los practicantes en el Gimnasio de Cultura Física, “Milagro Jiménez”, del municipio de Ranchuelo a partir de los resultados arrojados por el diagnóstico, basado en tres dimensiones.

ÍNDICE

I INTRODUCCIÓN.....	5
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
2.4 Panorama acerca de la retención de los practicantes en los Gimnasios de Cultura Física	18
2.5 Participación en actividades grupales.....	19
2.6 Socialización de la práctica sistemática.....	20
2.7 Abandono de los practicantes generalmente en el primer año	20
2.8 Caracterización del Combinado Deportivo Milagro Jiménez.....	21
2.9 Surgimiento de los Gimnasios de Cultura Física en Ranchuelo	22
III.- METODOLOGÍA.....	23
3.1 Población y Muestra.....	23
3.2 Métodos y técnicas	23
3.3 Análisis de los Resultados	25
3.4 Plan de acciones para mejorar la retención de los practicantes en el Gimnasio de Cultura Física “Milagro Jiménez” del Municipio Ranchuelo.....	30
Fundamentación del Plan de acciones.	30
CONCLUSIONES.....	34
RECOMENDACIONES.....	35
BIBLIOGRAFÍA.....	36
ANEXO	38

I INTRODUCCIÓN.

La problemática actual por la que atraviesan las organizaciones (empresas, instituciones, entidades) se pueden resumir en los términos siguientes: una creciente necesidad por mejorar la calidad de la producción o los servicios ante una competencia creciente en la conquista de los mercados y un ambiente cada vez más cambiante.

Día a día, sin que las personas se den cuenta, a causa del modo de vida sedentario y malsano, se limita cada vez más la movilidad y comienzan a aparecer enfermedades que fácilmente podrían evitarse con la práctica sistemática de la actividad física, entre ellas: obesidad, hipertensión arterial, entre otras. Es por esta razón que el país presta relevante atención a todo lo relacionado con la actividad física y deportes.

En Cuba la actividad física transita por la práctica sistemática del ejercicio físico, unos para la mejora de la calidad de vida y otros con la finalidad de robustecer el cuerpo humano, la asistencia de manera espontánea o por orientación del médico a los Gimnasios de Cultura Física, hace que esta actividad haya tenido varias etapas.

El avance de la ciencia sigue demostrando que una herramienta imprescindible para llevar una vida sana es la actividad física, ésta en función de la salud por medio de la práctica sistemática, produce 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 en Cuba para contribuir a elevar la calidad de vida de la población, tarea de la que se encarga el Instituto Nacional de Deportes, Educación Física y Recreación (INDER) como organismo rector. Como parte de su encargo social, el INDER debe incrementar la práctica de actividad física en todos los territorios del país y son las organizaciones deportivas básicas quienes asumen esta responsabilidad en cada territorio.

El trabajo de los gimnasios de cultura física comienza en Cuba a partir del año 1976, cuando se ponen 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.

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

Los objetivos estratégicos dentro del trabajo de la Cultura Física y la Promoción de Salud son entre otros, los siguientes:

- 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 profesores que laboran en la entidad.

El marco en el que se desarrolla la presente investigación es una de estas organizaciones básicas: el Combinado Deportivo Milagro Jiménez del municipio de Ranchuelo, que no tiene una asistencia de practicantes variada y sistemática en torno a los diversos programas que ahí se atienden; los practicantes que asisten de manera asidua son atendidos por los profesores que laboran en el Gimnasio.

Las acciones y esfuerzos de la Dirección Municipal de Deportes de Ranchuelo y la del combinado deportivo Milagro Jiménez para promover y mejorar la retención de los practicantes en el territorio, deben estar orientados a alcanzar la conformación de un plan

de acción de trabajo comunitario con la presentación de nuevas y variadas ofertas orientadas al desarrollo humano, al mejoramiento de la calidad de vida de la población, y al cumplimiento eficaz y eficientemente la misión de esta organización.

El Combinado Deportivo debe tener entre sus prioridades:

- Cubrir las expectativas del practicante 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 de Cultura Física “Milagro Jiménez”.
- Producir nuevos conocimientos científicos en función del desarrollo y beneficio social: Proyecto de Intervención Comunitaria.

A pesar de lo antes planteado, en esta organización se ha podido constatar que no hay una asistencia sistemática de los practicantes a la actividad física, asisten al gimnasio de cultura física pero no de manera estable, y en muchos casos dejan de asistir.

Lo señalado anteriormente demuestra que **existe insatisfacción en la población que asiste a recibir los servicios en el gimnasio de cultura física y escasa retención de los practicantes.**

Lo anterior ha conducido a formular el siguiente **problema científico**:

¿Cómo propiciar la retención de los practicantes en el Gimnasio de Cultura Física “Milagro Jiménez”, del municipio de Ranchuelo?

En correspondencia con el problema se trazan los siguientes **objetivos**:

1. Diagnosticar las causas que afectan la retención de los practicantes del Gimnasio de Cultura Física del Combinado Deportivo Milagro Jiménez, del municipio de Ranchuelo.
2. Diseñar un plan de acciones que contribuya a lograr la retención de los practicantes en el Gimnasio de Cultura Física, "Milagro Jiménez", del municipio de Ranchuelo.

Los métodos y técnicas de investigación utilizadas fueron: análisis documental, encuestas, entrevistas, técnica de análisis del campo de fuerzas y distribución empírica de frecuencias

DESARROLLO

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

2.1 Sistema Cubano de Cultura Física y Deporte.

El sistema de Cultura Física y Deporte se estructura para dar cumplimiento a un encargo social o conjunto de objetivos generales, los cuales pueden quedar explícitamente formulados en documentos oficiales o simplemente demostrables a través de los impactos o resultados finales de los procesos que lo caracterizan.

Al hablar de las necesidades, motivos y objetivos de la actividad física y el deporte se hace necesario considerar este proceso como algo dinámico, sometido tanto en el orden individual como en el social a influencias condicionantes como la educación, el desarrollo socioeconómico, la tecnología, entre otros, lo cual ha permitido conformar diferentes modelos de satisfacción de esas necesidades.

La satisfacción de las necesidades individuales y sociales asociadas a la actividad física y el deporte, son traducidas por el sistema organizativo de cultura física y deporte en un sistema de objetivos, fines, propósitos, denominados también encargo social o razón de ser. Estos expresan la dirección general y el sentido del desarrollo de las acciones del sistema.

El sistema de Cultura Física de Cuba asume como su razón de ser: “satisfacer las necesidades sociales e individuales de la práctica de actividad física y deporte de toda la población contribuyendo a la formación integral, la elevación de la calidad de vida, la salud, la recreación, la exaltación de los más altos valores humanos y el progreso y la defensa de la patria”.

El encargo social al traducirse en objetivos para las instituciones del sistema satisface los siguientes grupos de necesidades:

- ❖ Formación y desarrollo de cualidades y habilidades físicas y coordinativas.
- ❖ Recuperación y mantenimiento de cualidades y habilidades físicas y coordinativas.
- ❖ Alto rendimiento deportivo.
- ❖ Recreación, esparcimiento y ocupación formativa y creativa del tiempo libre.

La descentralización de las maneras de hacer, es decir la pluralidad de organizaciones o entidades que como parte del sistema o interactuando, pueden desarrollar diferentes tipos específicos de práctica de actividad física y deporte, o las diferentes formas de gestión que en virtud de la legislación vigente contribuyan a satisfacer la demanda de manera más eficiente y efectiva, no puede realizarse al margen del sentido social que inspiran dichas actividades. La consecución de los objetivos sociales, enmarcados en la razón de ser o encargo social del sistema organizativo de cultura física y deporte, ha de caracterizar las formas de gestión de las organizaciones deportivas. Desconocer esto significa abdicar, no descentralizar. Ningún estado puede en virtud del desarrollo o de un pretendido desarrollo, desconocer su papel coordinador e indicativo.

Procesos tan de actualidad como la globalización de la economía, que presupone un incremento de la competitividad, exige de los estados, además de una mayor eficiencia y eficacia económica, el perfeccionamiento de la labor directiva al nivel de toda la sociedad, eficiencia y eficacia en la dirección del desarrollo, en la coordinación de los sectores económicos, sociales y políticos.

El papel de las instituciones y organizaciones estatales que dirigen el sistema organizativo de cultura física y deporte será el de asegurar para el presente y el futuro el legítimo derecho de todos a la práctica de actividades físicas y deportivas.

En el ámbito de la actividad física el hombre actúa como objeto y sujeto de la actividad, en unidad dialéctica, indivisible, la forma en que se manifiesta, organiza y puede ser estudiado este tipo de actividad humana precisa de un modelo donde se pueda

descomponer el todo en elementos más sencillos. En tal sentido se identifican tres componentes: el hombre (los practicantes), la actividad física (forma específica de actividad humana), y como tercer componente la relación, el vínculo esencial, la interacción, donde uno condiciona al otro. No se puede definir al practicante si no es en función de una forma específica de actividad física y esta, a su vez, adquiere este carácter como consecuencia de un tipo específico de actividad humana. Esa interacción (hombre-actividad física) se produce a través de la práctica en este caso, práctica de actividad física y deporte, entendida la práctica como praxis, donde coexisten la intención, el objeto, el sentido y la acción.

En el ámbito de la dirección de las organizaciones o los sistemas, la práctica de la actividad física y el deporte constituye el proceso a través del cual las organizaciones básicas del sistema satisfacen las necesidades humanas que generan su razón de ser. Si se toma en consideración que las organizaciones básicas del sistema satisfacen esas necesidades a través de los servicios de actividad física y deporte, se ha de reconocer la práctica de actividad física y deporte como el proceso esencial del servicio de actividad física y deporte.

Atendiendo a los elementos: objetivos, procesos particulares y características del practicante, los servicios de actividad física y deporte se organizan en tres niveles de sistematicidad:

1. Servicios específicos.
2. Grupos de servicios generales.
3. Salidas de la organización.

En cualquiera de estos niveles de sistematicidad el servicio de actividad física y deporte está constituido por los elementos siguientes:

- *Demanda*: expresa las necesidades, gustos, deseos, intereses, expectativas y

motivaciones por las cuales las personas realizan las actividades físicas y la magnitud de la misma. De tal forma la demanda tiene una dimensión cuantitativa y cualitativa.

- *Programa específico de actividades físicas:* contiene los objetivos que se persiguen con la práctica, la forma de alcanzarlos, precisando los contenidos (selección de actividades físicas y deporte), métodos, formas de evaluación y se elabora y desarrolla teniendo en cuenta el sistema teórico y metodológico que sustenta la práctica de actividades físicas. Los programas de actividades físicas pueden tener carácter curricular y eventual.
- *Recursos para realizar las actividades:* se refiere a la asignación de recursos humanos, materiales y financieros para la realización de las actividades contenidas en el programa. Especial significado se le presta a las instalaciones deportivas por ser el lugar donde se desarrolla el servicio.
- *El proceso en sí mismo:* es el movimiento del proceso, su dinámica, su lógica interna. En él pueden distinguirse dos elementos, el modo de desarrollarlo y los procedimientos a través de los cuales se ejecuta.

2.2 Los servicios deportivos del Sistema Cubano de Cultura Física. Aspectos generales.

La demanda de práctica de actividad física y deportes, trae consigo la búsqueda de la satisfacción de necesidades individuales y sociales y con ello la creación de instituciones, organizaciones especializadas, el establecimiento de objetivos, programas, financiación, recursos materiales, recursos humanos especializados, entre otros aspectos y esto ha conducido a la estructuración de sistemas de dirección que se esfuerzan por alcanzar dichos objetivos. La importancia adquirida por la actividad física en Cuba ha condicionado la necesidad de su estudio, caracterización y perfeccionamiento de lo que se ha dado en llamar el Sistema Cubano de Cultura Física y Deportes.

El Sistema de Cultura Física y Deporte lo constituyen todos los programas y recursos que

se ponen en función de garantizar el desarrollo físico y la personalidad de los integrantes de la sociedad. (Montero Delgado, 2004).

El encargo social del sistema es la satisfacción de necesidades sociales e individuales de la población en la práctica de la actividad física y el deporte, contribuyendo a la formación integral de la misma, a la elevación de la calidad de vida y de sus niveles de salud y a la utilización sana y racional del tiempo libre. Montero Delgado (2004).

El encargo social se traduce en objetivos, para los diferentes niveles de sistematicidad del sistema y en especial para sus organizaciones deportivas básicas alcanzándose los mismos a través de los servicios de actividad física, deporte y recreación.

El proceso a través del cual se verifica la práctica de actividad física y deporte, también la visualización de los eventos deportivos que están relacionados directamente con el cumplimiento de los objetivos del sistema que son desarrollados por una organización básica se denomina: servicio de actividad física y deporte. (Montero Delgado, 2004).

Este propio autor, afirma que los servicios de actividad física y deporte a su vez se organizan en tres niveles de sistematicidad atendiendo a los elementos:

1. *Los servicios específicos.* El servicio específico hace referencia a la realización de la práctica de actividad física, donde se consume la práctica, donde se personaliza y hace realidad, donde se satisface o no las necesidades. El servicio específico hace referencia a una actividad física concreta, personas en singular, en un tiempo real y un lugar dado.

2. *Los grupos de servicios generales.* Partiendo de estos criterios, en Cuba se identifican cinco grupos principales de servicios específicos. Que se encargan directamente de satisfacer diversas necesidades de los sectores de la población a los que van dirigidos y que cumplen con los objetivos por los cuales atendiendo a los procesos de actividad física fundamentales: la educación física, la recreación física, el entrenamiento deportivo y el espectáculo deportivo.

3. *Las salidas de la organización.* El tercer nivel de sistematización de los servicios se corresponde con el desarrollo y perfeccionamiento de la organización, operando al nivel de los grupos generales de servicios y su balance en función del logro de la razón de ser del sistema.

Los grupos de servicios que se desarrollan en el Sistema Cubano de Cultura Física y Deporte pueden ser organizados en tres finalidades y salidas:

1. *Los servicios de actividad física y deporte que están dirigidos a toda la población* y que satisfacen principalmente necesidades de formación, recuperación, rehabilitación, satisfacción y uso creativo y formativo del tiempo libre, elevación de la calidad de vida, salud, preparación para la defensa y creación y desarrollo de la cultura física: actividad física y deporte para toda la población. Estos abarcan los tres primeros grupos de servicios específicos.

2. *Los servicios deportivos que están dirigidos a la población que posee características especiales de rendimiento físico y deportivo* y que satisfacen principalmente necesidades de máximo rendimiento físico y deportivo, imagen, reconocimiento y realización, creación y desarrollo de la cultura física: deporte de alto rendimiento. Comprende el cuarto grupo de servicios específicos.

3. *Los servicios de competencias deportivas* que están dirigidos a toda la población y satisfacen necesidades de esparcimiento, recreación, uso creativo y formativo del tiempo libre, imagen y creación y desarrollo de la cultura física: espectáculo deportivo. Se identifica con el quinto grupo de servicios específicos.

Estas tres finalidades o salidas constituyen los servicios fundamentales del Sistema de Cultura Física y Deportes, en ellos se resume la razón de ser y su encargo social. (Montero Delgado, 2004).

Los componentes del servicio de actividad física son:

Proceso básico: la determinación de la demanda y definición de objetivos. El programa de actividad físico deportiva. Asignación de recursos. El proceso en si mismo.

Proceso funcional: accesibilidad al servicio. Interacciones practicante – dirigente. Participación del participante en la elaboración del servicio.

Procesos facilitadores o reforzadores: servicios de recepción, médicos, educativos, de vestidores.

Elementos que determinan la práctica de actividad física (Montero Delgado, 2004):

- El modo se refiere al desarrollo de las acciones que caracterizan la actividad (donde se identifican los objetivos, los contenidos, y el método).
- La forma es la estructura organizativa en dos dimensiones, el espacio y el tiempo.
- Los medios hacen referencia a los recursos que apoyan la realización de las actividades.
- La evaluación es la manera de comprobación de los resultados de la actividad, todo lo cual determina una sucesión de momentos o etapas que en su conjunto conforman procesos más específicos: el proceso de educación física, entrenamiento deportivo o recreación física.

Por otra parte en relación con su ubicación en la esfera económica o de los servicios, estos poseen algunas características que lo distinguen de otros. En tal sentido los servicios de actividad física pueden ser caracterizados de la siguiente forma:

- Intangible.

- Alto grado de participación del cliente.
- Imprevisible y creativo.
- Producto de consumo e industrial.
- Actividad de relación social.
- Condicionado por los aspectos socioculturales.
- Íntimamente relacionado con la práctica deportiva.

2.3 Surgimiento de los Gimnasios de Cultura Física en Cuba.

Con la puesta en marcha del trabajo de los Gimnasios de la Cultura Física en Cuba 1976 se pone al alcance de la población una nueva posibilidad para la ejercitación física con un nuevo prisma de trabajo, en esta etapa surge la primera experiencia en el país de los Gimnasios de Cultura Física que ha trascendido hasta los días de hoy. Actualmente se pretende incrementar el desarrollo masivo de actividades recuperando las áreas de trabajo concebidas inicialmente en la infraestructura de los gimnasios.

2.3.1 Objetivos de los Gimnasios.

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

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.

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

- La trayectoria deportiva del participante.
- Tiempo sin realizar ejercicios físicos.
- Conocer los posibles padecimientos o patologías que tiene el practicante.
- Nivel de eficiencia física.

Para esto se debe hacer una consulta con el practicante, 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 arrojen 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 practicante y profesor.

_ Interés del practicante y el profesor.

_ Posibilidades del practicante.

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

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

Las necesidades del practicante están en muchos casos unidas a sus intereses, pero hay necesidades que el propio practicante no entiende que tiene y son conocidas por el profesor convirtiéndose entonces en medidas a aplicar con el fin de eliminarlas.

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 o comentarios con los practicantes y diferentes especialistas, lo cual le da un sello de interés a las actividades que en el área (Gimnasio) se desarrollan.

2.4 Panorama acerca de la retención de los practicantes en los Gimnasios de Cultura Física.

Los Gimnasios cuyos practicantes tienen una fuerte conexión entre ellos, cuentan con un índice de retención más elevado que aquellos con miembros que tienen un vínculo muy

débil entre sí. Este punto subraya la importancia de un hecho que raramente se discute: la conexión entre los mismos practicantes, a diferencia de la unión de éstos con los profesores, 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 practicantes con los profesores del Gimnasio.

Existen muchos gimnasios que logran una retención en sus practicantes sustancialmente más alta que aquellos que poseen las mejores instalaciones de cultura física y deportes. Varios factores se ponen en juego, 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 practicantes que utilizan múltiples servicios poseen un índice de retención mayor que aquellos en los que sus practicantes realizan un solo servicio ya sean esto con fines terapéuticos o profilácticos.

A una amplitud de uso de servicios diferentes, generalmente le corresponde otro factor: los ingresos no derivados de las cuotas. Que los practicantes utilicen múltiples áreas de un gimnasio es siempre recomendable. 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.

2.5 Participación en actividades grupales.

El índice de retención es más elevado para los miembros que realizan actividades multilaterales que para los practicantes 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.

En este tipo de practicante tiende a ser deficiente la conexión con otros miembros y con

los profesores, 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, “practicantes de alto riesgo”. Pertenecen a “la unidad de cuidados intensivos” de cada gimnasio. La lealtad de este tipo de practicante es tan delgada como el papel. Para ellos, el gimnasio no es más que un lugar donde acumulan ejercicios con aparatos.

2.6 Socialización de la práctica sistemática.

Los practicantes que socializan 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.

La baja en la utilización de las instalaciones es un indicador que muestra que la percepción de valor por parte de los practicantes, esta 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.*

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

2.7 Abandono de los practicantes generalmente en el primer año.

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 practicante. Para poder evaluar esta afirmación se basan los estudios en los siguientes aspectos:

1.- Poca longevidad del servicio. Se puede comenzar entrenando a nuevos practicantes con una respuesta positiva inmediata. La perspectiva que se le plantea de estar a su lado, ofreciéndole consejo técnico, ayuda y motivación, suele ser suficientemente estimulante para la mayoría de las personas que se inician en el entrenamiento, la cuestión es que el practicante, tras asumir esta novedad, como parte de su compromiso exige resultados al entrenador en término de consecución de objetivos, desarrollo de capacidades emocionales y comunicativas, formación en prevención de lesiones y seguridad en el entrenamiento.

Son claves para que el profesional que pasa muchas horas con sus practicantes pueda pasar más tiempo gracias a obtener mayor conocimiento sobre el mismo, 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 practicante y el estancamiento.

2.- 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 practicante 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, sus esfuerzos y su ilusión. Por lo que la única obligación es ayudarlo a que logre su objetivo, por tal motivo solo quedaría corresponderle.

2.8 Caracterización del Combinado Deportivo Milagro Jiménez

El Combinado Deportivo Milagro Jiménez, está rodeado de áreas deportivas recreativas, estadio de béisbol, gimnasio de Cultura Física, una pista múltiple que brinda servicio de actividades físicas a la población del entorno donde radica la organización, lo que permite un mayor acercamiento de la población a la práctica sistemática de estas actividades y contribuye a alcanzar logros deportivos y elevar la calidad de vida.

Esta organización cuenta con un total de 175 trabajadores, de ellos 66 del subsistema Deporte, 35 atienden la Actividad Física Comunitaria, 9 la Recreación, 35 profesores de Educación Física y 26 son trabajadores de servicios, todos dirigidos por 4 cuadros.

La incidencia del trabajo se realiza sobre la base de 13 instituciones educacionales estructuradas en 7 primarias, 1 escuelas especiales, 2 escuelas Secundarias Básicas, 2 de Enseñanza Técnica Profesional y 1 Pre-Universitario. Se incluyen también 2 Círculos Infantiles y 10 Consultorios Médicos de tipo I y II. El subsistema Deportes aglutina a 19 deportes, practicándose en las áreas del Combinado Deportivo Milagro Jiménez, Palacio de Pionero y Escuelas.

2.9 Surgimiento de los Gimnasios de Cultura Física en Ranchuelo.

El Gimnasio de cultura física del combinado deportivo Milagros Jiménez en Ranchuelo, surgió en el año 1984 a partir de ese momento se designó el nombre que actualmente tiene. En sus inicios fue construido rústicamente, en el propio año se fue perfeccionando y fue inaugurado por el presidente del INDER Conrado Martínez, el 19 de noviembre 1984 en saludo al día de la cultura física y el deporte. Este gimnasio contaba con todos los equipos e instrumentos necesarios para la práctica de la actividad física, dentro de los cuales se encontraban dos Hércules, la sauna (uno de los principales gustos de los practicantes), pesas, entre otras. El servicio lo prestaban tres profesores de la cultura física los cuales fueron sus fundadores, se trabajaba por turnos de seis de la mañana a nueve de la noche, y estaba disponible todo el día, su matrícula era de 630 practicantes. Hoy, a veinticuatro años de su fundación se garantiza el desarrollo de la actividad física en dichas áreas.

III.- METODOLOGÍA.

3.1 Población y Muestra.

Para la realización de la presente investigación se trabajó con dos poblaciones:

- ✓ Una integrada por los 64 practicantes que asisten al Gimnasio de Cultura Física “Milagro Jiménez” del Municipio Ranchuelo con el objetivo de recibir el servicio de cultura física terapéutica, durante el curso escolar 2010-2011, de la cual se seleccionó una muestra intencional conformada por un total de 30 personas de diversas edades que cumplen como criterio de inclusión tener seis meses o más como practicantes por considerar que son los que más elementos tienen para dar criterios sobre los servicios.
- ✓ Otra integrada por los profesores que ofertan el servicio de cultura física terapéutica en el combinado deportivo, el director y subdirector de cultura física y deporte (5).

3.2 Métodos y técnicas.

En la investigación se utilizaron diferentes métodos del nivel teórico como análisis-síntesis, inductivo-deductivo, entre otros, y métodos empíricos. Entre estos:

- ❖ **Revisión documental:** con el objetivo de constatar si en la planificación estratégica de la organización o de la subdirección de Cultura Física existen objetivos encaminados a lograr mayor retención de practicantes en el Gimnasio de Cultura Física.
- ❖ **Entrevista grupal:** se efectuó con los practicantes del Gimnasio de Cultura Física para conocer las causas por las que no se logra la retención en los servicios que oferta este combinado deportivo (anexo 1).
- ❖ **Entrevista:** se realizó a los directivos del combinado y los profesores con el objetivo de

conocer los criterios que tienen sobre la falta de retención de practicantes en el Gimnasio de Cultura Física. (anexo4)

- ❖ **Encuestas:** se realizó una a los practicantes para conocer el grado de satisfacción con el servicio que se oferta en el gimnasio (anexo 3) y otra para conocer sus motivaciones (anexo2).
- ❖ **Técnica de análisis del Campo de Fuerzas:** para conocer a través de las discusiones en trabajo en grupo, cómo piensan los participantes respecto a la retención de los practicantes y cuáles son las fuerzas impulsoras y las fuerzas restringentes para desarrollar un proceso de cambio.
- ❖ **Distribución empírica de frecuencias:** con el objetivo de hacer el análisis porcentual de los resultados.

3.3 Análisis de los Resultados

Análisis documental: se trabajó con la planificación estratégica del Combinado Deportivo y la subdirección de Cultura Física y se pudo constatar que no existe ningún objetivo, ni estratégico ni anual, referido a la retención de los practicantes, y por lo tanto tampoco acciones encaminadas en esta dirección.

La entrevista grupal realizada a los practicantes para conocer las causas por las que no se logra la retención en los servicios del Combinado Deportivo y en sentido general señalaron las siguientes:

1. Existen escasos equipos e instrumentos para realizar ejercicios.
2. Los equipos que existen están en muy malas condiciones.
3. La gimnasia musical aerobia no se puede practicar porque no hay equipo de música.

En la entrevista que se realizó a los directivos del combinado y los profesores con el objetivo de conocer los criterios que tienen sobre la falta de retención de practicantes en el Gimnasio de Cultura Física y señalaron como elementos fundamentales los siguientes:

1. Falta de equipos e instrumentos y malas condiciones de los que existen, por ejemplo el Hércules, la sauna, barras, pesas.
2. Falta de iluminación para realizar actividades en la tarde-noche que es el horario más factible para los trabajadores.
3. No existen especialistas en esta área de la organización.

4. Existe como potencialidades: que cuentan con la plantilla de personal cubierta completamente, las condiciones del Combinado Deportivo son buenas, es el único que existe.

La información suministrada por la **encuesta** realizada a los practicantes para conocer sus motivaciones para asistir al Gimnasio (anexo 2), se analizó a partir de un proceso estadístico matemático.

En cuanto al sexo se pudo observar de la muestra seleccionada, que de los 30 practicantes, existe un predominio en el sexo masculino con un total de 18 para el 60% y 12 para el sexo femenino, siendo este último el 40% de la muestra total.

Algo similar ocurre en lo relacionado con el estado civil de los encuestados, correspondiendo a los solteros 18 y 12 casados, observándose una leve diferencia a partir de la recogida de la información.

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

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

Se pudo constatar que ninguno de los practicantes se encuentra en el nivel primario y de secundaria básica, por lo que se desechan estas características de los análisis realizados. El 26,6 % de los muestreados, 8 personas, corresponden a las categorías de Pre Universitario, 15 son técnicos medio siendo los mismos el 50 % y 7 en la categoría de

Universitario, estos últimos son el 23.3 % de los encuestados.

Un análisis importante a realizar fue el tiempo de permanencia en el gimnasio de cultura física por parte de los practicantes, observándose una disminución significativa en cuanto a la estabilidad. En un primer grupo se encuentran los que llevan seis meses como practicante sistemático, ellos son un total de 9 para un 30 %, el segundo grupo son los que llevan entre seis meses y un año, para un total de 13 que representan el 43,3 % del total encuestado, un tercer grupo se encuentran 5 los que llevan dos años siendo el 16,6%, y un practicante con más de tres años con asistencia sistemática al gimnasio, representando el mismo el 3.3 % de los encuestados. Como puede apreciarse la mayoría de los practicantes tiene un año o menos de asistencia al Gimnasio.

El principal motivo de asistencia al gimnasio es la estética corporal, causa por la cual asisten el 46,6 % de los practicantes masculinos (13) , y el 16,6 % de las practicantes femeninas, siendo ellas un total de 5, todos del total de encuestado. El segundo motivo que existe es el de manteniendo corporal, en este caso el 30 % que refleja a 9 practicantes del sexo masculino y el 13,3 % para el sexo femenino (4).

La **encuesta** aplicada para diagnosticar el nivel de satisfacción de los practicantes con relación al servicio de cultura física (anexo 3). Todos los encuestados respondieron con calificación de 4 puntos si cumplen con la meta propuesta, es decir **bien**.

Todos (100%) coincidieron en otorgar una calificación de **2 puntos** a la variedad de ofertas.

El 80% consideró con un valor de **4 puntos** el conocimiento sobre los servicios que brinda el gimnasio y el resto otorgó calificación de **2 puntos**.

En la pregunta referida a si el gimnasio realiza todos los servicios que ellos necesitan todos otorgaron una calificación de **2 puntos**.

Todos consideraron en una calificación de **4 puntos** la confianza que les transmiten los profesores del gimnasio.

El 100% planteó con calificación de **2 puntos** los conocimientos de los trabajadores de apoyo para responder sus preguntas.

El 95% otorgó una calificación de **4 puntos** al mejoramiento de su salud después de recibir los servicios.

Las actividades educativas en el Gimnasio fueron evaluadas de **3 puntos** por todos los encuestados.

Todos consideraron en una calificación de **5 puntos** la relación precio- calidad de los servicios.

Se puede considerar a partir del análisis realizado que las principales dificultades están en la poca variedad de ofertas; no se realizan todos los servicios que los practicantes necesitan; los trabajadores de apoyo no tienen conocimientos para responder sus preguntas y aunque no le otorgaron la calificación más baja, si consideran que las actividades educativas son regulares. En sentido general estos son los aspectos a los que hay que prestarles mayor atención y esfuerzos para lograr la retención de los practicantes.

Técnica de Análisis de Campo de Fuerzas sobre las potencialidades y limitaciones de la retención de los practicantes del gimnasio de cultura física del Combinado Deportivo Milagro Jiménez del municipio de Ranchuelo:

El análisis del Campo de Fuerzas es una técnica útil para facilitar el cambio, esta ve en el cambio fuerzas diferentes que compiten entre sí, las fuerzas impulsoras y las fuerzas restringentes. Los resultados dan la oportunidad a un equipo de valorar un cambio propuesto desde diferentes posiciones y se convierten en un punto de inicio para las acciones a implementar que minimizan el impacto de las fuerzas restringentes y maximizan el efecto de las fuerzas impulsoras (Sociedad Latinoamericana para la Calidad,

2000, Rodríguez Andino, 2006). En este caso como el objetivo del trabajo era diagnosticar las causas que afectan la retención de los practicantes del Gimnasio de Cultura Física del Combinado Deportivo Milagro Jiménez, del municipio de Ranchuelo, a partir de una tormenta de ideas donde participaron los miembros del Consejo de Dirección y los profesores, sólo se llegó a determinar cuáles eran las fuerzas restringentes y cuáles las impulsoras.

De acuerdo al problema de investigación se definió como estado deseado el siguiente: *En el Combinado Deportivo Milagro Jiménez se logra una elevada retención de los practicantes al gimnasio de cultura física.*

La investigadora comunicó a los participantes (Consejo de Dirección y profesores) cuál era el estado deseado, luego les solicitó que expusieran las limitaciones que se presentaban para lograr un cambio y alcanzar ese estado. Se hicieron varias rondas que originaron un total de 8 limitaciones que se declararon como fuerzas restringentes.

Luego se solicitó que expresaran las potencialidades que pueden favorecer el cambio que se denominaron fuerzas impulsoras, se hicieron varias rondas hasta llegar a 5 potencialidades. Después se realizó una reducción de listado y se solicitó que las organizaran de forma jerárquica, colocando en primer lugar la más importante en cada caso y quedaron de la siguiente forma:

Fuerzas impulsoras:

1. Interés de los directivos y profesores del combinado deportivo por brindar servicios de calidad a la comunidad.
2. Apoyo de los organismos del municipio como INDER, PCC, MINED a las tareas relacionadas con la actividad física y deporte.
3. Buenas condiciones del local.

Fuerzas restringentes:

1. Malas condiciones de los equipos e instrumentos del gimnasio.
2. La competencia que hacen los gimnasios particulares con mejores condiciones.
3. Poca iluminación del gimnasio que impide la práctica en horario de la tarde - noche.

3.4 Plan de acciones para mejorar la retención de los practicantes en el Gimnasio de Cultura Física “Milagro Jiménez” del Municipio Ranchuelo.

Fundamentación del Plan de acciones.

Es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas, de esta manera un plan de acciones 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.

En el diseño de las acciones se tuvieron en cuenta las condiciones del gimnasio de cultura física “Milagro Jiménez” del Municipio Ranchuelo, atendiendo sobre todo a las características de los practicantes 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 practicantes.

Características del plan de acciones.

- Va dirigido a la satisfacción de las necesidades del desarrollo físico, funcional de los practicantes.
- 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.

- Induce el empleo de tecnologías de la información científica.
- Refuerza el enfoque multidisciplinario para el desarrollo de la salud y el bienestar de los practicantes.

Objetivo general.

Desarrollar una cultura de los servicios que brinda el gimnasio de cultura física a nivel social, capaz de promover su divulgación, popularización y a la complementación con la retención de los practicantes.

Plan de Acción para los practicantes				
Acciones	Frecuencia y Plazo de Cumplimiento	Responsable	Participante	Impactos
Realizar en coordinación con el INDER municipal, un plan de inversión para arreglar todos los equipos e instrumentos en mal estado.	2do semestre del año.	Director del INDER y el Combinado.	Consejo de Dirección.	Contar con todos los instrumentos y equipos necesarios.
Concurso de medios e instrumentos deportivos.	Diciembre.	Director y subdirectores.	Profesores y población.	Nuevos o arreglados equipos.

Realizar actividades que propicien la participación grupal y mejoren la comunicación entre los practicantes.	Una vez al mes.	Profesores.	Profesores y practicantes.	Mejora de la comunicación entre los practicantes.
Charlas educativas sobre temas solicitados por los practicantes, en coordinación con especialistas de salud.	1 vez al mes	Director del centro	Practicante	Firma de convenio con la dirección municipal de salud.
Realizar un plan de divulgación a través de carteles y los medios de difusión masivos.	Permanente.	Activista de divulgación.	Activista de divulgación y profesores.	Divulgación de todos los servicios que se prestan.
Estimular la realización de competencias entre los practicantes.	Trimestre	Profesores de Cultura Física.	Practicante	Competencias.
Estudios de Composición Corporal a los practicantes.	Trimestre	Profesores de Cultura Física.	Practicante	Evaluar avances de los diferentes segmentos corporales.
Colocar mesas para masajes en el área del Gimnasio.	Agosto.	Director Combinado.	Practicante y profesor.	Servicio de masaje.

Sesiones de Masajes a los practicantes.	1 vez por semana	Profesores de Cultura Física.	Practicante	Restablecimiento de la masa muscular
Alianza estratégica con la Dirección Municipal de Servicios Personales.	Permanente	Directivos de ambas instituciones	Los usuarios, profesores, especialistas	Convenio que incluya: barbería, peluquería, manicura, Masaje facial.
Encuestas de satisfacción por los servicios que se ofertan.	Trimestral.	Profesores de Cultura Física.	Practicantes	Conocimiento actualizado sobre la satisfacción de los practicantes.
Confección de una base de datos con información sobre los practicantes que ayude a la toma de decisiones.	Mensualmente	Directivos y profesores.	Directivos y profesores.	Información actualizada sobre los practicantes.

CONCLUSIONES.

1. Al realizar un diagnóstico del estado actual de la retención de los practicantes del Gimnasio de Cultura Física “Milagro Jiménez” del Municipio de Ranchuelo, se pudo constatar que las causas de la baja retención son, entre otras: la falta de equipos e instrumentos y las malas condiciones de los que existen, por ejemplo el Hércules, la sauna, las barras y las pesas.
2. Existe disposición por parte de los directivos de los diferentes organismos para la reparación de los equipos e instrumentos del gimnasio que permitan prestar mejores y variados servicios.
3. Se diseñó un plan de acciones para contribuir a lograr la retención de los practicantes en el Gimnasio de Cultura Física, “Milagro Jiménez”, del municipio de Ranchuelo a partir de los resultados arrojados por el diagnóstico.

RECOMENDACIONES.

1. Dar a conocer a la dirección del Gimnasio de Cultura Física “Milagro Jiménez” este plan de acciones como base para elevar la retención de los practicantes en esta institución.
2. Establecer un sistema de control y evaluación que permita una adecuada implementación del presente plan de acciones.
3. Dar continuidad al perfeccionamiento del plan en correspondencia a los resultados que se obtengan en su aplicación práctica.

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. (1970) .Test psicológico. Editorial Revolución. La Habana.
- 7- Alonso, Ramón (1990).Resumen de temas investigativos quinquenio 86-90 /Dr. C Ramón Alonso. La Habana: 56p.
- 8- Abbo, I. (1995). Calidad y Productividad. Editora Díaz de Santos. España.
- 9- Aguayo, R. (2004). El método Deming. Javier Vergara Editor, S.A., Argentina.
- 10- Albrecht, KARL (1992). La revolución del servicio. La Habana: Serie empresarial, Impreso por el Dpto. de BME, Capacitación INTUR. 218 p.
- 11- Andersen, A. (2005). Marco de la gestión de la calidad. La calidad en España, Rev. Cinco Días, No. 7, Argentario, España.
- 12- Anzola, R.S. (2004). Administración de pequeñas empresas. Editora McGraw-Hill, México.
- 13- Artola Pimentel, M. DE L. (2002). Empresas de clase y calidad percibida. p. 49-52. En Revista Ingeniería Industrial, CUJAE. Vol. XXIII, no. 2. Ciudad de La Habana.
- 14- Barquera, H. y Aguilar, R. s/f. La Investigación Participativa. Una revisión sintética, Centro de Estudios Agrarios, México. Pág. 167-189
- 15- Bennis, w. y Nanus M (1985). Líderes, cuatro estrategias para un liderazgo eficaz. ED. Norma, Colombia.
- 16- Bernillón, A. (2005) Implantar y gestionar la Calidad Total / A, Bernillón, O. Cerutti - Barcelona: Ediciones Gestión.

- 17- Berry, Thomas (1998). Cómo gerenciar la transformación hacia la calidad total. Editora Luz M. Rodríguez, Colombia.
- 18- Boxwell, Roberto J (1995). Benchmarking para competir con ventaja. ED. McGraw-Hill, -203 p, España.
- 19- Champsey, James (2005). Reingeniería en la Gerencia. Cómo modificar el trabajo gerencial para rediseñar con éxito. Editora Norma, Colombia.
- 20- Chang, Richard V (1999). Las herramientas para la mejora continúa de la calidad. Ed. Garnica, -131 p., España.
- 21- Cohe, J. Seminario de calidad y servicio. El punto de vista de los clientes. Ed. CIH, 1993, 24 p.
- 22- Crosby, PH (2006). La Calidad no cuesta. ED. CECOSA, México.
- 23- Cruz, M. (2007) Guía para la implantación de la calidad total en PYMES. Rev. Alta Dirección, No. 197.
- 24- - Dentón. K. D (2006). Calidad del servicio a los clientes. Ediciones Díaz de Santos. España.
- 25- Del Toro Reyes, Luis (2004). Gestión de Recursos Humanos. Editorial Deportes, La Habana. Cuba.
- 26 - ----- (2004). Dirección de la Cultura Física. Tomo I. Editorial José Martí, La Habana, Cuba.
- 27 González González M (2003). Desarrollo Comunitario Sustentable, concepción Metodológica desde la Educación Popular. Pinar del Río.
- 29- Marrero Rodríguez, B(2001) Tesis de Maestría en Dirección de la Cultura Física, Ciudad de la Habana, Cuba.
- 30 - Morales-Morejón, M. [2000] 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.
- 31 - Popov, S.N (1988). La cultura física terapéutica .Editorial Pueblo y Educación, Moscú.
- 32- Soriano Soriano, C. L (2007). Nuevas Orientaciones en el marketing de servicios. En disquete.
- 33 - Stoner. Administración (1997), Tomo I. Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana S.A., México.

ANEXO 1

Entrevista grupal realizada a los practicantes del Gimnasio de Cultura Física.

Se realiza una breve explicación del objetivo de la entrevista y se da a conocer que es parte de una investigación que será utilizada como defensa de un trabajo de Diploma en opción al título de Licenciado en Cultura Física.

Se establece la comunicación introductoria con los participantes y luego se comienzan a abordar los temas necesarios para la investigación.

Principales temas abordados:

1. Causas que consideran que afectan su asistencia o permanencia en el Gimnasio.
2. Criterios acerca de los servicios que se brindan.
3. Sugerencias que consideren convenientes.

Anexo 2

No.	Datos Generales			Nivel de Escolaridad										
	Edad	Sexo		Estado Civil	Primaria	S/Básica	P/Univer.	T/Medio	Univer.	6 meses	Un año	Dos año	Tres Años	Más de tres año
		M.	F.											
1	17	x		Soltero				x		x				
2	17	x		Casado			x				x			
3	17		x	Casada				x		x				
4	18	x		Soltero			x				x			
5	19	x		Soltero				x		x				
6	20		x	Soltera			x			x				
7	20	x		Soltero			x			x				
8	21		x	Casada			x			x				
9	21	x		soltero				x			x			
10	21		x	Soltera				x			x			
11	22	x		Casado				x				x		
12	22		x	Soltera					x		x			
13	22	x		Casado					x		x			
14	23	x		Soltero			x				x			
15	23	x		Soltero				x		x				
16	23	x		Soltero					x		x			
17	23	x		Soltero					x			x		
18	23		x	Casada				x		x				
19	24	x		Casado			x				x			
20	24	x		Soltero				x		x				
21	24	x		Casado				x					x	

22	24		x	Soltera				x						
23	24		x	Casada				x			x			
24	24		x	Soltera					x		x			
25	25	x		Soltero				x				x		
26	25	x		Casado				x						
27	25	x		Casado			x				x			
28	25		x	Soltera				x				x		
29	25		x	Casada					x		x			
30	25		x	Soltera					x			x		
Total		18	12	18 Solteros			8	15	7	9	13	5	1	
Media		60	40				26.6%	50%	23.3%	30%	43.3%	16.6%	3.3%	

Anexo 2

Practicantes	Sexo		Motivación de los Practicantes		
	M	F	Bajar de peso	Estética corporal	Mantenimiento
	1	X		x	
2	X			X	
3		X	X (F)		
4	X			X	
5	X		X		
6		X			X (F)
7	X			X	
8		X		X (F)	
9	X				X
10		X		X (F)	
11	X			X	
12		X		X (F)	
13	X			X	
14	X				X
15	X		X		
16	X			X	
17	X				X
18		X			X (F)
19	X				X
20	X			X	
21	X		X		
22		X	X (F)		
23		X		X (F)	
24		X			X (F)
25	X				X

26	X		X		
27	X			X	
28		X			X (F)
29		X		X (F)	
30		X	X (F)		
Total	18	12	8 (M) / 3 (F)	13 (M) / 5 (F)	9 (M) / 4 (F)
Media			26.6% / 10%	43.3% / 16.6%	30% / 13.3%

Anexo 3

Encuestas a los Participantes que Reciben los Servicios.

Estimado Clientes / Practicante

La satisfacción de los practicante en relación al 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 Milagro Jiménez.

DATOS GENERALES:

Edad: _____ Sexo _____ Estado Civil _____

Nivel de 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. ¿Usted conoce todos los servicios que brinda el Gimnasio?								
4. ¿El Gimnasio realiza todos los servicios que usted necesita?								
5. ¿El comportamiento de los profesores del Gimnasio les transmite confianza?								
6. ¿Los trabajadores de apoyo a los servicios tienen conocimientos para responder a sus preguntas?								
7. Después de recibir los servicios que se ofrecen considera que ha mejorado su salud.								
8. ¿Como evalúa las actividades educativas en el gimnasio?								
9. ¿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.

Muchas Gracias.

Anexo 4.

Entrevista los directivos del combinado y los profesores con el objetivo de conocer los criterios que tienen sobre la falta de retención de practicantes en el Gimnasio de Cultura Física.

Se realiza una breve explicación del objetivo de la entrevista y se da a conocer que es parte de una investigación que será utilizada como defensa de un trabajo de Diploma en opción al título de Licenciado en Cultura Física, por lo que solicita su colaboración con los criterios lo más objetivos posible.

Se establece la comunicación introductoria con los directivos y profesores, luego se comienzan a abordar los temas necesarios para la investigación.

Principales temas abordados:

1. Causas que consideran que afectan los servicios que prestan en el gimnasio de Cultura Física.
2. Potencialidades con que cuentan para realizar los servicios.
3. Limitaciones que se presentan para realizar los servicios.
4. Causas que afectan la retención de los practicantes.