

**EVALUACIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE  
ACONDICIONAMIENTO FÍSICO EN POBLACIÓN CON  
SOBREPESO Y OBESIDAD EN EL GYM PATUCA EN LA  
CIUDAD DE CALI EN EL AÑO 2018.**

**QUALIT EVALUATION IN THE SERVICE OF PHYSICAL  
CONDITIONING IN POPULATION WITH OVERWEIGHT AND  
OBESITY IN THE GYM PATUCA IN THE CITY OF CALI IN  
THE YEAR 2018.**

**POR:**

*Iris Alicia González Gallardo*

*Lillybeth Ipia Ocampo*

*DEL*

*DIPLOMADO GERENCIA EN SALUD CHORTE XVIII*

*FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO,*

[Irisgonsales@hotmail.com](mailto:Irisgonsales@hotmail.com)

[lillybeth1718@gmail.com](mailto:lillybeth1718@gmail.com)

## **Resumen**

En la presente investigación busca describir la calidad de servicio que presta un gimnasio en la ciudad de Cali de acondicionamiento físico a una población con sobrepeso y obesidad, inicialmente se identifica la problemática del lugar, en donde se evidencia comentarios negativos por parte de los usuarios donde manifiestan no tener resultados con el programa y por tal motivo existe una desmotivación de asistencia. Como método de intervención se realiza una encuesta de satisfacción, bajo este método se realizan recomendaciones y posibles estrategias para innovar el servicio con el objetivo de obtener nuevos usuarios además de mejorar los ingresos económicos.

## **Abstract**

In the present investigation it seeks to describe the quality of service that gives a gymnasium in the city of Cali of physical conditioning to a population with overweight and obesity, initially the local problematics is identified, where negative comments are demonstrated on the part of the users where they demonstrate not to have results with the program and for such a motive a desmotivación of assistance exists. Since method of intervention realizes a survey of satisfaction, under this method recommendations and possible strategies are realized to introduce the service with the aim to obtain new users others of improving the economic income.

**Palabras Claves**

acondicionamiento físico, servicio, calidad, sobrepeso y obesidad, satisfacción GYM, salud física.

**Keywords**

Physical conditioning, service, quality, overweight and obesity, satisfaction GYM, physical health, physical trainer.

## 1. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo, está orientado a una investigación en donde se desea describir la calidad en el servicio en un GYM que tiene en su portafolio de servicio, un servicio de acondicionamiento físico direccionado para personas en condiciones de sobrepeso y obesidad en la ciudad de Cali.

para iniciar con la contextualización completa del proyecto se inicia hablando de la normatividad colombiana que estable los parámetros para la prestación de servicios de acondicionamiento físico, se hace alusión directa entonces a la Ley 729 del 2001 que establece la definición de los establecimientos de este tipo, en ese sentido se reconoce que bajo su funcionamiento estos

*“establecimientos que prestarán un servicio médico de protección, prevención, recuperación, rehabilitación, control, y demás actividades relacionadas con las condiciones físicas, corporales y de salud de todo ser humano, a través de la recreación, el deporte, la terapia y otros servicios fijados por autoridades competentes y debidamente autorizados, (serán) orientados por profesionales en la salud, con el fin de mejorar que consideren que el tratamiento o rehabilitación de la persona” (R. DE COLOMBIA, ley 729 ,2001).*

La base de la problemática se da partir de una población en situación de sobrepeso y obesidad en donde se evidencia datos obtenidos por La OMS donde manifiesta que en el año 2005 había 400 millones de adultos en estado de obesidad y 26 millones mueren a causa de la obesidad o el sobrepeso, de igual manera informa que si bien en principio este problema se presentaba en países de alto nivel económico hoy por hoy atañe a los países de niveles de ingreso medios y bajos

Continuando con esta base encontramos al nivel nacional según el diario El País manifiestan que en la adultez los hombres con sobrepeso se incrementan de 21,4% en edades de 18 a 22 años a 65,7% en edades de 58 a 64. En Cali las cifras son igual de críticas pues el mismo estudio muestra que 53,6% de las personas con edades entre 18 y 64 años tienen sobrepeso y un 17% son obesos. (REDACCION DE EL PAIS,2017)

A partir de lo anterior encontramos lo significativo de dar una calidad de servicio a una población que desea la participación en un centro de acondicionamiento físico, más aún si las expectativas van ligadas a un diagnóstico de salud, a partir de lo anterior encontramos referencias bibliográficas en donde nos plantea la importancia de ofrecer un servicio de alta calidad puesto que es lo esencial para competir con los mercados más cercanos, también cabe agregar que los usuarios son cada día más rigurosos al momento de escoger que establecimiento le parece más atractivo

Por tal motivo nos basamos en la problemática que nos plantea el GYM PATUCA ubicado en la ciudad de Santiago de Cali. valle del Cauca, en donde se oferta un servicio de acondicionamiento físico en el cual por distintas situaciones ha bajado su población participante, muchas de las referencias mencionando por algunos usuarios el nivel de calidad del lugar ha bajado por distintos cambios que ha tenido el GYM en la distribución de su personal.

Frente a estas condiciones, se toman decisiones por parte de la junta administrativa del GYM, en la cuales se realiza una evaluación frente esta situación y se puedan identificar aquellas debilidades y amenazas del programa de acondicionamiento físico que ha sido nombrado como ***“siéntete bien por fuera y por dentro”*** Por tal motivo el objetivo clave es identificar aquellas debilidades y formar estrategias con innovación para el mejoramiento del servicio.

Como estrategia se realiza una la evaluación de calidad por medio de una encuesta de satisfacción, para esto se ejecuta una encuesta con la modalidad de preguntas cerradas y abiertas, con la finalidad de comprender la participación y la experiencia que tiene frente al servicio. La composición de la encuesta fue dividida por tres etapas en las cuales son, participación el servicio, percepción del servicio y expectativas innovadoras para el servicio.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

En la actualidad existe números establecimientos comerciales que ofrecen servicios orientados a la salud física, algunos de ellos encaminados a la estética corporal en donde se busca encontrar un estado físico ideal, y también con la intención de mejorar sustancialmente la salud, por otro lado, existe los usuarios que desean salir del sedentarismo y buscan acondicionar su cuerpo para una actividad física específica como un deporte.

Arroyo y Carrete (2015) en su artículo llamado Alcance de las acciones para prevenir el sobrepeso y la obesidad en adolescentes, nos habla inicialmente de los conceptos de sobrepeso y la obesidad, que es definido como una acumulación anormal o excesiva de grasa que puede llegar perjudicial para la salud, esto como consecuencia de un estilo de vida caracterizada por el consumo de alimentos procesados o ricos en grasa, sal y azúcares. Además de trabajos sedentarios y medios de transportes que no permiten el desarrollo de una actividad física. Los efectos que se evidencia a causa del sedentarismo y poca actividad son en su mayoría negativos para la salud, en donde aumenta problemas incluyendo la hipertensión, el colesterol elevado, la diabetes, las enfermedades cardiovasculares y algunas formas de cáncer

### 3. REVISIÓN DE LITERATURA

Para el desarrollo de la investigación, encontramos diferentes revisiones bibliográficas que respalda el punto de partida de la problemática en la atención que se realiza en un servicio de acondicionamiento físico con una población específica de sobrepeso y la obesidad, encontrando inicialmente que es una problemática a nivel mundial según

Datos obtenidos por La OMS revelan que en el año 2005 había 400 millones de adultos en estado de obesidad y 26 millones mueren a causa de la obesidad o el sobrepeso, de igual manera informa que si bien en principio este problema se presentaba en países de alto nivel económico hoy por hoy atañe a los países de niveles de ingreso medios y bajos. Las cifras en Cali según el diario El País manifiestan que en la adultez los hombres con sobrepeso se incrementan de 21,4% en edades de 18 a 22 años a 65,7% en edades de 58 a 64. En Cali las cifras son igual de críticas pues el mismo estudio muestra que 53,6% de las personas con edades entre 18 y 64 años tienen sobrepeso y un 17% son obesos.

Como tratamiento se considera el ejercicio físico como una pauta para la obesidad, junto a cambios dietéticos y modificación de la conducta alimenticia. Son muy numerosos los estudios y revisiones que se han realizado hasta la actualidad en cuanto a los efectos del ejercicio físico y los cambios que produce en el peso y grasa corporal. Bajos estos alineamientos se establecen lugares especializados con la finalidad de brindar un servicio de salud física.

Cabe señalar la importancia de aquellas empresas que son prestadoras de servicio en salud física como lo son los gym, por tal motivo muchos autores destacan la importancia de brindar un buen servicio y cómo se logra mejorarlo. *“la satisfacción del cliente es uno de los principales indicadores de la calidad de un servicio, y surge de la diferencia entre lo que el cliente percibe*

*del mismo, una vez que la experiencia ha tenido lugar, y las expectativas que se genera ante de contratarlo” ( WEIL, 2003. Pág. 5).*

bajo estos autores, encontramos lo significativo de evaluar un servicio con la finalidad de encontrar la mejor, destacando que el sobrepeso y la obesidad son problemáticas de salud mas destacable en tiempos actuales.

#### **4. PROPUESTA METODOLÓGICA**

la presente investigación se propone la ocupación de una metodología de tipo cualitativa dando como instrumento de investigación ocupado es la **encuesta semiestructurada**, que da paso a la disposición de preguntas abiertas y cerradas, con la finalidad de comprender la percepción que tienen los clientes sobre la calidad del servicio. Los participantes fueron los usuarios pertenecientes al programa de acondicionamiento físico “*siéntete bien por fuera y por dentro*”, y la encuesta de percepción fue dividida en tres etapas descritas a continuación

- Participación El Servicio
- Percepción Del Servicio
- Expectativas Innovadoras Para El Servicio

con ello se desea describir la calidad en el servicio en el programa de acondicionamiento físico en población con sobrepeso y obesidad.



## **5. RESULTADOS**

Como resultados encontramos un servicio de acondicionamiento físico con insuficiente personal profesional a cargo de los usuarios esto refleja una debilidad que se puede mejorar con la contratación de un profesional a cargo del servicio o por lo contrario el personal tenga la disponibilidad completa para realizar la atención completa, es de gran importancia contar con un personal capacitado y con la mayor disponibilidad cubriendo las necesidades de los usuarios , adicionando a esta se denota la oportunidad de realizar reformas al servicio con el objetivo de innovar y mejorar.

## **6. CONCLUSIONES**

Inicialmente nos enfrentamos con grandes retos a la hora de realizar una intervención en un servicio orientado a la salud, pues son diversos los aspectos a los que cada día nos veremos enfrentados, en la tarea de las identidades prestadoras de un servicio de salud, realizar anualmente un estudio evaluativo para obtener la información adecuada para resolver aquellas debilidades y aprovechar las oportunidades.

Adicionado que cuando nos enfrentamos a ofrecer un servicio lo primordial será entender las necesidades de los usuarios, es decir, contar con la capacidad de cubrir cada aspecto, además de contar con una infraestructura. instrumentos. maquinaria adecuada para realizar los ejercicios.

Un analisis ejecutivo nos revela aquellas falencias que se obtienen el servicio, con ella la oportunidad de dar mejora al servicio y como resultado final un servicio satisfactoria y retratable.

## 7. RECOMENDACIONES

- Ante el planteamiento de nuevas estrategias es importante contar con la participación total de los usuarios vigente al servicio como actividad de inauguración con ello se logra una contribución al conocer las nuevas propuestas en el servicio
- Al inaugurar la nueva línea de actividades en el servicio de acondicionamiento físico es necesario ser nuevamente evaluada por los usuarios con la finalidad de establecer si se ha cumplido con el objetivo.
- Para el logro de objetivos de debe realizar un acta en el cual quede plasmado el objetivo meta, es decir cuántos usuarios nuevos se desean obtener por mes, con este documento se compara con el acta de ingreso actual al servicio, si se presenta el caso de no obtener los resultados, se da la sugerencia de fomentar estrategias de mercadeo
- El servicio debe ser evaluado por lo menos una vez al año, debe ser una evaluación que contemple las dimensiones que se compone el servicio como lo son la atención a los usuarios, implementos o herramientas, infraestructura y espacios entre otros aspectos que ayuden con la mejora continua.

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

ADMINISTRACION GYM PATUCA. (2018) Historia y contextualización.

ARIAS P. (2012). *Beneficios clínicos y prescripción del ejercicio en la prevención cardiovascular primaria*. Rev., mexicana de medicina física y rehabilitación. México

ARROYO P, y CARRET L. (2015) *Alcance de las acciones para prevenir el sobrepeso y la obesidad en adolescentes. El caso de las escuelas públicas mexicanas*. Rev. Gerencia. Polít. Salud14(28): 142-160. de <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps18-28.aaps>.

COLOMBIA CONGRESO DE LA REPUBLICA, *Ley 729 DE 2001* Créase los Centros de Acondicionamiento y Preparación Físico, CAPF, Municipales o Distritales, Diario Oficial 44663

DUQUE J. (2005). Revisión Del Concepto De Calidad Del Servicio Y Sus Modelos De Medición. Rev., revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia

FERNANDEZ, C. (2017). *Sedentarismo y mala alimentación dispararon el sobrepeso y la obesidad*. [En Línea] .Disponible en <http://www.eltiempo.com/vida/salud/cifras-de-la-obesidad-y-la-desnutricion-en-colombia-153944>

HERNANDEZ, R. (2008). *Metodología de la investigación*. pp. 25

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. (2010) *Determinación Índice de Masa Corporal*

PEREZ C. (2008) *Sobrepeso y obesidad*. Archivos de medicina del deporte 2008;127(5):333-353, Pág.340. Disponible en [http://femede.es/documentos/Separata\\_222\\_127.pdf](http://femede.es/documentos/Separata_222_127.pdf)

Torres M. ( S.A) *Servicio Calidad Y Enfermería* . Avances en enfermería Vol. XI No. 2. disponible en <http://bdigital.unal.edu.co/20488/1/16621-51990-1-PB.pdf>

REDACCION DE EL PAIS, (2017) *Seis de cada diez caleños tiene exceso de peso*, alerta Min salud. Mes de Noviembre.

TOLOSA, A. (2011) *Estilo de vida factor culminante en la aparición y tratamiento de la obesidad*.

WEIL G, A.(2003) *Medición de la calidad de los servicios*, Maestría en Dirección de Empresas, Universidad del CEMA