



GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS

ESTUDIO DE CALIDAD DE GIMNASIOS EN LA
CIUDAD DE SANTIAGO

Enero - 2002

ÍNDICE

	RESUMEN DEL ESTUDIO	1
1.	Introducción	18
2.	Objetivos	19
	2.1. General	
	2.2. Específicos	
3.	Marco de Referencia	
	3.1. Las pautas de salud respecto de la actividad física de los chilenos	
	3.2. El servicio de gimnasios y la política de promoción de estilos de vida saludables.	20
	3.3. La situación legal de los gimnasios y el rol del Instituto Nacional del Deporte (ex DIGEDER).	21
	3.4. Generalidades sobre el servicio de Gimnasios.	
	3.5. Conceptos principales utilizados en el estudio.	22
4.	Variables Relevantes del Estudio	24
	a) Infraestructura	
	b) Servicio	
	c) Tipo y Calidad de Información que se entrega al Usuario	
	d) Seguridad e Higiene	
	e) Costo Económico	25
5.	Metodología	
	5.1. Tipo de Estudio	
	5.2. Universo	
	Tabla N°1: Universo del Estudio – Patentes de gimnasios vigentes a marzo 2001 (comunas con más de seis gimnasios)	26
	5.3. Muestreo	
	Tabla N°2: Distribución de las unidades muestrales	27
	5.4. Muestra	
	Cuadro N°1: Muestra del Estudio	28
6.	Método y/o Técnica de Producción de Datos	
7.	Método de Análisis	29
8.	Resultados del Estudio	30
	8.1. Resultados obtenidos en la variable infraestructura	
	Cuadro N°2: Tipo de Local en que funcionan los Gimnasios	
	Cuadro N°3: Tipo de Piso de las Salas de Trabajo	31
	Cuadro N°4: Número de duchas por cada 10 participantes	32
	Cuadro N°5: Sistemas de Ventilación	
	Cuadro N°6: Sistemas de Iluminación	33
	8.2. Resultados obtenidos en la variable Servicio	34
	Cuadro N°7: Recomendación del Tipo de Actividad Física al Usuario antes de realizar la actividad	
	Cuadro N°8: Porcentaje de Gimnasios por categoría que recomienda un Tipo de Actividad Física al Usuario	

	Gráfico N°1	Servicios entregados durante el desarrollo de la actividad	35
	Cuadro N°9:	<i>Requisitos de edad para el Ingreso</i>	36
	Cuadro N°10:	<i>Oferta de programas especiales</i>	37
	8.3.	Resultados obtenidos en la variable Información al Usuario sobre las Condiciones Generales del Servicio.	
	Cuadro N°11:	<i>Porcentaje de gimnasios que Consultan Intereses del Usuario</i>	38
	Cuadro N°12:	<i>Derecho a Clases</i>	
	Cuadro N°13:	<i>Recuperación de Clases Perdidas</i>	39
	8.4.	Resultados obtenidos en la variable Seguridad e Higiene	
	Cuadro N°14:	<i>Seguridad en caso de incendio u otro siniestro</i>	
	Cuadro N°15:	<i>Seguridad de las Personas y Pertenencias</i>	40
	Cuadro N°16:	<i>Higiene del Local</i>	
	Cuadro N°17:	<i>Venta de Alimentos dentro de los Recintos</i>	41
	8.5.	Resultados obtenidos en la variable Precio	
	Cuadro N°18:	<i>Costo Mensual del Servicio de "Acondicionamiento Físico"</i>	42
	Gráfico N°2	<i>Porcentaje de gimnasios con cobros adicionales a la mensualidad</i>	43
9.	Análisis de los Resultados		44
	Cuadro N°19:	<i>Desempeño Global en Infraestructura Gimnasios de Las Condes</i>	
	Cuadro N°20:	<i>Desempeño Global en Infraestructura Gimnasios de Providencia</i>	45
	Cuadro N°21:	<i>Desempeño Global en Infraestructura Gimnasios de Santiago Centro</i>	46
	Cuadro N°22:	<i>Desempeño Global en Servicio Gimnasios de Las Condes</i>	47
	Cuadro N°23:	<i>Desempeño Global en Servicio Gimnasios de Providencia</i>	48
	Cuadro N°24:	<i>Desempeño Global en Servicio Gimnasios de Santiago Centro</i>	49
	Cuadro N°25:	<i>Desempeño Global en Información Gimnasios de Las Condes</i>	50
	Cuadro N°26:	<i>Desempeño Global en Información Gimnasios de Providencia</i>	51
	Cuadro N°27:	<i>Desempeño Global en Información Gimnasios de Santiago Centro</i>	
	Cuadro N°28:	<i>Desempeño Global en Seguridad e Higiene Gimnasios de Las Condes</i>	52
	Cuadro N°29:	<i>Desempeño Global en Seguridad e Higiene Gimnasios de Providencia</i>	53
	Cuadro N°30:	<i>Desempeño Global en Seguridad e Higiene Gimnasios de Santiago Centro</i>	54
10.	Conclusiones Finales del Estudio		55
	10.1.	Con relación a la variable Infraestructura	
	Cuadro N°31:	<i>Ranking de Gimnasios para la variable Infraestructura</i>	56
	10.2.	Con relación a la variable Servicio	57
	Cuadro N°32:	<i>Ranking de Gimnasios para la variable Servicio (desempeño de los instructores)</i>	58
	10.3.	Con relación a la variable Tipo y Calidad de Información que se entrega al Usuario	
	Cuadro N°33:	<i>Ranking de Gimnasios para la variable Información a los Usuarios</i>	59
	10.4.	Con relación a la variable Seguridad e Higiene	60
	Cuadro N°34:	<i>Ranking de Gimnasios para la variable Seguridad e Higiene</i>	61
	10.5.	Con relación a la variable Precio	

	Gráfico N°3	<i>Valor de la mensualidad por el servicio de “acondicionamiento físico” (julio 2001)</i>	62
10.6.	Desempeño Global Ponderado de los Gimnasios		
	Cuadro N°35:	<i>Desempeño Global Ponderado de los Gimnasios ordenados de mayor a menor puntaje)</i>	64
10.6.1.	Desempeño Global de los Gimnasios Ponderado por Comuna		
	Cuadro N°36:	<i>Desempeño Global Ponderado de los Gimnasios por Comuna</i>	65
10.6.2.	Desempeño Global de los Gimnasios Ponderado por Categoría		
	Cuadro N°37:	<i>Desempeño Global Ponderado de los Gimnasios por Categoría</i>	66
	Recomendaciones Finales		67
11.	Anexos del Estudio		68
	Anexo N°1:	<i>Instrumento de Evaluación</i>	A
	Anexo N°2:	<i>Calificación de Factores Críticos</i>	F
	Anexo N°3:	<i>Glosario de Términos del Fitness</i>	K
	Anexo N°4:	<i>Mejoramiento de la condición física. Opciones diferentes a un gimnasio.</i>	N

“Estudio de Calidad de Gimnasios en la Ciudad de Santiago”

RESUMEN DEL ESTUDIO

El evidente incremento de gimnasios privados que se observa en la ciudad de Santiago, en los últimos diez años, da cuenta de la alta demanda que existe de este tipo de servicios por parte de los consumidores.

Esta mayor demanda puede atribuirse al creciente interés de las personas por incorporar en sus hábitos de vida alguna forma de actividad física regular, que les ayude a mejorar su salud y calidad de vida, contrarrestando así los problemas asociados al sedentarismo que caracteriza la vida urbana actual.

En Chile no existe un marco técnico normativo que regule el funcionamiento de los gimnasios. Estos deben cumplir sólo con normativas generales en materia de aprobación de patentes, urbanismo y construcción y salud, en lo que se refiere a locales destinados a uso público.

Esta ausencia de normativa ha permitido la proliferación de gimnasios que no cuentan con un perfil básico de calidad asociado a estándares mínimos, en un marco de transparencia y sana competencia. En este contexto, el consumidor se ve obligado a elegir entre un gimnasio u otro basado en su propio criterio, sin que cuente con la información necesaria para ponderar aspectos técnicos relacionados, por ejemplo, con la infraestructura, servicio, seguridad e higiene.

Considerando estos antecedentes, SERNAC estimó pertinente investigar el mercado de los gimnasios en la ciudad de Santiago, desde el punto de vista de los precios y la calidad del servicio, infraestructura, y condiciones de seguridad e higiene que se ofrecen a los usuarios.

Las preguntas centrales del estudio fueron las siguientes:

- ¿Cuáles son los factores principales que diferencian a un gimnasio de otro?
- ¿Cuáles son los requisitos mínimos que garantizan un nivel de calidad adecuado a la hora de elegir un gimnasio?
- ¿Qué aspectos personales debe considerar el usuario al momento de ingresar a un gimnasio?

La muestra del estudio estuvo constituida por 20 gimnasios (17 comerciales y 3 municipales) ubicados en tres comunas de la ciudad de Santiago: Providencia, Las Condes y Santiago Centro.

El universo del estudio fueron las 6 comunas de Santiago¹ que tienen un mínimo de 6 patentes comerciales de gimnasios vigentes al mes de marzo 2001 (Santiago Centro, Las Condes, Providencia, Vitacura, Ñuñoa y La Florida).

Para la selección de las comunas y del número de gimnasios a evaluar, se consideraron los siguientes criterios:

- Seleccionar las tres comunas que superaran el promedio de patentes de las comunas del universo (12 patentes registradas). Estas comunas son: Las Condes, Santiago y Providencia.
- Elegir un número de gimnasios (20) que representara sobre el 30% del total de patentes registradas en las 3 comunas seleccionadas.
- Seleccionar establecimientos que correspondan a tres categorías de gimnasios:
 - Establecimientos catalogados como “premium” considerando la promoción y/o el conocimiento de la calidad de los servicios e instalaciones que ofrecen.
 - Establecimientos municipales.
 - Otros establecimientos privados escogidos al azar de entre las restantes patentes registradas en cada Comuna.

A continuación se identifican los gimnasios que integraron la muestra del estudio:

¹ Esta información fue solicitada a los Departamentos de Patentes Comerciales de las Comunas del centro, norte, sur, oriente y poniente de la ciudad de Santiago,

Muestra del Estudio

Comuna	Nombre	Dirección	Tipo
Las Condes	Leblon	IV Centenario 774	Comercial
Las Condes	Formas	Tomas Moro 1691	Comercial
Las Condes	Palmeiras	Av. Apoquindo N° 4900 Loc 7-8	Comercial
Las Condes	My Club	Del Inca 4446	Comercial
Las Condes	Rolf Natan	Reina Astrid 279	Municipal
Las Condes	Sport Life	Av. Las Condes 13.635	Premium
Providencia	Pío Nono	Pío Nono 223 Departamento 219	Comercial
Providencia	Cool	Once de Septiembre 2339	Comercial
Providencia	KIEV	Providencia 1669	Comercial
Providencia	Venice	Av. 11 de Septiembre 1945 Loc 104	Comercial
Providencia	Santa Isabel	Los Jesuitas 1827	Municipal
Providencia	Power House	Encomenderos 200 Local 192	Premium
Santiago	Power GYM	Av. República 51	Comercial
Santiago	Squash	Merced 753	Comercial
Santiago	Gimnasio 1	Av. Libertador Bdo O'Higgins 2489	Comercial
Santiago	IFSA	Serrano 130	Comercial
Santiago	Asraaf	Av. Libertador Bdo O'Higgins 460	Comercial
Santiago	Monique	Compañía 1842 P10	Comercial
Santiago	I. Municip. Stgo	Sta. Rosa 1689	Municipal
Santiago	YMCA	Compañía 1360	Premium

Fuente: SERNAC – Departamento de Estudios 2001.

Para la realización del estudio, se contó con la valiosa participación del Departamento de Educación Física, Deportes y Recreación de la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación.

Dicha entidad realizó la fase de recolección y procesamiento de datos que fueron obtenidos mediante la aplicación de un instrumento de evaluación, diseñado en conjunto con el Departamento de Estudios de SERNAC, que midió una serie de indicadores en materia de infraestructura, servicio, seguridad e higiene en los gimnasios seleccionados.

La evaluación fue realizada por un equipo de 20 alumnos pertenecientes a los dos últimos años de la carrera de Educación Física de esa Universidad, quienes asistieron durante un mes como usuarios –comunes y corrientes- a los gimnasios elegidos. La preparación de los alumnos y su posterior supervisión fueron de responsabilidad de la propia Universidad.

Las variables e indicadores considerados en la evaluación fueron los siguientes:

- a) Infraestructura**, referida a la cantidad y calidad de los elementos físicos disponibles para la actividad dentro del recinto. Los indicadores principales evaluados fueron:
- participantes/m².
 - N° de máquinas/m²
 - Variedad y estado de las máquinas
 - Tipo de piso y muros
 - Estado de los camarines y servicios higiénicos
 - Número de duchas/persona
 - Sistemas de ventilación y calefacción.
- b) Servicio**, referida al desempeño de los instructores en su relación con los alumnos. Los indicadores principales evaluados fueron los siguientes:
- Realiza una evaluación diagnóstica de la condición física del alumno
 - Consulta los intereses del alumno
 - Recomienda al alumno alguna actividad física en particular
 - Entrega al alumno un plan de trabajo, lo controla y evalúa
 - Explica los ejercicios al alumno, lo guía y corrige durante su ejecución
- c) Tipo y Calidad de Información que se entrega al Usuario**, referida a las condiciones generales del servicio que ofrece el gimnasio. Los indicadores principales evaluados fueron los siguientes:
- Entrega información sobre disponibilidad de horarios
 - Informa derechos y deberes del usuario
 - Informa número de clases incluidas en la mensualidad y modalidad para recuperarlas
- d) Seguridad e Higiene**, referida a la prevención de accidentes y condiciones generales de seguridad e higiene dentro de los recintos. Los indicadores principales evaluados fueron los siguientes:
- Vías de escape señalizadas
 - Presencia de extintores, botiquín de primeros auxilios, y teléfono de uso público.
 - Seguridad en el uso de las duchas (pisos antideslizantes)
 - Limpieza y sanidad interior del recinto (máquinas, implementos, pisos y baños).
- e) Costo Económico**, referido exclusivamente al valor de tarifas, precios o similares que se fijan para el acceso de los usuarios a los servicios (en este caso, al servicio de “acondicionamiento físico” por un mes).

Los principales resultados del estudio son los siguientes:

1. Con relación a la variable Infraestructura:

Considerando el promedio simple de los puntajes obtenidos por cada gimnasio en los indicadores evaluados (notas de 1 a 7) dentro de la variable infraestructura, puede establecerse lo siguiente:

- Un 25% de los gimnasios obtuvo una muy buena calificación de su infraestructura, lo que equivale a notas promedio entre 6 y 7.
- El porcentaje restante se divide entre un 40% que obtuvo una buena calificación (notas promedio entre 5,0 y 5,9), un 25% que obtuvo una evaluación regular (notas promedio entre 4,0 y 4,9) y un 10% que obtuvo una calificación deficiente (notas promedio entre 3,0 y 3,9)
- Dentro del 65% mejor evaluado en infraestructura, se ubican nueve gimnasios catalogados como comerciales, los tres establecimientos “Premium” y el gimnasio de la Municipalidad de Providencia.
- Solo dos de los gimnasios de la muestra presentaron una infraestructura calificada como mala o deficiente.
- Los temas deficitarios más recurrentes en materia de infraestructura se refieren al tipo de piso, en su mayoría no lavable ni desinfectable con la facilidad y frecuencia deseable; y al sistema de mantención de temperatura de los recintos de actividad.
- Un hallazgo del estudio fue la detección de locales que, no obstante contar con patente de gimnasio, no funcionaban como tales. Estaban destinados a actividades de escasa claridad.

A continuación se incluye el Ranking de los Gimnasios de acuerdo al promedio simple de los puntajes que obtuvieron en la variable Infraestructura:

**Ranking de Gimnasios para la
variable Infraestructura**

Calificación Global	Gimnasio	Comuna	Nota promedio
Muy buena (notas 6 – 7)	Asraaf	Santiago	6.7
	Venice	Providencia	6.4
	Sport Life	Las Condes	6.1
	Power House	Las Condes	6
	Squash	Santiago	6
Buena (notas 5,0 – 5,9)	YMCA	Santiago	5.7
	Pio Nono	Providencia	5.7
	My Club	Las Condes	5.6
	Leblon	Las Condes	5.4
	Gimnasio 1	Santiago	5.4
	Formas	Las Condes	5.3
	Santa Isabel	Providencia	5.1
	Power Gym	Santiago	5.1
Regular (notas 4,0 – 4,9)	Rolf Natan	Las Condes	4.9
	Kiev	Providencia	4.4
	I. Munic. de Stgo.	Santiago	4.3
	Monique	Santiago	4.3
	Cool	Providencia	4.3
Mala (notas 3,0 – 3,9)	Ifsa	Las Condes	3.9
	Palmeiras	Las Condes	3.6

Fuente: SERNAC – Departamento de Estudios – 2001.

2. Con relación a la variable Servicio:

Considerando el promedio simple de las notas obtenidas por cada gimnasio en los indicadores evaluados (notas de 1 a 7) con relación al desempeño de los instructores, se puede establecer lo siguiente:

- El 20% de los gimnasios obtuvo una muy buena calificación del servicio ofrecido por los instructores, lo que equivale a notas promedio entre 6 y 7.
- El resto se divide entre un 30% que obtuvo una buena calificación (notas promedio entre 5,0 y 5,9), un 10% que obtuvo una calificación regular (notas entre 4,0 y 4,9) y un 40% que obtuvo una calificación deficiente (notas promedio entre 3,0 y 3,9)
- Entre los mejores calificados se ubican tres gimnasios privados de la categoría “otros” y el municipal de Las Condes.

- Los aspectos deficitarios más recurrentes en este ámbito, se refieren a una insuficiente supervisión del alumno en la ejecución del trabajo y en la ausencia de una evaluación de la condición física del alumno a su ingreso al establecimiento.

A continuación se incluye el ranking de los gimnasios que considera el promedio de notas obtenidas en los indicadores relacionados con la calidad del Servicio:

**Ranking de Gimnasios para la variable Servicio
(desempeño de los instructores)**

Calificación Global	Gimnasios	Comuna	Nota Promedio
Muy Buena (notas 6 – 7)	Venice	Providencia	7.0
	Gimnasio 1	Santiago	6.8
	Rolf Natan	Las Condes	6.2
	Asraaf	Santiago	6.0
Buena (notas 5 – 5,9)	Formas	Las Condes	5.4
	IFSA	Santiago	5.4
	Power House	Providencia	5.2
	My Club	Las Condes	5.2
	Sport Life	Las Condes	5.0
	Palmeiras	Las Condes	5.0
Regular (notas 4,0 – 4,9)	Power Gym	Santiago	4.6
	Kiev	Providencia	4.2
Mala (notas 3,0 – 3,9)	Cool	Providencia	3.8
	Leblon	Las Condes	3.8
	I. Municip. de Stgo	Santiago	3.6
	YMCA	Santiago	3.4
	Squash	Santiago	3.2
	Pio Nono	Providencia	2.8
	Monique	Santiago	2.0
	Santa Isabel	Providencia	1.4

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001.

3. Con relación a la variable Tipo y Calidad de Información que se entrega al usuario:

Considerando el promedio simple de las notas obtenidas por cada gimnasio en los indicadores evaluados (notas de 1 a 7) con relación al tipo y calidad de información que se entrega al usuario, se puede establecer lo siguiente:

- Un 30% de los gimnasios obtuvo una muy buena calificación del tipo de información que entrega a los usuarios, lo que equivale a notas promedio entre 6 y 7.
- El resto se divide entre un 40% que obtuvo una buena calificación (notas promedio entre 5,0 y 5,9), un 15% que obtuvo una calificación regular (notas entre 4,0 y 4,9) y un 15% que obtuvo una calificación deficiente (notas promedio entre 3,0 y 3,9)
- El aspecto deficitario más recurrente es una marcada tendencia a informar los deberes y no los derechos que le asisten al usuario que recibe el servicio

A continuación se incluye el ranking de los gimnasios considerando el promedio de notas obtenidas en los indicadores relacionados con la Información al Usuario:

**Ranking de Gimnasios para la variable
Información a los Usuarios**

Calificación	Gimnasios	Comuna	Nota Promedio
Muy Buena (notas 6 – 7)	Formas	Las Condes	7.0
	Power House	Providencia	7.0
	Sport Life	Las Condes	7.0
	Rolf Natan	Las Condes	6.7
	Venice	Providencia	6.3
	Cool	Providencia	6.0
Buena (notas 5 – 5,9)	Kiev	Providencia	5.7
	Leblon	Las Condes	5.0
	Power Gym	Santiago	5.0
	Palmeiras	Las Condes	5.0
	Gimnasio 1	Santiago	5.0
	Asraaf	Santiago	5.0
	My Club	Las Condes	5.0
	Monique	Santiago	5
Regular (notas 4,0 – 4,9)	IFSA	Santiago	4.7
	Pío Nono	Providencia	4.7
	I. Municip. De Stgo	Santiago	4
Mala o Deficiente (notas 3,0 – 3,9)	Santa Isabel	Providencia	3.3
	YMCA	Santiago	3
	Squash	Santiago	1.7

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001.

4. Con relación a la variable Seguridad e Higiene:

Considerando el promedio simple de las notas obtenidas por cada gimnasio en los indicadores evaluados (notas de 1 a 7) en la variable seguridad e higiene, se puede establecer lo siguiente:

- Un 20% de los gimnasios obtuvo una muy buena calificación en esta variable.
- El resto se divide entre un 25% que obtuvo una buena calificación (notas promedio entre 5,0 y 5,9), un 25% que obtuvo una calificación regular (notas entre 4,0 y 4,9) y un 30% que obtuvo una calificación deficiente (notas promedio entre 3,0 y 3,9)
- Dentro de los mejores en esta variable, se encuentra un establecimiento premium, además del municipal de Las Condes y dos comerciales (“otros”)

- Los aspectos deficitarios más recurrentes se refieren a la falta de extintores en cantidad suficiente, a la existencia de vías de escape mal señalizadas y poco expeditas, y a la presencia de duchas con pisos de superficies irregulares y/o resbaladizos. Asimismo, sólo un gimnasio (YMCA) cuenta con un seguro de salud para los usuarios del servicio.
- Un aspecto que llama la atención fue que, en la gran mayoría de los gimnasios, se venden dentro de los recintos, alimentos envasados (70%) y del tipo ergogénicos (75%). Estos últimos, destinados a incrementar la energía y masa muscular.

A continuación se incluye el Ranking de los Gimnasios de acuerdo al promedio simple de los puntajes que obtuvieron en la variable Seguridad e Higiene:

**Ranking de gimnasios para la variable
Seguridad e Higiene**

Calificación	Gimnasios	Comuna	Nota promedio
Muy buena (notas 6 – 7)	YMCA	Santiago	7
	My Club	Las Condes	6
	Power House	Providencia	6
	Rolf Nathan	Las Condes	6
Buena (notas 5,0 – 5,9)	Asraaf	Santiago	5.8
	Squash	Santiago	5.6
	Venice	Providencia	5.6
	Sport Life	Las Condes	5.6
	Leblon	Las Condes	5.4
Regular (notas 4,0 – 4,9)	Sta. Isabel	Providencia	4.6
	Power GYM	Santiago	4.4
	Cool	Providencia	4.2
	Monique	Santiago	4.2
	Formas	Las Condes	4
Mala o Deficiente notas 3,0 – 3,9)	Pio Nono	Providencia	3.6
	I.Mun Stgo	Santiago	3.2
	KIEV	Providencia	3
	Palmeiras	Las Condes	2.8
	Gimnasio 1	Santiago	2.4
IFSA	Santiago	2.2	

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001.

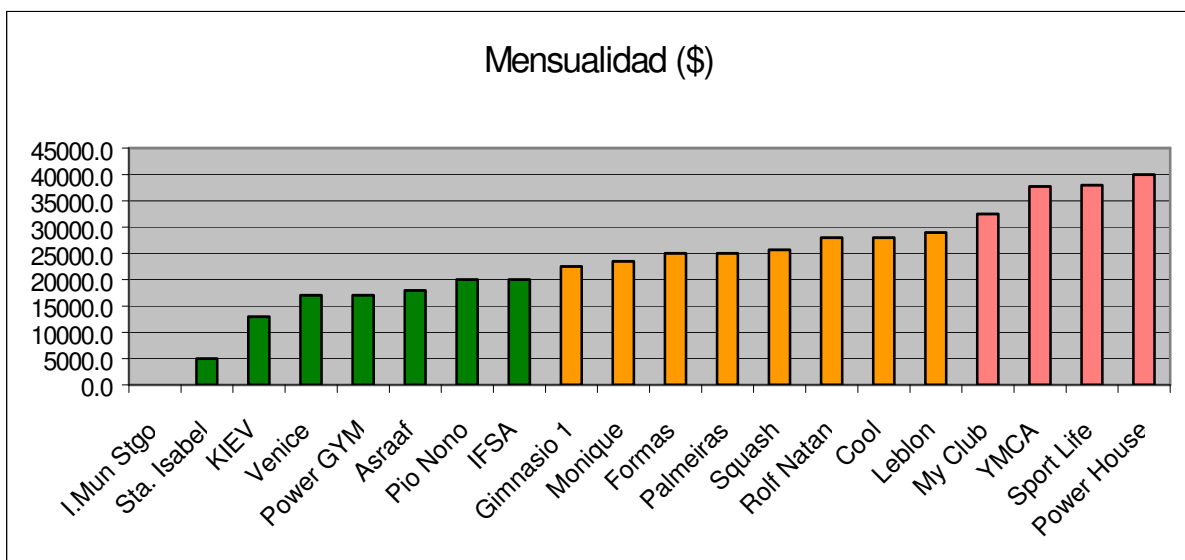
5. Con relación a la Variable Precio

Considerando los precios que cada gimnasio cobró a los alumnos evaluadores por el servicio de “acondicionamiento físico por un mes”, en julio 2001, se puede establecer lo siguiente:

- La mayoría de los gimnasios ofrece el servicio de “acondicionamiento físico” por un valor que oscila entre los \$10.000 y \$30.000 por concepto de mensualidad, siendo levemente superior la proporción de gimnasios que cobra entre \$20.000 y \$30.000.
- En los extremos se aprecia el gimnasio municipal de Santiago, de uso gratuito por los residentes de la comuna, y los gimnasios premium, cuya mensualidad supera los \$30.000.
- En la sub muestra de gimnasios de la comuna de Providencia, el gimnasio Venice constituye la mejor opción en la relación precio/calidad. Similar situación se da en el gimnasio Asraaf, para la comuna de Santiago y Formas, en la comuna de Las Condes.

En el gráfico siguiente, se resume el precio de los gimnasios para el servicio “acondicionamiento físico”

**Valor de la mensualidad por el servicio
de “acondicionamiento físico”
(julio 2001)**



Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

6. Resultados Globales Ponderados.

Para construir una visión global del desempeño de los gimnasios en los aspectos evaluados, se realizó una ponderación de los resultados de cada gimnasio en las 4 variables antes mencionadas, a saber, Infraestructura, Servicio, Información al Usuario y Seguridad e Higiene de acuerdo a la importancia relativa que cada una de ellas tiene para el consumidor. La ponderación aplicada a cada variable fue la siguiente:

- 30% Infraestructura
- 40% Servicio
- 15% Información al Usuario
- 15 % Seguridad e Higiene

Los resultados globales obtenidos efectuada la ponderación de las variables, son los siguientes:

6.1. Desempeño Global de los Gimnasios.

- Un 45% de los gimnasios estudiados obtuvo una evaluación global de calidad regular. En tanto, un 40% obtuvo una muy buena o buena evaluación, y sólo el 15% de los gimnasios fue calificado como deficiente.
- Dentro del 45% que fue calificado con una calidad regular (9 de 20), la mayoría, un 44,4% de ellos, está ubicado en la comuna de Santiago. Los restantes pertenecen a las comunas de Providencia (33,3%) y Las Condes (22,2%).
- Dentro del 40% que fue calificado con una calidad muy buena o buena (8 de 20), el 50% de ellos se ubica en la comuna de Las Condes.
- Dentro del 15% que fue calificado con una calidad deficiente (3 de 20), dos se ubican en la comuna de Santiago y uno en Providencia.

En el cuadro siguiente se presentan las notas promedio ponderadas que obtuvo cada gimnasio y que representan su evaluación global de calidad, y la ponderación de las notas parciales en cada una de las 4 variables en estudio:

**Desempeño Global de los Gimnasios
(ordenados de mayor a menor puntaje)**

Comuna	Nombre	Categoría	Infraestructura (30%)	Servicio (40%)	Información (15%)	Seguridad e Higiene (15%)	Nota promedio ponderada
Providencia	Venice	Otros	1,92	2.8	0.95	0.84	6.5
Santiago	Asraaf	Otros	2,01	2.4	0.75	0.87	6.0
Las Condes	Rolf Natan	Municipal	1,47	2.48	1.0	0.9	5.9
Providencia	Power House	Premium	1,8	2.08	1.05	0.9	5.8
Las Condes	Sport Life	Premium	1,83	2.0	1.05	0.84	5.7
Santiago	Gimnasio 1	Otros	1,62	2.72	0.75	0.36	5.5
Las Condes	Formas	Otros	1,59	2.16	1.05	0.6	5.4
Las Condes	My Club	Otros	1,68	2.04	0.75	0.9	5.4
Santiago	Power GYM	Otros	1,53	1.84	0.75	0.66	4.8
Las Condes	Leblon	Otros	1,62	1.52	0.75	0.81	4.7
Santiago	YMCA	Premium	1,71	1.36	0.45	1.05	4.6
Santiago	IFSA	Otros	1,17	2.16	0.7	0.33	4.4
Providencia	Cool	Otros	1,29	1.52	0.9	0.63	4.3
Providencia	KIEV	Otros	1,32	1.68	0.86	0.45	4.3
Las Condes	Palmeiras	Otros	1,08	2.0	0.75	0.42	4.3
Santiago	Squash	Otros	1,8	1.28	0.26	0.84	4.2
Providencia	Pio Nono	Otros	1,71	1.12	0.71	0.54	4.1
Santiago	I.Mun Stgo	Municipal	1,29	1.44	0.6	0.48	3.8
Santiago	Monique	Otros	1,29	0.8	0.75	0.63	3.5
Providencia	Sta. Isabel	Municipal	1,53	0.56	0.5	0.69	3.3

Fuente: SERNAC – Departamento de Estudios – 2001

6.2. Desempeño Global de los Gimnasios por Comuna.

- Comuna de Las Condes: el 66,6% de los gimnasios de esta comuna obtuvo una calificación global de calidad buena, y sólo dos obtuvieron una calificación global regular.
- Comuna de Providencia: el 50% de los gimnasios de esta comuna obtuvo una calificación global de calidad regular, sólo dos obtuvieron una calificación de calidad buena y muy buena, y uno de calidad deficiente.
- Comuna de Santiago: el 50% de los gimnasios de esta comuna obtuvo una calificación global de calidad regular; sólo dos de calificación buena o muy buena y dos de calidad deficiente.

En el cuadro siguiente, se presentan las notas promedio ponderadas que obtuvo cada gimnasio y que representan su evaluación global de calidad, agrupados por comuna:

**Desempeño Global de los Gimnasios
por Comuna**

Nombre	Categoría	Nota promedio ponderada
GIMNASIOS COMUNA DE LAS CONDES		
Rolf Natan	Municipal	5.9
Sport Life	Premium	5.7
Formas	Otros	5.4
My Club	Otros	5.4
Leblon	Otros	4.7
Palmeiras	Otros	4.3
GIMNASIOS COMUNA DE PROVIDENCIA		
Venice	Otros	6.5
Power House	Premium	5.8
Cool	Otros	4.3
KIEV	Otros	4.3
Pio Nono	Otros	4.1
Sta. Isabel	Municipal	3.3
GIMNASIOS COMUNA DE SANTIAGO		
Asraaf	Otros	6.0
Gimnasio 1	Otros	5.5
Power GYM	Otros	4.8
YMCA	Premium	4.6
IFSA	Otros	4.4
Squash	Otros	4.2
I.Mun Stgo	Municipal	3.8
Monique	Otros	3.5

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001.

6.3. Desempeño Global de los Gimnasios por Categoría.

- Categoría Premium: Dos de los tres gimnasios de esta categoría obtuvieron una evaluación global de calidad buena y uno obtuvo una calificación regular. No obstante, ninguno de los casos mejor evaluados (Power House y Sport Life), se ubicó en los lugares más destacados respecto del total de la muestra.

- Categoría Municipal: el único gimnasio de esta categoría que no obtuvo una calificación deficiente fue Rolf Natan, mientras los dos restantes (Santiago y Santa Isabel - Providencia) quedaron calificados dentro de los tres más deficientes de la muestra.
- Categoría “Otros” Gimnasios Privados: presentaron una gran disparidad de calidades, aunque dos establecimientos de esta categoría obtuvieron la mejor calificación global de calidad respecto del total de la muestra (gimnasios Venice y Asraaf).

En el cuadro siguiente, se presentan las notas promedio ponderadas que obtuvo cada gimnasio y que representan su evaluación global de calidad, agrupados por categoría:

**Desempeño Global de los Gimnasios
por Categoría**

Nombre	Nota Promedio Ponderada
CATEGORIA PREMIUM	
Power House	5.8
Sport Life	5.7
YMCA	4.6
CATEGORIA MUNICIPALES	
Rolf Natan	5.9
I.Mun Stgo	3,8
Sta. Isabel	3.3
CATEGORIA OTROS GIMNASIOS PRIVADOS	
Venice	6.5
Asraaf	6,0
Gimnasio 1	5.5
Formas	5.4
My Club	5.4
Power GYM	4.8
Leblon	4.7
IFSA	4.4
Palmeiras	4.3
Cool	4.3
KIEV	4.3
Squash	4.2
Pío Nono	4.1
Monique	3.5

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

Recomendaciones Finales:

Considerando la opinión de los expertos y la bibliografía internacional consultada sobre el tema, se incluye a continuación una referencia de cuáles serían requisitos básicos que permitirían garantizar un nivel de calidad adecuado en un gimnasio.

Tales elementos deberían ser considerados por los usuarios al momento de decidir su ingreso a uno de estos establecimientos.

En materia de Infraestructura:

- Superficie destinada al ejercicio: un mínimo de 100 m².
- Máquinas: cantidad y variedad acorde a la superficie del local y al número de alumnos, en buen estado e higiene.
- Calidad de los Pisos: pisos lavables en buen estado (goma o carpeta que no sea alfombra)
- Sistema de Ventilación: que combine elementos naturales y mecánicos y que funcione asociado al control de temperatura del recinto.
- Servicios Higiénicos y Duchas: adecuada cantidad de servicios higiénicos y duchas (al menos 2 por cada 10 alumnos), en buenas condiciones e higiene.
- Disponer de dispensadores de agua en salas de ejercitación.

En materia de Información al Usuario:

- Precios, horarios disponibles y número de sesiones por el monto cancelado y condiciones para la recuperación de clases.
- Título o formación de los instructores que guían la actividad en el gimnasio.
- Aspectos técnicos relacionados con la actividad física que realizará el usuario.

En materia de Servicio:

- Diagnóstico de la condición física del usuario antes de iniciar el programa de ejercicios.
- Evaluación médica del estado de salud del alumno antes del inicio de las actividades.
- Plan de trabajo para el alumno (en lo posible, por escrito).

- Sistema de control para evaluar la evolución y rendimiento del alumno e introducir cambios necesarios al plan.
- Cantidad limitada de alumnos por sesión. En general, se sugiere que 10 alumnos por instructor es un número adecuado para efectuar una correcta supervisión del instructor sobre el trabajo del alumno.

En materia de Seguridad e Higiene:

- Seguro de Salud para cubrir eventuales emergencias de los alumnos mientras permanezcan dentro del recinto (“Áreas protegidas”)
- Vías de escape señalizadas, botiquín, extintores y teléfono para casos de emergencia.
- Casilleros con llave para guardar las pertenencias de los usuarios
- Pisos antideslizantes en baños y duchas
- Personal de aseo permanente en salas de ejercicio y baños.

Estudio Comparativo de Calidad de Gimnasios en la ciudad de Santiago

1. Introducción

El evidente incremento de gimnasios privados que se observa en la ciudad de Santiago, en los últimos diez años, da cuenta de la alta demanda que existe de este tipo de servicios por parte de los consumidores.

Esta mayor demanda puede atribuirse al creciente interés de las personas por incorporar en sus hábitos de vida alguna forma de actividad física regular, que les ayude a mejorar su salud y calidad de vida, contrarrestando así los problemas asociados al sedentarismo que caracteriza la vida urbana actual.

En Chile no existe un marco técnico normativo que regule el funcionamiento de los gimnasios. Estos deben cumplir sólo con normativas generales en materia de aprobación de patentes, urbanismo y construcción y salud, en lo que se refiere a locales destinados a uso público.

Esta ausencia de normativa ha permitido la proliferación de gimnasios que no cuentan con un perfil básico de calidad asociado a estándares mínimos, en un marco de transparencia y sana competencia. En este contexto, el consumidor se ve obligado a elegir entre un gimnasio u otro basado en su propio criterio, sin que cuente con la información necesaria para ponderar aspectos técnicos relacionados, por ejemplo, con la infraestructura, servicio, seguridad e higiene.

Considerando estos antecedentes, SERNAC estimó pertinente investigar el mercado de los gimnasios en la ciudad de Santiago, desde el punto de vista de los precios y la calidad del servicio, infraestructura, y condiciones de seguridad e higiene que se ofrecen a los usuarios.

Las preguntas centrales del estudio fueron las siguientes:

- ¿Cuáles son los factores principales que diferencian a un gimnasio de otro?
- ¿Cuáles son los requisitos mínimos que garantizan un nivel de calidad adecuado a la hora de elegir un gimnasio?
- ¿Qué aspectos personales debe considerar el usuario al momento de ingresar a un gimnasio?

2. Objetivos

2.1. General:

Caracterizar, a través de una muestra representativa, el mercado de los gimnasios de la ciudad de Santiago, desde el punto de vista de la calidad y de los precios que se ofrecen al consumidor o usuario.

2.2. Específicos:

- ◆ Evaluar técnicamente las condiciones y/o características de los medios disponibles para la actividad física al interior de los gimnasios, considerando los siguientes parámetros de calidad: Infraestructura, Servicio, Información a los Usuarios, y Seguridad e Higiene.
- ◆ Describir y comparar las tarifas o precios por la contratación de servicios en los diferentes gimnasios, considerando los precios de matrícula, mensualidad u otros conceptos similares. Asimismo, evaluar la condición en que dichos pagos se realizan y mantienen vigencia en el tiempo.

3. Marco de Referencia

3.1. Las pautas de salud respecto de la actividad física de los chilenos²

En Chile, un 30% de los adultos padece de obesidad y un 75% es sedentario, lo que por diferencia arroja un 25% que puede considerarse potencialmente consumidor o demandante del servicio de “acondicionamiento físico”. Los antecedentes indican que dicha demanda se concentra en un 59% en el grupo etéreo entre los 10 y 17 años, decreciendo progresivamente con la edad hasta constituir un 11% en el grupo mayor de 60 años.

En los círculos de la medicina deportiva, la inactividad física se ha incluido como uno de los principales factores de riesgo de desarrollo de enfermedades cardíacas. En las sociedades europeas, sólo el 40% de la población adulta realiza ejercicio en forma habitual (entre media hora y una hora al día). En países más sensibilizados con el ejercicio físico, la cifra se sitúa en el 66%.

La inactividad física, o la vida sedentaria, también favorece la aparición de otro tipo de trastornos, que la Fundación del Corazón de Francia ha destacado como efectos en el sistema circulatorio, desmineralización, incremento de la fragilidad

² “Informe Final Estudio de Gimnasios”, UMCE, agosto 2001

de los huesos; reducción de la masa muscular, ganancia de peso y deterioro de las facultades motoras y sensoriales.

En consideración a todo ello, las pautas de salud pública promueven en los adultos la destinación de 30 minutos diarios al ejercicio físico en forma moderada o intensa, el máximo de días posibles de la semana.

En otro plano, el modelo estético para hombres y mujeres imperante en la sociedad actual, vastamente utilizado en la publicidad de productos de consumo, promueve figuras que van desde figuras enjutas, casi anoréxicas, que desfilan en pasarelas y revistas de moda destinadas a mujeres, hasta hombres de musculatura hiper desarrollada, bronceados, saludables y socialmente exitosos.

No es posible determinar en qué medida los factores antes descritos han contribuido a promover en Chile una creciente inquietud por utilizar los servicios de gimnasios; sin embargo, se ha producido en el país una creciente demanda por este tipo de servicios y una suerte de gimnasio-manía, que se observa especialmente en la gente más joven, la cual justifica una preocupación sobre este tema.

3.2. El servicio de gimnasios y la política de promoción de estilos de vida saludables³

El servicio de gimnasios no sería accesible a toda la población adulta y joven dado que su uso estaría directamente relacionado con el nivel socioeconómico. Según datos de la Ex DIGEDER, la gran mayoría de la población físicamente activa, de NSE medio y medio bajo, se vale de los planes de deporte generalizado que entrega el Instituto Nacional de Deportes (I.N.D, ex Digeder) o de los que ofrecen los municipios con recursos propios y no accede al servicio de gimnasios.

Chile no contaba con una política de promoción de estilos de vida saludables, sino hasta la constitución de la “Comisión Nacional para La Promoción de Estilos de Vida Saludables “Vida Chile”, coordinada por el Ministerio de Salud conjuntamente con el Ministerio de Educación y el Instituto Nacional del Deporte (IND), según lo establece la nueva Ley del Deporte (Nº19.712), promulgada el 30 de enero del 2001. Las iniciativas apuntan a definir el auto-cuidado en salud, la prevención y la promoción del ejercicio, aunque en opinión de algunos, no se cuenta aún con una estrategia concreta para su promoción.

Actualmente no existe un marco técnico de referencia para el mercado del deporte y la actividad física. La nueva ley tiene una intención más definitiva

³“ Informe Final Estudio de Gimnasios”, UMCE, agosto 2001

que reguladora en materia de “Deporte Salud” o “Deporte Generalizado”, a diferencia de los países desarrollados en los que, si bien tampoco existe una regulación gubernamental de la actividad que se ejecuta en los gimnasios privados, existen sociedades profesionales o científicas que entregan una acreditación voluntaria a los instructores. Por otra parte, hasta la fecha en Chile, no se conoce un estudio que evalúe la calidad del servicio entregado por los gimnasios.

3.3. La situación legal de los gimnasios y el rol del Instituto Nacional del Deporte (ex DIGEDER).

En la actualidad, la actividad comercial que desarrollan los gimnasios no cuenta en el país con un marco técnico de referencia o con regulaciones básicas de tipo específico, incluido el aspecto sanitario.

Por lo tanto, y a la fecha de realización de este estudio, éstos se encuentran sometidos solamente a las normas generales para la aprobación de patentes, a las de urbanismo y construcción y a las de salud, referidas a locales destinados a uso público.

Tal es así, que los gimnasios no están incluidos dentro del grupo de actividades que deben contar con autorización expresa del Servicio de Salud Metropolitano del Ambiente (SESMA), situación que derivaría de su exclusión de la Resolución que establece dicha obligatoriedad.

En consecuencia, para la operación de un gimnasio bastaría con la obtención de la patente municipal, cuyo otorgamiento pasa por la aceptación del proyecto por parte de la Dirección de Obras Municipales respectiva, y de la eventual petición municipal, en orden a que el peticionario obtenga una autorización del Servicio de Salud Metropolitano del Ambiente (SESMA).

El actual Instituto Nacional del Deporte, cuenta con facultades que le permitirían actuar como Superintendencia del Deporte y, en tal sentido, estaría en disposición de focalizar su accionar, con mayor fuerza, a partir de la dictación de la ley 19.172.

3.4. Generalidades sobre el servicio de Gimnasios.

En ausencia de un marco de referencia nacional dentro del cual situar la presente investigación, se revisaron fuentes y bibliografía nacional e internacional sobre el tema.

A partir de dicha revisión, se establecieron las características y terminología empleada en el mundo de los gimnasios, como también los indicadores principales que debían ser considerados en un estudio de calidad. Tales

indicadores fueron validados por académicos de nivel directivo de Universidades que forman Profesores de Estado en Educación Física⁴

Desde el punto de vista de la oferta de servicios, algunos gimnasios ofrecen sectores con máquinas computarizadas (bicicletas, cintas para correr, step, remo, etc.) destinadas al entrenamiento aeróbico. Este tipo de implementos resulta útil al objetivo de perder peso o simplemente entrenar capacidad aeróbica, permitiendo diferentes programas de entrenamiento, cada uno con distintos niveles de esfuerzo.

Los aparatos que cuentan con sensores para el control de la frecuencia cardíaca durante el entrenamiento, hacen posible vigilar más adecuadamente la intensidad del trabajo, por lo cual son mejor juzgados que aquellos que no los tienen.

Complementariamente, los gimnasios pueden tener aparatos mecánicos de musculación, lo que serán mejor juzgados en la medida que permitan adaptar cada parte de las mismas a la estructura corporal de la persona, con el consecuente mejor resultado.

Las áreas de pesos libres y ejercicios de piso deberían contar con supervisión permanente de profesionales debidamente capacitados, de modo que sean capaces de planificar el entrenamiento individual de las personas con vista a servir a sus necesidades y características individuales.

3.5. Conceptos principales utilizados en el estudio⁵

Deporte: Art. 1° Ley 19.712 (Ley del Deporte) “Forma de actividad física que utiliza la motricidad humana como medio de desarrollo integral de las personas”

Deporte Recreativo: Art. 6° Ley 19.712 “Actividades físicas efectuadas en el tiempo libre, con exigencias al alcance de toda persona, de acuerdo a su estado físico y edad, y practicadas según reglas de especialidades deportivas...”

Salud: “Completo bienestar físico mental y social y no sólo la ausencia de enfermedad”

Bienestar: “Adaptación personal a sus propias características personales de estado físico, mental, social y espiritual”.

⁴ Reunión sostenida con representantes de las carreras de Profesor de Educación Física de las Universidades Mayor, Católica Cardenal Raúl Silva Henríquez y Metropolitana de Ciencias de la Educación. Santiago, mayo 2001.

⁵ Fuente: Informe Final del “Estudio Comparativo De La Calidad Del Servicio Entregado En Una Muestra Aleatoria De Los Gimnasios De La Región Metropolitana”. UMCE – Depto. de Educación Física, Deportes y Recreación, Santiago de Chile, Agosto 2001

Calidad de vida: “Óptimo bienestar en las dimensiones físico mental, y social”, “Referido a las comunidades”

Promoción de la salud: “Proporcionar medios y acciones necesarios para mejorar la calidad de vida y preservar la salud “

Actividad física: “Actividad que ocupa la motricidad del cuerpo para su fin, genera gasto energético”, “Puede ser laboral, recreacional o discrecional” sedentaria, liviana o pesada”

Ejercicio Físico: “Actividad física cuyo fin es ocupar el cuerpo para una serie movimientos de comportamiento predefinido y repetible”

Aptitud Física: “Atributos físicos o motrices que le permiten alcanzar un nivel personal de desarrollo de ejercicios”

Prescripción de Ejercicio: “Planificación de un programa de ejercicios para la actividad física”

Ejercicio de intensidad moderada o Aeróbico: “Ejercicio en que el sujeto trabaja con una frecuencia cardiaca máxima de entre el 60 y el 80% de su máximo estimable (220-edad)”

Gimnasio: “Lugar destinado a la práctica del ejercicio físico no deportivo” “puede ser un espacio dentro de un local o establecimiento o más grande”

Centro Deportivo: “Lugar donde se practican deportes, es decir actividad física con reglas establecidas”

Deporte Salud: “Ejercicio físico con reglas establecidas, cuyo fin no es otro que la promoción de la salud y no la competencia”

Gimnasia: “Actividad física que se practica en un gimnasio”

4. Variables Relevantes del Estudio

Las variables e indicadores considerados en la evaluación fueron los siguientes:

a) Infraestructura, referida a la cantidad y calidad de los elementos físicos disponibles para la actividad dentro del recinto. Los indicadores principales evaluados fueron:

- participantes/m².
- N° de máquinas/m²
- Variedad y estado de las máquinas
- Tipo de piso y muros
- Estado de los camarines y servicios higiénicos
- Número de duchas/persona
- Sistemas de ventilación y calefacción.

b) Servicio, referida al desempeño de los instructores en su relación con los alumnos. Los indicadores principales evaluados fueron los siguientes:

- Realiza una evaluación diagnóstica de la condición física del alumno
- Consulta los intereses del alumno
- Recomienda al alumno alguna actividad física en particular
- Entrega al alumno un plan de trabajo, lo controla y evalúa
- Explica los ejercicios al alumno, lo guía y corrige durante su ejecución

c) Tipo y Calidad de Información que se entrega al Usuario, referida a las condiciones generales del servicio que ofrece el gimnasio. Los indicadores principales evaluados fueron los siguientes:

- Entrega información sobre disponibilidad de horarios
- Informa derechos y deberes del usuario
- Informa número de clases incluidas en la mensualidad y modalidad para recuperarlas

d) Seguridad e Higiene, referida a la prevención de accidentes y condiciones generales de seguridad e higiene dentro de los recintos. Los indicadores principales evaluados fueron los siguientes:

- Vías de escape señalizadas
- Presencia de extintores, botiquín de primeros auxilios, y teléfono de uso público.
- Seguridad en el uso de las duchas (pisos antideslizantes)
- Limpieza y sanidad interior del recinto (máquinas, implementos, pisos y baños).

- e) **Costo Económico**, referido exclusivamente al valor de tarifas, precios o similares que se fijan para el acceso de los usuarios a los servicios (en este caso, al servicio de “acondicionamiento físico” por un mes).

5. Metodología

5.1. Tipo de Estudio

Estudio descriptivo basado en una muestra representativa de gimnasios de la ciudad de Santiago.

5.2. Universo

Para dimensionar el universo del estudio, se solicitó a los Departamentos de Patentes Comerciales de las Comunas del centro, norte, sur, oriente y poniente de la ciudad de Santiago, información respecto del total de patentes de gimnasios, vigentes al mes de marzo 2001.

Posteriormente, se obtuvo el listado de patentes en todos aquellos municipios que, en el primer contacto, informaron contar con patentes de gimnasios en un número superior a seis establecimientos.

Con los antecedentes recabados, se visualizó que la mayor oferta de gimnasios se concentra en comunas con población de nivel socio-económico medio y medio-alto y que tienen una alta oferta de comercio y servicios que genera una población “flotante” que labora en ellas. En oposición, las comunas de menores ingresos y aquellas que podrían denominarse “dormitorio”, presentan una baja densidad de patentes de gimnasios.

Considerando estos antecedentes, se determinó un universo muestral constituido por seis comunas, que cuentan con un número igual o superior a seis patentes comerciales de gimnasios vigentes al mes de marzo 2001 (Santiago Centro, Las Condes, Providencia, Vitacura, Ñuñoa y La Florida).

A continuación se incluye una tabla que presenta el universo muestral del estudio:

Tabla N°1
Universo del Estudio
Patentes de gimnasios vigentes a marzo 2001
(comunas con más de seis gimnasios)

Comunas	N° de patentes
Santiago Centro	26
Las Condes	17
Providencia	17
Vitacura	10
Nuñoa	8
La Florida	6
Total	84
(Promedio)	12

Fuente: SERNAC – Departamento de Estudios - 2001

5.3. Muestreo

Los criterios de construcción de la muestra fueron los siguientes:

- Seleccionar gimnasios de las tres comunas en las cuales se superara el promedio de patentes obtenida en el universo.
- Elegir un número de establecimientos que representara aproximadamente el 30% del total registrado en cada comuna.
- Elegir tres tipos de gimnasios:
 - Establecimientos de nivel “premium”, considerando la promoción y/o el conocimiento existente sobre la calidad de los servicios e instalaciones que ofrecen y/o su carácter de franquicias o de transnacionales.
 - Establecimientos municipales, considerando los recintos informados por las municipalidades a través de consulta telefónica.
 - Otros establecimientos comerciales privados, elegidos al azar considerando las patentes comerciales vigentes en las comunas de Santiago, Providencia y Las Condes.

Aplicando estos criterios, se construyó la siguiente tabla con la distribución de la muestra:

Tabla N°2
Distribución de las unidades muestrales

Comuna	N	Premium	Municipales	Otros Comerciales Privados
Santiago	27	1	1	6
Providencia	17	1	1	4
Las Condes	17	1	1	4
Total	61	3	3	14

Fuente: SERNAC – Departamento de Estudios – 2001

Se efectuaron algunas modificaciones a los gimnasios seleccionados originalmente dada la ocurrencia de alguna de las siguientes situaciones: (i) El gimnasio no existía (fin de giro); (ii) Giro encubierto o no utilizado; o (iii) No obtener atención a pesar de haber sido visitado en más de dos oportunidades.

En todos estos casos se seleccionó al azar un nuevo recinto dentro de la misma comuna.

5.4 Muestra

La muestra del estudio estuvo constituida por 20 gimnasios (17 comerciales y 3 municipales) ubicados en tres comunas de la ciudad de Santiago: Providencia, Las Condes y Santiago Centro.

A continuación se incluye un Cuadro que identifica los gimnasios que integraron la muestra del estudio:

Cuadro N° 1
Muestra del Estudio

Comuna	Nombre	Dirección	Tipo
Las Condes	Leblon	IV Centenario 774	Comercial
Las Condes	Formas	Tomas Moro 1691	Comercial
Las Condes	Palmeiras	Av. Apoquindo N° 4900 Loc 7-8	Comercial
Las Condes	My Club	Del Inca 4446	Comercial
Las Condes	Rolf Natan	Reina Astrid 279	Municipal
Las Condes	Sport Life	Av. Las Condes 13.635	Premium
Providencia	Pío Nono	Pío Nono 223 Departamento 219	Comercial
Providencia	Cool	Once de Septiembre 2339	Comercial
Providencia	KIEV	Providencia 1669	Comercial
Providencia	Venice	Av. 11 de Septiembre 1945 Loc 104	Comercial
Providencia	Santa Isabel	Los Jesuitas 1827	Municipal
Providencia	Power House	Encomenderos 200 Local 192	Premium
Santiago	Power GYM	Av. República 51	Comercial
Santiago	Squash	Merced 753	Comercial
Santiago	Gimnasio 1	Av. Libertador Bdo O'Higgins 2489	Comercial
Santiago	IFSA	Serrano 130	Comercial
Santiago	Asraaf	Av. Libertador Bdo O'Higgins 460	Comercial
Santiago	Monique	Compañía 1842 P10	Comercial
Santiago	I. Municip. Stgo	Sta. Rosa 1689	Municipal
Santiago	YMCA	Compañía 1360	Premium

Fuente: SERNAC – Departamento de Estudios 2001.

6. Método y/o Técnica de Producción de Datos

Se aplicó un instrumento de evaluación denominado “Instrumento de Evaluación del Gimnasio” (adjunto en anexo 1), construido conjuntamente por el Departamento de Estudios del SERNAC y el Departamento de Educación Física, Deportes y Recreación de la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación.⁶

El instrumento fue aplicado por 20 alumnos de los dos últimos años de la carrera de educación física, quienes participaron voluntariamente y seleccionados a través de concurso. Estos alumnos recibieron dos sesiones de capacitación y adiestramiento en el uso del instrumento, a fin de reducir el sesgo en su aplicación y estandarizar los criterios.

⁶ Para la ejecución del estudio fueron invitados a participar: Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, Universidad Mayor y Universidad Católica Cardenal Raúl Silva Henríquez.

Para realizar la evaluación los alumnos actuaron como consumidores comunes y corrientes, asistiendo durante un mes a los respectivos gimnasios.

7. Método de Análisis

Los datos recogidos mediante el instrumento de evaluación fueron, en primera instancia, juzgados técnicamente por el organismo evaluador externo (Departamento de Educación Física, Deportes y Recreación - UMCE).

Se confeccionó un catastro general de la muestra y de las características de cada una de las unidades que la integraron. Posteriormente, se procedió a tabular los resultados obtenidos y se efectuó un análisis estadístico simple en cada una de las variables consultadas, para verificar el cumplimiento o rechazo de las hipótesis de trabajo.

Finalmente, se aplicó a los datos obtenidos por cada gimnasio un “Instrumento de Calificación de los Factores Considerados Críticos” (ver anexo N°2). En dicho instrumento, cada área de estudio (infraestructura, servicio, seguridad e higiene) fue calificada con notas de 1 a 7 (escala convencional), luego de lo cual se calculó un promedio simple, la desviación estándar, y el coeficiente de variación por gimnasio.

El análisis final de los resultados fue realizado por la Unidad de Estudios de Productos del SERNAC. Se contrastaron los datos e indicadores obtenidos con las referencias bibliográficas e hipótesis del proyecto, se seleccionaron los indicadores más relevantes de cada variable desde la perspectiva del consumidor final y se ponderaron los resultados, para juzgar la calidad global de los servicios y elaborar las conclusiones.

8. Resultados del Estudio

Los resultados se presentan ordenados según las variables de análisis del estudio, a saber, Infraestructura, Servicio, Información al Usuario, Seguridad e Higiene y Precio.

8.1. Resultados obtenidos en la variable Infraestructura:

- Tipo de Local o Construcción:

El 60% de los locales en los que funcionan los gimnasios que componen la muestra, son locales comerciales adaptados, o construidos especialmente para el giro. Un 30% de ellos corresponden a casas o departamentos, originalmente habitacionales, modificados para el giro. Dos de los tres gimnasios municipales funcionaban en recintos municipales, la excepción la constituye el gimnasio de Rolf Natan que ofrece el servicio por convenio con la Corporación de Deportes y Salud de la Ilustre Municipalidad de Las Condes.

Cuadro N° 2
Tipo de Local en que funcionan los Gimnasios

Tipo de Local	Gimnasios	Comuna	n	%
Casa o Departamento Adaptado	Formas, My Club y Rolf Natan	Las Condes	6	30
	Pío Nono y Power Gym	Providencia		
	Monique	Santiago		
Local Comercial	Leblon, Palmeiras y Sport Life	Las Condes	12	60
	Cool, KIEV, PowerHouse y Venice	Providencia		
	Squash, Asraaf, Gimnasio1, IFSA y YMCA	Santiago		
Recinto Municipal	Santa Isabel	Providencia	2	10
	Santa Rosa	Santiago		

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

- Tipo de piso en el que se desarrolla la actividad:

Un 70% de los gimnasios de la muestra tenía piso alfombrado, un 15% flexit y el restante 15%, goma o carpeta.

De los gimnasios estudiados, la mayoría de ellos (un 75%) no posee daño visible en su piso, mientras que un 25% restante evidencia algún tipo de daño en el estado del piso.

Cuadro N° 3
Tipo de Piso de las Salas de Trabajo

Tipo de Piso	Gimnasios	Comuna	n	%
Alfombra	Leblon, Formas, My Club, Rolf Natan y Sport Life	Las Condes	14	70
	Pio Nono, Venice, y Power House	Providencia		
	PowerGym, Squash, Gimnasio1, IFSA, y Monique	Santiago		
Flexit	I.Municipalidad de Santiago e YMCA	Santiago	3	15
Goma o Carpeta	Palmeiras	Las Condes	3	15
	Kiev	Providencia		
	Asraaf	Santiago		

Fuente: SERNAC – Departamento de Estudios – 2001

- Tipo de camarines y disponibilidad de duchas por usuario:

Con relación a la disponibilidad de duchas, se dio un promedio de 6,25 duchas por cada 10 participantes, con un rango que va desde 1,25 a 19,25 duchas por cada 10 participantes. Cabe señalar que este indicador es variable, ya que el estudio se realizó en época de demanda media.

Cuadro N° 4
Número de duchas por cada 10 participantes

N° de duchas por cada 10 usuarios	Gimnasios	Comuna	n	%
2 duchas	Palmeiras	Las Condes	2	15
	KIEV	Providencia		
Más de 2 y hasta 5 duchas	Formas, My Club y Rolf Natan	Las Condes	9	40
	Pio Nono y Kiev	Providencia		
	Power Gym, IFSA, Gimnasio1 y Monique	Santiago		
Más de 5 y menos de 10	Leblon, My Club y Sport Life	Las Condes	6	30
	Cool	Providencia		
	Asraaf	Santiago		
10 o más	Power House, Santa Isabel, y Venice	Providencia	3	15
	YMCA, Municipalidad de Santiago y Squash	Santiago		
Totales			20	100

Fuente: SERNAC – Departamento de Estudios - 2001

▪ Sistema de Ventilación:

Un 65% de los gimnasios poseía equipos de ventilación o sistemas de ventilación manual, mientras un 35% no contaba con un sistema de ventilación o los mismos eran inadecuados

Cuadro N° 5
Sistemas de Ventilación

Sistemas de ventilación	Gimnasios	Comuna	N	%
Equipos Mecánicos	Leblon y My Club	Las Condes	8	40
	Power House, Venice, Sport Life y Pio Nono	Providencia		
	IFSA y Asraaf	Santiago		
Manuales	Sport Life y Palmeiras	Las Condes	5	25
	Santa Isabel	Providencia		
	Monique e I.Municipalidad de Stgo.	Santiago		
Inadecuados o No existen	Palmeiras	Las Condes	5	35
	Kiev	Providencia		
	Power Gym, Monique e YMCA	Santiago		
No pudo ser evaluado	Rolf Natan	Las Condes	2	
	y Gimnasio 1	Santiago		
Total			20	100

Fuente: SERNAC – Departamento de Estudios - 2001

- Iluminación:

En el 60% de los gimnasios, se observó una iluminación mixta (artificial y natural). En ninguno de los recintos se contaba con iluminación únicamente natural, lo que puede deberse al horario en que se realizó la evaluación (entre 18:00 y 20:00 hrs).

El 95% de los recintos tenía una buena iluminación, entendiéndose como tal aquella que permite observar con claridad los elementos de la sala de trabajo y las personas que están en ella.

Cuadro N° 6
Sistemas de Iluminación

Iluminación	Gimnasios	Comuna	n	%
Adecuada	Leblon, Formas, Palmeiras, My Club, Rolf Natan y Sport Life	Las Condes	19	95
	Pío Nono, Cool, KIEV, Venice, Santa Isabel y Power House	Providencia		
	YMCA, I.Municipalidad de Stgo, Monique, Asraaf, Gimnasio1, Power Gym y Squash	Santiago		
Inadecuada	IFSA	Las Condes	1	5
Total			20	100

Fuente: SERNAC – Departamento de Estudios - 2001

- Disponibilidad de agua para beber en la sala de ejercitación:

Sólo un 15% de los recintos (3 de 20 gimnasios) tenía, disponible para los alumnos, agua para beber durante la ejecución de la actividad física.

- Exposición de las actividades

En un 45% de los gimnasios de la muestra (9 de 20 locales) la actividad de ejercicio se ejecuta con vista a la calle, mientras que en el 55% restante no se expone a los usuarios a la vista exterior.

8.2. Resultados obtenidos en la variable Servicio:

- Recomendación de un tipo de actividad física:

Un 35% de los gimnasios recomendó un tipo de actividad física de inmediato, sin sugerir o exigir previo a ello un diagnóstico de la condición física de entrada. Un 40% condicionó la recomendación del plan de actividad al diagnóstico por parte del gimnasio, en tanto que un 25% no sugirió o aconsejó un tipo de actividad en particular, quedando tácitamente delegada esta responsabilidad en el cliente.

Cuadro N° 7
Recomendación del Tipo de Actividad Física al Usuario
antes de realizar la actividad

Recomienda una actividad física al usuario	N	Gimnasios	Comuna	%
SI aunque no realiza diagnóstico ni evaluación previa	8	Formas, Palmeiras, My Club	Las Condes	35
		Pio Nono y Cool	Providencia	
		Power House, Squash, e Ilustre Municipalidad de Stgo.	Santiago	
SI pero condicionado a un diagnóstico previo que realiza el gimnasio	5	Sport Life	Las Condes	40
		Venice y Power House	Providencia	
		Gimnasio 1 e IFSA	Santiago	
NO	7	Rolf Natan y Leblon	Las Condes	25
		Santa Isabel y Kiev	Providencia	
		YMCA, Monique y Asraaf	Santiago	
Totales	20			100

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

Cuadro N° 8
Porcentaje de gimnasios por categoría que recomienda un Tipo de Actividad Física al Usuario

Categoría de Gimnasio	Recomienda	Recomienda condicionado a evaluación previa	No Recomendada	n
Municipales	33,3	0,0	66,7	3
Comerciales Tradicionales	53,8	23,1	30,8	14
Comerciales "Premium"	0,0	66,7	33,3	3

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

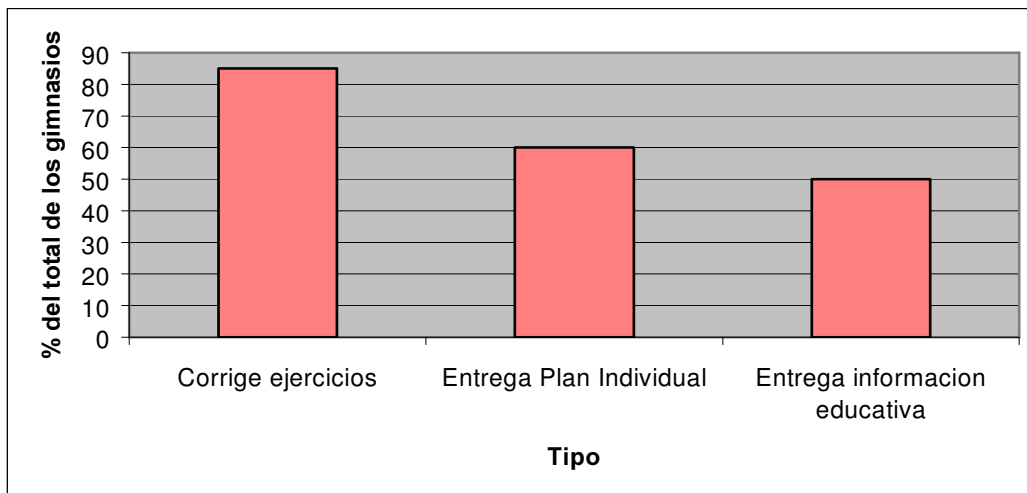
- Información sobre la Calidad Técnica de los Instructores que brindan el servicio

Sólo ocho de los veinte recintos evaluados (40%), dan a conocer a los usuarios la formación académica de los instructores, mientras que los restantes no acreditan la capacidad técnica de quienes brindan el servicio.

- Rol del Instructor frente al alumno durante la Ejecución de la Actividad

- En un 85% de los gimnasios, los instructores corrigen los ejercicios mal ejecutados de los alumnos.
- En un 60% se entrega un plan individual de trabajo a cada alumno.
- En sólo un 50% de los gimnasios se entrega información escrita a los alumnos con el fin de educarlos o complementar el trabajo de ejercicios (ya sea a través de información escrita, afiches y otros medios).

Gráfico N°1
Servicios entregados durante el desarrollo de la actividad



Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

- Número de Alumnos por Instructor.

En un 45% de los gimnasios, se observó una densidad de alumnos por instructor inferior a 10, proporción que se considera aceptable dado que permite al profesor acercarse hasta 5 veces durante cada sesión al alumno, guiar y corregir sus ejercicios. En todos los gimnasios que forman este 45% se observó que los instructores corrigen los ejercicios mal ejecutados de sus alumnos.

- Elección del instructor

En un 70% de los gimnasios estudiados (14 de 20), no se otorga al alumno la posibilidad de elegir al instructor.

- Examen médico

En un 80% de los gimnasios estudiados (17 de 20) no se exige a los alumnos un examen médico como requisito de ingreso al gimnasio ni antes de iniciar las actividades.

- Requisitos de Edad para el Ingreso

Un 30% de los gimnasios no tiene requisitos de edad para el ingreso, mientras que un 60% acepta “sólo adultos”, categoría que involucra un rango de edad que es variable entre cada recinto.

Cuadro N° 9
Requisitos de edad para el Ingreso

Requisitos de Edad para el Ingreso	Gimnasios	Comunas	n
No tiene	Kiev	Providencia	2
	Gimnasio 1	Santiago	
No Especifica	IFSA (Santiago)	Santiago	1
Adultos y adolescentes	Todos los restantes		17
Totales			20

Fuente: SERNAC – Departamento de Estudios - 2001

- Oferta de Programas Especiales

Además, dentro de los programas especiales, el más comúnmente encontrado es el dirigido a niños y a adultos mayores, en proporciones de 45 y 35% respectivamente.

Cuadro N° 10
Oferta de programas especiales

Oferta de Programas Especiales	n	Gimnasios	Comuna
Niños	8	Leblon, Formas, My Club, Rolf Natan, Sport Life	Las Condes
		Santa Isabel y Power House	Providencia
		YMCA, Municipal de Stgo y, Squash	Santiago
Adulto Mayor	7	Formas, Palmeiras, My Club	Las Condes
		Power House, Venice, Pio Nono	Providencia
		Squash e Municipio Stgo	Santiago
Especial Mujeres	1	Asraaf	Santiago
Discapacitados	1	Asraaf	Santiago
Obesidad	5	Formas	Las Condes
		Asraaf, YMCA, Power Gym, y Squash	Santiago
Embarazadas	3	Sport Life (Las Condes) Cool (Providencia) Power Gym (Santiago)	
Diabetes	1	Power Gym (Santiago)	

Fuente: SERNAC –Departamento de Estudios – 2001

8.3. Resultados obtenidos en la variable Información al Usuario sobre las Condiciones Generales del Servicio.

- Entrega de información escrita sobre el servicio

Un 95% de los gimnasios entregó información escrita sobre el servicio que ofrecía, contenida en folletos, volantes o fotocopias. La única excepción la constituyó el gimnasio de la I. Municipalidad de Santiago que no entregó ningún tipo de información escrita. En todos los casos, la información entregada incluyó datos sobre precios y horarios.

Respecto a la persona que entregó la información, en un 55% de los casos fue la secretaria del recinto, y en un 30% de los casos un instructor.

- Interés por conocer los Intereses del Usuario y Detalles del Servicio a Recibir:

En un 60% de los gimnasios se consultan los intereses del usuario. Sin embargo, sólo en un 50% de los gimnasios de la muestra se informa detalladamente al usuario sobre el servicio que va a recibir.

Cuadro N° 11
Porcentaje de gimnasios que Consultan Intereses del Usuario

Gimnasios	Comuna	Consulta intereses del Usuario	N	%
Leblon, Formas, Rolf Natan y Sport Life	Las Condes	SI	12	60
Cool, Kiev. Venice, y Santa Isabel	Providencia			
Power Gym, Gimnasio 1, Asraaf, y Municipalidad de Stgo	Santiago			
Palmeiras y My Club	Las Condes	NO	8	40
Pío Nono y Power House	Providencia			
Squash, Kiev, Monique e YMCA	Santiago			
Totales			20	100

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

- Formalización del Servicio e Información sobre Derechos y Deberes

Sólo en un 45% de los gimnasios evaluados, se firma un Contrato de Adhesión entre el Gimnasio y el usuario, en el cual sólo se establecen los deberes del usuario y no se especifican sus derechos ni condiciones de garantía.

- Derecho a Clases:

Más de la mitad de los gimnasios (11 de ellos) ofrecen clases libres, siendo ésta la tendencia. Un 70% de los gimnasios ofrece la posibilidad de recuperar las clases perdidas.

Cuadro N° 12
Derecho a Clases

Derecho a Clases	N° de Gimnasios	%
Libres	11	55
12 al mes	8	40
8 al mes	1	5
Totales	20	100

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

Cuadro N° 13
Recuperación de Clases Perdidas

Derecho a Recuperar Clases	N° de Gimnasios	%
NO	7	25
SI	12	70
S/i	1	5
Totales	20	100

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

8.4. Resultados obtenidos en la variable Seguridad e Higiene.

- Seguridad en caso de incendio u otro siniestro:

De acuerdo a lo observado, en un 80% de los gimnasios existe teléfono disponible para los usuarios; sólo un 10% posee botiquín a la vista; 35% posee vías de escape señalizadas y un 50% cuenta con extintores de fuego.

Cuadro N° 14
Seguridad en caso de incendio u otro siniestro

Elementos de Seguridad	Tiene (%)	No Tiene (%)
Extintores visibles	50	50
Vías de escape	35	65
Botiquín	10	90
Teléfono	80	20

Fuente: SERNAC – Departamento de Estudios – 2001

- Seguridad de las personas o sus pertenencias

Un 85% de los gimnasios posee casilleros con llaves, y un 60% se desliga de la responsabilidad por robo de pertenencias en su interior. Sólo un local (5%), la Asociación Cristiana de Jóvenes (YMCA), ofrece un seguro que cubre atención médica ambulatoria por accidentes, aún cuando no se conoce el grado de cobertura.

Cuadro N° 15
Seguridad de las Personas y Pertenencias

Elementos de Seguridad	Si (%)	No (%)
Casilleros	85	15
Guardias	30	70
Seguro incluido	5	95
Responsabilidad por robos	60	35

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

▪ Higiene

Respecto a la limpieza de máquinas, desinfección de baños, limpieza de pisos y muros, se observó que un 60% de los gimnasios cumple adecuadamente con estos elementos. Respecto a la presencia de personal encargado de mantener la higiene de máquinas en horas punta, sólo en un 20% de los gimnasios se observó este tipo de personal.

Cuadro N° 16
Higiene del local

Elementos de Higiene	Si (%)	No (%)	a veces
Maquinas limpias	75	5	15
Desinfeccion baños	85	5	10
Pisos y muros limpios	60	40	
Limpieza permanente	60	40	
Personal limpiando	20	70	

Fuente: SERNAC – Departamento de Estudios – 2001

▪ Contaminación Acústica

El 75% de los gimnasios mantiene niveles de contaminación acústica que se calificaron como normales, entendiendo por normal un nivel de ruido que permite escuchar a una persona cercana sin hacer esfuerzo. En un 15% dicha contaminación se evaluó como baja y en sólo un 10% ésta se apreció como alta.

- Venta de alimentos al interior de los recintos:

Un 70% de los gimnasios vendía alimentos dentro del recinto, mientras que sólo en un 30% no existe este tipo de venta. De los catorce gimnasios que venden alimentos sólo seis (30%) ofrecen alimentos frescos, un 70% ofrece productos envasados y un 75% alimentos del tipo ergogénicos, destinados a incrementar la energía y masa muscular.

Cuadro N° 17
Venta de Alimentos dentro de los Recintos

	Vende Alimentos dentro del Recinto (%)	TIPOS DE ALIMENTOS		
		Alimentos Frescos (%)	Alimentos Envasados (%)	Ergogénicos (%)
SI	70	30%	70%	75%
NO	30	70%	30%	25%

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

8.5. Resultados obtenidos en la variable Precio.

Para estudiar la variable precio se consideró el valor total que fue pagado por los evaluadores externos para acceder al servicio de “acondicionamiento físico” por un mes en cada gimnasio de la muestra.

Se incluyeron además los costos por concepto de matrícula y cualquier otro cobro adicional que estableciera cada gimnasio como requisito para el ingreso de un usuario.

- Valor promedio del servicio “acondicionamiento físico”

El valor promedio del servicio por un mes fue de \$26.500, y la moda estadística se concentró en el rango que va de \$20.000 a los \$30.000. El gimnasio más caro resultó ser el Gimnasio Power House de la comuna de Providencia, con un valor de \$40.000, que corresponde a uno de los tres gimnasios de la categoría denominada “Premium”. El gimnasio más barato fue el municipal de Santiago que ofrece sus servicios en forma gratuita.

Cuadro N° 18
Costo Mensual del Servicio de “Acondicionamiento Físico”

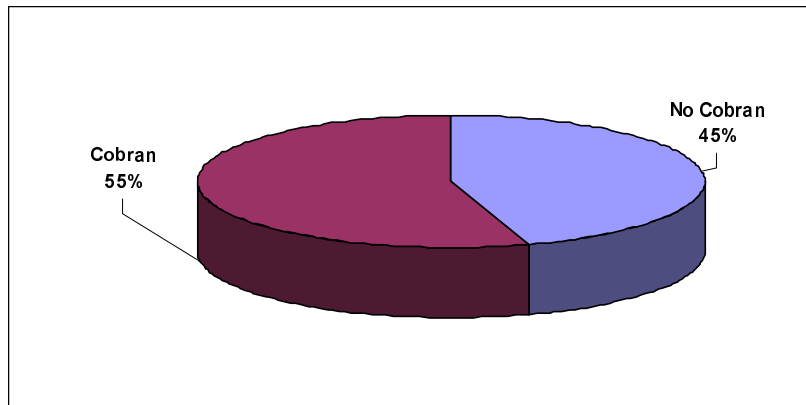
Comuna	Nombre	Mensualidad (\$)	Matrícula (\$)	Otros (\$)
Las Condes	Leblon	29000	12,000	
Las Condes	Formas	25000	5,000	
Las Condes	Palmeiras	25000		
Las Condes	My Club	32500		
Las Condes	Rolf Natan	28000		
Las Condes	Sport Life	38000	20,000	
Providencia	Pio Nono	20000	3,000	
Providencia	Cool	28000		
Providencia	KIEV	13000	4,500	5.000 por uso de casilleros
Providencia	Venice	17000	4,000	
Providencia	Sta. Isabel	5000		
Providencia	Power House	40000	20,000	
Santiago	Power GYM	17000		2.000 por uso de casilleros
Santiago	Squash	25700		
Santiago	Gimnasio 1	20000	2,500	
Santiago	IFSA	20000		
Santiago	Asraaf	18000	5,000	
Santiago	Monique	23500	4,000	
Santiago	I.Mun Stgo	gratis		
Santiago	YMCA	37700		6.000 por exámen médico y fotografía para carnet de socio

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

▪ Cobros Adicionales a la Mensualidad:

En once de los veinte recintos se efectuaban cobros adicionales a la mensualidad. Dentro de estos, nueve lo hacían por concepto de matrícula, dos por uso de casilleros y uno (el YMCA) por examen médico y fotografía.

Gráfico N°2
Porcentaje de gimnasios con cobros adicionales a la mensualidad



Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

▪ Entrega de servicios adicionales incluidos en el precio:

De los veinte recintos, sólo seis entregan servicios adicionales a los usuarios incluidos en el precio cancelado. Estos servicios son:

- Masajes: 3 gimnasios
- Piscina: 2 gimnasios
- Médico: 1 gimnasio
- Estacionamiento: 1 gimnasio

9. Análisis de los Resultados

Para realizar un análisis global del desempeño de los gimnasios en las variables analizadas, a saber, Infraestructura, Servicio, Información al Usuario y Seguridad e Higiene, se procedió a seleccionar aquellos indicadores que se estimaron más relevantes desde la perspectiva del consumidor final en cada una de esas variables y se asignó a cada uno de ellos una nota de 1 a 7 según la evaluación obtenida por cada gimnasio.

Para efectuar la asignación de notas, se establecieron en cada variable los factores críticos para su adecuado desempeño (Ver en anexo “Valoración de Factores Críticos”)

9.1. Desempeño Global de los Gimnasios en la variable Infraestructura:

Para determinar el desempeño global de los gimnasios en la variable infraestructura, se seleccionaron siete indicadores considerados críticos: estado y variedad de las máquinas, mantención de temperatura de los recintos de actividad, sistema de ventilación y tipo de piso de los mismos, duchas por cada diez personas y estado de los camarines.

Diferenciados por comuna, los gimnasios de la muestra muestran el siguiente desempeño global en la variable infraestructura:

Cuadro N° 19
Desempeño Global en Infraestructura
Gimnasios de Las Condes

Las Condes	Sport Life	My Club	Leblon	Formas	Rolf Natan	Palmeiras
1.Estado de las Máquinas	7	6	7	6	6	7
2. Variedad de Máquinas.	7	5	6	7	4	4
3. Mantención Temperatura	7	7	7	5	1	3
4. Sistema Ventilación	6	6	1	6	6	1
5. Tipo de Piso	7	3	7	3	3	3
6. Duchas/persona	2	7	3	3	7	6
7. Estado Camarines	7	7	7	7	7	1
Nota promedio	6.1	5.6	5.4	5.3	4.9	3.6

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

Tal como puede observarse en el cuadro anterior:

- El gimnasio mejor evaluado en la comuna de Las Condes fue Sport Life (premium), cuya nota promedio sólo se vio afectada por el número de duchas disponibles por alumno, que se da en la proporción dos por cada diez (2:10), lo anterior corresponde a la mitad de lo que ofrecen los mejor evaluados en este indicador (cuatro duchas por cada diez alumnos).
- El peor evaluado fue el gimnasio Palmeiras, que obtuvo la más baja apreciación del conjunto en el indicador estado de camarines y sistema de ventilación (en el que lo iguala en nota el gimnasio Leblon) y resultó deficiente en los indicadores mantención de temperatura y tipo de piso.

Cuadro N° 20
Desempeño Global en Infraestructura
Gimnasios de Providencia

	Venice	Power House	Pio Nono	Sta. Isabel	Kiev	Cool
1. Estado de las máquinas	7	6	7	7	5	7
2. Variedad de Máquinas.	7	7	5	3	6	1
3. Mantención de temperatura	7	7	5	1	1	3
4. Sistema Ventilación	7	7	6	7	6	3
5. Tipo de Piso	3	6	3	4	1	3
6. Duchas/persona	7	2	7	7	5	6
7. Estado Camarines	7	7	7	7	7	7
Nota promedio	6,4	6	5,7	5,1	4,4	4,3

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

Tal como puede observarse:

- Los gimnasios mejor evaluados en la muestra comunal fueron Venice y Power House. La evaluación de este último sólo desmerece frente a Venice en el aspecto proporción de duchas por cantidad de alumnos (2:10 contra +4:10). En tanto, Power House resulta superior a Venice en la calidad de piso (lavable, desinfectable y en perfecto estado), a diferencia del que presenta el gimnasio.
- Venice, presenta un piso en buen estado pero no lavable ni desinfectable con la facilidad y frecuencia recomendables.

- Los de más baja evaluación fueron Cool y Kiev, cuyos aspectos más deficitarios en infraestructura fueran la mantención de temperatura y tipo de piso. Además, Cool se presenta en inferiores condiciones por tener la menor variedad de máquinas dentro de la muestra comunal.

Cuadro N° 21
Desempeño Global en Infraestructura
Gimnasios de Santiago Centro

Santiago	Asraaf	Sqash	YMCA	Gimnasio 1	Power Gym	Monique	Municipio Stago	IFSA
1.Estado de las Máquinas	7	7	7	6	7	6	7	6
2. Variedad de Máquinas.	6	5	1	6	5	1	1	6
3. Mantención de temperatura	7	7	5	5	1	1	1	1
4. Sistema Ventilación	6	6	6	6	6	6	6	6
5. Tipo de Piso	7	3	7	1	3	6	4	1
6. Duchas/persona	7	7	7	7	7	7	6	2
7. Estado Camarines	7	7	7	7	7	3	5	5
nota promedio	6,7	6	5,7	5,4	5,1	4,3	4,3	3,9

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

Tal como puede observarse:

- El gimnasio Asraaf evidenció ser el mejor evaluado, con indicadores que obtuvieron en forma pareja notas muy buenas y buenas. Le siguen los gimnasios Squash e YMCA (premium), aún cuando este último vio afectado su promedio de notas por la variedad de máquinas (sólo dos tipos), a diferencia de los dos que le preceden en los que la variedad sube (7 a 10 tipos de máquinas). El gimnasio Squash desmerece en su apreciación por tener un piso de alfombra, cuyo lavado y desinfección no es posible con la habitualidad recomendable.
- El peor evaluado fue el gimnasio IFSA, deficitariamente evaluado en mantención de temperatura, tipo de piso y proporción de duchas por cada diez personas.

9.2. Desempeño Global de los Gimnasios en la variable Servicio:

Para determinar el desempeño global de los gimnasios en la variable servicio, se seleccionaron cinco indicadores considerados críticos: recomienda actividad física, consulta intereses del usuario, entrega plan de trabajo, supervisión y corrección durante la ejecución del trabajo y evaluación previa de la condición física del alumno.

En el cuadro N°7 se incluyen los valores y promedios obtenidos para esas mediciones en los locales de la comuna de Las Condes

Cuadro N° 22
Desempeño Global en Servicio
Gimnasios de Las Condes

	Rolf Natan	Formas	Sport Life	My Club	Palmeiras	Leblon
Recomienda Actividad Física	6	6	7	3	5	5
Consulta intereses del usuario	7	7	5	5	5	5
Entrega Plan de Trabajo	7	6	6	7	7	4
Ejecución del Trabajo	7	7	3	7	7	1
Evalúa Condición Física	4	1	4	4	1	4
Promedios	6,2	5,4	5,0	5,2	5,0	3,8

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

Tal como puede observarse:

- Los mejores resultados en Servicio los obtuvieron los gimnasios Rolf Natan (6,2) y Formas (5,4). Ambos fueron calificados con muy buenas notas en la gran mayoría de los parámetros considerados, a excepción del aspecto “evaluación de la condición física”, que en Formas no se realiza y que en Rolf Nathan se realizó en forma parcial.
- Con evaluación deficiente resultó Leblon (3,8) debido a que el instructor no controlaba la ejecución de los ejercicios.

Cuadro N° 23
Desempeño Global en Servicio
Gimnasios de Providencia

	Venice	Power House	KIEV	Cool	Pío Nono	Sta. Isabel
Recomienda Actividad Física	7	7	6	5	1	3
Consulta Intereses usuario	7	1	5	5	1	1
Entrega Plan de trabajo	7	6	6	4	4	1
Ejecucion del Trabajo	7	5	3	1	7	1
Evaluacion Condición Física	7	7	1	4	1	1
Promedios	7	5,2	4,2	3,8	2,8	1,4

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

Tal como puede observarse:

- El gimnasio Venice ofrece el mejor servicio entre los locales de la comuna (con nota 7). Lo sigue Power House (5,2), que viera afectada su calificación por una muy baja evaluación en el factor “consulta intereses del usuario”.
- Los peor evaluados resultaron ser los gimnasios Pío Nono (2,8) y Santa Isabel (1,4), que presentan deficiencias en diversos aspectos del servicio. De ellos, las mayores carencias se refieren a la ausencia de recomendación de alguna actividad física al usuario, y de evaluación previa de su condición física. En el caso de Santa Isabel, no se entregó un plan de trabajo, no se explicó ni se supervisó la ejecución de los ejercicios, ni se evaluó la condición física del usuario.

Cuadro N° 24
Desempeño Global en Servicio
Gimnasios de Santiago Centro

	Gimnasio 1	Asraaf	IFSA	Power GYM	I. Mun Stgo	YMCA	Monique	Squash
Recomienda Actividad Física	6	7	7	5	5	7	1	1
Consulta Intereses usuario	7	5	7	7	3	1	3	3
Entrega Plan de Trabajo	7	7	6	7	3	1	2	5
Ejecución del Trabajo	7	7	3	3	3	7	3	3
Evaluación Cond Física	7	4	4	1	4	1	1	4
Promedios	6,8	6,0	5,4	4,6	3,6	3,4	2,0	3,2

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

Tal como puede observarse:

- La mejor evaluación en servicio la obtuvo el Gimnasio 1 (6,8). Los gimnasios que obtuvieron la evaluación más baja fueron el Gimnasio de la Ilustre Municipalidad de Santiago (3,6), YMCA (3,4), Monique (2,0) y Squash (3,2). En ellos, los factores deficitarios son variados, pero mayoritariamente correspondían a que no se consultan los intereses del usuario, se entrega plan de trabajo en forma verbal, sólo se explican pero no se corrigen los ejercicios y no se hace evaluación previa de la condición física del usuario.

9.3. Desempeño Global de los Gimnasios en la variable Información al Usuario sobre las condiciones generales del Servicio.

Para determinar el desempeño global de los gimnasios en la variable Información, se seleccionaron cuatro indicadores considerados críticos: si el gimnasio especifica los derechos y deberes del usuario, número de clases que incluye el valor cancelado, recuperabilidad de las clases, y disponibilidad horaria.

Cuadro N° 25
Desempeño Global en Información
Gimnasios de Las Condes

	<i>Formas</i>	<i>Sport Life</i>	<i>Rolf Nathan</i>	<i>My Club</i>	<i>Palmeiras</i>	<i>Leblon</i>
Especifica derechos y deberes	7.0	7.0	7.0	1.0	1	1.0
Derecho a Clases	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0
Disponibilidad Horaria	7.0	7.0	6.0	7.0	7.0	7.0
Promedio	7	7	6.7	5	5	5

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

Tal como puede observarse:

- Los gimnasios Rolf Natan, Formas y Sport Life obtuvieron una muy buena o buena evaluación en la calidad de la información que entregan a sus usuarios, sin que existan establecimientos evaluados como regulares o deficientes en esta variable.

Cuadro N° 26
Desempeño Global en Información
Gimnasios de Providencia

	Power House	Venice	Cool	KIEV	Pío Nono	Sta. Isabel
Especifica derechos y deberes	7.0	5.0	4.0	3.0	1.0	1.0
Derecho a Clases	7.0	7.0	7.0	7.0	6.0	3.0
Disponibilidad Horaria	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	6.0
Promedio	7	6,3	6	5,7	4,7	3,3

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

Tal como puede observarse en el cuadro anterior:

- La mayoría de los gimnasios de la comuna de Providencia obtuvo una calificación buena o muy buena, pero en dos casos el juzgamiento fue regular o deficiente (Pío Nono y Santa Isabel).

Cuadro N° 27
Desempeño Global en Información
Gimnasios de Santiago Centro

	Gimnasio 1	Asraaf	Power GYM	Monique	IFSA	I. Mun Sigo	YMCA	Squash
Especifica derechos y deberes	1.0	1.0	1.0	4.0	1.0	4.0	5.0	3
Derecho a Clases	7.0	7.0	7.0	4.0	6.0	7.0	3.0	1
Disponibil Horaria	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	1.0	1.0	1
Promedio	5.0	5.0	5.0	5.0	4.7	4.0	3.0	1.7

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

Tal como puede observarse:

- En el 50% de los gimnasios de esta comuna, la información del servicio fue calificada de buena. Hubo dos casos en que la situación se juzgó regular y, en otros dos, deficiente.

9.4. Desempeño Global de los Gimnasios en la variable Seguridad e Higiene.

Para determinar el desempeño global de los gimnasios en la variable Seguridad e Higiene, se seleccionaron cuatro indicadores considerados críticos en materia de Seguridad: en caso de incendio, en caso de accidentes, pertenencias personales y uso de las duchas. Asimismo, en el caso de la Higiene, se eligieron los indicadores relacionados con las condiciones higiénicas de los locales y de las máquinas.

Cuadro N° 28
Desempeño Global en Seguridad e Higiene
Comuna Las Condes

	<i>My Club</i>	<i>Rolf Natan</i>	<i>Sport Life</i>	<i>Leblon</i>	<i>Formas</i>	<i>Palmeiras</i>
Seguridad en incendio	7.0	7.0	4.0	4.0	5.0	3.0
Seguridad en accidentes	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
Seguridad pertenencias personales	7.0	7.0	7.0	7.0	1.0	1.0
Seguridad en Duchas	7.0	7.0	6.0	7.0	5.0	1.0
Limpieza interior	5.0	5.0	7.0	5.0	5.0	5.0
Promedio	6,0	6,0	5,6	5,4	4,0	2,8

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

Tal como puede observarse:

- Los gimnasios mejor evaluados en seguridad e higiene fueron My Club y Rolf Natan, siendo el aspecto menos logrado, el de la seguridad frente a accidentes.
- El gimnasio que obtuvo la evaluación más baja fue Palmeiras, que resultó deficiente en seguridad de las duchas y pertenencias personales, mal evaluado en seguridad en incendios y regular a bueno en seguridad en accidentes y limpieza interior.
- En el aspecto "limpieza interior", el único gimnasio evaluado con el máximo de puntaje fue Sport Life.

Cuadro N° 29
Desempeño Global en Seguridad e Higiene
Comuna de Providencia

	Power House	Venice	Sta. Isabel	Cool	Pío Nono	KIEV
Seguridad en incendio	7.0	5.0	1.0	1.0	1.0	1.0
Seguridad en accidentes	4.0	4.0	1.0	1.0	4.0	4.0
Seguridad de las pertenencias personales	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	4.0
Seguridad en Duchas	7.0	7.0	7.0	7.0	1.0	1.0
Limpieza interior	5.0	5.0	7.0	5.0	5.0	5.0
Promedio	6	5,6	4,6	4,2	3,6	3

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

Tal como puede observarse:

- Power House obtuvo la mejor calificación promedio. Los gimnasios Venice y Power House, sólo difieren en la evaluación del concepto “seguridad en incendio”, que en Venice fue calificado con una nota inferior.
- Los gimnasios Pío Nono y Kiev resultaron con la más baja evaluación, al verse afectada su calificación por las deficiencias en los aspectos “seguridad en incendio” y “seguridad en duchas”. En ambos casos, los resultados dan cuenta de carencias ante posibles incendios y de superficies de duchas irregulares y resbaladizas.

Cuadro N° 30
Desempeño Global en Seguridad e Higiene
Comuna de Santiago Centro

	YMCA	Asraaf	Squash	Power GYM	Monique	I. Mun Stgo	Gimnasio 1	IFSA
Seguridad en incendio	7.0	7.0	7.0	4.0	4.0	7.0	1.0	1.0
Seguridad en accidentes	7.0	7.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	1.0
Seguridad de las pertenencias personales	7.0	3.0	7.0	4.0	7.0	1.0	3.0	7.0
Seguridad en duchas	7.0	7.0	7.0	3.0	1.0	1.0	1.0	1.0
Limpieza interior	7.0	5.0	3.0	7.0	5.0	3.0	3.0	1.0
Promedio	7	5,8	5,6	4,4	4,2	3,2	2,4	2,2

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

Tal como puede observarse:

- La mejor evaluación en este aspecto lo obtuvo el gimnasio de la Asociación Cristiana de Jóvenes (YMCA), que no presentó deficiencias en ninguno de los aspectos de seguridad e higiene considerados.
- Francamente deficientes resultaron los aspectos de seguridad e higiene de Gimnasio 1, IFSA y el de la Ilustre Municipalidad de Santiago. Este último sólo destaca por la seguridad en incendios. En el caso de IFSA, en cuatro de los cinco indicadores fue calificado con nota uno y sólo se destacó por la disponibilidad de casilleros sin costo para el usuario.

9.4. Desempeño Global de los Gimnasios en la variable Precio.

- En la categoría de Gimnasios Premium: El precio de la mensualidad por el servicio de “acondicionamiento físico” osciló entre un mínimo de \$37.700 (YMCA - Santiago), hasta un máximo de \$40.000 (Power House - Providencia). El costo final más barato lo presenta YMCA, dado que ofrece la mensualidad más baja para la categoría y no cobra adicional por matrícula, aunque lo hace por un examen médico y un foto para el carnet de socio. La diferencia porcentual alcanzada en esta categoría de gimnasios alcanza sólo un 6,1%.

- En la categoría de Gimnasios Municipales: el único servicio de gimnasio gratuito es el que ofrece la I. Municipalidad de Santiago para residentes de la comuna. El más económico es el de Providencia (Santa Isabel) y el más caro, el servicio de la I. Municipalidad de Las Condes a través del gimnasio Rolf Natan. Considerando los dos gimnasios municipales pagados, la diferencia porcentual entre ellos es de 460%. Cabe señalar que ninguno de los establecimientos municipales cobra adicionales por matrícula u otros.
- En la categoría de Otros Gimnasios Privados: en esta categoría se da la mayor diferencia porcentual en el precio entre los gimnasios, donde la diferencia entre precios mínimos y máximos (base mensualidad) es de 150%.

10. Conclusiones Finales del Estudio

Las principales conclusiones del estudio son las siguientes:

10.1. Con relación a la variable Infraestructura:

Considerando el promedio simple de los puntajes obtenidos por cada gimnasio en los indicadores evaluados (notas de 1 a 7) dentro de la variable infraestructura, puede establecerse lo siguiente:

- Un 25% de los gimnasios obtuvo una muy buena calificación de su infraestructura, lo que equivale a notas promedio entre 6 y 7.
- El porcentaje restante se divide entre un 40% que obtuvo una buena calificación (notas promedio entre 5,0 y 5,9), un 25% que obtuvo una evaluación regular (notas promedio entre 4,0 y 4,9) y un 10% que obtuvo una calificación deficiente (notas promedio entre 3,0 y 3,9)
- Dentro del 65% mejor evaluado en infraestructura, se ubican nueve gimnasios catalogados como comerciales, los tres establecimientos “Premium” y el gimnasio de la Municipalidad de Providencia.
- Solo dos de los gimnasios de la muestra presentaron una infraestructura calificada como mala o deficiente.
- Los temas deficitarios más recurrentes en materia de infraestructura se refieren al tipo de piso, en su mayoría no lavable ni desinfectable con la facilidad y frecuencia deseable; y al sistema de mantención de temperatura de los recintos de actividad.

- Un hallazgo del estudio fue la detección de locales que, no obstante contar con patente de gimnasio, no funcionaban como tales. Estaban destinados a actividades de escasa claridad.

A continuación se incluye el Ranking de los Gimnasios de acuerdo al promedio simple de los puntajes que obtuvieron en la variable Infraestructura:

Cuadro N° 31
Ranking de Gimnasios para la
variable Infraestructura

Calificación Global	Gimnasio	Comuna	Nota promedio
Muy buena (notas 6 – 7)	Asraaf	Santiago	6.7
	Venice	Providencia	6.4
	Sport Life	Las Condes	6.1
	Power House	Las Condes	6
	Squash	Santiago	6
Buena (notas 5,0 – 5,9)	YMCA	Santiago	5.7
	Pio Nono	Providencia	5.7
	My Club	Las Condes	5.6
	Leblon	Las Condes	5.4
	Gimnasio 1	Santiago	5.4
	Formas	Las Condes	5.3
	Santa Isabel	Providencia	5.1
Power Gym	Santiago	5.1	
Regular (notas 4,0 – 4,9)	Rolf Natan	Las Condes	4.9
	Kiev	Providencia	4.4
	I. Munic. de Stgo.	Santiago	4.3
	Monique	Santiago	4.3
	Cool	Providencia	4.3
Mala (notas 3,0 – 3,9)	Ifsa	Las Condes	3.9
	Palmeiras	Las Condes	3.6

Fuente: SERNAC – Departamento de Estudios – 2001.

10.2. Con relación a la variable Servicio:

Considerando el promedio simple de las notas obtenidas por cada gimnasio en los indicadores evaluados (notas de 1 a 7) con relación al desempeño de los instructores, se puede establecer lo siguiente:

- El 20% de los gimnasios obtuvo una muy buena calificación del servicio ofrecido por los instructores, lo que equivale a notas promedio entre 6 y 7.
- El resto se divide entre un 30% que obtuvo una buena calificación (notas promedio entre 5,0 y 5,9), un 10% que obtuvo una calificación regular (notas entre 4,0 y 4,9) y un 40% que obtuvo una calificación deficiente (notas promedio entre 3,0 y 3,9)
- Entre los mejores calificados se ubican tres gimnasios privados de la categoría “otros” y el municipal de Las Condes.
- Los aspectos deficitarios más recurrentes en este ámbito, se refieren a una insuficiente supervisión del alumno en la ejecución del trabajo y en la ausencia de una evaluación de la condición física del alumno a su ingreso al establecimiento.

A continuación se incluye el ranking de los gimnasios que considera el promedio de notas obtenidas en los indicadores relacionados con la calidad del Servicio:

Cuadro N°32
Ranking de Gimnasios para la variable Servicio
(desempeño de los instructores)

Calificación Global	Gimnasios	Comuna	Nota Promedio
Muy Buena (notas 6 – 7)	Venice	Providencia	7.0
	Gimnasio 1	Santiago	6.8
	Rolf Natan	Las Condes	6.2
	Asraaf	Santiago	6.0
Buena (notas 5 – 5,9)	Formas	Las Condes	5.4
	IFSA	Santiago	5.4
	Power House	Providencia	5.2
	My Club	Las Condes	5.2
	Sport Life	Las Condes	5.0
	Palmeiras	Las Condes	5.0
Regular (notas 4,0 – 4,9)	Power Gym	Santiago	4.6
	Kiev	Providencia	4.2
Mala (notas 3,0 – 3,9)	Cool	Providencia	3.8
	Leblon	Las Condes	3.8
	I. Municip. de Stgo	Santiago	3.6
	YMCA	Santiago	3.4
	Squash	Santiago	3.2
	Pio Nono	Providencia	2.8
	Monique	Santiago	2.0
	Santa Isabel	Providencia	1.4

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001.

10.3. Con relación a la variable Tipo y Calidad de Información que se entrega al usuario:

Considerando el promedio simple de las notas obtenidas por cada gimnasio en los indicadores evaluados (notas de 1 a 7) con relación al tipo y calidad de información que se entrega al usuario, se puede establecer lo siguiente:

- Un 30% de los gimnasios obtuvo una muy buena calificación del tipo de información que entrega a los usuarios, lo que equivale a notas promedio entre 6 y 7.

- El resto se divide entre un 40% que obtuvo una buena calificación (notas promedio entre 5,0 y 5,9), un 15% que obtuvo una calificación regular (notas entre 4,0 y 4,9) y un 15% que obtuvo una calificación deficiente (notas promedio entre 3,0 y 3,9)
- El aspecto deficitario más recurrente es una marcada tendencia a informar los deberes y no los derechos que le asisten al usuario que recibe el servicio

A continuación se incluye el ranking de los gimnasios considerando el promedio de notas obtenidas en los indicadores relacionados con la Información al Usuario:

Cuadro N° 33
Ranking de Gimnasios para la variable
Información a los Usuarios

Calificación	Gimnasios	Comuna	Nota Promedio
Muy Buena (notas 6 – 7)	Formas	Las Condes	7.0
	Power House	Providencia	7.0
	Sport Life	Las Condes	7.0
	Rolf Natan	Las Condes	6.7
	Venice	Providencia	6.3
	Cool	Providencia	6.0
	Buena (notas 5 – 5,9)	Kiev	Providencia
Leblon		Las Condes	5.0
Power Gym		Santiago	5.0
Palmeiras		Las Condes	5.0
Gimnasio 1		Santiago	5.0
Asraaf		Santiago	5.0
My Club		Las Condes	5.0
Regular (notas 4,0 – 4,9)	Monique	Santiago	5
	IFSA	Santiago	4.7
	Pío Nono	Providencia	4.7
	I. Municip. De Stgo	Santiago	4
Mala o Deficiente (notas 3,0 – 3,9)	Santa Isabel	Providencia	3.3
	YMCA	Santiago	3
	Squash	Santiago	1.7

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001.

10.4. Con relación a la variable Seguridad e Higiene:

Considerando el promedio simple de las notas obtenidas por cada gimnasio en los indicadores evaluados (notas de 1 a 7) en la variable seguridad e higiene, se puede establecer lo siguiente:

- Un 20% de los gimnasios obtuvo una muy buena calificación en esta variable.
- El resto se divide entre un 25% que obtuvo una buena calificación (notas promedio entre 5,0 y 5,9), un 25% que obtuvo una calificación regular (notas entre 4,0 y 4,9) y un 30% que obtuvo una calificación deficiente (notas promedio entre 3,0 y 3,9)
- Dentro de los mejores en esta variable, se encuentra un establecimiento premium, además del municipal de Las Condes y dos comerciales (“otros”)
- Los aspectos deficitarios más recurrentes se refieren a la falta de extintores en cantidad suficiente, a la existencia de vías de escape mal señalizadas y poco expeditas, y a la presencia de duchas con pisos de superficies irregulares y/o resbaladizos. Asimismo, sólo un gimnasio (YMCA) cuenta con un seguro de salud para los usuarios del servicio.
- Un aspecto que llama la atención fue que, en la gran mayoría de los gimnasios, se venden dentro de los recintos, alimentos envasados (70%) y del tipo ergogénicos (75%). Estos últimos, destinados a incrementar la energía y masa muscular.

A continuación se incluye el Ranking de los Gimnasios de acuerdo al promedio simple de los puntajes que obtuvieron en la variable Seguridad e Higiene:

Cuadro N° 34
Ranking de gimnasios para la variable
Seguridad e Higiene

Calificación	Gimnasios	Comuna	Nota promedio
Muy buena (notas 6 – 7)	YMCA	Santiago	7
	My Club	Las Condes	6
	Power House	Providencia	6
	Rolf Nathan	Las Condes	6
Buena (notas 5,0 – 5,9)	Asraaf	Santiago	5.8
	Squash	Santiago	5.6
	Venice	Providencia	5.6
	Sport Life	Las Condes	5.6
	Leblon	Las Condes	5.4
Regular (notas 4,0 – 4,9)	Sta. Isabel	Providencia	4.6
	Power GYM	Santiago	4.4
	Cool	Providencia	4.2
	Monique	Santiago	4.2
	Formas	Las Condes	4
Mala o Deficiente notas 3,0 – 3,9)	Pio Nono	Providencia	3.6
	I.Mun Stgo	Santiago	3.2
	KIEV	Providencia	3
	Palmeiras	Las Condes	2.8
	Gimnasio 1	Santiago	2.4
	IFSA	Santiago	2.2

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001.

10.5. Con relación a la Variable Precio

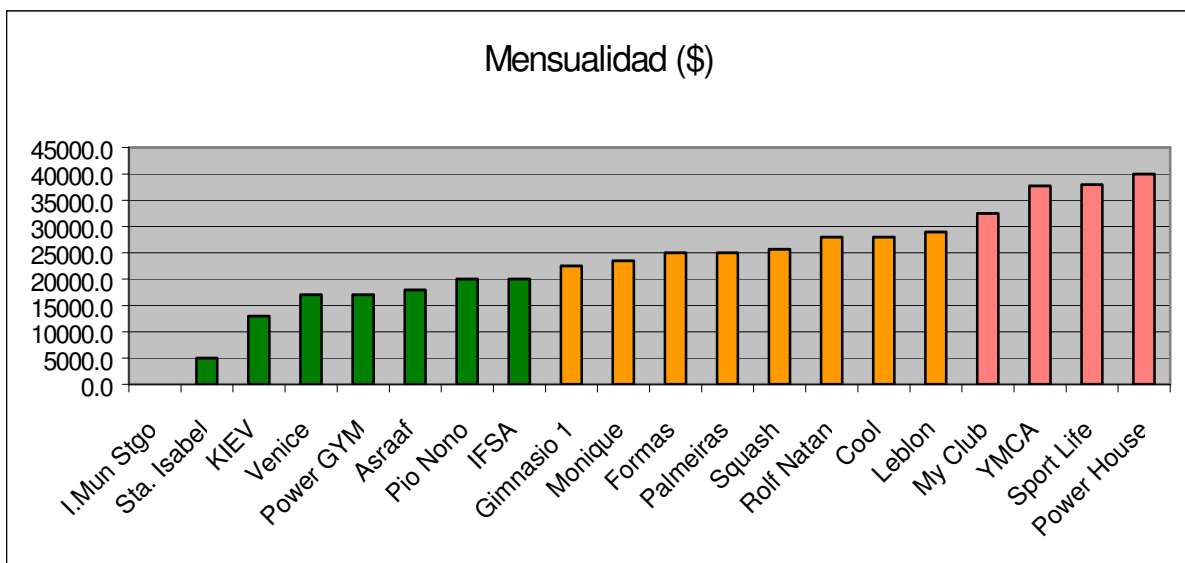
Considerando los precios que cada gimnasio cobró a los alumnos evaluadores por el servicio de “acondicionamiento físico por un mes”, en julio 2001, se puede establecer lo siguiente:

- La mayoría de los gimnasios ofrece el servicio de “acondicionamiento físico” por un valor que oscila entre los \$10.000 y \$30.000 por concepto de mensualidad, siendo levemente superior la proporción de gimnasios que cobra entre \$20.000 y \$30.000.
- En los extremos se aprecia el gimnasio municipal de Santiago, de uso gratuito por los residentes de la comuna, y los gimnasios premium, cuya mensualidad supera los \$30.000.

- En la sub muestra de gimnasios de la comuna de Providencia, el gimnasio Venice constituye la mejor opción en la relación precio/calidad. Similar situación se da en el gimnasio Asraaf, para la comuna de Santiago y Formas, en la comuna de Las Condes.

En el gráfico siguiente, se resume el precio de los gimnasios para el servicio “acondicionamiento físico”

Gráfico 3
Valor de la mensualidad por el servicio de “acondicionamiento físico”
(julio 2001)



Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

10.6. Desempeño Global Ponderado

Para construir una visión global del desempeño de los gimnasios en los aspectos evaluados, se realizó una ponderación de los resultados de cada gimnasio en las 4 variables antes mencionadas, a saber, Infraestructura, Servicio, Información al Usuario y Seguridad e Higiene de acuerdo a la importancia relativa que cada una de ellas tiene para el consumidor. La ponderación aplicada a cada variable fue la siguiente:

- 30% Infraestructura
- 40% Servicio
- 15% Información al Usuario
- 15 % Seguridad e Higiene

El desempeño global ponderado de los gimnasios estudiados se presenta a continuación:

- Un 45% de los gimnasios estudiados obtuvo una evaluación global de calidad regular. En tanto, un 40% obtuvo una muy buena o buena evaluación, y sólo el 15% de los gimnasios fue calificado como deficiente.
- Dentro del 45% que fue calificado con una calidad regular (9 de 20), la mayoría, un 44,4% de ellos, está ubicado en la comuna de Santiago. Los restantes pertenecen a las comunas de Providencia (33,3%) y Las Condes (22,2%).
- Dentro del 40% que fue calificado con una calidad muy buena o buena (8 de 20), el 50% de ellos se ubica en la comuna de Las Condes.
- Dentro del 15% que fue calificado con una calidad deficiente (3 de 20), dos se ubican en la comuna de Santiago y uno en Providencia.

En el cuadro siguiente se presentan las notas promedio ponderadas que obtuvo cada gimnasio y que representan su evaluación global de calidad, y la ponderación de las notas parciales en cada una de las 4 variables en estudio:

Cuadro N° 35
Desempeño Global Ponderado de los Gimnasios
(ordenados de mayor a menor puntaje)

Comuna	Nombre	Categoría	Infraestructura (30%)	Servicio (40%)	Información (15%)	Seguridad e Higiene (15%)	Nota promedio ponderada
Providencia	Venice	Otros	1,92	2.8	0.95	0.84	6.5
Santiago	Asraaf	Otros	2,01	2.4	0.75	0.87	6.0
Las Condes	Rolf Natan	Municipal	1,47	2.48	1.0	0.9	5.9
Providencia	Power House	Premium	1,8	2.08	1.05	0.9	5.8
Las Condes	Sport Life	Premium	1,83	2.0	1.05	0.84	5.7
Santiago	Gimnasio 1	Otros	1,62	2.72	0.75	0.36	5.5
Las Condes	Formas	Otros	1,59	2.16	1.05	0.6	5.4
Las Condes	My Club	Otros	1,68	2.04	0.75	0.9	5.4
Santiago	Power GYM	Otros	1,53	1.84	0.75	0.66	4.8
Las Condes	Leblon	Otros	1,62	1.52	0.75	0.81	4.7
Santiago	YMCA	Premium	1,71	1.36	0.45	1.05	4.6
Santiago	IFSA	Otros	1,17	2.16	0.7	0.33	4.4
Providencia	Cool	Otros	1,29	1.52	0.9	0.63	4.3
Providencia	KIEV	Otros	1,32	1.68	0.86	0.45	4.3
Las Condes	Palmeiras	Otros	1,08	2.0	0.75	0.42	4.3
Santiago	Squash	Otros	1,8	1.28	0.26	0.84	4.2
Providencia	Pio Nono	Otros	1,71	1.12	0.71	0.54	4.1
Santiago	I.Mun Stgo	Municipal	1,29	1.44	0.6	0.48	3.8
Santiago	Monique	Otros	1,29	0.8	0.75	0.63	3.5
Providencia	Sta. Isabel	Municipal	1,53	0.56	0.5	0.69	3.3

Fuente: SERNAC – Departamento de Estudios – 2001

10.6.1. Desempeño Global de los Gimnasios Ponderado por Comuna.

- Comuna de Las Condes: el 66,6% de los gimnasios de esta comuna obtuvo una calificación global de calidad buena, y sólo dos obtuvieron una calificación global regular.
- Comuna de Providencia: el 50% de los gimnasios de esta comuna obtuvo una calificación global de calidad regular, sólo dos obtuvieron una calificación de calidad buena y muy buena, y uno de calidad deficiente.
- Comuna de Santiago: el 50% de los gimnasios de esta comuna obtuvo una calificación global de calidad regular; sólo dos de calificación buena o muy buena y dos de calidad deficiente.

En el cuadro siguiente, se presentan las notas promedio ponderadas que obtuvo cada gimnasio y que representan su evaluación global de calidad, agrupados por comuna:

Cuadro N° 36
Desempeño Global Ponderado de los Gimnasios por Comuna

Nombre	Categoría	Nota promedio ponderada
GIMNASIOS COMUNA DE LAS CONDES		
Rolf Natan	Municipal	5.9
Sport Life	Premium	5.7
Formas	Otros	5.4
My Club	Otros	5.4
Leblon	Otros	4.7
Palmeiras	Otros	4.3
GIMNASIOS COMUNA DE PROVIDENCIA		
Venice	Otros	6.5
Power House	Premium	5.8
Cool	Otros	4.3
KIEV	Otros	4.3
Pio Nono	Otros	4.1
Sta. Isabel	Municipal	3.3
GIMNASIOS COMUNA DE SANTIAGO		
Asraaf	Otros	6.0
Gimnasio 1	Otros	5.5
Power GYM	Otros	4.8
YMCA	Premium	4.6
IFSA	Otros	4.4
Squash	Otros	4.2
I.Mun Stgo	Municipal	3.8
Monique	Otros	3.5

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001.

10.6.2. Desempeño Global Ponderado de los Gimnasios por Categoría.

- Categoría Premium: Dos de los tres gimnasios de esta categoría obtuvieron una evaluación global de calidad buena y uno obtuvo una calificación regular. No obstante, ninguno de los casos mejor evaluados (Power House y Sport Life), se ubicó en los lugares más destacados respecto del total de la muestra.

- Categoría Municipal: el único gimnasio de esta categoría que no obtuvo una calificación deficiente fue Rolf Natan, mientras los dos restantes (Santiago y Santa Isabel - Providencia) quedaron calificados dentro de los tres más deficientes de la muestra.
- Categoría "Otros" Gimnasios Privados: presentaron una gran disparidad de calidades, aunque dos establecimientos de esta categoría obtuvieron la mejor calificación global de calidad respecto del total de la muestra (gimnasios Venice y Asraaf).

En el cuadro siguiente, se presentan las notas promedio ponderadas que obtuvo cada gimnasio y que representan su evaluación global de calidad, agrupados por categoría:

Cuadro N° 37
Desempeño Global Ponderado de los Gimnasios por Categoría

Nombre	Nota Promedio Ponderada
CATEGORIA PREMIUM	
Power House	5.8
Sport Life	5.7
YMCA	4.6
CATEGORIA MUNICIPALES	
Rolf Natan	5.9
I.Mun Stgo	3,8
Sta. Isabel	3.3
CATEGORIA OTROS GIMNASIOS PRIVADOS	
Venice	6.5
Asraaf	6,0
Gimnasio 1	5.5
Formas	5.4
My Club	5.4
Power GYM	4.8
Leblon	4.7
IFSA	4.4
Palmeiras	4.3
Cool	4.3
KIEV	4.3
Squash	4.2
Pío Nono	4.1
Monique	3.5

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios 2001

Recomendaciones Finales:

Considerando la opinión de los expertos y la bibliografía internacional consultada sobre el tema, se incluye a continuación una referencia de cuáles serían requisitos básicos que permitirían garantizar un nivel de calidad adecuado en un gimnasio.

Tales elementos deberían ser considerados por los usuarios al momento de decidir su ingreso a uno de estos establecimientos.

En materia de Infraestructura:

- Superficie destinada al ejercicio: un mínimo de 100 m².
- Máquinas: cantidad y variedad acorde a la superficie del local y al número de alumnos, en buen estado e higiene.
- Calidad de los Pisos: pisos lavables en buen estado (goma o carpeta que no sea alfombra)
- Sistema de Ventilación: que combine elementos naturales y mecánicos y que funcione asociado al control de temperatura del recinto.
- Servicios Higiénicos y Duchas: adecuada cantidad de servicios higiénicos y duchas (al menos 2 por cada 10 alumnos), en buenas condiciones e higiene.
- Disponer de dispensadores de agua en salas de ejercitación.

En materia de Información al Usuario:

- Precios, horarios disponibles y número de sesiones por el monto cancelado y condiciones para la recuperación de clases.
- Título o formación de los instructores que guían la actividad en el gimnasio.
- Aspectos técnicos relacionados con la actividad física que realizará el usuario.

En materia de Servicio:

- Diagnóstico de la condición física del usuario antes de iniciar el programa de ejercicios.
- Evaluación médica del estado de salud del alumno antes del inicio de las actividades.
- Plan de trabajo para el alumno (en lo posible, por escrito).

- Sistema de control para evaluar la evolución y rendimiento del alumno e introducir cambios necesarios al plan.
- Cantidad limitada de alumnos por sesión. En general, se sugiere que 10 alumnos por instructor es un número adecuado para efectuar una correcta supervisión del instructor sobre el trabajo del alumno.

En materia de Seguridad e Higiene:

- Seguro de Salud para cubrir eventuales emergencias de los alumnos mientras permanezcan dentro del recinto (“Áreas protegidas”)
- Vías de escape señalizadas, botiquín, extintores y teléfono para casos de emergencia.
- Casilleros con llave para guardar las pertenencias de los usuarios
- Pisos antideslizantes en baños y duchas
- Personal de aseo permanente en salas de ejercicio y baños.

11. Anexos del Estudio

Anexo N° 1: Instrumento de Evaluación

Anexo N° 2: Calificación de Factores Críticos

Anexo N°3: Glosario de Términos del Fitness

Anexo N°4: Mejoramiento de la condición física. Opciones diferentes a un gimnasio.

ANEXO N° 1 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE GIMNASIOS

I) INFRAESTRUCTURA

1. Características del recinto

1.1. Tipo de local	Casa _____ Departamento _____ Local Comercial _____ Otro _____
1.2. Tamaño apróx. de la planta física del Gimnasio destinada a la actividad física (sin incluir baños, oficinas, camarines, bodegas, jardines, estacionamiento, sala de masajes etc.)	N° de Salas interiores __ = __m2 N° de Salas al aire libre_ = __m2
1.3. Detalle del destino de las plantas de trabajo físico a) Planta Libre (Para trabajo físico sin máquinas) b) Planta Equipada (para trabajo con máquinas o implementos) c) Recintos Abiertos (gimnasio techado) o exteriores (cancha de fútbol)	N° _____ = _____ m2 N° _____ = _____ m2 N° _____ = _____ m2
1.4. Detalle del Equipamiento en Maquinaria a) Trotadores b) Poleas (alta o baja) c) Press Bank d) Bicicleta e) Tabla abdominal f) Maquina de 2 o más estaciones (de musculación) g) Escaladores h) Bogadores i) Banco de Trabajo j) Otros (detallar)	N° _____ Estado _____ (B-R-M) N° _____ Estado _____ (B-R-M) N° _____ Estado _____ (B-R-M) N° _____ Estado _____ (B-R-M) N° _____ Estado _____ (B-R-M) N° _____ Estado _____ (B-R-M) N° _____ Estado _____ (B-R-M) N° _____ Estado _____ (B-R-M) N° _____ Estado _____ (B-R-M) N° _____ Estado _____ (B-R-M) Bueno= se usa sin problemas Regular = se usa con deficiencia Malo = no se puede usar
1.5. Posee sistema de mantención de la temperatura interior	SI _____ No _____ ¿Qué sistema? _____

1.6. Posee máquinas de dispensación de agua funcionando, y con vaso	SI _____ No _____
1.7. Tipo de piso en planta en la que le tocó desarrollar la actividad	_____
1.8. Tipo de piso en planta equipada	_____
1.9. Se venden artículos o alimentos de alguna especie ¿Cuáles?	SI _____ No _____ _____
2.0. Posee Baños o Camarines <ul style="list-style-type: none"> ▪ Separados por sexo ▪ N° de WC ▪ N° de duchas (que funcionen) ▪ Posee casilleros o guardarropía 	SI _____ No _____ N° _____ SI _____ No _____ N° _____ N° _____ N° _____
2.1. N° de asistentes observados <ul style="list-style-type: none"> ▪ primera clase ▪ durante la mitad del proceso ▪ última clase 	N° _____ N° _____ N° _____
2.2. Posee luz	Natural _____ Artificial _____ Ambas _____
2.3. Tiene vitrina a la calle (desde donde se vea la gente ejercitando)	SI _____ No _____

II) SERVICIO

1. Al solicitar información (previo a la toma del servicio)

1.1. Recibe el cliente información escrita de la oferta (Volante, Folleto, Tríptico o Similar)	SI _____ No _____ ¿Qué recibe? _____
1.2. Se le recomienda algún tipo de actividad física o servicio para el acondicionamiento físico, si el interesado se declara ignorante	SI _____ No _____ ¿Cuál? _____
1.3. Se le entrega información sobre el valor del servicio (o plan a contratar) (en horario alto o pick)	SI _____ No _____ \$ _____
1.4. Se consultan los intereses o expectativas del cliente para la entrega de orientación en la selección del servicio	SI _____ No _____
1.5. Se especifica el servicio a recibir (es decir quién lo entregara, cuándo y si existe algún tipo de contraindicación)	SI _____ No _____
1.6. Se cobran adicionales por conceptos de matrícula, inscripción u otros	SI _____ No _____ ¿Por qué? _____ ¿Cuánto? _____
1.7. Se permite el ingreso de alumnos desde que edad:	_____ a _____ años
1.8. Tiene programas de especiales de gimnasia especiales para:	

a) Adulto Mayor	SI ___ No ___
b) Niños	SI ___ No ___
c) Embarazadas	SI ___ No ___
d) Discapacitados	SI ___ No ___
e) Obesidad	SI ___ No ___
f) Diabéticos	SI ___ No ___
1.9 Se permite el ingreso de discapacitados (no videntes, inválidos, parapléjicos)	SI ___ No ___ <u>Condicionadamente</u>

2. Al contratar el Servicio

2.1 Existen disponibilidades de horarios en: Mañana: entre las 08:00 y las 12:00 Medio Día: entre las 12:00 y las 17:00 Pick: entre las 17:00 y las 21:00 Noche: entre las 21:00 y más	SI ___ No ___ SI ___ No ___ SI ___ No ___ SI ___ No ___
2.2. Se informa el título o grado académico del instructor	SI ___ No ___ Qué grado tiene? _____
2.3. Se entregan servicios adicionales incluidos en el precio, tales como: Masajes, Kinesiología, Nutricionista, Entrenamiento Personal, Atención Médica, Cosmetología, Otros No convencionales (Homeoterapia u otros)	SI ___ No ___ Cuáles? _____
2.4. Se entrega estacionamiento disponible por el precio	SI ___ No ___
2.5 Se puede elegir el instructor	SI ___ No ___
2.6 Se solicita o sugiere previamente un examen médico	SI ___ No ___ Condicionadamente _____
2.7 Se consultan las expectativas o intereses el usuario al inicio o durante las primeras sesiones de la entrega del servicio.	SI ___ No ___
2.8 El horario y día son seleccionables por el usuario para la actividad	SI ___ No ___
2.9 Se hacen promesas o comprometen metas a lograr por el alumno, por parte del instructor (tales como bajar de peso o lograr una X o Y estado físico etc.)	SI ___ No ___ ¿Cuáles? _____
2.10. Se solicita una vestimenta en especial o artículos deportivos como requisitos para asistir (ej. Buzo con logo, kimono, malla u otros implementos tales como Cajón de step u otro)	SI ___ No ___ Qué _____
2.11. Existe un contrato de adhesión o similar al recibir el servicio	SI ___ No ___
2.12. Se entrega boleta al contratar el servicio	SI ___ No ___

3. Durante la entrega del Servicio

3.1. Se pueden recuperar las clases perdidas	SI ___ No ___
3.2. Se recibe un número de sesiones reales por el monto pagado	N° _____
3.3. Se le asigna durante el mes un instructor determinado	SI ___ No ___
3.4. Se mantiene dicho instructor durante todo el mes con el alumno (al menos un 80% de las clases)	SI ___ No ___
3.5. Se realiza un examen de Condición Física, que incluye:	SI ___ No ___
▪ Fuerza	SI ___ No ___
▪ Resistencia	SI ___ No ___
▪ Velocidad	SI ___ No ___
▪ Flexibilidad	SI ___ No ___
▪ Postural	SI ___ No ___
▪ Estado Nutricional	SI ___ No ___
3.6. Se entrega e informa un plan individual escrito del trabajo o progresos del alumno	SI ___ No ___
3.7. Se le explica al alumno cada ejercicio antes de ser ejecutado	SI ___ No ___
3.8. Se corrige al alumno cuando el ejercicio es mal ejecutado	SI ___ No ___
3.9. El promedio de alumnos por instructor es:	N° _____
3.10. El profesor se acerca al alumno en promedio cuántas veces	N° _____ por clase
3.11. El instructor entrega educación formal al alumno (escrita y organizada)	SI ___ No ___
3.12. El instructor entrega información no formal (consejos, orientación) al alumno a través de posters ilustrativos pegados en el local, u otros medios.	SI ___ No ___ Detalle _____

III) SEGURIDAD E HIGIENE

1. Del Local y el Servicio

1.1. Existen extintores visibles	Si ___ No ___
1.2. Vías de escape señalizadas	Si ___ No ___
1.3. Botiquín visible	Si ___ No ___
1.4. Teléfono Disponible (en caso de emergencia, que no esté con llave)	Si ___ No ___
1.5. Casilleros con llave o guardarropía	Si ___ No ___
1.6. Pisos de gomas o superficie antideslizante en las duchas	Si ___ No ___
1.7. Guardias de seguridad	Si ___ No ___
1.8. Incluye un seguro de accidentes personales el plan	Si ___ No ___
1.9. Declara no responsabilidad por pérdidas de artículos personales	Si ___ No ___

2. Higiene

2.1. Posee Camarín con ducha	Si _____ No _____
2.2. Se aprecian las máquinas limpias	Si _____ No _____ A veces _____
2.3. Se aprecian las superficies (pisos, maquinas etc.) libres de polvo	Si _____ No _____ A veces _____
2.4. Se ejecutan desinfecciones a los baños con soluciones yodadas o cloradas	Si _____ No _____ No se puede evaluar _____
2.5. Se consumen alimentos al interior del recinto de ejercicio	Si _____ No _____
2.6. Se ven los pisos y muros claramente limpios (sin manchas de tierra, humedad etc)	
2.7. Existe personal que limpia las máquinas permanentemente, mientras se ejecuta la actividad física	Si _____ No _____
2.8. Se mantiene un nivel de contaminación acustica (música, ruido o gritos) que puede ser calificado como:	Alto _____ Bajo _____ Normal _____

ANEXO N° 2

Valoración de los Factores Críticos de Calidad y Criterios de Valoración por Áreas de Estudio

1. INFRAESTRUCTURA

Variable	Indicador o Criterio	Escala	Nota
Tamaño de la Planta Física	Participantes cada 100 m ²	Igual o mayor a 50	1
		Mas de 40 y menos de 50	3
		Entre 30 y 40	4
		Mas de 20 y menos de 30	5
		Entre 15 y 20	6
		Menos de 15	7
Total de Máquinas de ejercicio	Máquinas cada 100 m ²	Menos de 5	1
		Mas de 5 y menos de 7	3
		Mas de 7 y menos de 8	4
		Mas de 8 y menos de 9	5
		Mas de 9 y menos de 10	6
		Igual o mayor 10	7
Estado funcional de las Máquinas de ejercicio	N° de observaciones de Maquinas Malas o Regulares	Más de 8	1
		Entre 7 y 8	3
		Entre 5 y 6	4
		Entre 3 y 4	5
		Entre 1 y 2	6
		0	7
Variedad de las máquinas de ejercicio	N° de Máquinas de ejercicio para diferentes grupos musculares o trabajo físico	Menos de 2	1
		Entre 3 y 4	3
		Entre 5 y 6	4
		Entre 7 y 8	5
		Entre 9 y 10	6
		Más de 10	7
Manutención de la T° Interior	Mantención de la temperatura	No tiene	1
		Tiene en cantidad inadecuada	3
		Tiene en cantidad adecuada en base a combustión	5
		Tiene en cantidad adecuada en base a electricidad o medio no combustionante (ej: radiación por loza)	7
Sistema de Ventilación	Tipo y Funcionamiento real	• Manual o Eléctrica no funcionando	1
		• Manual (puertas y ventas) funcionando	6
		• Eléctricos funcionando	6
		• Ambos funcionando	7

Variable	Indicador o Criterio	Valoración	Nota
Tipo de Piso	Tipo y Estado	<ul style="list-style-type: none"> • No lavable ni desinfectable, en mal estado (alfombra, cubre piso) • No lavable ni desinfectable en buen estado • Lavable y desinfectable, en mal estado (flexit, baldosa). • Lavable y desinfectable en buen estado • Lavable desinfectable en buen estado para uso de la actividad física 	<p>1</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>6</p> <p>7</p>
Camarines	N° de duchas por cada 10 participantes observados	<p>Menos de 1</p> <p>Dos duchas</p> <p>Mas de 2 y menos de 2,5</p> <p>Entre 2,6 y 3,0</p> <p>Entre 3,0 y 3,5</p> <p>Entre 3,6 y 4</p> <p>Mas de 4</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p>
Estado de los camarines		<p>Mal estado y no separados por sexo</p> <p>Buen estado y no separados por sexo</p> <p>Mal estado y separados por sexo</p> <p>Buen estado y separados por sexo</p>	<p>1</p> <p>3</p> <p>5</p> <p>7</p>
Iluminación		<p>Sólo Artificial inadecuada</p> <p>Natural y Artificial Inadecuada</p> <p>Ambas</p> <p>Natural o Artificial inadecuada una de las dos</p> <p>Natural o Artificial Adecuadas</p>	<p>1</p> <p>3</p> <p>5</p> <p>7</p>

2. SERVICIO

Variable	Indicador o Criterio	Valoración (Nota)	Nota
Al solicitar información	Recibe o no recibe qué recibe	<ul style="list-style-type: none"> • No recibe información alguna • Recibe verbalmente sin valores • Recibe verbalmente con valores • Recibe verbalmente y por escrito con valores • Recibe verbalmente y por escrito con valores y horarios • Recibe verbalmente y por escrito con valores, horarios e información adicional (por ej. Características y condiciones) 	1 3 4 5 6 7
Se le recomienda una actividad física de forma inmediata	Sí o no y por parte de quien	Sí de inmediato y no por un profesor No nunca (ni aun inscrito y evaluado) Sí de inmediato por un profesor Sí pero no de inmediato Sí después de una evaluación	1 3 5 6 7
Cobro de montos adicionales por otros conceptos	Cobro de otros servicios básicos ofrecidos por el gimnasio	Sí por concepto de uso de casilleros, estacionamiento, fotos etc. Sí por concepto de Matrícula y/o inscripción No	1 4 7
Consulta los intereses del usuario	Al momento de inscribirse	No Sí por un funcionario administrativo excluyendo secretaria o recepcionista Sí por la secretaria o la recepcionista Sí por un profesor	1 3 5 7
Especifica los derechos y deberes dentro del recinto en la toma del servicio	Al contratar el servicio Derechos de uso de infraestructura, profesionales, servicios adicionales etc. Deberes, uso de tenida, comportamiento, ingreso de animales, etc.	No Sí en forma verbal pero sólo los deberes Sí en forma verbal los deberes y derechos Sí en forma verbal y mediante contrato los deberes y derechos sin copia para el usuario Sí en forma verbal y mediante contrato los deberes y derechos con copia para el usuario	1 3 4 5 7
El derecho a Clases por el monto pagado es y su recuperabilidad dentro del mes en caso de fuerza mayor	N° de clases obtenidas por el precio y número de Clases recuperables dentro del mes	Dos semanales no recuperables Tres semanales no recuperables Dos semanales recuperables Tres semanales parcialmente recuperables Tres semanales recuperables Libres	1 3 4 5 6 7
Disponibilidades de Horarios		No solo se puede asistir en el horario contratado sin cambios Sí en todo el día sin opción de cambio Sí pero solo en un período del día (mañana o	1 3

		tarde) Amplia disponibilidad con opción de cambio	6 7
El plan de trabajo	Entrega, control del plan y su evolución	No se entrega ni verbal ni por escrito Se entrega en forma verbal y no se controla Se entrega en forma verbal y se controla Se entrega por escrito y no se controla Se entrega por escrito y se controla Se entrega verbal y por escrito pero no se controla Se entrega en forma verbal y por escrito y se controla	1 2 3 4 5 6 7
La ejecución del trabajo	Se explican los ejercicios y se acerca el profesor periódicamente al alumno para guiarlo y corregirlo	No a ambas Solo se explican los ejercicios Solo se corrigen sin explicar ejercicios Sí a ambas	1 3 5 7
Se entrega información de carácter educativo	Para la correcta ejecución del ejercicio o Para promover la salud	No nunca ni oral ni en forma escrita Sí verbalmente Sí verbalmente y por escrito (afiches, dipticos, videos etc.) Sí verbalmente y por escrito con copia para los alumnos	1 4 6 7
Se hace una evaluación de la condición física		No nunca Sí en forma parcial Sí en forma completa	1 4 7
El número de alumnos por instructor	Alumnos observados por cada instructor	Más de 20 Entre 18 y 19 Entre 16 y 7 Entre 14 y 15 Entre 12 y 13 Entre 11 y 12 10 o menos	1 2 3 4 5 6 7

3.-SEGURIDAD E HIGIENE

Variable	Indicador o Criterio	Valoración (Nota)	
En caso de incendio	Extintores suficientes y vías de escape claras y expeditas	• Ninguna de las dos	1
		• Extintores en cantidad insuficientes y vías de escape no señaladas	4
		• Sólo extintores o Sólo vías de escape	5
		• Extintores señalados y vías de escapes expeditas	7
En caso de accidente	Teléfono disponible y botiquín visible	Ninguno de los dos	1
		Sólo uno de los dos	4
		Ambos a la vista y disponibles	7
Casillero o guardarropía		No disponible	1
		Disponible con cobro y sin candado	3

		Disponible con cobro y candado	4
		Disponible sin cobro	7
Superficies en duchas		Irregular y resbaladiza	1
		Irregular y antideslizante	5
		Regular y antideslizante	7
Limpieza interior	Maquinas y superficies	Visiblemente sucias ambas	1
		Limpias las máquinas y sucias las superficies	3
		Limpias las Maquinas y superficies	5
		Limpias las Maquinas y superficies y personal permanentemente limpias	7
Nivel de contaminación acústica	De acuerdo a percepción subjetiva	Alto	1
		Normal	5
		Bajo	7
Consumo de alimentos frescos en su interior		Permitida y no observada	1
		No permitida pero observada	3
		No permitida ni observada	7

ANEXO N° 3

GLOSARIO DE TERMINOS DE FITNESS⁷

1. **ANAEROBICO: que no usa oxígeno**
2. **ACTIVIDADES ANAEROBICAS:** actividades que usan grupos de músculos a altas intensidades, que exceden la capacidad del cuerpo de usar el oxígeno para entregar energía.
3. **RESISTENCIA ANAEROBICA:** habilidad para continuar la actividad anaeróbica más allá de un determinado período de tiempo (más corto que en la actividad aeróbica).
4. **AEROBICO: que usa oxígeno**
5. **ACTIVIDADES AEROBICAS:** actividades que usan un importante conjunto de grupos musculares a moderada intensidad, lo que permite al cuerpo usar el oxígeno para entregar energía y mantener la actividad por más que unos pocos minutos.
6. **RESISTENCIA AEROBICA:** habilidad para continuar la actividad anaeróbica por sobre un determinado período de tiempo.
7. **PRESCRIPCION DE EJERCICIOS:** recomendación de un plan de ejercicios para obtener los objetivos individualmente deseables para el acondicionamiento físico. Incluye intensidad, tipo de actividad y frecuencia del ejercicio.
8. **ESPECIALISTA EN EJERCITACION:** persona certificada por alguna de las organizaciones internacionalmente reconocidas para acreditar su competencia para la supervisión de ejercicios preventivos y de rehabilitación y prescribir ejercicios.
9. **FRECUENCIA:** cuán a menudo la persona debe repetir una rutina de ejercicios específicos para que éstos logren efectividad.
10. **FITNESS:** el estado de bienestar consistente en óptimos niveles de fuerza, flexibilidad, control de peso, capacidad cardiovascular y positiva salud física y mental, que prepara a la persona para participar activamente en la vida, estar libre de los factores de riesgo controlables y conseguir objetivos físicos consistentes con sus potenciales capacidades personales.

⁷ Tomado de The Iron Connection – Glossary Fitness – www.leonardjustin.com

11. **CENTRO DE FITNESS:** Lugar, acondicionado con el espacio y los equipos, donde bajo la supervisión de un guía, se ofrece lograr los objetivos de bienestar perseguidos por los participantes.
12. **INSTRUCTOR DE FITNESS:** persona que dirige las clases o a los individuos en el desarrollo de la ejercitación. La Certificación de los mismos puede acreditarse por medio de la posesión de un título universitario o técnico en actividades físicas entregado por alguno de los establecimientos de educación reconocidos en el país. O por alguno de los organismos internacionalmente reconocidos como acreditadores.
13. **TEST DE FITNESS:** medición de varios indicadores o aspectos de la actividad de fitness, tales como teste de graduación del ejercicio, capacidad de trabajo físico, etc.
14. **CIRCUITO DE ENTRENAMIENTO:** serie de ejercicios, programados uno seguido de otro, con un tiempo de descanso entre medio. El entrenamiento de resistencia organizado de esta manera aumenta la fuerza mientras contribuye a mejorar la resistencia cardiovascular.
15. **DURACION:** tiempo destinado a un ejercicio en particular. La duración junto con la frecuencia y la intensidad, son factores que afectan la efectividad del ejercicio.
16. **RESISTENCIA :** capacidad de continuar en acción sobre un determinado período de tiempo
17. **ENFRIAMIENTO (COOL DOWN):** reducción gradual de la intensidad del ejercicio para permitir el proceso fisiológico de retornar a la normalidad.
18. **INTENSIDAD:** la velocidad de desarrollo del trabajo, en función de la energía gastada por unidad de tiempo.
19. **INTERVALOS DE ENTRENAMIENTO:** una sesión de ejercicios en la que la intensidad y duración del ejercicio está conscientemente alternada entre un trabajo fuerte y uno más fácil. A menudo se usa para aumentar la capacidad aeróbica y la resistencia anaeróbica en ejercicios que son la base del entrenamiento de resistencia.
20. **INGESTA MÁXIMA DE OXIGENO:** la más alta razón de consumo de oxígeno de que es capaz una persona. Usualmente se expresa en ml de oxígeno por kilo de peso corporal por minuto. También denominada máximo poder aeróbico o máximo consumo de oxígeno.

21. **GRUPO MUSCULAR:** grupo de músculos específicos que trabajan juntos para producir un determinado movimiento.
22. **DEUDA DE OXIGENO:** el oxígeno requerido para restablecer la capacidad para el trabajo anaeróbico después de que el esfuerzo ha usado esas reservas.
23. **DEFICIT DE OXIGENO:** es la deuda de oxígeno al final del ejercicio. Es la energía provista anaerómicamente mientras el oxígeno tomado aún no alcanza el estado regular igual a la energía producida.
24. **ESTADO DE BIENESTAR FÍSICO:** la contribución fisiológica al bienestar a través de las conductas de ejercicio y nutrición que mantienen la capacidad aeróbica, la composición balanceada del cuerpo y la adecuada fuerza y flexibilidad para minimizar los riesgos de enfermedades crónicas que afectan la salud y la calidad de vida de las personas.
25. **FACTOR DE RIESGO:** una conducta, característica, síntoma o señal asociada con el incremento del riesgo o del desarrollo de un problema de salud.
26. **SEDENTARIO:** no involucrado en ninguna actividad física que pueda producir significativos beneficios para la salud.
27. **FUERZA:** la cantidad de fuerza muscular que puede ser ejercida.
28. **CALENTAMIENTO:** gradual incremento de la intensidad del ejercicio para iniciar el proceso de preparación para una gran cantidad de gasto energético. Los cambios incluyen variación en la temperatura del cuerpo, cambios en el sistema cardiovascular y respiratorio, incremento de la elasticidad muscular, etc.
29. **WELLNESS.** Un estado de salud mejor que la sola ausencia de enfermedad. Los programas de wellness enfatizan en la auto-responsabilidad para optar por un estilo de vida en el que el individuo alcance altos niveles de bienestar físico, mental y espiritual.
30. **WORKOUT:** completa sesión de ejercicios, idealmente consistente en un progresivo calentamiento, intensos ejercicios aeróbicos y de fuerza y un enfriamiento progresivo.
31. **VO2 MAX:** máximo volumen de oxígeno consumido por unidad de tiempo.

ANEXO N° 4 MEJORAMIENTO DEL ESTADO FISICO: OPCIONES DIFERENTES A UN GIMNASIO⁸

Frente a la pregunta de si el gimnasio constituye la única opción efectiva para mejorar la condición física de las personas, es necesario plantear que, si bien la utilización de un gimnasio que reúna los requisitos básicos de calidad, es un medio efectivo para lograr la meta de un adecuado estado físico, existen otras opciones – muchas de las cuales no involucran costos - que pueden utilizarse dependiendo del objetivo específico que busque cada persona.

Algunos ejemplos de objetivos y opciones válidas para alcanzarlos son los siguientes:

- **Objetivo pérdida de peso: escoger actividades de intensidad moderada a moderadamente alta, como por ejemplo: correr, trotar, subir escaleras, ciertos tipos de clases de aeróbica, bicicleta y caminata intensiva.**
- **Remodelar el cuerpo y tonificarlo: escoger actividades que dan resultados relativamente rápidos y trabajan músculos específicos, como ser circuitos, pesas y multigimnasios.**
- **Mantener buena salud: actividades livianas, incluyendo gimnasia de bajo impacto, natación y caminatas.**
- **Reducción del stress: actividades que incluyan estiramientos y ejercicios de relajación (yoga, tai-chi, largas caminatas). Lo fundamental es que sean actividades que resulten gratas.**

TIPOS DE ACTIVIDADES Y SUS BENEFICIOS ASOCIADOS

ACTIVIDADES	BENEFICIOS	RESULTADOS	COSTOS ECONOMICOS
Caminata	Ejercita el corazón y los pulmones. Ayuda a controlar el peso	Una caminata intensiva de 45 min., cuatro veces por semana puede resultar en una pérdida de peso de app. 8 kilos en un año, casi sin esfuerzo ni dietas drásticas.	Si se hace en forma natural, carece de costos, excepto el de un calzado adecuado y cómodo. Si se opta por caminadoras electrónicas es costoso, ya que debe elegirse una caminadora de buena calidad para adquirir o la elección de un gimnasio que la posea.

⁸ www.fitnessuruguay.com. Artículo ¿Cuál es tu Ejercicio Ideal? De la profesora Estela Engelberg Moston. Publicación web Fitness Hoy N° 1 – Invierno 2000.

Correr	Quema calorías Mejora el sistema cardiovascular Tonifica muslos, glúteos y pantorrillas	4 a 6 semanas	No tiene, excepto la adquisición de zapatillas adecuadas.
Yoga	Ayuda a la flexibilidad y la relajación	En pocas semanas	Igual que la caminata
Pesas Y Multigimnasios	Quema calorías Aumenta masa muscular Previene la osteoporosis	Con 8 a 12 repeticiones de una selección de ejercicios, los resultados se obtienen en pocas semanas	Requiere la asistencia a un gimnasio o la implementación de aparatos en el hogar para su uso con la guía personal de un instructor capacitado
Natación	Altamente relajador Tonifica el cuerpo. El agua soporta el peso del cuerpo, por lo que es ideal para gente mayor y embarazadas	Aproximadamente en dos meses se pueden observar resultados	El costo depende del lugar donde se tome el curso. Existen opciones municipales y públicas y opciones privadas.
Ciclismo	Quema grasa, especialmente en trayectos planificados con ascensos		Se puede optar por la compra de una bicicleta y trabajar al aire libre, adquirir una fija o asistir a un gimnasio.

Los resultados de cualquier plan de ejercitación, dependen de varios aspectos, entre los que destacan:

- **La frecuencia:** Debe dedicársele por lo menos dos veces por semana al trabajo de fuerza muscular y 3 a 5 veces al trabajo cardiovascular y de flexibilidad.
- **La intensidad:** para el trabajo cardiovascular debe entre el 60% y el 90% de la frecuencia cardíaca máxima calculada para la edad (el máximo está dado por la cifra 220 a la que se le resta la edad). Para la fuerza muscular se deben realizar 8 a 12 repeticiones con un peso o resistencia tal de fatigar la musculatura trabajada y, para flexibilidad, es intensidad sostener cada estiramiento hasta el punto de ligera tensión por lo menos 15 segundos.

- **El tiempo o duración:** la sesión de ejercicios ideal debe durar un mínimo de 20 minutos (excluidos el tiempo de calentamiento y enfriamiento). Sin embargo, hacer ejercicios dos horas no es el doble de efectivo que hacerlo durante 1 hora. Se trata de calidad y no de cantidad de trabajo.
- **El tipo de ejercicios a realizar:** los ejercicios elegidos deben ser apropiado a los objetivos personales. Una guía básica la entrega el cuadro anteriormente presentado. Es importante ser bien guiado en la búsqueda de las opciones en torno a las metas esperadas con la actividad.
- **La adherencia o persistencia:** lo importante es perseverar en los esfuerzos y no aburrirse. Para ello es importante planificar bien el tiempo que se destinará a la acción de ejercitación y estar atento a las opciones nuevas que van surgiendo, de modo de innovar para hacer más atractivo persistir en la tarea a lo largo del tiempo.