

**Elaboración de un manual de procesos con miras a la implementación
del sistema de gestión de la calidad para el gimnasio del Instituto
Tecnológico Metropolitano ITM del Municipio de Medellín**

Trabajo de grado para aspirar al título de Licenciado en educación física

Por

John Jairo Gutiérrez Giraldo

Sara Catalina Urrego Sánchez

Carmen Elisa Bohórquez Ortiz (asesora)

Universidad de Antioquia

Instituto Universitario de Educación Física

Medellín, Colombia

2008

DEDICATORIA

Queremos dedicar el presente trabajo a todas aquellas personas que han estado a nuestro lado durante este proceso, por su paciencia y amor con el que nos apoyan, por impulsar nuestro proceso de formación y fortalecer el desarrollo de nuestros ideales académicos

Luz Amparo Sánchez Pulgarín

Elkin Enrique Urrego Torres

Ana de Jesús Torres Galeano

Andrés Felipe Urrego Sánchez

Cynthia Johana Urrego Sánchez

Edinson Carvajal Serna

Maria Elena Giraldo Marín

José Ignacio Gutiérrez Bedoya

Yeison Gutiérrez Giraldo

Katerine Gutiérrez Giraldo

Natalia Baena González

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer a la Universidad de Antioquia, al Instituto Universitario de Educación Física, por el proceso formativo; a Carmen Elisa Bohórquez Ortiz, docente asesora del instituto, por brindarnos todos sus conocimientos, acompañamiento y valioso apoyo durante la etapa de énfasis en nuestra carrera.

También agradecemos al Instituto Tecnológico Metropolitano ITM de Medellín, por abrirnos las puertas de sus instalaciones para el desarrollo de la práctica, con el acompañamiento de los Licenciados Neiro Rodríguez Ramírez, Coordinador de Extensión Académica y León Darío Gutiérrez Castaño, Asesor de Recreación y Deportes del área de Bienestar.

CONTENIDO

1	Descripción
1.1	Bienestar institucional
1.1.1	Definición de bienestar deportes
1.1.2	Carta orgánica del Instituto Tecnológico Metropolitano
1.2	Delimitación teórica
1.3	Formulación del problema
2	Justificación
3	Objetivos
3.1	Objetivo general
3.2	Objetivos específicos
4	Hipótesis o variables
5	Antecedentes
6	Marco legal
7	Referente conceptual
8	Marco metodológico
8.1	Tipo y enfoque investigativo
8.2	Población objeto de estudio
8.3	Instrumento para la recolección de datos
8.3.1	Encuesta
8.3.2	Entrevista
8.4	Sistematización de información
9	Resultados
10	El manual de procesos
11	Conclusiones
1	Recomendaciones
13	Referencias

INTRODUCCIÓN

Con el propósito de brindarle al gimnasio del Instituto Tecnológico Metropolitano de Medellín, centro de la práctica pedagógica en el nivel de énfasis, una propuesta relevante y acorde al proceso de certificación en el que se encuentra actualmente la institución, se elabora un manual de procesos con miras a la implementación de un sistema de gestión de calidad.

Se hace un diagnóstico utilizando diferentes medios de recolección de información, identificando y analizando las diferentes necesidades y satisfactores de sus usuarios, construyendo un manual de procesos y dejando una serie de recomendaciones en aras de continuar con la ejecución del mismo, y la elaboración de las fichas técnicas de cada uno de los procedimientos que se presentan en dicho manual, con el fin de optimizar los recursos, ofrecer un servicio eficaz y eficiente, además de promover el cumplimiento del objetivo de bienestar brindando una formación integral.

1. DESCRIPCIÓN

1.1 Bienestar institucional

“Ley 30 de 1992. Define el Bienestar Institucional en torno al sentido de la Formación Integral (Art. 117). Los programas de bienestar como el conjunto de actividades que se orientan al desarrollo físico, psicoafectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo (Comunidad académica).

Acuerdo 03 del 21 de marzo de 1995 del CESU. Se establecen las políticas de Bienestar Universitario, entre las cuales se destaca:

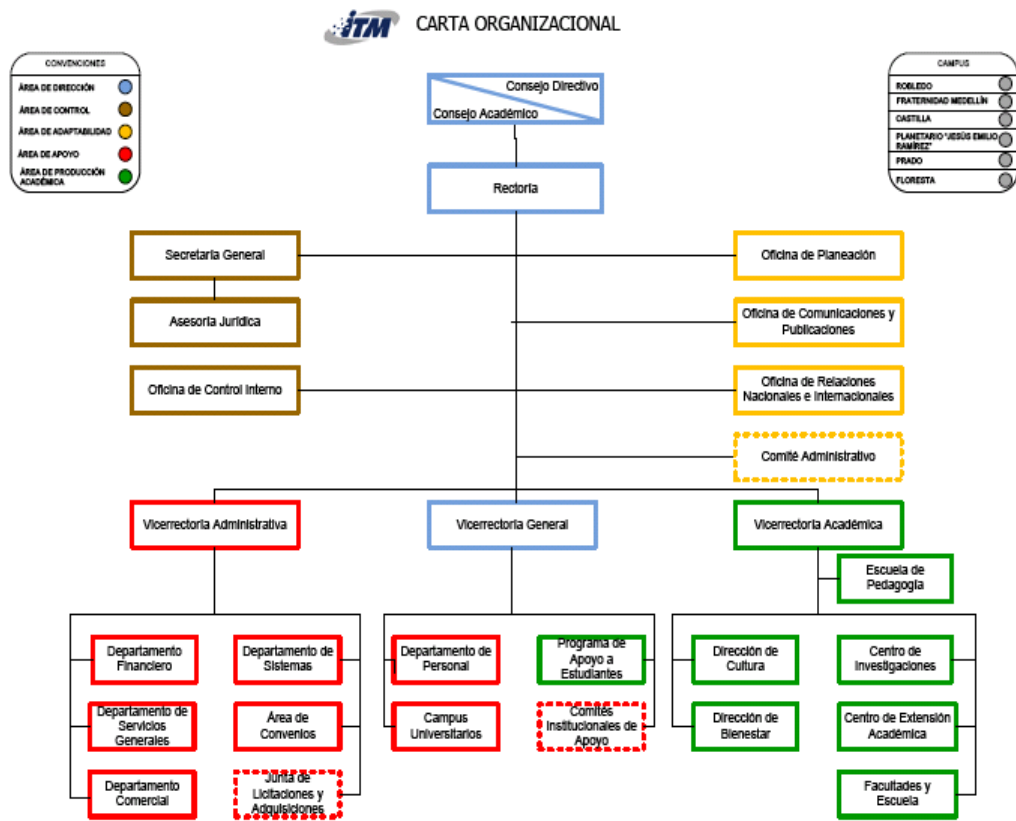
- Los programas deben cubrir la totalidad de la comunidad, teniendo en cuenta entre otras sus necesidades y aspiraciones individuales, así como sus intereses, aficiones y habilidades
- Propiciar programas y actividades que mejoren la comunicación
- Ejecutar acciones preventivas y crear conciencia sobre los riesgos
- Debe atender las áreas de: salud, cultura, desarrollo humano, promoción socioeconómica, recreación y deportes
- Asignar los recursos humanos, físicos y financieros suficientes”¹

1.1.1 Definición de Bienestar deportes

El objetivo principal de la oficina de bienestar deportes es desarrollar actividades tendientes a producir esparcimiento, conservación de la salud, mejoramiento de la calidad de vida, fomento ecológico y utilización racional y formativo del tiempo libre en la comunidad académica del ITM, a través de la recreación y el deporte.

¹ Informe de gestión de Bienestar Institucional, 2005.

1.1.2 Carta orgánica del Instituto Tecnológico Metropolitano



1.2 Delimitación teórica

La oficina de Bienestar deportes actualmente desarrolla las siguientes líneas de acción:

- I. Deporte Formativo: busca contribuir a la formación integral de los estudiantes, haciéndolos partícipes de conocimientos básicos sobre la cultura física, para que aprendan y los apliquen en sus entornos sociales y familiares. Desde éste se construyen las bases necesarias para articular las actividades recreativas y deportivas con la academia.
- II. Deporte Representativo: constituido por los grupos representativos y por los deportistas talento de la Institución que participan en los diferentes torneos deportivos, tanto universitarios como de las ligas de Antioquia:

Estos son algunos de los deportes en los que se tiene equipo de representación:

Deportes de conjunto

- Voleibol masculino y femenino,
- Baloncesto masculino y femenino,
- Fútbol sala
- Fútbol

Deportes individuales

- Ajedrez
- Tenis de mesa
- Karate,
- Taekwondo.
- Natación con aletas

- III. Deporte Recreativo: busca implementar actividades que contribuyan con el mejoramiento de la calidad de vida y el sano esparcimiento de la población del ITM. Se hace necesario generar espacios lúdicos que

permitan a la comunidad tener alternativas para el aprovechamiento del tiempo libre y para combatir el estrés

- Torneos deportivos
- Servicio de gimnasio
- Zona húmeda
- Spinning
- Tonificación
- Rumba aeróbica
- Tenis de Mesa
- Semilleros deportivos
- Instructores deportivos
- Préstamo de implementos deportivos

IV. Cursos de Extensión: programas abiertos a la comunidad ajena a la institución.

- Natación
- Baile
- Tenis de campo.

Artículo 204 del Reglamento Estudiantil. Estímulos **para actividades culturales, artísticas y deportivas:** Consiste en la rebaja del veinte por ciento (20%) de los derechos de matrícula para los estudiantes de los programas de pregrado que de forma permanente hagan parte del coro, grupo de danza, grupo de teatro, estudiantinas, equipos deportivos y otros similares, que oficialmente autorizados funcionen de manera permanente en el Instituto.

1.3 Formulación del problema

Con el objetivo de mejorar el servicio que se presta en el Gimnasio ITM, surge la necesidad de ejecutar actividades y propuestas que nos lleven a dar cumplimiento a dicho propósito, mediante la identificación de problemas y el planteamiento de posibles soluciones a la falta de un plan de mantenimiento de los equipos actuales, la necesidad de adquirir nuevos equipos, ordenar y contar con espacios más amplios de acuerdo con la demanda de los usuarios, la falta de instructores en los horarios de mayor afluencia de personal, la inadecuada organización para el registro de usuarios al hacer ingreso al gimnasio, ofrecer otros servicios y establecer un manual de funciones que le permita a las personas que laboran allí un conocimiento claro de su desempeño.

En consecuencia, para superar estas dificultades se requiere de una inspección y control adecuados, por lo que se sugiere la implementación de un sistema de gestión de la calidad en el gimnasio del Instituto Tecnológico Metropolitano ITM, pues sería una manera de garantizar la superación de estas necesidades, debido a que además de mejorar los servicios, el sistema de gestión de la calidad busca satisfacer las necesidades de los usuarios que asisten al gimnasio. Es también una propuesta acorde con el objetivo de bienestar, de brindar una formación integral a toda la comunidad de la institución, planteado en el plan de desarrollo institucional 2000-2010.

2. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad las organizaciones se hacen más competitivas en la medida que implementan programas y técnicas para el mejoramiento de la calidad de sus productos y/o servicios, y la productividad en el proceso de operación. Actualmente una organización debe no solo lograr la satisfacción de sus clientes, sino también de los grupos que tienen algún tipo de interés sobre la empresa.

Es de esta manera como las organizaciones están adquiriendo medidas de inspección, que les permitan corregir y seguir mejorando sus procesos, una de las cuales es la certificación mediante las normas de calidad ISO. Al implementar un sistema de gestión de calidad, para dirigir y controlar las actividades que tengan relación con la eficacia, se muestra una notoria mejoría en la empresa u organización.

Aún cuando se trata de una institución universitaria de carácter público, que busca la formación integral de las personas, la implementación de un sistema de gestión de calidad para el gimnasio debe regirse con las normas legales y vigentes que el exige el Estado para los gimnasios y los centros de acondicionamiento y preparación física CAPF, mediante la ley 729 de 2001, donde es necesario establecer las partes que conforman este sistema; una estructura organizativa, una planificación de la calidad, un proceso de organización, unos recursos que la Institución aplica a la calidad y la respectiva documentación.

Así como los CAPF del país manejan una política de calidad basada en la norma ISO 9001 (sistema de control de la calidad en mejora continua), el área de bienestar deportes del ITM tendrá un respaldo en la prestación de sus servicios con el diseño e implementación de dicho sistema. De esta manera, se tendrá una visión más clara sobre las necesidades de sus usuarios, para cumplir con los objetivos de esparcimiento, conservación de la

salud, mejoramiento de la calidad de vida y sana utilización del tiempo libre, brindando servicios con calidad.

De acuerdo a los propósitos establecidos por bienestar deportes, las ventajas de implementar un sistema de gestión de calidad se tornan positivas para la institución, porque a través de esta metodología se puede ofrecer un mejor servicio a la comunidad universitaria, pues permite:

- Mejorar las instalaciones
- Mayor control en el mantenimiento de los equipos, para evitar accidentes
- Mayor orden en los procesos administrativos, desde el registro de los usuarios hasta la valoración de antecedentes del usuario.
- Servicios personalizados, mediante el diseño de planes de entrenamiento ajustados a las necesidades y objetivos de cada usuario y el acompañamiento permanente de los instructores para la orientación y dosificación adecuada del ejercicio.

La solución de estas carencias traería a la institución como beneficios:

- Incremento en el número de usuarios
- Motivación del personal docente
- Organización del trabajo
- Mayor fidelidad del usuario

El aseguramiento de la calidad permite desarrollar acciones planificadas y sistemáticas, proporcionando un mejor nivel de evaluación y control que permita hacer las mejoras en la prestación del servicio.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

- Elaborar una propuesta documental para la implementación de un sistema de gestión de calidad para el gimnasio del Instituto Tecnológico Metropolitano ITM.

3.2 Objetivos específicos

- Efectuar un seguimiento mediante observaciones y encuestas de satisfacción del servicio, con el fin de identificar las falencias y necesidades, para la implementación de correctivos que permitan mayor eficacia y eficiencia.
- Identificar las necesidades de los usuarios por medio de diferentes sistemas de recolección de información.
- Identificar las necesidades del gimnasio de acuerdo a la demanda de los usuarios.
- Analizar y formular una propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad para el gimnasio.

4. HIPÓTESIS O VARIABLES

La implementación de un sistema de gestión de la calidad en el gimnasio del ITM, permitirá evaluar la eficacia y la eficiencia de sus procesos, optimizar los servicios y ampliar la cobertura del área de bienestar deportes a toda la comunidad institucional y extenderse al público en general.

5. ANTECEDENTES

En la institución no se encuentran trabajos sobre la intención de diseñar o ejecutar algún sistema de gestión de calidad para el gimnasio. En el presente año, 2008, cuando se realizó la propuesta de diseño del sistema de gestión de calidad para el gimnasio del ITM, la institución se encuentra iniciando el proceso de certificación, bajo las normas de calidad.

Tomaremos como referencia algunos trabajos que se han realizado en la ciudad de Medellín y sirven como punto de partida para iniciar con el diseño del sistema de gestión de calidad para el gimnasio.

El trabajo de grado ***El usuario y la realidad jurídica de los CAPF y los gimnasios en el municipio de Medellín***, realizado por *Carlos Gutiérrez B. y Jaime Alberto Gallego* en el año 2005, donde se plantean como objetivo general identificar el nivel de cumplimiento de la ley 729 por los CAPF y gimnasios del Municipio de Medellín, como elemento de control de los profesionales encargados de planear, dirigir, dosificar y evaluar el ejercicio físico, al tiempo que vigile los espacios donde confluye dicha práctica orientada a la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y el mejoramiento de la calidad de vida del usuario. Objetivos específicos:

- Analizar el grado de profesionalización de las personas encargadas de planear, dirigir, dosificar y evaluar la orientación del ejercicio físico.
- Verificar el nivel de conocimiento y aplicación de la ley 729 en los 32 gimnasios.

Emplean una metodología de investigación con enfoque crítico social, en un estudio de corte transversal, con una muestra de 32 de 47 gimnasios registrados en el directorio telefónico del municipio. Para la recolección de datos se realizaron visitas y encuestas a los administradores, y a partir de ahí

se hicieron algunas recomendaciones acerca de la aplicación de esta ley. Algunas conclusiones de la investigación son:

- Formación de educadores físicos conscientes de su papel en los CAPF y gimnasios, con capacidad para proyectarse en el medio por encima del nivel de ejecución o instrucción al que ha sido relegado en la mayoría de los gimnasios del municipio.
- Control del INDER Medellín, en materia del ejercicio físico, a los CAPF y gimnasios con el fin de responsabilizar aún más a los administradores e instructores sobre la misión que deben cumplir.
- Un llamado de atención a las universidades que forman educadores físicos (Universidad de Antioquia, Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, Universidad San Buenaventura, Universidad Católica de Oriente), para que implementen a su interior todo lo concerniente a dicho tema, pues en este momento son precarios sus espacios y dotación para garantizar la adecuada formación de sus alumnos, con el perfil requerido.
- Se hace necesario y urgente un perfil de educador físico que, en su condición de EDUCADOR, propicie cambios significativos en los hábitos de la población, especialmente en los usuarios de los CAPF y gimnasios.

El trabajo de grado ***Una mirada al ejercicio físico en los gimnasios de medellín desde la promoción de la salud y prevención de la enfermedad primaria***, por *Liliana Gutiérrez Macías, especialista en actividad física y salud*, realizado en el año 2004. Estudio de tipo descriptivo y de corte transversal, con una muestra de 65 gimnasios del municipio de Medellín, datos hallados en la recolección de referencias para la población universo. Se aplicó una encuesta diseñada de acuerdo con las características de los servicios ofrecidos en los gimnasios de Medellín. En este trabajo se

comienza a dar muestras de la necesidad e importancia de la aplicación de la Ley para el correcto funcionamiento de los CAPF y gimnasios en la ciudad de Medellín y nivel nacional. Algunas de sus recomendaciones sobre la Ley son:

- Crear mecanismos o aplicar medidas de control sobre la práctica del ejercicio físico en los CAPF y en los gimnasios del Municipio de Medellín.
- Necesidad de incluir en la ley 729 un mecanismo que regule las condiciones estructurales y ambientales necesarias para el buen funcionamiento de los CAPF y gimnasios.

El trabajo de grado ***Hacia un sistema de gestión de la calidad en el programa 100% familiar del Centro de Extensión del Instituto Universitario de Educación Física de la Universidad de Antioquia***, por John Enrique García Chaverra y María Olga Ríos Vásquez, del año 2006. Se plantean como objetivo “Contribuir al mejoramiento de la calidad de los servicios que brinda el Centro de Extensión del Instituto de Educación Física de la Universidad de Antioquia en su Programa “100% Familiar” mediante el análisis e identificación de los procesos según los parámetros definidos por la Norma ISO 9000:2000.

La metodología utilizada se dividió en etapas de diagnóstico y diseño. En el diagnóstico se aplicaron 2 encuestas, una sobre la percepción del servicio en los usuarios del Programa 100% Familiar y otra encuesta a los funcionarios sobre el programa.

En la etapa de diseño se plantean estrategias de mejoramiento y se estructura un primer borrador del Manual de Calidad, que incluye descriptores generales, mapa de procesos e identificación de procedimientos

que articulen la dinámica del programa con los principios institucionales y con lo definido por la norma ISO 9000-2000.

El trabajo de grado ***Propuesta de un sistema de evaluación y control de gestión por medio de indicadores para el Centro de Extensión del Instituto Universitario de Educación Física de la Universidad de Antioquia***, por Carmen Elisa Bohórquez O. y Camilo Andrés Soto A., en el año 2005. Se plantean como objetivo elaborar un sistema de evaluación y control de gestión de los diferentes procesos de dicho Centro, identificando factores claves de éxito. Algunas de sus conclusiones son:

La carencia de un sistema de evaluación y control para el Centro de Extensión frena el desarrollo de los planes, programas y proyectos.

La carencia de un sistema de evaluación y control de gestión ajustado representa una amenaza para la competitividad y eficiencia en la prestación de servicios.

Algunas recomendaciones son:

Implementar un sistema de evaluación y control el fortalecimiento de los planes, programas y proyectos del Centro de Extensión.

Sistematizar las evaluaciones y procesos de control ejecutados en el Centro de Extensión.

6. MARCO LEGAL

Constitución política

Artículo 52, modificado por el **Acto Legislativo 02 de 2000**, plantea que el deporte y sus manifestaciones recreativas, competitivas y autóctonas tienen como función la formación integral de las personas y preservar y desarrollar una mejor salud en el ser humano. Además reconoce el derecho que tienen todas las personas a la recreación, a la práctica del deporte y el aprovechamiento del tiempo libre.

Ley 181 de 1995

Artículo 3, establece los objetivos rectores que garantizarán el acceso del individuo y la comunidad a la práctica deportiva, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre. Entre otros, los numerales 5 y 7 de este artículo son considerados en un decreto del 2005 (no aprobado por el gobierno) para reglamentar los gimnasios.

- **Numeral 5.** Fomentar la creación de espacios que faciliten la actividad física, el deporte y la recreación como hábito de salud y mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar social, especialmente en los sectores sociales más necesitados.
- **Numeral 7.** Ordenar y difundir el conocimiento y la enseñanza del deporte y la recreación, y fomentar las escuelas deportivas para la formación y perfeccionamiento de los practicantes y cuidar la práctica deportiva en la edad escolar, su continuidad y eficiencia.

Artículo 81, establece que las academias, gimnasios y demás organizaciones comerciales en áreas y actividades deportivas de educación física y de artes marciales, serán autorizados y controlados por los entes deportivos municipales conforme al reglamento que se dicte al respecto. Corresponderá al ente deportivo municipal o distrital, velar porque los

servicios prestados en estas organizaciones se adecuen a las condiciones de salud, higiene y aptitud deportiva.

Proyecto de Decreto, 2005, por el cual se reglamenta el párrafo del artículo 81 de la ley 181 de 1995.

Tomamos como referencia este proyecto de decreto del año 2005 para la sustentación de este trabajo, porque ofrece las bases fundamentales para las normas básicas que rigen los gimnasios, pero debemos aclarar que hasta el año 2008 no ha sido aprobado.

Artículo 1°. Interpretación. Las expresiones empleadas en este decreto se entenderán en su sentido natural y obvio, según el uso general de las mismas salvo las definiciones contenidas en él, a las cuales se les dará el significado expresamente establecido en sus disposiciones o en las que regulen la materia.

Artículo 2°. Gimnasio. Establecimiento destinado a la práctica del ejercicio físico dirigido, bajo un proceso sistemático, científico, y pedagógico que busca mantener o mejorar la condición física de las personas.

Los gimnasios atenderán a cualquier persona sin consideración de raza, creencias políticas o religiosas, edad, género o clase social y deberán cumplir con las exigencias que establece el presente decreto.

Artículo 3°. Examen pre participación. Es el examen médico realizado por un profesional especialista en el área de la actividad física y/o el deporte, el cual se realiza previo al ingreso a un gimnasio. El resultado de esta evaluación arrojará la prescripción del ejercicio o la justificación de la limitación del mismo.

Artículo 4°. Funciones y Deberes. Los gimnasios, de acuerdo con su nivel de complejidad y objetivos deberán cumplir las siguientes funciones:

1. Atender las solicitudes de información y orientación hechas por los usuarios o la comunidad sobre programas de actividad física, ejercicio y deporte, uso de sustancias ergogénicas, así como sobre los servicios que prestan.
2. Fomentar actividades de promoción de la salud y de prevención de enfermedades, y generación de hábitos saludables que mejoren la calidad de vida.
3. Procurar dentro de la comunidad un ambiente que ofrezca a los beneficiarios las máximas oportunidades posibles para su desarrollo físico, psicológico, espiritual, emocional, sociocultural y estético, que redunde en beneficio y seguridad para todos los miembros.
4. Decidir, desde el punto de vista técnico, científico y ético, el tipo de programa más adecuado para cada usuario, sustentándolo apropiadamente.
5. Propiciar la capacitación permanente del grupo técnico y profesional que labora en el establecimiento.
6. Llevar a cabo actividades formativas, educativas y del uso creativo del tiempo libre.
7. Contar con un sistema de evaluación y seguimiento.
8. Desarrollar, coordinar, consolidar y difundir los sistemas de vigilancia epidemiológica sobre actividad física, así como el sistema de vigilancia de lesiones y o acontecimientos de importancia.
9. Garantizar la educación y renovación del certificado de asistencia anual a actualizaciones en reanimación cerebro cardiopulmonar del personal que labora en el establecimiento.
10. Desarrollar y revisar periódicamente el plan de emergencias del establecimiento.

11. Garantizar que en el establecimiento no se suministren, vendan o almacenen sustancias farmacológicas, psicoactivas o ergogénicas.

Artículo 8°. Derechos de los Usuarios. Los usuarios de un gimnasio tendrán derecho a:

1. Conocer con anticipación el programa al cual será sometido.
3. Obtener confidencialidad de la información acerca de la participación en el programa y de su historia clínica, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley.
4. Terminar la participación en el programa en cualquier momento, sin ser sometido a amenazas o presiones físicas o emocionales.
5. Ser protegido contra el uso indebido de sustancia ergogénicas o similares para modificar su rendimiento físico o sus capacidades físicas.
6. Acceder a un sistema de quejas, reclamos y sugerencias.

Artículo 9°. Talento Humano. Los licenciados de educación física, los profesionales en deporte o áreas afines, los tecnólogos y el personal calificado, constituyen el talento humano idóneo para la dirección y ejecución de las actividades físicas que se desarrollen en los gimnasios.

Parágrafo. Para la determinación del personal calificado, se tendrán en cuenta los criterios de formación académica, experiencia, trayectoria y resultados deportivos

Artículo 10°. Instalaciones. En materia de instalaciones, además de cumplir con los requisitos exigidos por la ley 9 de 1979 y sus decretos reglamentarios, los gimnasios deberán contar con las siguientes áreas:

- a) Área de Acondicionamiento Cardiovascular
- b) Área de Acondicionamiento Muscular

c) Servicios sanitarios

d) Un espacio adecuado para la valoración del usuario

Artículo 11°. Botiquín de primeros auxilios. El botiquín de primeros auxilios tendrá como mínimo los siguientes elementos:

-Alcohol de uso medicinal -Tintura de merthiolate -Agua oxigenada -Bencina - Venda tipo cambria de distintas medidas -Tela adhesiva -Guantes de látex descartables -Bolsa de hielo o similares -Bolsa de goma para resucitación cardiopulmonar.

Artículo 12°. Normas aplicables sobre edificación. Para efectos de la presente reglamentación, los locales arriba descritos se tendrán en cuenta el artículo 4.6.1.1, 4.7.2.1 del Código de la Edificación.

Artículo 13°. Habilitación y Registro de Gimnasios. Además de lo dispuesto en el presente decreto reglamentario, los gimnasios que implementen servicios adicionales, deberán cumplir con las condiciones y requisitos exigidos para la construcción, registros sanitarios, y los diferentes estándares de habilitación para servicios de cosmetología o servicios de alimentación, a los que hace referencia la Ley 9 de 1979 y sus decretos reglamentarios, la Ley 711 de 2001 y la Resolución 1439 de 2002.

Artículo 15°. Primeros Auxilios. Los profesores encargados de la supervisión de las actividades físicas de los gimnasios deberán estar entrenados en primeros auxilios. Las certificaciones correspondientes serán exhibidas a la vista del público y tendrán vigencia de un año.

Artículo 16° Seguimiento. Durante las horas de funcionamiento del Gimnasio, deberá encontrarse presente al menos uno de los profesores registrados para la supervisión de las actividades de los concurrentes.

Artículo 17°. Venta de Medicamentos o sustancias afines. En los gimnasios no podrán venderse o suministrarse medicamentos, productos nutricionales, suplementos vitamínicos o dietéticos, excepto para aquellos casos en que los profesionales médicos los prescriban. Para efectos de lo contemplado en este artículo se aplicará lo consagrado en el Decreto 1950 de 1964, el Decreto 677 de 1995, y la Resolución 010911 de 1992.

Artículo 18°. Los Institutos de Deporte Municipales o de Bogotá D.C. aplicarán las disposiciones contenidas en el presente decreto para efectos de avalar el funcionamiento de los gimnasios.

ARTICULO 19°. Vigencia. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

7. REFERENTE CONCEPTUAL

Instituto Tecnológico Metropolitano ITM

PROMOCIÓN DEPORTES

Una de las propuestas misionales del Instituto Tecnológico Metropolitano ITM, es dinamizar sus procesos mediante una organización que permita el desarrollo viable de su filosofía institucional. Como parte de este proceso, el área de bienestar realiza programas de apoyo que apuntan a la construcción de Comunidad Académica y al mejoramiento de su calidad de vida, en el contexto de la Filosofía y Plan de Desarrollo institucional, normas legales y reglamentarias vigentes; dicho proceso se adscribe a la visión institucional, la cual propone la CONSTRUCCION como institución del conocimiento, para CONVERTIRSE en un organismo con un modelo flexible de organización y funcionamiento e IDENTIFICARSE por su excelencia académica, RELACIONARSE con el mundo externo y PRESENTARSE con autonomía financiera. Esta filosofía se adopta con base al plan de desarrollo dado

mediante el acuerdo 03 del 2000, modificado el 14 de octubre de 2005, mediante acuerdo 07, por medio del cual se amplía la vigencia del Plan de Desarrollo Institucional del Instituto Tecnológico Metropolitano hasta al año 2010, y orientado con base a las normas contempladas en el Estatuto General Interno del ITM.

El ITM se construye con un propósito claro, “Ser una institución del conocimiento, admirada, respetada y necesaria para el desarrollo de Medellín y el Valle de Aburra”. De este modo, y articulándose a las metas y objetivos institucionales, el área de bienestar PROMOCION DEPORTIVA, se propone “desarrollar actividades fundamentadas en la promoción y la prevención de la salud, tendientes a producir esparcimiento, mejoramiento de la calidad de vida, el fomento ecológico y utilización racional y formativo del tiempo libre en la comunidad académica del ITM, a través de la recreación y el deporte, contribuyendo así con una significativa cobertura de las necesidades de cada persona teniendo en cuenta las condiciones y diferencias individuales”.

GIMNASIO

Tomamos como referencia el citado proyecto de decreto del año 2005, a la fecha no aprobado, por el cual se reglamenta el parágrafo del artículo 81 de la ley 181 de 1995. En el artículo 2, define **Gimnasio** como:

Establecimiento destinado a la práctica del ejercicio físico dirigido, bajo un proceso sistemático, científico, y pedagógico que busca mantener o mejorar la condición física de las personas.

Los gimnasios atenderán a cualquier persona sin consideración de raza, creencias políticas o religiosas, edad, género o clase social y deberán cumplir con las exigencias que establece el presente decreto.

SERVICIO

"Los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes" (Thompson).

CALIDAD

Teniendo en cuenta que desde la Constitución Política de Colombia, en el Artículo 209 se establece que: "La función administrativa estará al servicio de los intereses generales", se determinó como un factor estratégico la calidad, cuyo objetivo es dar cumplimiento a este precepto, entendiéndose que la calidad es una filosofía de trabajo que consiste en satisfacer permanentemente las necesidades y expectativas de los usuarios, y que se mide por el nivel de satisfacción del cliente, que aspira a recibir el bien o servicio en condiciones favorables de costos y oportunidades.

GESTIÓN

Es un proceso integral que se realiza por medio de las actividades que asume la organización para lograr los propósitos y metas previamente establecidos. Este proceso se da mediante la planeación, que a su vez le permitirá desarrollar la misión y visión institucional.

La gestión se interpreta como una cadena continua de acciones definidas en el Proceso Administrativo y representada en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), actualmente conocido como PEEA, (Planear, Ejecutar, Estudiar y Actuar). Este ciclo busca hacer que se alcancen los objetivos y resultados esperados, optimizar los recursos disponibles y, mediante la autoevaluación y autocontrol, proponer acciones que permitan a la entidad el mejoramiento continuo.

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Un sistema de gestión de la calidad es la forma en la que una empresa o institución dirige y controla todas las actividades que están asociadas a la calidad. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y la estructura de la organización.

NORMA ISO

ISO 9000 es una familia de normas relacionadas con los sistemas de gestión de la calidad, elaboradas por la Organización Internacional de Normalización ISO (*International Organization for Standardization*).

Un sistema de gestión de la calidad ISO 9001, es aquél que se ha creado cumpliendo los requisitos contemplados por la norma ISO 9001. La familia de normas ISO 9000 está formada por los siguientes documentos:

1. ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad. Principios y vocabulario.
2. ISO 9001:2000. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
3. ISO 9004:2000. Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño.
4. ISO 19011:2002. Directrices sobre auditorías de sistemas de gestión de la calidad y medioambiente.

Requisitos de la Norma ISO

Se tratan aquí los temas principales de gestión del proceso y se solicita a las organizaciones:

- Revisar la infraestructura

- Mantener un buen ambiente de trabajo
- Evaluación de la prestación del servicio
- Identificación y trazabilidad
- Propiedad del cliente

La dificultad tal vez más frecuente en el desarrollo e implementación de metodologías, es la diversidad de interpretaciones que se hacen a los términos empleados; por tal motivo y con el fin de unificar criterios, a continuación se presenta algunos conceptos que permitirán al lector conocer y entender mejor lo que se expone en este trabajo.

CAPF

Establecimientos que prestan un servicio médico de protección, prevención, recuperación, rehabilitación, control y demás actividades relacionadas con las condiciones físicas, corporales y de salud de todo ser humano, a través de la recreación, el deporte, la terapia y otros servicios fijados por autoridades competentes y debidamente autorizados, orientados por profesionales en la salud, que coordinarían a licenciados en educación física, tecnológicos deportivos y demás personas afines que consideren que el tratamiento o rehabilitación de la persona se realice en los CAPF.

DIFERENCIA ENTRE CAPF Y GYM

“La historia de los Gimnasios en la ciudad de Medellín se conoce por tradición oral y cuenta que hace 40 años se fundó el primer gimnasio, Hermanos Ramírez, ubicado en la calle Zea, entre las carreras Juan del Corral y Carabobo, gimnasio que aún existe, donde “la tablilla de madera en las paredes, víctima de los miles de golpes de los hierros contrasta con los espejos que todavía a pesar de los años, reflejan figuras esbeltas”. De aquí se desprendió el Gimnasio Universal, el cual nace de la *separación* de los Hermanos Ramírez; la verdad, cuenta Martín Benítez, ellos no eran

hermanos (Arturo y Francisco), eran un grupo de amigos que desde su amor por la práctica del físico-culturismo (BodyBuilding) fueron organizando sitios donde reunir a los amantes de esta práctica, la cual se hacía con disciplina y dedicación. El Gimnasio Universal, que de igual manera aún existe, continuó con el físico-culturismo, la que se vio referenciada por la aparición de figuras como Lou Ferrigno y Arnold Shwarzenegger. Luego de un tiempo de dicha práctica, la que se desarrollaba empíricamente, y se apoyaba en las revistas que sobre el tema ingresaban al país, comenzaron a aparecer las lesiones ocasionadas por el sobreentrenamiento, la sobrecarga y además porque para la época no se tenían máquinas diseñadas para tal fin. Estos señores, recuerda Martín Benítez, hacían presentaciones en las escuelas y una vez realizaron una donde yo adelantaba mis estudios, era algo impactante pues ellos mostraban su fortaleza y la acompañaban con acrobacias.

Después de este auge, llega a la ciudad una nueva corriente frente a la práctica del ejercicio físico en los gimnasios, donde confluyen personas que deseaban encontrar la opción estética, otros de igual manera la recuperación de una lesión, otros para disminuir sus niveles de colesterol y presión arterial alta y otros que solo querían ocupar bien su tiempo libre. Este auge se conoce como Fitness, el cual imprime una filosofía renovadora y da un giro total a lo que se estaba haciendo en la ciudad en materia de ejercicio, pues esta corriente plantea la necesidad de contar en los gimnasios con profesionales de la actividad física, asesorados por un médico especialista en medicina deportiva, los cuales sean garantes de una buena orientación del ejercicio. Gimnasios que de igual manera se ven en la necesidad de contar con instalaciones donde realizar actividades como el aeróbico, el step y demás actividades que se fueron incorporando como medio del mejoramiento de la calidad de vida del usuario, y de otro lado, contar con máquinas para el trabajo cardiovascular como las bandas, los escaladores, bicicletas estáticas, entre otros. Sin olvidar los equipos para el entrenamiento de la musculación con diseños biomecánicos. Se puede decir que de aquí se

desprende el nacimiento de los CAPF, los cuales garantizan la obtención de una buena salud, al tiempo que se mejora la condición física de los usuarios que los visitan frecuentemente” (Gutiérrez y Vallejo, 2005).

Según el Ministerio de Protección Social, los CAPF, centros y servicios de acondicionamiento y preparación física, son establecimientos que prestarán un servicio médico con acciones de protección, prevención, recuperación, rehabilitación, control, y demás actividades relacionadas con las condiciones físicas, corporales y de salud de todo ser humano, a través de la recreación, el deporte, la terapia y otros servicios fijados por autoridades competentes y debidamente autorizados, orientados por profesionales en la salud, que coordinarían a licenciados en educación física, tecnológicos deportivos y demás personas afines que consideren que el tratamiento o rehabilitación de la persona se realice en los CAPF.

Son competencia del sistema de habilitación los servicios de salud de los CAPF que requieren la intervención de un profesional en salud, es decir los servicios de protección, prevención, recuperación, rehabilitación, control de la salud de los usuarios de los centros. Especialmente serán competencia del sistema de habilitación los procesos, procedimientos y actividades de valoración diagnóstica de los usuarios de los CAPF y los procesos, procedimientos y actividades de evaluación y seguimiento durante las intervenciones de acondicionamiento y preparación física. El diseño y la implementación de las intervenciones de acondicionamiento y preparación física serán coordinadas por licenciados en educación física, tecnológicos deportivos y demás personas afines.

La autorización y control de los CAPF serán competencia de entidades deportivas municipales y distritales, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 729 de 2001, Centros y servicios de rehabilitación de

personas con discapacidad y centros y servicios de acondicionamiento y rehabilitación ambulatorios. Los Servicios de rehabilitación de personas con discapacidad y centros de acondicionamiento y rehabilitación ambulatorios son los servicios que desarrollan acciones simultáneas de promoción de la salud y prevención de la discapacidad, desarrollo, recuperación y mantenimiento funcional y preparación para la integración ocupacional, en las disciplinas de Fisiatría, Fonoaudiología, Terapia física, Terapia ocupacional, Terapia del lenguaje y Psicología.

NORMA ISO

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación, porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC). Esta acreditación demuestra que la organización está reconocida por más de 640.000 empresas en todo el mundo.

8. MARCO METODOLÓGICO

8.1 Tipo y enfoque investigativo

El tipo de estudio que se abordará en este trabajo es de tipo exploratorio, porque no se ha abordado por otros en la institución, aunque se han realizado estudios similares en Medellín.

8.2 Población objeto de estudio

Los usuarios de la zona húmeda y del gimnasio del Instituto Tecnológico Metropolitano ITM, el personal administrativo y docentes instructores de la oficina de promoción deportiva. Como promotores responsables del diseño del sistema de gestión de calidad, los estudiantes en formación de Licenciatura en Educación Física de la Universidad de Antioquia Sara Catalina Urrego S. y John Jairo Gutiérrez G.

8.3 Instrumento de recolección de datos

8.3.1 Encuesta

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE NECESIDADES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS ZONA HÚMEDA

BIENESTAR DEPORTES

1. Sexo: Masculino _____ Femenino _____
2. Edad: 15 - 20 _____ 21 - 25 _____ 26 - 30 _____ 31 - 35 _____
Mayores de 36 _____
3. Programa académico:

4. Semestre: _____ Jornada: _____
5. ¿Ha hecho usted alguna vez uso de las instalaciones de la zona húmeda del ITM? Si _____ No _____

Si su respuesta es **NO** diga por qué, y pase a la pregunta número 7.

6. Frecuencia de uso de las instalaciones de la zona húmeda.

1 a 3 veces/semana

3 a 6 veces/semana

7. El servicio de la zona húmeda es (Elija solo una opción).

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

8. El espacio de la zona húmeda es (Elija solo una opción)

Adecuado

Inadecuado

Falta espacio

Se podría aprovechar mejor el espacio

Explique _____

9. El estado las instalaciones del gimnasio es (Elija solo una opción).

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

Si respondió NO en el numeral 5, pase a la pregunta número 16, de lo contrario continúe con la pregunta número 10.

10. ¿Cuáles son las actividades que más realiza en la zona Húmeda?

- Multifuncional
- Spinning
- Tenis de mesa
- Piscina
- Sauna
- Turco
- Jacuzzi
- Préstamo de implementos deportivos
- Otro. ¿Cuál? _____

11. ¿Qué lo motiva a hacer uso de estas instalaciones?

- Salud
- Recreación
- Hobby
- Conocer amigos
- Otro. ¿Cuál? :

12. Horario en el que asiste regularmente la zona húmeda.

- 8 – 12
- 12 – 14
- 14 – 18
- 18 – 20

13. Cuando asiste al gimnasio encuentra instructor.

- Siempre
- Casi siempre
- Nunca

14. La calidad de la asesoría de los instructores es

- Excelente

- Buena
- Regular
- Deficiente

15. El trato que ha recibido por el personal administrativo al hacer alguna consulta o registrarse al ingreso es:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

16. ¿Qué otro servicio le gustaría que se ofreciera en la zona húmeda?

- Aeróbicos
- Hidroaeróbicos
- Tae bo
- Maratón mensual de diferentes actividades
- Otro. ¿Cuál? _____

17. ¿Qué le hace falta al gimnasio para ser mejor?

- Más Instructores
- Instructores mejor capacitados
- Más máquinas e implementos
- Ampliar las instalaciones
- Ofrecer otros servicios
- Otro. ¿Cuál? _____

8.3.1 Entrevista

ENTREVISTA REALIZADA AL ASESOR DE BIENESTAR DEPORTES

1. Nombre:
2. Cargo:
3. Tiempo laborado:

4. Perfil:
5. ¿Cuál es la función que usted desempeña como Asesor de Bienestar deportes del ITM?
6. ¿Cuántas personas laboran en el gimnasio?
7. ¿Qué cargos desempeñan?
8. ¿Cuál es el perfil de estas personas?
9. ¿Cuáles son sus funciones?
10. ¿De qué manera se encuentran vinculadas en la institución?
11. ¿Cómo es el proceso de gestión de recursos para el gimnasio?
12. ¿Qué actividades se realizan desde el área de Bienestar deportes?
13. ¿Quién regula o vigila estas actividades?

8.4 Sistematización de la información

Para la sistematización de la información se utilizó el programa Microsoft Excel 2007.

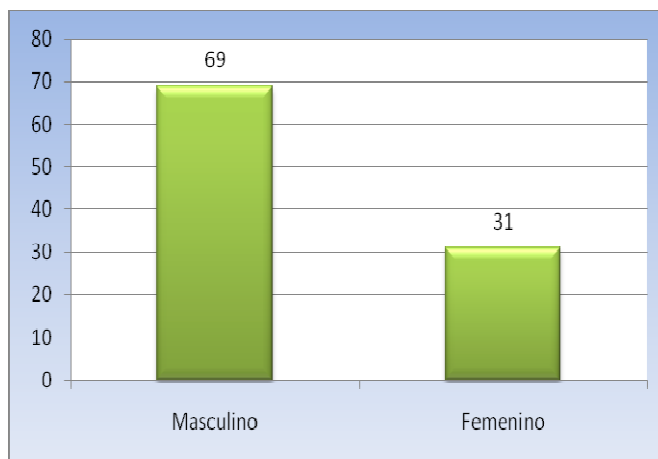
9. RESULTADOS

Resultados de la encuesta de satisfacción de necesidades y prestación de servicios en la zona húmeda

Se tuvieron en cuenta los estudiantes de las tres jornadas, los egresados y empleados de la institución que hacen uso de las instalaciones.

La muestra fue de 181 personas, seleccionadas a la zar, que representan el 5.3% de la población total del ITM.

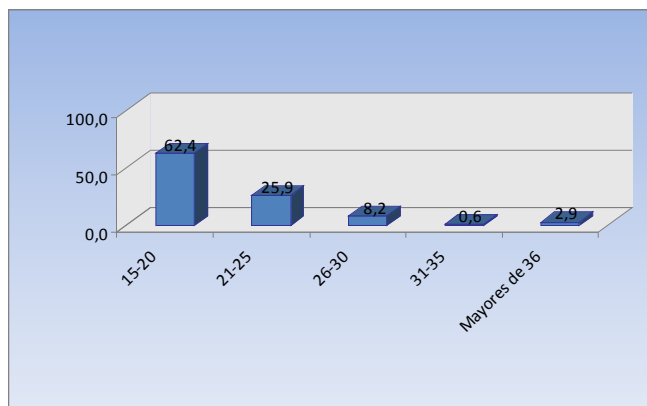
1. Género



Los resultados que vemos en la gráfica coinciden con los datos de la población total por género de la institución, ya que la población Masculina representa el 61% y el 39% el género femenino.

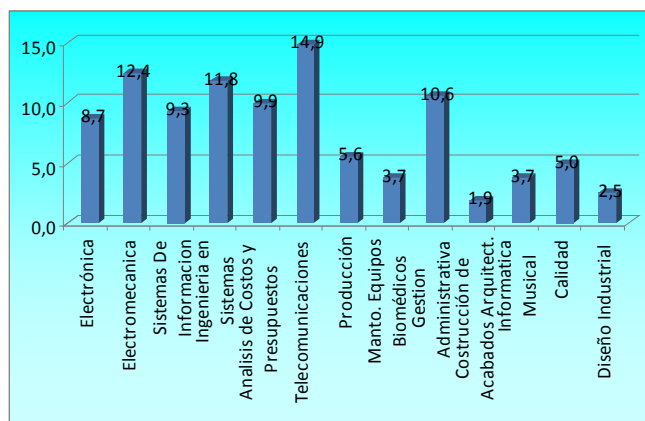
Desde nuestra percepción se debe de motivar más a la población femenina de la institución para la realización de actividad física y crear conciencia en los hombres sobre el respeto hacia las mujeres, para que puedan asistir con mayor regularidad a la zona húmeda sin sentirse intimidadas.

2. Edad



Se debe analizar el tipo de oferta que se hace a la población de 26 años en adelante desde bienestar, que no son de atracción para esta población dado que su impacto es menor.

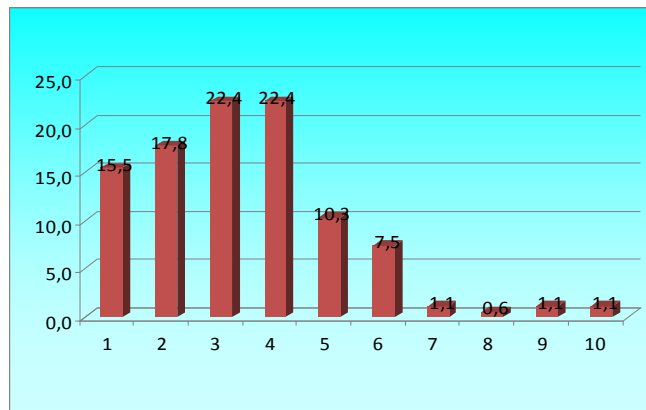
3. Programa académico



Podemos ver que a la zona húmeda, los estudiantes que menos asisten son los de las tecnologías de construcción de acabados con 1%, seguido de diseño industrial con un 2%. A los usuarios de estas tecnologías se les debería hacer una oferta deportiva y recreativa más atractiva, que los convoque, hacer una invitación directa de los estudiantes de estas carreras para que asistan al gimnasio a través de incentivos y crear conciencia sobre

la realización de actividad física con regularidad, el cuidado del cuerpo y la promoción de la salud.

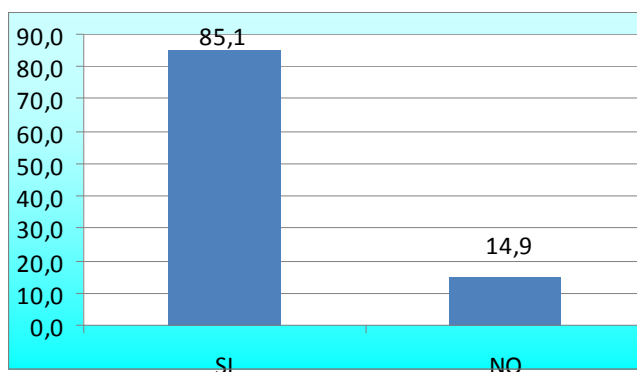
4. Semestre



Para entender esta gráfica es necesario aclarar que el 70% de las carreras ofertadas en el ITM son de nivel tecnológico, es decir, de 6 semestres.

Preocupa la deserción en los últimos niveles. Se debe de analizar la razón de la disminución de usuarios y diseñar estrategias que sirvan para atraerlos, concientizarlos de los beneficios de realizar actividad física en el cuidado de la salud, el desarrollo físico y cognitivo.

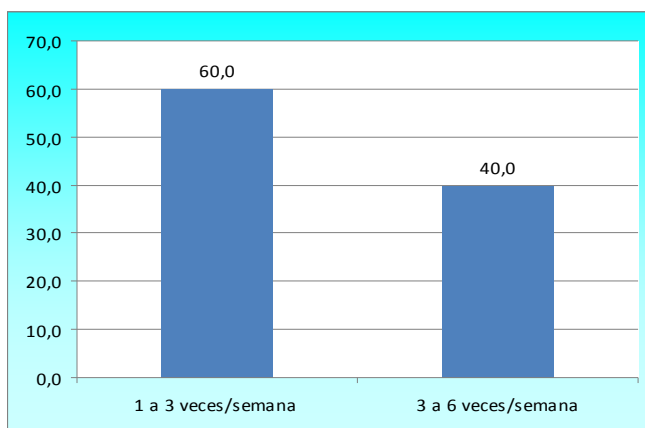
5. ¿Ha hecho uso de las instalaciones de la zona húmeda del ITM alguna vez?



Las personas que manifiestan no haber hecho uso de las instalaciones, en su mayoría aducen falta de tiempo o no tener motivación para asistir solos al gimnasio; algunas personas responden que no les gustan las piscinas públicas y otros porque no saben que hay una zona húmeda en la institución, ni tampoco conocen los servicios que se ofrecen.

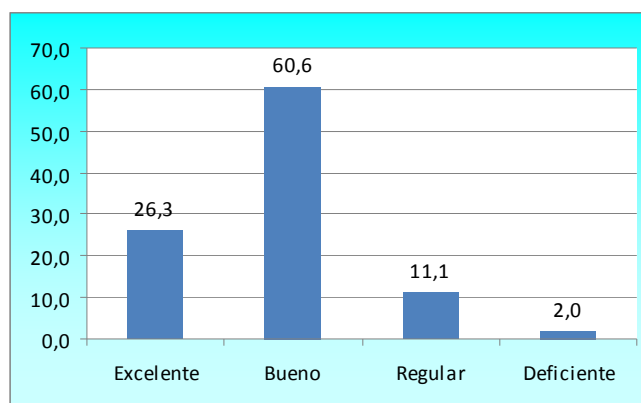
Si se quiere aumentar la población asistente al gimnasio se debe diseñar estrategias de comunicación que lleguen a toda la población, mediante los medios de comunicación de la institución (correo, publicaciones, carteleras, televisión), en los cuales se promocionen los servicios de la zona húmeda, descuentos en horarios especiales que motiven a los usuarios, maratón de diferentes actividades con convocatoria abierta a todo tipo de población, con bajo nivel de exigencia para que se pueda integrar toda la población a las actividades.

6. Frecuencia de uso de las instalaciones de la zona húmeda



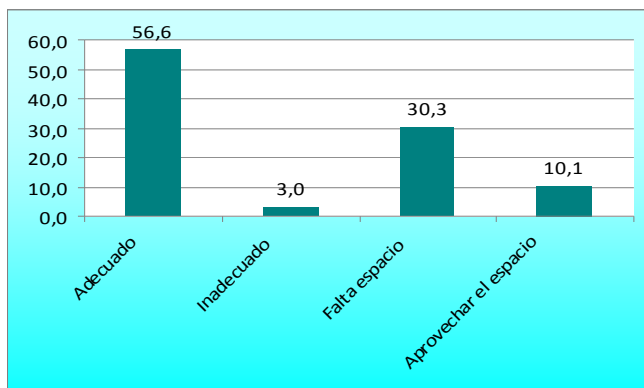
Se debe analizar las causas por las cuales los usuarios no tienen regularidad de asistencia a la zona húmeda y posibles estrategias para motivarlos a la asistencia regular.

7. Percepción del servicio



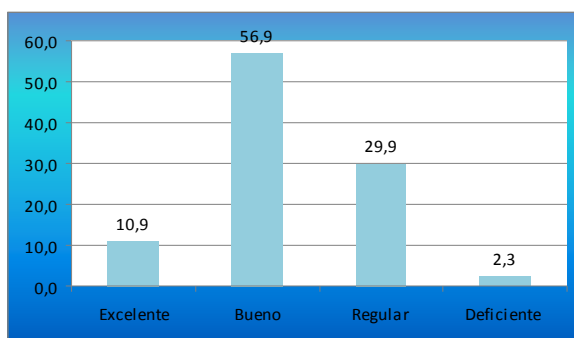
Se evidencia un nivel elevado de aceptación del servicio. Es conveniente mantener este nivel y mirar cuales son las necesidades de aquellas personas que aunque son un porcentaje más bajo no se encuentran muy satisfechos con el servicio, para tratar de mejorar y elevar esta percepción a un mayor nivel.

8. El espacio de la zona húmeda



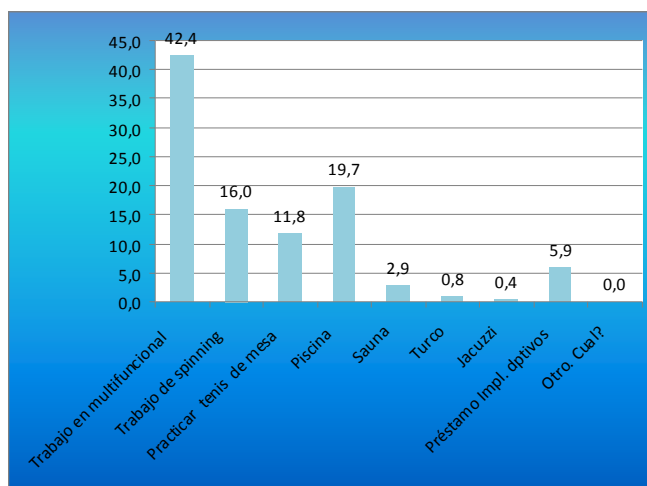
Se debe reorganizar o aprovechar mejor los espacios para la comodidad de los usuarios de la zona húmeda del ITM.

9. El estado las instalaciones del gimnasio



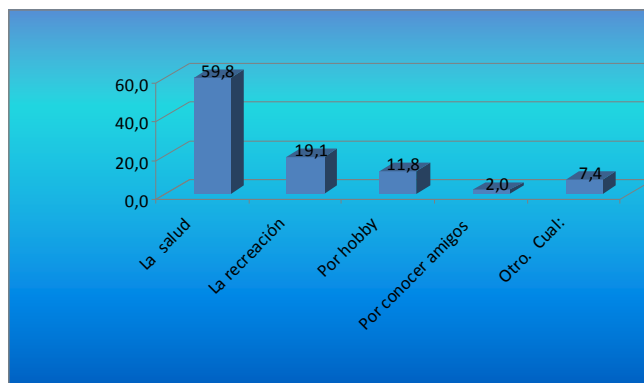
El 29,9% de encuestados considera regular el estado de las instalaciones del gimnasio. Es importante hacer una valoración de la infraestructura, implementación deportiva, el gimnasio y las máquinas, para identificar cuáles aspectos presentan falencias, para aplicar los correctivos y ofrecer un excelente servicio.

10. Actividades que más realiza en la zona Húmeda



Dado que la mayor parte de los usuarios encuestados prefieren el trabajo en el multifuncional (42%) y la piscina (19%) se hace necesaria la promoción de los otros servicios y potenciarlos mediante la programación de diferentes actividades o eventos en los cuales se involucre los demás escenarios y la comunidad ITM.

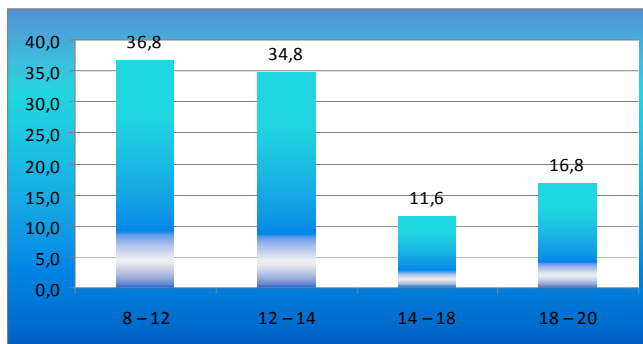
11. Motivadores para el uso de las instalaciones



Aunque el 59% de las personas encuestadas manifiestan asistir al gimnasio por razones de la salud, estudios similares señalan a la estética como principal motivado, especialmente en la población joven, que se presenta velado tras el motivo salud porque a las personas les da vergüenza reconocer que su principal motivo es mejorar la apariencia física.

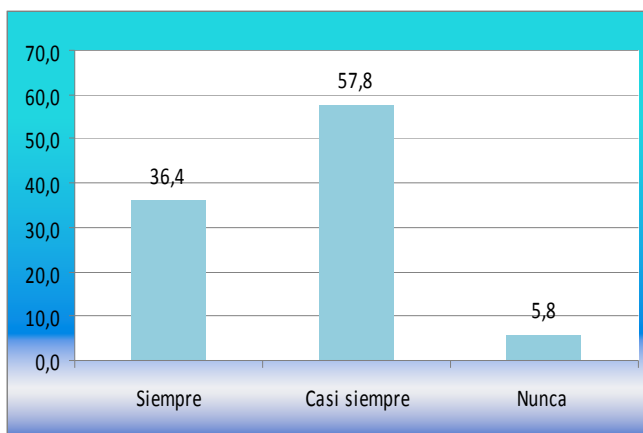
Probablemente ocurra lo mismo en la institución en especial si se tiene en cuenta que la mayor cantidad de usuarios son muy jóvenes y prefieren las actividades en el multifuncional. Se recomienda incrementar la labor educativa a través de los diferentes medios de divulgación.

12. Horario de asistencia a la zona húmeda:



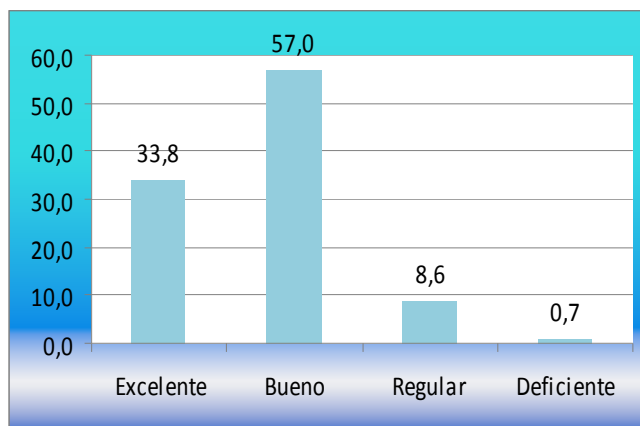
Como se puede observar los usuarios asisten en mayor número a la zona húmeda entre las 8 y las 14 horas. En razón de la afluencia de usuarios en las horas de la mañana, se podría extender el horario de servicio desde las 6 de mañana, para aquellas personas que quieran realizar actividad física antes de ingresar a las clases o que por otros motivos no puedan asistir en otro horario.

13. Disponibilidad de instructores



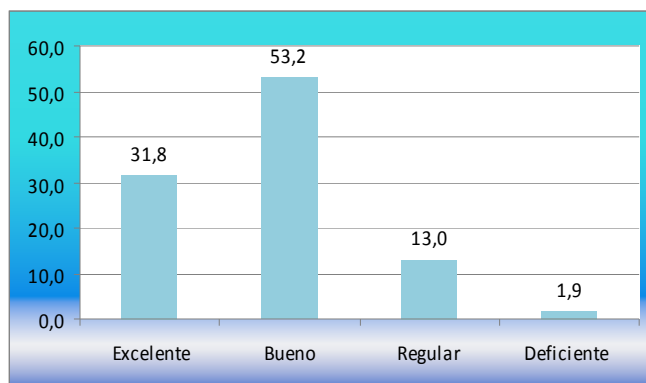
Se debe considerar el alto porcentaje de usuarios que asiste al gimnasio y no recibe asesoría por los instructores, pues se corre el riesgo de accidentalidad y posibilidad de lesiones.

14. Calidad de la asesoría de los instructores



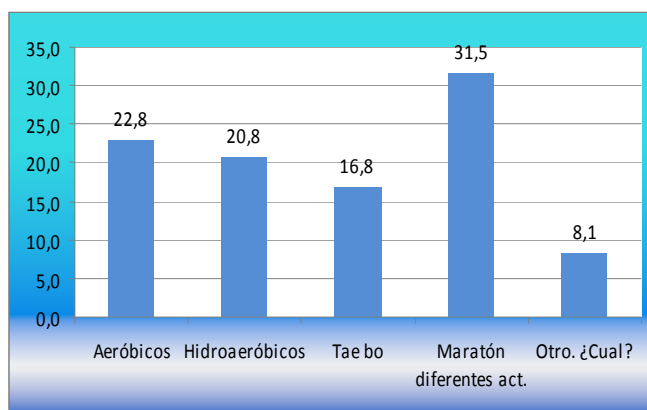
Aunque el 47% de las personas encuestadas afirman que la calidad de la asesoría de los instructores es buena, se debe tener en cuenta que, desde las políticas de calidad, debe haber instructores con un perfil idóneo para la orientación y ejecución de las actividades que se desarrollen en el gimnasio y que además deben estar en continua actualización sobre lo relacionado con la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad.

15. El trato recibido por el personal administrativo al momento de hacer consultas o registrarse al ingreso



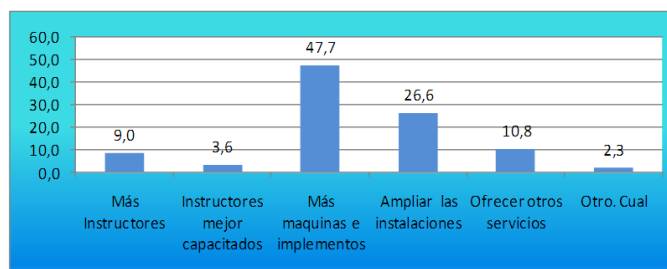
Es de resaltar que aunque el 43% de las personas encuestadas considera que el trato recibido por el personal administrativo del gimnasio es bueno, se debe mejorar en algunos aspectos, como la adecuada inducción de los auxiliares, alfabetizadores, practicantes o instructores que llegan a cumplir con sus deberes como colaboradores del área de deportes, para que puedan brindar una excelente asesoría a los usuarios. Se debe también capacitar al personal administrativo en atención al cliente (respeto, comprensión, actitud de servicio).

16. Otros servicios que quisiera encontrar en la zona húmeda



El 34% de las personas encuestadas considera que se debe ofrecer una maratón mensual con diferentes actividades, buscan variedad de actividades y dejar de lado la monotonía; es de resaltar que algunos usuarios sugieren incluir en los servicios del gimnasio clases dirigidas de multifuncional y clase de spinning en la tarde; sugieren además el tenis de campo y el waterpolo con clases dirigidas y semilleros deportivos en ambos deportes.

17. Qué le falta al gimnasio para ser mejor




El 58% de las personas coinciden en que al gimnasio le falta arreglar las máquinas y aumentar el número de máquinas e implementos de gimnasio. El 32% sugiere ampliar las instalaciones, ofrecer otros servicios, mejorar el registro al ingreso a las instalaciones, agregar dispensadores de agua, más atención de los instructores y ofrecer semilleros deportivos en artes marciales.

10. EL MANUAL DE PROCESOS

Elaborado con base en el estudio, la observación directa, encuestas y entrevistas se presenta el siguiente manual de procesos para el gimnasio ITM.

“Dentro del contenido del presente manual hay algunos aspectos institucionales que se omiten debido a que ya han sido desarrollados anteriormente en el trabajo en general.”

 Institución Universitaria GIMNASIO ROBLEDO	MANUAL DE PROCESOS	Pág.1 de 23
	TABLA DE CONTENIDO	

1. GENERALIDADES DEL MANUAL DE PROCESOS

1.1. INTRODUCCIÓN

1.2. Objetivo del manual

1.3. Alcance del manual

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1. Misión

2.2. Visión

2.3. Políticas y objetivos de calidad

3. MANUAL DE PROCESOS GENERAL

3.1. Mapa de procesos del ITM

3.2. Indicadores de gestión del ITM

3.3. Identificación de necesidades del gimnasio

3.4. Relación de funciones del gimnasio

3.5. Procesos del gimnasio

3.6. Ficha del proceso

3.7. Descripción de los procesos y sub-procesos

Proceso de planificación y gestión

Proceso de prestación de servicios

Proceso de personal

Proceso de evaluación y análisis

4. MAPA DE PROCESOS Y SUB-PROCESOS DEL GIMNASIO

1. GENERALIDADES DEL MANUAL DE PROCESOS

1.1 INTRODUCCIÓN

El manual de procesos es un texto donde se recopilan detalladamente los pasos que se deben seguir para realizar una actividad específica, de una manera sencilla y fácil de entender, y que le permita al responsable desarrollar correctamente la actividad propuesta facilitando la adaptación de cada factor tanto de planeación como de gestión de la organización.

Es importante clarificar que este manual hace parte de una propuesta documentada que se le hace a la institución como insumo para la certificación del gimnasio y es presentada como trabajo de grado, pero no hace parte del proceso de certificación de la calidad que hace la institución.

El desarrollo del manual de procesos para el gimnasio del ITM sede Robledo se desarrolla por medio de las siguientes etapas y en relación a la **NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004,**

que es la norma de referencia que trabaja la Institución en su proceso de certificación.

Etapa 1. Generalidades de la Norma: comprende la revisión de la misión y visión del Instituto Tecnológico Metropolitano, Plan de Desarrollo, Plan de Acción, Manual de Procesos y Manual de Indicadores.

Etapa 2. Caracterización de Procesos: detalla las actividades, objetivos, requisitos, indicadores, responsables, insumos, servicios, entre otra información que se defina como necesaria y que esté relacionada a cada uno de los procesos.

Etapa 3. Análisis y revisión de Procesos: con base en la información suministrada en la etapa anterior se mejoraran, rediseñaran y ajustaran, si es necesario, los procesos identificados en el gimnasio.

Etapa 4. Generar el Manual de Calidad: basados en los requisitos en la norma ISO se elabora un documento que evidencie el cumplimiento de los ocho principios básicos de la norma:

- Organización enfocada al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

De esta manera se documenta el presente manual de procesos, donde se agrupan las principales tareas y actividades que desempeña el Gimnasio

ITM, contribuyendo hacia la mejora de la atención al usuario, optimización de esfuerzos en el trabajo del personal y promover el desarrollo del objetivo institucional en la formación integral del estudiante aumentando su nivel de competitividad.

La quinta y última etapa se deja a disposición de la administración del Gimnasio, como recomendación para continuar el desarrollo de este trabajo haciendo los diferentes ajustes y validaciones como parte del mejoramiento continuo, además la búsqueda de que sea implementado Institucionalmente, de acuerdo al proceso de certificación en el cual se encuentra hoy el ITM.

Etapa 5. Cultura Organizacional:

Programación de charlas, talleres y reuniones; uso de medios de difusión como plegables, guías, carteleras, web y e-mail; se apoyará la sensibilización de las personas involucradas con el Sistema de Gestión de la Calidad.

1.2 OBJETIVO DEL MANUAL

El presente manual tiene como objetivo presentar de forma clara y coherente el funcionamiento del gimnasio ITM sede Robledo, como un sistema basado en procesos de calidad asegurando de forma positiva la prestación de los servicios que se ofrecen en el gimnasio.

Este documento se estructurará conforme a la Norma ISO 9001:2000 y la responsabilidad para dar cumplimiento a los requisitos que allí se exponen quedando consignados en el presente manual.

1.3 ALCANCE DEL MANUAL

Se pretende con el presente manual, describir y ejecutar de acuerdo a uno de los objetivos institucionales que buscan formar Técnicos, Tecnólogos y Profesionales integrales poder brindar un mejor servicio de las actividades

que se desarrollan en el gimnasio por medio del SGC que abarcan los procesos de Planificación, Gestión y Evaluación.

Desde el punto de vista de infraestructura y logística, se pretende generar un mejor nivel de mantenimiento y adecuación del espacio del gimnasio dentro de la Zona Húmeda, corrigiendo el control de ingresos, la estabilidad de los equipos y la utilización eficiente del espacio.

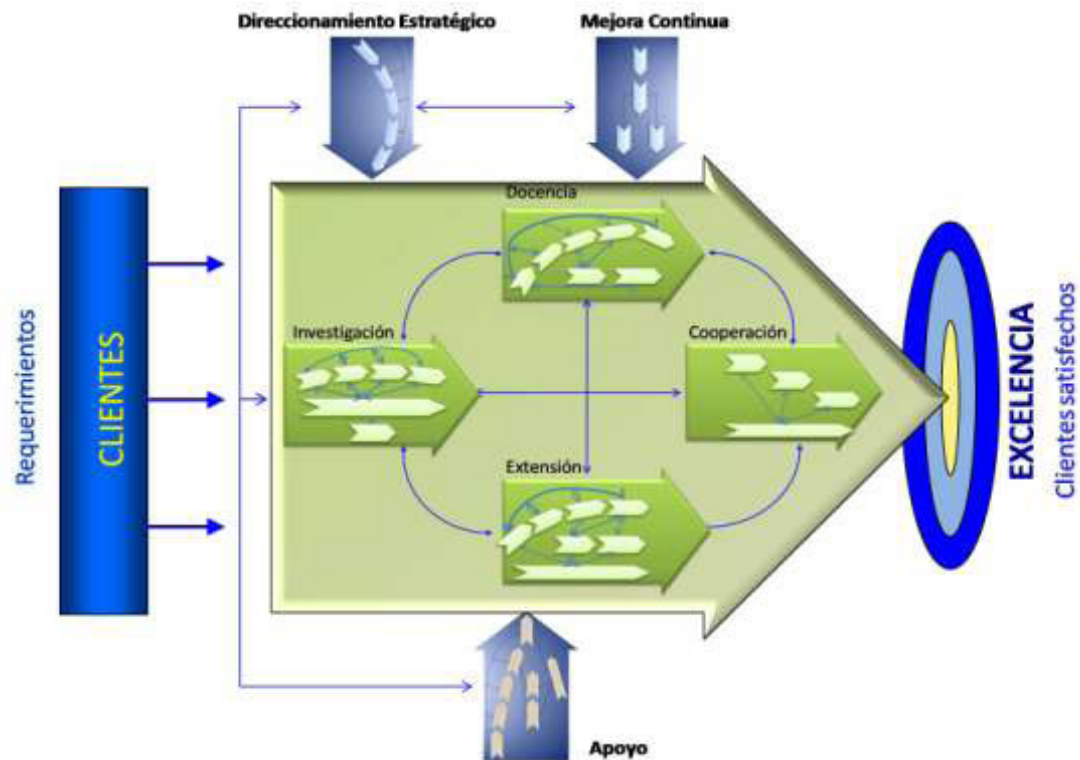
Es compromiso de todo el personal que labora en las instalaciones del gimnasio aplicar este manual como principal documento para la consolidación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

3. MANUAL DE PROCESOS GENERAL

3.1 MAPA DE PROCESOS DEL ITM

El ITM construye un mapa de procesos el cual describe la forma como la institución atiende los requerimientos del entorno y en el cual se identifican 21 procesos agrupados así (grafica 1):

- Procesos estratégicos
- Procesos misionales
- Procesos de apoyo
- Procesos de mejora continua



Gráfica 1. Mapa de procesos del ITM. Fuente: Portal Web.

3.2 INDICADORES DE GESTIÓN DEL ITM

Mediante la resolución N° 536 del 19 de octubre del 2007, el Instituto Tecnológico Metropolitano de Medellín, adopta el "Manual de indicadores", donde establece la metodología para su medición, estableciendo 44 indicadores de gestión los cuales se encuentran identificados en los macro-procesos de investigación, docencia, extensión, direccionamiento estratégico y apoyo (ver mapa de procesos).

Se relaciona el numeral tres (3) de la tabla de indicadores de Gestión de macro-procesos de apoyo (tabla 5), donde se presenta en el indicador de los gastos de Bienestar universitario en los gastos de funcionamiento, presentado como un indicador de eficiencia, esta entendida como la optima utilización de los recursos disponibles en la consecución de un logro.

Con la realización de encuestas, cuyo objetivo era conocer las necesidades y satisfacciones de los usuarios, se identificaron las siguientes insuficiencias para lo cual se establecen unos posibles procedimientos de mejora.

- Servicios ofrecidos: es importante establecer un portafolio de servicios donde se especifiquen los programas que ofrece bienestar deportes, con sus respectivos horarios y haciendo buen uso del espacio, además de enfatizar en su modo de difusión llegando a toda la comunidad institucional.
- Ingreso al gimnasio: idear un mecanismo de ubicación del equipo en el cual se registran los usuarios al ingresar al gimnasio, ya que este ha sido uno de los principales problemas a la hora de prestar el servicio, debido a que la ubicación debe estar encaminada a facilitarle al usuario su registro, además que le permite a la institución como tal tener un reporte más amplio y claro del uso que se le da al gimnasio.
- Funciones del personal: se deben establecer las funciones de cada persona que hace parte del desempeño laboral del gimnasio, con el fin de optimizar las tareas y brindar un mejor servicio a la comunidad de usuarios del ITM.
- Mantenimiento de máquinas y adecuación de espacios: según la encuesta realizada, encontramos que las maquinas del multifuncional que son las de mayor acceso, requieren de vigilancia y mantenimiento continuo para lo cual es necesario establecer un mecanismo de control y verificación de su estado con personal competente.
- Reserva de espacios: es importante clarificar cuales son los espacios reservables y utilizables en otras actividades que ofrece bienestar deportes.

3.3 RELACIÓN DE FUNCIONES

A continuación se relacionan los cargos y las diferentes funciones que se ejecutan en el gimnasio y de acuerdo a ello se establecen unos procesos que ayudarán a dinamizar las funciones desempeñadas por el personal.

CARGO	PERFIL	FUNCIONES
Asesor de Recreación y Deportes	Licenciado en Educación Física	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar y coordinar los semilleros deportivos. • Manejar y controlar deporte formativo. • Deporte representativo. • Gestionar: suministros del gimnasio, mantenimiento de equipos, mantenimiento de la piscina. • Desarrollar programas y actividades de bienestar deportes • Organizar y distribuir horarios de docentes, instructores y monitores. • Interventor del personal de aseo y mantenimiento.
Asistente Promoción Deportes	Estudiante Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a las labores del Bienestar Deportes. • Control y registro ingreso. • Torneos internos. • Inscripciones de las diferentes actividades realizadas. • Comprobantes de Satisfacción de los empleados mensualmente.
Instructores	Licenciados o Tecnólogos En Educación Física	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al usuario • Vigilar y controlar el uso de implementos. • Establecer y hacer seguimiento de los planes de entrenamiento. • Indicar al usuario el ejercicio correcto.

Monitores	Estudiantes de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> Control y registro de ingreso.
Practicantes	Estudiante en formación	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo a las diferentes actividades del gimnasio según el grado del practicante. Hacer e implementar propuestas articuladas al programa de trabajo de bienestar deportes.
Piscimol	Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> Manejar la parte técnica en el cuidado y mantenimiento de la piscina.
Oficios Varios	Contratación del Área Física de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> Hacer el mantenimiento y aseo de la zona húmeda.

Tabla 1. Relación cargo/función del gimnasio ITM

3.4 PROCESOS DEL GIMNASIO

El área de Bienestar en concordancia con los procesos establecidos por el ITM, se introduce en el proceso de apoyo incluyendo las actividades necesarias para el correcto funcionamiento de los procesos misionales. Se hace una caracterización de dichos procesos, y establece como objetivo el desarrollo de acciones intencionalmente formativas y de apoyo orientadas al progreso de las dimensiones del ser humano y a la formación integral de quienes forman parte de la comunidad institucional, todo ello relacionado con la salud, desarrollo humano, promoción socio-económica, cultural, recreación y deportes.

De este modo y siguiendo esta línea de identificación, se establecen cuatro procesos para el Gimnasio ITM, con el fin de optimizar los procesos de suministro de recursos además de establecer elementos de control y prestación de servicios que permitan un mejor desarrollo de los programas y actividades que se ofrecen en el gimnasio, todo esto, encaminado a potenciar la calidad de vida de sus usuarios:

- A. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN
- B. PRESTACIÓN DE SERVICIOS
- C. PERSONAL
- D. EVALUACIÓN Y ANALISIS

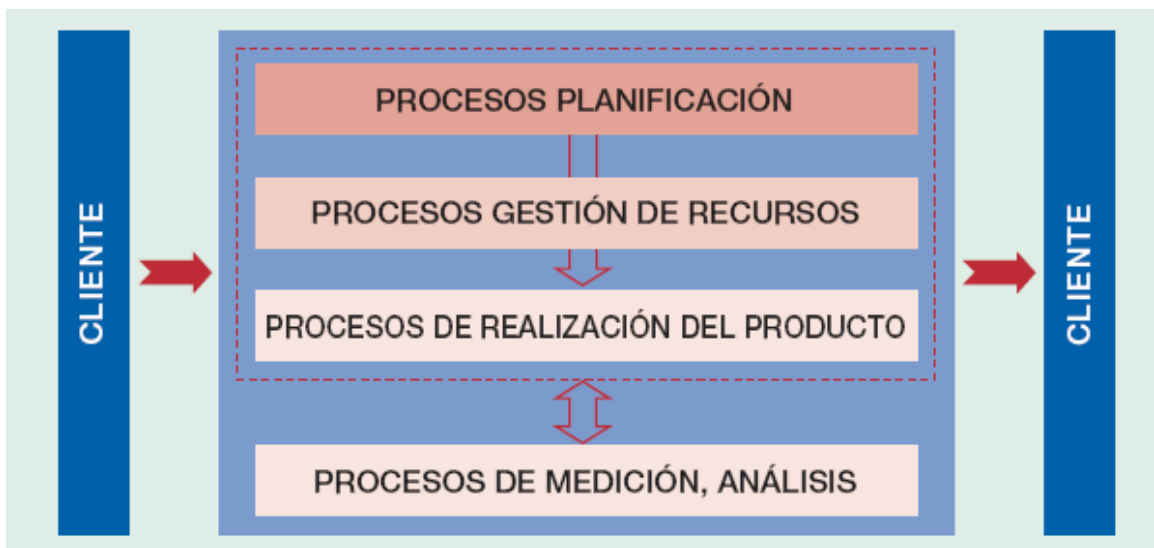
3.5 FICHA DEL PROCESO

Cada proceso de este manual tiene una ficha de identificación en la cual se relacionan los siguientes elementos:

- Nombre: Denominación de cada proceso.
- Descripción: Breve definición del proceso.
- Objetivo: Finalidad del proceso.
- Requisitos: Son aquellos referidos a la normatividad que rige al proceso desde la Norma ISO 9001:2000.
- Alcance: Determina donde inicia y donde termina el proceso.
- Responsable del proceso: Es el líder o propietario de cada proceso, se encarga de coordinar el desarrollo de las actividades que dinamizan el proceso.
- Actividades: Es la agrupación de tareas dentro de un procedimiento, para facilitar su gestión.
- Entradas (inputs): Característica que describe todas las entradas (documentos, requerimientos del usuario, resultados de otros procesos, entre otros) vinculado al ente o proceso proveedor.
- Resultado (outputs). Producto o servicio esperado por el usuario.

3.6 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y SUB-PROCESOS DEL GIMNASIO

Cuando se describen los procesos finalmente lo que se busca es determinar los criterios y métodos que garantizan la eficacia de las actividades que comprenden dicho proceso, al igual que el control del mismo.



Grafica 2. Modelo de procesos.

De acuerdo a la identificación de las necesidades del gimnasio y un análisis con relación a los cargos y funciones que allí se desenvuelven, se establecen los procesos a desarrollar en el presente manual, dándoles una secuencia y referenciando un modelo de agrupación (grafica 2) para el mapa de procesos.

Estos procesos se desarrollan tomando como referencia la NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004.

- A. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN:** (Cap. 5 de la norma). Este proceso está directamente vinculado al campo de las responsabilidades de la dirección, y debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad.
- B. PRESTACIÓN DE SERVICIOS:** (Cap. 7 de la norma). Presenta la planificación y ejecución de los procesos necesarios para la realización de un producto y/o la prestación del servicio, la cual debe estar vinculada a otros procesos del SGC. (numeral 4.1 de la norma en referencia). Es el proceso “línea” del gimnasio debido a que son el modo operacional de su ejercicio.
- C. PERSONAL:** (Cap. 6 de la norma). Hace relación al talento humano. Muestra la competencia en relación a la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas dentro de la organización. Permiten determinar, proporcionar y mantener los recursos necesarios (humanos, infraestructura y ambiente de trabajo).
- D. EVALUACIÓN Y ANALISIS:** (Cap. 8 de la norma). Permiten hacer el seguimiento de los procesos, medirlos, analizarlos y establecer acciones de mejora necesaria para demostrar la conformidad con el producto o servicio, asegurarse al SGC, y mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad.

Cada uno de estos procesos tiene unos subprocesos que se especifican a continuación:

PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN: se desarrollan cuatro sub-procesos que tiene que ver con el aseguramiento de que los objetivos de la calidad, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la calidad.

- *Gestión de recursos*: mejorar y dinamizar el proceso de gestión de los recursos que hace el área de deportes a bienestar institucional, con el fin de obtener resultados más rápidos y eficientes.
- *Gestión de mantenimiento de equipos*: crear un plan de mejoramiento periódico para la revisión y mantenimiento de las maquinas y equipos del gimnasio, con el fin de prestar un mejor servicio al usuario.
- *Desarrollo de programas*: este sub-proceso busca generar acciones innovadoras en la implementación de nuevas actividades y eventos, que despierten el interés de los usuarios de un modo satisfactorio, que cumplan con el objetivo de promover el aprovechamiento del tiempo libre y utilización de los espacios.
- *Comunicación*: es el sub-proceso que permite crear estrategias y mecanismos de difusión y comunicación de todas las actividades y programas que ofrece Bienestar deportes, mediante los diferentes medios tecnológicos con los que cuenta la institución. Además, promoviendo la utilización de espacios y recursos que se puedan innovar.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS: aquí se desarrollan tres sub-procesos que complementan el trabajo operativo del gimnasio.

- *Gestión de la satisfacción de los usuarios*: mediante este sub-proceso se concibe un mecanismo de evaluación periódica de la satisfacción del usuario en relación a los servicios ofrecidos y sus expectativas.
- *Portafolio de servicios*: es la creación de un sistema de mercadeo que permite ir a la vanguardia de las necesidades del usuario, brindando un servicio más completo y eficiente.

- *Utilización de los espacios:* este sub-proceso se vincula a los dos anteriores en la medida en que el usuario expone sus intereses por medio de la gestión de satisfacción del mismo y esta es llevada a la oferta brindada por Bienestar.

PERSONAL: tiene relación con el personal administrativo, operativo y de mantenimiento y mediante sus cuatro sub-procesos pretende optimizar la realización de funciones mejorando el desempeño laboral y prestando un mejor servicio.

- *Gestión de Recursos Humanos (RRHH):* es importante que la dirección haga el debido proceso para la contratación de más personal y la dotación del mismo que los identifique de los usuarios, con el fin de cubrir la demanda que presenta el gimnasio.
- *Capacitación:* preparación para todo el personal de gimnasio en manejo al cliente, prestación de servicios y prevención de riesgos laborales.
- *Formación Interna:* estructurar un elemento inductivo para el personal de apoyo del gimnasio el cual cambia constantemente debido a sus características, con el fin de no obstaculizar el direccionamiento de las labores que se desarrollan al interior del gimnasio.
- *Manual de funciones:* crear un manual que especifique las labores y funciones de cada uno de los empleados y personal de apoyo del gimnasio.

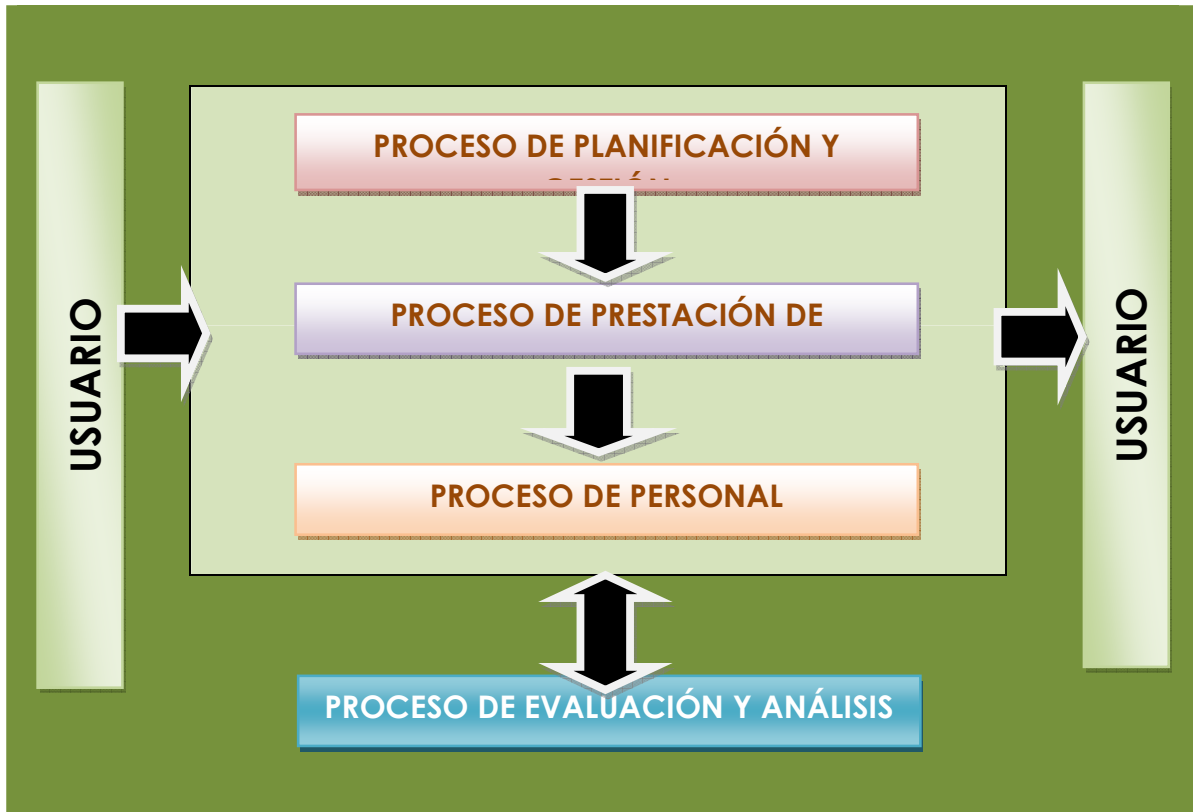
EVALUACIÓN Y ANÁLISIS: desarrolla tres sub-procesos donde se valoran y examinan los diferentes procesos y su desempeño, teniendo como elementos principales el personal que labora en el gimnasio y los programas que se brindan, todo ello en pro de la mejora continua del servicio y la formación integral del usuario.

- *Personal:* con la elaboración del manual se optimiza el desempeño laboral del personal tanto administrativo como operativo y de mantenimiento. Pero por medio de este sub-proceso se mide la eficacia y eficiencia del trabajo desempeñado tomando como elemento un indicador de medición definido internamente.
- *Servicios:* de igual forma y en conectividad con todo el proceso de evaluación, se crea un formato de medición al impacto de los servicios ofertados y su demanda de acuerdo a lo establecido en el portafolio de servicios.
- *Mejora continua:* todo el proceso de evaluación, permite realizar un análisis de las falencias y fortalezas que se tienen y de esta manera mantener y mejorar respectivamente en cualquier aspecto concerniente al gimnasio.

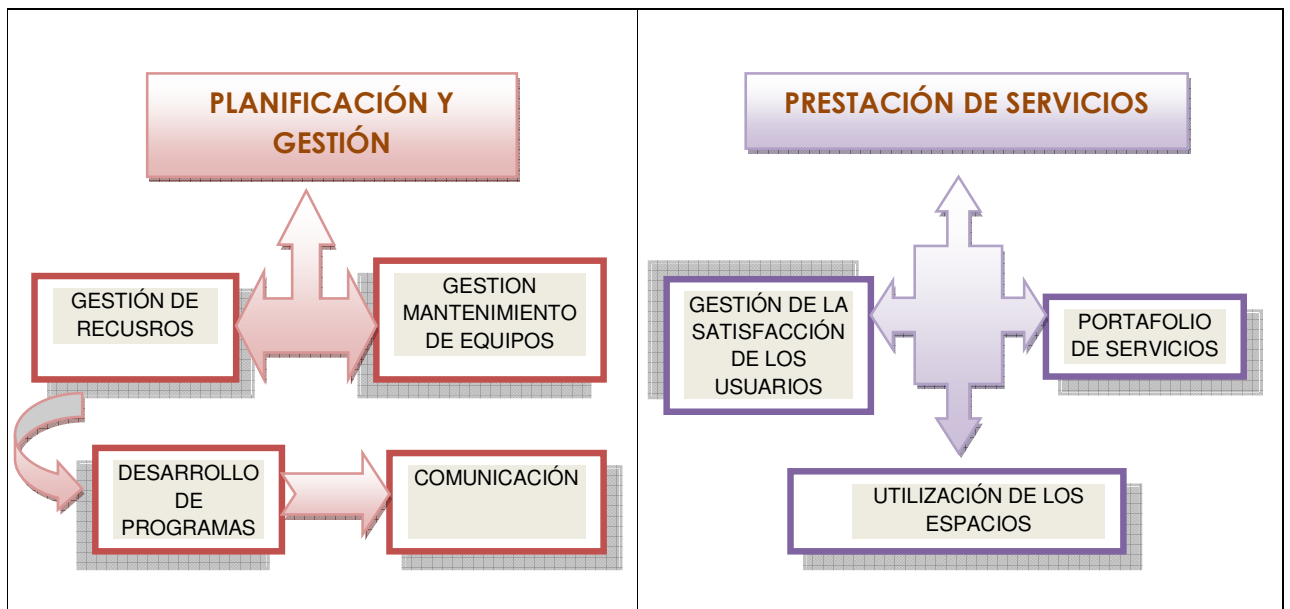
4. MAPA DE PROCESOS Y SUB-PROCESOS DEL GIMNASIO ITM

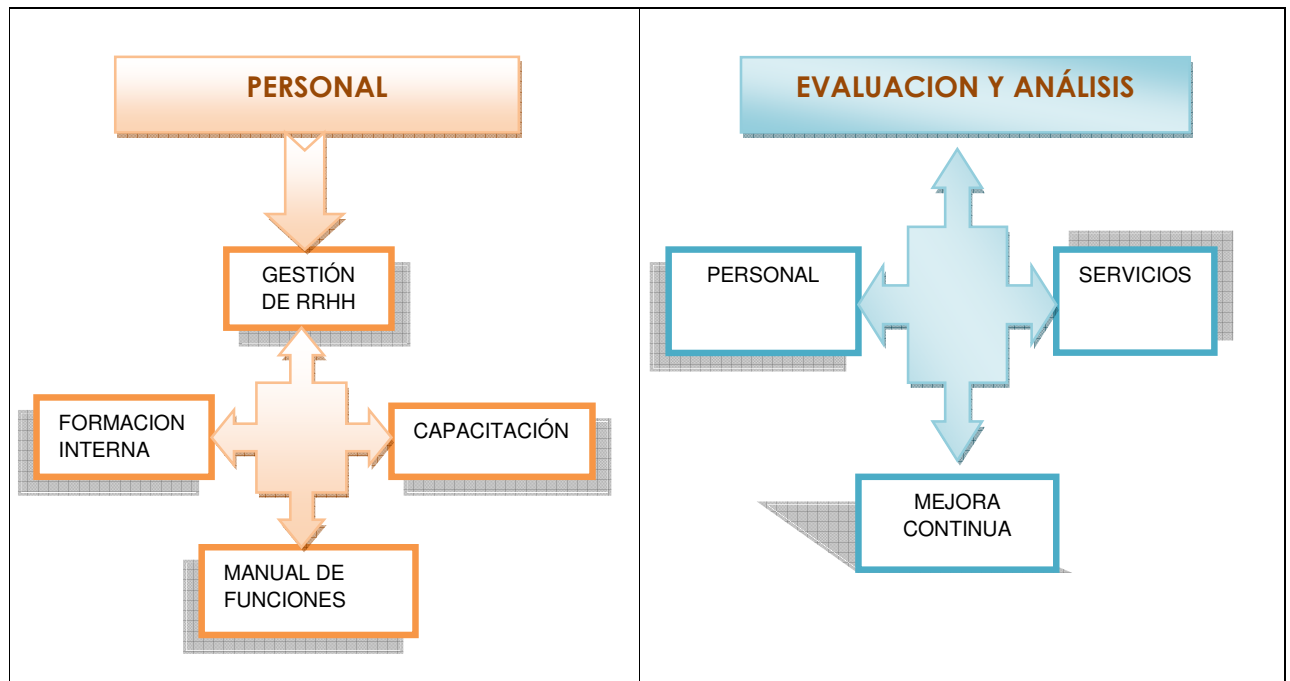
El mapa de Procesos es un esquema gráfico, que representa los distintos procesos que una organización utiliza para operar y desempeñar sus funciones y ofrece una visión en conjunto del sistema de gestión. Para ello, la organización analiza las diferentes actividades que realiza e identifica sus procesos, los cuales clasifica dependiendo de su finalidad en: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación (ver norma NTCGP 1000:2004 numeral 3.39).

Dado que el enfoque basado en procesos potencia la representación gráfica, tomando como ejemplo el modelo de la grafica 2, se presenta el siguiente esquema de procesos para el gimnasio ITM.



Gráfica 3. Mapa de procesos gimnasio ITM





Grafica 4. Mapa de sub-procesos del gimnasio

11. CONCLUSIONES

- Para implementar un Sistema de Gestión de Calidad es necesario aplicar los elementos básicos que lo componen, como la identificación de los requisitos legales relacionados con las obligaciones fiscales y sociales de la organización, referenciar sus políticas y objetivos, hacer operativo el componente documental y operacional que constituirá el manual de calidad, con el fin de iniciar el proceso de certificación.
- Es importante ejecutar el ciclo de PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) para definir de manera eficiente los procesos que conformarán el manual de calidad.

- Es preciso que la administración de Bienestar Deportes del ITM, gestione ante la Dirección Institucional la contratación de más instructores para el Gimnasio, con el fin de cubrir la demanda que hay durante el horario en el que se prestan los servicios.
- Con el fin de brindar un mejor servicio en la Zona Húmeda, se debe hacer una ampliación del lugar y crear una estrategia de control de usuarios que permita optimizar los espacios en el tiempo de mayor demanda.
- Existe insuficiencia con relación a la revisión periódica de los equipos en el multifuncional, por tal razón es necesario realizar un plan de mantenimiento para cada una de las máquinas, con el fin evitar su deterioro y prevenir accidentes de las personas.
- Para dar cumplimiento al compromiso continuo de brindar un mejor servicio, es importante crear un portafolio donde se oferten las actividades y horarios de la Zona Húmeda del ITM.
- Es conveniente diseñar una estrategia de mercadeo que permita la interacción de la Zona Húmeda con la comunidad del ITM, para satisfacer sus necesidades y generar valor agregado a los servicios.
- El desarrollo de programas de promoción y prevención en salud es muy importante para orientar a los usuarios, especialmente a aquellos que de manera continua hacen uso del Gimnasio, con el fin de crear una cultura más saludable en la Institución.
- En el aspecto administrativo es necesario crear una línea de comunicación que le permita a aquellas personas que desempeñan una labor en esta área en la Zona Húmeda, tener un conocimiento amplio de las actividades que se desarrollan, con el propósito de brindar a los usuarios una mejor y oportuna información.

12. RECOMENDACIONES

- Realizar un manual de procedimientos y funciones en el cual se especifiquen las funciones que deben realizar los empleados de la Zona Húmeda ITM en su conjunto, y de este modo evitar alteraciones en el proceso administrativo y el desarrollo de actividades que obstaculizan el transcurso y mejoramiento continuo del área de Bienestar Deportes.
- Se debe intervenir de manera directa a la población femenina en la motivación hacia la actividad física y el cuidado del cuerpo.
- Crear una oferta deportiva y recreativa atrayente para los estudiantes de las carreras tecnológicas que presentan menor número de usuarios que utilizan de la Zona Húmeda.
- Hacer una invitación directa a los estudiantes para que asistan al Gimnasio, a través de incentivos, y una vez allí crear conciencia de la realización de actividad física con regularidad, del cuidado del cuerpo y la promoción de la salud.
- Diseñar estrategias de comunicación que lleguen a toda la población, mediante los medios de comunicación de la institución en donde se promocionen los servicios de la Zona Húmeda, descuentos en horarios especiales que motiven a los usuarios. Realizar una maratón de diferentes actividades que sean de convocatoria abierta a todo tipo de población y con bajo nivel de exigencia para integrar a toda la población a las actividades.

- Dada la afluencia de usuarios en la mañana, se sugiere extender el servicio del gimnasio desde las 6 de mañana, para beneficio de quienes quieran realizar actividad física antes de ingresar a las clases o que no puedan asistir en otro horario.
- Mejorar aspectos como la adecuada inducción de los auxiliares, alfabetizadores, practicantes o instructores que llegan cumplir con sus deberes como colaboradores del área de deportes, para que puedan brindar una excelente asesoría a los usuarios.
- Capacitar al personal administrativo en atención al cliente (respeto, comprensión, uso del lenguaje y divulgación de la información).
- Algunos usuarios sugieren incluir en los servicios del Gimnasio clases dirigidas de multifuncional, clase de spinning en la tarde, ofertar tenis de campo y waterpolo con clases dirigidas y semilleros deportivos en ambos deportes.
- Realizar un plan de mantenimiento de cada una de las máquinas para saber con qué elementos se cuenta, cuales se pueden reparar y cuales deben salir por obsoletos y/o malos.
- Ofrecer otros servicios, agregar dispensadores de agua, más atención por parte de los instructores, ofrecer semilleros deportivos en artes marciales.
- Tener en cuenta antes de iniciar cualquier plan de entrenamiento la prescripción u autorización médica para realizar actividad física.
- Reorganizar y habilitar otros espacios que se puedan utilizar para la ubicación de las máquinas y demás elementos del gimnasio.

- Mejorar el servicio y control de registro de usuarios, inscripciones y préstamo de implementos.
- Diseñar un plan de mercadeo y un portafolio de servicios para la Zona Húmeda del ITM con ofertas para toda la comunidad institucional y clientes externos.

13. REFERENCIAS

Bohórquez Ortiz, Carmen Elisa; Soto Aristizábal, Camilo Andrés (2005). Propuesta de un sistema de evaluación y control de gestión por medio de indicadores para el Centro de Extensión del Instituto Universitario de Educación Física de la Universidad de Antioquia. Monografía de grado de especialización. Medellín: Universidad de Antioquia, Instituto Universitario de Educación Física.

Congreso de la República (1991). Constitución Política de la República de Colombia. Bogotá: EL Autor.

_____ (1995). Ley 181 de 1995, Ley General del Deporte. Bogotá: EL Autor.

García Chaverra, John Enrique y Ríos Vásquez, María Olga (2006). Hacia un Sistema de Gestión de la Calidad en el Programa 100% Familiar del Centro de Extensión del Instituto Universitario de Educación Física de la Universidad de Antioquia. Monografía de grado de especialización. Medellín: Universidad de Antioquia, Instituto Universitario de Educación Física.

Disponible en: <http://viref.udea.edu.co/contenido/pdf/037-hacia.pdf>

Gutiérrez Barítica, Carlos y Vallejo A., Jaime Alberto (2005). El usuario y La realidad jurídica de los CAPF y los gimnasios en el municipio de Medellín. Monografía de grado de especialización. Medellín: Universidad de Antioquia, Instituto Universitario de Educación Física. Disponible en:
http://viref.udea.edu.co/contenido/pdf/usuario_realidad.pdf

Gutiérrez Macías, Liliana (2004). Una mirada al ejercicio físico en los gimnasios de Medellín desde la promoción de la salud y prevención de la enfermedad primaria. Monografía de grado de especialización. Medellín: Universidad de Antioquia, Instituto Universitario de Educación Física. Disponible en: <http://viref.udea.edu.co/contenido/pdf/103-unamirada.pdf>

Hernández Sampieri, Roberto (1998). Metodología de la Investigación, 2ª ed. México: McGraw-Hill.

Instituto Tecnológico Metropolitano (2008). Misión y Visión. Disponible en:
<http://www.itm.edu.co>

_____ Políticas y Objetivos de Calidad. Disponible en:
<http://www.itm.edu.co>

_____ Mapa de Procesos. Disponible en: <http://www.itm.edu.co>

_____ Indicadores de Gestión. Disponible en: <http://www.itm.edu.co>

ISO. Norma ISO 9001:2000.

Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004

ISOLUCIÓN. MECI – Modelo Estándar de Control Interno. Disponible en:
<http://www.isolucion.com.co/BancoConocimiento/M/meci/meci.asp>

Pardo, Antonio (1997). Qué es la salud?. En: Revista de Medicina de la Universidad de Navarra, 41(2):4-9.

Disponible en: <http://www.unav.es/cdb/dhbapsalud.html>

Thompson, Iván (2006). Definición de servicios. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>

Wikipedia, la enciclopedia libre. Sistema de Gestión de la Calidad. Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Certificado_de_calidad

WordReference.com. Diccionario de la lengua española. Definición de gimnasio. Disponible en: <http://www.wordreference.com/definicion/gimnasio>