



Más de la mitad suspenden el examen

LO PEOR ES LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y EL ASESORAMIENTO MÉDICO-DEPORTIVO. LO MEJOR, EL EQUIPAMIENTO Y ESTADO DE LAS INSTALACIONES



Más de cinco millones de españoles acuden de forma habitual a un gimnasio y lo hacen, según indican las encuestas, con la intención de mejorar su imagen, su estado de salud y su calidad de vida. En consonancia, cada vez son más numerosos los gimnasios, que en pocos años han evolucionado desde aquellos pequeños y austeros locales en los que se realizaban prácticas deportivas básicas (musculación, aeróbic, bici estática...), hasta los actuales establecimientos multi-servicio donde, además de ofrecerse lo de siempre complementado con nuevas actividades y disciplinas deportivas, se despliega ante los usuarios todo un abanico de posibilidades (sauna, jacuzzi, termas, peluquería, masajes, es-

tética, solariums), más vinculadas a la imagen y al sentirse bien que al propio deporte.

CONSUMER ha estudiado la calidad del servicio que ofrecen estos establecimientos deportivos, que cobran, además de una matrícula de inscripción, una cuota mensual de unos 60 euros de media si tienen zona de aguas -jacuzzi, sauna, baño turco, piscina, aguas termales- y de unos 42 euros si carecen de ella. El pasado mes de mayo los técnicos de esta revista visitaron (haciéndose pasar por clientes) 130 gimnasios ubicados en Madrid, Barcelona, Valencia, Bilbao, Málaga, A Coruña, San Sebastián, Vitoria, Pamplona, Cádiz, Castellón, Burgos y Murcia.

Muchos suspenden el examen

La primera conclusión de la investigación es que más de la mitad de los gimnasios suspenden el examen de CONSUMER, que se dividía en cuatro apartados. Sólo el **estado y equipamiento de las instalaciones** obtiene un bien de media (aunque suspende casi el 30% de los gimnasios visitados), mientras que la **diversidad de servicios** que se ofrecen en el centro consigue de media un aprobado sin más, aunque suspende la mitad de los gimnasios estudiados. Lo peor, con un claro suspenso de media, es la **atención al cliente y el asesoramiento médico-deportivo**. Dos de cada tres gimnasios no aprueban este amplio bloque. Sólo el 3% ofrece seguros médicos (la ley sólo les obliga a que tengan seguro de responsabilidad civil), ocho de cada diez no hacen un examen médico previo al nuevo cliente, tres de cada cuatro no disponen de servicios médicos y dos de cada tres ni siquiera preguntan al cliente por su estado físico. Y todo ello a pesar de que cuando se inician en la práctica de algún deporte, quienes sufren lesiones físicas, padecen enfermedad coronaria, tienen el colesterol alto o presentan antecedentes familiares de cardiopatía, y todos los mayores de 40 años que sean obesos, sedentarios, hipertensos o fumadores, no sólo deben estar bien asesorados cuando hacen sus ejercicios sino que conviene que se les realice una evaluación médico-deportiva y de esfuerzo, para evitarles posibles problemas de salud, que podrían incluso ser muy graves. Pero esto no es todo: casi siete de cada diez gimnasios no informan de que disponen de hojas de reclamaciones, sólo la mitad cuentan con monitores convenientemente titulados para el ejercicio de su profesión y tres de cada diez se niegan a explicar al cliente la titulación específica del personal del gimnasio que se va a encarar de su puesta en forma.

El siguiente apartado donde más han fallado los gimnasios ha sido el que se refiere a **los horarios y aspectos relacionados con las tarifas**. Si tenemos en cuenta que un gimnasio supone un importante desembolso mensual, parece excesivo que tres de cada cuatro centros establezcan el pago de una matrícula que supone de media 42 euros en gimnasios sin zona de ▶

aguas y más del doble en los que cuentan con éstas. Además, tres de cada cuatro no ofrecían tarifas reducidas para usuarios que acuden sólo en determinados días o franjas horarias (por ejemplo, sólo por las mañanas, o sólo los días festivos).

Y son más de la mitad los gimnasios que obligan a sus usuarios a domiciliar los pagos de las cuotas mensuales. Para terminar con este apartado, el 44% de los gimnasios estudiados no permiten la entrada a usuarios no matriculados y uno de cada cuatro, además, no ofrecen descuentos de ningún tipo (familias, tercera edad, estudiantes, por uso de muchas actividades o instalaciones, etc). Todo ello habla de la escasa flexibilidad organizativa de la mayoría de los gimnasios y de la ínfima adaptación a las necesidades prácticas y circunstancias especiales de los usuarios. Un dato positivo: sólo el 18% de los gimnasios no exponen sus tarifas al público. Otro, el de los horarios, que están bien pensados en la mayoría

de los casos: sólo dos de cada diez cierran al mediodía, únicamente el 15% no abren los sábados y sólo el 12% mantienen sus instalaciones cerradas en agosto. Pero también en los horarios hay una deficiencia importante: más de siete de cada diez gimnasios no abren sus puertas los domingos, un día perfecto para visitar estos centros y hacer un poco de deporte.

En seguridad, algunas deficiencias

En el ámbito de la seguridad, sólo el 88% de los gimnasios visitados disponen a la vista de extintores dentro de sus instalaciones, la mayoría de ellos bien señalizados. En A Coruña, Burgos, Castellón y Madrid, el 30% de los gimnasios visitados no contaba con extintores visibles. Por otra parte, sólo en el 46% de los gimnasios se encontraron salidas de emergencia señalizadas y libres de elementos que impidieran su uso. Destacan negativamente en esta cuestión los estudiados en Burgos, Bil-

bao, Castellón y Pamplona. Por último, en el 6% de los gimnasios se anotó la existencia de alguna situación que podía poner en riesgo la integridad física de los clientes: zonas en obras o reformas sin señalizar, espacios con desorden excesivo o deficiente iluminación, escaleras con demasiada pendiente, equipos o máquinas muy juntos que hacen difícil pasar entre ellos, etc. Se encontraron situaciones potencialmente peligrosas en dos de cada diez gimnasios visitados en Barcelona y Burgos y en uno de cada diez de A Coruña, Bilbao, Pamplona y Valencia.

Precios y tarifas

Las tarifas de los gimnasios dependen en gran medida de sus características y de la variedad de servicios que ofrecen, pero también influye la ciudad donde estén ubicados. **El coste medio de la matriculación en los gimnasios que,** aparte de salas de musculación, fitness y actividades deportivas, **disponen de zona de aguas,** (piscina, sauna, jacuzzi, pediluvio,

SERVICIOS QUE OFRECEN LOS GIMNASIOS

	No disponen de taquillas en el vestuario	No disponen de agua en las salas	No ofrecen más de 3 actividades	No disponen de sauna	No disponen de jacuzzi	No disponen de baño turco	No disponen de servicio de masajes	No organizan actividades en el exterior
Porcentaje	13%	61%	26%	18%	27%	75%	49%	80%
Valoración	Muy Bien	Muy Mal	Bien	Muy Bien	Bien	Muy Mal	Regular	Muy Mal

ESTADO DE LAS INSTALACIONES (Iluminación, higiene, seguridad y mantenimiento)

	Mala apariencia general	Mal estado de los vestuarios	No hay suelo antideslizante en los vestuarios	Suelo del gimnasio en mal estado	Maquinaria y equipamiento anticuados	Escasa ventilación	Escasa iluminación	No hay iluminación natural	Carecen de extintores señalizados	No hay salidas de emergencia señalizada	Se observan peligros
Porcentaje	5%	3%	14%	12%	9%	22%	5%	45%	12%	54%	6%
Valoración	Excelente	Excelente	Muy bien	Muy bien	Muy bien	Bien	Excelente	Mal	Bien	Mal	Excelente

ATENCIÓN AL CLIENTE Y ASESORAMIENTO PROFESIONAL

	No explica qué titulación tienen los monitores	No hacen examen médico	No disponen de seguro médico	No tienen servicios médicos	No se interesan por el estado físico del cliente	Permiten entrada a niños menores de 10 años	Atención incorrecta al cliente	No tienen expuesto cartel de hojas de reclamaciones
Porcentaje	31%	79%	97%	75%	64%	11%	15%	65%
Valoración	Aceptable	Muy mal	Muy mal	Muy mal	Mal	Bien	Muy bien	Mal

termas, ducha vichy, ducha escocesa, tratamientos de hidroterapia) y que representan el 23% de los analizados, fue de casi 88 euros, frente a los 42 euros de matrícula en gimnasios sin zona de aguas.

Pero, a fin de cuentas, la matrícula, aunque duela pagarla, se abona una sola vez, y lo que más importa es la cuota mensual. El coste medio de la mensualidad en los gimnasios con zonas de aguas es de 59 euros al mes, si bien hay ciudades como Cádiz (30 euros de media), Murcia y Valencia (cerca de los 40 euros) en las que son mucho más baratos. Los más caros se encontraron en Madrid (79 euros de media, y 65,5 euros el gimnasio más barato), San Sebastián (75 euros de media y 70 euros el más barato) y Bilbao (74,5 euros al mes de media). Las mayores diferencias de cuota se dieron en Madrid (42 euros) y Barcelona (38 euros).

Y el coste medio de la cuota en los gimnasios sin zona de aguas (esto es, en la mayoría de ellos) fue de 43 euros >



Cómo sacar el máximo rendimiento a su trabajo en el gimnasio:

- ✓ Busque estímulos para la práctica habitual del ejercicio físico. La regularidad es el secreto de la forma física, pero no sobrecargue su organismo.
- ✓ Reflexione sobre su capacidad y condición física para adecuarse a la actividad elegida y establecer la intensidad de su práctica.
- ✓ Déjese asesorar por especialistas, tanto en el aspecto deportivo como en el médico. El mejor ejercicio es el que combina el trabajo cardiovascular o aeróbico con una puesta a punto muscular.
- ✓ Comience por una actividad física moderada tres días a la semana de forma alterna. La duración más recomendable, sobre todo en los primeros días, es de entre 20 y 30 minutos de ejercicio aeróbico.
- ✓ Inicie las sesiones con ejercicios de calentamiento para preparar al cuerpo para un esfuerzo mayor. El calentamiento disminuye el riesgo de lesiones.
- ✓ Empiece los ejercicios lentamente y aumente la velocidad de forma gradual.
- ✓ Respire de forma controlada. Inspire al ponerse en tensión y espire al relajar-
- se. No retenga aire en los pulmones mucho tiempo.
- ✓ Beba agua antes, durante y después del ejercicio. Evitará la deshidratación y los calambres musculares.
- ✓ Termine la sesión con estiramientos y relajación. Los ejercicios de estiramiento estimulan la circulación periférica y ayudan a devolver los músculos a su estado inicial.
- ✓ Las prendas más adecuadas son las de licra o algodón. Unas zapatillas deportivas adecuadas y unos guantes (si se van a hacer pesas) completan el equipo.
- ✓ Usar la sauna una o dos veces por semana ayuda a eliminar la sensación de fatiga, relaja e hidrata la piel, pero quienes tienen la tensión baja deben limitar el tiempo de exposición.
- ✓ Lo mejor es combinar actividades que potencien los distintos grupos musculares con las cardiovasculares.
- ✓ En los aparatos de peso, comience casi sin peso ya que al principio hay que aprender el gesto técnico y mantener la postura correcta durante toda la actividad. Además, hay que comenzar haciendo muchas repeticiones para ganar en resistencia.



CÓMO DAR CON UN BUEN GIMNASIO

- No se apunte a un gimnasio que queda lejos de su casa o su lugar de trabajo.
- Visite las instalaciones y compare los precios antes de decantarse por un centro u otro.
- Considere la amplitud de horarios y si éstos se adaptan a su disposición de tiempo libre. Compruebe si abren los fines de semana y si permanece abierto a medio día, así como a qué hora cierra por las noches.
- Valore las actividades deportivas que puede desarrollar en el gimnasio. Compruebe que el gimnasio ofrece una variedad de actividades suficiente (clases, pistas de squash, escalada, piscina, y otras muchas), así como si ofrece servicios relacionados con la salud y la estética (masajes, sauna, zona de aguas, etc). Otros servicios a tener en cuenta: tienda, cafetería, restaurante, alquiler de toallas y taquillas, servicios médicos, etc.
- Antes de apuntarse, realice una completa

visita a todas las instalaciones, compruebe la diversidad y calidad de equipos y máquinas (que se encuentren en perfecto estado y que su movimiento sea uniforme), de forma que permitan desarrollar ejercicios aeróbicos y de fuerza.

- Confirme que existe el número suficiente de aparatos, de forma que no se produzcan esperas debido a que hay pocos aparatos o demasiados usuarios deseando utilizarlos.

- Asegúrese de que el gimnasio cumple con todas las condiciones exigibles de limpieza e higiene. Compruebe que vestuarios, zonas de ducha y el resto de instalaciones mantienen un estado de máxima limpieza, con adecuada iluminación y ventilación.

- El monitor debe enseñarle cómo funciona cada aparato y comprobar que ha entendido perfectamente el circuito diario que debe realizar. Es muy recomendable que tenga la titulación adecuada (licenciado en educación física,

título de entrenador deportivo, etc). Pregunte por las titulaciones de los monitores y compruebe que su número sea suficiente para el número de usuarios registrados en el gimnasio.

- Pregunté en cada centro en qué consiste cada actividad de las que ofrece.

Muchas de ellas tienen nombres diferentes a los de otros gimnasios, porque no son nombres genéricos sino marcas registradas.

- Pregunte si le va a hacer una evaluación médico-deportiva: toma de presión arterial, frecuencia cardíaca, prueba de esfuerzo y mediciones de talla, peso, masa ósea, magra y grasa. Si el usuario sufre lesiones o patologías, los ejercicios deberán ser diseñados específicamente para él. Por ello, es conveniente que el gimnasio disponga de gabinete médico y que se realicen exámenes médicos a los usuarios.

al mes. Los más caros se vieron en Pamplona (54 euros de media al mes), Bilbao, San Sebastián, Murcia, Vitoria y Madrid, todos en torno a los 50 euros al mes de media. Y los más baratos, en Cádiz (sólo 30 euros de media), A Coruña (casi 34 euros) y Málaga (35,5 euros). El gimnasio con cuota más onerosa se encontró en Madrid (107 euros al mes, con zona de aguas), si bien uno de Bilbao (89 euros, sin zona de aguas) y otros dos de San Sebastián (79,5 euros, uno con zona de aguas y otro sin ella) y otro de Bilbao (74,5 euros al mes, con zona de aguas) pueden considerarse también muy caros. Y el más barato se halla en San Sebastián (14 euros al mes), aunque en Cádiz y Málaga hay gimnasios cuya mensualidad no supera los 25 euros. Las ciudades en que más merece la pena tomarse el trabajo de comparar las cuotas mensuales que exigen los gimnasios son San Sebastián y Bilbao, porque son donde se registran las mayores diferencias entre sus gimnasios (65 y 57 euros al mes, respectivamente, entre los más caros y los más baratos).

En lo relativo a la relación calidad-precio, debe señalarse que en función de las notas obtenidas por los 20 gimnasios más caros y los 20 más baratos, sí se han encontrado diferencias. Así, los 20 gimnasios más caros de los 130

ES DIFÍCIL ENCONTRAR UN GIMNASIO BARATO DE BUENA CALIDAD

analizados obtienen una nota media de "bien" (6,2), mientras que los 20 más baratos obtienen un exiguo 3,6 ("mal") como nota media. Por tanto, **se puede afirmar que sí que existe una nítida relación entre calidad y precio de los gimnasios.**

Sin embargo, conviene señalar una serie de salvedades: entre los 20 gimnasios más baratos hay un gimnasio que obtiene un 7,3 como nota media de las 4 variables analizadas. Es decir, se trata de un gimnasio con muy atractiva relación calidad/precio, ubicado en Cádiz. Sin embargo, tan sólo otros 3 gimnasios situados entre los 20 más baratos consiguen aprobar el análisis (en los 3 casos su nota se sitúa alrededor del 5).

Respecto a los 20 gimnasios más caros, debe señalarse que hay 5 gimnasios que no llegan al aprobado, es decir, su relación calidad precio es muy mala (son caros y no aprueban el conjunto de las 4 variables analizadas). Sin embargo, 3 de los 20 gimnasios analizados consiguen una calificación de "excelente" (es decir, a pesar de que se encuentran entre los más caros, su relación calidad precio es óptima).

Los resultados globales

Los gimnasios de nuestro país tienen que mejorar mucho si quieren dar un servicio plenamente satisfactorio a sus clientes. Prueba de esta aseveración es que sólo la tercera parte de los 130 analizados en este informe consiguen aprobar holgadamente el examen de calidad a que han sido sometidos, que casi el 30% lo suspende nitidamente y que otro 25% tampoco alcanza el aprobado. Si enfocamos el estudio a los resultados obtenidos por los gimnasios estudiados en cada ciudad, se observa que el 70% de los gimnasios estudiados en Cádiz, Málaga, Murcia, y Valencia suspenden el examen, y que el 60% de los visitados en A Coruña, Castellón, Pamplona y San Sebastián también lo hacen. Son datos muy elocuentes, si bien en lo positivo cabe destacar que aprobaron el examen de CONSUMER el 80% de los gimnasios estudiados en Bilbao, el 70% de los de Vitoria y el 60% de los de Burgos.

Y si hablamos de las medias conse- guidas por los gimnasios tomados glo-

balmente en cada ciudad, las ciudades que mejor paradas salen son Vitoria y Bilbao, porque los suyos no suspenden en ningún apartado y son los únicos que obtienen un "bien" de media global de calidad. Les siguen los de Barcelona y Madrid (que fallan en atención al cliente y asesoramiento) y los de Burgos y Pamplona, con carencias en horarios y tarifas y en atención al cliente y asesoramiento; los gimnasios de estas cuatro ciudades consiguen, de media un discreto "aceptable". Los que, tomados globalmente en cada ciudad, peor parados salieron del examen fueron los de Cádiz (sólo aprueban en estado de las instalaciones) y Castellón (el único apartado que no suspenden es "horarios y tarifas"), ambas ciudades con un "mal" de media. Pero en las cinco ciudades aún no citadas (A Coruña, Málaga, Murcia, San Sebastián y

Valencia), la situación no fue mucho mejor, ya que ninguna aprueba, al quedarse en un mediocre "regular".

Por último, si tras el examen de calidad se incluye el factor precio (tanto de la matrícula como de la cuota mensual) de los gimnasios, se concluye que los únicos (tomados globalmente, una vez más) con buena relación calidad-precio son los analizados en Madrid, si bien lo más destacable es que los de ocho de las trece ciudades ofrecen una relación calidad-precio "regular", no satisfactoria. Sólo los de Castellón (aunque suspenden en calidad, son muy baratos), Murcia (otro tanto), Pamplona (aceptable en calidad) y San Sebastián ("regular" en calidad) alcanzan una relación calidad-precio "aceptable". ◀

Más información:

www.revista.consumer.es

PRECIOS Y TARIFAS DE LOS GIMNASIOS

	Cobran matrícula (según folleto)	Carecen de tarifas diferentes en función del horario	Obligan a la domiciliación del recibo	Impiden la entrada a los no socios (entrada pagada)	Carecen de descuentos (estudiantes, jubilados...)	No exponen las tarifas en un lugar visible
Porcentaje	75%	75%	52%	44%	24%	18%
Valoración	Muy mal	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Bien

"NOTAS" POR CIUDAD *

	Horarios y aspectos relacionados con las tarifas	Atención al cliente y asesoramiento	Estado de las instalaciones	Servicios ofertados	Calidad global	Relación calidad/precio
A Coruña	Mal	Aceptable	Aceptable	Mal	Regular	Regular
Barcelona	Aceptable	Mal	Bien	Bien	Aceptable	Regular
Bilbao	Aceptable	Aceptable	Muy Bien	Bien	Bien	Regular
Burgos	Regular	Regular	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular
Cádiz	Muy Mal	Mal	Muy Bien	Mal	Mal	Regular
Castellón	Aceptable	Mal	Regular	Regular	Mal	Aceptable
Madrid	Bien	Mal	Muy Bien	Bien	Aceptable	Bien
Málaga	Aceptable	Mal	Muy Bien	Regular	Regular	Regular
Murcia	Muy Mal	Regular	Bien	Regular	Regular	Aceptable
Pamplona	Regular	Regular	Bien	Aceptable	Aceptable	Aceptable
San Sebastián	Aceptable	Mal	Bien	Aceptable	Regular	Aceptable
Valencia	Aceptable	Mal	Bien	Regular	Regular	Regular
Vitoria	Aceptable	Aceptable	Muy Bien	Muy Bien	Bien	Regular
Media	Regular	Mal	Bien	Aceptable	Regular	Regular

Calidad global: media ponderada de las notas de las 4 variables (horarios y tarifas + Atención al cliente + estado instalaciones + servicios). **Relación calidad/ precio:** Nota final entre precio de los gimnasios (mensualidades y matrícula).