

- Valdés, H. (1987). La composición como técnica de la investigación psicológica. *Revista cubana de psicología*, 4 (3), 3-8.
- Whalley, M. y Kaur, H. (2020). Cómo vivir con la ansiedad y la preocupación en medio de una incertidumbre global. Recuperado de <https://www.psychologytools.com>
- Wang, C., Pan, R., Wan, X., Tan, Y., Xu, L., Ho, C. S. y Ho, R. C. (2020). Immediate psychological responses and associated factors during the initial stage of the 2019 Coronavirus disease (COVID-19) epidemic among the general population in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17 (5). doi:10.3390/ijerph17051729
- Wang, G., Zhang, Y., Zhao, J., Zhang, J. y Jiang, F. (2020). Mitigate the effects of home confinement on children during the COVID-19 outbreak. *The Lancet*, 395(10228), 945-947. doi:10.1016/S0140-6736(20)30547

## LA RESILIENCIA PERTINENTE EN EL PROCESO DE DIRECCIÓN, CALIDAD Y GESTIÓN DE LA CULTURA FÍSICA

**Autoras:** Dr. C. Kenia González Acosta<sup>3</sup>, Dr. C María Elena Guardo García<sup>2</sup>

### RESUMEN

El proceso de dirección, calidad y gestión de la Cultura Física tiene como propósito la transformación de la organización deportiva, su cambio hacia estadíos superiores y por ende lograr la prestación de un servicio de mayor calidad haciendo oportuna la capacidad de hacer frente a las adversidades, transformar la realidad y fortalecer con flexibilidad situaciones límites con el objetivo de potenciar los resultados en el movimiento deportivo cubano. Asimismo se reconoce que no solo basta con la formulación de los programas de enseñanza y planes de entrenamiento que reconozcan los diferentes métodos y medios que permitan superar el dominio de los diferentes deportes por lo que se impone facilitar una transformación consiente hacia el acceso a nuevos proyectos que propicien la adquisición de conocimientos prácticos, competencias y aptitudes para la dirección, calidad y gestión de

---

<sup>3</sup>Universidad de Matanzas, [keniagonzalezacosta@gmail.com](mailto:keniagonzalezacosta@gmail.com), CUM. Cárdenas. Coordinadora de Carrera, orcid.: 0000-0003-2248-4395.

<sup>2</sup> **Universidad de Matanzas** Facultad de Ciencias de la Cultura Física, Coordinadora del Programa de Doctorado en CCF, Par Academico Redipe desde 2018. maria.guardo@umcc.cu orcid: 0000-0003-2690-5759.

la Cultura Física de manera creativa y crítica por parte del personal académico que debe desempeñar una función decisiva en la definición del proceso. Pero, teniendo en cuenta los logros alcanzados, es útil someter a nuevos juicios aspectos críticos sobre los que se debe trabajar.

**Palabras clave:** dirección, calidad, gestión, Cultura Física.

### **SUMMARY**

The address process, quality and administration of the Physical Culture has as purpose the transformation of the sport organization, its change toward superior stadiums and for end to achieve the benefit of a service of more quality making opportune the capacity to make in front of the setbacks, to transform the reality and to strengthen with flexibility situations limits with the potencies objective the results in the Cuban sport movement. Also it is recognized that not alone coarse with the formulation of the teaching programs and plans of training that recognize the different methods and means that allow to overcome the domain of the different sports for what is imposed to facilitate a transformation it consents toward the access to new projects that propitiate the acquisition of practical knowledge, competitions and aptitudes for the address, quality and administration of the Physical Culture in a creative way and critic on the part of the academic personnel that should carry out a decisive function in the definition of the process. But, keeping in mind the reached achievements, it is useful to subject in new opinions critical aspects on those that we should work.

**Words key:** address, quality, administration, Physical Culture.

### **RÉSUMÉ**

Le processus de l'adresse, qualité et administration de la Culture Physique ontcomme but la transformation de l'organisation du sport, son changementversestadíosupérieur et pour endeaccomplirl'avantage d'un service de plus de qualité qui fait opportun la capacité de faire devant les contretemps, transformer la réalité et fortifier avec les limites des situations de la flexibilité avec l'objectif des puissances les résultatsdans le mouvement du sport cubain. Aussiilestreconnu que pas seulgrossier avec la formulation de l'enseignementprogramme et les plans de former celareconnaissent les méthodesdifférentes et moyens qui autorisent à vaincre le domaine des sports différents pour ce qui estimposé pour faciliterune transformation il consent versl'accès à nouveaux projets qui se

concilient l'acquisition de la connaissance pratique, les compétitions et les aptitudes pour l'adresse, qualité et administration de la Culture Physique dans un chemin créatif et critique de la part du personnel académique qui devrait apporter une fonction décisive dans la définition du processus. Mais, penser les exploits atteints, c'est utile à soumettre dans les nouvelles opinions aspects critiques sur ceux que nous devrions travailler.

**Les mots accordent:** adresse, qualité, administration, Culture Physique.

## **INTRODUCCIÓN**

La situación actual de la Cultura Física constituye un tema de reflexión permanente para todas aquellas instituciones comprometidas en la búsqueda de posibles soluciones que contribuyan a potenciar los resultados deportivos y la calidad de vida de la población.

El gran auge del movimiento deportivo en las dos últimas décadas lleva a reflexionar sobre la necesaria política de dirección, calidad y gestión capaz de transformar la realidad objetiva con vista a obtener un mayor logro en los resultados tanto del alto rendimiento deportivo cubano como en la actividad física con fines de salud. Siendo la organización deportiva básica la unidad a través de la cual se alcanzan los objetivos y la razón de ser del sistema, se desarrolla el servicio de actividad física y deporte a partir de la combinación de recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros, donde su encargo social tiene los propósitos organizacionales de garantizar la práctica o realización de actividades físicas, agrupadas principalmente en las áreas del deporte, la contribución a la formación integral del hombre, al fomento de la cultura física, al esparcimiento, uso creativo y formativo del tiempo libre, a la creación y desarrollo de imagen, prestigio y jerarquización política y económica, con el fin de satisfacer las necesidades individuales y sociales a través de la actividad física y el deporte asegurando su práctica para hacerle frente a las adversidades de la vida, transformando las dolencias en fuerza motora para superarse y salir fortalecido de estas, una población resiliente se convierte en el arquitecto de su vida.

## **DESARROLLO**

El servicio de actividad física y deporte podemos entenderlo como el proceso desarrollado por una organización básica del sistema a través del cual se verifica la práctica de actividad física y deporte y también la visualización de los eventos deportivos orientado a la satisfacción de necesidades y objetivos individuales y sociales. Los componentes de la actividad física y deporte son tres:

Proceso básico: Que constituye la determinación de la demanda y definición de objetivos. el programa de actividad físico deportiva, asignación de recursos y el proceso en sí mismo.

Proceso funcional: En él se determinan la accesibilidad al servicio a través de la interacción practicante dirigente y la participación del practicante en la elaboración del servicio.

Procesos Facilitadores: Servicios de recepción, médicos, educativos y de vestidores.

Las características de los componentes particulares del proceso básico son, la demanda, el programa específico, los recursos y el proceso en sí mismo, todos ellos en una relación constante interactuante y con puntos de contacto para lograr una adecuada retroalimentación y coherencia en todo el proceso, a travesando los diferentes niveles de recepción.

La demanda, expresa las necesidades, gustos, deseos, intereses, expectativas y motivaciones por las cuales las personas realizan las actividades físicas y la magnitud de la misma, la cual tiene una dimensión cuantitativa y cualitativa.

El programa específico de la actividad contiene los objetivos que se persiguen con la práctica, los contenidos, métodos, metodologías, formas de evaluación. Se elabora y desarrolla teniendo en cuenta el sistema teórico y metodológico que sustenta los procesos específicos de práctica de las actividades físicas y el deporte.

Los recursos se refieren a la asignación de recursos humanos, materiales y financieros para la realización de las actividades contenidas en el programa.

Y el proceso en sí mismo constituye el momento crucial del servicio, es donde se ponen en contacto los tres elementos antes señalados, o sea la demanda, el programa específico de la actividad y los recursos, donde se produce la práctica de actividad física y deporte y puede asociarse al más importante de los servicios es el momento de propiciarse una transformación consecuente sustentada científicamente.

A través de un largo proceso, se ha de tener en cuenta la demanda de los practicantes, la tecnología con la que se cuenta, las aptitudes, el tipo de actividad predominante, las necesidades específicas, preferencias, objetivos a alcanzar y desarrollar en función de un servicio específico de actividad física o deportiva, donde el practicante finalmente va a percibir si su necesidad es satisfecha o no.

El servicio específico hace referencia a la realización de la práctica de actividad física, donde se consume la práctica; se personaliza y hace realidad; se satisfacen o no las necesidades, hace referencia a una actividad física concreta, personas en un tiempo real y un lugar dado y orientados hacia los sectores, residencial, escolar y productivo laboral.

Otras consideraciones sobre este servicio y que son entre otras algunas peculiaridades que tiene el mismo han de estar presentes en la mente de los que se encuentren al frente de esta actividad, pues son las peculiaridades que le dan su sello de individualidad con respecto a otros procesos, estas son, ser intangible, tener un alto grado de participación del cliente, ser imprevisible y creativo, ser una actividad de relación social condicionada por los aspectos socio culturales y estar íntimamente relacionado con la práctica deportiva, todo en virtud de la transformación fortaleciendo el sistema deportivo.

Al estudiar el proceso de dirección, calidad y gestión de la Cultura Física, se hace necesario reflexionar acerca de los criterios de resultados del Modelo de Excelencia Empresarial, o Modelo Europeo para la Gestión de Calidad Total, divididos en dos grupos, los cinco primeros son los Criterios Agentes, que describen cómo se consiguen los resultados (debe ser probada su evidencia); los cuatro últimos son los Criterios de Resultados, que describen qué ha conseguido la organización (deben ser medibles).

Los nueve criterios son los siguientes:

1. Liderazgo, cómo se gestiona la calidad total para llevar a la empresa hacia la mejora continua.
2. Estrategia y planificación, cómo se refleja la calidad total en la estrategia y objetivos de la compañía.
3. Gestión del personal, cómo se libera todo el potencial de los empleados en la organización.
4. Recursos, cómo se gestionan eficazmente los recursos de la compañía en apoyo de la estrategia.
5. Sistema de calidad y procesos, cómo se adecuan los procesos para garantizar la mejora permanente de la empresa.
6. Satisfacción del cliente, cómo perciben los clientes externos de la empresa sus productos y servicios.
7. Satisfacción del personal, cómo percibe el personal la organización a la que pertenece.

8. Impacto de la sociedad, cómo percibe la comunidad el papel de la organización dentro de ella.

9. Resultados del negocio, cómo la empresa alcanza los objetivos en cuanto al rendimiento económico previsto.

Para Grönroos (1984) la calidad del servicio es el resultado de un proceso de evaluación, denominada calidad del servicio, donde el usuario compara sus expectativas con su percepción del servicio recibido.

En este mismo orden Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985; 1994) considerados autores claves y continuadores de Grönroos, consideran que ésta se conceptualiza como el grado y la dirección, la discrepancia entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones.

Es decir, para estos autores, la calidad del servicio es la diferencia entre lo que el cliente espera y lo que recibe. De forma tal que la calidad de un servicio sería "buena" si el cliente recibe más o al menos se iguala con lo que espera; mientras que la calidad sería "mala o regular", si el cliente recibe menos de los que esperaba del servicio prestado.

De igual forma, la calidad del servicio deportivo puede definirse como la diferencia entre lo que el practicante espera y el servicio que recibe, mediando en esta discrepancia un proceso básico: la actividad física en sus más variadas formas (Rivas 2017, pág. 15).

Una de las grandes ventajas de la definición del modelo europeo de excelencia es su utilización como referencia para una autoevaluación, proceso en virtud del cual una empresa se compara con los criterios del modelo para establecer su situación actual y definir objetivos de mejora.

El sistema de la Cultura Física y el Deporte lo constituyen todos los programas y recursos que se ponen en función de garantizar el desarrollo y la personalidad de los integrantes de la comunidad el cual están compuestos por organismos articulados entre sí para permitir el acceso de la comunidad al deporte la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre.

Este sistema en Cuba asume como razón de ser satisfacer las necesidades sociales e individuales de práctica de la Cultura Física y Deporte de toda la población contribuyendo a la formación integral la elevación de la calidad de vida, la salud, la

recreación la exaltación de los más altos valores humanos y el progreso y la defensa de la Patria.

Su cargo social se traduce en objetivos para los diferentes niveles de sistematicidad del sistema y en especial para sus organizaciones básicas lo cuales se alcanza mediante los servicios de la actividad física y el deporte. (Morales, 2009, pág. 1)

Algunos autores identifican los objetivos generales del sistema de la Cultura Física y el Deporte como:

- La práctica u realización de actividades físicas agrupadas principalmente en el área de deporte.
- La contribución a través de esta práctica a la formación integral del hombre.
- La contribución y fomento de la cultura física.
- La contribución y salida al incremento de la calidad de vida de los miembros de la sociedad.
- Al esparcimiento y uso del tiempo libre.
- La contribución del desarrollo de la imagen prestigio y jerarquización política y económica.

El encargo social al traducirse en objetivos para la instrucción del sistema de la cultura física y deporte satisfacen las siguientes necesidades.

- Formación y desarrollo de cualidades y habilidades físicas y coordinativas.
- Recuperación y desarrollo de cualidades y habilidades físicas y coordinativas.
- Alto rendimiento deportivo.
- Recreación y esparcimiento y ocupación y formación del tiempo libre.

El Sistema de Cultura Física y Deporte de Cuba asume como su razón de ser y encargo social lo siguiente:

Satisfacer las necesidades sociales e individuales de práctica de actividad física y deporte de toda la población contribuyendo a la formación integral, la elevación de la calidad de vida, la salud, la recreación, la “...exaltación de los más altos valores humanos” y “..el progreso y la defensa de la patria”.(Morales, 2009, p.1)

La definición de los objetivos generales, propósitos o encargo social del sistema Organizativo de Cultura Física y Deporte es condición imprescindible para determinar los elementos componentes, sus relaciones internas, dinámica, procesos y relaciones

con el entorno de tal forma que en su interacción den como resultado una cualidad (salidas) que satisfaga dichos objetivos (Montero, 2018, p. 4).

La función directiva principal del sistema organizativo de la Cultura Física y el Deporte: Dirigir el desarrollo de la práctica de las actividades físicas y deportivas, no puede ser delegado, ha de asumirse como función suprema del Estado.

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

En el trabajo de gerencia y dirección de la actividad física deportiva los servicios anteriormente señalados pueden ser organizados en tres finalidades, según (Morales, 2009, p. 1)

Los servicios de la actividad física y deporte que están dirigidos a toda la población y que satisfacen fundamentalmente necesidades de formación recuperación y rehabilitación y uso creativo y formativo del tiempo libre elevación de la calidad de vida, salud y preparación para la defensa y creación y desarrollo de la cultura física, actividades físicas y deporte para la población o deporte participativo, estos abarcan los tres primeros grupos de servicios específicos.

Los servicios deportivos que están dirigidos a la población que posee características específicas de rendimiento físico deportivo y que satisfacen principalmente necesidades de máximo rendimiento físico deportivo, imagen reconocimiento y realización creación y desarrollo de la cultura física, deporte de alto rendimiento.

Servicios de competencias deportivas van dirigidas a toda la población y satisfacen necesidades de esparcimiento, recreación, uso creativo y formativo del tiempo libre, imagen, creación y desarrollo de la cultura física, espectáculo deportivo, se identifica con el equipo grupo de servicios específicos, estos se desarrollan para la población agrupada en tres sectores de la sociedad, residencial, productivo y escolar.

En el caso de la actividad física organizada en el sector escolar y laboral esta mantiene ese carácter aun cuando las actividades que se utilicen se encuentra fuera de los límites territoriales de las organizaciones específicas pertenezcan o no a dicha organización. Es

decir que los objetivos de la práctica de la actividad física son promovidos por otros sectores o por sectores específicos buscando satisfacer determinadas necesidades.

Estas características de los servicios de la cultura física implican una estrecha relación de los sistemas con el medio ambiente específico lugar donde se estudian las particularidades de estos sectores antes señalados.

Al estudiar los servicios de la cultura física los sectores demográficos y socioeconómicos caracterizan a los participantes como elementos del sistema y los participantes potenciales se refieren directamente a los sectores residenciales productivos y escolar esta es la forma de estratificación primaria para su conocimiento o estudio, los cuales no se limitan a la práctica de la actividad física y el espectáculo deportivo. Si bien es cierto que contribuyen los servicios fundamentales estos han de considerar aquellos que den por satisfecho sus objetivos como organización.

Los servicios y combinados deportivos con sus áreas deportivas son las entidades básicas donde se desarrollan los servicios de deporte de alto rendimiento en su etapa de iniciación y actividad física deporte para toda la población o deporte participativo los cuales conforman todos los programas los servicios específicos que comprenden estas dos salidas del sistema. Las escuelas con sus centros escolares con sus áreas deportivas constituyen las unidades básicas de los servicios de la actividad física y deporte para la población escolar del sistema nacional de educación sin detrimento de las relaciones que se establecen con los centros combinados deportivos.

Las escuelas de iniciación deportiva constituyen la unidad básica de la concentración territorial del potencial de atletas que reciben el servicio de deporte de alto rendimiento y pueden incorporados al nacional de formación primaria y media básica con régimen especial de estudio, entrenamiento deportivo y vida.

Las escuelas y academias de perfeccionamiento atlético constituyen la unidad básica de concentración territorial de potencial de atletas que reciben el servicio de deporte de alto rendimiento y pueden estar incorporados al sistema de formación general primaria, media básica y media superior, policlínica laboral, educación superior o licencia deportiva.

Los tipos específicos de la práctica a la actividad física se caracterizan por las necesidades que satisfacen, expresadas en forma de objetivo y por lo procesos particulares que aseguran los objetivos, los cuales forman parte del cuerpo teórico y metodológico especializado.

## **CONCLUSIONES**

Existen servicios que se pueden organizar alrededor de la actividad física que desarrollan las organizaciones básicas y que resultan complementarios, como son los de alimentación, transporte y comercio de bienes, entre otros, esto le permite al sistema de la cultura física formar parte de estas interacciones del sistema con otros sistemas de sus entornos socio-económico. Tal vez para una organización de cultura física estudiada desde el ángulo empresarial, estos servicios complementarios serían fuentes de ingresos adicionales a considerar y por tanto serían parte de los servicios de la organización.

A través de los servicios de la actividad física se logran los objetivos principales, esenciales del sistema de la cultura. La consecución de los objetivos del sistema exige al servicio de la actividad física cumplir dos premisas fundamentales satisfacción del practicante y eficiencia económica.

La satisfacción del practicante presupone la continuidad o no del servicio y se relaciona con el alcance de las expectativas, las necesidades y motivaciones que dan origen a la realización de las actividades físicas, lo que resulta conveniente y necesario una transformación capaz de integrar y fortalecer las debilidades encontradas en el sistema que potencie los resultados a alcanzar.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Montero, R. (2018). Razón de ser, encargo social y objetivos generales del sistema organizativo de Cultura Física y el Deporte y su relación con las organizaciones básicas. Págs. 1-8
- Morales, C (2009). Trabajo de gerencia y dirección de la actividad física deportiva.
- Rivas, O (2016). Qualitygym una herramienta para evaluar integralmente la gestión en la calidad del servicio en los gimnasios de acondicionamiento físico del municipio bolivariano libertador del distrito capital Venezuela. Tesis en opción al grado científico de Doctora en Ciencias de la Cultura Física. La Habana. Universidad de Ciencias de la Cultura Física y el Deporte “Manuel Fajardo”. Págs. 12-40