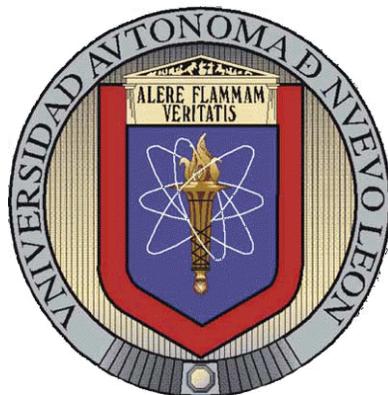


**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSGRADO**



**“Índices de satisfacción de los usuarios-deportistas respecto a las clases de natación e instructores del CAOU”**

**TESIS**

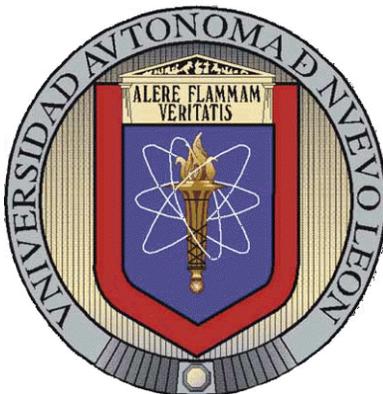
**Para obtener el grado de Maestro en Ciencias del Ejercicio con especialidad en Deporte de Alto Rendimiento**

**PRESENTA**

**L.O.D. Jesús Alberto Lomas Frías**

**San Nicolás de los Garza Nuevo León, Enero del 2011**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSGRADO**



**“Índices de satisfacción de los usuarios-deportistas respecto a las clases de natación e instructores del CAOU”**

**TESIS**

**Para obtener el grado de Maestro en Ciencias del Ejercicio con especialidad en Deporte de Alto Rendimiento**

**PRESENTA**

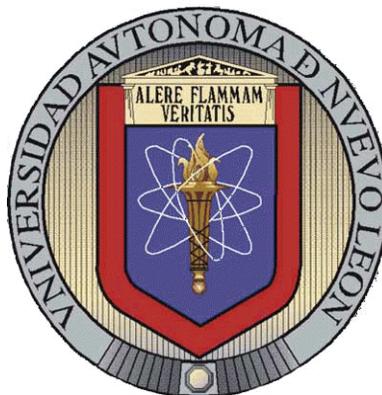
**L.O.D. Jesús Alberto Lomas Frías**

**ASESOR PRINCIPAL**

**Dra. Rosa Elena Medina Rodríguez**

**San Nicolás de los Garza Nuevo León, Enero del 2011**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSGRADO**



**“Índices de satisfacción de los usuarios-deportistas respecto a las clases de natación e instructores del CAOU”**

**TESIS**

**Para obtener el grado de Maestro en Ciencias del Ejercicio con especialidad en Deporte de Alto Rendimiento**

**PRESENTA**

**L.O.D. Jesús Alberto Lomas Frías**

**CO-ASESORES**

**Dra. Marina Medina Corrales**

**Dr. Oswaldo Ceballos Gurrola**

**San Nicolás de los Garza Nuevo León, Enero del 2011**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSGRADO



Los miembros del comité de tesis del Área de Estudios de Posgrado de la Facultad de Organización Deportiva, recomendamos que la tesis “Índices de satisfacción de los usuarios-deportistas respecto a las clases de natación e instructores del CAOU” realizada por el L.O.D. Jesús Alberto Lomas Frías con número de matrícula 279644, sea aceptada para su defensa como opción al grado de Maestro en Ciencias del Ejercicio con especialidad en Deporte de Alto Rendimiento.

El comité de tesis

---

Dra. Rosa Elena Medina Rodríguez  
Asesor principal

---

Dra. Marina Medina Corrales  
Co-asesor

---

Dr. Oswaldo Ceballos Gurrola  
Co-asesor

---

Dra. Jeanette Magnolia López Walle  
Subdirectora del Área de Estudios de Posgrado

San Nicolás de los Garza Nuevo León, Enero del 2011

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi mama por darme la vida, cuidar y educarme por muchos años de su vida, por sus preocupaciones y desvelos que le provoquen en el camino a mi madurez y por el amor que me dio en vida.

A mi papa por indicarme con su ejemplo el buen camino a seguir para ser un buen hijo y un buen padre, por sus buenos consejos para ser responsable de mis actos y por el apoyo en mis estudios.

A mis hermanos Diego, María Luisa, Juan Antonio, Leticia Eugenia , Jaime Arturo, Laura Elena y Lucia Estela por su apoyo y cariño hacia mí.

A mis hijos Jesus Alberto y Diego Ernesto por la oportunidad que me dieron de ser padre y por ser la razón para superarme.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradesco a Dios por sus bendiciones que me han hecho una buena persona.

A mis maestros de estudios por inculcarme la idea de que algún día sería un buen ciudadano y que me dieron la oportunidad de aprender e ir formando buenos hábitos que con el pasar del tiempo me hicieron ser.

Al M.C. Erasmo Maldonado Maldonado y M.C. José Alberto Pérez García por su apoyo para iniciar y continuar mis estudios de posgrado.

Al Dr. Oswaldo Ceballos Gurrola, director de la Facultad de Organización Deportiva de la U.A.N.L. por darme animo y apoyo incondicional para terminar mis estudios de posgrado, y por ser uno de mis co-asesores en esta tesis.

A mi asesor principal, Dra. Rosa Elena Medina Rodríguez por todo su tiempo y dedicación para ayudarme a concluir una etapa más de mi preparación profesional.

A mi co-asesor la Dra. Marina Medina Corral por su tiempo invertido en la revisión y conclusión de mi tesis.

Al Lic. David López Morales por su ayuda para soportar este estudio.

A toda persona que tuvo y tiene contacto conmigo y que me han hecho su amigo incondicional lo que me ha dado razón de ser en mi comunidad.

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Visión sociopsicológica de la salud. Fuente: (Blasco, 1994).....	10
Figura 2. Jerarquía de puestos en el departamento de recursos humanos de una organización grande.....	24
Figura 3. Modelo de calidad total EFQM.....	28
Figura 5. Modelo de calidad Malcolm Baldrige .....	28
Figura 5. Modelo de calidad Japonés.....	29

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cambios del concepto clásico al actual de “Calidad” (Dorado & Gallardo 2005).....	21
Tabla 2. Edad de los participantes.....	37
Tabla 3. Frecuencia por género.....	38
Tabla 4. Frecuencia por áreas de participación.....	38
Tabla 5. Frecuencia por nivel de actividad.....	38
Tabla 6. Frecuencia por semana.....	39
Tabla 7. Duración de la actividad por día.....	39
Tabla 8. Atención individualizada.....	40
Tabla 9. Profesionalismo.....	40
Tabla 10. Dominio de la actividad.....	41
Tabla 11. Puntualidad.....	41
Tabla 12. Actitud motivante.....	42
Tabla 13. Supervisión y vigilancia.....	42
Tabla 14. Competencia global.....	43
Tabla 15. Frecuencias a la semana, modalidad docencia y competitiva.....	44
Tabla 16. Duración por día.....	45
Tabla 17. Atención individualizada.....	46
Tabla 18. Profesionalismo.....	46
Tabla 19. Dominio de la actividad.....	47
Tabla 20. Puntualidad.....	48
Tabla 21. Actitud motivante hacia la práctica.....	48
Tabla 22. Supervisión y vigilancia.....	49
Tabla 23. Competencia global.....	50

# ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
3. FINALIDAD, OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
3.1 Finalidad.....	5
3.2 Objetivos .....	5
<i>Objetivo general</i> .....	5
<i>Objetivos específicos</i> .....	5
3.3 Hipótesis: .....	6
4. MARCO TEÓRICO .....	7
4.1 Definición de Natación.....	7
4.2 Educación Física y Natación. ....	8
4.3. Historia de la Natación.....	10
4.4 La natación en México. ....	12
4.5 Organización de la Natación. ....	13
4.6 La enseñanza de la natación .....	14
4.7 La importancia de la capacitación del maestro de natación .....	16
4.8 Sistema Deportivo.....	17
4.9 Organizaciones Deportivas con Calidad Total. ....	19
4.10 La Formación hacia la gestión de la calidad en el sector deportivo.....	26
4.11 Principales Modelos de la gestión de la Calidad Total aplicados en el sector deportivo .....	27
4.12. Estudios relacionados con la satisfacción del cliente.....	29
5. METODOLOGÍA .....	34
5.1. Población de estudio.....	34
5.2. Variables .....	34
5.3. Encuesta de satisfacción de usuarios.....	35
6. RESULTADOS .....	37
7. DISCUSIÓN .....	51
7.1Evaluación del Instructor. ....	51

7.2 Relación de los datos con otros estudios.....	52
8. CONCLUSIONES.....	54
9. Referencias bibliográficas .....	56
10. ANEXO.....	59

*Índices de Satisfacción de los Usuarios-Deportistas respecto a las clases de natación e instructores  
del CAOU.*

*Maestría en Ciencias del Ejercicio. Especialidad en Deporte de Alto Rendimiento*

# **INTRODUCCIÓN**

*L.O.D. JESÚS LOMAS FRÍAS  
Facultad de Organización Deportiva  
Área de Estudios de Posgrado*

# 1. INTRODUCCIÓN

La práctica de actividades físico-deportivas forma parte de una cultura de la sociedad, donde se involucran aspectos de recreación, esparcimiento, competencia y convivencia entre otras, lo que le permite a las personas desarrollar estilos de vida activos que repercuten en su calidad de vida.

El Centro Acuático Olímpico Universitario de la Universidad Autónoma de Nuevo León ofrece un abanico de posibilidades de práctica deportiva entre las que se encuentran los cursos de natación dirigidos a niños, jóvenes y adultos.

El ritmo de vida actual nos obliga a vivir a un ritmo muy acelerado y la práctica de la natación nos da los medios que nuestro cuerpo necesita para que se mantenga en óptimas condiciones debido a la gran cantidad de músculos involucrados en la actividad.

Algunos de los beneficios percibidos por las actividades físicas son:

Psicológicas: reducción de estrés, incrementa el rendimiento escolar, positivismo hacia tu cuerpo.

Físicos: incrementa la condición física, mejora la capacidad cardiovascular, reduce el sobrepeso y la obesidad.

Sociales: relaciones con los amigos, integración a la comunidad, practicas valores como la cooperación, el respeto, compañerismo, solidaridad.

El ser humano se da cuenta que la actividad física tiene una importancia que no se puede cuantificar debido a que sin salud se limitaría su nivel y calidad de vida.

*Índices de Satisfacción de los Usuarios-Deportistas respecto a las clases de natación e instructores del CAOU.*

*Maestría en Ciencias del Ejercicio. Especialidad en Deporte de Alto Rendimiento*

# **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

*L.O.D. JESÚS LOMAS FRÍAS  
Facultad de Organización Deportiva  
Área de Estudios de Posgrado*

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Natación es una actividad que á repercutido en el desarrollo de la humanidad, primero como requisito para la sobrevivencia, posteriormente para la conquista de regiones y países enteros siendo un requisito para los ejércitos y una ventaja para los que la dominaron en las diferentes guerras, y en la actualidad donde la importancia de la buena salud y sana convivencia es tan importante para una mejor calidad de vida.

Debido a la importancia de la natación en la actualidad, el ser humano ha buscado la manera de sacar el mayor provecho de ella, se á estudiado la manera de mejorarla y de enseñarla lo mejor posible. La ha dividido en estilos de competición (crol, dorso, pecho, mariposa) para su mejor enseñanza, á buscado las características ideales de un instructor de natación y se preocupa por la constante capacitación de los mismos.

Los cursos de natación forman parte de una cultura actual para el desarrollo físico, tener seguridad, evitar el ahogarse especialmente con los infantes, formar parte de un club, la integración y socialización, así como iniciarse en el ámbito competitivo.

Por todo lo anterior, nos planteamos las siguientes **preguntas de Investigación**:

- ¿Cómo considera el usuario-deportista del Centro Acuático Olímpico Universitario la preparación profesional de sus instructores?
- ¿Cómo es la percepción del nivel de capacitación profesional de los Instructores de Natación del Centro Acuático Olímpico Universitario?
- ¿Cuál es el Área de mejora para los instructores de Natación del Centro Acuático Olímpico Universitario?

La resolución de estos cuestionamientos nos dará la pauta para esta investigación e información muy valiosa para que el servicio que da el Centro Acuático Olímpico Universitario de la Universidad Autónoma de Nuevo León sea de mayor calidad para los Universitarios y el público en general que hace uso de este.

**FINALIDAD,  
OBJETIVOS E  
HIPÓTESIS**

### **3. FINALIDAD, OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Finalidad**

Conocer cuáles son las necesidades y expectativas de los usuarios-deportistas del Centro Acuático Olímpico Universitario, respecto a las clases de natación y la forma en cómo el CAOU responde a cada una de ellas.

#### **3.2 Objetivos**

##### ***Objetivo general***

Tener referencia de la percepción que el usuario-deportista del CAOU tiene sobre la preparación profesional de los maestros de natación y así tener retroalimentación para la mejora continua de los mismos y del Centro Acuático Olímpico Universitario.

##### ***Objetivos específicos***

1. Saber cómo evalúa el género masculino la preparación profesional del maestro de natación del CAOU.
2. Saber cómo evalúa el género femenino la preparación profesional del maestro de natación del CAOU.
3. Detectar la diferencia de percepciones sobre la preparación profesional del maestro en relación a la edad de los demandantes de clases de natación.
4. Valorar el grado de satisfacción de los usuarios-deportistas sobre el profesionalismo que muestran los maestros de natación del CAOU.

### **3.3 Hipótesis:**

Las hipótesis que nos planteamos ante esta investigación son:

1. En general, el instructor de Natación es considerado por los usuarios del CAOU, como un profesional en el campo de la Natación.
2. El Área de mejora para los instructores de Natación del Centro Acuático Olímpico Universitario es su puntualidad.
3. El Instructor de natación del CAOU logra de manera satisfactoria estimular el aprendizaje en sus alumnos (docentes).

*Índices de Satisfacción de los Usuarios-Deportistas respecto a las clases de natación e instructores del CAOU.*

*Maestría en Ciencias del Ejercicio. Especialidad en Deporte de Alto Rendimiento*

# **MARCO TEÓRICO**

*L.O.D. JESÚS LOMAS FRÍAS  
Facultad de Organización Deportiva  
Área de Estudios de Posgrado*

## **4. MARCO TEÓRICO**

### **4.1 Definición de Natación.**

La Natación es una actividad que se ha practicado con diferentes fines en el transcurso histórico de la humanidad. Existen muchas definiciones que los estudiosos del tema han dado, por ser un tema de suma importancia hay muchas definiciones. Podemos mencionar algunas como:” Natación es el ejercicio físico que una vez adquirido permite al hombre sostener su cuerpo en el agua o sumergirlo a voluntad y maniobrar en la posición y dirección que desee dependiendo de dos factores: flotación y propulsión” (Perea, 2001).

“Natación es un deporte físico de los más complejos, ya que en su ejecución intervienen todos los músculos del cuerpo humano. En este deporte el cuerpo se desliza por el agua procurando estar lo más horizontal posible para un mejor deslizamiento por medio de movimientos alternados de pies y brazos y una debida coordinación de la respiración” (Perea, 2001).

Natación: arte de sostenerse y avanzar, usando los brazos o las piernas, dentro o sobre el agua, en general por deporte o diversión. (Rincon del vago)

Los ejercicios que se desarrollan en el medio acuáticos se pueden llamar acuaterbics o ejercicios acuáticos, de los que en la actualidad se sabe de importantes beneficios que se obtienen con su práctica, en lo que resalta la manera en que trabaja el corazón debido a que la temperatura en el agua, reduce el esfuerzo y hay un menor ritmo cardiaco, el agua minimiza los efectos de la gravedad provocando que la sangre que se halle por debajo del nivel del corazón regrese al mismo con menor fuerza, lo que produce un menor ritmo cardiaco; la presión del agua hace más eficiente la transferencia de gases en los pulmones lo que puede ocasionar una menor carga en el corazón; debido al reflejo de buceo, al sumergir la cara se produce una disminución en el ritmo de la presión cardiaca. (Ceballos, Alvarez, Torres, & Zaragoza, 2006 )

La natación es una de las disciplinas deportivas acuáticas más importantes, actualmente aceptada por el Comité Olímpico Internacional como un deporte oficial. La natación es un deporte que se realiza en agua, sin ningún tipo de asistencia artificial y puede llevarse a cabo en espacios cerrados como piletas así como también a cielo abierto, en grandes lagos y ríos. Actualmente, la natación es considerada uno de los deportes más completos, eficaces y útiles a la hora de desarrollar un buen estado físico y de contar con un sistema respiratorio y muscular sólido (Definición ABC).

Todas las definiciones que podamos encontrar nos darán la idea de que es el conducto con el que el hombre aprende a dominar el medio acuático y que lo pueda usar en su beneficio, aprovechándolo para su bienestar físico y mental.

#### **4.2 Educación Física y Natación.**

Organizaciones y autores (SEP, 2003) (Stoppani, 2001) (FIEP, 2000)revisaron diferentes documentos que justifican lo importante del Deporte y la Educación Física; como el manifiesto sobre el deporte elaborado por el consejo internacional para la Educación Física y Deporte, que se conoció en México en 1968 en el cual dice:

- Los poderes públicos deben facilitar el desarrollo del deporte como una parte que integra la educación y la cultura de una sociedad, respetando siempre su libertad.
- El gobierno debe facilitar recursos económicos y financieros que se le solicite para la construcción de Albercas, canchas, estadios y equipo básico.
- Proporcionar ayuda a los medios de comunicación social y que con la colaboración de organizaciones privadas se dé a conocer las opciones de actividad deportiva, combatir peligros que la amenazan y promover y crear un clima favorable para su desarrollo entre la opinión pública.

Sabemos que la Educación Física, complementada con la Natación nos puede aportar una serie de Aspectos que ayudarán a que el hombre pueda mejorar su calidad de vida, Estos aspectos son:

Aspecto Biológico.

Aspecto Psicológico.

Aspecto Social.

Aspecto Pedagógico.

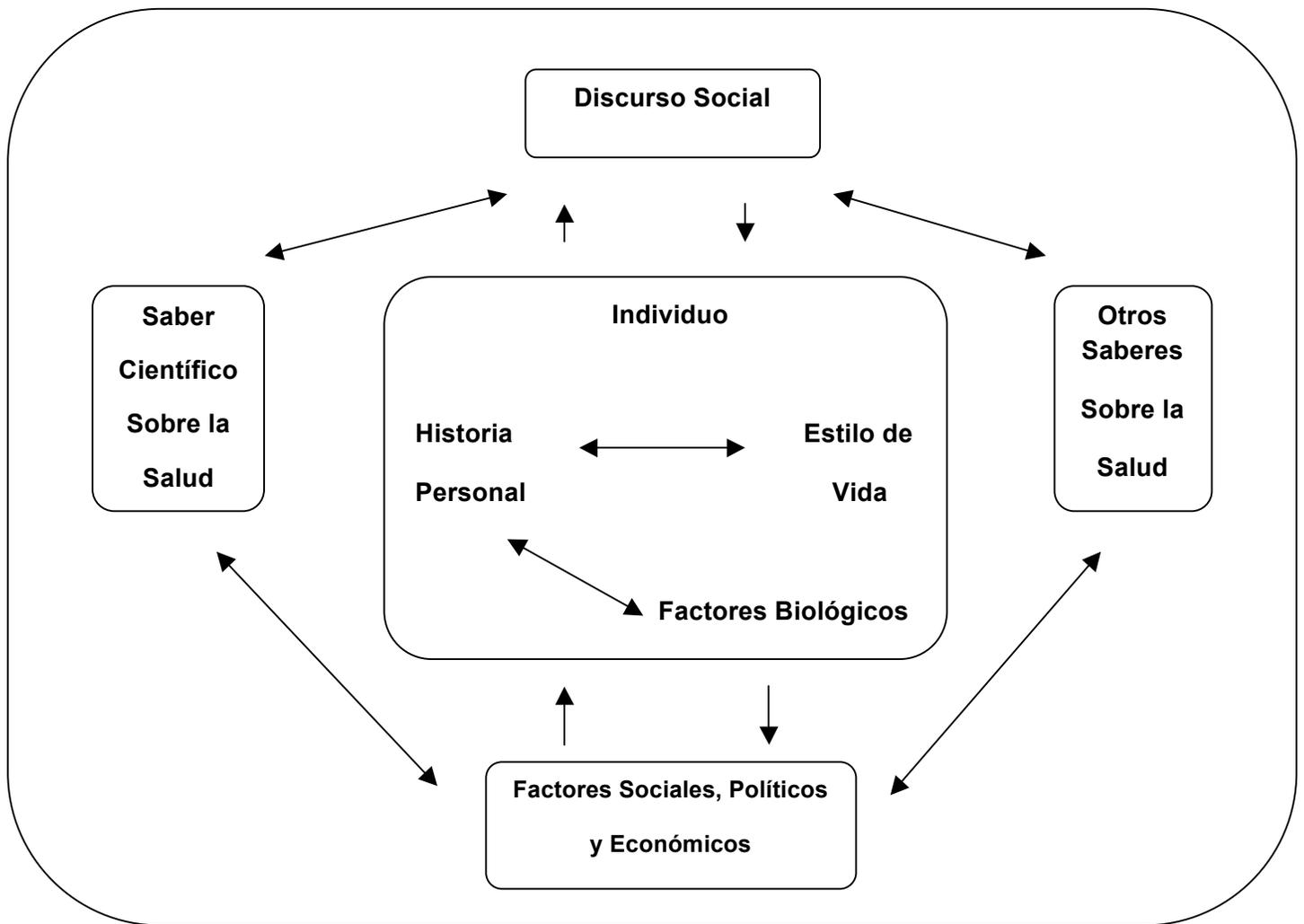
Aspecto Moral.

Cada uno de estos ayudarán a conseguir diferentes metas como coordinación neuro-muscular, resistencia, madurez emocional, independencia, adaptación social, placer y diversión, educar el funcionamiento corporal, formación de hábitos positivos, respeto a sus semejantes, honradez. Estos le ayudaran al ser humano a su desarrollo integral.

La Educación Física usa sistemáticamente las actividades físicas junto a los agentes naturales como el aire, sol y agua, como los medios específicos para su interrelación. (Perea, 2001)

(Ceballos, Alvarez, Torres, & Zaragoza, 2006) mencionan que factores Psicológicos, sociales y biológicos, se interrelacionan y forman el concepto de salud como se muestra en el cuadro de: Visión sociopsicológica de la salud (Fig.1).

En la antigüedad se pensaba que la enfermedad y la salud eran causas de fuerzas que provenían del más allá, los asiriobabilónicos consideraban a la mala salud como un castigo de los dioses, en el antiguo Egipto los conceptos salud y enfermedad tenían procedencia religiosa. Hipócrates fue el primero que vinculó la Actividad Física como medio de salud, argumentando que factores internos, genéticos, externos, medioambientales, mala alimentación y traumatismos, son factores relacionados con esta. La OMS en 1969 declaro que la pobreza y la falta de cultura eran las dos principales causas de la mala salud y enfermedades.



**Figura 1.** *Visión sociopsicológica de la salud* Fuente: (Blasco, 1994).

### 4.3. Historia de la Natación.

La necesidad de dominio del medio que ocupa tres cuartas partes de la superficie de la tierra, el medio acuático, ha hecho que el hombre lo domine y utilice para su beneficio. Se han encontrado dibujos de la edad de piedra que indican que fue una actividad desarrollada por el hombre (Perea, 2001), la primera mujer campeona mundial fue Greth Mall quién ganó una competencia de una milla en Temesis en 1863.

A finales del siglo XIX la natación competitiva se estaba estableciendo en Australia y Nueva Zelanda y otros países de Europa que crearon federaciones. Por el año

1870 los clubs de aficionados de Estados Unidos empezaron sus competiciones. Empezó a ser competitiva en Europa en el año 1938 con el estilo crol (del inglés Crawl), antes llamado "Trudgen" introducido por John Trudgen en 1873 quien lo copio de indios nativos de América. Formo parte de los Juegos Olímpicos modernos de 1896 en Atenas.

La Federación Internacional de Natación (FINA) se creó en 1908. El estilo mariposa fue aceptado como tal en 1952 ya que era una variante del estilo de pecho.

En Japón ya se celebraban eventos competitivos en el siglo 1 a.C. En el siglo XX se llevo a considerar el sistema terapéutico más beneficioso que existe.

Se conocen datos muy antiguos que nos dicen que la Natación se ha considerado de diferentes maneras por las diferentes civilizaciones, tal es el caso de **Egipto**, donde existen datos de que durante la época comprendida entre la 14ª y la 17ª dinastía, alrededor del año 2160 a.C., los hombres del reino eran instruidos en la natación. **China**, Su-Tung-To (1030-1090 a.C.) informó que en el sur de China la natación se dominaba a los 10 años de edad y la inmersión deportiva a los 15 años. **Grecia**. Los griegos eran muy habilidosos para los ejercicios y juegos, y para ellos la importancia que se le dio a la Natación fue tal que el no saber nadar era una señal de ignorancia tan grande como no saber leer y escribir. Aun siendo muy organizados en sus sistemas educativos los espartanos y los atenienses, es sabido que no existía una instrucción específica de natación.

Primero en Grecia, y después en Roma la natación empezó a ser practicada con método, como ejercicio físico y como deporte.

**Alemania**. En el siglo XVI (1538), en Dusbulgo, el alemán Nicolaus Wymann escribió el primer tratado sobre el arte de la Natación (Colymbetes sive de arte natandialogos). Más tarde un manual (El arte razonado de la natación, escrito

por Orozco De Bernardi en 1794) constituyo la base de la técnica de natación introducida por Guts Muths en Alemania, donde la natación tuvo tanta fortuna que fue prescrita como materia obligatoria en las escuelas y en el ejército (Perea, 2001).

La información que existe de la historia de la natación es demasiado amplia y continuará creciendo debido a que seguirá la intención por conocer más del medio acuático y Natación debido a la importancia que el hombre le da.

#### **4.4 La natación en México.**

Nuestro país, México; también tiene su historia. Las primeras tribus nómadas tenían buenos nadadores los cuales se utilizaban en la comunicación con fines diversos, para cruzar ríos y lagos. Cuando México fue fundado sobre el lago de Tenochtitlán, estaba formado por tres islas, sobre las cuales se encontraban la ciudad de México-Tenochtitlán, México-Tlatelolco y la ciudad de Nonoalco. Estas estaban constituidas por barrios, en el central, el de Tlatelolco, se encontraba el gran templo del dios del agua.

Los deportes se consideraban como rituales al honrar a los dioses. Por las condiciones geográficas de Tenochtitlán y por que el indígena era por naturaleza muy limpio, la práctica de la natación pudo ser importante para ellos, como lo menciona Bernal Díaz del Castillo en la Historia verdadera de la conquista de la Nueva España, que señala que los indios se movían en el agua, y se afirma que en las casas de Cuauhtémoc, en Ixtapalapa, y el palacio de Moctezuma, en Coyoacán, tenían albercas. En el ala de sacrificios del Observatorio y en la zona de juegos de pelota, se encuentran grabados con personajes en actitud de nadar, los estilos conocidos como crol, dorso y pecho. En el templo de los guerreros de Chichen-Itzá, centro de la cultura Maya, aparece una ceremonia acuática cuyo significado exacto se desconoce, debido a que los nadadores cuentan con indumentarias de cangrejos, ranas, langostas y cocodrilos. La época Colonial es oscura para la natación pero a fines del siglo XIX empezó a resurgir de nuevo con

diferentes finalidades: como medida de trabajo, como acción de guerra, recreativa, etc., y comenzaron a construirse baños y albercas públicas, en el Distrito Federal; en Querétaro; en Monterrey. Se construyeron albercas en la ex escuela de Artes y Oficios y de la Escuela Normal de Maestros (1908-1909), en la YMCA (Asociación cristiana de jóvenes, 1911), en el Colegio Americano (1923); la alberca Esther (1924), en el Colegio Militar; las albercas “Los pescaditos”, “Panó” “Las Delicias (1924-1928); el Club Acuático Reforma; en la escuela “Belisario Domínguez” y el “Colegio Alemán”.

Por el año de 1936 se construyeron albercas olímpicas en los parques de la Dirección General de Asociación Deportiva, la de “El Plan Sexenal”, “18 de Marzo”, en “Ciudad Deportiva”, “Centro Deportivo Xochimilco”, “Unidad vecinal VII”; “Francisco Márquez” y clubes particulares como el Centro Deportivo Chapultepec, Centro Deportivo Israelita, Centro Deportivo Asturiano, Unidad Morelos y Unidad Cuauhtémoc, del Instituto Mexicano del Seguro Social, y muchas más. (Perea, 2001)

El 22 de octubre de 1968 en la alberca Olímpica Francisco Márquez, Felipe "el tibio" Muñoz obtiene la primera y única medalla de oro para México en Juegos Olímpicos en natación en los 200 metros pecho al vencer en la final al campeón del mundo el soviético Vladimir Kosinsky, realizando un tiempo de 2.28.07 minutos.

#### **4.5 Organización de la Natación.**

Cuando la Natación se hizo competitiva se empezó a estructurar por edades y aptitudes. Uno de los primeros intentos por organizarla fue el de la National Amateur Athletic Union a inicios de los años 50's y fue la que primero logro su objetivo al formular un reglamento nacional de grupos de diferentes categorías. Este reglamento esta actualmente bajo su jurisdicción y sus reglas se hayan impresas en la AAU Swimming Guide. Con algunas variaciones que ha sufrido con el paso de los años aun se conservan unas de las principales como lo son la regla

1ª: Las asociaciones pueden tener grupos de edades de competición, divididos en cuatro en la siguiente forma: de 10 años o menores, de 11 a 12 años, de 13 a 14 años y de 15 a 17 años. Los tiempos deben ser presentados al Age Group Records (Registro de los grupos de edades) y serán reconocidos los cinco mejores para un nadador de esas agrupaciones que participe en cualquiera de las competiciones “junior” o “senior” sancionada por la AAU Swimming Guide. La 4ª regla nos dice lo siguiente: La elegibilidad de un participante para cada grupo de edad será determinada por la fecha de su nacimiento dentro de su respectivo grupo. La edad para el primer día del encuentro regirá para todos los días que éste dure. Los nadadores deben nadar en su clasificación correspondiente. La 7ª dice: Los cinco mejores tiempos nacionales en cada grupo serán dados a la publicidad. (Counsilman, 1999).

En la organización o estructuración de las escuelas de Natación se han manejado niveles o clasificación por edades o capacidades.

Estructuras en las que clasifican a los docentes en Principiantes, Intermedios y Avanzados son muy vistas en instituciones Públicas y Privadas. Tal es el caso del Centro Acuático Olímpico Universitario de la UANL que clasifica al docente en las categorías antes mencionadas.

#### **4.6 La enseñanza de la natación**

La instrucción en la natación ha experimentado muchos cambios a través del tiempo, conceptos que se consideraban correctos, al enseñar, luego se dudo de su eficacia. Muchos autores al tratar el proceso básico usan los mismos objetivos y proponen un aprendizaje similar. Pero, al aplicarlos, se puede ver que hay bastantes diferencias.

Resulta interesante ver que los métodos de enseñanza que se han utilizado al paso del tiempo son muchos y que hacia la década de los 70 se hacen muchas diferencias en las teorías de enseñanza.

La enseñanza de natación en estos últimos 15 años ha sufrido una transformación importante, dejó de ser un planteamiento exclusivamente utilitario para centrarse en enseñanzas más globales, donde el docente ejecuta una práctica adaptada que está basada en gran parte en propuestas y en la que la motivación y la recreación se integran; desde la ejecución de ideas personales del alumno, hasta la utilización de materiales muy variados y coloridos para poder integrarse al agua.

Las principales cambios relacionados al método de enseñanza se hacen a lo largo del siglo XX. Al inicio predomina una enseñanza analítica. Se separan las técnicas aprendiendo por fases, incluso en ocasiones se realizan primeramente actividades fuera del agua y después se realizan dentro. Se enseña individualmente o en grupos muy pequeños.

En los primeros 50 años, se globalizó la enseñanza considerada muy analítica y que le dio mucha importancia al trabajo en seco.

De los cincuenta a los setenta, se hizo un cambio fundamental. Todos los maestros de natación unifican criterios y la práctica se hace más deportiva, los estilos que se enseñan son los que se reglamentan para las competiciones. La repentina y variada edificación de instalaciones techadas y climatizadas transforman los programas de verano en programas educativos de largo plazo, haciendo muy variado el número de factores que afectan a los procesos de enseñanza - aprendizaje.

A partir de los años setenta, la natación inicia su gran crecimiento. Se generaliza la práctica y se solidifica la idea de que es muy importante la elaboración de programas y que los procesos no terminan con el aprendizaje básico. Esto hace que se diseñen y elaboren programas a largo plazo, con objetivos competitivos. Las renovadas ideas educativas llegan a los centros acuáticos y se reflejan en

metodologías más globales e individualizadas, muy adaptadas a las características de edad y maduración de los alumnos. (Bovi, 2008).

En la actualidad las instalaciones para la enseñanza de la natación han mejorado aspectos que benefician al docente dándole mayor seguridad y confianza, factores que le facilitan el aprendizaje.

Los gobiernos Federal, Estatal y Municipales han puesto atención en brindar al ciudadano instalaciones adecuadas para la práctica deportiva con el fin de dar apoyo para que las familias se integren en un ambiente sano y que les proporcione medios para una mejor calidad de vida.

Tal es el caso de la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte (CONADE) que cuenta con programas de Infraestructura Deportiva que ayuda a que los estados y municipios cuenten con instalaciones que ayuden para el desarrollo de los programas de salud física y recreación (CONADE, 2008).

#### **4. 7 La importancia de la capacitación del maestro de natación**

La importancia que tiene la preparación del maestro de Natación es tal que su capacitación debe ser constante y en diferentes aspectos; la cantidad de información técnica que pueda tener el maestro no es suficiente para el objetivo, la ética y moral, los problemas personales, su salud tanto física como Psicológica, su capacidad para desenvolverse, el manejo de grupos, influirán en este y es por eso que estos aspectos también deben estar considerados en su programa de capacitación.

Algunas de las características de los instructores son las siguientes:

- Conocimiento del tema.
- Adaptabilidad.
- Sinceridad.
- Sentido del humor.
- Interés.

- Cátedras claras.
- Asistencia individual.
- Entusiasmo.

Aunque estos son puntos en base a lo que considera Recursos Humanos Administrativamente, un Instructor- Capacitador; no esta tan lejos de lo que se necesita para que un maestro de Natación logre transmitir los conocimientos básicos de la natación y que el docente aprenda a sobrevivir, disfrutar y utilizar el medio acuático con fines terapéuticos y para lograr la salud física y mental.

El Sistema de Capacitación y Certificación para Entrenadores Deportivos (SICCED) que estructuro la CONADE, La Federación Mexicana de Natación (FMN), Secretaria de Educación Pública (SEP) y los Institutos deportivos Estatales (INDE), proponen los siguientes programas para la organización de la enseñanza de la Natación:

- a) Programa Utilitario
- b) Programa higiénico y de salud
- c) Programa escolar
- d) Programa recreativo
- e) Programa para adultos en plenitud
- f) Programa de estimulación acuática temprana (bebés)
- g) Programa de acondicionamiento físico acuático
- h) Programa para gente con capacidades diferentes
- i) Programa competitivo

#### **4.8 Sistema Deportivo.**

Marqués ( 2002) define el concepto de Sistema Deportivo de la siguiente manera: Comprende un gran compromiso entre la oferta de servicios facilitados por el conjunto formado por los productores, y, la demanda de servicios deportivos por parte de la comunidad.

Existen una gran variedad de teorías validas para cualquier organización deportiva que han sido utilizadas por autores como Rossi (1979), Lagardera (1990), Boné (1999), Marqués (2002) y Gérico (2005). Estas están compuestas fundamentalmente por dos aspectos:

1. El espacio territorial en el que se lleva a cabo la acción del sistema deportivo, en el que se divide el entorno físico (comunicaciones, accesos, urbanismo, medio ambiente) y entorno social (sistema económico, educativo y sociocultural, demográfico y apoyo institucional).
2. Estructura u Organización, fundamentalmente formado por los recursos y dentro de su forma vemos algunos determinantes como los recursos humanos directos (quienes gestionan funciones de dirección, programación, planificación, evaluación, control y administración de instalaciones. Técnicos quienes enseñan y dirigen los entrenamientos. Los de mantenimiento quienes ponen en perfecto estado los espacios deportivos) y recursos humanos indirectos quienes no tienen relación directa pero contribuyen en su bueno o deficiente funcionamiento (medios de comunicación, constructores, fabricantes y distribuidores de material deportivo, personal del ámbito de la salud, seguridad y vigilancia, agencias de seguros y de publicidad). Recursos materiales como instalaciones, material deportivo, tecnológicos y de información. Recursos económicos muy importantes en el diseño, planificación, desarrollo, control y evaluación de todo evento deportivo. Recursos de comunicación con los que se hace llegar a los usuarios deportistas la oferta de los servicios disponibles.

Recursos de información y conocimiento los cuales son intangibles y son toda información interna de la organización y externa en relación con la sociedad. La Oferta que es el producto del sistema deportivo y consta de las actividades y servicios que ofrece la organización para satisfacer las necesidades de los usuarios. La Demanda que está constituida por los

usuarios deportistas quienes participan y usan las actividades y servicios que oferta la organización.

Existen por un lado los usuarios practicantes y por otro los espectadores a los que hay que considerar, sobre todo en las grandes ciudades o en el deporte de alto nivel que se convierten en una oferta de deporte espectáculo.

#### **4.9 Organizaciones Deportivas con Calidad Total.**

Grandes comunidades como la Unión Europea y los Estados Unidos han trabajado por muchos años en programas de calidad para la administración pública, mismos que forman parte de las reformas y modernización del estado. La calidad es considerada un elemento muy importante para el impulso de cambios necesarios para que la administración pública sea un soporte a la competitividad.

Países como Japón, Gran Bretaña, Alemania, Francia y Estados Unidos que van a la cabeza en gestión de la calidad, han tenido un gran desarrollo y progreso económico. Países en vías de desarrollo como México han adoptado varias formas de gestión de la calidad como la normalización, certificación, inspección de exportación, enseñanza y formación, infraestructura y premios ya usados en otros países beneficiándose con estos por medio de las asociaciones que otorgan reconocimientos y a través de los gobiernos. Lloréis & Fuentes (2000) dicen que la gestión de la calidad abarca el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función de calidad en la entidad.

Actualmente las tendencias de gestión de calidad son dos:

- El aseguramiento de la calidad basado en las normas ISO 9000 que se diferencia por el tipo de actividad que desarrolla una organización:
  - a). ISO 9001 que asegura la calidad en el diseño desarrollo, producción, instalación y servicio posventa.
  - b). ISO 9002 que es para la producción, instalación y servicio posventa.
  - c). ISO 9003 para la inspección y ensayos finales.

- Gestión de la calidad total o Total Quality Management (TQM) dirigida a mejorar la gestión y resultados empresariales; está se basa en los criterios de los modelos Deming (1951), Malcom Baldrige (1987), EFQM de excelencia (1991) e Iberoamericano de Excelencia (1999).

Algunas empresas deportivas le apuestan a la certificación de la ISO, aunque está ésta dirigida al sector industrial. En el sector de servicios es más aconsejable usar la Mejora Continua o el Modelo de Calidad Total.

Diferentes conceptos de Calidad que usamos en la actualidad son:

- ✓ Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- ✓ Hacerle nuevas necesidades al cliente.
- ✓ Hacer a la primera vez las cosas bien.
- ✓ Cumplir las expectativas del cliente y algo más.
- ✓ Hacer productos y servicios con cero defectos.
- ✓ Responder inmediatamente a lo que solicite el cliente.

El Concepto de Calidad de los autores más citados en la actualidad son:

Juran (1997): “La calidad es la adecuación para satisfacer las necesidades de los clientes”

Philip Crosby con su concepto “Los absolutos de la calidad total” cuyos principios son:

- La calidad se define como un cumplimiento de requisitos.
- El sistema de la calidad es la prevención.
- El estándar de realización es cero defectos.
- La medida de la calidad es la prevención.

Al paso de los tiempos se ha analizado el origen y evolución de la calidad por algunos autores como: Dorado & Gallardo (2005), Marqués (2002), Lloréis & Fuentes (2000) y Garvín (1988) resaltan cuatro etapas importantes: La calidad por

medio de la inspección, Control estadístico de la calidad, El aseguramiento de la calidad y La calidad como estrategia competitiva.

En la **tabla 1** Dorado & Gallardo (2005), resumen la evolución del concepto clásico de calidad al concepto actual a través de los distintos aspectos que inciden en la misma.

**Tabla 1. Cambios del concepto clásico al actual de "Calidad" (Dorado & Gallardo, 2005).**

Aspectos de Calidad	Concepto Clásico	Concepto Actual
Objeto	Orientada exclusivamente a la producción de servicios y productos	Afecta a todas las áreas y funciones que intervienen en actividades que desarrolla la organización.
Alcance	Actividades de control.	Gestión de toda la organización, además del control.
Aplicación	Impuesta por la dirección	Por convencimiento y participativa.
Metodología	Detectar y corregir.	Prevenir y desarrollar un proceso continuo de mejora y perfeccionamiento.
Responsabilidad	Responsabilidad de un área de la organización, el departamento de calidad	Responsabilidad de todos. Compromiso de cada miembro de la organización (directivos, gestores, personal de actividades, mantenimiento y administración).
Predominio	Cantidad sobre la calidad.	Calidad sobre cantidad.
Costes	La calidad cuesta económicamente	La calidad es rentable para la organización
Usuarios	Usuarios de actividades o productos deportivos. Prácticamente se ignoran.	Clientes externos (usuarios deportistas) y clientes internos (trabajadores), son los que mandan en el servicio.
Significado	La calidad significa control. Es un problema que debe ser resuelto o ignorado	Significa satisfacer a los usuarios y trabajadores en un entorno cambiante que evoluciona constantemente. Es una estrategia de desarrollo, rentabilidad y competitividad en el camino hacia la excelencia.

Algunos autores como Gérico (2005), Sánchez (2004), Marqués (2002) de España y Kriemadis (2001) de Grecia que utilizó el EFQM, Oebbecke (1998) y Mawson (1993) de Estados Unidos utilizaron el modelo de Malcom Baldrige, han analizado los modelos de gestión de la calidad para interpretarlos en organizaciones deportivas. Aun con esto son pocos los estudios que se han hecho en organizaciones deportivas que han utilizado la gestión de la calidad total.

Marqués (2002) propuso usar en el municipio de Huesca la gestión de la calidad total usando el modelo EFQM. Dio a conocer las trabas originadas por los compromisos políticos y por la predisposición positiva de los trabajadores al implantar la gestión de la calidad total.

Este modelo (EFQM) resultó útil en la medición de la calidad del servicio en un patronato municipal de deportes. Se requiere interpretar desde la perspectiva de un sistema deportivo local, y adaptar su estructura orgánica y funcional para posibilitar la generación de evidencias documentales de la gestión llevada a cabo.

Los aspectos que más valoran los usuarios son:

- Existencias de plazas libres.
- Limpieza de las plazas.
- Cualificación de los monitores.
- La adecuación a sus intereses y necesidades.

Con respecto a los trabajadores:

- Que estén bien definidas las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo.

Oebbecke (1998) utilizó el modelo Malcom Baldrige para identificar los criterios de este modelo que tienen relación con las principales organizaciones profesionales de Canadá y Estados Unidos, así como la construcción de indicadores para definir

ítems. El estudio dio como resultado que los criterios son útiles y fiables al ser estos unidimensionales.

Díez & Cecilio (1998) exponen las experiencias al implantar la gestión de la calidad total en el patronato de deportes del ayuntamiento de Alcobendas. Sus conclusiones refieren que al aplicar el modelo EFQM de autoevaluación da la identificación de puntos fuertes y áreas de mejora útiles para planificar y que sirven de base para la reelaboración del plan estratégico con vista a cuatro (4) años, durante los cuales se asegura el plan y se establecerán nuevas autoevaluaciones.

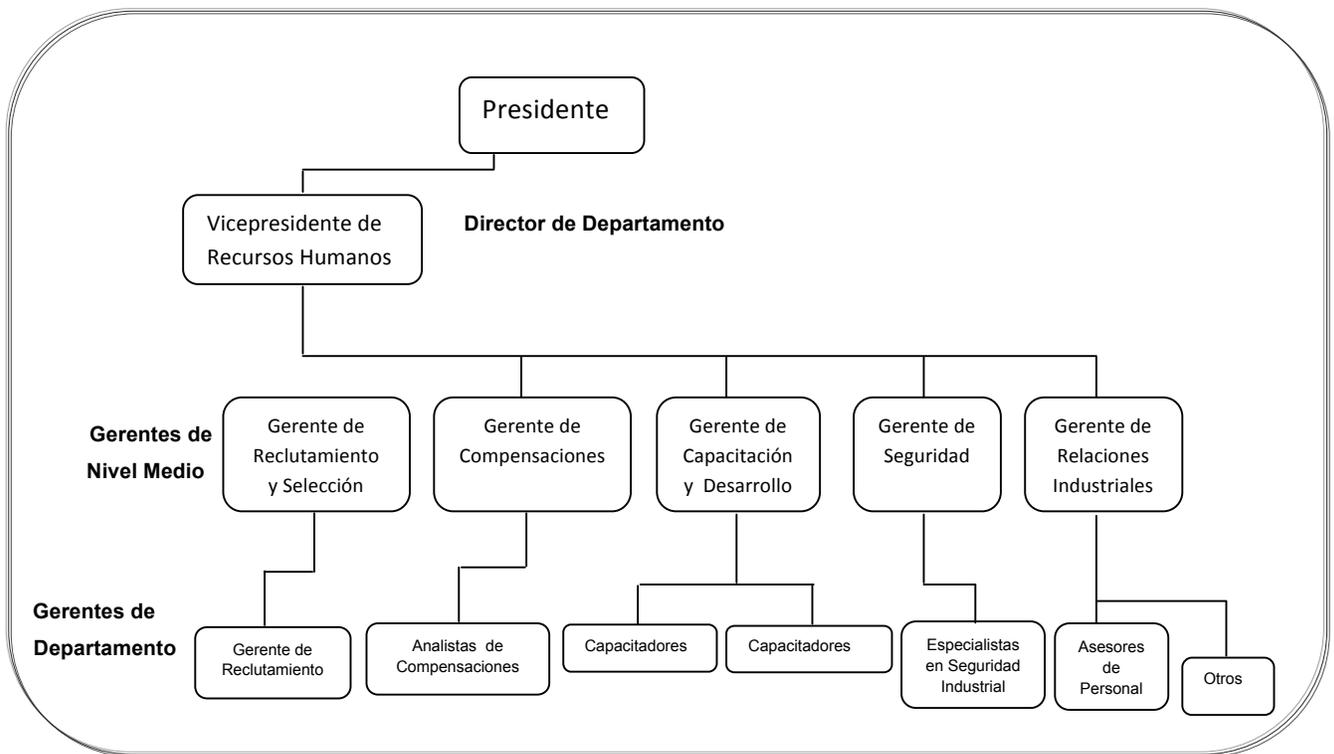
Otras herramientas que se emplean para medir, controlar y asegurar la calidad son:

- Sistemas de programas por objetivos (SPPO) en el que se planifica y presupuesta anualmente por programas, con objetivos claros y medibles y orientado al cliente, planificación que se discute, consensua y se revisan sus resultados.
- Planificación estratégica: En el que se hacen planes estratégicos con miras a largo plazo y que da planes operativos plurianuales, realistas y comparados con otras organizaciones.
- Sistema de reclamaciones y sugerencias: Es un canal importante de comunicación con el usuario/deportista y de mucha ayuda para la mejora continua.
- Grupos de mejora continua: Participación en grupo de los empleados usando técnicas de Workshop.
- Encuestas de calidad: Se realizan encuestas de calidad percibida en todos los servicios municipales. Se aplican encuestas a los usuarios deportivos con incidencia en la satisfacción y posibles áreas de mejora. Los resultados son publicados e incluidos en la memoria anual del patronato.

- Carta de servicios: Durante el año 1998 se elaboró una carta de servicios única de las instalaciones deportivas que recogió los compromisos públicos de calidad del patronato para con los vecinos.

Gallardo & Jimenez (2004) mencionan que el ayuntamiento de Espulgues de Llobregat (Barcelona) adoptó los principios y criterios del modelo de calidad de la EFQM con éxito para la mejora de su servicio al usuario.

Las estructuras organizacionales tienen muy en cuenta la importancia que tienen los recursos humanos por lo que se han dado a la tarea de diseñar este departamento de acuerdo a las necesidades de cada empresa, El departamento de Personal se forma estableciendo niveles jerárquicos como lo muestra la **Figura 2**.



**Figura 2.** Jerarquía de puestos en el departamento de Recursos Humanos de una organización grande (Werher, W., 2007)

Las funciones del puesto mayor varían según el tipo de empresa. Con frecuencia al formar el departamento por primera vez, se da a la persona que lo encabeza, el título de Gerente de Personal o de Recursos Humanos. El título de vicepresidente es común en compañías mayores porque son más complejas, tienen más contribuyentes y existen más responsabilidades. Los departamentos de personal grandes tienen muchos puestos como el de Gerente de Reclutamiento, que ayuda a otros gerentes a reclutar y seleccionar al personal adecuado. El de Capacitación y Desarrollo realiza programas, cursos y otras actividades para aumentar el conocimiento del personal. Cada uno de los gerentes recibe ayuda de especialistas, secretarias y otros empleados de oficina. (William, Werher, & Keith, 2007).

La importancia que tiene la capacitación de personal es tal que todo departamento de recursos humanos bien estructurado, considera de suma importancia a la capacitación y desarrollo a tal grado que cuentan con capacitadores para los diversos puestos y funciones que existen en la empresa. La capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a los Maestros de Natación, nuevos y actuales, las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo. El enfoque de Capacitación ha cambiado con el correr de los años. Hoy en día se tiene que capacitar para mejorar la calidad por lo que se requiere de estudios especiales, como la manera de trabajar en equipo, habilidades tecnológicas y computacionales, instrumentación, y los conocimientos de las capacidades necesarias para la atención a los clientes (Dessler, 2001 ).

Para que el personal desee progresar debe reconocerse que si el individuo no está suficientemente motivado para dar todo su esfuerzo, con frecuencia no alcanzara a desempeñarse como se espera de él. Para que esto no ocurra, el personal gerencial debe motivar a sus subordinados, en nuestro caso a los Maestros de Natación, capacitándolos para que den lo máximo de sí mismos. (Dessler, 2001 ) De los tipos de capacitación que se emplean en las grandes

empresas esta la capacitación en el aula y capacitación en el puesto (Gareth & George, 2006) No cabe duda que los dos tipos de capacitación son esenciales en el caso de las empresas deportivas. En el caso de un centro de enseñanza de natación los conocimientos adquiridos por los maestros en clínicas, congresos y cursos, son básicos para aplicar metodologías de enseñanza y perfeccionar técnica y estilo (Capacitación en el aula), al igual que los conocimientos que adquiere en su campo de trabajo, al estar en contacto directo con sus alumnos y al encontrar diferencias en edades, genero, de espacios y profundidades. nivel de habilidades personales, que lo harán resolver infinidad de casos; harán que el maestro aplique sus conocimientos y que adquiera muchos más (Capacitación en el Puesto).

#### **4. 10 La Formación hacia la gestión de la calidad en el sector deportivo.**

El ayuntamiento de Barcelona en 1999, aplicó la formación y capacitación del personal de una organización deportiva. Se elaboró un manual de calidad de los servicios ofrecidos al usuario de los equipos e instalaciones deportivas, en el que hace referencia al compromiso de la calidad por parte del ayuntamiento para llevar a la práctica un método de organización cuya estrategia permanente es la mejora continua de los servicios y los comentarios del usuario son determinantes. Las demandas, necesidades y preferencias del usuario se tienen en cuenta. Toda tarea diaria de los empleados se enfoca a satisfacer al usuario.

Actualmente muchas investigaciones demuestran lo importante de un Director Deportivo (Gallardo & Jimenez, 2004) (Salvador, 2000) (Teruelo, 2000) (López & Luna-Arocas, 2000) (Chelladurai, 1999), (Peiró, 1993) resaltan la importancia de la preparación, formación y cultura organizativa para tener el perfil acorde a las necesidades y expectativas de la organización. En México son escasos los congresos sobre gestión deportiva municipal. En países como España son más frecuentes, en Cataluña se realizó el 1er Congreso de Gestión Deportiva

organizado por la Asociación Catalana de Gestors Esportius Professionals en el año 2002. Pérez (2000) se da a la tarea de investigar las perspectivas de la gestión Municipal y Modelos de gestión y lo publicó en las actas del 1er. Congreso de Gestión deportiva de Cataluña. Salvador (2000) define el perfil de un director deportivo en los comunicados presentados durante el II Congreso del deporte de Euskadi “Deporte y Administración” en San Sebastián; Correal (2000) con el tema de la financiación y modelos de gestión en poblaciones Andaluzas; Teruelo (2000) analizo la situación del deporte municipal en Euskadi: Análisis y Perspectivas, las dos perspectivas presentadas durante el III Encuentro Andaluz sobre el deporte municipal. En Aragón, la DGA organiza de forma periódica el seminario “Municipio y Deporte”. Sin duda alguna todos estos seminarios y encuentros retroalimentan a todos los que se relacionan con la gestión deportiva y la mejora continua de los modelos de Gestión Deportiva.

#### **4.11 Principales Modelos de la gestión de la Calidad Total aplicados en el sector deportivo**

Un modelo de calidad total es un conjunto de criterios agrupados en áreas o capítulos que sirven de referencia para estructurar un plan de calidad en una organización o en parte de la misma (Membrado, 1999). Los modelos más aceptados actualmente son: El premio Europeo de Calidad “EFQM” (figura 3); Premio Nacional de Calidad de los Estados Unidos “Malcom Baldrige” (figura4); Premio Nacional de calidad de Japón “Deming” (figura 5).

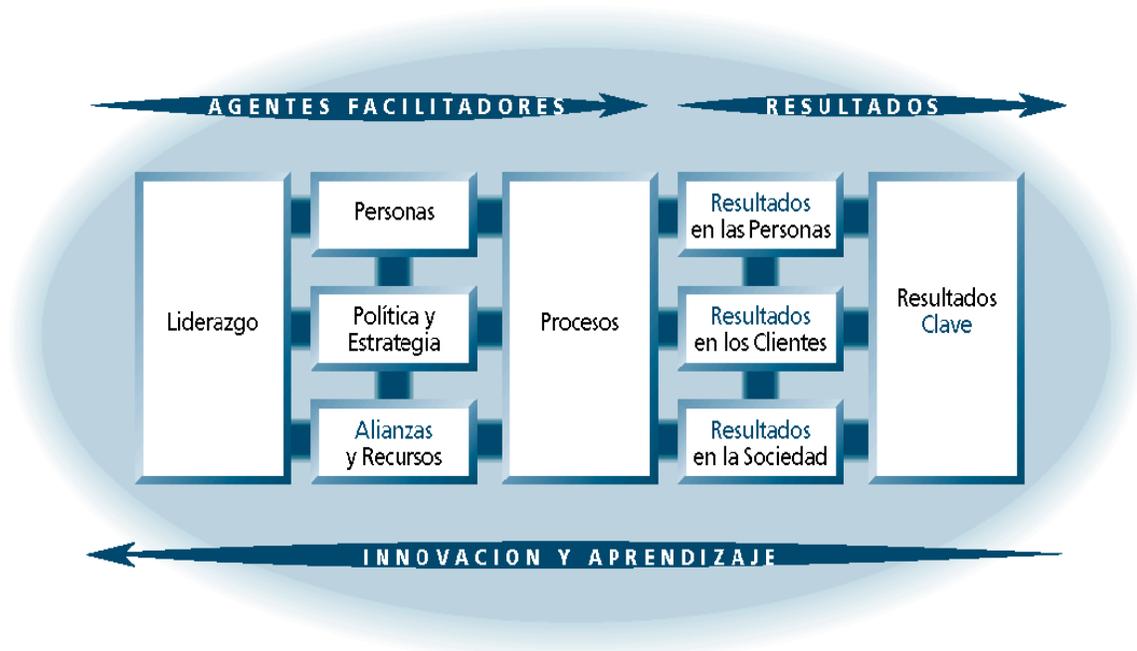


Figura 3. Modelo de Calidad Total EFQM.

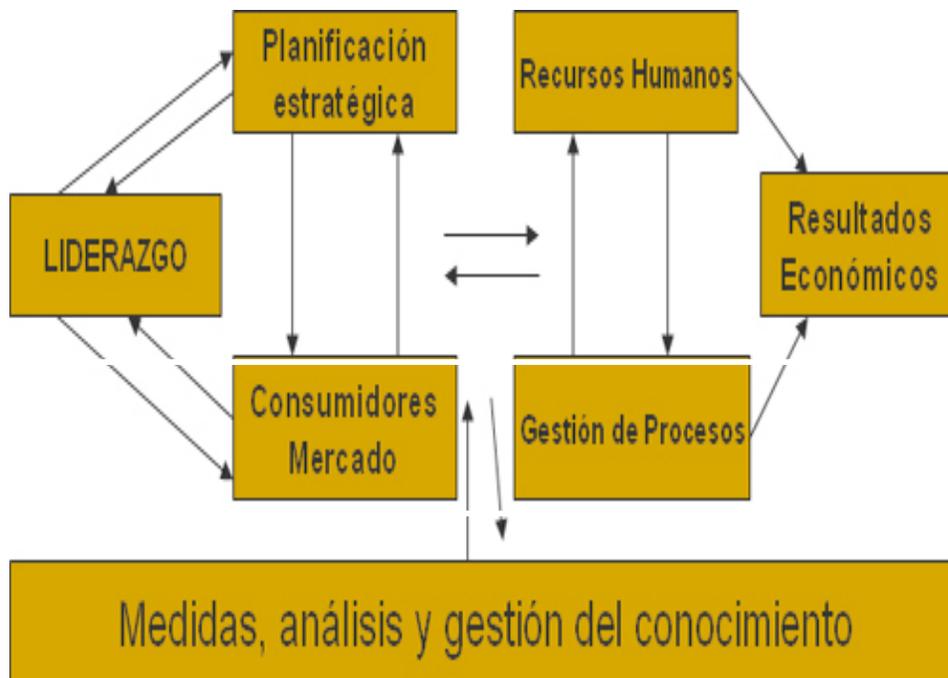
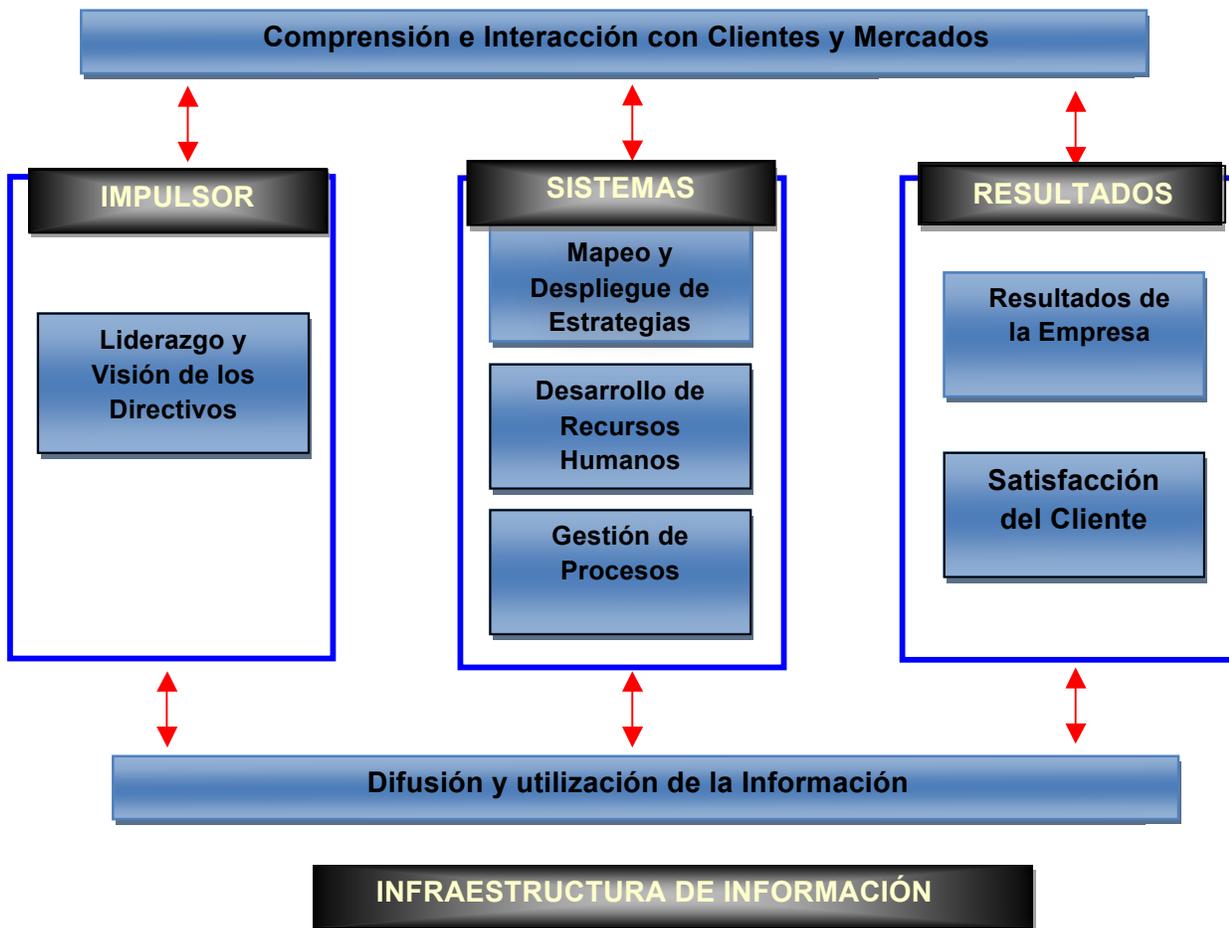


Figura 4. Modelo Malcolm Baldrige



*Figura 5. Modelo de Calidad Japonés.*

#### **4.12. Estudios relacionados con la satisfacción del cliente.**

García (2009) comenta que la calidad exige liderazgo en la dirección, es un factor estratégico de competencia y diferenciación, es de mantener continuamente la mejora y esta debe revisarse constantemente, la calidad garantiza la rentabilidad de todo negocio.

A si mismo menciona que por el ritmo de vida tan acelerado, en la actualidad muchos españoles adoptan la idea de programas de acondicionamiento en centros deportivos, con el fin de lograr un mejor nivel de vida, y que por consecuencia se ha hecho masiva la apertura de Gimnasios, SPA y centros acuáticos. Debido a esto la competencia es cada vez mayor por lo que los planes

de fidelización y captación de clientes son de suma importancia y que se deben de considerar en conjunto ya que conseguir un nuevo cliente es siete veces más difícil que retenerlo. La fidelización es cuestión de valores percibidos, hay que generar valor añadido (lo que el cliente no espera), y valor general percibido (como calidad, seguridad, status) que son factores que harán que el cliente escoja un lugar y no otro. Si no queremos que el cliente nos abandone hay que ofrecer constantemente ofertas, mejoras en instalaciones, promociones, etc.

Además García (2009) señala que es de suma importancia conocer los sentimientos racionales y los emotivos, la satisfacción, las expectativas y motivaciones, cuáles son sus metas y plazos para conseguirlas, hay que conocer lo que esperan de nosotros y con acciones superar sus expectativas para poder llegar mejor al cliente. Así como conocer y utilizar herramientas que nos ayuden a conocer el grado de satisfacción del usuario deportivo. Esto lo lograremos diseñando y aplicando encuestas y cuestionarios que nos ayudaran a conocer el sentir del cliente y ayudaran al proceso de mejora continua que beneficia al trabajador y clientes de la empresa.

Montaner,A.M.,etal(2005) en su estudio con mujeres mayores encontró que el estilo y hábitos de vida de las personas, son elementos condicionantes del bienestar, por tanto, de su calidad de vida. Refiere que estudios señalan que los estilos de vida sedentarios, muy comunes en la actualidad, resultan perjudiciales para la salud física y mental, comparados con los estilos de vida físicamente activos. el objetivo de su trabajo fue el de estudiar la relación que existe entre la práctica de la natación (actividad de caracter aeróbico) de forma regular, y variables psicológicas vinculadas con el Bienestar Psicológico, su investigación la hizo en una muestra compuesta por 60 mujeres mayores de 55 años. En los resultados obtenidos, resalta la relacion significativa que se establece entre la práctica de la natación y cada una de las variables relacionadas al Bienestar Psicológico: la Autoeficacia Física Global, la Confianza en la Autopresentación

Física, la Habilidad Física Percibida, la Autoestima Global y la Satisfacción con la Vida.

Bovi, F., (2006) analizo en un estudio los Métodos de enseñanza Lúdico y el Sistemático en una muestra de 426 sujetos con edades entre los 3 y 8 años, siendo 216 hombres y 210 mujeres (51% hombres, 49% mujeres); 16% de 3 años, 18% de 4, 16% de 5, 16% de 6, 17% de 7 y 17% de 8 años.

Bovi, F. (2006) concluye que el Método Lúdico es mucho más motivante que el Sistemático, aspecto que influye en el aprendizaje y posible abandono de la actividad, por lo que es más aconsejable. El método Lúdico da mejores resultados a lo largo de las 25 sesiones.

La diferencia entre los dos métodos es mayor en cuanto es menor la edad de los participantes. Al acercarse a la edad de 8 años las diferencias fueron poco apreciables con posibilidad de que el límite de efectividad entre los dos métodos sea de 8 años siendo un poco más efectivo el Método Lúdico en esta edad.

Los resultados que obtuvo permiten afirmar que es aconsejable afinar detalles de la Flotación antes de pasar a la Respiración, y que es necesario primero controlar la Respiración y luego pasar a la Propulsión.

Señala que el número de clases de un curso de iniciación es de 21 a 23 clases para el Método Lúdico y de 23 a 26 para el Método Sistemático.

Así mismo manifiesta que hay más interés en niños conforme aumenta la edad, con el Método de enseñanza Lúdico, y que puede ser aplicado por igual en ambos géneros, ya que no se presentaron diferencias al respecto en los resultados obtenidos.

Thompson, I. (2000) nos dice que tener clientes complacidos es un factor muy importante para tener éxito en los negocios. Por tal motivo una empresa necesita saber los niveles de satisfacción de sus clientes, y esto lo puede lograr haciendo

uso de la siguiente fórmula: Rendimiento Percibido – Expectativas = Nivel de Satisfacción del Cliente.

Esto se logrará si se obtiene información de los clientes, y para tenerla hay que hacer una investigación de mercado y obtener la siguiente información: 1) El resultado que obtuvieron al adquirir el producto o servicio y 2) Las expectativas que tenían antes de realizar la compra. Luego se debe determinar el nivel de satisfacción para tomar decisiones que permitan corregir las diferencia (cuando existe insatisfacción en los clientes), mejorar la oferta (cuando el cliente está satisfecho), o en mantenerla (cuando el cliente está complacido). Dentro de todo este contexto, surge el reto para todos los mercadólogos de lograr clientes complacidos mediante el incremento en la entrega de valor, pero en una forma que sea – rentable- para la empresa, porque al final de cuentas, toda empresa justifica su existencia al conseguir un determinado beneficio.

Así mismo, si una empresa quiere lograr sus objetivos a corto, mediano y largo plazo, debe establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes esté enfocado en complacer al cliente.

Moreno, J.A. en su investigación analizo la satisfacción de los nadadores de la región de Murcia en base a las ayudas, el abandono y valoración de los esfuerzos. Los datos los obtuvo con un cuestionario de 16 ítems de carácter cerrado y abierto denominado “Cuestionario para el Análisis de la Satisfacción en Natación” (C.A.S.N.).

La muestra fue de 131 nadadores con edades entre 9 y 21 años. A los resultados se les hizo diferentes análisis; descriptivos, análisis de independencia entre variables mediante las pruebas de chi cuadrado de Pearson completada con análisis de residuos.

Los resultados muestran que el principal motivo de abandono es la desmotivación en los entrenamientos, también se encontró que la mayoría de los nadadores no conocen las ayudas que la región ofrece, se encontró que los padres son los que más valoran el esfuerzo de sus hijos, y no los entrenadores, clubs y federaciones como se esperaba.

*Índices de Satisfacción de los Usuarios-Deportistas respecto a las clases de natación e instructores del CAOU.*

*Maestría en Ciencias del Ejercicio. Especialidad en Deporte de Alto Rendimiento*

# **METODOLOGÍA**

*L.O.D. JESÚS LOMAS FRÍAS  
Facultad de Organización Deportiva  
Área de Estudios de Posgrado*

## **5. METODOLOGÍA**

El diseño utilizado en esta investigación es descriptivo, con variables agrupadas en relación a los factores fundamentales de los que se deriva el análisis de la situación del Centro Acuático Olímpico Universitario.

### **5.1. Población de estudio**

Para este estudio se seleccionaron de forma aleatoria 270 sujetos (131 hombres y 139 mujeres) con edades comprendidas entre 6 y 60 años de edad, de nacionalidad mexicana. Todos los sujetos eran usuarios-deportistas que acuden al CAOU y están inscritos en actividades de docencia y competitivas.

### **5.2. Variables**

#### **Independientes**

- USUARIOS
  - CAOU
  - Grupo de edad: < 12; 13 - 21; 22 - 30; 31 - 39; > 40 años
  - Género: hombre – mujer

#### **Dependientes**

##### **a) CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (Anexo 1)**

- Información sobre la práctica y servicios utilizados
- Atención que recibe del CAOU
- Calidad del servicio
  - Instalaciones
  - Actividades
  - Instructores / entrenadores
  - Valoración de la oferta de actividades
  - Valoración del coste de las actividades
  - Valoración de quejas y sugerencias
  - Servicio de guardavidas

- Otros servicios

### **5.3. Encuesta de satisfacción de usuarios**

La obtención de información por medio de la utilización de encuestas nos permitirá cuantificar el grado de satisfacción tanto de los clientes o usuarios (deportistas), respecto al servicio percibido como de los trabajadores hacia el trabajo que desempeñan y las condiciones en las que se lleva a cabo (Howat et al, 1996).

El objetivo fundamental de esta encuesta es conocer el grado de satisfacción de los usuarios con las distintas dimensiones de los servicios que presta el CAOU y con la actitud de ésta hacia las necesidades de dichos usuarios, así como obtener un perfil genérico del usuario, sector social o deportista. Dicha encuesta (Anexo 1) está compuesta por una introducción y 4 secciones (7 folios).

Las dimensiones sobre las que se pregunta se enuncian de la siguiente forma:

- a) Estadística personal o identificación personal. En este apartado se pregunta acerca de la edad, género, situación laboral, la forma de pago y el lugar (colonia/barrio) de residencia del usuario. En relación a la forma de pago, se agruparon en un apartado denominado "información sobre la práctica y los servicios utilizados".
- b) Atención que recibe del CAOU. Aquí se pretende conocer cómo se valora la forma de atender al usuario, los medios para comunicarse con él, el trato recibido por el usuario en el momento en el que entra en contacto con la organización y el horario disponible para dicho contacto.
- c) Sobre la calidad del servicio. En este apartado de la encuesta se abordaban los distintos componentes del servicio que presta el CAOU y que se consideran fundamentales para desarrollar dicho servicio. Así se les pregunta a los usuarios sobre cómo percibían distintos aspectos relativos a: las instalaciones que utilizan, las actividades que realizan, los monitores que imparten dichas actividades, el coste de éstas, el proceso de quejas y sugerencias que tienen a su disposición, cuál es la actitud de el CAOU para

adaptarse a sus intereses, sobre la intención de volver a utilizar los servicios ofertados por el centro y si los recomendaría, preguntado por último sobre la valoración global respecto al servicio recibido y a las sugerencias que harían para mejorar dicho servicio. Además, en el cuestionario de verano se incluyen dos bloques de preguntas acerca del servicio de socorrismo de las piscinas y sobre otros servicios como la cafetería y el parking.

- d) Sugerencias. Es una pregunta abierta para poder indicar todo aquello que el usuario considere de interés para su práctica deportiva y recreativa.

# **RESULTADOS**

## 6. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos en el presente estudio, en principio se muestran la distribución y porcentaje de la edad y género, seguido de la práctica deportiva, perfil del instructor-entrenador; finalmente se analizan los datos según la práctica deportiva como recreativa o entrenamiento.

La frecuencia de la participación por grupos de edad mostrada en la tabla 2. es mayoritaria por los menores de 12 años con un 29.3%, seguido de 13-21 años con un 21.9%

*Tabla 2. Edad de los participantes.*

<b>Grupos de edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
< 12	79	29.3
13 – 21	59	21.9
22 – 30	23	8.5
31 – 39	50	18.5
40 – 49	47	17.4
50 – 59	10	3.7
> 60	2	.7
Total	270	100.0

En la tabla 3, la participación resulta ser similar por género ya que los hombres registraron un 48.5% y las mujeres 51.5%

**Tabla 3. Frecuencias por Género**

<b>Género</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Hombre	131	48.5
Mujer	139	51.5
Total	270	100.0

Como muestra la tabla 4, en Área de actividad la Docencia marca una ventaja con 70.7% en relación a la Competitiva con 29.3%.

**Tabla 4. Frecuencias por área de participación.**

<b>Área</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Docencia	191	70.7
Competitiva	79	29.3
Total	270	100.0

La tabla 5 muestra que, en la Actividad Practicada los Principiantes son mayoría con 28.9%, seguidos por Intermedios con 26.7%.

**Tabla 5. Frecuencias por nivel de Actividad**

<b>Actividad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Natación Principiantes	78	28.9
Natación Intermedios	72	26.7
Natación Avanzados	42	15.6
Natación Competitiva	70	25.9
Nado Sincronizado	8	3
Total	270	100.0

Como muestra la tabla 6, la frecuencia por semana más solicitada es tres veces con 57.9%, seguida por seis veces con 27.6%.

**Tabla 6.** *Frecuencia por semana.*

<b>Veces por Semana</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Una vez por semana	1	0,4
Dos Veces por semana	5	1,9
Tres veces por semana	151	57,9
Cuatro veces por semana	13	5
Cinco veces por semana	15	5,7
Seis veces por semana	72	27,6
Siete veces por semana	4	1,5
Total	261	100
Missing System	9	
Total	270	

La tabla 7 nos muestra que la duración por día más solicitada es 50 minutos que cuenta con 71.9%, seguido por Una Hora con 20.8%

**Tabla 7.** *Duración de las actividades por día.*

<b>Duración por Día</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
30 minutos	4	1,5
45 minutos	1	0,4
50 minutos	187	71,9
1 hora	14	5,4
> 1 hora	54	20,8
total	260	100
Missing System	10	
Total	270	

En la tabla 8 vemos que la Atención Individualizada resulto Muy Satisfactoria con 61.7%; y Satisfactoria con 28.7%

**Tabla 8. Atención individualizada**

<b>Atención Individualizada</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mínima satisfacción	6	2,3
Algo de satisfacción	19	7,3
Satisfactorio	75	28,7
Muy satisfactorio	161	61,7
Total	261	100
Messing System	9	
<b>Total</b>	<b>270</b>	

Que tan profesionales son los instructores y personal lo podemos ver en la tabla 9, con los siguientes datos; Muy Satisfactorio con 64.6%, y Satisfactorio con 28.1%.

**Tabla 9. Profesionalismo**

<b>Profesional</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mínima satisfacción	3	1,2
Algo de satisfacción	16	6,2
Satisfactorio	73	28,1
Muy satisfactorio	168	64,6
Total	260	100
Missing System	10	
<b>Total</b>	<b>270</b>	

El Dominio de la Actividad por parte del personal, como lo podemos ver en la tabla 10, resulto Muy Satisfactorio con 69.2%, y Satisfactorio con 24.2%.

**Tabla 10. Dominio de la actividad**

<b>Dominio de la actividad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mínima satisfacción	2	0,8
Algo de satisfacción	15	5,8
Satisfactorio	63	24,2
Muy satisfactorio	180	69,2
Total	260	100
Missing System	10	
Total	270	

La tabla 11. nos muestra que la Puntualidad resulto Muy Satisfactoria con 79.7%, seguida de Satisfactoria con 16.1%.

**Tabla 11. Puntualidad**

<b>Puntualidad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mínima satisfacción	5	1,9
Algo de satisfacción	6	2,3
Satisfactorio	42	16,1
Muy satisfactorio	208	79,7
Total	261	100
Missing System	9	
Total	270	

La tabla 12 nos muestra que la Actitud motivante hacia la practica resulto Muy Satisfactorio con 68.2%, y Satisfactorio con 25.7%.

**Tabla 12. Actitud motivante**

<b>Actitud motivante</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mínima satisfacción	4	1,5
Algo de satisfacción	12	4,6
Satisfactorio	67	25,7
Muy satisfactorio	178	68,2
Total	261	100
Missing System	9	
Total	270	

Supervisión y Vigilancia, como se muestra en la tabla 13, resulto Muy Satisfactorio con 69.6%, y Satisfactorio con 24.2%.

**Tabla 13. Supervisión y vigilancia**

<b>Supervisión y vigilancia</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mínima satisfacción	3	1,2
Algo de satisfacción	13	5
Satisfactorio	63	24,2
Muy satisfactorio	181	69,6
Total	260	100
Missing System	10	
Total	270	

La tabla 14 nos muestra que la Competencia Global resulto Muy Satisfactorio con 62.7%, y Satisfactorio con 32.5%.

**Tabla 14.** *Competencia global*

<b>Competencia global</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mínima satisfacción	3	1,2
Algo de satisfacción	9	3,5
Satisfactorio	83	32,5
Muy satisfactorio	160	62,7
Total	255	100
Missing System	15	
Total	270	

La tabla 15 nos muestra que los usuarios tienen una mayor asistencia en la modalidad de docencia con frecuencia de tres veces por semana con un 77.50%, mientras que los de actividad competitiva con 6 veces por semana, son el 55.7%, los docentes con seis frecuencias por semana son el 17.3%, mientras que los competitivos con tres asistencias por semana son el 4.3%.

**Tabla 15. Frecuencia a la semana modalidad docencia y competitiva.**

Frecuencia por semana		Área de la actividad		Total
		Docencia	Competitiva	
Una vez por Semana	N	1	0	1
	%	0.50%	0.00%	0.40%
Dos veces por Semana	N	5	0	5
	%	2.60%	0.00%	1.90%
Tres veces por semana	N	148	3	151
	%	77.50%	4.30%	57.90%
Cuatro veces por semana	N	1	12	13
	%	0.50%	17.10%	5.00%
Cinco veces por semana	N	3	12	15
	%	1.60%	17.10%	5.70%
Seis veces por semana	N	33	39	72
	%	17.30%	55.70%	27.60%
Siete veces por semana	N	0	4	4
	%	0.00%	5.70%	1.50%
Total	N	191	70	261
	%	100.00%	100.00%	100.00%

Como podemos ver en la tabla 16 los usuarios docentes con clase de 50 min por sesión son el 96.9%, los competitivos con sesión de más de una hora son el 76.8%. Los competitivos con sesión de 50 min. son el 2.9%, y los usuarios docentes con sesión mayor que una hora son apenas el.5%.

**Tabla 16.** Duración por día.

			Área de actividad		
			Docencia	Competitiva	Total
<b>Duración por día</b>	30 minutos	N	3	1	4
		%	1.60%	1.40%	1.50%
	45 minutos	N	1	0	1
		%	0.50%	0.00%	0.40%
	50 minutos	N	185	2	187
		%	96.90%	2.90%	71.90%
	1 hora	N	1	13	14
		%	0.50%	18.80%	5.40%
	>1 hora	N	1	53	54
		%	0.50%	76.80%	20.80%
	Total	N	191	69	261
		%	100.00%	100.00%	100.00%

La tabla 17 nos muestra que el 58.6% de los usuarios docentes y el 70.0% de los competitivos refieren que la Atención Individualizada es Muy Satisfactoria, mientras que el 2.6% de los docentes y el 1.4% de los competitivos afirman tener Mínima Satisfacción.

**Tabla 17. Atención individualizada.**

			Área de actividad		
			Docencia	Competitiva	Total
<b>Atención individualizada</b>	Mínima satisfacción	N %	5 2.60%	1 1.40%	6 2.30%
	Algo de satisfacción	N %	13 6.80%	6 8.60%	19 7.30%
	Satisfecho	N %	61 31.90%	14 20.00%	75 28.70%
	Muy satisfecho	N %	112 58.60%	49 70.00%	161 61.70%
	Total	N %	191 100.00%	70 100.00%	261 100.00%

En la tabla 18 podemos ver que el Profesionalismo de los instructores fue evaluado por el 61.6% de los usuarios docentes y 72.9% de los competitivos como Muy Satisfactorio. El 1.1% docente y 1.4% competitivo refieren Mínima Satisfacción.

**Tabla 18. Profesionalismo.**

			Área de actividad		
			Docencia	Competitiva	Total
<b>Profesional</b>	Mínima satisfacción	N %	2 1.10%	1 1.40%	3 1.20%
	Algo de satisfacción	N %	14 7.40%	2 2.90%	16 6.20%
	Satisfecho	N %	57 30.00%	16 22.90%	73 28.10%
	Muy satisfecho	N %	117 61.60%	51 72.90%	168 64.60%
	Total	N %	190 100.00%	70 100.00%	260 100.00%

El Dominio de la Actividad por parte de los instructores, como se muestra en la tabla 19. fue evaluada por el 65.8% de los docentes y por el 78.6% de los competitivos como Muy Satisfactorio. El .5% docente y 1.4% competitivo dicen tener Mínima Satisfacción.

**Tabla 19.** Dominio de la actividad.

			Área de actividad		
			Docencia	Competitiva	Total
<b>Dominio de la actividad</b>	Mínima satisfacción	N %	1 0.50%	1 1.40%	2 0.80%
			12		
	Algo de satisfacción	N %	6.30%	3 4.30%	15 5.80%
	Satisfecho	N %	52 27.40%	11 15.70%	63 24.20%
	Muy satisfecho	N %	125 65.80%	55 78.60%	180 69.20%
	Total	N %	190 100.00%	70 100.00%	260 100.00%

La tabla 20 muestra que la puntualidad de los instructores fue evaluada por el 82.6% de los usuarios docentes, y, por el 71.8% de los competitivos como Muy Satisfactorio; el 1.6% de los docentes y 2.8% de los competitivos refieren Mínima Satisfacción.

**Tabla 20. Puntualidad.**

			Área de actividad		
			Docencia	Competitiva	Total
<b>Puntualidad</b>	Mínima	N	3	2	5
	satisfacción	%	1.60%	2.80%	1.90%
	Algo de	N	2	4	6
	satisfacción	%	1.10%	5.60%	2.30%
	Satisfecho	N	28	14	42
		%	14.70%	19.70%	16.10%
	Muy	N	157	51	208
satisfecho	%	82.60%	71.80%	79.70%	
Total	N	190	71	261	
	%	100.00%	100.00%	100.00%	

La tabla 21 nos muestra que la Actitud Motivante hacia la Práctica por parte de los instructores fue evaluada por el 65.3% de usuarios docentes; y, 76.1% de competitivos como *muy satisfactoria*, el 2.1% de docentes y .0% competitivos la evaluaron con mínima satisfacción.

**Tabla 21. Actitud motivante hacia la práctica.**

			Área de actividad		
			Docencia	Competitiva	Total
<b>Actitud motivante hacia la práctica</b>	Mínima	N	4	0	4
	satisfacción	%	2.10%	0.00%	1.50%
	Algo de	N	7	5	12
	satisfacción	%	3.70%	7.00%	4.60%
	Satisfecho	N	55	12	67
		%	28.90%	16.90%	25.70%
	Muy	N	124	54	178
satisfecho	%	65.30%	76.10%	68.20%	
Total	N	190	71	261	
	%	100.00%	100.00%	100.00%	

La supervisión y vigilancia, como se muestra en la tabla 22 la evaluaron el 66.1% de los usuarios docentes, y el 78.9% de usuarios competitivos como Muy Satisfactorio; el 1.1% de docentes y el 1.4% de competitivos la calificaron con Mínima Satisfacción.

Tabla 22. *Supervisión y vigilancia.*

			Área de actividad		
			Docencia	Competitiva	Total
<b>Supervisión y vigilancia</b>	Mínima satisfacción	N	2	1	3
		%	1.10%	1.40%	1.20%
	Algo de satisfacción	N	9	4	13
		%	4.80%	5.60%	5.00%
	Satisfecho	N	53	10	63
		%	28.00%	14.10%	24.20%
Muy satisfecho	N	125	56	181	
	%	66.10%	78.90%	69.60%	
Total	N	189	71	260	
	%	100.00%	100.00%	100.00%	

La tabla 23 nos muestra que la Competencia Global la califica el 57.8% de usuarios docentes, y, el 75.7% de competitivos como Muy Satisfactorio, mientras que el .5% de los docentes y el 2.9% de los competitivos la califican con Mínima Satisfacción.

**Tabla 23.** *Competencia global.*

			Área de actividad		
			Docencia	Competitiva	Total
<b>Competencia global</b>	Mínima	N	1	2	3
	satisfacción	%	0.50%	2.90%	1.20%
	Algo de	N	7	2	9
	satisfacción	%	3.80%	2.90%	3.50%
	Satisfecho	N	70	13	83
		%	37.80%	18.60%	32.50%
Muy	N	107	53	160	
satisfecho	%	57.80%	75.70%	62.70%	
Total	N	185	70	255	
	%	100.00%	100.00%	100.00%	

# **DISCUSIÓN**

## **7. DISCUSIÓN**

La asistencia de usuarios docentes y deportistas al CAOU es mayoritaria en el rango de menores de 12 años los cuales son el 29.3%, de 13 a 21 años son el 21.9% de 22 a 30 años son el 8.5%, de 31 a 39 años son el 18.5% y de 40 a 47 años son el 17.4% el total de la muestra es de 270 participantes. Del total 51.5% son mujeres y 48.5% son hombres. Con actividad docente son el 70.7% y con actividad competitiva el 29.3%.

Las actividades estudiadas son Natación Principiantes 28.9%, Intermedios 26.7%, Avanzados 15.6%, Competitiva 25.9% y Nado Sincronizado 3%, con frecuencias de asistencia de una a siete veces por semana, en la que los docentes tienen preferencia por tres veces con el 77.5% seguida de seis veces con 17.3%, y un 96.9% prefiere una duración por día de 50 minutos; los competitivos tienen preferencia en seis veces con 55.7% y de cuatro y cinco asistencias con 17.1%, con el 76.8% que prefiere una duración por día de más de una hora.

Los resultados de satisfacción por la atención individualizada que recibe el Docente y el Competitivo es predominante la escala de Muy Satisfactorio, siendo en el caso del docente un 58.6%, y Satisfactorio el 31.9%; para el competitivo el 70% es Muy Satisfactorio y 20% Satisfactorio.

### **7.1 Evaluación del Instructor.**

Al evaluar el Profesionalismo del Instructor el 61.6% de docentes quedó Muy Satisfecho y el 30% Satisfecho, y de los competitivos el 72.9% quedó Muy Satisfecho y el 22.9% Satisfecho, y en el Dominio de la Actividad por parte del Instructor el 65.8% de Docentes está Muy Satisfecho y el 27.4% Satisfecho, de los Competitivos, el 78.6% está Muy Satisfecho y el 15.7% Satisfecho. Con respecto a la Puntualidad del Instructor el 82.6% de Docentes está Muy Satisfecho y el 14.7% Satisfecho, mientras que de Competitivos el 71.8% está Muy Satisfecho y el 19.7% Satisfecho. En la Actitud Motivante hacia la Práctica que ejerce el

Instructor hacia los Docentes el 65.3% está Muy Satisfechos y 28% Satisfechos, Mientras que de los Competitivos el 78.9% lo evaluó Muy Satisfactorio y el 14.1% Satisfactorio. La percepción que tienen los usuarios deportistas de la Competencia Global del Instructor es la siguiente; el 57.8% de Docentes lo considera Muy Satisfactorio y el 37.8% Satisfactorio, el 75.7% de los Competitivos están Muy Satisfechos y el 18.6 Satisfechos.

## **7.2 Relación de los datos con otros estudios.**

García (2009), señala la importancia de conocer los sentimientos racionales y los emotivos, la satisfacción, las expectativas y motivaciones del cliente lo cual se logra a través del diseño y aplicación de encuestas, para ayudar al proceso de la mejora continua que beneficia al trabajador (Instructor de natación) y clientes (Usuarios deportistas) de la empresa (Centro Acuático).

En el estudio del Centro Acuático Olímpico Universitario la participación de grupos de edad de entre 31 a 49 años es del 35.9%; en un estudio realizado por Montaner, A.M., (2005) con mujeres mayores de 55 años, resalta las variables relacionadas con el bienestar psicológico como la auto eficacia física global, la confianza en la auto presentación física, la habilidad física percibida, la auto estima global y la satisfacción con la vida. Esta investigación puede decirnos que entre mayor es la edad del usuario deportista, el instructor debe poner mayor atención para reforzar estas áreas, sobre todo la auto estima global y la satisfacción con la vida las cuales son importantes en estos grupos de edad.

En el estudio de Bovi, F., (2006) que analizó los métodos de enseñanza Lúdico y el Sistemático encontró que el método lúdico es más atractivo para los niños; siendo ligeramente más atractivo para los niños que para las niñas, por lo cual este podría ser adoptado por los Instructores del CAOU, ya que la edad predominante en este es de < de 12 años siendo el 21.9% del total. Un programa de enseñanza lúdico resulta más atractivo y podría ayudar a que la actividad no

sea tan monótona y aburrida y que con el paso del tiempo hará que mantengan el interés en la natación.

En un estudio de Thompson, I.,(2006) nos dice la importancia de tener clientes satisfechos y la importancia de apoyarnos con las encuestas para poder tener información valiosa de los usuarios deportistas, que nos ayudará a corregir las diferencias (cuando existe Insatisfacción), mejorar la oferta (cuando el cliente está Satisfecho), o en mantenerla (cuando el cliente está Muy Satisfecho). Con la información el instructor se puede retroalimentar para mejorar todos los aspectos en los que él pueda influir.

Moreno, J.A. etal. En su estudio con nadadores de la región de Murcia, encontró que el principal factor de abandono de la actividad es la desmotivación en los entrenamientos y que los padres son los que más valoran el esfuerzo de sus hijos y no el entrenador como se esperaba, dato importante ya que en el estudio del CAOU el 65.3% de docencia están Muy Satisfechos con la Actitud motivante hacia la Práctica, podríamos considerar que el 34.7% es área de oportunidad para el instructor.

# **CONCLUSIONES**

## **8. CONCLUSIONES**

La preparación de los Instructores de Natación del Centro Acuático Olímpico Universitario es considerada buena ya que más del 50% de los usuarios-deportistas del mismo los evaluaron con el criterio de Muy Satisfactorio en diferentes aspectos tales como Atención Individualizada, Profesionalismo, Dominio de la Actividad, Puntualidad, Actitud Motivante hacia la Práctica, Supervisión y Vigilancia, Competencia Global. Si tomamos en cuenta que el 61.6% de los docentes, y el 72.9% de los competitivos evaluaron lo Profesional del Instructor como Muy Satisfactorio, podemos concluir que los instructores del CAOU tienen el conocimiento y dominio del área.

Con estos resultados podemos decir que es verdadera la primera Hipótesis que dice: “En general, el instructor de natación es considerado por los usuarios del CAOU como un profesional en el campo de la natación”.

No se debe olvidar que la capacitación de los Instructores debe ser constante y que es un punto que no se debe descuidar para mantener el nivel de satisfacción de los usuarios y con esto mantener el servicio que presta el CAOU en un nivel de excelencia.

En la muestra de este estudio resulto mayoritaria el área de docencia sobre la competitiva. Son el 70.7% Docentes y el 29.3 Competitivos. Los docentes prefieren la frecuencia de 3 clases por semana y 50 minutos de duración por clase. Los docentes principiantes son el 28.9%, los intermedios el 26.7% y los avanzados son el 15.6%.

Estos datos nos dan idea de que tan importante es que los alumnos reciban la instrucción del maestro y de que puedan usar la instalación por el tiempo pactado. En base a esto es muy importante la puntualidad del instructor, la cual fue valorada por el 79.7% de los usuarios como Muy Satisfactoria.

Con esto podemos decir que no es válida la segunda hipótesis que dice “El Área de mejora para los instructores de Natación del Centro Acuático Olímpico Universitario es su puntualidad.

Parte del trabajo del instructor de natación es la estimulación anímica hacia el docente con el fin de que este logre sus objetivos personales en el dominio del medio acuático con fines utilitarios, de dominio de la técnica de los estilos o fines competitivos. La atención individualizada que el docente reciba por parte del instructor de natación es muy importante porque esto hace que el alumno tenga más confianza con el maestro y se facilite la comunicación, de tal manera que el alumno externará sus dudas, temores y comentarios personales al instructor, y logrará un mejor dominio del medio acuático y de la técnica de los estilos.

En este estudio el 58.6% de los docentes indicaron estar Muy satisfechos con la Atención Individualizada que reciben del instructor y solo el 2.6% dice tener Mínima Satisfacción. El 65.3% de los docentes percibieron La Actividad Motivante hacia la Práctica como Muy Satisfactorio y solo el 2.1% dice tener Mínima Satisfacción.

Estos datos nos llevan a concluir que la tercera hipótesis que dice “El Instructor de natación del CAOU logra de manera satisfactoria estimular el aprendizaje en sus alumnos (docentes) es afirmativa.

## 9. Referencias bibliográficas

- Blasco, T. (1994). *Actividad física y salud*. Barcelona: Martínez Roca.
- Boné, A. (1999). *Análisis del deporte en un territorio. Evolución del sistema deportivo en Aragón*. Zaragoza: Mira Editores.
- Bovi, F. (2008). Evaluación y contraste de los métodos de enseñanza tradicional y lúdico. *Apunts* , 94 (4), 29-36.
- Ceballos, O., Alvarez, J., Torres, A., & Zaragoza, J. (2006 ). *Actividad Física y Calidad de Vida* . Monterrey: Universidad Autonoma de Nuevo Leon.
- Chelladurai, P. (1999). *Human resource management in sport and recreation*. Champaign, IL: Human Kinetics.
- Correal, J. (2000). *Financiación y modelos de gestión en poblaciones andaluzas*. Sevilla: Junta de Andalucía.
- Counsilman, J. (1999). *La natación Ciencia y Técnica para la preparación de campeones. "Organización de la Natación"*. Barcelona, España.: Hispano Europea.
- Dessler, G. (2001 ). *Administración de Personal "Importancia de la Capacitación"* . México: Pearson Educación .
- Díez, M. A., & Cecilio, B. R. (1998). Ayuntamiento de Alcobendas: Participación y calidad total en la gestión pública. *Rev. Agua y Gestión* , 32-38.
- Dorado, A., & Gallardo, L. (2005). *La gestión del deporte a través de la calidad*. Zaragoza: INDE.
- FIEP, F. I. (2000). *Manifiesto Mundial de Educación Física*. FIEP. Córdoba, Argentina.
- Gallardo, L., & Jimenez, A. (2004). *La gestión de los servicios deportivos municipales. Vías para la excelencia*. Zaragoza: INDE.
- Gareth, R., & George, J. M. (2006). *Administración Contemporánea. "Capacitación en el Aula y en el Puesto"*. México: Mc Graw-Hill.
- Garvín, D. (1988). *Compartir en las ocho dimensiones de calidad*. Harvard Deusto Business Review.
- Gérico, R. (2005). *Análisis y evaluación de la satisfacción de los usuarios del servicio de actividades deportivas de la universidad de Zaragoza, según el modelo EFQM para el sector público*. Zaragoza: Tesis Doctoral.
- Juran, J. (1997). *Manual de control de calidad*. McGraw-Hill.

- Kriemadis, A. (2001). Total Quality Management in sport organizations. *International Sport Law Review* , 167-177.
- Lagardera, F. (1990). Una interpretación de la cultura deportiva entorno a los orígenes del deporte contemporáneo de Cataluña. Barcelona: Tesis Doctoral.
- Lloréis, F., & Fuentes, M. (2000). Calidad total. Fundamentos e Implantación. Madrid: Pirámide.
- López, A., & Luna-Arocas, R. (2000). Perfil del gestor público del deporte en la Comunidad Valenciana: Análisis preliminar. *Apuntes educación física y deporte* , 88-94.
- Marqués, L. (2002). La implantación de la gestión de la calidad total en un patronato municipal de deportes. Utilización del modelo EFQM de excelencia empresarial para el sector público. El caso del patronato de deportes del ayuntamiento. Zaragoza, España: Tesis Doctoral.
- Mawson, M. L. (1993). Total Quality management: perspectives for sport managers. *Journal of sport management* , 101-106.
- Oebbecke, M. (1998). Toward a framework of Total Quality Management (TQM) in professional sport team organizations: Identification and validation of TQM constructs, and the development of an associated measurement instrument. Tesis Doctoral.
- Peiró, J. (1993). Gestión de instalaciones deportivas. Valencia: NUA Llibres.
- Perea, M. (2001). Natación Teoría y Práctica. México: Trillas .
- Pérez, M. (2000). Perspectivas de la gestión municipal y modelos de gestión. Actas del 1er Congreso de Gestión Deportiva de Catalunya (págs. 125-129). Barcelona: INDE.
- Rossi, M. (1979). Un programa locale per lo sviluppo dello sport. Roma.
- Salvador, J. L. (2000). Perfil del director de un servicio deportivo. En Comunicaciones del II Congreso del Deporte de Euskadi "Deporte y Administración". San Sebastián.
- Sánchez, P. (2004). Hacia una gestión de calidad en los centros deportivos. La calidad total herramienta imprescindible en la gestión. Madrid: Gymnos.
- SEP, S. d. (2003). Antología de la Educación Física Programa Nacional de carrera Magisterial. México. México.
- SICCED. (s.f.). Manual para el entrenador natación nivel 1. México.

- Stoppani, J. (2001). Conclusiones, Lineamientos y Manifiestos mundiales. Argentina: HG. Producciones.
- Teruelo, B. (2000). Situación del Deporte Municipal en Euskadi: análisis y perspectivas. III encuentro Andaluz sobre el deporte municipal. Sevilla: Junta de Andalucía. Instituto Andaluz del Deporte.
- William, B., Werher, J. R., & Keith, D. (2007). Administración de Personal y Recursos Humanos "Jerarquias en Recursos humanos". México: Mc Graw-Hill.

## REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

Moreno, J. A., Moreno, M., Fernandez, A., Conesa, S. "Algunos problemas contextuales de los nadadores murcianos" <http://www.um.es/univefd/satnat.mu.pdf>  
Consultado el 9 de Julio de 2010.

Montaner, A.M., Llana, S., Moreno, Y., Benedicto, E., Dominguez, D. Influencia de la natación sobre el bienestar psicológico en mujeres mayores de 55 años. [http://articulosrevista-apunts.com/80/es/080\\_071-074ES.pdf](http://articulosrevista-apunts.com/80/es/080_071-074ES.pdf)

García, A., (2009). La satisfacción de los usuarios-clientes en servicios deportivos públicos y privados. <http://www.efdeportes.com/RevistaDigital> Año14-Nº13. Abril de 2009

<http://www.definicionabc.com/deporte/natacion.php>

<http://es.wikipedia.org/wiki/nataci%c3%B3n>

<http://www.galeon.com/ogarrionatacion/aficiones2020329.html>

[http://www.conade.gob.mx/conade\\_11/conade\\_10\\_apoyo\\_infraestructura.asp](http://www.conade.gob.mx/conade_11/conade_10_apoyo_infraestructura.asp)

Consultado el 18 de Abril de 2010

# **ANEXO**

## 10. ANEXO



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO-DEPORTISTA DEL CENTRO ACUÁTICO OLÍMPICO UNIVERSITARIO (CAOU)

Fecha de aplicación: \_\_\_\_\_

#### INTRODUCCIÓN

La Facultad de Organización Deportiva está realizando un **trabajo de investigación** relacionado con la gestión de la calidad en el Centro Acuático Olímpico Universitario UANL. Deseamos conocer su grado de satisfacción sobre diferentes aspectos: Calidad en el Servicio y Atención al Usuario. Sus respuestas supondrán una importante colaboración y nos permitirán detectar aquellas áreas de mejora/oportunidad. Favor de contestar lo que se indica.

#### I. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

1 Edad

1	< de 12 años	
2	13 a 21 años	
3	22 a 30 años	
4	31 a 39 años	
5	40 a 49 años	
6	50 a 59 años	
7	> de 60 años	

2 Sexo

1	Hombre	
2	Mujer	

3 Lugar de residencia

1	Municipio	
2	Colonia o sector	

4 Ocupación

1	Estudiante	
2	Hogar	
3	Empleado	
4	Jubilado	
5	Otro	

5 Pertenece a la UANL (alumno, empleado)

1	Si	
2	No	

#### II. INFORMACIÓN SOBRE LA PRÁCTICA Y SERVICIOS UTILIZADOS

Tipo de actividad(es) en la que está inscrito (marque con una "X" en el cuadro de la derecha)

AREA						
1 DOCENCIA		2 COMPETITIVA		3 SOCIAL		
1	Natación p/ bebes	1	Natación	1	Acondicionamiento Físico	
2	Natación principiantes	2	Polo Acuático	2	Kick Box	
3	Natación intermedios	3	Clavados	3	Ritmos Latinos	
4	Natación avanzados	4	Nado Sincronizado	4	Acuaerobics	
				5	Nado Libre	
				6	Clase de Jazz	
				7	Clase de Salsa	

Mencione la (s) actividades que practica, su frecuencia semanal y su duración por día y la instalación que utiliza. (Tipo de actividad e Instalación que utiliza, llenar con los números establecidos en las tablas 1 y 2)

Tabla 1

ACTIVIDADES			
1	Natación para bebés	9	Acondicionamiento Físico
2	Natación Principiantes	10	Kick Box
3	Natación Intermedios	11	Ritmos Latinos
4	Natación Avanzados	12	Acuaerobics
5	Natación Competitivo	13	Nado Libre
6	Polo Acuático	14	Clase de Jazz
7	Clavados	15	Clase de Salsa
8	Nado Sincronizado		

Tabla 2

INSTALACIONES	
1	Alberca
2	Fosa
3	Gimnasio de clavados
4	Gimnasio de Acondicionamiento Físico
5	Jacuzzi

4 Actividad	5 Frecuencia (veces/semana)							6 Duración por día					7 Instalación que utiliza
	L	M	M	J	V	S	D	30min	45min	50min	1hr	<1hr	
	L	M	M	J	V	S	D	30min	45min	50min	1hr	<1hr	

### III. ATENCIÓN QUE RECIBE DEL CAOU

Desde su experiencia personal, indique su **grado de satisfacción** con los siguientes aspectos de la atención que recibe del CAOU.

De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción)		1	2	3	4
1	Amplitud del horario de atención al público				
2	Tiempo que tardamos en atenderle desde el momento en que lo solicita				
3	Información recibida directamente en nuestras oficinas				
4	Información recibida por teléfono				
5	Información recibida desde la página electrónica				
6	Claridad de los folletos informativos				
7	Valoración global de la publicidad				
8	Proceso de inscripción a las actividades ofertadas				
9	Atención que recibe del personal de informes e inscripciones				
10	Atención que recibe del personal de caja				
11	Atención que recibe del personal de seguridad				
12	Atención que recibe del personal de limpieza				
13	Atención que recibe del servicio concreto solicitado				
14	El trato personalizado ¿lo conseguimos?				

### IV. CALIDAD EN EL SERVICIO DEL CAOU

Nos es muy útil su opinión sobre el nivel de calidad que tiene para usted cada uno de los siguientes apartados:

#### 1. Instalaciones

Indique su grado de satisfacción con las instalaciones que utiliza habitualmente

De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción)		1	2	3	4
1	Adecuación de la instalación a la actividad				
2	Material de apoyo para la actividad que usted hace				
3	Limpieza de las instalaciones				
4	Temperatura ambiente				

5	Adecuación de los vestidores para el uso que usted hace				
6	Limpieza del área de los vestidores				
7	Temperatura del agua de las regaderas				
8	Cantidad de regaderas disponibles				
9	Cantidad de sanitarios disponibles				
10	Cantidad de lockers disponibles				
11	Valoración general de las instalaciones del gimnasio				

## 2. Actividades

Indique su grado de satisfacción sobre los siguientes aspectos de las actividades que realiza

De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción)		1	2	3	4
1	Entretenida (no aburrida)				
2	Variedad (no monótona)				
3	Progreso en el aprendizaje o rendimiento				
4	Valoración global de las actividades				

## 3. Instructores

Indique su grado de satisfacción sobre los siguientes aspectos en cuanto al profesionalismo de su (s) instructor (es) de actividades.

De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción)		1	2	3	4
1	Atención individualizada				
2	Profesional				
3	Dominio de la actividad				
4	Puntualidad				
5	Actitud motivante hacia la practica				
6	Supervisión y vigilancia				
7	Competencia global				

## 4. Valoración del costo de las actividades

Indíquenos su satisfacción con el costo que para usted tiene nuestra oferta de actividades en su conjunto.

De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción)		1	2	3	4
1	Relación Calidad-Precio de nuestra oferta de actividades en su conjunto				
2	Relación Calidad-Precio de la actividad que ha elegido				
3	Formas de pago de la actividad				

## 5. Valoración de quejas y sugerencias

Indíquenos su satisfacción sobre aspectos del procedimiento de quejas y sugerencias del CAOU.

De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción)		1	2	3	4
1	Los medios de que dispone y la forma en que la dirección atiende sus quejas y sugerencias				
2	El procedimiento es accesible y cómodo				
3	Valoración global de la atención de las quejas y sugerencias				

- 4 Si usted ha presentado alguna queja o sugerencia, ¿La contestación ha sido razonada?
- SI      NO
- 

## 6. Servicio de Guardavidas

Respecto a la labor que desempeñan los guardavidas, tanto si ha requerido su ayuda como si no, indique su grado de satisfacción con el trabajo que realizan en los siguientes aspectos:

De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción)		1	2	3	4
--	--	---	---	---	---

1	Su disposición en el momento en el que se solicita su ayuda				
2	Su labor de supervisión y vigilancia				
3	La atención sanitaria que llevan a cabo				

### 7. Servicio Médico

Respecto a la labor que se tiene en el servicio médico, tanto si ha requerido su ayuda como si no, indique su grado de satisfacción con el trabajo que realizan en los siguientes aspectos:

De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción)		1	2	3	4
1	Su disposición en el momento en el que se solicita su ayuda				
2	Su labor de supervisión y vigilancia				
3	La atención sanitaria que llevan a cabo				
4	Ubicación adecuada				

### 8. Servicio de Nutrición

Respecto a la labor que se tiene en el servicio de nutrición, tanto si ha requerido su ayuda como si no, indique su grado de satisfacción con el trabajo que realizan en los siguientes aspectos:

De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción)		1	2	3	4
1	Su disposición en el momento en el que se solicita su ayuda				
2	Diagnóstico y seguimiento adecuado a cada persona				
3	La atención personalizada que llevan a cabo				

### 9. Servicio de Vigilancia

Respecto a la labor que se tiene en el servicio de vigilancia, tanto si ha requerido su ayuda como si no, indique su grado de satisfacción con el trabajo que realizan en los siguientes aspectos:

De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción)		1	2	3	4
1	Su disposición en el momento en el que se solicita su ayuda				
2	Su labor de supervisión y vigilancia				
3	La atención sanitaria que llevan a cabo				

### 10. Valoración de la Cafetería

Indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos:

De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción)		1	2	3	4
1	El servicio prestado en la cafetería				
2	Limpieza en la cafetería				
3	La calidad general de los productos				
4	La relación calidad-precio de los productos				
5	Horario de servicio				

### 11. Accesibilidad y Estacionamiento

Indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos:

De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción)		1	2	3	4
1	La facilidad de acceso con vehículo a la instalación				
2	Considera que el estacionamiento cuenta con suficientes cajones				

**12. Valoración de la “Actitud” del Centro Acuático Olímpico Universitario**

Indique su grado de satisfacción con la disposición que muestra el CAOU para adaptarse a sus necesidades e intereses personales:

De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción)		1	2	3	4
1	Demuestra el CAOU capacidad de adecuación a sus intereses				
2	Valoración global de la actitud del CAOU				

**13. Otras consideraciones**

Valore su interés de:

De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción)		1	2	3	4
1	Volver a utilizar cualquiera de los servicios que le ofrece el CAOU				
2	Recomendar a otras personas los servicios que ofrece el CAOU				

**14. Valore su satisfacción personal por el servicio que presta el CAOU:**

De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción)		1	2	3	4
1	Satisfacción global con el servicio recibido				

**V. SUGERENCIAS**

Indíquenos todo aquello que considere puede ser de interés para mejorar su satisfacción con la calidad del servicio que recibe en el CAOU.

---

---

---

---

---

***¡Muchas gracias por su colaboración!***