

Volumen 2/ Número 2 / 2010

Revista Mexicana de Investigación en Cultura Física y Deporte



Comisión de Formación, Capacitación,
Certificación e Investigación.

Comité ejecutivo

- Lic. Felipe Calderón Hinojosa, presidente de los Estados Unidos Mexicanos.
Dr. Alonso Lujambio Irazábal, secretario de Educación Pública.
Lic. Bernardo de la Garza Herrera, director general de la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte.
Lic. Jaime Gutiérrez Jones, subdirector general del Deporte de la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte.

Director de la revista

- Dr. William Alfonso Maldonado Mauregui, director de la Escuela Nacional de Entrenadores Deportivos.

Coordinador de la revista

- Dr. Oswaldo Ceballos Gurrola, secretario académico de posgrado de la Facultad de Organización Deportiva de la UANL.

Comité editorial

- Mtro. Paulino Rafael Pérez Prado, subdirector técnico de Capacitación para el Deporte de la Escuela Nacional de Entrenadores Deportivos.
M.C. Elena Paz Morales, profesora-investigadora de la Escuela Nacional de Entrenadores Deportivos.
Mtro. Pedro Ezequiel Gómez Castañeda, subdirector académico de la Escuela Nacional de Entrenadores Deportivos.
Dr. Óscar Ramírez Contreras, jefe del Departamento de Investigación y Posgrado de la Escuela Nacional de Entrenadores Deportivos.
M.C. William Vargas Cano, coordinador de la especialidad de Medicina del Deporte de la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Yucatán.

Mtro. José Luis Vidal Ávila, coordinador de investigación de la Escuela Superior de Deporte del CODE, Jalisco.

Dr. Javier Álvarez Bermúdez, profesor-investigador de la Facultad de Psicología, UANL.

Dra. Claudia Carrasco Legleu, profesora-investigadora de la Facultad de Educación Física y Ciencias del Deporte, UACH.

Dra. Jeannette M. López Walle, profesora-investigadora de la Facultad de Organización Deportiva, UANL.

Mtro. José Arizaga Ibarra, jefe del Departamento de Titulación de la Escuela Superior de Deporte del CODE, Jalisco.

Dr. Jesús Jasso Reyes, profesor-investigador de la Facultad de Educación Física y Ciencias del Deporte, UACH.

Dr. Alejandro Chávez Guerrero, director de la Facultad de Educación Física y Ciencias del Deporte, UACH.

Dr. Francisco Muñoz Beltrán, director de posgrado de la Facultad de Educación Física y Ciencias del Deporte, UACH.

M.C. Mireya Medina Villanueva, profesora-investigadora de la Facultad de Organización Deportiva, UANL.

Equipo de redacción

Lic. María Antonieta Gómez Dávila, jefa del Departamento de Desarrollo Gestión y Control Escolar de la Escuela Nacional de Entrenadores Deportivos.

Lic. Anayelli Acosta Padilla.

Lic. Montserrat Salustia Vázquez Martínez.

Volumen 2/ Número 2/ 2010

La *Revista Mexicana de Investigación en Cultura Física y Deporte* publica trabajos de carácter científico que contribuyan al desarrollo de la cultura física y el deporte.

Es una publicación semestral editada por la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte, Camino a Santa Teresa 482, Colonia Peña Pobre, Tlalpan, México, D.F. C.P. 14060. Todos los textos se publican con la debida autorización de sus autores y sus derechos están protegidos por la ley. Toda correspondencia y comentarios deben dirigirse a la Escuela Nacional de Entrenadores Deportivos, ubicada en Añil puerta 10, acceso J de Ciudad Deportiva Magdalena Mixhuca, Colonia Granjas México, Iztacalco, México, D.F. C.P. 08400, revistainvestigación@conade.gob.mx. La edición consta de 2 000 ejemplares y se terminó de imprimir en julio de 2010 en los talleres de Ocelote, Servicios Editoriales, S.A. de C.V., donde también se realizó la composición tipográfica y el cuidado editorial. Registro de título e ISSN en trámite.

Ninguna parte de esta publicación puede reproducirse de ninguna forma ni por ningún medio, sea electrónico, mecánico o de fotocopia, sin la previa autorización por parte de los editores.

Impreso y hecho en México

Técnica para detener tiros penales en el fútbol
Eric Fernando Suárez Guzmán

Educación Física

Hacia una cultura física: una perspectiva docente
Jesús Arturo Guerrero Soto

**Percepción del nuevo modelo educativo por parte de estudiantes
de educación física de Yucatán**
Fernando de Jesús Bautista Buenfil

**Impacto de la implantación del Programa de Educación Primaria 2009
en los educadores físicos**
Marco Antonio Enríquez Martínez

Acciones motrices para el mejoramiento de la escritura en niños de 6 años
Dorian Lisandro Velazco Vázquez

Gestión

**Opinión de los usuarios/deportistas acerca de los servicios ofrecidos
por una entidad deportiva municipal**
Rosa Elena Medina Rodríguez



Resumen

El propósito del presente estudio fue conocer la opinión de los usuarios/deportistas acerca de los servicios ofrecidos por una entidad deportiva municipal. Para ello se integró una muestra en la que participaron 380 usuarios/deportistas, quienes, con un margen de error de $\pm 5\%$, respondieron a una encuesta de satisfacción que incluye datos de identificación personal, atención recibida y calidad del servicio. Los resultados demuestran el grado de satisfacción de los usuarios/deportistas respecto del servicio recibido: bien valorado en lo que respecta a la atención que reciben, las actividades ofrecidas, el instructor, el precio que pagan y la actitud de la dirección de deportes; contrariamente, los aspectos menos valorados son la publicidad y los folletos informativos, la calidad del servicio en las instalaciones, el procedimiento respecto de las quejas y sugerencias, los servicios de cafetería y estacionamiento.

Palabras clave

Usuarios/deportistas, deporte municipal, satisfacción.

Abstract

The purpose of this article is to know the opinion of the users-athletes about the services given by a municipal sports entity. In the study, a sample of 380 athletes participated, considering a $\pm 5\%$ error, answering a satisfaction survey including personal identification information, attention given and the quality of the services. The results show that the satisfaction level of the users-athletes regarding the received service is well valued according to the attention given, the instructor, the activities offered, the price paid, the sports direction attitude; in the other hand, the publicity and the informative brochures, the quality in the services of the facilities, the procedure on the complaints and suggestions, the cafeteria and parking services are less valued.

Key words

Users-athletes, municipal sports entity, satisfaction.



La
de
de
par
org
de
ofr
org
en
ráp
de
pn
liz
qu
y r
fal
de
ci
er
de
no
in
la
in
za



UANL



cha mediante una encuesta. Concluyeron que se fortaleció la red de instalaciones básicas con pabellones cubiertos, piscinas al aire libre, pistas de tenis, polideportivos y campos de fútbol. Todos los municipios tenían ofertas de actividades estables dentro de un programa deportivo –de las cuales la oferta dirigida a los niños era superior en calidad y superficie a la de los adultos– para poder dar un servicio a la mayoría de los ciudadanos de cada municipio. Los precios por la utilización de los servicios, actividades e instalaciones que se ofrecen son variables de un municipio a otro: en el caso de los clubes que las utilizan para sus respectivos entrenamientos y competiciones oficiales, por lo general ceden de manera gratuita determinadas franjas horarias de ocupación de dichas instalaciones.

Prieto (2000) realizó un estudio para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que usan las instalaciones públicas del Ayuntamiento de Alcobendas; presentó algunos resultados de la aplicación de una encuesta y señaló que 78% de los usuarios percibieron que las instalaciones deportivas estaban bien cuidadas, 87% que eran adecuadas, 64% que mostraban limpieza, 73% que resultaban seguras, y 70% que estaban bien conservadas. Respecto de la opinión acerca de los instructores, 87% de los usuarios consideró que eran personas profesionales, 85% que muestran dedicación por su trabajo, 83% que muestran simpatía, 82% que son amables y brindan buen trato personal. Finalmente, 59% de los usuarios consideró que el servicio es mejor en comparación con el que ofrecen otros municipios. Prieto (2000) concluyó que el Ayuntamiento de Alcobendas se preocupó por implantar la calidad total en la gestión de los servicios

públicos y, en lo referente al aspecto deportivo, observó que éste trasciende en la sociedad, por lo que su continuidad le permitirá consolidarse como una organización modelo para otros municipios.

Campos y The International Health Raquet and Sportclub Association (IHRSA) (2000) aplicaron la encuesta Industria Española Fitness 2000 en una muestra de 57 centros deportivos españoles para conocer la problemática de las prácticas de gestión de los centros y clubes deportivos de España. Concluyeron que la mayoría de estos centros se dedicaban al *fitness*, es decir, a la práctica de ejercicios aeróbicos, de musculación, de resistencia cardiovascular, etc.; señalaron, además, que se carecía del uso de sofisticados y detallados sistemas contables para el análisis financiero, y de indicadores relativos a las prácticas de gestión y comercialización del servicio deportivo. Afirmaron también que la creciente fidelidad de los clientes reportó altas tasas en el incremento de los ingresos totales.

Lizalde y París (2002) sugirieron un método de autoevaluación para la valoración de la oferta de programas y servicios deportivos con base en dos indicadores: a) valoración del *grado de eficiencia colectiva* –el cual trató de reflejar gráficamente la valoración de cada actividad o servicio que forma parte del programa general de la entidad o instalación deportiva; b) valoración del *equilibrio de la satisfacción* –tras el análisis de la situación de los programas y servicios y la consiguiente evaluación del grado de satisfacción que producen las diferentes actividades deportivas ofrecidas, tanto en el público (usuarios-participantes) como en la propia organización interna que las promueve y desarrolla (entidad

