



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

FACULTAD DE EDUCACIÓN

Carrera de Educación

**DIFERENCIAS EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
NADADOR AMATEUR Y PROFESIONAL DE LOS
SERVICIOS DE LA FEDERACIÓN DEPORTIVA
PERUANA DE NATACION**

**Trabajo de Investigación para Obtener el
Grado de Bachiller en
Educación**

WALTER SANTOS RODRIGUEZ MARTINEZ

Asesor:

Dr. Miguel Ángel Giraldo Quispe

Lima - Perú

2016

Índice de Contenidos

Introducción	3
Problema de investigación	
Planteamiento del problema	4
Formulación del problema	5
Justificación de la investigación	6
Marco referencial	
Antecedentes	6
Marco teórico	10
Objetivos	20
Método	21
Tipo y diseño de investigación	
Tipo de investigación	
Diseño de investigación	23
Variables	24
Muestra	27
Instrumentos de investigación	
Procedimientos de recolección de datos	
Plan de análisis	
Referencias	30
Anexos	
Matriz Consistencia	
Ficha del instrumento	
Instrumento	

Introducción

El aprendizaje del deporte de la natación forma parte de una cultura deportiva que favorece el autocuidado, la integración y socialización, así como el espíritu competitivo. Existen personas que aprenden a nadar por razones médicas, desarrollo físico y desarrollar la seguridad en el agua. Otras personas ven en la natación una práctica vinculada al aspecto más lúdicos, amicales. Finalmente, un tercer grupo de personas se dedica a este deporte con propósitos competitivos. Los dos primeros grupos son denominados como nadadores amateurs. Y en el tercer grupo tenemos a los nadadores profesionales.

Debido a que no todos los seres humanos son nadadores naturales, la natación es una habilidad que debe ser aprendida.

En el Perú existen varios lugares donde se pueden aprender a nadar, las academia y demás centros deportivos y la Federación Deportiva Peruana de Natación. Las funciones de la Federación Deportiva Peruana de Natación es dirigir, orientar, coordinar, controlar desarrollar, promover, supervisar y evaluar la disciplina de la natación. Apoyar técnicamente a las organizaciones del sistema deportivo de su respectiva jurisdicción (municipalidades, centros educativos, institutos superiores, universidades, academias y centros laborales). Es importante para el desarrollo de una competencia el lograr una práctica satisfactoria.

Por tal motivo el presente proyecto de investigación se propone identificar las diferencias de satisfacción de los usuarios con respecto a la instancia oficial que regula la práctica de la natación en el Perú.

Planteamiento del Problema

El deporte de la Natación es actualmente el único que se desarrolla en un elemento diferente al que vivimos. Una actividad que favorece el consumo de gran cantidad de calorías, es suave con las articulaciones, tonifica la masa muscular y desarrolla resistencia física. También mejora la condición cardiovascular, refresca en verano, y es una actividad que se puede realizar inclusive en la vejez.

Esta actividad deportiva ha repercutido en el desarrollo de la humanidad, como una forma de supervivencia y en la actualidad es reconocida su importancia para el desarrollo de una buena salud y sana convivencia. Constituye una práctica importante que eleva la calidad de vida de las personas.

La natación se define como: "acción y efecto de nadar" (Real Academia Española, 1997), entendiendo por nadar: "trasladarse una persona o animal en el agua, ayudándose de los movimientos necesarios y sin tocar el suelo ni otro apoyo" (Real Academia Española, 1997). Si comparamos dicha definición con la de otros autores, vemos que aparecen términos como energías: "Avance voluntario en un líquido elemento, merced a las propias energías" (Iguarán, 1972), o incluso el término sostenerse, pero haciendo únicamente referencia al hombre: "Medio que permite al hombre sostenerse y avanzar en el agua" (Rodríguez, 1997).

El deporte de la natación se ha convertido en un ícono deportivo. En la mayoría de los grandes campeonatos a nivel mundial, los competidores buscan la manera de ser más rápidos, y estudian la forma de mejorar sus propios records, así mismo, los instructores buscan potenciar las estrategias para enseñar y aprender este deporte. Actualmente se sigue mejorando las metodologías de enseñanza para obtener mejores nadadores en corto tiempo.

Debido a la importancia de la natación como práctica deportiva a nivel amateur y profesional se hace necesario mejorar las condiciones, servicios e instalaciones donde se

practica este deporte. Para ello es importante realizar investigaciones donde recogen información real y sistemática que permitirá diagnosticar estas instalaciones y como son percibidas desde los usuarios.

Estudios tales como los realizados Garcia, Vergara, Lopez y Diaz (2015), sostienen que las condiciones externas en las que un nadador entrena influye de manera determinante en el desarrollo de sus competencias. Otros como Moreno y Gutierrez (2013) afirman que las satisfacciones de los usuarios de instalaciones cubiertas favorecen positivamente la práctica constante y por ende los fenómenos climáticos no impedirían la ejecución del plan de entrenamiento de cada nadador.

Formulación del Problema

Dado a toda la información presentada en acápite anterior surgen las siguientes interrogantes:

Problema general

¿Cuál es la diferencia en la satisfacción del usuario nadador amateur y profesional de la Federación Deportiva Peruana de Natación?

Problemas específicos

¿Cuál es la diferencia en la identificación personal del usuario nadador amateur y profesional de la Federación Deportiva Peruana de Natación?

¿Cuál es la diferencia en la información sobre la práctica y servicios utilizados del usuario nadador amateur y profesional de la Federación Deportiva Peruana de Natación?

¿Cuál es la diferencia en la atención que recibe de la institución el usuario nadador amateur y profesional de la Federación Deportiva Peruana de Natación?

¿Cuál es la diferencia en la calidad en el servicio de la institución del usuario nadador amateur y profesional de la Federación Deportiva Peruana de Natación?

Justificación del Problema

Necesitamos saber cuáles son las diferencias entre el nadador amateur y el nadador profesional tienen con respecto a la Federación Deportiva Peruana de Natación. Y en función a esta información lograr mejorar los beneficios hacia los deportistas.

Antecedentes

Nacionales

Zavala,V, A.A. (2014) *Motivación y Bienestar en deportistas destacados adscritos al apoyo del Instituto Peruano del Deporte*. El estudio tiene el propósito de explorar y describir los niveles motivacionales y de bienestar de deportistas destacados correspondientes a programas de beneficios del Instituto Peruano del Deporte. El instrumento utilizado fue para medir las variables de motivación Autónoma/ Controlada y Bienestar Subjetivo y el Cuestionario de Regulación Conductual en el Deporte (BRSQ, por sus siglas en inglés) el cual fue diseñado por Lonsdale, Hodge y Rose (2008) para evaluar la motivación en la práctica deportiva. La población fue de 179 deportistas.

Herrera, X (2015) *Percepción de contexto, motivación y satisfacción con la vida en Deportistas de Alto Nivel*. Tiene como propósito conocer cómo se relacionan las variables de contexto motivacional, calidad de motivación y satisfacción con la vida en deportistas de alto

nivel que pertenecen a instituciones de tipo público y privado. Total, de población fue de 119 deportistas.

Internacionales

Guillen, Álvarez, García, Dieppa (2007) *Motivos de participación deportiva en natación competitiva en niños y jóvenes*. Analizaron los motivos de la práctica de la natación de competición en niños con edades comprendidas entre los 8 y los 14 años de edad con una población de 165 niños. El instrumento utilizado para la obtención de información fue la traducción española del Participation Motivation Questionnaire (PMQ) [Cuestionario de Motivos de Participación] de Gill, Gross y Huddleston (1983).

Ortín, Jara (2004) *Identificación y entrenamiento de las estrategias motivacionales del deportista*. El trabajo trata de la identificación de los procesos subjetivos a través de los cuales los deportistas se motivan para realizar tareas concretas y el entrenamiento para la adecuación de las estrategias motivacionales. Los instrumentos de evaluación a utilizar fueron: Escala Tipo Likert, generada específicamente para la investigación y la valoración subjetiva de la intervención mediante preguntas tanto estructuradas como abiertas.

Lomas (20011) *Índices de satisfacción de los usuarios-deportistas respecto a las clases de natación e instructores del CAOU*. La tesis trata de los índices de satisfacción de los usuarios y deportistas respecto a las clases de natación e instructores. El instrumento fue una entrevista cerrada. La población total fue de 255 usuarios deportistas.

Saavedra, Escalante, Moreno (2003). *La satisfacción con el entrenamiento y la competición, según el género y la categoría, en nadadores de nivel regional*. El artículo trata si los entrenamientos y las competencias van acorde a la satisfacción del nadador, según el

género y la categoría. El instrumento a usarse fue de una encuesta cerrada con una población de 311 nadadores.

Moreno, Murcia, Moreno Torre, Fernandez y Conesa (s.f.) La investigación tiene como objetivo principal el estudio de la satisfacción de los nadadores. El instrumento que se utilizó para la recoger la información fue un instrumento denominado C.A.S.N. (Cuestionario para el Análisis de la Satisfacción en Natación) de carácter cerrado y abierto. La población de los nadadores encuestados fue de 131.

García, Vegara, López, Díaz (s.f.) *Satisfacción de usuarios de servicios deportivos en Orihuela (Alicante)*. El objetivo del presente estudio ha sido evaluar la calidad percibida y satisfacción de usuarios de la instalación deportiva. La técnica empleada ha sido la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario EPOD (Escala de Percepción de Organizaciones Deportivas), de Nuviala et al. (2008). La población evaluada fue de 36 nadadores.

Moreno, Gutiérrez (1997) *Valoración de la satisfacción de los usuarios de instalaciones acuáticas cubiertas*. El objetivo de este trabajo es proporcionar una escala de medida para valorar la satisfacción del usuario de instalaciones acuáticas. Para la recogida de datos se ha utilizado el cuestionario C.A.D.P.A. (Cuestionario para el Análisis de la Demanda de Programas Acuáticos), (Moreno, 1997). La población de usuarios fue de un total de 670 sujetos.

En otras palabras, se podría afirmar que la satisfacción de los usuarios es el indicador más importante de la calidad de los servicios públicos, de ahí la necesidad de realizar los correspondientes estudios con los que se puede dar a conocer la satisfacción y hacer un seguimiento de la misma que nos permitan corregir y mejorar cualquier organización pública.

Los usuarios son los principales protagonistas en la prestación de un servicio deportivo y constituyen el fin último en los objetivos que pretende cumplir la organización. Asimismo, son cada vez más exigentes cuando utilizan cualquier servicio, por lo que demandan no sólo tener acceso a algún tipo de actividad física y deportiva, sino que la prestación por parte de las organizaciones se desarrolle de la forma más eficaz posible y desde el punto de vista del usuario se traduzca en un servicio de calidad.

Por todo esto es de vital importancia escuchar y tener en cuenta la opinión de los ciudadanos en el proceso de prestación de un servicio, ya que, al fin y al cabo, es al ciudadano a quien van dirigidos, por lo que la oferta debe ir en la misma dirección que las necesidades de los usuarios.

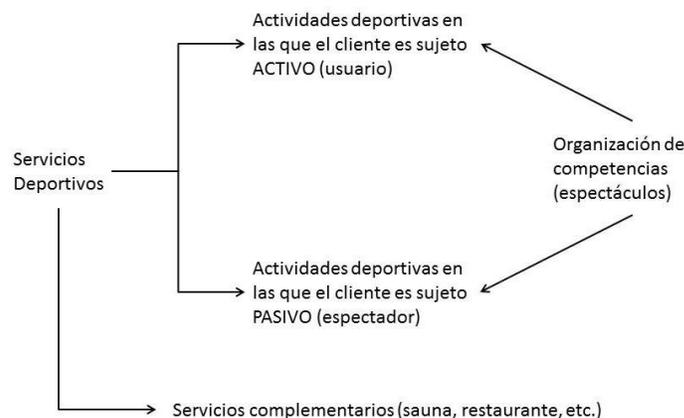
Con la realización de este trabajo se pretende conocer en qué grado se encuentran los usuarios satisfechos con las instalaciones deportivas del organismo deportivo nacional, conocer las necesidades que tienen los usuarios, averiguar de qué forma pueden ser atendidas y a su vez detectar los posibles fallos que se cometen durante la prestación del servicio para, una vez recogida toda esta información, utilizarla en la mejora continua del servicio.

Marco Teórico

La Federación Deportiva Peruana de Natación

Su objeto es actuar como federación peruana en la disciplina de la natación. En tanto no se constituyan federaciones independientes, la disciplina de la natación, con la aprobación del Consejo Directivo del IPD, incluye: Natación Competitiva, Nado Sincronizado, Polo Acuático, Saltos Ornamentales, Aguas Abiertas y Masters; y la FDPN dirige, orienta, administra, coordina, controla, desarrolla, promueve, supervisa, evalúa y representa estas disciplinas; por lo que las estipulaciones del presente Estatuto le son aplicables. En caso se constituyan federaciones independientes, este estatuto mantendrá su vigencia para la Natación.

Es el órgano rector de la natación en el Perú. Por ley tiene el encargo de su desarrollo y ejerce función pública por delegación para todo acto relacionado con la administración y manejo de la selección nacional. En el ámbito internacional, es la única que la representa de manera oficial.



Servicios que se pueden ofrecer una empresa deportiva (Sacristán, Jerez, & Fernández Ajenjo, 1996)

Programas Deportivos

“Los programas competitivos, la intención de la práctica es rendir al máximo y se requiere de gran implicación física aquí se da una especialización deportiva pero además de obtener logros y marcas deportivas, también se presentan algunas problemáticas desde el punto de vista de la salud ya que hay riesgos físicos, psicológicos y sociales derivados de la competitividad” (Annicchiarico, 2002).

Esto nos indica que las diferentes empresas deportivas, sean públicas o privadas, nos ofrecen una variedad de programas de servicios y actividades deportivos, dentro de lo cual, se encuentran los de tipo recreativo, competitivo y hobby. Estos servicios son los que tienen mayor demanda en el público usuario.

Los programas de tipo recreativo son empleados por personas que tienen apego a realizar una actividad física, la cual produzca esa satisfacción, ese regocijo personal que a la vez les permite interactuar con otras personas con los mismos afines deportivos.

Con los programa de tipo competitivo, el propósito es rendir a la máxima capacidad, lo cual, requiere un gran esfuerzo físico, es acá donde se obtiene esa especialidad deportiva, pero también, obtiene tus logros y metas deportivas propuestas.

El programa de tipo hobby o mantenimiento personal de la sanidad predomina positivamente en la persona, porque buscan el mejoramiento de su propia salud y a la vez prevenir enfermedades. Este tipo de mantenimiento de la sanidad, demanda un plan en el cual el físico de la persona debe de estar concorde con las facultades físicas de la edad, ocupación, género y la actividad diaria de cada individuo.

“Los usuarios de los diferentes programas deportivos exigen que estos sean desarrollados conforme a las necesidades y características personales, de tal forma,

consideramos que los programas de actividad física deberán evaluarse como verdaderos programas de intervención social” (Hernández y Anguera, 2001).

Aunque, en algunas ocasiones, los programas que ofrecen las diferentes instituciones deportivas, carecen, de una adecuada metodología y con un bajo presupuesto, lo cual impedita una mejora en la plantilla educativa y en los servicios que ofrecen.

Establecimientos Deportivos

Los establecimientos deportivos son espacios donde se realizan las prácticas y competencias deportivas. Estos recintos, debe de estar proyectado de acuerdo al modelo de actividades que se realizan en los mismos y su índole de participación, de tal manera que sea correcto y conveniente para el usuario.

Los multideportivos son establecimientos que contienen diferentes tipos de instalaciones deportivas, las cuales permiten ejecutar una variedad de deportes y ejercicios.

Existen diferentes universidades como también, complejos deportivos municipales que cuentan con piscinas semi-olímpicas (25m de largo) y olímpicas (50m de largo).

Satisfacción del usuario

En la presente investigación podemos decir que la satisfacción es el verbo que se utiliza para indicar que nos sentimos a gusto con lo que hacemos o hemos realizado. Es un anhelo o deseo que hemos cumplido y que después de cierto tiempo hemos podido lograr que nuestro deseo se haga realidad.

¿Qué entendemos por satisfacción?

Podemos destacar, que la satisfacción, como lo indica Rey Martin (2002), “desde el punto de vista del usuario, la satisfacción de sus necesidades de información es la medida de eficacia del sistema por excelencia. La opinión de los usuarios sobre la satisfacción o

insatisfacción, deriva directamente de la calidad de un servicio, de sus características o de la información que le proporciona y constituye una información muy importante acerca del éxito o fracaso del sistema para cubrir sus expectativas”.

En términos generales, la satisfacción, es el logro de una persona, de haber obtenido una buena calidad en el servicio que se le brindó. Posteriormente podemos decir, que existe la satisfacción de tipo material, el cual trata la obtención del mismo.

Gibson (2003) menciona que la satisfacción del usuario o del cliente es la clave del éxito organizacional, puesto que es el cliente satisfecho el que produce en las organizaciones la necesidad de sobrevivir y desarrollarse. La energía, el compromiso y la flexibilidad asociados a los equipos de trabajo promueven la satisfacción del usuario a través de una respuesta rápida y de una creciente calidad.

¿Qué es la natación?

Podemos también afirmar, que es una forma de desplazamiento a través del agua, realizando movimientos coordinados de nuestras extremidades del cuerpo, sin la ayuda de elementos que nos ayuden.

“Natación como “meditación en movimiento” en la que siempre se siente bien, y que resulta mentalmente interesante y físicamente agradable.” (Laughlin, 2006, p.14)

La natación, un deporte en el cual necesita de movimientos ordenados para realizar una correcta maniobra del estilo correspondiente, el cual permitirá que nos mantengamos a flote sobre el agua. También nos faculta poder desplazarnos sobre el agua y una vez aprendidas correctamente, se podrá realizar competencias entre nadadores.

Fue un deporte muy estimado en las antiguas civilizaciones de Grecia y Roma, con metodología de entrenamiento para los guerreros. En Japón ya se celebraban competiciones en el siglo I A.C. Sin embargo, en Europa durante la edad media la práctica de la natación quedó casi olvidada, en vista, que se creía que la inmersión en el agua se asociaba con las constantes enfermedades epidémicas de la época. Durante el siglo XIX desapareció este prejuicio y, en el Siglo XX, la natación se ha llegado a considerar un sistema valioso de terapia física y la forma de ejercicio físico general más beneficiosa que existe. Ningún otro deporte utiliza tantos músculos del cuerpo y de modo tan intenso. Además, la mayor afluencia de nadadores, así como mejores técnicas de construcción y calefacción de piscinas, han aumentado enormemente el número de piscinas públicas al aire libre y cubiertas en todo el mundo. La piscina privada, que fue en un tiempo signo de excepcional privilegio, es cada vez más común.

Estilos en la natación

Estilo Libre

Es el estilo más popular y segundo más fácil de aprender, pero es el primero en las academias de natación en enseñarse. Recibe el nombre de estilo libre porque, en las pruebas así denominadas, el nadador puede nadar cualquier estilo, lo cual, significa cualquier estilo distinto del de espalda, pecho o mariposa.

Este estilo surgió en Australia y sus característicos movimientos se le atribuyen al inglés John Arthur Turdgen en el año 1870, que imitaba la técnica de los nativos australianos. En este estilo el nadador se encuentra en posición ventral o prona (boca abajo), y consiste en una acción completa de ambos brazos (una brazada) de forma alterna, pudiendo ser primero el derecho y luego izquierdo, o vice versa. Es un movimiento similar al de las aspas de un

molino, y un número variable de patadas para realizar el pateo, lo cual dependerá del nadador y de la distancia de la prueba a nadar.

Actualmente es el estilo más rápido, seguido por la mariposa, la espalda y por último el estilo pecho. Sin embargo, el último avance en cuanto a técnica se refiere, indican que los tiempos registrados en la mariposa se van acercando cada vez más a la velocidad del estilo libre.

Estilo Espalda

En este estilo el nadador está en posición dorsal o supina y, al igual que el estilo libre, es una acción completa y alterna de brazadas y un número variable de movimiento de piernas (pateo).

En un inicio, por el año 1912, este estilo se nadaba sobre el dorso del cuerpo con brazada doble, es decir, el braceo era con los dos brazos en simultáneo y con pateo de bicicleta. Con el tiempo el estilo ha ido evolucionando hasta nuestros días gracias a modificaciones en la técnica realizadas por nadadores.

Estilo Pecho

Es el más antiguo de todos los estilos ya que sus movimientos y postura son más naturales.

Aunque su técnica ha evolucionado más rápido que el resto de los estilos, se trata del más lento de los cuatro. En este estilo el nadador se encuentra en posición ventral y realiza movimientos de braceo y pateo simultáneos y simétricos. Los hombros y las caderas realizan un movimiento ascendente y descendente que, coordinado con el movimiento de brazos,

permite realizar la inspiración.

Hasta 1986 se podían diferenciar dos tipos de braza: la braza formal y la braza natural. La braza formal se caracteriza por una posición horizontal del cuerpo y por realizar la inspiración gracias a un movimiento de flexo-extensión del cuello. La braza natural se caracteriza por una posición menos horizontal, con las caderas más bajas y un movimiento ascendente y descendente de los hombros y caderas.

En el año 1986 el reglamento se modifica suprimiendo la prohibición de hundir la cabeza durante el nado.

Estilo Mariposa

Es el estilo más moderno de todos, su aparición data de la década de los 50 y nace como una variante del estilo pecho. Es uno de los más difíciles de aprender ya que exige altos niveles de fuerza y coordinación.

En este estilo el nadador se encuentra en posición ventral. Tanto los movimientos de las piernas como de brazos son muy similares a los realizados en el estilo libre, pero de forma simultánea y con ligeras variaciones. Además, requiere una perfecta coordinación entre las extremidades superiores y las inferiores; éstas últimas realizan un movimiento similar al aleteo de los delfines, de ahí que también se le conozca como "estilo delfín".

Otra característica de este estilo es un movimiento continuo ondulatorio del todo el cuerpo, en forma de una letra "S" acostada, que también deberá estar perfectamente coordinado con piernas y brazos para una mejor propulsión en el agua y permitir realizar la inspiración.

La natación como deporte

También tenemos otro concepto un poco más profundo, el cual contiene dos definiciones como una práctica acuática y la otra una habilidad acuática.

El rendimiento en natación es todavía un tema intrigante en ciencias del deporte. (Oviedo, Bueno y Munguía, 2015 p.1)

Pensamos a la natación como práctica motriz, estructurada en dos grandes ejes. Uno de ellos, como práctica acuática, entendiéndola como el desarrollo de las habilidades acuáticas básicas siendo alguna de ellas la flotación, respiración, propulsión, zambullidas, giros, etc., (denominado por diferentes autores como ambientación, familiarización o adaptación) y las habilidades acuáticas específicas (enseñanza de las técnicas de nado); y el segundo eje como deporte (Parlebas,1993).

La natación como deporte, una actividad no solo recreativa sino también competitiva desde niveles como torneos o campeonatos sencillos hasta llegar a una Olimpiada, permite formar una familia no solo dentro del agua sino también fuera de ella. Nos enseña a lo que es ganar con humildad y perder sin rencor. A esforzarnos para llegar al podio más alto con nuestro mayor esfuerzo, disciplina y honor.

Un nadador amateur toma la natación como un hobby, un espacio de recreación de algo que lo apasiona, solo realiza este deporte por darse un pequeño respiro de la rutina diaria, sea de origen laboral o estudiantil y por ende sacrifica tiempo de estar con su familia por algo que lo entretiene o satisface. La metodología para el nadador amateur no es de

mucha importancia, solo requieren que el entrenador les brinde una pequeña corrección o un pequeño set de entrenamiento básico.

Mientras que el nadador profesional busca la medalla, vive de la natación, busca el financiamiento y por ende se convierte en todo un experto en ese deporte, son los que participan en las competencias de alto nivel como los Campeonatos Mundiales y Olimpiadas.

Desde mi propia perspectiva, no creo que exista una diferencia entre de satisfacción con respecto a las instalaciones y servicios donde los dos tipos de nadadores realizan dicho ejercicio, en vista, que ambos tipos merecen una atención como cualquier cliente que va a realizar una compra. Las instalaciones deben de ser de primera calidad para que el nadador amateur y profesional se sienta a gusto de realizar el ejercicio y/o deporte.

Los servicios destinados al público y a los clientes de las instalaciones, pueden ser de cafetería o de tienda, e incluso de productos alimenticios.

Todo ello es necesario ya que en numerosas ocasiones se da la situación del padre o madre que está esperando a su hijo que está aprendiendo a nadar. Para tener satisfecho al usuario hay que intentar ponerle todas las comodidades que sean posibles.

¿Qué se entiende por nadador amateur y/o profesional?

Según el régimen laboral de los deportistas, se entiende que un deportista profesional es aquel que se dedica voluntariamente a la práctica del deporte dentro de la organización de un club o entidad deportiva, a cambio de una retribución. Sin embargo, quedan excluidas aquellas personas que se dediquen a la práctica del deporte dentro del ámbito de un club percibiendo de este solamente la compensación de los gastos derivados de su práctica deportiva.

En el mundo del deporte existen diferentes niveles, desde los deportistas de élite y medallistas olímpicos hasta los deportistas aficionados que practican deporte únicamente por diversión o salud. De entre todos los practicantes, sólo una minoría son deportistas profesionales.

El nadador amateur es, el cual solo practica el deporte de la natación como una recreación y mantenimiento de su fisiología. Para este tipo de nadadores las competencias no le son gratificantes y por ende solo lo ejecuta para una mejor técnica y adiestramiento.

A diferencia del nadador amateur, el nadador profesional observa la natación como un oficio y para ello debe de tener un mayor esfuerzo en mejorar sus técnicas y modalidades para tener la menor resistencia del cuerpo sobre el agua. Para ello su entrenamiento es mayor (más horas de entrenamiento), no solo en el agua sino fuera de ella (gimnasio, rutinas aeróbicas, entrenamiento fuera del agua, dietas, etc.)

A nivel de deportistas profesionales

Los nadadores deben de tener un entrenamiento para lograr participar en competencia de Alto Nivel internacional. Eso indica que la metodología que utiliza el entrenador debe de ser la más actualizada con respecto a competencias de Alto Nivel. Este es un requisito indispensable que todo nadador profesional debe de tener. Pero también se necesita todo un equipo de profesionales desde instructores de gimnasio hasta nutricionistas, que ayudarán al nadador profesional a obtener el ansiado premio. Pero la ayuda más invaluable es sin duda la de los padres de familia, que son el apoyo que toda persona sea deportista o no necesita.

Contando con un entrenador de última generación, el nadador profesional tendrá que escuchar y seguir cada instrucción al pie de la letra. Pero esto no indica que clasifique hacia un campeonato mundial u olimpiada.

Cabe señalar que el entrenador dirigirá al nadador hacia el destino que los dos se han trazado, pero es el nadador profesional, que debe de dar su mayor esfuerzo por cumplir cada una de las instrucciones. Pero no siempre se logran los objetivos y es en ese instante donde el nadador profesional debe de analizar cuales o cual fue el error que cometió para no lograr la meta trazada.

A nivel de los deportistas amateurs

Este grupo de deportistas son los que solo realizan un deporte o varios deportes, solo para ejercitarse y mantenerse en forma. No requieren ningún tipo de entrenamiento o alimento especial, solo practican el deporte para estar en constante movimiento. El nadador amateur, es la persona que solo se dirige a la piscina para entretenerse y corrección de estilo.

Objetivo general

Determinar la diferencia en la satisfacción del usuario nadador amateur y profesional de la Federación Deportiva Peruana de Natación.

Objetivos específicos

Determinar la diferencia en la identificación personal del usuario nadador amateur y profesional de la Federación Deportiva Peruana de Natación.

Hipótesis general

Existen diferencias significativas en la satisfacción del usuario nadador amateur y profesional de la Federación Deportiva Peruana de Natación.

Hipótesis específicas

- Determinar las diferencias de la identificación personal del nadador amateur y/o profesional con respecto a la metodología de enseñanza.
- Determinar la diferencia en la información sobre la práctica y servicios utilizados del usuario nadador amateur y profesional de la Federación Deportiva Peruana de Natación.
- Determinar la diferencia en la atención que recibe de la institución el usuario nadador amateur y profesional de la Federación Deportiva Peruana de Natación.
- Determinar la diferencia en la calidad en el servicio de la institución del usuario nadador amateur y profesional de la Federación Deportiva Peruana de Natación.

Método

Diseño de Investigación

La investigación que se está realizando es de tipo descriptivo por las siguientes razones:

Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. Al igual que la investigación que hemos descrito

anteriormente, puede servir de base para investigaciones que requieran un mayor nivel de profundidad. Su objetivo es describir la estructura de los fenómenos y su dinámica, identificar aspectos relevantes de la realidad. Pueden usar técnicas cuantitativas (test, encuesta, etc.) o cualitativas (estudios etnográficos, etc.) (Daniel Behar, p.21, 2008)

La investigación descriptiva. Se refiere a la etapa preparatoria del trabajo científico que permite ordenar el resultado de las observaciones de las conductas, las características, los factores, los procedimientos y otras variables de fenómenos y hechos. Este tipo de investigación no tiene hipótesis explícitas. (Canales, Alvarado y Pineda, p.27, 1994)

Podemos decir que la investigación que realizamos tiene como finalidad determinar si la metodología e instalaciones son las adecuadas para la enseñanza y entrenamiento del deporte de la natación. Esta información nos va a ayudar a mejorar, cuidar y dar un mejor servicio a las personas que deseen seguir como recreación o profesión al deporte de la natación.

Las mejoras que realizamos serán de beneficio, para toda aquella persona que, al aprender nuevas técnicas y metodologías de la disciplina de natación, podrá impartirlas a sus nadadores y colegas. De esa manera las nuevas técnicas se expanden y la población en total es la más beneficiada.

Cabe señalar que esta investigación es de diseño cuantitativo por las razones: “Para las investigaciones con diseños de campo cuantitativas, las variables son aquellos aspectos o características que, identificadas en la formulación del problema, van a ser investigados, medidos u observados. (Maya, p.69, 2015)”. A su vez se brindará otro autor quien sostiene

“Recoge información empírica (de cosas o aspectos que se pueden contar, pesar o medir) y que por su naturaleza siempre arroja números como resultado”. (Behar, p.38, 2008)”

Entrando en el campo cuantitativo, podemos medir las diferentes necesidades que se necesitan para mejorar y/o modificar las instalaciones y metodologías que se necesitan para desarrollar y obtener un mejor resultado. Con esta información se puede desarrollar la base para que el nadador pueda sentir que se preocupan por él y de esta manera obtener y/o captar mayores personas que desean mejorar su estilo de vida desarrollando un deporte tan completo como lo es el de la Natación.

Diseño de la Investigación

El presente trabajo de investigación tiene como diseño el modelo no experimental y esto se fundamenta en:

La investigación explicativa o causal, para muchos expertos es el ideal y el culmen de la investigación no experimental, tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos. En la investigación explicativa se analizan causas y efectos de la relación entre variables. (Bernal, p.122, 2010)

Si es no experimental, en donde sólo se quiere medir, observar o correlacionar, es necesario indicar si es transversal (observación o medición en un solo momento) o longitudinal (medidas u observaciones en diferentes momentos). (Domínguez, Sánchez y Sánchez, p.5, 2009)

Esta investigación presenta un estudio descriptivo, el cual se consolida como indican los siguientes autores:

Para muchos expertos, la investigación descriptiva es un nivel básico de investigación, el cual se convierte en la base de otros tipos de investigación; además, agregan que la mayoría de los tipos de estudios tienen, de una u otra forma, aspectos de carácter descriptivo. (Bernal. p.113, 2010)

Investigación descriptiva es aquella que se refiere a la descripción de algún objeto, sujeto, fenómeno, etc. en total o parte del mismo, tal como un aparato, técnica, método, procedimiento, proceso, también estructuras atómicas o moleculares, organismos vivos, sean microorganismos o macro organismos desde virus hasta vertebrados, incluso el hombre, que se consideran y por tanto deben ser nuevas para la ciencia, es decir, que en este tipo de investigación se parte del supuesto que la descripción que se va a realizar no ha sido hecha anteriormente. (Salinas, p.18, s.f.)

Este estudio busca describir las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno. La descripción que cada persona desea para mejorar las instalaciones de la institución para desarrollar y mejorar educación acuática, dentro y fuera del agua. La información de este estudio nos brindara lo necesario para que sea de utilidad en la mejora de la infraestructura y metodología y de esta manera el nadador sea el beneficiado con este avance.

Variables

Definición conceptual

“Natación como “meditación en movimiento” en la que siempre se siente bien, y que resulta mentalmente interesante y físicamente agradable.” (Laughlin, 2006, p.14)

Definición operacional

Lomas (2011) considera las siguientes dimensiones:

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 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 (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 del 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 estacionamiento.

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

Participantes

Los participantes de esta encuesta son nadadores amateurs y profesionales que se encuentran inscritos en la Federación Deportiva Peruana de Natación, los cuales utilizan las instalaciones y servicios que ofrece esta institución.

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Tamayo y Tamayo, (1997). Por lo tanto, la población es un conjunto de individuos o personas las cuales, tiene la misma distinción. (150 nadadores)

Muestra

La muestra es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población. Balestrini (1997, p38). Cabe señalar que el autor nos desea indicar que La Muestra es una parte de la población con características propias e individuales. La muestra será de 150 nadadores.

Tipo de muestreo

Muestras No Probabilísticas

Según Ochoa (2015):

Es una técnica comúnmente usada. Consiste en seleccionar una muestra de la población por el hecho de que sea accesible. Es decir, los individuos empleados en la investigación se seleccionan porque están fácilmente disponibles, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico. Esta conveniencia, que se suele traducir en una gran facilidad operativa y en bajos costes de muestreo, tiene como consecuencia la imposibilidad de hacer afirmaciones generales con rigor estadístico sobre la población. (párr. 4)

Instrumentos de investigación

Ficha Técnica

Nombre:	Diferencias en la satisfacción del usuario nadador amateur y profesional de los servicios de la Federación deportiva Peruana de Natación
Autor:	Walter Rodríguez
Universidad:	Universidad San Ignacio de Loyola
Adaptación:	Lomas (2011).
Institución:	Federación Deportiva Peruana de Natación
Forma de Aplicación:	Individual
Duración de la Prueba:	10 minutos
Normas o Baremos:	Percentiles.
Área que evalúa:	Satisfacción del usuario

Descripción del instrumento

La encuesta cerrada es un instrumento para medir el índice de satisfacción de los nadadores amateurs y profesionales.

Se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario.

Fue elaborado por Lomas Frías (2011) y adaptado por Rodríguez Martínez (2016).

Esta encuesta evaluará la calidad de los servicios que brinda la Federación Deportiva Peruana de Natación.

Referencias

1. Reglamento técnico Federación Internacional de Natación (2001-2005).
2. *Natación*, Emmett Hines; edit: Hispano Europea (2009)
3. *Natación*; Fernando Navarro, Raúl Arellano, Carlos Carnero, Moisés Gosálvez; edit: COE. Recuperado de: <http://www.i-natacion.com/articulos/historia/historia2.html>
4. *La Natación*; James E. Counsilman; edit: Hispano Europea (1995)
5. Ochoa, C. (2015). Muestreo no probabilístico: muestreo por conveniencia. Recuperado de: <http://www.netquest.com/blog/es/muestreo-por-conveniencia/>
6. *Motivos de Participación Deportiva en Natación Competitiva en Niños y Jóvenes*; edit: Universidad de Murcia (2007, Vol 7, Num.2)
7. *Calidad, satisfacción y valor percibido de los usuarios de un servicio deportivo público*; Nuviala, Perez-Ordas, Boceta, Grao-Cruces, Nuviala, Gonzalez; edit: Movimiento Porto Alegre (2012)
8. *La personalidad de deportistas brasileños de alto nivel: comparación entre diferentes modalidades deportivas*; edit: Bara, Scipiao, Guillen; edit: Universidad de Murcia (2004)
9. *Análisis exploratorio de la satisfacción en los programas de natación, taekwondo, gimnasia de mantenimiento, aeróbic y musculación*; Moreno, Rodriguez, Martinez; edit: Actividades acuáticas (sin fecha)
10. *Contenido social de un deporte psicomotriz, la natación*; Dominguez Britez, Piñeiro; edit: XIV Seminario Internacional y II Latinoamericano de Praxicología motriz – Universidad Nacional de La Plata (2011)
11. *Estatutos de la Federación Deportiva Peruana de Natación* (2005)
12. *Identificación y entrenamientos de las estrategias motivacionales del deportista*; Ortín, Jara; edit Universidad de Murcia (2004, Vol.4, num. 1 y 2)
13. *Tesis: Índices de satisfacción de los usuarios-deportistas respecto a las clases de natación e instructores de CAUO*; Lomas; 2011
14. *Inmersión Total*; Laughlin, Delves; (2004)
15. *La competición y entrenamiento como variables de estudio para la satisfacción en natación*; Moreno, Moreno, Fernandez, Conesa; edit: Universidad de Murcia (sin fecha)
16. *La satisfacción con el entrenamiento y la competición, según el género y la categoría en nadadores de nivel regional*; Saavedra, Escalante, Moreno; edit: Recuperado de: www.RendimientoDeportivo.com/N005/Artic026.htm
17. *Satisfacción de usuarios deportivos en Orihuela (Alicante)*; García, Vegara, Lopez, Diaz, edit: Universidad de Murcia: gestión y economía del deporte (2015)

18. Valoración de la satisfacción de los usuarios de instalaciones acuáticas cubiertas;
Moreno, Gutierrez; edit: Universidad de Murcia, Universidad de Valencia (1997)