



SATISFACCION DEL TRABAJADOR EN EL INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA FISICA Y DEPORTE. CASO CENTRO DEPORTIVO NORTE

WORKER SATISFACTION AT THE MUNICIPAL INSTITUTE OF PHYSICAL CULTURE
AND SPORTS. NORTH SPORTS CENTER CASE

**Aldar Fernando Maro Martínez¹, Karina Dennise Moguel Torres¹, Mariana Cossio
Ponce de León¹, Perla Zukey Hernández-Gutiérrez^{1*}**

¹ Facultad de Ciencias de la Cultura Física, Universidad Autónoma de Chihuahua, México.

Como citar:

Maro, A.F., Moguel, K.D., Cossio, M., y Hernández-Gutiérrez, P.Z. (2023). Satisfaccion del trabajador en el Instituto Municipal de Cultura Fisica y Deporte. Caso Centro Deportivo Norte. *Revista Mexicana de Ciencias de la Cultura Física*, 2(5), 1-9.
<https://doi.org/10.54167/rmccf.v2i5.1237>

Correspondencia: perhernandez@uach.mx (Perla Zukey Hernández Gutiérrez)

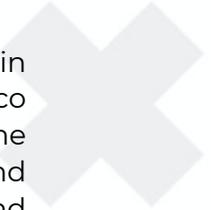
Publicado por la Universidad Autónoma de Chihuahua, a través de la Dirección de Investigación y Posgrado



RESUMEN

La satisfacción laboral del trabajador en institutos municipales del deporte en México depende de varios factores como el ambiente de trabajo, autonomía y toma de decisiones, reconocimiento y recompensa, oportunidades de crecimiento y desarrollo, equilibrio entre el trabajo y su vida personal, entre otros. El objetivo de esta investigación fue analizar el grado de satisfacción que tienen los empleados del centro deportivo norte del Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte (IMCFD). La población fueron 19 trabajadores del Centro Deportivo Norte (37% mujeres y 63% hombres) a los cuales se les aplicó el Cuestionario de Satisfacción para Trabajadores. Los resultados obtenidos más relevantes son que el 68.4% de trabajadores se encuentra muy satisfechos globalmente en el desempeño de su trabajo y el 57.9% se encuentra muy satisfecho con las condiciones de su trabajo. Conclusión la satisfacción de los trabajadores del Centro Deportivo Norte con respecto a su área de trabajo según grupo de edad y área laboral se encuentra como muy satisfecha.

Palabras Clave: Gestión, organización, calidad, empresas deportivas.



SUMMARY

The job satisfaction of the worker in municipal sports institutes in Mexico depends on several factors such as the work environment, autonomy and decision-making, recognition and reward, opportunities for growth and development, balance between work and personal life, among others. The objective of this research was to analyze the degree of satisfaction of the employees of the north sports center of the Municipal Institute of Physical Culture and Sport (IMCFD). The population was 19 workers from the North Sports Center (37% women and 63% men) to whom the Satisfaction Questionnaire for Workers was applied. The most relevant results obtained are that 68.4% of workers are very satisfied globally in the performance of their work and 57.9% are very satisfied with the conditions of their work. Conclusion the satisfaction of the workers of the North Sports Center with respect to their work area according to age group and work area is very satisfied.

Keywords: Management, organization, quality, sports companies



INTRODUCCIÓN

Las organizaciones deportivas toman del ámbito empresarial métodos de gestión y liderazgo en resonancia con las nuevas demandas de la sociedad (Cardona y Cardona, 2021). Tomando a la calidad se considera como un objetivo estratégico que otorga un valor añadido y diferenciador ante otras organizaciones, lo que para entrar al ámbito competitivo es crucial (Romero et al., 2020).

Resulta efectivo tomar este camino de gestión en organizaciones deportivas municipales, siendo que los municipios deben adecuar continuamente su labor hacia sus características contextuales, por lo tanto, es menester un sistema de organización del servicio deportivo municipal apto para la ejecución de actividades y la gestión de sus instalaciones deportivas (Boch, 2023).

Antecedentes

Es variante la satisfacción laboral del trabajador en Institutos municipales del deporte, ya que laboran en su centro de trabajo bajo factores y circunstancias diferentes, sin embargo varios autores concuerdan que los aspectos comunes que pueden influir son el ambiente de trabajo, autonomía y toma de decisiones, reconocimiento y recompensa, oportunidades de crecimiento y desarrollo, equilibrio entre el trabajo y su vida personal, sentido de propósito y conexión con la misión, incluyendo factores influyentes, el papel de la motivación, el estrés y el apoyo organizacional, así como la influencia de variables sociodemográficas y laborales.

(González-Bravo et al., 2022; Reyes, 2018; Armada et al., 2016).

OBJETIVO

Analizar el grado de satisfacción que tienen los empleados del centro deportivo norte del Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte (IMCFD).

MÉTODO

Diseños de la investigación

Esta investigación es de carácter descriptivo pues compete las individualidades de las unidades de análisis definidas, en función de pormenorizar cómo son y se exhiben los elementos. Por lo cual esta investigación se enfoca en describir y analizar una situación o fenómeno tal como es, sin realizar modificaciones o intervenciones. Su objetivo principal es proporcionar una representación detallada y precisa de la realidad que se está investigando (Guevara et al., 2020).

Población de estudio

El estudio se realizó en el Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte sede Centro Deportivo Norte (Chihuahua, Chih. México). La selección del centro ha sido intencionada.

Selección de la muestra

Trabajadores

La población de trabajadores que laboran en las instalaciones del Centro



Deportivo Norte, son el conjunto de todos los individuos que deseamos investigar (ya que a todos los trabajadores se les realizó la entrevista de la encuesta de satisfacción); sin embargo, ante la posibilidad de estudiar a todos los individuos, se optó por esta decisión. El total de trabajadores que laboran en el Centro es de 20 individuos, por lo cual se encuestó a 19, ya que una trabajadora se encontraba en ausencia debido a enfermedad. Los trabajadores pertenecían a las siguientes áreas laborales: instructor de natación, Nutrición, guardia de baño, recepción, Servicio médico, deporte popular, Instructor de box, coordinación administrativa y enfermería.

Herramientas e instrumentos

El cuestionario de satisfacción de los trabajadores que laboran en las diferentes áreas del Centro Deportivo Norte, validado por Medina *en el 2006*. En esta encuesta se conoció el grado de satisfacción del trabajador con diversos aspectos de su trabajo y con las condiciones de realización de éste, el cual se compone por introducción y seis secciones, considerando las siguientes dimensiones: 1) Estadística personal (edad, género, lugar donde vive y situación laboral), 2. Los medios físicos para el desempeño de su trabajo (recursos materiales, seguridad e higiene), 3. Organización del trabajo (estructura organizacional), 4. Reconocimiento del trabajo (valoración en el desempeño del trabajo), 5. Valoración global del trabajo que



desempeña (satisfacción con respecto a los objetivos de la empresa e intereses personales), 5. Sugerencias. Esta encuesta se realizó en la plataforma de Google Forms.

Procedimiento



El cuestionario de satisfacción se aplicó de forma individual por vía electrónica, con el apoyo de un encuestador, al cual se brindó la formación e instrucciones adecuadas para su administración, el cual acudió al Centro Deportivo Norte, de la siguiente forma: previamente se solicitó un oficio a la secretaria de Investigación y posgrado de la Facultad de Ciencias de Cultura Física (FCCF), dirigido al director del IMCFD, en el cual se detallaba de forma explícita la investigación, dicho oficio se entregó personalmente al director de IMCFD, una vez aprobado, se elaboró un oficio por parte de la IMCFD hacia el coordinador del Centro Deportivo Norte, en el cual se le informaba acerca del estudio para que proporcionara todas las facilidades de acceso a los encuestadores, para la administración del cuestionario, este oficio se entregó personalmente al coordinador del Centro Deportivo Norte, y se acordó el día y hora de la aplicación del cuestionario. El siguiente paso fue aplicar la encuesta, en primer lugar se hizo la presentación con el trabajador, se explicó el propósito del estudio, se le preguntó si deseaba participar en caso de aceptar se le solicitó escanear un QR con su celular el que direccionaba al cuestionario en el cual en primera instancia se pide firmar la carta de

consentimiento donde se le recalco que sus datos serían confidenciales, a continuación se le da lectura a las instrucciones que orientaban a los entrevistados a entender y cumplimentar el cuestionario para escoger su mejor respuesta, se prosiguió con la cumplimentación de cada una de las preguntas hasta el termino de las mismas.

La escala utilizada para valorar cada ítem fue de tipo Likert, con valores de 1 a 4, de menor a mayor satisfacción, según la categoría de 1=Nada satisfecho 2=Poco 3=Algo 4=Muy satisfecho. También se utilizan respuestas con formato checklist, de tipo si/no, ya que solo nos interesaba si había habido una experiencia positiva o negativo.

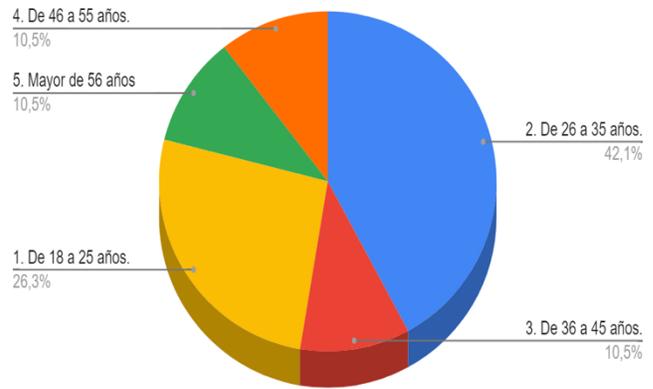
RESULTADOS

a identificación de los factores de la perspectiva de trabajadores, nos permite conocer la perspectiva de satisfacción con el servicio que presta el Centro Deportivo Norte, por medio de estadísticas descriptivas (frecuencias y porcentajes).

1. Edad

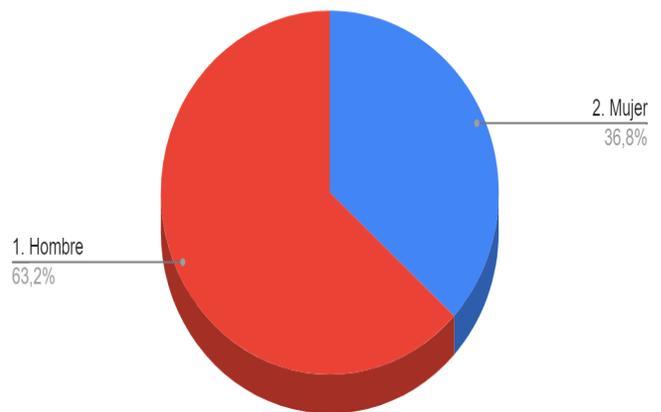
Resulta necesario conocer la edad de los trabajadores con los que cuenta el IMCFD para ofrecer el servicio a los usuarios, siendo el mayor porcentaje de la muestra el grupo de edad que oscila entre los 26 a 35 años (42,1%) y los menores grupos de personas reflejan que son los de 36 a 45 años (10,5%), de 46 a 55 años (10,5%), y > 56 años (10,5%) estos datos podemos obsérvalos en el siguiente gráfico 1.

Grafico 1. Edad de los trabajadores encuestados



Observamos que en el gráfico participaron en el estudio 63,2% de los hombres y 36,8% de las mujeres. Siendo esta la cantidad total de trabajadores que se encuentran en las instalaciones del Centro Deportivo Norte del IMCFD (Grafico 2).

Grafico 2. Sexo de los trabajadores encuestados

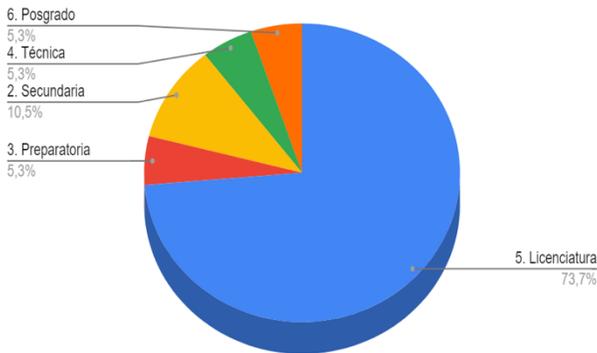


3. Formación académica

Los estudios de licenciatura (73,7%) son la formación académica que predomina entre los trabajadores del

IMCFD, seguido de la secundaria 10,5% (Gráfico 3).

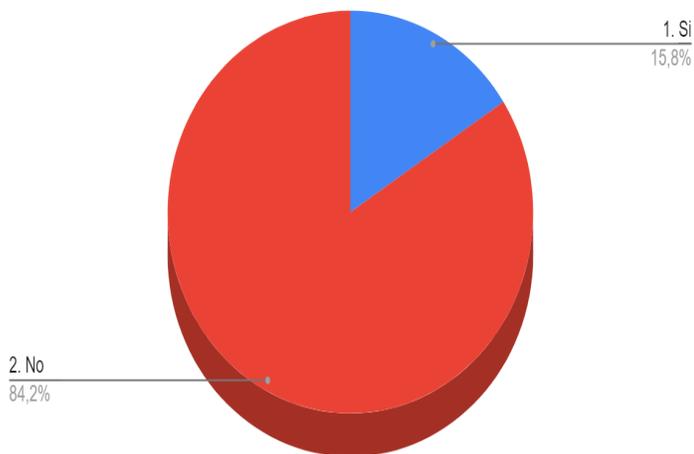
Gráfico 3. Formación académica de los trabajadores encuestados



4. Personal sindicalizado

Del total del personal que trabaja en el IMCFD sólo el 15,8% está sindicalizado y el resto (84,2%) no obtiene el beneficio de las prestaciones de los primeros (Gráfico 4). Es importante señalar que las personas que están sindicalizadas cuentan con mayores y mejores prestaciones y su contrato de trabajo es de base, es decir, no tienen que estar renovando su contrato de trabajo en cada cambio de administración.

Gráfico 4. Trabajadores encuestados sindicalizados



5. Área laboral

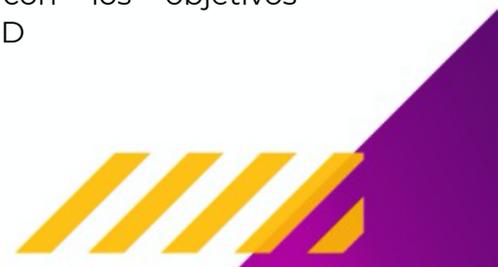
En la tabla 1, se observa la distribución de la muestra de trabajadores según el área laboral, resaltando el personal de instructor de natación (26.3%) como el más

representativo, seguido aquellos responsables del deporte popular y guardias de baño (15.7%).

Tabla 1. Área laboral de los trabajadores encuestados

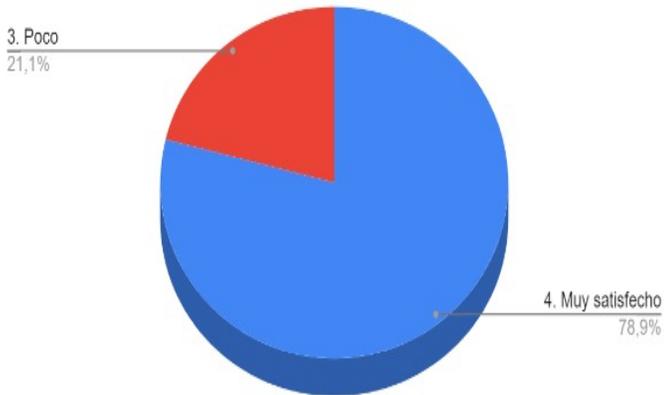
Área laboral	Frecuencia	%
Nutrición	1	5.2
Instructor de natación	5	26.3
Guardia de baño	3	15.7
Recepción	1	5.2
Servicio médico	1	5.2
Deporte popular	3	15.7
Instructor de box	1	5.2
Coordinación administrativa	1	5.2
Enfermería	1	5.2
Mantenimiento	1	5.2
Privada	1	5.2

6. Compromiso con los objetivos generales del IMCFD



En el grafico 5, se observa que la mayoría (78%) esta muy satisfecho comprometido con los objetivos generales del IMCFD.

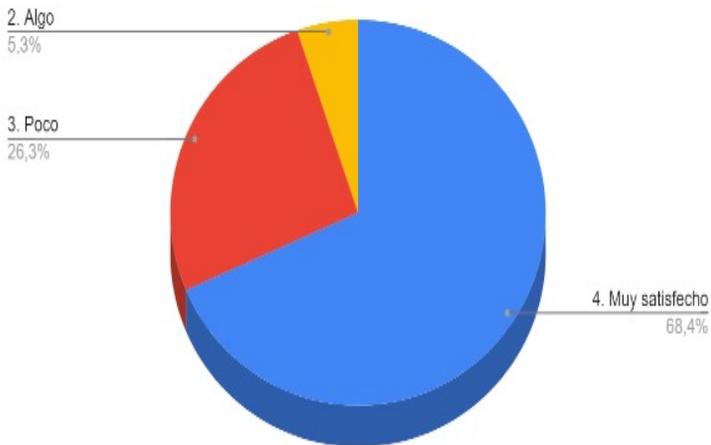
Grafico 5. Compromiso con los objetivos generales del IMCFD.



7. Satisfacción global en el desempeño de su trabajo

En el grafico 6, se observa que los trabajadores se encuentran muy satisfechos globalmente en e desempeño de su trabajo (68.4%).

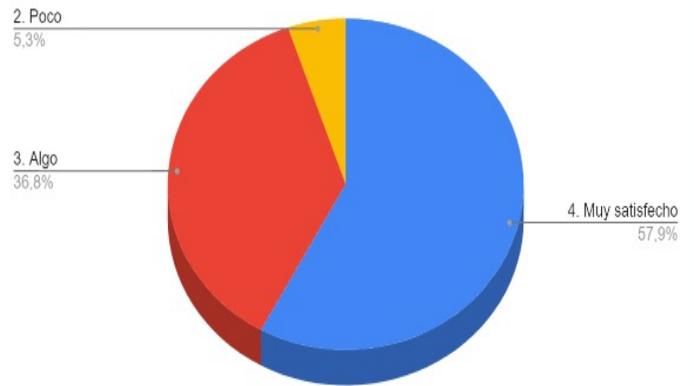
Grafico 6. Satisfacción global en el desempeño de su trabajo.



8. Condiciones en el lugar de trabajo

En el gráfico 7 se observa que los trabajadores se encuentran muy satisfechos con las condiciones del lugar donde laboras (57.9%).

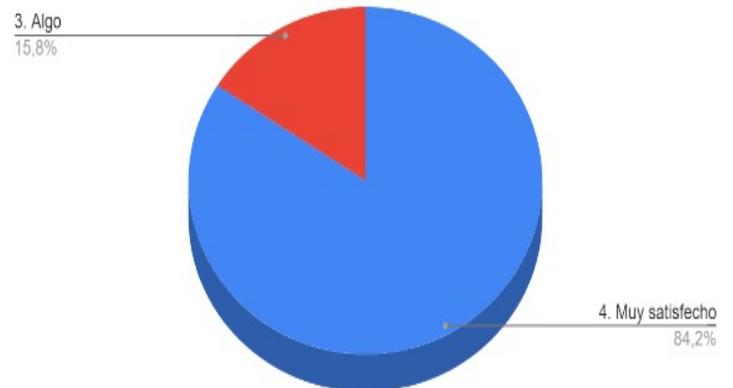
Grafico 7. Condiciones en el lugar de trabajo.



9. La estructuración del horario de trabajo de su jornada laboral

El gráfico 8. Nos muestra que los trabajadores se encuentran satisfechos con su horario de jornada laboral (84.2%).

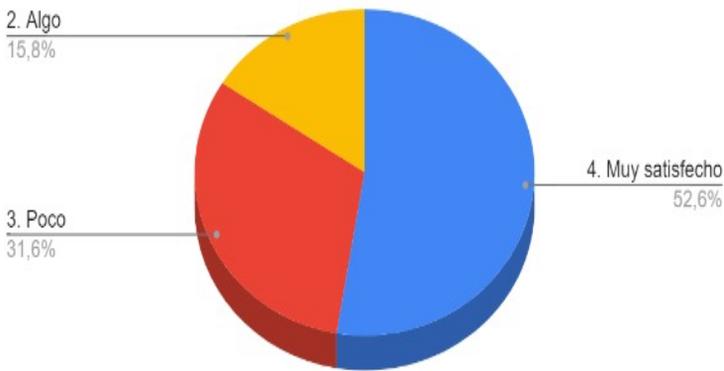
Grafico 8. Estructuración del horario de trabajo de su jornada laboral



10. Con el tipo de reconocimiento que el IMCFD tiene de su trabajo

El 52.6% de los trabajadores se encuentra muy satisfecho con el tipo de reconocimiento que recibe por parte del IMCFD (Gráfico 9).

Gráfico 9. Con el tipo de reconocimiento que el IMCFD tiene de su trabajo.



DISCUSIÓN

Imbroda (2014) realizó un estudio similar, aplicando encuestas para conocer los hábitos deportivos de la comunidad, indicadores de satisfacción, equipamiento, necesidades, demandas, instalaciones y servicios. En el presente trabajo se aplicó una encuesta a los trabajadores para conocer su grado de satisfacción al laborar en el Centro Deportivo Norte. Otro estudio realizado por Bravo y colaboradores (2022) encontraron que existe insatisfacción percibida por el trabajador o profesional de entidades deportivas, caso contrario a lo encontrado en este estudio en el cual la mayoría de los trabajadores están conformes en sus áreas de trabajo en los diferentes aspectos que le permiten hacer una valoración global de su

trabajo y se encuentran comprometidos con los objetivos generales del centro estos resultados son muy similares a los encontrados por Medina (2006) que realizó su estudio en la Dirección de Deportes del Municipio de Monterrey.

Los trabajadores de 26 – 35 años son el grupo de edad mayoritario en el Centro Deportivo Norte, es el género masculino el que prevalece y su formación académica predominante es la licenciatura seguido de la secundaria. La satisfacción de los trabajadores del Centro Deportivo Norte según grupo de edad y área laboral se encuentra como muy satisfecho. Esto nos indica que en general tienen el mismo grado de satisfacción sobre los diferentes aspectos laborales, tanto los trabajadores jóvenes como los de mayor antigüedad y de las diferentes áreas laborales. Respecto al género, que casi todas las dimensiones: lugar de trabajo, horario laboral, reconocimiento a su trabajo y valoración global de su trabajo, se muestran muy satisfechos. La satisfacción de los trabajadores del Centro Deportivo Norte con respecto a su área de trabajo según grupo de edad y área laboral se encuentra como muy satisfecho.

Como futuras líneas de investigación se pretende valorar a usuarios y directivos, así como la aplicación de la T-student.

APORTE CIENTÍFICO DEL ESTUDIO

La ejecución de este proyecto de investigación contribuirá a resolver un problema práctico al conglomerar en cierta medida la toma de decisiones

que se necesitan poner en funcionamiento en una empresa que opte por el crecimiento a través del proceso de mejora continua, para tener implicaciones trascendentales para los problemas de calidad de la empresa.

REFERENCIAS

Armada, E., Martínez-Gallego, F., Segarra, E. y Díaz, A. (2016). La satisfacción laboral del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución. *SPORT TK-Revista Euro Americana de Ciencias del deporte*, 5, 119-22.

DOI: <https://doi.org/10.6018/254121>

Boch, J. (2022). Caracterización de la Gestión deportiva actual en el Municipio de Los Menúcos. Río Negro Universidad Nacional Sete Atlántica.

Bravo, J., Yanci, J., Cayero, R. y Martínez, I. (2022). Análisis de la satisfacción laboral percibida por los trabajadores pertenecientes al sector deportivo: una revisión sistemática. *Revista Iberoamericana de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 11(2), 134-154.

DOI: <https://doi.org/10.24310/riccafd.2022.v11i2.14311>

Cardona, L. y Cardona S. (2021). Tendencias y retos en la gestión de organizaciones deportivas: Perspectivas en Colombia. *SPORT TK: Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte*, 10 (1), 59-66.

González-Bravo, J., Yanci Irigoyen, J., Cayero, R. y Martínez-Aldama, I. (2022). Análisis de la satisfacción laboral

percibida por los trabajadores pertenecientes al sector deportivo: una revisión sistemática. *Revista Iberoamericana De Ciencias De La Actividad Física Y El Deporte*, 11(2), 134-154.

<https://doi.org/10.24310/riccafd.2022.v11i2.14311>

Guevara, G., Verdesoto, A. y Castro N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción).

Imbroda, J. (2014). Análisis de la fidelización y satisfacción del usuario de centros deportivos. [Tesis de doctorado no publicada]. Universidad de Málaga, *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 4(3),163-173.

Medina, R. (2006). *Organización y Gestión del deporte municipal y su relación con la calidad ofrecida a los ciudadanos. Caso Dirección de Deportes del Municipio de Monterrey*. [Tesis de doctorado]. Universidad de Zaragoza.

Reyes, M. (2018). *La satisfacción de clientes/deportistas y trbajadores en entidades deportivas como determinante de los servicios deportivos* [Tesis de doctorado]. Universidad Autónoma de Nuevo León.

Romero, D., Sánchez, S., Rincón, Y. y Romero, M. (2020). Estrategia y ventaja competitiva: Binomio fundamental para el éxito de pequeñas y medianas empresas *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI,(4), 465-475.

