



UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO

FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN

CARRERA DE EDUCACIÓN FÍSICA

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LA
ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTIVA**

**ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE
ACTIVIDADES DEPORTIVAS, EN EL CLUB
CODELCO-CHILE**

Autor: Virginia Francisca Aldunate Hernández

Profesora Guía: Dra, (c) Margarita Pastene Valladares

Santiago, 2011

RESUMEN

ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS, EN EL CLUB CODELCO-CHILE

Autor: Aldunate Hernández, Virginia

Profesor Guía: Dra. Margarita Pastene Valladares

Se analizan las características particulares que posee el club, las cuales condicionan a la organización a seguir ciertos patrones para lograr una buena participación deportiva de sus socios. Para conocer cuáles son estas características es indispensable realizar un análisis del entorno.

Durante el transcurso de este estudio, se evalúa la comunicación que posee la organización deportiva con sus clientes y cómo la información condiciona la participación de los socios.

La escasa investigación que existe en Chile en cuanto a gestión deportiva, implica cometer errores sólo por desconocimiento. Es por esta razón, que la presente investigación tiene importancia para las futuras gestiones que se realicen en clubes, ya que presenta un análisis de una organización deportiva enfocada principalmente a la satisfacción del cliente.

Palabras claves: USUARIO, ORGANIZACIÓN DEPORTIVA, ANALISIS DEL ENTORNO.

RESUME

ANALYSIS OF LEVELS OF SATISFACTION OF USERS OF CLUB SPORT IN THE CODELCO-CHILE

Author: Virginia Aldunate Hernández

Teacher Guide: Margarita Pastene Valladares

Analyzed the particular characteristics possessed by the club, which condition the organization to follow certain patterns to achieve good participation sports partners. To know what are these characteristics, is important to do an environmental analysis.

During the course of this study, we evaluate the communication that has the sports organization to its customers and how information affects the participation of partners.

The limited research that exists in Chile in terms of sports management involves making mistakes just because of ignorance. Is for this reason that this research is important for future actions that are undertaken in

clubs, it presents an analysis of a sports organization primarily focused on customer satisfaction.

KEYWORDS: USER; SPORTS ORGANIZATION; ANALYSIS OF THE ENVIRONMENT.