



Medición de la calidad de los cursos de formación de entrenadores de la Federación Internacional de Tenis.

Karl Davies.

USTA Sur, GBR.

RESUMEN

La necesidad de programas de certificación de entrenadores está cobrando cada vez más importancia en todo el mundo por muchas razones. En primer lugar, la cantidad de niños que participa en el deporte juvenil e interescolar está aumentando enormemente. Además, la participación femenina, las personas mayores que juegan, y las nuevas disciplinas deportivas también están aumentando y crean una demanda de entrenadores más cualificados, haciendo que la formación y la certificación de entrenadores sea esencial, particularmente en el nivel de iniciación. La mayoría de los países en vías de desarrollo que utilizan el plan de estudios de la ITF para la formación de entrenadores tiene una política dirigida a que todos los entrenadores se afilien y certifiquen para poder entrenar. Es fundamental asegurarse de que todos los entrenadores participen en un sistema de certificación, asistan a cursos de formación, particularmente para el nivel de iniciación, de manera que puedan utilizar sus conocimientos para retener a los jugadores. El propósito de este artículo es presentar un estudio de medición de la calidad del servicio de los cursos de la ITF de formación de entrenadores.

Palabras clave: Formación de entrenadores, Desarrollo de entrenadores.

Recibido: 10 Marzo 2014.

Aceptado: 19 Junio 2014.

Autor correspondiente: Karl Davies, USTA Sur, GBR.

Email: karlmd17@gmail.com

INTRODUCCIÓN

Para lograr un negocio próspero, los entrenadores de tenis de todos los niveles necesitan mantener a los jugadores en sus programas. Los entrenadores que tienden a ejercer mayor influencia sobre el tenis son los de las etapas iniciales de desarrollo, quienes trabajan con tenistas iniciantes. La primera impresión que tiene del tenis un jugador iniciante podrá, en última instancia, predecir su participación futura. Generalmente, el primer contacto con cualquier deporte es mediante una clase (Gilbert y Trudel, 2004). Por lo tanto, la calidad de las clases tendrá un efecto significativo, no sólo en sus propios programas, sino también en el tenis. Se supone que estos entrenadores deben ser proactivos y tener las habilidades adecuadas para formar jugadores. Esto supone que han debido asistir a un curso organizado por sus Federaciones Nacionales. Lamentablemente, en algunas ocasiones no es este el caso, pues la imagen de algunos cursos de formación de entrenadores de tenis es algo negativa: los participantes sienten que no reciben el conocimiento necesario para luego proporcionar un entrenamiento de tenis de calidad (McCullick, Belcher y Schempp, 2005).

Las investigaciones realizadas hasta ahora muestran una influencia positiva entre los cursos de formación de entrenadores y su confianza y eficiencia (Vargas-Tonsing, 2007). Considerando la globalización del deporte, incluyendo el tenis, la formación de los entrenadores y la demanda de entrenadores certificados han aumentado. De ahí que el tenis haya incrementado sus esfuerzos por proporcionar una mejor formación a sus entrenadores incluyendo la información más actualizada y los mejores recursos formativos en sus cursos (Crespo, McInerney, y Reid, 2006). Santos, Mesquita, Garca, y Rosado (2001) llegaron a la conclusión de que la calidad de la formación del entrenador está directamente relacionada con el éxito y la satisfacción de sus participantes y en última instancia, con su deseo de seguir jugando. Los investigadores han cambiado el foco de la formación de entrenadores, desde las conductas y el rendimiento a los pensamientos y el conocimiento que forman la base de las acciones de los entrenadores (Gilbert y Trudel, 2004). Muchas Federaciones de Tenis de países desarrollados establecieron sus propios modelos únicos de formación y certificación de entrenadores para asegurar que quienes trabajan con los mejores jugadores juveniles del país utilicen sistemas de entrenamiento actualizados y trabajen con una metodología y una filosofía

centrada en el jugador, situando la salud y el bienestar del deportista en primer lugar (Crespo y cols., 2006).

La Federación Internacional de Tenis (ITF) es el ente gobernante del tenis y tiene a su cargo el desarrollo general del tenis en todo el mundo. El objetivo del Departamento de Desarrollo de la ITF es ayudar a los países en desarrollo a crecer en el juego. Uno de los programas de desarrollo de la ITF proporciona a estos países un plan de estudios para la formación de sus entrenadores, en el caso de que no lo tuviesen aún implementado. Una gran mayoría de los países desarrollados cuenta con sus propios planes de estudio y, por tanto, no necesita la ayuda de la ITF. Actualmente, 80 países utilizan, de una manera u otra, el plan de estudios de formación de entrenadores de la ITF (Miley, 2011). La ITF, además, ejerce una gran influencia sobre muchos entrenadores de todo el mundo, pues los países en desarrollo utilizan el plan de estudios de la ITF para la formación de sus entrenadores. Por esta razón, el diseño del plan de estudios de la ITF debe estar a la vanguardia en la formación de entrenadores, con el propósito de desarrollar el tenis a nivel mundial.

Un aspecto fundamental de la participación en el tenis recae sobre los hombros del entrenador. En la mayoría de los casos, el primer contacto de un tenista principiante es con el entrenador. Las investigaciones demuestran que la calidad de la formación está en relación directa con el éxito y la satisfacción de sus participantes y, en última instancia, con su deseo de permanecer en el deporte (Santos y cols., 2001). Si bien la calidad del entrenamiento no es la única variable que interviene en la participación tenística continua, se admite que es un factor significativo que ejerce influencia sobre el desarrollo y la retención de jugadores.

LA INVESTIGACIÓN

Objetivo

El objetivo fue evaluar la calidad de los cursos de formación como un servicio y, por lo tanto, transformarlos en fundamentales para el desarrollo sostenido del tenis como deporte. Desde el punto de vista educativo el desarrollo de los entrenadores de tenis es un proceso complejo que requiere no solamente un programa individualizado, sino en muchos casos, caminos de aprendizaje aleatorios (Nelson y Cushion, 2006). El plan de estudios para la formación de los entrenadores debe tenerlo en cuenta y cumplir con las exigencias del entrenador. Misener y Danylchuk (2009) justifican la importancia del entrenador cuando afirman: "Los entrenadores son figuras que ejercen su influencia en el desarrollo social, físico, psicológico y emocional de los deportistas".

Instrumentos

Se utilizaron instrumentos de investigación cuantitativos y cualitativos. Se utilizó un método de encuesta para la sección cuantitativa y la retroalimentación de la respuesta cuantitativa para la sección cualitativa. El cuestionario SERVQUAL de calidad de servicio para evaluar las expectativas pre-servicio y las experiencias reales post-servicio de un grupo de entrenadores de tenis que asistieron al curso de la ITF para iniciantes, fueron los instrumentos de investigación cuantitativa. Los encuestados recibieron cuestionarios antes y después del curso para valorar las cinco dimensiones de calidad de servicio. Estas dimensiones eran: confiabilidad de servicio, respuesta de quien lo realiza, seguridad de los usuarios, tangibilidad y empatía de los proveedores. Los diecinueve indicadores que valoraban las diferencias entre las expectativas de los encuestados y la experiencia de servicio real se resumen en la tabla 1.

Indicadores de la calidad del servicio
1. Credibilidad de los tutores e instructores
2. Diseño del curso de formación
3. Contextos del entrenamiento de tenis
4. Organización de las prácticas de formación tenística
5. Organización pre-curso
6. Organización durante el curso
7. Organización post curso
8. Marketing del curso
9. Aprender estilos y estrategias
10. Estilos y estrategias de formación
11. Diferentes métodos de dictar el curso
12. Estilos y estrategias didácticas
13. Entorno de aprendizaje creado por el tutor
14. Oportunidades de retroalimentación
15. Calidad del material del curso de formación
16. Integración del aprendizaje anterior
17. Enseñanza de principios técnicos
18. Enseñanza de principios tácticos
19. Enseñanza de principios específicos para tenis

Tabla 1. Indicadores de la calidad del servicio.

Los subtítulos de cada aspecto del modelo SERVQUAL formaron dos cuestionarios. Los subtítulos detallan el contexto de formación de entrenadores de tenis y proporcionan una retroalimentación apropiada para los objetivos de la investigación. El cuestionario pre-curso estaba dividido en dos secciones. La primera requería la información demográfica de cada participante. En la segunda los 19 puntos que representaban las 5 calidades de servicio solicitaban a los encuestados que clasificaran la importancia que asignaban a cada punto en una escala Likert de 5 puntos. El cuestionario

post- curso estaba también dividido en dos secciones. La primera parte era idéntica al cuestionario pre-curso y los puntos se presentaron en una escala Likert de 5. En la segunda parte de esta sección los encuestados debían dar su consentimiento para participar en la entrevista parte de esta investigación.

La fase cualitativa de la investigación constaba de una entrevista personal en profundidad cuyo objetivo era lograr una mayor comprensión de la importancia que asignaba cada entrenador a los aspectos identificados del curso de la ITF para entrenadores de jugadores iniciantes.

Muestra

Se entrevistaron noventa y seis entrenadores (n=96) participantes en cuatro cursos. De esos 96, 71 (Sudáfrica n=22, Vietnam n=24, Seychelles n=11, St Lucia n=14) aceptaron participar de la encuesta cuantitativa SERVQUAL como parte de la investigación. 56 participantes intervinieron en la sección de análisis final de esta investigación.

La segunda parte de la investigación utilizó 8 entrevistas cualitativas con participantes que acordaron proporcionar datos adicionales sobre sus expectativas. La igualdad de género era imprescindible para la muestra de la investigación, por lo cual cuatro hombres y cuatro mujeres participaron de la sección cualitativa de esta investigación.

Resultados

Las siguientes observaciones se obtuvieron a partir de las respuestas dadas, tanto en el cuestionario de expectativas antes del curso, como en el cuestionario sobre la satisfacción después del curso.

- Los aspectos sobre conocimiento técnico y táctico y la creación de un entorno de aprendizaje por parte de los tutores registraron la mayor importancia entre los encuestados.
- Los aspectos sobre marketing del curso e integración del aprendizaje anterior no fueron percibidos como importantes para los encuestados y recibieron el menor puntaje.
- La organización del curso recibió la calificación de satisfacción real más alta por parte de los encuestados.
- El marketing del curso recibió la calificación de satisfacción real más baja.
- El aspecto que mostró más calidad de servicio mediante el análisis de desviación fue la integración del aprendizaje anterior.

- El aspecto que mostró menor calidad de servicio comparando las diferencias entre expectativa e importancia fue el marketing del curso.
- El servicio recibió el puntaje más alto por parte de los encuestados cuando se compararon las diferencias entre expectativas y satisfacción.
- La dimensión de aspectos tangibles recibió el puntaje más bajo por parte de los encuestados cuando se compararon las diferencias entre expectativas y satisfacción.
- La dimensión sobre la enseñanza de conocimiento técnico tuvo una baja valoración pues se le dió mayor importancia y obtuvo una baja satisfacción representando casi una de las diferencias más bajas en valores.
- La credibilidad de los tutores e instructores, estilos didácticos y estrategias y oportunidades de retroalimentación recibieron igual clasificación de importancia y satisfacción.

CONCLUSIONES

Los resultados de esta investigación destacan enfáticamente que el curso para entrenadores de tenistas iniciantes proporciona un alto nivel de calidad de servicio. Considerando la perspectiva mundial de la muestra para analizar e interpretar esta investigación, la ITF hace todo lo posible para incidir sobre los entrenadores de manera positiva. En especial, la implementación del programa de modificación de las reglas del tenis para la enseñanza a iniciantes dentro del plan de estudios de la ITF para la formación de entrenadores fue recibida positivamente por los participantes de esta investigación. Esto proporciona confianza a los entrenadores a la hora de atraer y retener tenistas en este programa. Si todos los entrenadores que asisten al curso de la ITF reciben el conocimiento adecuado y hacen todo lo posible por retener a los jugadores, el impacto será mundialmente importante para el tenis. Este sería el objetivo más importante de la ITF pues el estado y el futuro del tenis están en sus manos. Desde el punto de vista de la formación de entrenadores, la ITF está logrando sus objetivos.

REFERENCIAS

- Crespo, M., McInerney, P., & Reid, M. (2006). Long-Term Tennis Coach Development. *ITF Coaching and Sports Science Review*, 42(14), 2-4.
- Davies, K., (2013). Measuring the service quality of International Tennis Federation Coach Education Courses. Masters dissertation. University of Pretoria.
- Gilbert, W., & Trudel, P. (2004). Role of the coach: How Model Youth Team Sport Coaches Frame their roles. *The Sport Psychologist*, 18, 21-43. <https://doi.org/10.1123/tsp.18.1.21>

ITF (2011). About the ITF, [online]. ITF, London. Available from <http://beta.itftennis.com/about/home.aspx> [Accessed 2nd October 2011].

McCullick, B., Belcher, D., & Schempp, P. (2005). What works in coaching and sport instructor certification programs? The participants' view. *Physical Education and Sport Pedagogy*, 10 (2), 121-137. <https://doi.org/10.1080/17408980500105015>

Miley, D. (2011). The role of the ITF Development programme in coach education. *ITF Coaching and Sports Science Review*, 54(19), 3-4. <https://doi.org/10.52383/itfcoaching.v19i55.377>

Misener, K. & Danylchuk, K. (2009). Coaches' Perceptions of Canada's National Coaching Certification Program (NCCP): Awareness and Value. *International Journal of Sports Science & Coaching*, 4 (2), 233-242. <https://doi.org/10.1260/174795409788549580>

Santos, S., Mesquita, I., Garca, A. & Rosado, A. (2001). Coaches' perceptions of competence and acknowledgement of training needs related to professional competences. *Journal of Sports Science and Medicine* 9, 62-70.

USTA (2008). News, [online] USTA, New York. Available from http://www.usta.com/About_Us/Organization/PressRelease/2009/US_tennis_participation_tops_30_million_people/ [Accessed 8th October 2011].

Vargas-Tonsing, T. M. (2007). Coaches' preferences for continuing coaching education. *International Journal of Sports Science & Coaching*, 2(1), 25-35. <https://doi.org/10.1260/174795407780367186>

CONTENIDO ITF ACADEMY RECOMENDADO (HAZ CLICK ABAJO)



Derechos de Autor (c) 2014 Karl Davies.



Este texto está protegido por una licencia [Creative Commons 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Usted es libre para Compartir —copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato— y Adaptar el documento —remezclar, transformar y crear a partir del material— para cualquier propósito, incluso para fines comerciales, siempre que cumpla la condición de:

Atribución: Usted debe dar crédito a la obra original de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace de la obra.

[Resumen de licencia](#) - [Textocompletodela](#)