

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA  
SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO



**TITULO**

Percepción global de los espectadores durante un partido de fútbol.

Caso Estadio Santiago Bernabéu

**Por:**

JOSÉ FRANCISCO GALVÁN MATA

**TESINA**

**Como requisito parcial para obtener el grado de  
MAESTRÍA EN ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE  
CON ORIENTACIÓN EN GESTIÓN DEPORTIVA**

San Nicolás de los Garza, Nuevo León

Noviembre 2015



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**  
**FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA**  
**SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO**



Los miembros del Comité de Titulación de la Subdirección de Posgrado de la Facultad de Organización Deportiva, recomendamos que la tesina titulada **“Percepción global de los espectadores durante un partido de fútbol, Caso Estadio Santiago Bernabéu**, realizado por el **L.C.E. José Francisco Galván Mata**, con número de matrícula **1341552**, sea aceptado para su defensa como oposición al grado de Maestría en Actividad Física y Deporte con Orientación en Gestión Deportiva.

COMITÉ DE TITULACIÓN

---

Dra. Rosa Elena Medina Rodríguez  
Asesor Principal

---

Dr. Oswaldo Ceballos Gurrola  
Co- Asesor

---

Dr. Daniel Carranza Bautista  
Co- Asesor

---

Dra. Jeanette M. López Walle  
Subdirectora De Posgrado

San Nicolás de los Garza, Nuevo León

Noviembre 2015

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar esta tesina principalmente a mi madre María Luisa Catalina Galván Mata, quien me ha apoyado incondicionalmente a lo largo de toda mi vida, en mis triunfos y fracasos, me ha orientado, amado, y ofrecido todo lo que tiene y más, por verme cumplir mis metas. Madre; aquí te entrego el resultado de todos esos sacrificios y bendiciones que hemos pasado a lo largo de estos años, nadie mejor que tu sabe cuáles han sido.

A ti María Gloria Reyna Morales quien a pesar que no eres mi madre, siempre te has preocupado por mí, me has apoyado en todo momento y lo más importante, me has dado el cariño y amor como si fuera tu hijo, muchísimas gracias mami.

A mi hermoso abuelito, José Olmos Pedroza, quien ya no estás conmigo, pero sé que me guías y cuidas desde el cielo como siempre lo hiciste, jamás olvidaré lo bueno que fuiste conmigo, siempre te estaré eternamente agradecido y sé que también estarías muy orgulloso de mí.

También a la Dra. Rosa Elena Medina Rodríguez y al Dr. Oswaldo Ceballos Gurrola, quienes han sido grandes personas que siempre me han brindado su completo apoyo, convirtiéndose no solo en mis tutores, sino en grandes guías que respeto, aprecio y admiro mucho.

A grandes personas que Dios me permitió conocer en el camino, y siempre me apoyaron a cumplir este sueño; Enrique, Isela, Rosario, Diego, Carmen, Andrea, Juan de Dios, Elsa, Josh, Diana, Hilda, Cinthia, Alejandra, Ivonne y Sara, gracias por su incondicional apoyo y siempre estar ahí, cada una de sus palabras me sirvieron de aliento cuando lo llegue a necesitar.

Por último agradezco a Dios por darme la oportunidad de vivir, por la familia que me prestó y los amigos que me mandó, gracias por bendecirme, dándome la fuerza y la capacidad para lograr culminar mis estudios de maestría.

## FICHA DESCRIPTIVA

Universidad Autónoma de Nuevo León  
Facultad de Organización Deportiva

Fecha de Graduación: Noviembre del 2015

**L.C.E. JOSÉ FRANCISCO GALVÁN MATA**

**Título del Producto** Percepción global de los espectadores durante un partido de fútbol.  
**Integrador:** Caso Estadio Santiago Bernabéu.

Número de Páginas: **54**

Candidato para obtener el Grado de  
Maestría en Actividad Física y Deporte  
con Orientación en Gestión Deportiva

**Estructura de la tesina:** Contenido de un trabajo de investigación.

**Contexto temático:** Percepción global de los espectadores durante un partido de fútbol.  
Caso Estadio Santiago Bernabéu.

**Justificación del Tema:** Conocer el grado de satisfacción global de los espectadores dentro de las instalaciones del Estadio Santiago Bernabéu.

**Propósitos.** Dar a conocer el grado de satisfacción y conformidad que los espectadores del Real Madrid C.F. tienen respecto a las instalaciones y servicios que se les ofrecen dentro del Estadio Santiago Bernabéu.

**Objetivo de su Programa:** Encontrar cual es el grado de satisfacción que perciben los espectadores dentro del estadio.

**Metodología:** Es de carácter descriptivo, se pretende recopilar información de los espectadores sobre sus niveles de satisfacción.

**Aportaciones:** Examinar las diferentes áreas de servicio e instalaciones que son ofrecidas dentro del Estadio Bernabéu.

## TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO I.....	8
1. Introducción.....	8
1.2 Marco teórico.....	10
1.2.1 Historia del deporte como espectáculo.....	10
1.2.2 Calidad dentro de los eventos deportivos de espectáculo..	11
1.3 Objetivo del trabajo.....	14
1.3.1 Objetivo general.....	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
CAPITULO II.....	15
2. Metodología.....	15
2. 1 Muestra.....	15
2.2 Instrumentos.....	15
2.3 Procedimientos.....	16
CAPITULO III.....	17
3. Resultados.....	17
3.0 Características de la muestra.....	17
3.1 Calidad Percibida.....	20
3.1.1 Calidad de interacción con el personal.....	20
3.1.2 Calidad del entorno tangible.....	26
3.1.3 Calidad del entorno ambiente.....	32
3.1.4 Calidad del resultado.....	36
3.2 Calidad del servicio.....	38
3.3 Satisfacción general.....	40
3.4 Elementos de la competición.....	44
3.5 Intenciones futuras.....	47
3.6 Nota global del evento.....	49
3.6.1 Calificación general.....	49
3.6.2 Satisfacción durante los partidos.....	50
CAPITULO IV.....	51
4.1 Discusión.....	51
4.2 Conclusión.....	53
4.3 Bibliografía.....	54
4.4 Anexos.....	56
4.4.1 Cuestionario de Satisfacción de Espectadores.....	56
4.4.2 Solicitud para aplicación de encuestas.....	59
4.4.3 Evidencias del trabajo de campo en la aplicación de encuestas...	60

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Frecuencia de sujetos por sexo.....	17
Tabla 2. Frecuencia de sujetos por edad.....	17
Tabla 3. Frecuencia de sujetos con relación a los estudios cursados.....	18
Tabla 4. Frecuencia de sujetos con relación a la práctica de la Actividad Física y Deporte.....	18
Tabla 5. Frecuencia de espectadores con relación a la asistencia de eventos deportivos de espectáculo.....	19
Tabla 6. Relación con los empleados.....	20
Tabla 7. Disposición de los empleados para ayudar.....	21
Tabla 8. Los empleados se preocupan por el buen desarrollo del evento.....	22
Tabla 9. Los empleados son agradables.....	23
Tabla 10. Los empleados están bien formados en su trabajo.....	24
Tabla 11. Los empleados realizan bien su trabajo.....	25
Tabla 12. La instalación y el ambiente son excelentes.....	26
Tabla 13. La instalación reúne las condiciones.....	27
Tabla 14. La instalación me ha impresionado.....	28
Tabla 15. El diseño de la instalación me permite seguir el desarrollo de los partidos... 29	
Tabla 16. Los servicios complementarios son de calidad.....	30
Tabla 17. Las condiciones ambientales son agradables.....	31
Tabla 18. En los partidos hay un ambiente agradable.....	32
Tabla 19. Los espectadores tienen un comportamiento correcto.....	33
Tabla 20. He podido expresar mis emociones.....	34
Tabla 21. No he tenido ningún problema con el resto de los espectadores.....	35
Tabla 22. Calidad del resultado durante las asistencias a los encuentros.....	37
Tabla 23. He recibido un servicio de alta calidad durante los partidos.....	38
Tabla 24. El servicio ofrecido durante los partidos es excelente.....	39
Tabla 25. Estoy satisfecho con las experiencias que he tenido durante los partidos....	40
Tabla 26. He disfrutado asistir a los partidos.....	41
Tabla 27. Experiencias que he tenido durante los partidos.....	42
Tabla 28. Asistir a los partidos ha sido agradable.....	43
Tabla 29. Estoy satisfecho con el nivel ofrecido por los deportistas.....	44
Tabla 30. Satisfacción del espectador con relación a los resultados del equipo.....	45
Tabla 31. Los árbitros aplican justamente el reglamento.....	46
Tabla 32. Disposición de asistir a los partidos.....	47
Tabla 33. Recomendaría la asistencia de los partidos.....	48
Tabla 34. Calificación general.....	49
Tabla 35. Satisfacción durante los partidos.....	50

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Relación con los empleados.....	20
Gráfica 2. Disposición de los empleados para ayudar.....	21
Gráfica 3. Los empleados se preocupan por el buen desarrollo del evento.....	22
Gráfica 4. Los empleados son agradables.....	23
Gráfica 5. Los empleados están bien formados en su trabajo.....	24
Gráfica 6. Los empleados realizan bien su trabajo.....	25
Gráfica 7. La instalación y el ambiente son excelentes.....	26
Gráfica 8. La instalación reúne las condiciones.....	27
Gráfica 9. La instalación me ha impresionado.....	28
Gráfica 10. El diseño de la instalación me permite seguir el desarrollo de los partidos.....	29
Gráfica 11. Los servicios complementarios son de calidad.....	30
Gráfica 12. Las condiciones ambientales son agradables.....	31
Gráfica 13. En los partidos hay un ambiente agradable.....	32
Gráfica 14. Los espectadores tienen un comportamiento correcto.....	33
Gráfica 15. He podido expresar mis emociones.....	34
Gráfica 16. No he tenido ningún problema con el resto de los espectadores.....	35
Gráfica 17. He recibido un servicio de alta calidad durante los partidos.....	38
Gráfica 18. El servicio ofrecido durante los partidos es excelente.....	39
Gráfica 19. Estoy satisfecho con las experiencias que he tenido durante los partidos..	40
Gráfica 20. He disfrutado asistir a los partidos.....	41
Gráfica 21. Experiencias que he tenido durante los partidos.....	42
Gráfica 22. Asistir a los partidos ha sido agradable.....	43
Gráfica 23. Estoy satisfecho con el nivel ofrecido por los deportistas.....	44
Gráfica 24. Satisfacción del espectador con relación a los resultados del equipo.....	45
Gráfica 25. Los árbitros aplican justamente el reglamento.....	46
Gráfica 26. Disposición de asistir a los partidos.....	47
Gráfica 27. Recomendaría la asistencia de los partidos.....	48
Gráfica 28. Calificación general.....	49
Gráfica 29. Satisfacción durante los partidos.....	50

## CAPITULO I

### 1.1 INTRODUCCIÓN

La práctica de la actividad física y el deporte han estado presentes a lo largo de la historia, siendo usadas de manera habitual para las diferentes actividades diarias así como también realizándose como un medio de diversión y recreación, utilizándose como espectáculo. Podemos remontarnos a la antigua Grecia, lugar donde se llevaron a cabo los primeros Juegos Olímpicos, los cuales hasta el día de hoy siguen siendo el evento deportivo más importante a nivel mundial.

Hoy en día, el deporte está teniendo una gran demanda, motivo por el cual está siendo analizado desde diferentes puntos de vista, tales como el ámbito cultural así como el científico. Siendo estudiado por la sociología, la filosofía, la biomecánica, la educación, la historia, esto por decir algunas áreas. El deporte abarca las distintas manifestaciones en diversos órdenes de nuestra sociedad, de manera que en los últimos años se habla de la industria deportiva como un grupo diferenciado que ofrece actividades de distracción, entretenimiento, espectáculo, educación, pasatiempo y, en general de bienes y servicios relacionados con el ocio y la actividad física competitiva y recreativa (García, 1990).

El deporte tanto individual como social, tiene una fuerte presencia en la actualidad, existiendo dos vertientes claramente diferenciadas aunque complementarias, las cuales son realizadas usualmente por la sociedad, siendo una de ellas; el deporte como práctica física, y la segunda que es el deporte como espectáculo deportivo.

La presencia del deporte ha dejado de ser intermitente y en la actualidad es una actividad continua que ha penetrado paulatinamente en todos los ámbitos de la sociedad, no es necesario realizar un análisis para darnos cuenta que cada día cobran mayor importancia y tienen una mayor repercusión económica, social, política, etc., los grandes eventos deportivos.

Los eventos deportivos están ocupando un lugar especial en la sociedad afianzándose con firmeza y consiguiendo reunir grandes masas de personas con un ideal muy diferente al defendido durante años por Pierre de Fredy, Barón de Coubertain (Pérez, 2010). Cierta parte de culpa la tiene la enorme presión que los medios de comunicación ofrecen sobre ellos, siempre en favor de los eventos más importantes.

Podemos ver la gran cantidad de espectadores que atraen los diferentes espectáculos deportivos, las ganancias y en algunos casos las pérdidas que arrojan estos, pero para

que un evento sea del agrado del público influyen diferentes factores, los cuales son medibles bajo diferentes estándares.

En el presente estudio se evalúa el grado de satisfacción de los espectadores del Real Madrid C.F., dentro del estadio “Santiago Bernabéu”, con relación a la calidad ofrecida durante los diferentes encuentros deportivos, enfocándose en ciertas áreas que son consideradas importantes para un buen desarrollo del evento; tales como la calidad en el servicio al cliente, la calidad de las instalaciones, y elementos de la competencia deportiva, esto por decir algunos.

El principal motivo para que la audiencia siga asistiendo a un espectáculo deportivo, es siempre y cuando este cumpla sus expectativas e intereses, por lo cual es importante estar atentos a las diferentes necesidades y exigencias del cliente, así como tomarlas en cuenta, siempre y cuando sean aportaciones que ayuden a favorecer el buen desarrollo de los eventos deportivos.

El equipo del Real Madrid tiene una gran trayectoria a lo largo de la historia del balompié, teniendo una fuerte influencia dentro del fútbol europeo y a nivel internacional. Este equipo ha traspasado fronteras, convirtiéndose en uno de los favoritos de los espectadores a nivel mundial.

## 1.2 MARCO TEÓRICO

### 1.2.1 Historia del deporte como espectáculo

Desde la época de la Antigua Grecia se tienen datos que informan que ya existía la práctica del deporte, encontrándose un gran número de pinturas en las cuales se reflejan siluetas de humanos jugando con alguna pelota, o en posiciones similares a las de una carrera e incluso lanzando algún objeto.

Los deportes se llegaron a convertir en una parte muy importante dentro de su cultura, dato de esto es que los griegos crearon los Juegos Olímpicos, competición que se disputaba cada cuatro años, desde el año 776 a. C. hasta el año 394 d. C. en Olimpia, Grecia. Este evento deportivo era el más importante dentro del deporte, el cual conllevaba una larga preparación dentro de su organización. Tras la adopción del cristianismo como religión oficial del imperio en el año 380, el emperador hispanorromano Teodosio I, prohibió toda celebración pagana, incluyendo los Juegos.

En el año de 1896 se celebraron los primeros Juegos Olímpicos de la era moderna, llevándose a cabo en Atenas, gracias a la iniciativa del barón Pierre de Coubertin de recuperar el espíritu de los antiguos Juegos añadiéndole un carácter internacional. Los Juegos Olímpicos modernos, regulados por el Comité Olímpico Internacional, se han convertido en el mayor evento deportivo internacional multidisciplinario, con más de 200 naciones participantes.

En la actualidad se celebran un gran número de eventos deportivos como los campeonatos del mundo de los diferentes deportes, los juegos continentales, nacionales, etc., pero solo hay un evento que ha podido superar la audiencia de los Juegos Olímpicos, el cual es considerado el evento de espectáculo deportivo con más espectadores a nivel mundial, este es la Copa Mundial de la FIFA también conocida como Copa Mundial de Fútbol, cuyo nombre original fue Campeonato Mundial de Fútbol, celebrándose cada 4 años en diferentes países del continente (Kunz, 2006). Este deporte es considerado como el más popular del mundo, ya que durante el censo realizado por la FIFA en el 2006, 265 millones de personas lo practican.

Existe una larga lista de eventos deportivos alrededor del mundo, pero como tercer sitio dentro del ranking de eventos de espectáculo deportivo más importantes del mundo se encuentra la Champions League (Terra, 2012).

La UEFA Champions League es el torneo internacional europeo de fútbol más importante a nivel de clubes del mundo, organizado por la Unión de Asociaciones de Fútbol Europeas (UEFA). Fue creada en 1955/56 bajo la denominación Coupe des Clubs

Champions Européens (nombre original en francés), disputándose anualmente. El Real Madrid C.F., es el equipo con más títulos ya que cuenta con 9 campeonatos, esto por mencionar uno de los tantos torneos en los cuales participa este club de fútbol.

El Real Madrid C. F., es una entidad polideportiva con sede en Madrid, España. Fue fundado oficialmente como un club de fútbol el 6 de marzo de 1902 por los hermanos barceloneses Juan y Carlos Padrós bajo el nombre de (Sociedad) Madrid Foot-ball Club. Actualmente es uno de los Clubs de fútbol con más socios activos en España, relevancia que se extiende fuera de este país ya que también es uno de los más aclamados a nivel mundial.

Desde 1947 y hasta la fecha, el Estadio Santiago Bernabéu (nombre que recibe por su antiguo fundador) es la casa del Real Madrid C. F. considerado como uno de los mejores estadios del mundo.

### **1.2.2 Calidad dentro de los eventos deportivos de espectáculo**

Puig & Heinemann (1998); en su concepción del deporte como un sistema social abierto al que se incorporan constantemente nuevas prácticas y modelos que relativizan las características propias del denominado deporte tradicional, entienden al deporte contemporáneo a partir de cuatro posibles dimensiones:

- 1) Modelo competitivo: heredero directo del deporte tradicional (fútbol, béisbol, basquetbol).
- 2) Modelo expresivo: prácticas deportivas poco organizadas en constante proceso de innovación y diversificación (por ejemplo, las actividades físicas de aventura en la naturaleza).
- 3) Modelo instrumental: asociado a empresas comerciales que disponen de maquinaria sofisticada para el cultivo del cuerpo según las concepciones estéticas e higiénicas vigentes (los gimnasios).
- 4) Modelo espectáculo: los deportistas reproducen su actividad deportiva ante aficionados (es decir el deporte profesional o elite).

Podemos decir que el modelo espectáculo deportivo, está orientado al entretenimiento, caracterizándose por su estricta reglamentación y por el cuerpo de profesionales que se ocupan de su cumplimiento. Este modelo, aunque siempre han existido espectáculos deportivos, tiende a regirse cada vez más por las leyes de mercado propias de la sociedad de masas, influyendo de manera trascendente no sólo en el ámbito político, económico y social, sino también, en los demás modelos del deporte moderno.

Este tipo de deporte basa su conexión con las personas en una relación clientelar, no como practicantes, sino como una masa de espectadores-consumidores, ya que los practicantes en este ámbito son una íntima minoría situada en lo más alto del deporte, es decir la elite de este. Los grandes clubes, sus ligas y circuitos profesionales, en estrecha conexión con los medios de comunicación y grandes empresas de artículos deportivos, son sus principales agentes.

Hoy en día el deporte continúa conservando su tremenda capacidad de entretenimiento y de ilusión, siendo estas las bases del éxito del espectáculo deportivo. En una sociedad de masas cada vez más urbanizada y sometida buena parte de su población a trabajos de carácter sedentario y rutinario, el deporte se ha convertido, en una actividad que produce excitación en unas sociedades poco o nada excitantes (Elias & Dunning, 1992). El gran espectáculo del deporte gira, como ya es sabido, alrededor de la amplificación de la ilusión básica del espectador, que no es otra que la de creer realmente que el resultado de un encuentro deportivo es algo importante (Koppet, 1981).

Todo el aparato publicitario que gira en torno al deporte tiene como objetivo principal, el de encontrar formas para crear y mantener dicha ilusión en un juego de polaridades en las que el deporte se mueve entre categorías y conceptos extremos, es decir, entre el ataque y la defensa, entre la violencia y el aburrimiento, entre la cooperación y la tensión, entre la agresión y el respeto, entre la elasticidad y la fijeza de las reglas, entre, en suma, el interés de los jugadores y el interés de los espectadores (Dunning, 1999).

Para poder hacer atractivo un espectáculo deportivo, este tiene que cumplir las necesidades e intereses de los espectadores, satisfaciendo cada una de ellas, brindándoles un servicio de calidad.

El marketing de los servicios se ha preocupado de manera especial en determinar cuáles son las dimensiones de los servicios debido a los beneficios que puede aportar tanto para la gestión aplicada como para la investigación.

Eiglier y Langeard (1989) definen el concepto a partir de tres niveles, basándose siempre en su teoría, servucción:

- Calidad de los elementos que intervienen en el proceso de fabricación del servicio: calidad del soporte físico (limpieza y estado de mantenimiento), del personal en contacto (nivel de formación y presentación), de la clientela (siguiendo en los procesos de segmentación adecuados) y del sistema de organización (comunicando la importancia del servicio prestado a todos los miembros de la estructura organizativa y estableciendo mecanismos de control).

- Calidad en el desarrollo del proceso de fabricación del servicio: siendo la calidad en las interacciones que se producen entre el cliente, el soporte físico y los otros clientes, expresándose su calidad en términos de su facilidad, fluidez y eficacia.
- Calidad del servicio prestado como resultado final: es la calidad del servicio en sí mismo y dependerá de si el servicio ha cubierto o no las expectativas y necesidades del cliente.

Las tres dimensiones se encuentran relacionadas entre sí, y solo se alcanza la calidad de servicio si se consigue la calidad en esas tres dimensiones. El objetivo de estas dimensiones consiste en conseguir la calidad en los dos componentes principales del servicio que son la calidad de la concepción ya que son necesarias las especificaciones adecuadas para el desarrollo del servicio y la calidad de la realización, por lo cual es necesario que ese servicio siga las especificaciones señaladas inicialmente (Pavie-Latour, 1985).

Para satisfacer las diferentes necesidades del cliente todo va relacionado, desde el trato que se dé por parte de los empleados, las instalaciones donde se brinda el servicio, y además la calidad de lo que se está ofreciendo. No se puede ofertar el mejor evento deportivo, si no se cuenta con las mejores instalaciones, ya que no se cumplirán todas las necesidades de los diferentes clientes, por lo cual es necesario tener considerados los diferentes detalles para una buena ejecución de los eventos deportivos como espectáculo.

## **1.3 OBJETIVO DEL TRABAJO**

### **1.3.1 Objetivo general**

Evaluar la percepción global de los espectadores, durante un partido de fútbol dentro del Estadio Santiago Bernabéu.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Conceptuar el tipo de perfil de los espectadores que asisten a los diferentes encuentros del Real Madrid, dentro del Estadio Santiago Bernabéu.
- Deducir la calidad que percibe el usuario sobre las instalaciones del estadio.
- Comparar la percepción de los usuarios, con relación al tipo de calidad en los servicios ofrecidos por parte de los empleados.
- Deducir los motivos por los cuales el espectador asiste a los diferentes encuentros.
- Saber si el usuario está dispuesto a seguir asistiendo a los diferentes encuentros futuros.
- Conocer la satisfacción del usuario/espectador respecto al desempeño de su equipo.
- Conocer como el usuario percibe el deporte de espectáculo.

## CAPITULO II

### 2. METODOLOGÍA

#### 2.1 MUESTRA

Para el estudio se consideró a toda la población que asiste al estadio Santiago Bernabéu, el cual es de 85,454. La muestra fue elegida intencionadamente al azar y de manera voluntaria obteniendo la participación de un total de 172 espectadores. Para dicha población se consideró trabajar con un Intervalo de Confianza de 95,5% y con un error de +- 7,5; tomando en cuenta que la varianza poblacional para los casos más desfavorables es de  $p=q=0,5$ .

#### 2.2 INSTRUMENTOS

Se utilizó el Cuestionario de Satisfacción de Espectadores en Eventos Deportivos (Pérez Campos, 2010), batería que fue aplicada en el 44° Campeonato de España de Atletismo en pista cubierta, adaptándola al público de futbol soccer para esta investigación.

1. Datos sociodemográficos.
2. Calidad percibida:
  - a. Calidad de interacción con el personal.
  - b. Calidad del entorno tangible (instalaciones).
  - c. Calidad del entorno ambiente (espectadores).
  - d. Calidad del resultado.
3. Calidad del servicio.
4. Satisfacción general.
5. Elementos de la competición.
6. Intenciones futuras.
7. Nota global del evento.

Estas áreas se dividen en 40 preguntas con formato de respuesta tipo Likert con una escala de siete puntos que oscila desde “*Muy en desacuerdo*” a “*Muy de acuerdo*”.

Para el análisis de los resultados se utilizó el programa de Microsoft, Excel 2010.

## 2.3 PROCEDIMIENTOS

La aplicación de las encuestas se hizo de forma aleatoria (es decir al azar) a hombres y mujeres de diferentes edades, captándose en las afueras de 3 estadios distintos, en diferentes días y horas. Como requisito para poder responder la encuesta, era necesario haber asistido en al menos 2 ocasiones anteriores como espectador, dentro de las instalaciones del Estadio Santiago Bernabéu.

Aplicación de las encuestas:

- Primera aplicación: 16 de Febrero del 2014, Estadio del Getafe, partido en contra del Getafe C.F.
- Segunda aplicación: 22 de Febrero del 2014, Estadio del Real Madrid, partido en contra de Elche C.F.
- Tercera aplicación: 02 de Marzo del 2014, Estadio Vicente Calderón, partido en contra del Atlético Madrid C.F.

**Nota.** Se tomó la decisión de aplicar la batería en tres diferentes inmuebles debido a que no se permitió ingresar al interior del Estadio Santiago Bernabéu, y considerando que era muy probable recopilar una escasa cantidad de encuestas en una sola ocasión, además de que si se hacía la aplicación únicamente en las afueras del Estadio Bernabéu, la prolongación de tiempo realmente era considerable, ya que existía un separo de fechas significativo en los encuentros en dicha instalación.

## CAPITULO III

### 3. RESULTADOS

En este apartado podremos observar los resultados que se obtuvieron del análisis de datos del cuestionario denominado *Satisfacción de Espectadores en Eventos Deportivos*, el cual fue aplicado a una muestra de 172 asistentes.

#### 3.0 Características de la muestra.

- Se obtuvo una muestra de 172 sujetos, de entre los cuales; 122 (70.92%) corresponden al sexo masculino y 50 (29.08%) corresponden al sexo femenino.

SEXO	FRECUENCIA	%
<b>MASCULINO</b>	122	70.92
<b>FEMENINO</b>	50	29.08

**Tabla 1. Frecuencia de sujetos por sexo.**

- Las edades oscilan entre 15 y 52 años, con una media de 31.23 años, se dividió la edad en rangos de cada 5 años. Predominando el rango de 21 a 25 años (30.23%) y mientras que el rango que más carece de sujetos es el de 51 años y mayores, únicamente con 2 sujetos (1.16%).

EDAD	FRECUENCIA	%
< 15	4	2.32
<b>16-20</b>	21	12.2
<b>21-25</b>	52	30.23
<b>26-30</b>	21	12.2
<b>31-35</b>	13	7.55
<b>36-40</b>	19	11.04
<b>41-45</b>	19	11.04
<b>46-50</b>	21	12.2
>51	2	1.16

**Tabla 2. Frecuencia de sujetos por edad.**

- Los asistentes cursan diferentes grados educativos, desde el nivel de primaria con 11 sujetos (6.39%), hasta el nivel de Universidad con 106 sujetos (61.62%) siendo este el grado que más espectadores tienen. No se presentaron sujetos sin estudios.

ESTUDIOS CURSADOS	FRECUENCIA	%
<b>Ninguno</b>	0	0
<b>Primarios</b>	11	6.39
<b>Secundarios</b>	21	12.2
<b>Bachillerato</b>	34	19.76
<b>Universitarios</b>	106	61.62

**Tabla 3. Frecuencia de sujetos con relación a los estudios cursados.**

La práctica de la actividad física y deporte en los sujetos que asisten al Estadio Santiago Bernabéu, es un tema que hay que adentrarse debido a que del total de sujetos encuestados 60 de ellos (34.88%) no practican actividad física, ningún día a la semana. En comparación con 39 sujetos (22.67%) que practican actividad física 4 o más veces por semana. Obteniendo una media general de 1.90 días a la semana. Para mejorar y mantener su salud bastan 30 minutos de actividad física de intensidad moderada 5 días por semana (OMS, 2014).

PRACTICA DE ACT. FÍSICA Y DEPORTE	FRECUENCIA	%
<b>No practica</b>	60	34.88
<b>1 Vez a la semana</b>	6	3.48
<b>2 Veces por semana</b>	36	20.93
<b>3 Veces por semana</b>	31	18.02
<b>4 o más veces por semana</b>	39	22.67

**Tabla 4. Frecuencia de sujetos con relación a la práctica de la Actividad Física y Deporte.**

La asistencia a eventos deportivos de espectáculo es algo común para el público del Real Madrid, ya que 143 sujetos (83.13%) del total, han asistido a diferentes eventos deportivos incluyendo el fútbol, mientras que solo 27 sujetos (15.69%) solo asisten a eventos de fútbol y por ultimo solo 2 sujetos (1.16%) era su primera vez en un evento de fútbol.

<b>ASISTENCIA A EVENTOS DEPORTIVOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
<b>Esta es la primera vez que asisto a un partido de fútbol</b>	2	1.16
<b>Solo he asistido a eventos de fútbol anteriormente</b>	27	15.69
<b>He asistido a diferentes eventos deportivos entre ellos fútbol</b>	143	83.13

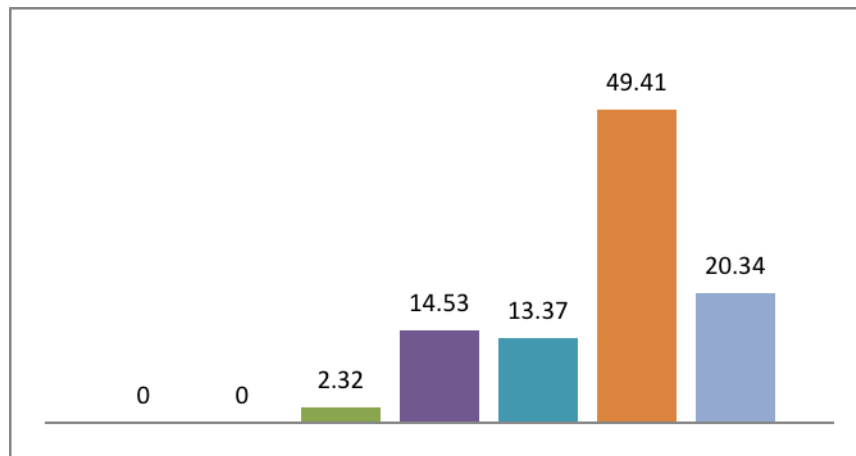
**Tabla 5. Frecuencia de espectadores con relación a la asistencia de eventos deportivos de espectáculo.**

### 3.1 Calidad Percibida

#### 3.1.1 Calidad de interacción con el personal

Esta sección contiene preguntas referentes a la calidad que percibieron los espectadores, por parte de los empleados.

En la pregunta *Mi relación con los empleados del estadio ha sido EXCELENTE*, podemos observar que la respuesta que predomina es *De acuerdo* con 85 sujetos (49.41%), siguiendo *Muy de acuerdo* con 35 sujetos (20.34%), mientras que la respuesta con menor cantidad es *Poco en desacuerdo* con 4 sujetos (2.32%), así como también podemos ver que las respuestas *Muy desacuerdo* y *En desacuerdo* no fueron seleccionados por parte de los sujetos. Lo que nos muestra que casi el 70% de los espectadores, afirman que han tenido una buena relación con los empleados dentro del Estadio.

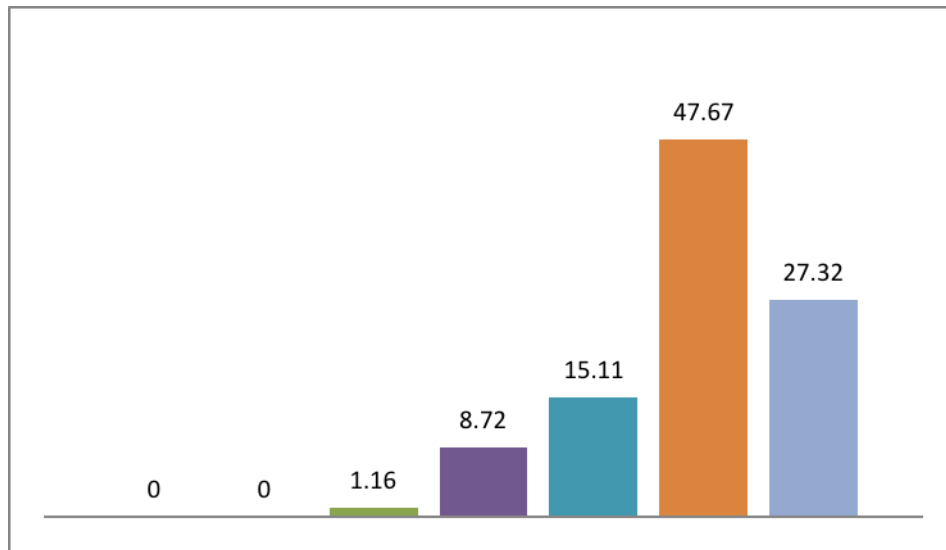


Gráfica 1. Relación con los empleados.

MI RELACIÓN CON LOS EMPLEADOS DEL ESTADIO HA SIDO EXCELENTE	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	0	0
<b>En desacuerdo</b>	0	0
<b>Poco en desacuerdo</b>	4	2.32
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	25	14.53
<b>Poco de acuerdo</b>	23	13.37
<b>De acuerdo</b>	85	49.41
<b>Muy de acuerdo</b>	35	20.34

Tabla 6. Relación con los empleados.

Los empleados muestran disposición para ayudar a los espectadores; el 47.67% (82 sujetos) mencionan que están *De acuerdo*, siguiendo la respuesta *Muy de acuerdo* con el 27.32% (47 sujetos), y solo el 1.16% (2 sujetos) mantiene una respuesta negativa ya que esta *Poco en desacuerdo* con esta pregunta, podemos ver que en las *preguntas Muy desacuerdo* y *En desacuerdo* no existe algún porcentaje, ya que no han sido seleccionadas. Más del 70% de los sujetos, menciona que los empleados muestran disposición para ayudarlos, siendo esto un resultado favorable.

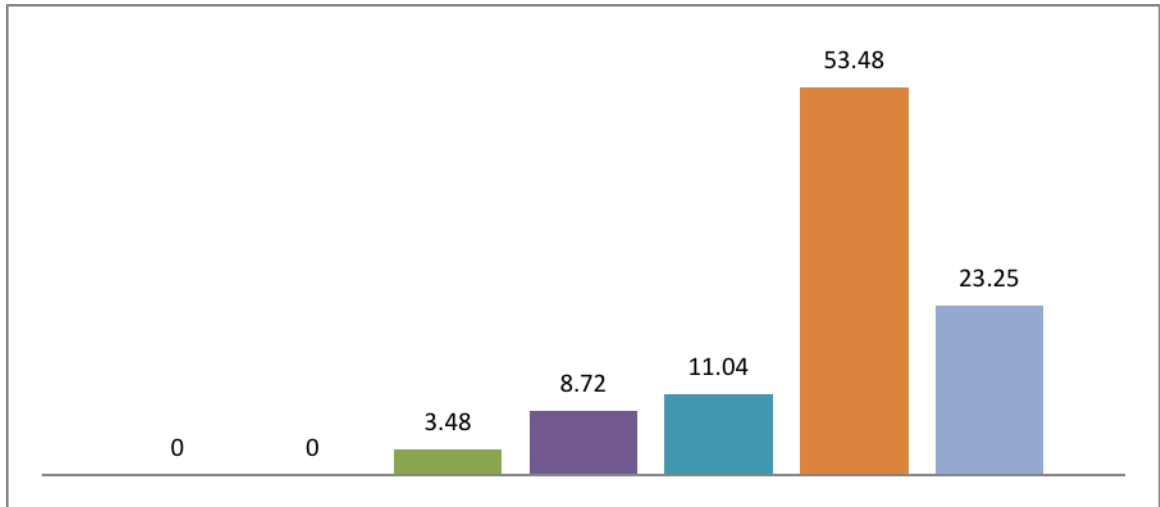


**Gráfica 2. Disposición de los empleados para ayudar.**

LOS EMPLEADOS MUESTRAN DISPOSICIÓN PARA AYUDAR A LOS ESPECTADORES	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	0	0
<b>En desacuerdo</b>	0	0
<b>Poco en desacuerdo</b>	2	1.16
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	15	8.72
<b>Poco de acuerdo</b>	26	15.11
<b>De acuerdo</b>	82	47.67
<b>Muy de acuerdo</b>	47	27.32

**Tabla 7. Disposición de los empleados para ayudar.**

En la pregunta *Los empleados se preocupan por el buen desarrollo del evento*; la respuesta que predominó fue *De acuerdo* con 92 sujetos (53.48%), seguida por *Muy de acuerdo* con 40 sujetos (23.25%), mientras que solo 6 sujetos (3.48%) menciona que tiene un *Poco de desacuerdo*, siendo esta la respuesta más negativa. Un poco más del 75% de los espectadores valoran que los empleados se preocupan por un buen desarrollo durante los diferentes encuentros.

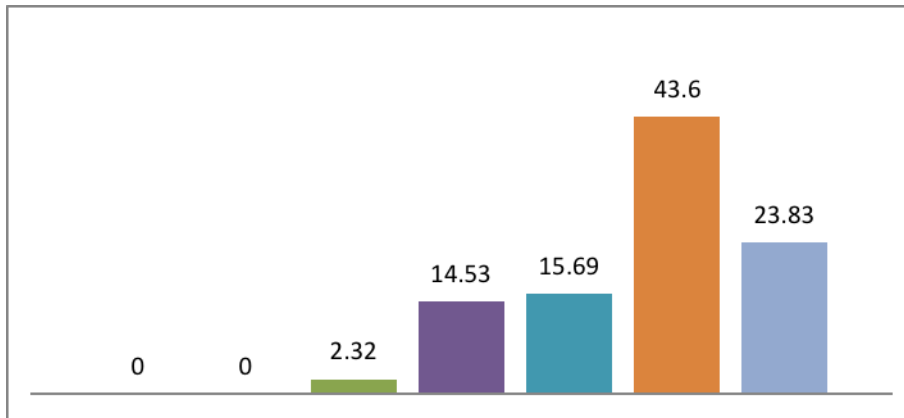


**Gráfica 3. Los empleados se preocupan por el buen desarrollo del evento.**

LOS EMPLEADOS SE PREOCUPAN POR EL BUEN DESARROLLO DEL EVENTO	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	0	0
<b>En desacuerdo</b>	0	0
<b>Poco en desacuerdo</b>	6	3.48
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	15	8.72
<b>Poco de acuerdo</b>	19	11.04
<b>De acuerdo</b>	92	53.48
<b>Muy de acuerdo</b>	40	23.25

**Tabla 8. Los empleados se preocupan por el buen desarrollo del evento.**

*Los empleados son agradables*, pregunta en la que el 43.60% (75) de los espectadores menciona que está *De acuerdo*, el 23.83% (41) menciona que está *Muy de acuerdo*, mientras que el 2.32% (4) está *Poco en desacuerdo*. Con un porcentaje superior del 60%, los espectadores mencionan que los empleados son amables al solicitarles algún tipo de información o servicio.

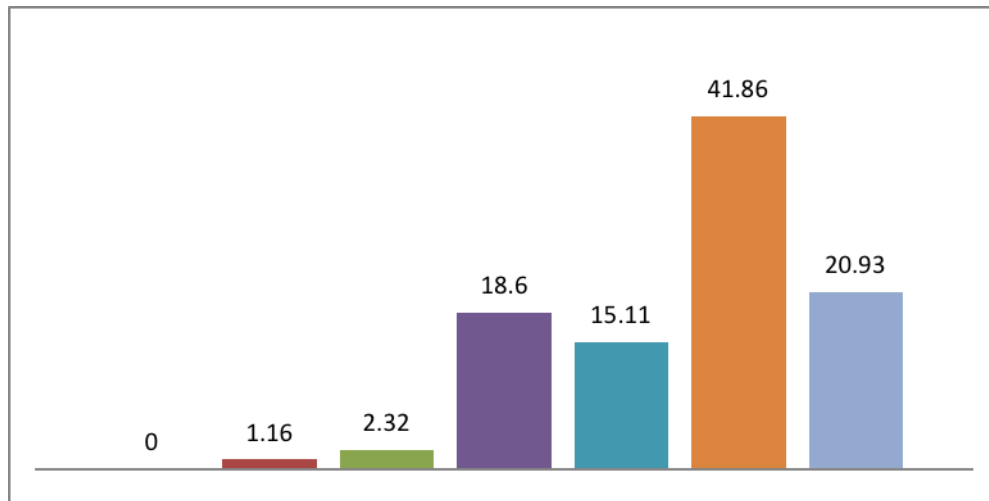


**Gráfica 4. Los empleados son agradables.**

LOS EMPLEADOS SON AGRADABLES	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	0	0
<b>En desacuerdo</b>	0	0
<b>Poco en desacuerdo</b>	4	2.32
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	25	14.53
<b>Poco de acuerdo</b>	27	15.69
<b>De acuerdo</b>	75	43.60
<b>Muy de acuerdo</b>	41	23.83

**Tabla 9. Los empleados son agradables.**

En la pregunta *Creo que los empleados están bien formados en su trabajo*, la respuesta que mayor puntuación tuvo fue *De acuerdo* con el 41.86% (72 sujetos), seguida por *Muy de acuerdo* con 20.93% (36 sujetos), por otra parte se muestra un porcentaje que aunque es mínimo, figura dentro de las respuestas negativas el cual es, *En desacuerdo* con 1.16% (2 sujetos) seguido por *Poco en desacuerdo* con 2.32% (4 sujetos), mientras que *Muy desacuerdo* no tiene presencia de sujetos. Esto nos muestra que aun y que están en disposición de ayudar, falta algo más de capacitación por parte de los empleados.

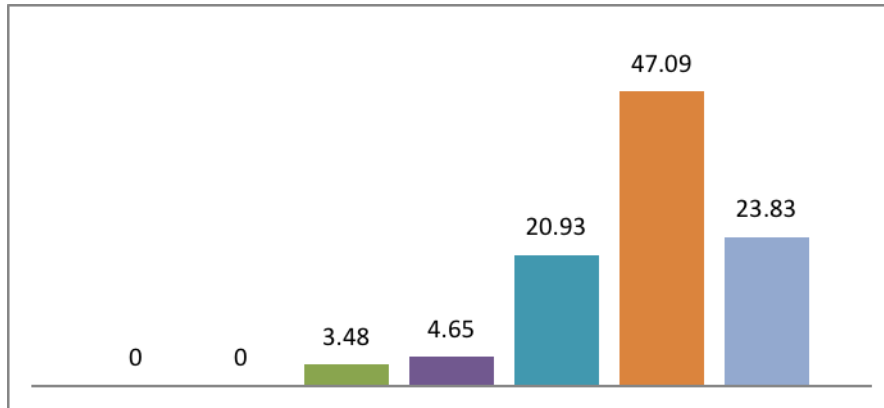


**Gráfica 5. Los empleados están bien formados en su trabajo.**

LOS EMPLEADOS ESTÁN CAPACITADOS	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	0	0
<b>En desacuerdo</b>	2	1.16
<b>Poco en desacuerdo</b>	4	2.32
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	32	18.60
<b>Poco de acuerdo</b>	26	15.11
<b>De acuerdo</b>	72	41.86
<b>Muy de acuerdo</b>	36	20.93

**Tabla 10. Los empleados están bien formados en su trabajo.**

Los empleados realizan bien su trabajo, la respuesta con mayor presencia es *De acuerdo* con 81 sujetos (47.09%), seguida por *Muy de acuerdo* con 41 sujetos (23.83%), mientras que la respuesta con menor presencia es *Poco en desacuerdo* con 6 sujetos (3.48%), seguida por *Ni en desacuerdo, ni de acuerdo* con 8 sujetos (4.65%). Las respuestas *Muy desacuerdo* y *En desacuerdo* no tuvieron presencia. Lo que nos muestra que poco más del 70% de los sujetos, está conforme con el servicio que les brindan los empleados.



**Gráfica 6. Los empleados realizan bien su trabajo.**

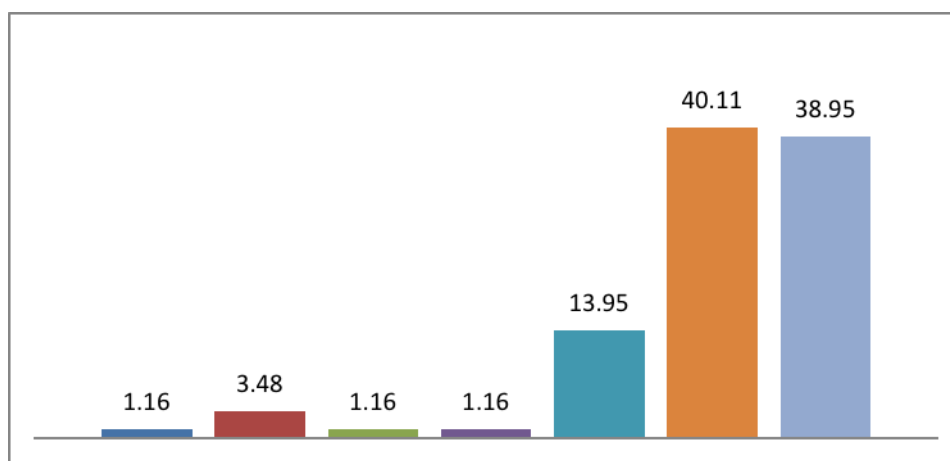
REALIZAN BIEN SU TRABAJO	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	0	0
<b>En desacuerdo</b>	0	0
<b>Poco en desacuerdo</b>	6	3.48
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	8	4.65
<b>Poco de acuerdo</b>	36	20.93
<b>De acuerdo</b>	81	47.09
<b>Muy de acuerdo</b>	41	23.83

**Tabla 11. Los empleados realizan bien su trabajo.**

### 3.1.2 Calidad del entorno tangible

Esta sección consta de preguntas que corresponden a la calidad que los espectadores perciben sobre las instalaciones.

En la pregunta *En general, la instalación y el ambiente en los partidos son excelentes*, la respuesta con mayor puntuación fue *De acuerdo* con 40.11% (69 sujetos), seguida por *Muy de acuerdo* con 38.95% (67 sujetos), mientras que por el lado contrario podemos observar que hay presencia de respuestas negativas, aún y que es poco el porcentaje, se están presentando, *Muy desacuerdo* presenta 1.16% (2 sujetos), *En desacuerdo* el 3.48% (6 sujetos) y la respuesta *Poco en desacuerdo* presenta el 1.16% (2 sujetos). Como se hizo mención, aún y que es mayoritario el porcentaje de sujetos que hacen referencia que las instalaciones son excelentes, un 5% no las considera excelentes, entendiendo que se pueden mejorar.

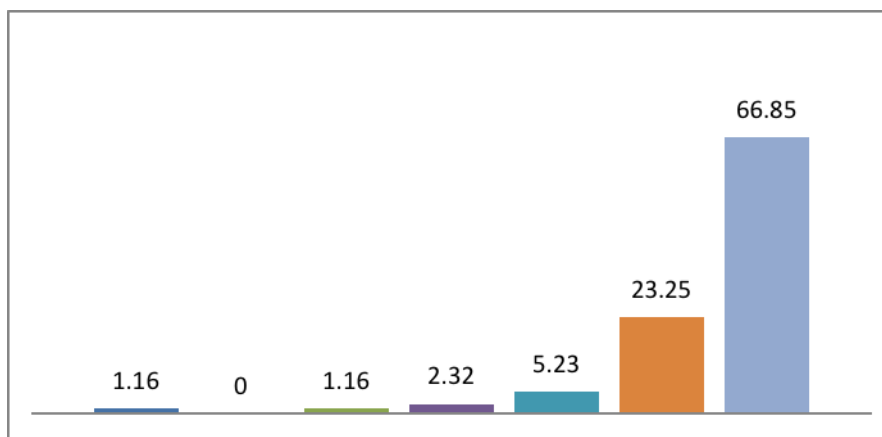


Gráfica 7. La instalación y el ambiente son excelentes.

EN GENERAL, LA INSTALACIÓN Y EL AMBIENTE EN LOS PARTIDOS SON EXCELENTES	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	2	1.16
<b>En desacuerdo</b>	6	3.48
<b>Poco en desacuerdo</b>	2	1.16
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	2	1.16
<b>Poco de acuerdo</b>	24	13.95
<b>De acuerdo</b>	69	40.11
<b>Muy de acuerdo</b>	67	38.95

Tabla 12. La instalación y el ambiente son excelentes.

En la pregunta *La instalación reúne las condiciones para un buen desarrollo de los partidos*, la respuesta con mayor presencia es *Muy de acuerdo* con el 66.85% (115 sujetos), seguida por *De acuerdo* con 23.25% (40%), en comparación con *Muy desacuerdo* con 1,16% (2 sujetos), seguida por *Poco en desacuerdo* con 1.16% (2 sujetos), mientras que *En desacuerdo* no tuvo presencia. El 90% de los sujetos está conforme con las instalaciones del estadio, lo que nos indica que es del agrado de la mayoría de los espectadores.

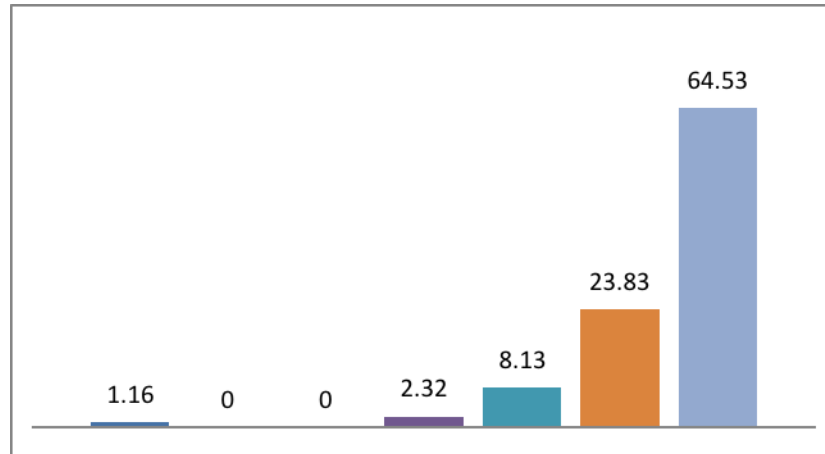


**Gráfica 8. La instalación reúne las condiciones.**

LA INSTALACIÓN REÚNE LAS CONDICIONES PARA UN BUEN DESARROLLO DE LOS PARTIDOS	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	2	1.16
<b>En desacuerdo</b>	0	0
<b>Poco en desacuerdo</b>	2	1.16
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	4	2.32
<b>Poco de acuerdo</b>	9	5.23
<b>De acuerdo</b>	40	23.25
<b>Muy de acuerdo</b>	115	66.85

**Tabla 13. La instalación reúne las condiciones.**

El 64.53% (111 sujetos) está *Muy de acuerdo* en que *La instalación lo ha impresionado*, siendo la respuesta con mayor presencia, seguida por *De acuerdo* con 23.83% (41 sujetos), en cuanto a que a la respuesta *Muy desacuerdo* solo el 1.16% (2 sujetos) la seleccionaron, por otro lado las respuestas *En desacuerdo* y *Poco en desacuerdo* no fueron seleccionadas. Lo que nos dice que para el 88% de los espectadores, el Estadio Bernabéu es asombroso.

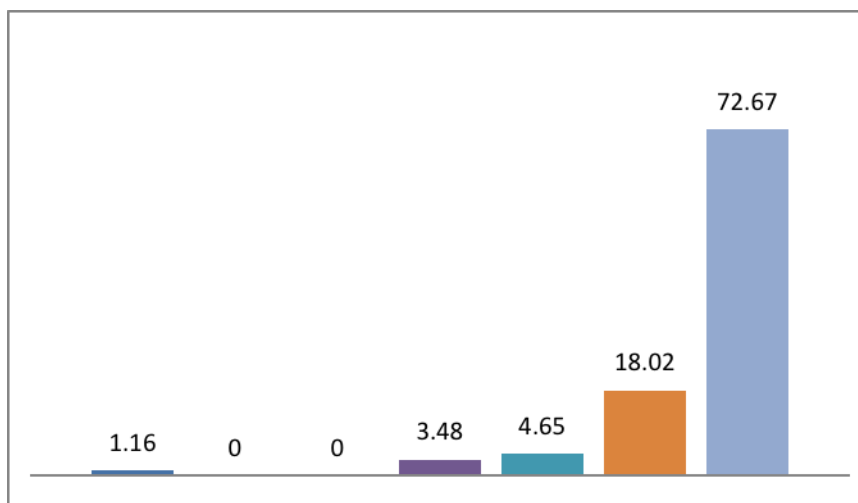


**Gráfica 9. La instalación me ha impresionado.**

LA INSTALACIÓN ME HA IMPRESIONADO	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	2	1.16
<b>En desacuerdo</b>	0	0
<b>Poco en desacuerdo</b>	0	0
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	4	2.32
<b>Poco de acuerdo</b>	14	8.13
<b>De acuerdo</b>	41	23.83
<b>Muy de acuerdo</b>	111	64.53

**Tabla 14. La instalación me ha impresionado.**

En la pregunta *El diseño de la instalación me permite seguir el desarrollo de los partidos*, la respuesta con mayor puntuación fue *Muy de acuerdo* con 125 sujetos (72.67%), seguida por *De acuerdo* con 31 sujetos (18.02%), mientras que solo 2 sujetos (1.16%) seleccionaron la respuesta *Muy desacuerdo*. Las respuestas *En desacuerdo* y *Poco en desacuerdo* no tuvieron presencia. Casi el 91% de los espectadores indica que el diseño del estadio le permite observar el desarrollo de los encuentros de manera favorable, lo que es un excelente resultado.

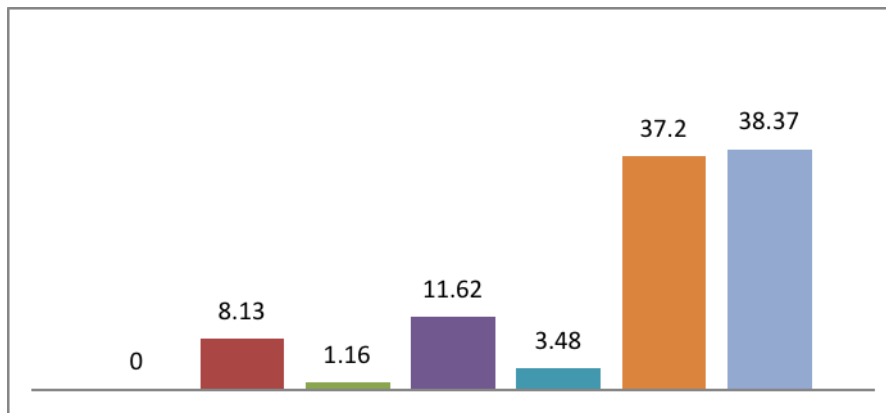


**Gráfica 10. El diseño de la instalación me permite seguir el desarrollo de los partidos.**

EL DISEÑO DE LA INSTALACIÓN ME PERMITE SEGUIR EL DESARROLLO DE LOS PARTIDOS	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	2	1.16
<b>En desacuerdo</b>	0	0
<b>Poco en desacuerdo</b>	0	0
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	6	3.48
<b>Poco de acuerdo</b>	8	4.65
<b>De acuerdo</b>	31	18.02
<b>Muy de acuerdo</b>	125	72.67

**Tabla 15. El diseño de la instalación me permite seguir el desarrollo de los partidos.**

La respuesta con mayor presencia en la pregunta; *En general, los servicios complementarios (aseos, cafeterías) son de calidad* el 38.37% (66 sujetos) está *Muy de acuerdo*, seguida por *De acuerdo* con 37.20% (64 sujetos), existiendo presencia dentro del aspecto negativo ya que el 8.13% (14 sujetos) está *En desacuerdo* y el 1.16% (2 sujetos) seleccionó la respuesta *Poco de acuerdo* con relación a la calidad en los servicios complementarios. A pesar de que es algo escaso el porcentaje negativo, hay existencia del mismo, lo que nos indica que falta mejorar la calidad en dichas áreas.

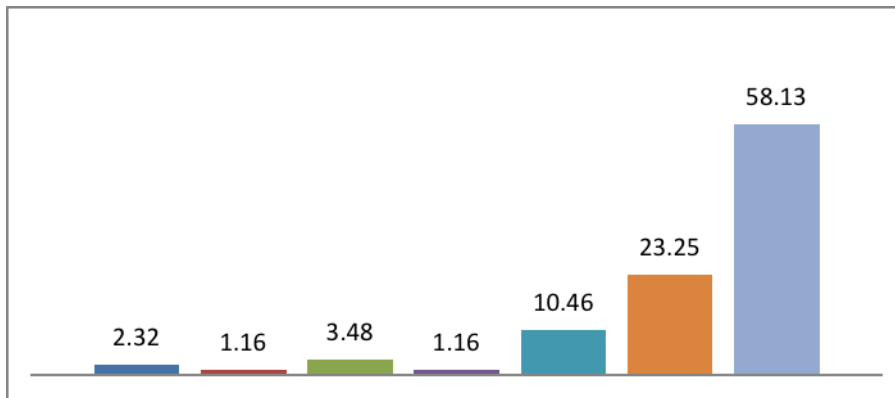


**Gráfica 11. Los servicios complementarios son de calidad.**

EN GENERAL, LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (ASEOS, CAFETERÍAS) SON DE CALIDAD	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	0	0
<b>En desacuerdo</b>	14	8.13
<b>Poco en desacuerdo</b>	2	1.16
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	20	11.62
<b>Poco de acuerdo</b>	6	3.48
<b>De acuerdo</b>	64	37.20
<b>Muy de acuerdo</b>	66	38.37

**Tabla 16. Los servicios complementarios son de calidad.**

El 58.13% (100) de los espectadores está *Muy de acuerdo* en que *Las condiciones ambientales son agradables (temperatura, luz, audición)*, en comparación con el 2.32% (4) de los espectadores que está *Muy desacuerdo* en la misma pregunta, seguida por la respuesta *En desacuerdo* con 1.16% (2), y para continuar con el 3.48% (6) con *Poco en desacuerdo*, lo que indica que el 6% de los espectadores no las considera agradables. Mientras que el 94% exterioriza que las condiciones de audio, luz y temperatura, satisfacen sus necesidades, revelando un buen resultado a la calidad.



**Gráfica 12. Las condiciones ambientales son agradables.**

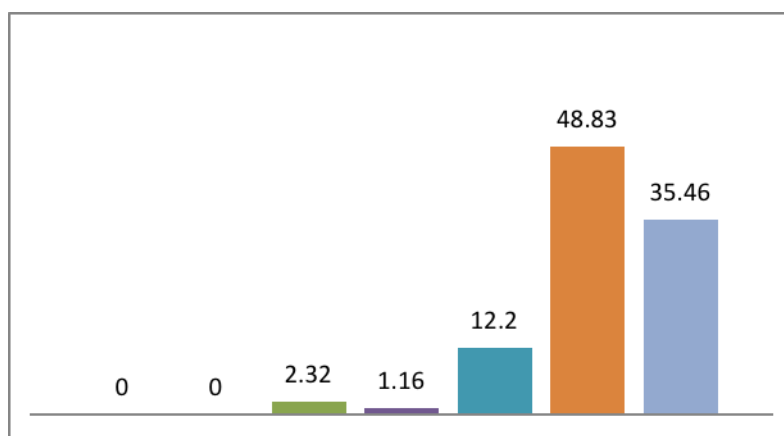
LAS CONDICIONES AMBIENTALES SON AGRADABLES (TEMPERATURA, LUZ, AUDICIÓN)	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	4	2.32
<b>En desacuerdo</b>	2	1.16
<b>Poco en desacuerdo</b>	6	3.48
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	2	1.16
<b>Poco de acuerdo</b>	18	10.46
<b>De acuerdo</b>	40	23.25
<b>Muy de acuerdo</b>	100	58.13

**Tabla 17. Las condiciones ambientales son agradables.**

### 3.1.3 Calidad del entorno ambiente

En este apartado se pregunta a los espectadores, el ambiente que perciben de los demás usuarios dentro del estadio.

En la pregunta *En los partidos hay un ambiente agradable*, se refiere a la relación con los demás usuarios, en donde el 48.83% (84) indica que está *De acuerdo*, siguiendo el 35.46% (61) con la respuesta *Muy de acuerdo*, quedando con 1.16% (2) *Ni en desacuerdo, ni de acuerdo* y 2.32%, (4) *Poco de acuerdo*. Las respuestas *Muy desacuerdo* y *En desacuerdo* no fueron seleccionadas. Más del 80% de los espectadores considera que existe un ambiente agradable con los demás usuarios, durante los diferentes partidos. Lo cual indica que hay una buena relación entre los espectadores y se sienten cómodos dentro del recinto.

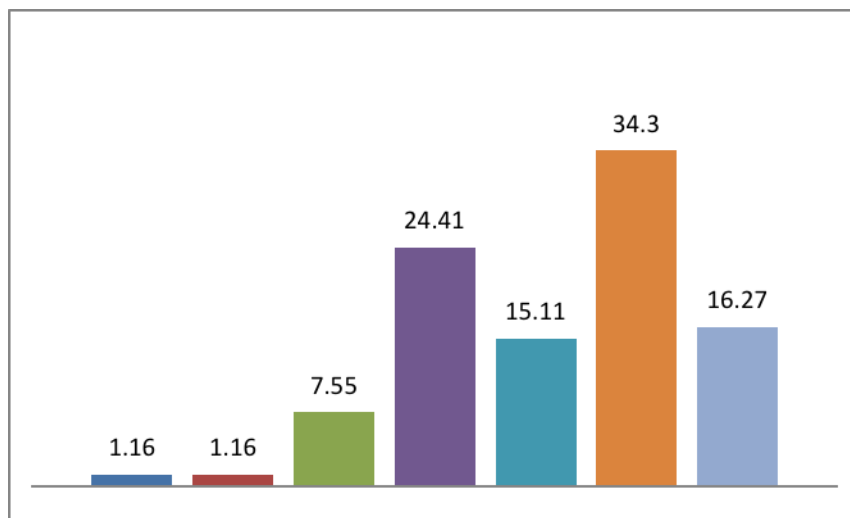


Gráfica 13. En los partidos hay un ambiente agradable.

EN LOS PARTIDOS HAY UN AMBIENTE AGRADABLE	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	0	0
<b>En desacuerdo</b>	0	0
<b>Poco en desacuerdo</b>	4	2.32
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	2	1.16
<b>Poco de acuerdo</b>	21	12.20
<b>De acuerdo</b>	84	48.83
<b>Muy de acuerdo</b>	61	35.46

Tabla 18. En los partidos hay un ambiente agradable.

En la pregunta; *Los espectadores tienen un comportamiento correcto*, la respuesta con mayor porcentaje fue *De acuerdo* con 34.30% (59), seguida por *Ni en desacuerdo, ni de acuerdo* con 24.41% (42), mientras que *Muy desacuerdo* y *En desacuerdo* presentan el 1.16%, ambas con el mismo porcentaje, la respuesta *Poco de acuerdo* presenta el 7.55% (13), lo que indica que apenas el 50.57% de los espectadores consideran que existe un comportamiento adecuado, mientras que el 39.52% considera que el comportamiento es algo adecuado. Con relación a la pregunta anterior aun y que el comportamiento de algunos espectadores no es del todo agradable, existe una buena relación entre estos.

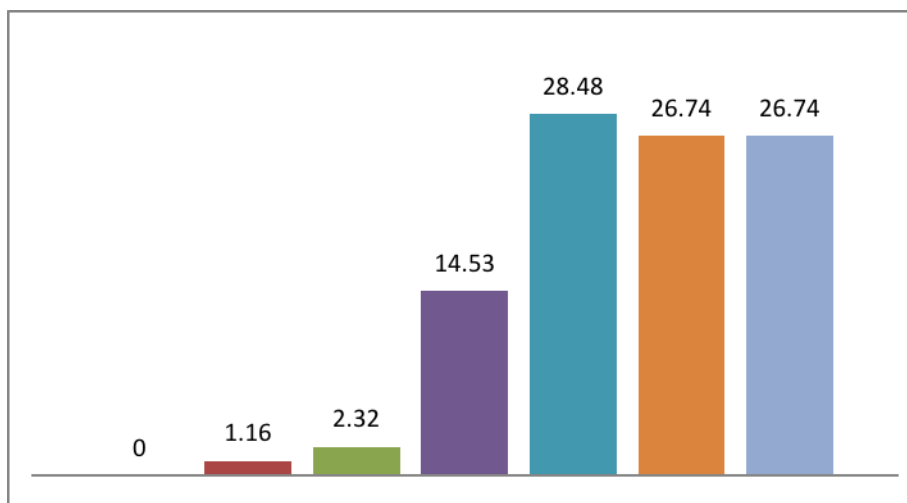


**Gráfica 14. Los espectadores tienen un comportamiento correcto.**

LOS ESPECTADORES TIENEN UN COMPORTAMIENTO CORRECTO	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	2	1.16
<b>En desacuerdo</b>	2	1.16
<b>Poco en desacuerdo</b>	13	7.55
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	42	24.41
<b>Poco de acuerdo</b>	26	15.11
<b>De acuerdo</b>	59	34.30
<b>Muy de acuerdo</b>	28	16.27

**Tabla 19. Los espectadores tienen un comportamiento correcto.**

*He podido expresar mis emociones*, el 28.48% (49) indica que esta *Poco de acuerdo* con esta respuesta, siguiendo *De acuerdo* y *Muy de acuerdo* con 26.74% (46) ambas con el mismo porcentaje. Solo el 1.16% (2) está *En desacuerdo*, seguido por *Poco en desacuerdo* con 2.32% (4). Lo cual refleja que más del 80% ha podido expresar sus emociones en algún momento durante los partidos. Siendo esto un valor importante, ya que la gran mayoría de los espectadores asiste a divertirse y a relajarse durante los encuentros.

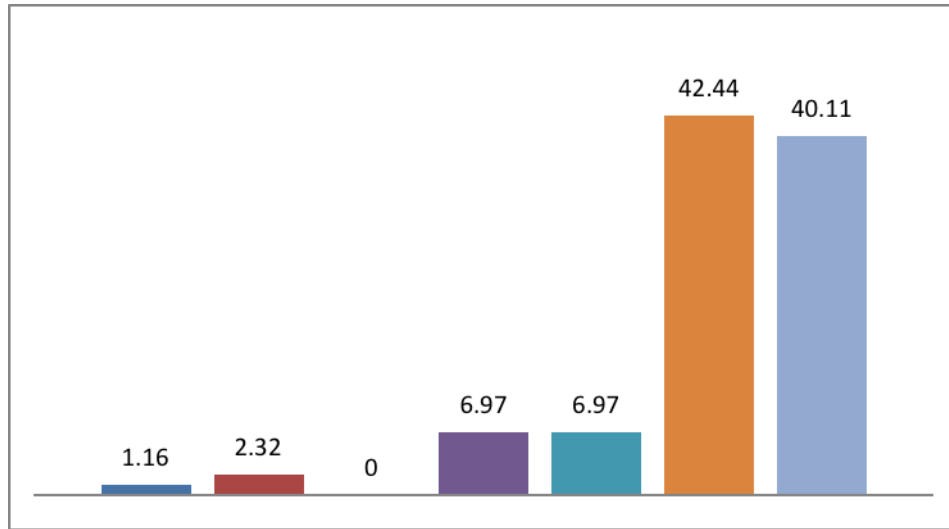


**Gráfica 15. He podido expresar mis emociones.**

HE PODIDO EXPRESAR MIS EMOCIONES SIN PROBLEMAS	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	0	0
<b>En desacuerdo</b>	2	1.16
<b>Poco en desacuerdo</b>	4	2.32
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	25	14.53
<b>Poco de acuerdo</b>	49	28.48
<b>De acuerdo</b>	46	26.74
<b>Muy de acuerdo</b>	46	26.74

**Tabla 20. He podido expresar mis emociones.**

En la pregunta *No he tenido ningún problema con el resto de los espectadores*, el 82.55% (142) indica que no ha tenido ningún percance con algún sujeto durante los encuentros, mientras que solo el 3.48% (6) ha tenido algún tipo de situación incómoda. Para saber cuáles han sido los problemas a los que se han enfrentado los usuarios, se tendría que hacer una pregunta más concreta en la cual se especifique el tipo de agresión ya sea física o verbal.



**Gráfica 16. No he tenido ningún problema con el resto de los espectadores.**

NO HE TENIDO NINGÚN PROBLEMA CON EL RESTO DE LOS ESPECTADORES	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	2	1.16
<b>En desacuerdo</b>	4	2.32
<b>Poco en desacuerdo</b>	0	0
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	12	6.97
<b>Poco de acuerdo</b>	12	6.97
<b>De acuerdo</b>	73	42.44
<b>Muy de acuerdo</b>	69	40.11

**Tabla 21. No he tenido ningún problema con el resto de los espectadores.**

### 3.1.4 Calidad del resultado

Apartado donde se muestran los efectos psicológicos percibidos por los usuarios, durante los encuentros del Real Madrid C.F.

- En la pregunta Asistir al estadio me ha ayuda a *Acumular tensión* o *Descargar tensiones*, el 91.84% de los espectadores menciona que le ha servido de manera *Positiva* ya que ha descargado tensiones, mientras que el 8.13% menciona que asistir a los diferentes encuentros le ha resultado *Negativo*, ya que ha acumulado tensiones. En general, podemos observar que un gran porcentaje de los espectadores asiste para relajarse.

- El 95.33% de los espectadores ha señalado que asistir al estadio le ha ayudado a *Olvidar las preocupaciones diarias*, mientras que el 4.64% menciona lo contrario. Lo que nos indica que una gran parte de los espectadores asiste regularmente por distracción.

- El 8.12% de los espectadores indica que el asistir al estadio le ha causado *Ver un mal desarrollo de juego durante algún partido*, mientras que el 91.84% menciona de manera positiva, ya que les ha parecido que han *Visto un buen desarrollo de juego durante los encuentros*. Se debe de tomar en cuenta que el resultado del marcador, influye en la respuesta de los usuarios, ya que algunas personas consideran un *mal partido* cuando su equipo pierde, dato que no se preguntó (marcador del encuentro). Aun así los resultados de satisfacción son buenos, ya que rebasa el 90% total.

- *Disfruta o No disfruta del fútbol*; esta es una pregunta muy importante, ya que uno de los principales objetivos del deporte como espectáculo, es disfrutar del deporte a pesar del resultado. El 95.33% de los espectadores ha *Disfrutado* del fútbol, mientras que el 4.64% *No ha Disfrutado* del mismo.

- *He visto perder o He visto ganar a mi equipo*; este resultado no está en las manos del personal del estadio, tampoco de los directivos, mucho menos de la afición, ya que el equipo que se acredite el triunfo, será quien realice las mejores jugadas y haga el mejor juego, por lo tanto el resultado no siempre será el deseado. A pesar de esto el 91.84% de los espectadores ha *Visto ganar a su equipo*, mientras que el 8.13% lo ha *Visto perder*.

- El 95.33% de los espectadores indica que asistir al estadio le ayuda a *Sentirse bien*, mientras que el 4.64% menciona que asistir al estadio le ha causado *Sentirse mal*. Se debería de indagar un poco más, para saber cuáles son los motivos que han ocasionado que los espectadores sientan felicidad o tristeza durante los encuentros (punto que no se trató a profundidad).

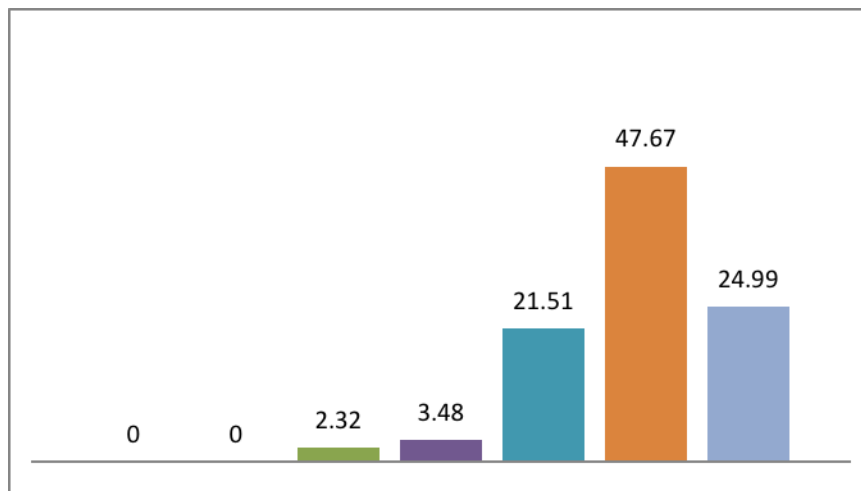
	ACUMULAR TENSIÓN			DESCARGAR TENSIONES		
	Muy negativo	Negativo	Algo negativo	Algo positivo	Positivo	Muy positivo
<b>FRECUENCIA</b>	2	2	10	43	46	69
<b>%</b>	1.16	1.16	5.81	24.99	26.74	40.11
<b>TOTAL</b>	<b>8.13%</b>			<b>91.84%</b>		
	NO OLVIDAR LAS PREOCUPACIONES DIARIAS			OLVIDAR LAS PREOCUPACIONES DIARIAS		
	Muy negativo	Negativo	Algo negativo	Algo positivo	Positivo	Muy positivo
<b>FRECUENCIA</b>	2	0	6	50	25	89
<b>%</b>	1.16	0	3.48	29.06	14.53	51.74
<b>TOTAL</b>	<b>4.64%</b>			<b>95.33%</b>		
	VER UN MAL PARTIDO			VER UN BUEN PARTIDO		
	Muy negativo	Negativo	Algo negativo	Algo positivo	Positivo	Muy positivo
<b>FRECUENCIA</b>	6	4	4	10	56	92
<b>%</b>	3.48	2.32	2.32	5.81	32.55	53.48
<b>TOTAL</b>	<b>8.12%</b>			<b>91.84%</b>		
	NO DISFRUTAR DEL FÚTBOL			DISFRUTAR DEL FÚTBOL		
	Muy negativo	Negativo	Algo negativo	Algo positivo	Positivo	Muy positivo
<b>FRECUENCIA</b>	6	0	2	16	48	100
<b>%</b>	3.48	0	1.16	9.30	27.90	58.13
<b>TOTAL</b>	<b>4.64%</b>			<b>95.33%</b>		
	VER PERDER A MI EQUIPO PREFERIDO			VER GANAR A MI EQUIPO PREFERIDO		
	Muy negativo	Negativo	Algo negativo	Algo positivo	Positivo	Muy positivo
<b>FRECUENCIA</b>	8	0	6	11	54	93
<b>%</b>	4.65	0	3.48	6.39	31.39	54.06
<b>TOTAL</b>	<b>8.13%</b>			<b>91.84%</b>		
	SENTIRME MAL			SENTIRME BIEN		
	Muy negativo	Negativo	Algo negativo	Algo positivo	Positivo	Muy positivo
<b>FRECUENCIA</b>	6	0	2	29	42	93
<b>%</b>	3.48	0	1.16	16.86	24.41	54.06
<b>TOTAL</b>	<b>4.64%</b>			<b>95.33%</b>		

Tabla 22. Calidad del resultado durante las asistencias a los encuentros.

### 3.2 Calidad del servicio

En este apartado se puede observar como los espectadores han percibido, la calidad en el servicio global durante los diferentes encuentros.

*En general he recibido un servicio de alta calidad durante los partidos;* el 47.67% (82) de los espectadores responde que está *De acuerdo* a esta pregunta, siguiendo la respuesta de *Muy de acuerdo* con el 24.99% (43), continuando con respuestas positivas encontramos *Poco de acuerdo* con 21.51% (37), mientras que solo el 2.32% (4) respondió *Poco en desacuerdo*, y las respuestas *Muy desacuerdo*, así como *En desacuerdo*, no fueron seleccionadas. Más del 90% de los espectadores está satisfecho, o al menos están conformes con el servicio que han recibido durante los diferentes encuentros, considerando que es de calidad.

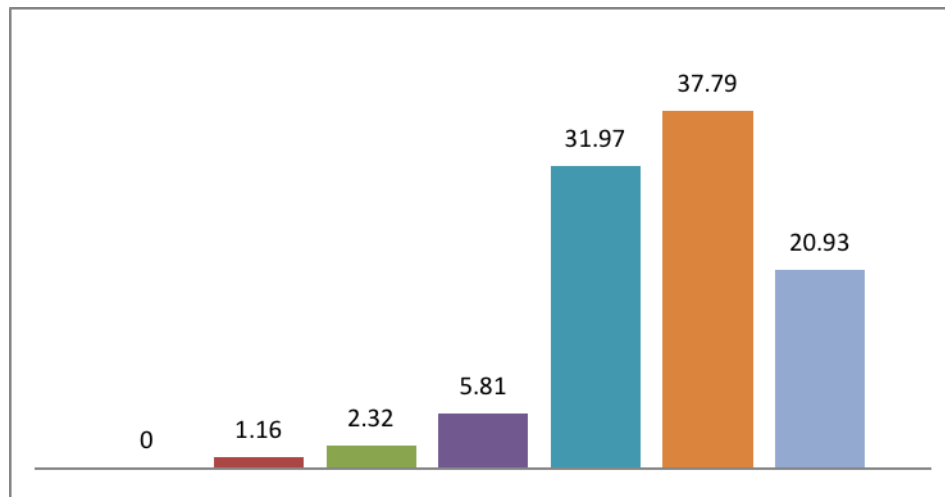


**Gráfica 17. He recibido un servicio de alta calidad durante los partidos.**

EN GENERAL, HE RECIBIDO UN SERVICIO DE ALTA CALIDAD DURANTE LOS PARTIDOS	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	0	0
<b>En desacuerdo</b>	0	0
<b>Poco en desacuerdo</b>	4	2.32
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	6	3.48
<b>Poco de acuerdo</b>	37	21.51
<b>De acuerdo</b>	82	47.67
<b>Muy de acuerdo</b>	43	24.99

**Tabla 23. He recibido un servicio de alta calidad durante los partidos.**

El 37.79% (65) de los espectadores respondió que está *De acuerdo* en que *Generalmente, el servicio ofrecido durante los partidos es excelente*, mientras que el 31.97% (55) menciona que esta *Poco de acuerdo*, respuesta que no indica un grado de satisfacción alto, pero aun así es considerada buena, así como en tercer sitio se encuentra la respuesta *Muy de acuerdo* con 20.93% (36), mientras que por el lado contrario el 1.16% (2) está *En desacuerdo* y el 2.32% (4) *Poco en desacuerdo*. Más del 90% considera que el servicio que se ofrece durante los partidos es excelente, lo cual refleja un grado de satisfacción alto.



**Gráfica 18. El servicio ofrecido durante los partidos es excelente.**

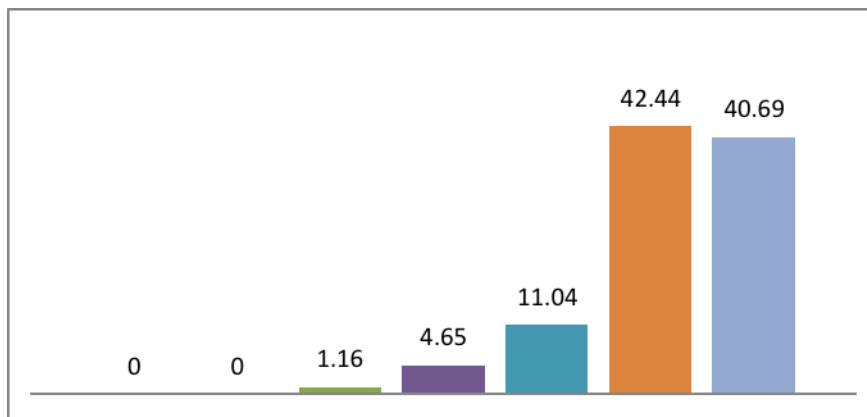
GENERALMENTE EL SERVICIO OFRECIDO DURANTE LOS PARTIDOS ES EXCELENTE	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	0	0
<b>En desacuerdo</b>	2	1.16
<b>Poco en desacuerdo</b>	4	2.32
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	10	5.81
<b>Poco de acuerdo</b>	55	31.97
<b>De acuerdo</b>	65	37.79
<b>Muy de acuerdo</b>	36	20.93

**Tabla 24. El servicio ofrecido durante los partidos es excelente.**

### 3.3 Satisfacción general

Apartado en el cual se le pregunta al espectador, si está satisfecho con las diferentes experiencias que ha tenido durante los encuentros.

*Estoy satisfecho con las experiencias que he tenido durante los partidos*, en esta pregunta la repuesta que predominó fue *De acuerdo* con 42.44% (73), siguiendo *Muy de acuerdo* con 40.69% (70), por el lado contrario solo el 1.16% (2) está *Poco en desacuerdo*, esto significa que no están conformes con las experiencias que han tenido, en alguno o algunos de los partidos. Poco más del 93% está satisfecho con las experiencias que ha tenido en los diferentes encuentros, lo cual es muy positivo, además de tomar en cuenta que las respuestas de *Muy desacuerdo* y *En desacuerdo*, no obtuvieron ninguna valoración.

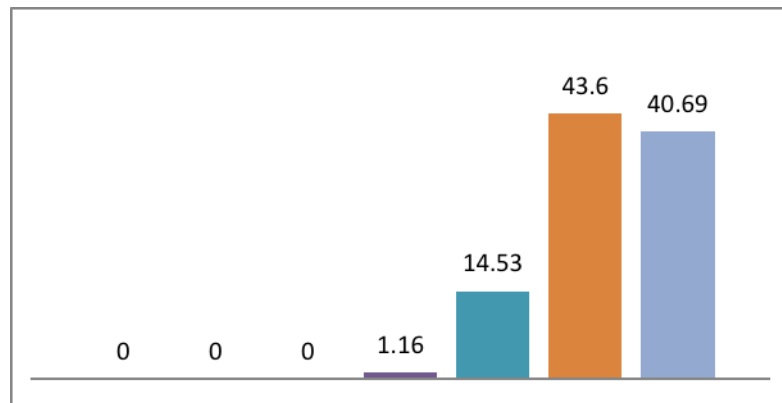


**Gráfica 19. Estoy satisfecho con las experiencias que he tenido durante los partidos.**

ESTOY SATISFECHO CON LAS EXPERIENCIAS QUE HE TENIDO DURANTE LOS PARTIDOS	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	0	0
<b>En desacuerdo</b>	0	0
<b>Poco en desacuerdo</b>	2	1.16
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	8	4.65
<b>Poco de acuerdo</b>	19	11.04
<b>De acuerdo</b>	73	42.44
<b>Muy de acuerdo</b>	70	40.69

**Tabla 25. Estoy satisfecho con las experiencias que he tenido durante los partidos.**

El 43.60% (75) de los espectadores selecciono la respuesta *De acuerdo* en la pregunta *He disfrutado al asistir a los partidos*, seguida por *Muy de acuerdo* con el 40.69% (70), continuando con *Poco de acuerdo* con el 14.53% (25) de los espectadores, lo que nos indica que más del 90% ha disfrutado asistir a los partidos. Este porcentaje es muy favorable, ya que ninguna de las respuestas negativas tuvo selección.

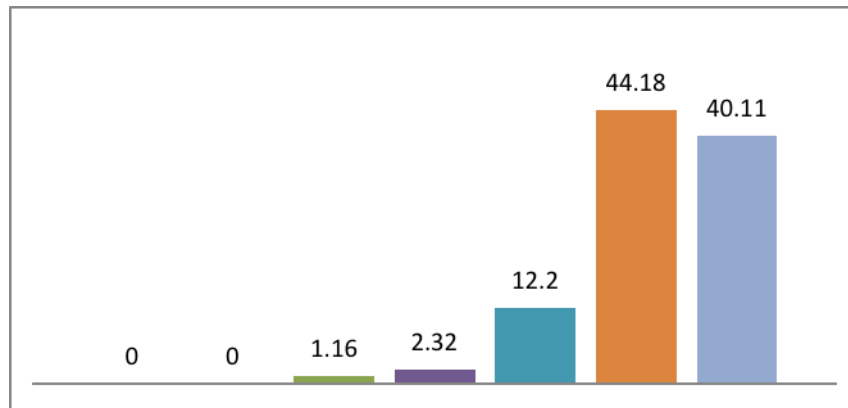


**Gráfica 20. He disfrutado asistir a los partidos.**

HE DISFRUTADO AL ASISTIR A LOS PARTIDOS	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	0	0
<b>En desacuerdo</b>	0	0
<b>Poco en desacuerdo</b>	0	0
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	2	1.16
<b>Poco de acuerdo</b>	25	14.53
<b>De acuerdo</b>	75	43.60
<b>Muy de acuerdo</b>	70	40.69

**Tabla 26. He disfrutado asistir a los partidos.**

En la pregunta *Estoy emocionado con las experiencias que he tenido durante los partidos*, la respuesta que predominó fue *De acuerdo* con 44.18% (76), seguida por *Muy de acuerdo* con 40.11% (69), y solo el 1.16% seleccionó la respuesta *Poco en desacuerdo*, mientras que las respuestas *Muy desacuerdo* y *En desacuerdo* no obtuvieron puntuación. Más del 80% de los espectadores considera que las experiencias que ha tenido durante los diferentes partidos, les ha causado algún tipo de emoción y/o felicidad.

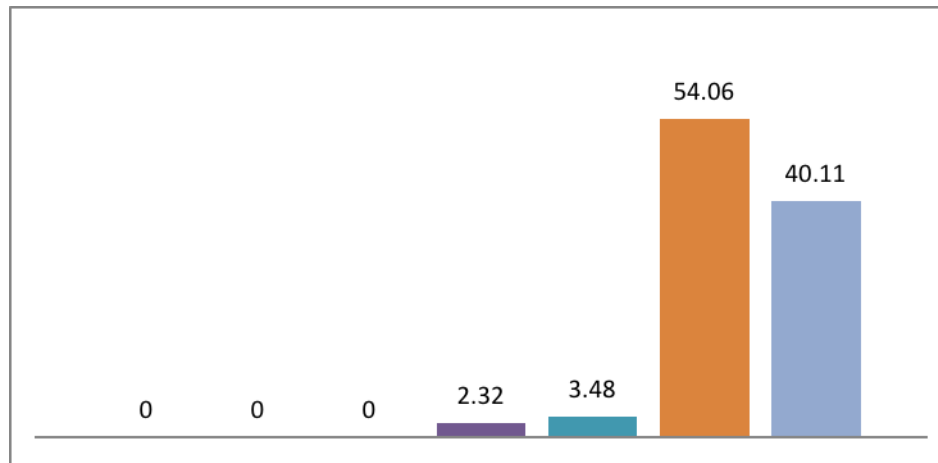


**Gráfica 21. Experiencias que he tenido durante los partidos.**

ESTOY EMOCIONADO CON LAS EXPERIENCIAS QUE HE TENIDO DURANTE LOS PARTIDOS	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	0	0
<b>En desacuerdo</b>	0	0
<b>Poco en desacuerdo</b>	2	1.16
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	4	2.32
<b>Poco de acuerdo</b>	21	12.20
<b>De acuerdo</b>	76	44.18
<b>Muy de acuerdo</b>	69	40.11

**Tabla 27. Experiencias que he tenido durante los partidos**

En la pregunta *Asistir a los partidos ha sido agradable*; las respuestas de carácter negativo no fueron seleccionadas, es decir *Muy desacuerdo*, *En desacuerdo* y *Poco en desacuerdo*, mientras que las respuestas positivas obtuvieron porcentajes altos, ya que en primer sitio se sitúa *De acuerdo* con 54.06% (93), seguida por *Muy de acuerdo* con 40.11% (69) y por último podemos ver *Poco de acuerdo* con 3.48% (6). Mostrándonos que más del 95% de los espectadores considera agradable asistir a los encuentros de su equipo.



**Gráfica 22. Asistir a los partidos ha sido agradable.**

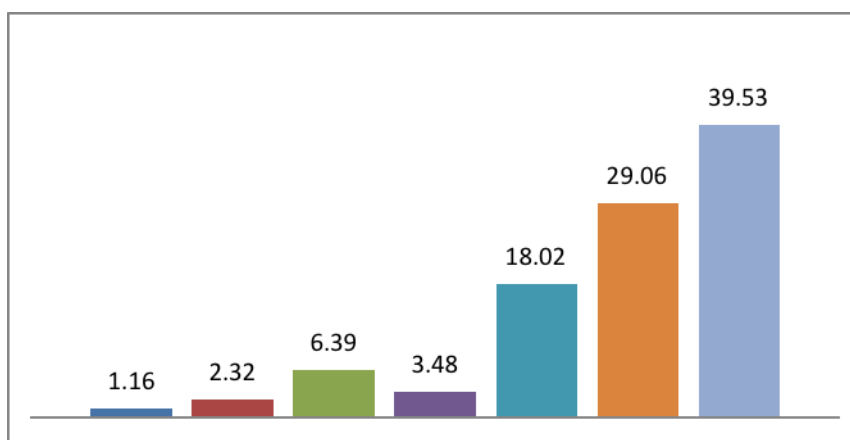
ASISTIR A LOS PARTIDOS HA SIDO AGRADABLE	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	0	0
<b>En desacuerdo</b>	0	0
<b>Poco en desacuerdo</b>	0	0
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	4	2.32
<b>Poco de acuerdo</b>	6	3.48
<b>De acuerdo</b>	93	54.06
<b>Muy de acuerdo</b>	69	40.11

**Tabla 28. Asistir a los partidos ha sido agradable.**

### 3.4 Elementos de la competición

Dentro de este apartado se le interroga a los espectadores, sobre los diferentes elementos de la competición, tales como el nivel de juego de los deportistas, resultado de los partidos y aplicación del reglamento por parte de los árbitros.

*Estoy satisfecho con el nivel de juego ofrecido por los deportistas*; esta pregunta es de criterio personal, ya que en algún partido a pesar de que un jugador intente dar su máximo esfuerzo, el resultado puede no ser el esperado. Las respuestas de carácter positivo tuvieron una gran puntuación, reflejándose de la siguiente manera: *Muy de acuerdo* con el 39.53% (68), seguida por *De acuerdo* con 29.06% (50) y continuando con *Poco de acuerdo* con el 18.02% (31), mientras que apenas el 9.87% de los espectadores no están satisfechos con el nivel que ofrecen los deportistas.

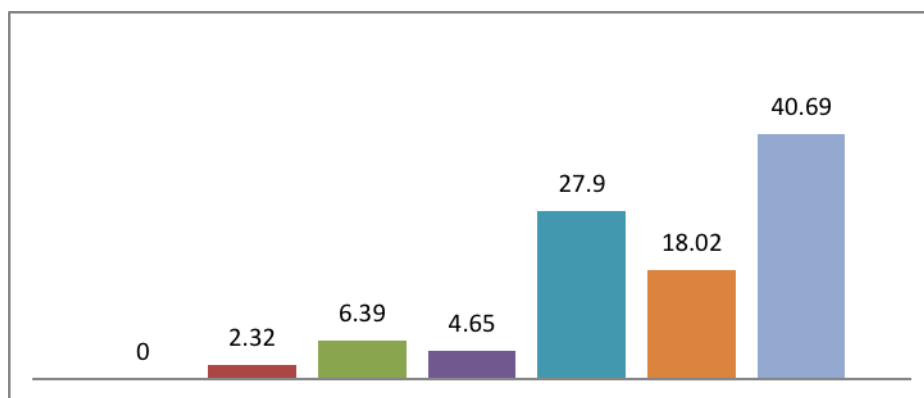


**Gráfica 23. Estoy satisfecho con el nivel ofrecido por los deportistas.**

ESTOY SATISFECHO CON EL NIVEL OFRECIDO POR LOS DEPORTISTAS	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	2	1.16
<b>En desacuerdo</b>	4	2.32
<b>Poco en desacuerdo</b>	11	6.39
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	6	3.48
<b>Poco de acuerdo</b>	31	18.02
<b>De acuerdo</b>	50	29.06
<b>Muy de acuerdo</b>	68	39.53

**Tabla 29. Estoy satisfecho con el nivel ofrecido por los deportistas.**

Poco más del 80% de los espectadores *Se sienten satisfechos con el resultado que ha obtenido su equipo favorito*; en primera instancia se presenta *Muy de acuerdo* con 40.69% (70), seguida por *De acuerdo* con 18.02% (31) y posteriormente *Poco de acuerdo* con 27.90% (48), mientras que las respuestas negativas que se presentan son *Poco en desacuerdo* con el 6.39% (11), y *En desacuerdo* con el 2.32% (4).

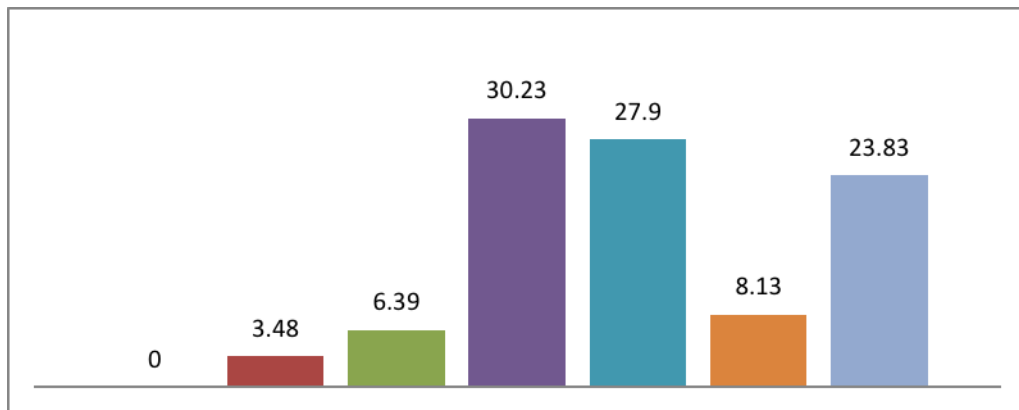


**Gráfica 24. Satisfacción del espectador con relación a los resultados del equipo.**

ME SIENTO SATISFECHO CON LOS RESULTADOS QUE HA OBTENIDO EL EQUIPO	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	0	0
<b>En desacuerdo</b>	4	2.32
<b>Poco en desacuerdo</b>	11	6.39
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	8	4.65
<b>Poco de acuerdo</b>	48	27.90
<b>De acuerdo</b>	31	18.02
<b>Muy de acuerdo</b>	70	40.69

**Tabla 30. Satisfacción del espectador con relación a los resultados del equipo.**

¿Los árbitros aplican justamente el reglamento? Esta es una pregunta un poco controversial, ya que cada espectador tiene una manera muy distinta de ver las diferentes situaciones del juego, por lo cual se han obtenido algunos resultados que posiblemente no son malos, pero sí de valoración media. El 30.23% (52) de los asistentes respondió que no está *Ni en desacuerdo, ni de acuerdo* en la manera en que se aplica el reglamento de juego, seguida por *Poco de acuerdo* con el 27.90% (48), lo que en conjunto suman el 58.13% de espectadores que indican una valoración media, esto en comparación con el 31.96% de los usuarios que creen que el reglamento es aplicado justamente.



**Gráfica 25. Los árbitros aplican justamente el reglamento.**

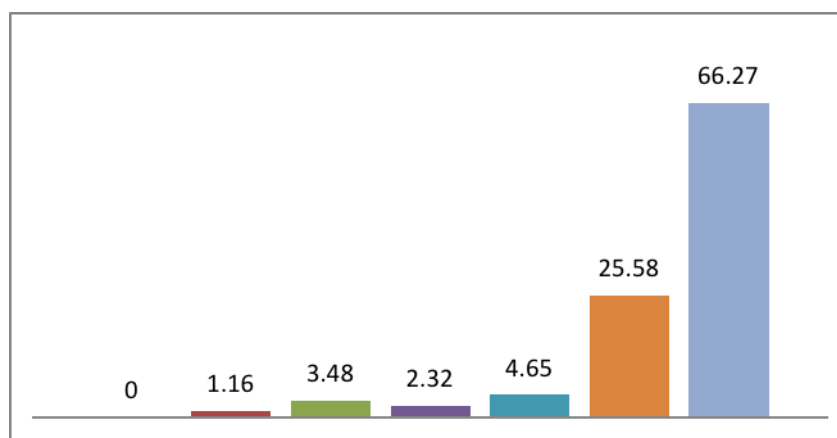
LOS ARBITROS APLICAN JUSTAMENTE EL REGLAMENTO	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	0	0
<b>En desacuerdo</b>	6	3.48
<b>Poco en desacuerdo</b>	11	6.39
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	52	30.23
<b>Poco de acuerdo</b>	48	27.90
<b>De acuerdo</b>	14	8.13
<b>Muy de acuerdo</b>	41	23.83

**Tabla 31. Los árbitros aplican justamente el reglamento.**

### 3.5 Intenciones futuras.

El objetivo principal de este apartado es conocer la disposición de los espectadores en seguir acudiendo a los diferentes encuentros, y saber si están dispuestos a recomendar a más público, el que asistan a ver los encuentros deportivos.

*Estoy dispuesto a continuar asistiendo a los partidos*, el 66.27% (114) de los espectadores señalaron *Muy de acuerdo*, el 25.58% (44) señalaron *De acuerdo*, el 1.16% (2) indicó que está *En desacuerdo*, y el 3.48% (6) indicó *Poco de acuerdo*. El resultado obtenido muestra un alto porcentaje de asistentes que estarían dispuestos a continuar acudiendo a los encuentros, ya que un 96.50% respondió que si lo haría, mostrando esto una fidelidad por el equipo.

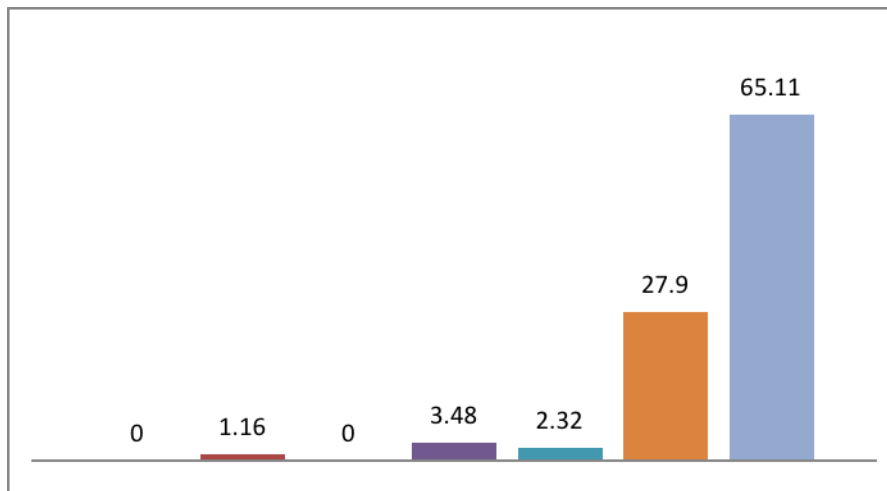


**Gráfica 26. Disposición de asistir a los partidos.**

ESTOY DISPUESTO A CONTINUAR ASISTIENDO A LOS PARTIDOS	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	0	0
<b>En desacuerdo</b>	2	1.16
<b>Poco en desacuerdo</b>	6	3.48
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	4	2.32
<b>Poco de acuerdo</b>	8	4.65
<b>De acuerdo</b>	44	25.58
<b>Muy de acuerdo</b>	114	66.27

**Tabla 32. Disposición de asistir a los partidos.**

El 65.11% (111) de los espectadores indica que está *Muy de acuerdo* en *Recomendar la asistencia de los partidos* a otras personas, el 27.90% (48) está *De acuerdo*, y el 2.32% (4) señala que esta *Poco de acuerdo*, lo cual muestra que el 95.33% de los espectadores si recomendaría la asistencia a los partidos. A diferencia del 1.16%(2) que indica *En desacuerdo*, es decir que no recomendaría ir a presenciar los encuentros.



**Gráfica 27. Recomendaría la asistencia de los partidos.**

RECOMENDARIA LA ASISTENCIA DE LOS PARTIDOS	FRECUENCIA	%
<b>Muy desacuerdo</b>	0	0
<b>En desacuerdo</b>	2	1.16
<b>Poco en desacuerdo</b>	0	0
<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	6	3.48
<b>Poco de acuerdo</b>	4	2.32
<b>De acuerdo</b>	48	27.90
<b>Muy de acuerdo</b>	112	65.11

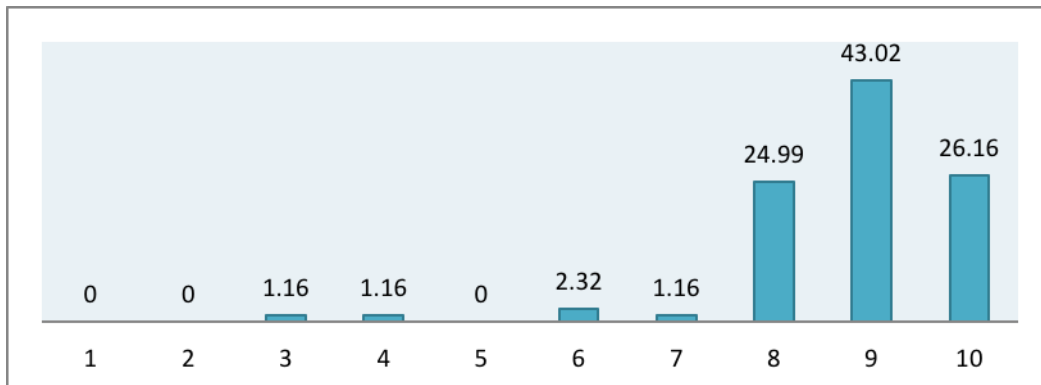
**Tabla 33. Recomendaría la asistencia de los partidos.**

### 3.6 Nota global del evento

Apartado en el cual se le pregunta a los espectadores, cuál sería la calificación global que le darían a los diferentes encuentros, tomando en cuenta todos los aspectos desde instalaciones, empleados, desarrollo de los partidos, etc.

#### 3.6.1 Calificación general

Cuál sería la calificación general que le darías a los diferentes encuentros del 1 al 10; la calificación que predominó fue **9** con 43.02% (74), seguida por la puntuación de **10** con 26.16% (45), y en tercer sitio la valoración de **8** con 24.99% (43), indicando que el 94.17% de los espectadores le dan una puntuación superior a **8**. Mientras que solo el 4.64% (8) señaló un valor inferior a **6**. El promedio general es de 8.79, sobre 10, significando un valor muy sobresaliente ya que si tomamos en cuenta todos los criterios que se están valorando, es bastante bueno el resultado.



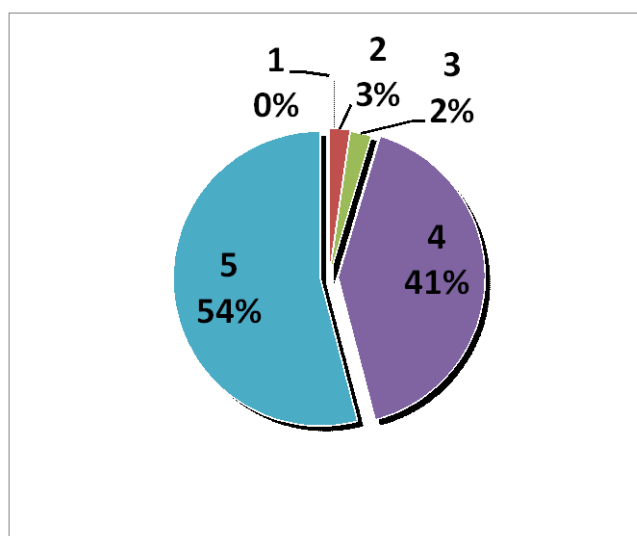
**Gráfica 28.**  
Calificación general.

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	%
1	0	0
2	0	0
3	2	1.16
4	2	1.16
5	0	0
6	4	2.32
7	2	1.16
8	43	24.99
9	74	43.02
10	45	26.16

**Tabla 34.** Calificación general.

### 3.6.2 Satisfacción durante los partidos

En general, me siento satisfecho con los servicios que se ofrecen durante los diferentes partidos. Esta pregunta tiene una escala del 1 al 5 para poder responderse, la cual nos indica que el 54.06% (93) de los espectadores está conforme, ya que han seleccionado la valoración más alta que es 5, seguida por el 41.27% (71) que seleccionó el valor 4, mientras que solo el 2.32% (4) indicó la valoración del 2, es decir un valor bajo. El promedio general es de 4.47 valor sobre 5. Esto refleja que el 95.33% de los espectadores están satisfechos con los diferentes servicios que se les brindan.



Gráfica 29. Satisfacción durante los partidos.

SATISFACCIÓN DURANTE LOS PARTIDOS	FRECUENCIA	%
1	0	0
2	4	2.32
3	4	2.32
4	71	41.27
5	93	54.06
<b>PROMEDIO</b>	<b>4.47</b>	

Tabla 35. Satisfacción durante los partidos.

## CAPITULO IV

### 4.1 Discusión

El fútbol es el deporte más popular en España, llegando a ser considerado como un deporte de espectáculo. A lo largo de las diferentes temporadas, los estadios llegan a tener capacidades máximas en audiencia, y no es para más, ya que el fútbol soccer Europeo es catalogado como el mejor del mundo. En diferentes ciudades del país cuentan con Clubs de fútbol, los cuales son seguidos por una gran afición a nivel internacional.

Todo esto no sería posible si no se brindara un servicio de calidad, y los espectadores no estuvieran satisfechos. En los resultados pudimos observar que la mayoría de los usuarios están conformes con el servicio que les brindan los empleados, punto muy importante para poder mantener la asistencia de los usuarios, ya que aún y que el estadio tenga instalaciones apantallantes, si el trato del boletero o del encargado de la snack, no llega a ser el adecuado, podría causar que los clientes sientan algún tipo de inconformidad, ocasionando una insatisfacción.

También se menciona que los empleados son agradables y realizan bien su trabajo, mostrándose en disposición de ayudar, influyendo estos factores en la satisfacción de los usuarios. A pesar de esto, cuando se les interrogo a los asistentes y se les cuestiono si los empleados estaban bien informados al dirigirse con ellos para aclarar dudas, las respuestas se mantuvieron en positivo, aun así se pudo observar que esta pregunta obtuvo las puntuaciones más bajas de esta área, lo que nos indica que posiblemente, es necesario capacitar más a los empleados.

Con relación a las instalaciones, un porcentaje muy alto de los espectadores contesto que son apantallantes, y que el seguimiento de los partidos puede ser observado sin problemas, así como también la iluminación es adecuada, mientras que en relación a los servicios complementarios, es decir cafetería y aseos, las respuestas se dispersaron tanto en la parte positiva como en la negativa, esto no quiere decir que sean de mala calidad, ya que no se puede hacer una conclusión de algo que no sabemos a profundidad, por lo cual sería necesario indagar en estas áreas a mayor profundidad y así poder obtener un resultado más preciso.

Los espectadores mencionan que durante los partidos el comportamiento de algunos otros usuarios no es el adecuado, pero aún y a pesar de esto existe una buena relación con ellos.

Un porcentaje alto indico que asistir a los diferentes encuentros le ha ayudado a sentirse bien, descargar tensiones, olvidar preocupaciones diarias, etc., siendo esto un resultado muy positivo, ya que este es uno de los objetivos del deporte de espectáculo, ocasionando que el asistente vuelva a acudir.

Un porcentaje muy alto de los espectadores respondió que está dispuesto a seguir asistiendo a encuentros próximos, al igual que recomendaría que acudan a los mismos, además de que la calificación general en escala del 1 al 10, recibió valores muy significativos, lo cual indica que los espectadores se sienten satisfechos con los servicios que se les brindan en los diferentes encuentros.

## 4.2 Conclusión

El conocer la satisfacción del cliente, ayuda a tener una visión más amplia de la calidad que se le está ofreciendo, de esta manera se pueden ver los puntos fuertes del servicio, así como también los puntos débiles, de tal forma se puede observar si es necesario mejorar algún aspecto negativo que se vea reflejado.

Esta investigación está hecha para conocer la satisfacción del cliente, siendo necesario hacer algún otro estudio para identificar a profundidad los problemas que se presentaron, considerando que sea necesario hacer un seguimiento y saber el porqué de estas. De esta forma sería posible saber si se puede mejorar algún área y en caso que exista una sugerencia por parte de los espectadores, revisar si pudiera llegar a ser positiva para el desarrollo de los diferentes eventos, y ver si se pudiera aplicar.

Sería necesario hacer una investigación más profunda y revisar si los espectadores que realizan algún deporte de manera frecuente, tienen una visión más amplia de la calidad en los servicios, así como también el tener un nivel educativo más alto ayuda a poseer un mejor o peor juicio de los partidos.

Además sería conveniente introducir otras preguntas, con relación a costos, aparcamiento, seguridad, etc., ya que estas áreas son importantes para la buena ejecución de un evento.

Las intenciones futuras de los espectadores del Real Madrid C.F., son muy positivas ya que un porcentaje muy alto está dispuesto a seguir asistiendo. Lo que indica que en próximos encuentros la audiencia seguirá fiel.

De los resultados obtenidos podemos concluir que los servicios que son ofrecidos dentro del Estadio Santiago Bernabéu, son percibidos por los espectadores como de calidad, ya que en la mayoría de las interrogantes, un porcentaje alto de los usuarios indican que están conformes y satisfechos.

De manera general se puede decir que los espectadores están conformes con el servicio que se les brinda, a excepción de algunas áreas que sería conveniente reforzar, mientras que los criterios que son valorados como buenos y excelentes hay que mantenerlos y si es posible mejorarlos.

### 4.3 Bibliografía

- Agudo, A. & Toyos, F. (2003). Marketing del fútbol. Madrid: Pirámide.
- Añó, V. (2000). La Organización de grandes eventos deportivos. Arbor CLXV, 650 (Febrero 2000), 265-287.
- Añó, V. (2003). La Organización y Gestión de Actividades Deportivas. Los Grandes Eventos. Barcelona: Inde.
- Bahamonte, A. (2002). El Real Madrid en la historia de España, Taurus Ediciones (Castellana).
- Calabuig, F., Quintanilla, I. & Mundina, J. (2008). La calidad percibida de los servicios deportivos: diferencias según instalación, género, edad y tipo de usuario en servicios náuticos, 10(4)25-43.
- Dunning, E. (1999). Sport matters: sociological studies of sport, violence and civilization. London: Routledge.
- Eiglier, P. y Langeard, E. (1989). Servucción. El Marketing de Servicios. Madrid. Mc Graw-Hill.
- Elias, N. y Dunning, E. (1992). Deporte y Ocio en el Proceso de la Civilización.
- García Ferrando, M. (1990), Aspectos Sociales del Deporte, Madrid, Alianza Editorial.
- González, L.M. (2001), Cien años de leyenda. 1902-2002, Ed. Everest. ISBN 84-24-19215-X
- Koppet, Leonard (1981): "Racism", en Sports illusion, sports reality. A reporter's view of sports journalism and society, Massachusetts, Houghton Mifflin Company, pp 197-207.
- Kunz Matthias (2006). Gran censo 2006: [http://es.fifa.com/mm/document/fifafacts/bcoffsurv/smaga\\_9472.pdf](http://es.fifa.com/mm/document/fifafacts/bcoffsurv/smaga_9472.pdf)
- Luna-Arocas, R., Mundina, J. & Carrión, C. (1998). La satisfacción del consumidor en un centro deportivo. En Martínez del Castillo, J. (comp.) Deporte y Calidad de Vida. (Pp. 299- 305). Madrid: Librerías Deportivas Esteban Sanz.
- OMS (2014). Estrategia mundial sobre régimen alimentario, actividad física y salud: [http://www.who.int/dietphysicalactivity/factsheet\\_myths/es/](http://www.who.int/dietphysicalactivity/factsheet_myths/es/)

- Pavie-Latour, B. (1985). La compétitivité par la qualité. *Revue Française de gestion*. 52, julio-agosto, pp. 84-92.
- Pérez Campos, Carlos (2010). Análisis de la calidad de servicio en los eventos deportivos. Calidad percibida y satisfacción de los espectadores y de los deportistas, Valencia, España.
- Puig, Núria, y Heinemann, Klaus (1998): “La perspectiva sociológica del deporte”. En M. García
- Terra (2012). Top 10 los eventos más importantes del mundo: <http://deportes.terra.com.co/top-10-los-eventos-deportivos-mas-importantes-del-mundo,902973625a716310VgnVCM20000099f154d0RCRD.html>
- VV.AA. (2011), Las Mejores anécdotas del Real Madrid. Ed. La Esfera de los Libros S.L. ISBN 978-84-9970-077-9

## 4.4 Anexos

### 4.4.1 Anexo. Cuestionario de Satisfacción de Espectadores en Eventos Deportivos (Pérez Campos, 2010).

Estimado espectador se está realizando un estudio desde la Universidad de Alcalá, Madrid, España y la Universidad Autónoma de Nuevo León, México sobre la satisfacción de los espectadores dentro de las instalaciones deportivas. Responda según tomando en cuenta su percepción respecto al uso de los servicios que se le ofrecen dentro del estadio Santiago Bernabéu. El estudio es voluntario y anónimo, por lo cual no será necesario que nos proporcione su nombre.

**Instrucciones. Marque con una X en cualquiera de los números que represente su opinión.**

Muy desacuerdo	En desacuerdo	Poco en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

1	En general diría que mi relación con los empleados del estadio ha sido excelente.	1	2	3	4	5	6	7
2	Los empleados muestran disposición para ayudar a los espectadores.	1	2	3	4	5	6	7
3	Los empleados se preocupan por el buen desarrollo del evento.	1	2	3	4	5	6	7
4	Los empleados son agradables.	1	2	3	4	5	6	7
5	Creo que los empleados están bien formados en su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
6	Los empleados realizan bien su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
7	En general, la instalación y el ambiente en los partidos son excelentes.	1	2	3	4	5	6	7
8	La instalación reúne las condiciones para un buen desarrollo de los partidos.	1	2	3	4	5	6	7
9	La instalación me ha impresionado.	1	2	3	4	5	6	7
10	El diseño de la instalación me permite seguir el desarrollo de los partidos.	1	2	3	4	5	6	7
11	En general, los servicios complementarios (aseos, cafeterías) son de calidad.	1	2	3	4	5	6	7
12	Las condiciones ambientales son agradables (temperatura, luz, audición).	1	2	3	4	5	6	7
13	En los partidos hay un ambiente agradable.	1	2	3	4	5	6	7
14	Los espectadores tienen un comportamiento correcto.	1	2	3	4	5	6	7
15	He podido expresar mis emociones sin problemas.	1	2	3	4	5	6	7
16	No he tenido ningún problema con el resto de los espectadores.	1	2	3	4	5	6	7

**ASISTIR COMO ESPECTADOR A LOS ENCUENTROS DEL EQUIPO DE FÚTBOL DEL REAL MADRID  
ME HA AYUDADO A:**

**Instrucciones. Marque con una X el número que mejor refleje su estado.**

Muy negativo	Negativo	Algo negativo	Algo positivo	Positivo	Muy positivo
-3	-2	-1	1	2	3

17	Sentirme mal	-3	-2	-1	1	2	3	Sentirme bien
18	Acumular tensión	-3	-2	-1	1	2	3	Descargar tensiones
19	No olvidar las preocupaciones diarias	-3	-2	-1	1	2	3	Olvidar mis preocupaciones diarias
20	Ver un partido malo	-3	-2	-1	1	2	3	Ver un buen partido
21	No disfrutar del fútbol	-3	-2	-1	1	2	3	Disfrutar del fútbol
22	Ver perder a mi equipo preferido	-3	-2	-1	1	2	3	Ver ganar a mi equipo preferidos

**CALIDAD DE SERVICIO GLOBAL**

23	En general, he recibido un servicio de alta calidad durante los partidos.	1	2	3	4	5	6	7
24	Generalmente, el servicio ofrecido durante los partidos es excelente.	1	2	3	4	5	6	7

**SATISFACCIÓN GENERAL**

25	Estoy satisfecho con las experiencias que he tenido durante los partidos.	1	2	3	4	5	6	7
26	Verdaderamente he disfrutado asistiendo a los partidos.	1	2	3	4	5	6	7
27	Estoy emocionado con las experiencias que he tenido durante los partidos.	1	2	3	4	5	6	7
28	Asistir a los partidos ha sido agradable.	1	2	3	4	5	6	7

**ELEMENTOS DE LA COMPETICIÓN.**

29	Estoy muy satisfecho con el nivel ofrecido por los deportistas.	1	2	3	4	5	6	7
30	Me siento satisfecho con los resultados que ha obtenido el equipo.	1	2	3	4	5	6	7
31	Las aplicaciones del reglamento por parte de los árbitros han sido justas.	1	2	3	4	5	6	7

**INTENCIONES FUTURAS**

32	Estoy dispuesto a continuar asistiendo a los partidos del Real Madrid.	1	2	3	4	5	6	7
33	Recomendaré la asistencia de los demás partidos a otras personas.	1	2	3	4	5	6	7

34 Evalúa del 1 a 10 tu satisfacción general respecto a los partidos.

35 EDAD  años

36 SEXO Masculino  Femenino

37 ¿Cuántas veces practicas deporte a la semana?

No practico	1 vez	2 veces	3 veces	4 o + veces
-------------	-------	---------	---------	-------------

38 ESTUDIOS CURSADOS Ninguno Primarios Secundarios Bachillerato Universitarios

**39. RESPECTO A TU ASISTENCIA A LOS DIFERENTES EVENTOS COMO ESPECTADOR.**

**Elige solo UNA opción marcándola con una X.**

Esta es la primera vez que asisto a un partido de fútbol.	
Solo he asistido a eventos de fútbol con anterioridad.	
Anteriormente he asistido a diferentes eventos deportivos entre ellos fútbol.	

**40. EN GENERAL, SU EXPERIENCIA EN LOS DIFERENTES PARTIDOS HA SIDO.**

Peor de lo que esperaba	1	2	3	4	5	Mejor de lo que esperaba
-------------------------	---	---	---	---	---	--------------------------

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

#### 4.4.2 Anexo. Solicitud para aplicación de encuestas.

03 de Febrero del 2014

#### **A QUIEN CORRESPONDA. PRESENTE.-**

A través de la presente reciba un cordial y afectuoso saludo, al mismo tiempo aprovecho la oportunidad para presentarme, mi nombre es José Francisco Galván Mata estudiante de Intercambio Académico por parte de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México, he venido a cursar el Master en Dirección de Organizaciones e Instalaciones de la Actividad Física y del Deporte en la Universidad de Alcalá, Alcalá de Henares, Madrid, España. Quiero elaborar mi trabajo final basado en la satisfacción que perciben los espectadores dentro del Estadio Santiago Bernabéu. Por lo cual mi intención es solicitar su aprobación para poder ingresar al estadio algunas horas antes de los encuentros y retirarme incluso antes de que inicien los partidos (mi intención no es entrar como espectador). De esta forma captar los primeros espectadores que ingresen y se sitúen en sus localidades así estarán más tranquilos y de tal forma me puedan contestar una encuesta que constará de 50 interrogantes, en donde se les pregunta sobre la atención por parte de los empleados, instalaciones y otras con respecto a su estado de ánimo dentro del estadio y que efecto les causa presenciar los diferentes encuentros de su equipo. Esta encuesta fue aplicada en el Campeonato de España de Atletismo en Valencia.

Para que la muestra sea representativa, es necesario aplicar un total de 383 encuestas como mínimo, al obtener los resultados me comprometo a entregarles los mismos para que ustedes tengan una copia de ellos, estos por mi parte serán plasmados en una Tesina para poder obtener el grado de Master, así como también poder compartirlos en algún Congreso Internacional sobre Gestión Deportiva.

Esperando contar con su colaboración y sin más por el momento agradeciendo de antemano la atención a la presente, quedo a sus respetables órdenes.



**Lic. José Francisco Galván Mata**  
Móvil. 665820876

**4.4.3 Anexo.** Evidencias del trabajo de campo en la aplicación de encuestas.



## RESUMEN AUTOBIOGRÁFICO

**L.C.E. JOSÉ FRANCISCO GALVÁN MATA**

**Candidato para obtener el Grado de Maestría en Actividad Física y Deporte  
Con Orientación en Gestión Deportiva**

**Título de Tesina:** Percepción global de los espectadores durante un partido de fútbol.  
Caso Estadio Santiago Bernabéu.

**Campo Temático:** Estadio de Fútbol Santiago Bernabéu, Madrid, España

**Área de Estudio:** Gestión Deportiva

### **Biografía**

**Datos Personales:** Nacido el 28 de septiembre de 1989 en Monterrey, Nuevo León, México.

**Educación Profesional:** Egresado de la Facultad de Organización Deportiva, Universidad Autónoma de Nuevo León, con el título de Lic. En Ciencias del Ejercicio en el año 2011.

**E-mail:** frank2889@hotmail.com