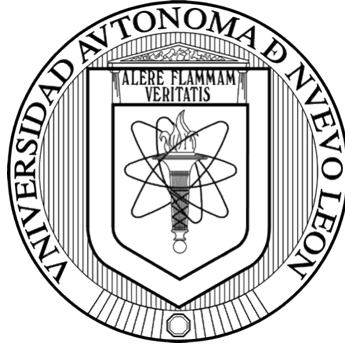


UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA
SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO



TÍTULO

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LAS INSTALACIONES
DEPORTIVAS DE LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA REGIÓN
XALAPA

POR

PATRICIA ANTHAIRA BERRUECOS LICONA

TESIS

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, Septiembre 2018.

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

Los miembros del Comité de Titulación de la Maestría en Actividad Física y Deporte integrado por la Facultad de Organización Deportiva, recomendamos que la Tesis titulada PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS DE LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA REGIÓN XALAPA realizado por el Lic. Patricia Anthaira Berruecos Licona, sea aceptado para su defensa como oposición al grado de Maestro en Actividad Física y Deporte con Orientación en Gestión Deportiva.

COMITÉ DE TITULACIÓN



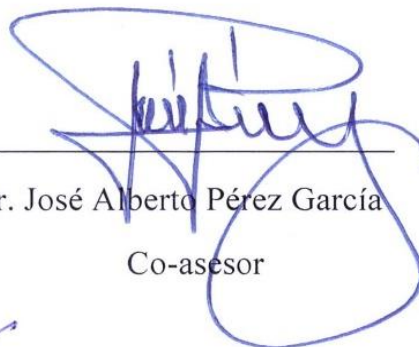
Dra. Raquel Morquecho Sánchez

Asesor Principal



MC. Mireya Medina Villanueva

Co-asesor



Dr. José Alberto Pérez García

Co-asesor



Dra. Blanca R. Rangel Colmenero

Subdirección de Estudios de Posgrado e

Investigación de la FOD

San Nicolás de los Garza, Nuevo León, Septiembre 2018.

DEDICATORIA

A Sergio Lázaro Berruecos Martínez de Escobar y Dora Patricia Licona Gómez, Por el esfuerzo que han hecho a través de mi trayectoria académica, al darme el apoyo incondicional y confianza para hacer posible mis objetivos.

A Joaquín Licono Ulloa y Mauricia Ronzón Gómez, porque con su amor, han hecho una mejor versión de mí.

A Sergio Omar Berruecos Licono, Marisol Berruecos Licono y Ana Cristina Licono Gómez, parte importante en mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Agradecer primeramente a Dios por permitirme llegar hasta este punto de mi vida.

También agradecer a mis padres, mis hermanos, mis abuelos y mis tíos, por estar apoyándome y dándome fuerzas para estar realizando un progreso más en mi vida académica.

Gloria, Aurora, Karina y Griselda por años de amistad y porque a pesar de la distancia siempre están ahí, en las buenas y en las malas.

A mis amigos Elda, Ely, Celia, Alejandro, Noé, Zita y Satsi, por tantas historias y aventuras.

A mis grandes compañeros de la maestría Fernanda, Emanuel, Víctor y Leopoldo, ustedes hicieron que el tiempo volara, gracias por todo lo que compartimos.

A mis profesores quienes con sus conocimientos me hicieron crecer como persona y como profesional.

En especial a la Dra. Raquel Morquecho Sánchez, quien desde el principio creyó en mí y compartió conmigo conocimientos muy valiosos para la vida y para mi vida laboral.

A todos ustedes gracias.

FICHA DESCRIPTIVA

Universidad Autónoma de nuevo León
Facultad de Organización Deportiva

Fecha de Graduación: Septiembre 2018

Patricia Anthaira Berruecos Licona

Tesis: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS DE LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA REGIÓN XALAPA.

Número de páginas: 64

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

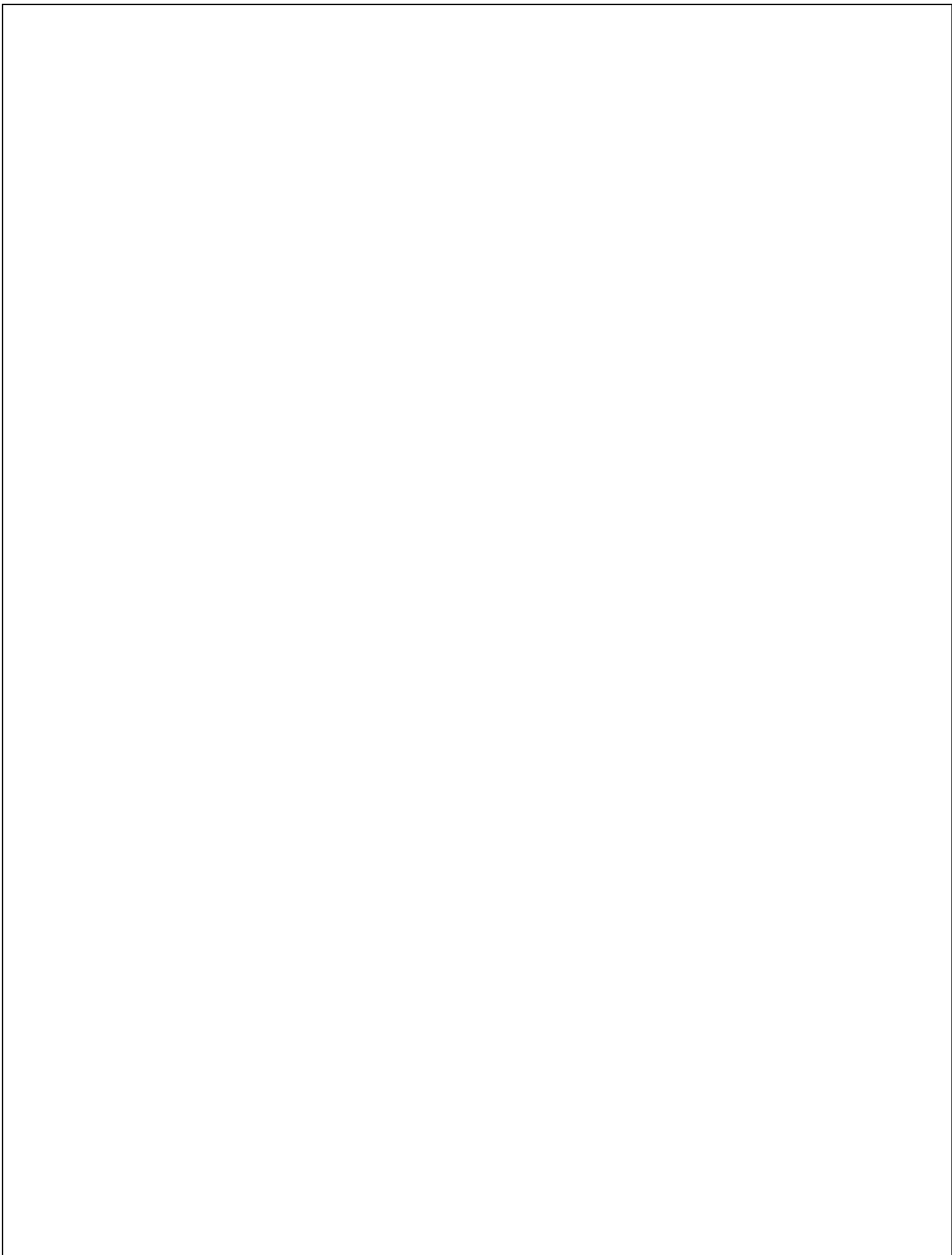
Resumen:

Se realizó una investigación respecto a la calidad de las instalaciones deportivas universitarias; para conocer y evaluar la percepción que se tenían los usuarios externos que participaban en actividades deportivas, así como conocer el género y edades con mayor participación en las actividades ofertadas en la Universidad Veracruzana Región Xalapa. Donde se utilizó el instrumento QUNISPORT, obteniendo un análisis con mayor precisión la percepción del usuario externo. Donde se concluyó que el servicio ofrecido por la Institución es del agrado, pero con problemas de seguridad y limpieza.

Dra. Raquel Morquecho Sánchez

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	5
OBJETIVO GENERAL.....	5
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	5
1. MARCO TEÓRICO	6
1.1 ANTECEDENTES.....	6
1.2 GESTIÓN DEPORTIVA	7
1.3 EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DEPORTIVA.....	10
1.4 ORGANIZACIÓN	11
1.5 EVOLUCIÓN HISTORICA DE LA CALIDAD	12
1.5.1 CALIDAD.....	13
1.5.2 CALIDAD PERCIBIDA DE LOS SERVICIOS	16
2.ESCUELAS DE CALIDAD DEL SERVICIO	18
2.1 ESCUELA NÓRDICA.....	18
2.2 ESCUELA AMERICANA	18
3.MODELOS DE GESTIÓN APLICABLES A LAS ORGANIZACIONES	
DEPORTIVAS	20
3.1 MODELO DEMING.....	21
3.2 MODELO MALCOLM BALDRIGE (1987)	21
3.3 MODELO EFQM DE EXCELENCIA	21
3.4 MODELO IBEROAMERICANO DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN	
(FUNDIBEQ)	22
3.5 MODELO DE LOS TRES COMPONENTES.....	22
3.6 MODELO SERVQUAL	23
3.7 SERVPERF.....	23
3.8 EL MÉTODO DELPHI	24
3.9 QUNISPORT	24
4. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	26
5. MARCO METODOLÓGICO	27
5.1 MÉTODO.....	27
5.2PARTICIPANTES	27
5.3 INSTRUMENTO	28
5.4 PROCEDIMIENTO	29
5.5 DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN	31
6. RESULTADOS	33
6.1 DATOS SOCIO DEMOGRÁFICOS: ANÁLISIS DESCRIPTIVO	33
7. CONCLUSIONES	49
8. BIBLIOGRAFÍA	52
9. ANEXOS	57



INTRODUCCIÓN

En la búsqueda del mejoramiento de la calidad del alto rendimiento deportivo, un proceso importante es la evaluación de ella; conocer en qué nivel se encuentra el servicio. La evaluación, establece estándares de calidad del deporte que permiten comparar el estado de calidad deseado, con el nivel real que se obtenga en un mismo equipo o deportistas. Permite además, la comparación de sus niveles entre un equipo deportivo y otro, entre organizaciones, etc. Su evaluación, orienta los procesos de gestión del deporte, ya que partiendo de los niveles de calidad obtenidos, se toman decisiones que orientan los procesos de planificación, organización, liderazgo y control (Millán C., Santana L. & Cols., 2016).

El paradigma de la desconfirmación¹ ha sido la base de la conceptualización de la calidad del servicio, que ha venido definiéndose como el resultado de la comparación entre lo que el cliente espera del servicio y de lo que realmente percibe, es decir, la discrepancia entre expectativas y percepciones, (Grönroos, 1984); Lehtinen & Lehtinen, 1982; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985, 1988).

La calidad de los servicios deportivos tiene que cubrir las necesidades de los usuarios, así con esto satisfacer al cliente de una forma positiva y con esto hacer que crezca más la participación de estos en los recintos deportivos, ya sea en el sector público o privado.

La calidad se ha convertido en una necesidad para garantizar la continuidad y el progreso de las empresas, generando beneficios que repercutan en los clientes, en los directivos, en los empleados y en la imagen de la organización. Además, el gran desarrollo que en los últimos años ha tenido el sector servicios, ha hecho que se afronte la calidad desde el punto de vista de la calidad de servicio,

considerándose éste como el mayor potencial en cuanto a superioridad competitiva que hoy en día pueden tener las empresas (Lloréns y Fuentes, 2000).

El estudio de la calidad de servicio resulta fundamental para asegurar los procesos de fidelización y mantenimiento de unos estándares que permitan la comparación con otras organizaciones o con la misma en procesos de gestión de la calidad. A través del estudio de la calidad percibida por los clientes se puede observar si los esfuerzos realizados por la organización para mejorar el servicio repercuten en la satisfacción de éstos (Dorado, 2006).

Los estudios referentes a la evaluación de los servicios deportivos se han orientado hacia diferentes tipologías, utilizando para ello herramientas específicas sobre servicios muy concretos, con el objetivo de mejorar los sistemas de calidad y la satisfacción de los clientes (García, Cepeda y Martín 2012). Gestionar la calidad con base en las experiencias de los usuarios con el servicio es un factor importante para mejorar la competitividad y viabilidad de cualquier empresa (Mañas, Giménez, Muyor, Martínez, & Moliner, 2008). Proporcionar un servicio de calidad es un aspecto fundamental para conseguir usuarios satisfechos y fieles a la organización (Larson & Steinman, 2009; Martínez & Martínez, 2008).

Dichos estudios nos han ayudado hacer la percepción de lo que realmente piensa el usuario o tomar las opiniones externas y con ello poder tomar los puntos positivos y negativos que se han sacado con los estudios estadísticos sobre la calidad del servicio deportivo, también las experiencias que se tienen en dichos recintos y así con ello mejorar.

Recientemente se ha ido incluyendo en las universidades la evaluación de la calidad, tanto en los procesos administrativos, de docencia y de servicios deportivos. El enfoque de la universidad como solo una organización se ha ido eliminando poco a poco y pasa de una visión reduccionista a la de asumir una

perspectiva global e integral en la cual se incluyen sistemas de gestión de calidad y procesos organizacionales (Morquecho, 2014).

El Plan Integral para la Actividad Física y el Deporte, elaborado desde el Consejo Superior de Deportes (2010) recalca la necesidad de concebir el deporte universitario bajo una triple perspectiva: una orientada a la mejora de la salud y *el fitness*, otra orientada al aprendizaje de diferentes deportes (escuelas deportivas) y, una tercera, referida a las actividades vinculadas con el entorno natural. La primera de estas dimensiones se centra el desarrollo de actividades orientadas a la salud y programas que buscan mejorar la condición física general y la calidad de vida de los individuos (Fernández, Rial B. & Rial B., 2013).

Se ha utilizado el método Delphi para la validación del QUNISPORT v. mx., siguiendo el trabajo de otras investigaciones Otoñe, Ramos, y Díaz, 1998; Bravo y Arrieta, 2005 (Morquecho, 2014).

Con la elaboración de distintos métodos de estudios de calidad podemos percibir como está realmente está la percepción de las personas respecto al servicio brindado, y así con ello poder tomar en cuenta las modificaciones que se deben realizar, también tomando en cuenta lo que se ha realizado bien y también mejorarlo, con esto los procesos administrativos también se deben realizar en las instituciones.

Como sabemos la mayoría de las instituciones universitarias brindan un servicio deportivo, ya sean públicas o privadas, esto nos lleva a querer conocer cuál es la percepción que se tiene de estas y como las instalaciones deportivas son percibidas por los usuarios.

La mayoría de estas instituciones tienen usuarios externos a la institución, la opinión del usuario es muy importante, así que dentro de este estudio se tomara

en cuenta la percepción del cliente, utilizando como método de evaluación el instrumento QUNISPORT, el cual es un instrumento de evaluación que nos ayudara a saber cuál es la percepción que tienen de la institución, el método de evaluación en las instalaciones deportivas de la Universidad Veracruzana región Xalapa. Donde se realizan la mayoría de las actividades deportivas de dicha institución.

Con esto se podrá obtener un resultado, con el cual poder valorar la opinión y percepción del servicio que se brinda al usuario externo dentro de las instalaciones deportivas con las que cuenta la Universidad Veracruzana y con esto apoyar a dicha institución para la mejora en la calidad de sus instalaciones y su servicio al cliente.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la calidad percibida en las instalaciones deportivas de la Universidad Veracruzana región Xalapa.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Conocer y evaluar las percepciones de los usuarios que participan en las actividades deportivas universitarias.
- Conocer las preferencias de los usuarios por género y edades.

1. MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES

Desde los inicios “salvajes” de la gestión (principios del siglo XX), hasta la complejidad actual, donde se entremezcla diversidad de objetivos y recursos con conductas humanas y la evolución tecnológica, han ido surgiendo diferentes experiencias y teorías que han ido cimentado y creando el paso que nos ha conducido al momento actual.

Los padres de las distintas teorías o conocimiento que éstos aplicaron sobre la administración de empresas desde finales del siglo XIX, con sus referencias bibliográficas y cronología.

Tabla 1. *Padres de administración. Creación propia*

<p>Frederik W. Taylor (1865-1915)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Padre de la administración científica. • Principios basados en “estudio de tiempos y movimientos”. • Elaboración de fórmula o ciencia para cada una de las operaciones de la producción. • Selección de trabajadores y capacitación. • Corresponsabilidad de la dirección y los trabajadores.
<p>Henry Fayol (1841-1925)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Padre de la teoría administrativa moderna • Clasificación de funciones directivas: Planificación, organización, coordinación, mando y control.
<p>Max Weber (1864-1920)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Principios de una estructura “burocrática”. • Un sistema formal de normas reguladoras. • División del trabajo

	<ul style="list-style-type: none"> • Selección formal • Jerarquía
--	---

1.2 GESTIÓN DEPORTIVA

“El gestor deportivo en activo o en formación, puede provenir de diversos itinerarios de formación académica: Facultades de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte, INEFs, Económicas, Derecho, Ciencias Sociales, etc.; o también del ámbito deportivo: monitor, entrenador o deportista de nivel profesional. Esa realidad hace que para dedicarse seriamente a este ámbito profesional sea imprescindible una capacitación de amplio espectro, es decir, una ampliación de los conocimientos específicos hacia otras disciplinas y ámbitos que se deben afrontar en el trabajo cotidiano y que por tanto resultan imprescindibles de conocer.” (Celma, 2004).

El término, o mejor el concepto gestión tiene diferentes consideraciones o acepciones. Entendemos como gestión el conjunto de todo cuanto se ha dicho, es decir el conjunto de la organización deportiva, la planificación de las actividades a desarrollar (tanto deportivas como de otra índole), su puesta en práctica y el control subsiguiente; todo ello enmarcado en el contexto de la existencia de unas necesidades deportivas ciudadanas, reales o potenciales, y su satisfacción de la manera más racional posible en cuanto a rendimiento sociales, deportivos y económicos.

Una definición clásica de la gestión del deporte, la proporciona el Comité Olímpico italiano. Enfocada a la gestión de un centro deportivo, la entienden como “aquel conjunto de actividades y medios necesarios para una correcta utilización de los espacios del deporte, con la meta de permitir a los usuarios el desarrollo de sus actividades en las mejores condiciones posibles, adoptando las medidas recomendables con criterios de economía, entendiendo esta última

palabra en el sentido más complejo del término: es decir, empleo racional de los recursos disponibles para obtener los máximos resultados.” (Mestre & García, 1999).

La gestión es el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización (Ponjuán, 1998).

La gestión es un proceso de planeación y manejo de tareas y recursos. Por ejemplo, la gestión del conocimiento “que es poner al alcance de cada persona la información que necesita en el momento preciso para que su actividad se efectiva” (DAELUS, S.A. 2003), la configuran factores como; un mercado global, las exigencias de los consumidores, clientes, usuarios o de las personas, la inestabilidad laboral, el externalización o outsourcing de algunas actividades, etc., hace de la gestión del conocimiento una fuente de nuevas y peligrosas oportunidades, pues un fracaso se puede significar salida del mercado (Morales M. 2009).

“En el campo de la gestión deportiva hay que distinguir irremediamente entre gestión pública y gestión privada. En la gestión pública se ha llegado a la proliferación de servicios públicos deportivos estables y podemos definir numerosos aspectos que han hecho posible esta realidad. Por una parte el convencimiento de las administraciones públicas de la importancia de la práctica físico deportiva como fuente de salud y como ocupación del tiempo de ocio de los ciudadanos. También la utilización del deporte como argumento electoral por parte del ámbito político y finalmente la necesidad de contar con técnicos deportivos que se encarguen de la gestión de los mismos y del desarrollo de las actividades deportivas.” (Sánchez, A. & Rebollo, S., 2000).

“La gestión de actividades e instalaciones deportivas ha adquirido una gran importancia en el contexto social actual basado cada vez más en las ofertas de

ocio, tiempo libre y bienestar, esta importancia también queda constatada por la continua aparición de publicaciones procedentes de la psicología, la sociología, economía, ciencia de la actividad física, etc. Cada una de estas ciencias aborda el estudio de la gestión deportiva desde su punto de vista particular, aportando de la gestión deportiva desde su punto de vista particular, aportando resultados interesantes que nos ayudan en la comprensión de determinados aspectos que intervienen en este proceso.” (Moreno y Gutiérrez, 1999).

En la actualidad es importante saber las estrategias de la administración dentro del deporte e identificar cada una de las herramientas que se van a utilizar. Podemos decir que la gestión deportiva ha tenido un desarrollo a principios del siglo XX, esto ha hecho que el educador físico o el entrenador físico, trate de ampliar su conocimiento dentro del área administrativa y poder realizar correctamente cada uno de los aspectos de la administración.

Como sabemos la gestión deportiva se está mostrando que es muy necesarias para una buena administración de los tiempos y costes en las instituciones deportivas.

El gestor deportivo en las últimas décadas se ha ido destacando, ya que la necesidad en el ámbito deportivo se ha convertido en una parte fundamental para realizar los procesos administrativos adecuados al área deportiva; el gestor deportivo tiene un rol importante dentro de las instituciones deportivas, este hace el papel de recursos humanos, como ya se ha comentado anteriormente, el gestor deportivo puede con una carrera ocupar puestos relevantes en el área de recursos humanos.

La combinación del área administrativa con el ámbito deportivo es de suma importancia para las instituciones hoy en día, esto ha hecho que las empresas y las instituciones, sea del ámbito público o privado, con o sin fin de lucro, vaya más que una simple administración de personal, sino también, manejar este tipo

de instituciones deportivas. La combinación perfecta de estas dos áreas hace que el ambiente deportivo vaya mejorando y con esto hacer que los objetivos sean más precisos.

La aplicación de los métodos administrativos que usa el gestor deportivo es fundamental para mejorar el desarrollo tanto del ámbito deportivo como del deportista.

1.3 EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DEPORTIVA

El desarrollo y evolución sufrido por la actividad física y el deporte ha llevado a un crecimiento de una serie de áreas, en principio ajenas al concepto clásico del deporte, en donde parecía que sólo había cabida para un único protagonista “el practicante” (Otero, 2000). Todo ello ha ido generando la aparición de “otro protagonista” en relación con la necesidad de estudios, de investigación, de organización y de gestión, que ha posibilitado quizá, desde un exceso mercantilista, la evolución actual del deporte y la actividad física.

A finales de los setenta, tras la transición, y la llegada de la democracia, con su consecuente cambio político, el impulso de los nuevos ayuntamientos democráticos y el nuevo marco legal (Ley General para la Cultura Física y el Deporte de 31 de marzo de 1980 que exponía la obligación del fomento del deporte para todos los poderes públicos, estatal, autonómico, provincial y local, tarea a desarrollar básicamente en el ámbito del deporte para todos), supuso un cambio radical del anterior enfoque existente. A su vez, la evolución producida en la sociedad debido al cambio en las expectativas e intereses de los mismos, la búsqueda de la mejora y la calidad de vida de los ciudadanos, etc., hicieron que las diferentes demandas se multiplicaran, comenzando una etapa de prioridades vertebradas sobre las “necesidades sociales” (Gómez, A. & Núñez, J.,2011).

1.4 ORGANIZACIÓN

Según el diccionario etimológico de la lengua castellana, el término “organización” del griego *órganon*, significa órgano, instrumento, herramienta, y es prácticamente utilizado en todos los ámbitos (empresarial, educativo, social, deportivo, religioso etc.) para referirse, por una parte, a una entidad (por ejemplo, a una empresa una actividad (como la de una empresa o evento); se requiere, por tanto de un concepto que pueda ser aplicado a cada uno de éstos casos por separado y/o ambos al mismo tiempo.

Entendemos que organización como el resultado de coordinar, ordenar y dispone los diferentes recursos disponibles ya sean humanos, financieros, etc., así como las actividades necesarias, con la intención de lograr los diferentes fines que se propongan.

“Organización es la estructura de las relaciones que deben existir entre funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanas de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.” (Reyes Ponce, 1994).

“Organizar es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue.” (Guzmán V., 1998).

“Organizar es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creado unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades debe existir.” (Sixto V., 2008).

1.5 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD

Según Dorado & Gallardo (2005) la calidad supone una opción para que cualquiera organización deportiva evolucione con arreglo a las demandas y necesidades de la sociedad. Esta afirmación que se puede hacer en la actualidad ha sufrido una evolución y una transformación desde la idea original.

Esta evolución ha necesitado una serie de etapas para evolucionar de acuerdo con las demandas de la sociedad a las cuales se hace referencia de manera cronológica.

- La calidad se centra en las especificaciones técnicas de los productos, donde la importancia gira en conseguir la máxima eficacia productiva sin prestar tanta atención a las necesidades de los usuarios.
- En los años sesenta se produce un aumento considerable en el consumo, lo que provoca investigaciones de mercados por parte de las multinacionales en las que se intenta satisfacer las necesidades de los consumidores.
- En la década de los setenta se produce una crisis que hace que la producción se enfoque hacia la reducción de costes y hacia los resultados, donde se intenta involucrar a los trabajadores en actividades de mejora mediante círculos de calidad en pequeños grupos de trabajo.
- En los años ochenta aumenta enormemente la competencia en los países industrializados existiendo pocas diferencias entre productos y otros. Se produce una guerra de precios y se intenta atraer a los posibles usuarios con mejores productos y servicios. La Unión Europea acordó el obligado cumplimiento de las normas de gestión de la calidad ISO 9000 con el objetivo de que todas las organizaciones públicas o privadas, grandes o pequeñas fábricas o proveedores de servicios que constituyen la sociedad sean rentables y logren la satisfacción de los clientes.

- Durante la década de los noventa la globalización en la economía hace que las empresas requieran una visión integradora que busque la excelencia empresarial. Aparece el concepto Gestión de la Calidad Total o Total Quality Management (EFQM), las empresas europeas consideran necesario el empleo de un sistema de calidad para mejora continua de las organizaciones.
- En la época actual se aprecia un incremento en los modelos de gestión de la calidad que se aplican, basados en la filosofía de la calidad total y la mejora continua, donde se asumen compromisos por parte de las organizaciones y se busca satisfacer las demandas de los usuarios, cada vez más exigentes.

1.5.1 CALIDAD

“La calidad es la diferencia entre lo que espera el cliente y lo que finalmente recibe.” (Caballero & Cols., 2016).

“Aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad.” (Peel, 1993).

“Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medible; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.” (Deming, 1989).

Tabla 2. *Definiciones de calidad (Dorado A. & Gallardo L. 2005).*

AUTOR	
Según Juran (1974)	Definición del concepto de calidad
Marqués y Gericó (1998)	La calidad son las características de un producto, obra o servicio que lo hacen idóneo al uso.
Tamames (2000)	Comentan que la consecución a lo largo de un proceso de mejora, que el producto o servicio cumpla correctamente y a la primera con el uso al que va destinado y entregar a los clientes, sea este interno o externo, un producto o servicio que le satisfaga.
	Dijo que la calidad es un conjunto de rasgos característicos de un producto o servicio, que lo hacen adecuado para satisfacer las necesidades del consumidor o usuario.

Fuente: Tomado de La gestión del deporte a través de la calidad, pp.18

La calidad ha sido definida por multitud de autores Ishikawa (1986) definió la calidad como calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. Crosby (1988) entendió por calidad la conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad.

Por su parte, Kotler en el 2000 aboga por realizar un tratamiento de la calidad del servicio independiente de la construcción de la calidad del producto, da-do que según el citado autor, la naturaleza de ambos es esencialmente diferente.

El interés por la calidad ha aumentado notablemente, tanto en las organizaciones como en el terreno de la investigación científica (Buttle, 1996).

Este gran impulso ha llevado a que los distintos autores centrados en el tema relacionen la calidad con diferentes términos, tales como:

- La rentabilidad económica (Buzzell y Gale, 1987; Rust, Zahorik y Kei-ningham, 1995).
- La satisfacción del cliente (Bolton, 1999; Bolton y Drew, 1991 a y b).
- La lealtad de los usuarios (Zeithaml, Berry y Parasuraman, 1996).

La calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios. El principio básico que sustenta este aspecto indica que se alcanzarán elevados niveles de calidad si se cubren las expectativas de los usuarios. Esta línea de trabajo es más compleja que las anteriores, ya que los juicios emitidos por los clientes fluctúan tanto en el tiempo como en función del servicio. Calidad, dentro de este enfoque, significa percepción por parte del consumidor (Grönroos, 1990).

La calidad pasa a ser un requisito necesario para la competitividad de la empresa con lo que la alta dirección de las empresas empiezan a tomar parte de la filosofía de la calidad. Los directivos se hacen conscientes de la importancia que adquieren los procesos de calidad para el control de costes, para la fiabilidad del productor, para la imagen de marca de las empresas y para satisfacción de los clientes con el consiguiente beneficio empresarial. Con esto, se produce el auge en la certificación y normalización de la calidad por empresas externas, las cuales a partir de exámenes exhaustivos de los procesos desarrollados en las empresas certifican que se realizan bajo unas normas que aseguran productos de calidad. Estas certificaciones que en un principio se centraron en las empresas de productos se ampliaron a las empresas de servicios ya en los años noventa (Ferran C., 2006).

1.5.2 CALIDAD PERCIBIDA DE LOS SERVICIOS

La calidad de servicio es una variable de naturaleza compleja si se estudia desde la perspectiva que ofrece el análisis de sus características específicas. El concepto de calidad de los servicios nace cuando los responsables de las organizaciones encuentran dificultades para crear ventajas tecnológicas competitivas duraderas y deben prestar mayor atención, así como destinar recursos, al valor añadido que representa el propio servicio como una verdadera fuente de superioridad competitiva (Lloréns y Fuentes, 2000). En la actualidad, la calidad se ha convertido en una de las metas de las organizaciones (Chelladurai y Chang, 2000), llegando a constituirse departamentos responsables para la consecución de la misma. Los responsables de la calidad están interesados en conocer los elementos que son determinantes para conseguir una evaluación positiva del servicio por parte del usuario (Mañas, Giménez y Cols., 2008).

Actualmente la calidad de servicio se le vincula con las expectativas y con la percepción. Para entender este concepto debemos hacer referencia al planteamiento teórico y metodológico diseñado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) donde explican, a través de un modelo, el proceso de calidad en los servicios. Se entiende que los clientes valoran la calidad de servicio comparando lo que esperan debe ser el servicio, con lo que reciben o perciben que reciben. Grönroos (1994) afirma que la calidad de servicio percibida es dependiente de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido, y es por tanto, un proceso continuo de evaluación. En ausencia de medidas objetivas (los servicios no gozan de esta propiedad), se ha de recurrir a las percepciones de los clientes cuando se quiere evaluar el servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988), entendiendo por percepciones, las creencias de los clientes referentes al servicio recibido (Parasu-raman, Zeithaml y Berry, 1985).

La búsqueda de la excelencia empresarial y la consecución de una alta rentabilidad, que permita a las organizaciones de servicios municipales

deportivos ser autosuficientes, obligada a establecer estrategias de diferenciación basadas en la mejora de la satisfacción de los usuarios gracias a la incorporación de adecuados planes de calidad (Sánchez H. y cols.,2009).

Es evidente que el debate sobre la dimensionalidadⁱⁱ de la calidad en los servicios deportivos aún está en vigor, aunque los trabajos actuales tratan de determinar el efecto que tiene la calidad sobre algunas variables determinantes para la gestión como son la satisfacción y la lealtad de los espectadores (Calabuig, Burillo y Cols., 2010).

En dicho proceso de gestión, aparece una estrecha relación entre cliente y servidor, que plantea como objetivo satisfacer al cliente bajo unas expectativas de la presentación del servicio que generará una buena o mala imagen de los servicios prestados que deja como resultado una mayor clientela o aun alto índice de deserción o poco interés de los posibles usuarios.

La evaluación de nivel de satisfacción de los servicios prestados, debe ser un proceso continuo y flexible, que este basado en los resultados o datos de las personas atendidas, indagando si se cumple el objetivo de alcanzar sus expectativas con el servicio prestado; para posteriormente aplicar una retroalimentación del proceso que se conlleva y de cada persona inmersa en el proceso para mejorar constantemente (Medina M. y Ruíz B., 2016).

2. ESCUELAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

2.1 ESCUELA NÓRDICA

“Este modelo, también conocido como modelo de la imagen, fue formulado por Grönroos (1988,1994) y relaciona la calidad con la imagen corporativa. Plantea que la calidad percibida por los clientes es la integración de la calidad técnica (qué se da) y la calidad funcional (cómo se da), y estas se relacionan con la imagen corporativa. En resumen el cliente está influido por el resultado del servicio, pero también por la forma en que lo recibe y la imagen corporativa. Todo ella estudia transversalmente las diferencias entre los servicios esperado y percepción del servicio.” (Duque O., 2005).

“La medida de la calidad de servicio la realizan a partir de la opinión del cliente, éste determinará si el servicio recibido ha sido mejor o peor que el esperado. Esta escuela se ha focalizado principalmente en el concepto de calidad de servicio sin entrar a buscar evidencias empíricas que lo soporten.” (Colmenares D. y Saavedra T., 2007).

2.2 ESCUELA AMERICANA

El modelo de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry se ha denominado SERVQUAL. Es sin lugar a dudas el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala.

Este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación.

El modelo SERVQUAL, con el estudio de los cinco gaps, analiza los principales motivos de la diferencia que llevaban a un fallo en las políticas de la calidad de las organizaciones. Se puede inferir entonces que el vacío 5 es la consecuencia general de las evaluaciones particulares y su sensibilidad radica en las variaciones de los vacíos 1 a 4 (Duque, 2005).

3. MODELOS DE GESTIÓN APLICABLES A LAS ORGANIZACIONES DEPORTIVAS

Durante las últimas décadas han sido, y son en la actualidad, muy importantes las aportaciones que se han realizado desde distintos sectores con la intención de mejorar el rendimiento de todo tipo de organizaciones basándose en los sistemas de gestión de la calidad.

En este proceso han evolucionado de manera paralela modelos orientados hacia la excelencia, junto con unas normas creadas para la gestión de la calidad.

Por un lado están los modelos que se desarrollaron con el impulso de la calidad total a nivel internacional denominados Modelos de gestión de Calidad Total o también llamados Modelos de Excelencia, los cuáles contienen unos criterios que permiten la evaluación comparativa del desempeño de la organización y son aplicables a todas las actividades y partes interesadas de la misma.

Por otro, los Sistemas de Gestión de la Calidad de las Normas ISO 9000. Ésta familia de normas que se basa en proporcionar los requisitos para los sistemas de la gestión de la calidad y la orientación para la mejora del desempeño de sus funciones, determinando una evaluación para el cumplimiento de dichos requisitos.

La calidad ha experimentado muchos cambios hasta llegar a lo que hoy conocemos por Calidad Total o Excelencia.

Las ideas expuestas por Deming (1950) sobre el control estadístico de los procesos y aseguramiento son las bases en las que se asienta el primer modelo de excelencia, el Modelo Deming basado en el premio que lleva su nombre (Dorado A. & Gallardo L., 2005).

3.1 MODELO DEMING

Es desarrollado en Japón (1951) y gestionado por la JUSE (Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros). Éste modelo nace con el objetivo de evaluar y comprobar la obtención de buenos resultados mediante el control de la calidad de la producción (Dorado A. & Gallardo L., 2005).

3.2 MODELO MALCOLM BALDRIGE (1987)

Muy semejante al modelo Deming desarrollado en Japón. Recibe este nombre en memoria al secretario de Comercio Exterior americano que lo impulsó. Al igual que el anterior modelo, éste se basa en la creación de un Premio Nacional de Calidad con dos objetivos: por un lado, sensibilizar al sector industrial de la necesidad de utilizar la Gestión de la Calidad Total como método competitivo empresarial. Los criterios que lo componen le dan un mayor valor a la orientación a los clientes y a su satisfacción (Dorado A. & Gallardo L., 2005).

3.3 MODELO EFQM DE EXCELENCIA

Es para nosotros el más importante por su incidencia y aplicabilidad al sector de los servicios. Este modelo fue diseñado en 1991 en Holanda por la European Foundation for Quality Management (EFQM). Este modelo se fundamenta en la realización de un autodiagnóstico de la excelencia de la gestión de los nueve criterios fundamentales que lo forman, que son los que le permitirán detectar los posibles fallos y los puntos fuertes de la organización, para así poder adoptar procesos de mejora continua en su camino a la excelencia (Dorado A. & Gallardo L., 2005).

3.4 MODELO IBEROAMERICANO DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN (FUNDIBEQ)

Surgió después del europeo, en 1999. El modelo se basa en siete de los nueve criterios que componen el modelo EFQM. Este modelo se debe entender no como la medida de una planificación y gestión, sino como la acción realizada previamente, de qué se está haciendo en ese momento y cómo lo está haciendo todo el equipo directivo a favor del análisis de los otros criterios y subcriterios (Dorado A. & Gallardo L., 2005).

3.5 MODELO DE LOS TRES COMPONENTES

“En 1994, Rust y Oliver presentaron una conceptualización no aprobada, pero que fundamentada lo planteado por Grönroos. El modelo se compone de tres elementos: el servicio y sus características (service product), el proceso de envío del servicio o entrega (service delivery) y el ambiente que rodea el servicio (environment). Su planteamiento inicial fue para productos físicos. (Duque, 2005).

Finalmente, Solomon, Suprenant, Czepiel y Gutman (1985) vincula el proceso de entrega del servicio al “desarrollo el papel”, es decir, a la forma en que se presta el servicio. El estudio de la calidad se centra en los encuentros con los consumidores, en palabras de otros como Grönroos (1994) o Albrecht (1988), los momentos de la verdad (Duque, 2005).

3.6 MODELO SERVQUAL

Fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry. Cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicios mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Determinado el gap o brecha entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad (Alteco consultores).

3.7 SERVPERF

Cronin y Taylor (1992) establecieron una escala más concisa que SERVQUAL y la llamaron SERVPERF. Esta nueva escala está basada exclusivamente en la valoración de las percepciones, con una evaluación similar a la escala SERVQUAL, la cual tiene en cuenta tanto las expectativas como las percepciones. En conclusión, la escala es la misma, lo que varía es el enfoque de evaluación y las preguntas en los instrumentos (Duque & Edison, 2005).

3.8 EL MÉTODO DELPHI

El método Delphi, cuyo nombre se inspira en el antiguo oráculo de Delphos, parece que fue idea originalmente a comienzos de los años 50 en el seno del Centro de Investigación estadounidense Rand Corporation por Olaf Helmer y Theodore J. Gordon, como un instrumento para realizar predicciones sobre un caso de catástrofe nuclear.

Linston y Turoff definen la técnica Delphi como un método de estructuración de un proceso de comunicación grupal que es efectivo a la hora de permitir a un grupo de individuos, como un todo, tratar un problema complejo.

Por lo tanto, en su conjunto el método Delphi permitirá prever las transformaciones más importantes que puedan producirse en el fenómeno analizado en el transcurso de los próximos años (Astigarraga, 2006).

3.9 QUNISPORT

Método de investigación creado como herramienta para evaluar la calidad percibida dentro de las organizaciones deportivas universitarias, este instrumento de evaluación fue creado por los doctores Raquel Morquecho Sánchez, Verónica Morales Sánchez, Oswaldo Ceballos Gurrola y Rosa E. Medina Rodríguez.

El instrumento tiene una escala con cinco alternativas de respuesta formado por 44 ítems y 5 factores.

- 1.** Funcionalidad y confort de las áreas deportivas universitarias
- 2.** Interacción con el entrenador

3. Gestión del servicio deportivo
4. Características del programa de actividades deportivas
5. Ambiente y comodidad de cuartos de baño/vestidores.

El cuestionario QUNISPORT V.mx, presenta propiedades psicométricas adecuadas y atiende a las necesidades de la comunidad universitaria y la optimización de los recursos, obteniendo una mejora continua de la calidad del servicio universitario en México.

4. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Tabla 3. *Métodos de evaluación más destacados en el área de calidad. Creación propia.*

NOMBRE	AUTORES	AÑO
DELPHI	Olaf Helmer y Theodore J. Gordon	50's
SERVQUAL	Parasuram, Zeithalm y Berry	1988
SERVPERF	Cronin y Taylor	1992
QUNISPORT V. mx	Morquecho Sánchez Raquel, Morales Sánchez, Verónica, Ceballos Gurrola Oswaldo, Medina Rodríguez Rosa E.	2016

Tomando en cuenta los métodos de evaluación que se han investigado se tomara como principal apoyo el instrumento de evaluación QUNISPORT V.mx, el cual se integra por 44 ítems dentro de la escala del 1 al 5.

5. MARCO METODOLÓGICO

5.1 MÉTODO

Para la realización de este estudio, se utilizó un método de estratificación clasificando de modo descriptivo variables numéricas, tomando en cuenta variables como el género, edad, horarios, deportes, nivel de estudios y lugar de nacimiento; así como valores, variables, cuantitativas discretas, utilizando la escala del instrumento QUNISPORT; así como el programa SPSS v. 21 (Statistical Package for the Social Sciences), para obtener los resultados arrojados de la muestra.

5.2 PARTICIPANTES

La población considerada como muestra para dicha investigación fue realizada por los usuarios externos, que realizan actividades deportivas y recreativas dentro de las instalaciones deportivas de la Universidad Veracruzana región Xalapa, tomando la muestra dentro de las instalaciones del Gimnasio Universitario Miguel Ángel Ríos Torres y el Campus para la Cultura, las Artes y el Deporte (CAD).

Se consideraron actividades ofertadas dentro de estas instalaciones deportivas, tales como el Taekwondo, Natación, Handball, Soccer, Voleibol, Tenis de Mesa, Fútbol Americano, Atletismo, Acondicionamiento Físico, Basquetbol, Tenis, Gimnasia, Atletismo, Ajedrez, etc.

Se obtuvo la participación de 302 usuarios, dentro de un rango de edad entre los 7 años a los 64 años de edad como máxima.

5.3 INSTRUMENTO

Para esta investigación se ha utilizado el instrumento QUNISPORT, continuación se describirá con los puntos de la conformación de dicho instrumento y sus características.

La elaboración de este instrumento tiene como objeto permitir la evaluación percibida en los servicios deportivos universitarios.

El instrumento está creado para saber de una manera más eficaz y eficiente la fiabilidad del servicio ofrecido en dicha institución, y con esto evaluar desde la perspectiva del usuario las instalaciones deportivas de esta institución.

El instrumento está compuesto por una escala de cinco alternativas de respuestas, conformado por 44 ítems y 5 factores: (1) Funcionalidad y confort de las áreas deportivas universitarias; (2) interacción con el entrenador, (3) Gestión del servicio deportivo; (4) Características del programa de actividades deportivas; (5) Ambiente comodidad de cuartos de baño/vestidores.

Dicho instrumento cuenta con una escala del 1 al 5 para saber la satisfacción del usuario, donde 1 significa en total desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo con la pregunta indicada.

Aplicar dicha encuesta dentro de las instalaciones deportivas de la Universidad Veracruzana región Xalapa, tuvo por objetivo hacer un análisis de percepción del usuario respecto a los servicios deportivos que se brindan dentro de las instalaciones del Gimnasio Universitario Miguel Ángel Ríos Torres y el Campus para Cultura, las Artes y el deporte (CAD).

Para la recolección de datos se utilizó el instrumento QUNISPORT, ya que este cuestionario está relacionado con el ámbito universitario, y tiene como objeto de optimizar tanto los recursos, como para buscar una mejora continua en la calidad de los servicios brindados para los usuarios deportivos en las universidades en México.

5.4 PROCEDIMIENTO

El trabajo de campo para la obtención de la muestra se realizó fuera del estado de Nuevo León por lo que se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

Inicialmente se solicitó la autorización para llevar a cabo el estudio a las autoridades de las áreas deportivas de la Universidad Veracruzana región Xalapa y la autorización de la Coordinadora del posgrado MAFyD, la Dra. Rosa María Cruz Castruita, además la autorización de mi tutora y asesora de tesis la Dra. Raquel Morquecho Sánchez.

Posteriormente se estableció contacto por vía e-mail el día 26 de Junio del 2017, dirigido a la M.C. Rosa Maribel Barradas Landa, Directora de Actividades Deportivas en la Universidad Veracruzana (DADUV), obteniendo una respuesta positiva de su parte, por lo que se procedió a la realización de una estancia en la ciudad de Xalapa, Veracruz.

El día 19 de Julio de 2017 se confirmó por vía e-mail la solicitud para la realización de la investigación y con esto establecer las fechas en las que se llevaría a cabo la estancia, la cual fue realizada del 2 al 10 de Octubre del 2017.

El día 2 de Octubre del 2017 se hizo la introducción formal con la M.C Rosa Maribel Barrada Landa, Directora de Actividades Deportivas en la Universidad Veracruzana (DADUV), donde se hizo una pequeña presentación del personal que colabora en las oficinas del DADUV, haciendo la presentación de la MPD. Burgueño Theurel Daniela, contando su colaboración para la obtención de datos relacionados con la obtención de la muestra, como los horarios y deportes ofrecidos dentro de las instalaciones del área deportiva, así como estadísticas sobre el aproximado de la población de usuarios anual.

Asimismo, nos facilitó el contacto con el responsable del área del Campus para la Cultura, las Artes y el Deporte; ya que dichas instalaciones no son totalmente del área administrativa del DADUV.

Además se realizó un acceso a las áreas de entrenamiento, y se obtuvo la autorización por parte de los entrenadores para poder realizar las encuestas dentro de los horarios de entrenamiento.

Ese mismo día se llevó a cabo una entrevista con el Lic. Carlos Alberto Castillo Salas, gerente del Campus para la Cultura, las Artes y el Deporte (CAD) conocido por la comunidad universitaria como USBI, quien amablemente nos proporcionó datos relevantes acerca de las instalaciones y nos informó cómo se manejaba esta área deportiva de la Universidad Veracruzana.

Al obtener los permisos necesarios y conocer los horarios de los deportes ofrecidos en ambas instalaciones deportivas, se configuró un itinerario flexible para la obtención de la muestra; ya que era necesario trasladarse entre ambas instalaciones.

Se realizaron los cuestionarios de diferentes maneras, para el “CAD” algunos de los cuestionarios aplicados antes de la actividad física y otros después de estas, en el caso de los deportes con instructor, se les explico al entrenador el trabajo que estábamos llevando a cabo y se le pidió el apoyo para poder realizar las encuestas a sus entrenados al finalizar su actividad física.

En el área de Gimnasio Universitario Miguel Ángel Ríos Torres, se obtuvieron muestras de los deportistas de dos maneras, ya sea durante su entrenamiento o al finalizarlo; ya que la encuesta a requería de tiempo considerable para ser contestada.

En la aplicación de la encuesta individual, se le explicaba al usuario la finalidad de dicho instrumento; también en los deportes de conjunto se hablaba primero con el entrenador, para explicar el contenido del instrumento y al tipo de población al que se dirigía.

Dentro de la aplicación del instrumentos a los participantes, se les daba una explicación breve de los que se deseaba saber, y se les hacía saber que su participación era de suma importancia; al entregar los cuestionarios a los usuarios, permanecí cerca para aclarar dudas respecto alguna pregunta que no

fuese de fácil interpretación, algunos de ellos eran menores de edad y por esto la realización del instrumento fue contestado por el padre o madre de familia.

El día 9 de Octubre del 2017, se adjuntaron ambas muestras tanto del Gimnasio Universitario Miguel Ángel Ríos Torres, como del Campus para la Cultura, las Artes y el Deporte (CAD), contabilizando una muestra de 302 encuestas, con deportes como atletismo, soccer, natación, americano, tenis de mesa, taekwondo, handball, voleibol sala, acondicionamiento, ajedrez, halterofilia, basquetbol, tenis, gimnasia y futbol rápido.

Para finalizar la estancia de investigación, se agradeció a la Directora de Actividades Deportivas en la Universidad Veracruzana la M.C Rosa Maribel Barradas Landa, asimismo a los colaboradores la MPD. Burgueño Theurel Daniela y a los entrenadores por su participación positiva para la realización del instrumento QUNISPORT en las instalaciones deportivas del Gimnasio Universitario Miguel Ángel Ríos Torres.

Del mismo modo se estableció contacto por vía correo con el Lic. Carlos Alberto Castillo Salas, por agradecer su colaboración en dicho proyecto.

5.5 DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN

Para la obtención de la muestra se hizo un análisis, después del cual se llegó a la conclusión que para hacer más eficiente la investigación se haría la aplicación a los usuarios externos, es decir a aquellos que no pertenecieran académicamente a la Universidad.

Gracias a los datos aportados por las autoridades universitarias que colaboraron en el estudio pudimos saber que dentro de las instalaciones del Gimnasio Universitario Miguel Ángel Ríos Torres y el Campus para la Cultura, las Artes y el Deporte; el número de usuarios era de aproximadamente 3,200 personas en ambas instalaciones.

Considerando este número aproximado se tomó como objetivo obtener una muestra de 300 usuarios externos al ámbito universitario.

Tomando un rango mínimo de 7 años, ya que es una edad relativa de comprensión lectora, y no estableciendo un rango de edad máxima.

6. RESULTADOS

6.1 DATOS SOCIO DEMOGRÁFICOS: ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Tabla 4. Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
HOMBRE	184	60,9	60,9	60,9
Válidos MUJER	118	39,1	39,1	100,0
Total	302	100,0	100,0	

En la tabla 4. Podemos apreciar la asistencia a las actividades deportivas, existe una mayor parte de asistencia por parte del género masculino que el femenino.

Tabla 5. Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
7 a 15	64	21,2	21,2	21,2
16 a 25	176	58,3	58,3	79,5
Válidos 26 a 40	34	11,3	11,3	90,7
41 y mas	28	9,3	9,3	100,0
Total	302	100,0	100,0	

En la tabla 5. Referente a el rango de edad de los participantes, se puede apreciar que hay un alto porcentaje de asistencia en al centro deportivo dentro de los valores de 16 a 25 años con una frecuencia de 176, arrojándonos un porcentaje del 58% de edad. En la misma, se observa el menor porcentaje dentro del rango de 41 y más, arrojándonos que la fidelidad del centro deportivo corresponde entre las edades de 16 a 25 años.

Tabla 6. Descriptivo

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Varianza	Curtosis		
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico
QUNI1	302	1	5	4,04	,057	,989	,978	,336	,280
QUNI2	302	1	5	3,82	,054	,943	,889	-,241	,280
QUNI3	302	1	5	3,74	,059	1,024	1,049	,057	,280
QUNI4	302	1	5	3,83	,065	1,121	1,257	-,203	,280
QUNI5	302	1	5	3,58	,061	1,068	1,142	-,173	,280
QUNI6	302	1	5	3,52	,067	1,163	1,353	-,438	,280
QUNI7	302	1	5	3,60	,073	1,263	1,596	-,621	,280
QUNI8	302	1	5	4,06	,051	,895	,800	-,198	,280
QUNI9	302	1	5	3,90	,058	1,009	1,017	-,003	,280
QUNI10	302	1	5	3,92	,059	1,029	1,060	-,324	,280
QUNI11	302	1	5	4,28	,051	,881	,776	,377	,280
QUNI12	302	1	5	4,41	,048	,841	,708	1,847	,280
QUNI13	302	1	5	4,29	,056	,969	,939	1,682	,280
QUNI14	302	1	5	4,28	,056	,966	,934	1,270	,280
QUNI15	302	1	5	4,32	,053	,915	,837	1,791	,280
QUNI16	302	1	6	4,47	,048	,826	,682	2,040	,280
QUNI17	302	1	5	4,37	,047	,812	,659	,610	,280
QUNI18	302	1	5	4,45	,049	,853	,727	1,811	,280
QUNI19	302	1	5	4,04	,056	,979	,959	,508	,280
QUNI20	302	1	5	3,21	,070	1,212	1,468	-,784	,280
QUNI21	302	1	5	3,26	,077	1,330	1,770	-1,154	,280

En la tabla 6. Se presentan los estadísticos descriptivos del instrumento QUNISPORT. En el ítem 16 “Interacción de entrenador” se observa los resultados que arroja la media más elevada es de 4,47; por el contrario en el ítem 44 “Ambiente y comodidad de cuartos de baño/vestidores”, nos arroja el valor de la media más bajo 2,38. Siguiendo con el análisis respecto a la desviación típica, el ítem 37 “Ambiente y comodidad de cuartos de baño/vestidores” muestra el valor más alto 1,480; mientras que el ítem 17 “Interacción de entrenador” fue el que arrojando .812 el valor más bajo.

Tabla 7. Dimensiones de las áreas deportivas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NADA DE ACUERDO	5	1,7	1,7	1,7
POCO DE ACUERDO	21	7,0	7,0	8,6
A VECES DE	48	15,9	15,9	24,5
Válidos ACUERDO				
DE ACUERDO	110	36,4	36,4	60,9
MUY DE ACUERDO	118	39,1	39,1	100,0
Total	302	100,0	100,0	

En la tabla 7. Se observa las dimensiones de las áreas deportivas son adecuadas, 118 de usuarios están “Muy de acuerdo” con estas, 110 “De acuerdo”, 48 “A veces de acuerdo”, 21 “Poco de acuerdo” y 5 “Nada de acuerdo”, el resultado arroja el agrado por las instalaciones.

Tabla 8. *Limpieza en áreas deportivas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NADA DE ACUERDO	22	7,3	7,3	7,3
POCO DE ACUERDO	36	11,9	11,9	19,2
A VECES DE ACUERDO	70	23,2	23,2	42,4
DE ACUERDO	110	36,4	36,4	78,8
MUY DE ACUERDO	64	21,2	21,2	100,0
Total	302	100,0	100,0	

En la tabla 8. Aseado correcto de las áreas deportivas, se puede apreciar que la mayoría de los usuarios no están “Muy satisfecho”, el porcentaje de los indicadores entre a veces de acuerdo que esta en 23,2% y el “De acuerdo” con un 36%, son valores muy próximos.

Tabla 9. *Áreas deportivas seguras*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NADA DE ACUERDO	27	8,9	8,9	8,9
POCO DE ACUERDO	33	10,9	10,9	19,9
A VECES DE ACUERDO	63	20,9	20,9	40,7
DE ACUERDO	89	29,5	29,5	70,2
MUY DE ACUERDO	90	29,8	29,8	100,0
Total	302	100,0	100,0	

En la tabla 9. Nos refiere a la seguridad de las áreas deportivas, se debe notar que la frecuencia del indicador “Muy de acuerdo” es bajo, ya que teniendo un total de 302 usuarios, solo 90 de estos están “De acuerdo” con la seguridad en las áreas deportivas.

Tabla 10. *Comunicación usuario- instructor*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NADA DE ACUERDO	1	,3	,3	,3
POCO DE ACUERDO	12	4,0	4,0	4,3
A VECES DE ACUERDO	44	14,6	14,6	18,9
DE ACUERDO	88	29,1	29,1	48,0
MUY DE ACUERDO	157	52,0	52,0	100,0
Total	302	100,0	100,0	

En la tabla 10. Habla respecto a la comunicación entre el usuario-a con el instructor los resultados son positivos ya que el indicador con mayor puntaje es el de “Muy de acuerdo” con 157.

Tabla 11. *Organización de clases*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NADA DE ACUERDO	6	2,0	2,0	2,0
	POCO DE ACUERDO	14	4,6	4,6	6,6
	A VECES DE ACUERDO	32	10,6	10,6	17,2
	DE ACUERDO	83	27,5	27,5	44,7
	MUY DE ACUERDO	167	55,3	55,3	100,0
	Total	302	100,0	100,0	

En la tabla 11. Habla sobre la organización de la clase del instructor-a, donde “Nada de acuerdo” tiene una frecuencia de 6, “Poco de acuerdo” 14, “A veces de acuerdo” 32, “De acuerdo” 83 y “Muy de acuerdo” 167, esto nos impele que el cliente esta agrada como es el trato.

Tabla 12. *Distribución de tiempo en actividades*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
NADA DE ACUERDO	5	1,7	1,7	1,7
POCO DE ACUERDO	8	2,6	2,6	4,3
A VECES DE ACUERDO	39	12,9	12,9	17,2
DE ACUERDO	83	27,5	27,5	44,7
MUY DE ACUERDO	167	55,3	55,3	100,0
Total	302	100,0	100,0	

En la tabla 12. La distribución correcta del tiempo por parte del entrenador a lo que los indicadores nos muestran resultados positivos, con la frecuencia de “Muy de acuerdo” con 302 y “Nada de acuerdo” con 5.

Tabla 13. *Indicaciones claras*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
NADA DE ACUERDO	1	,3	,3	,3
POCO DE ACUERDO	5	1,7	1,7	2,0
A VECES DE ACUERDO	43	14,2	14,2	16,2
DE ACUERDO	85	28,1	28,1	44,4
MUY DE ACUERDO	168	55,6	55,6	100,0
Total	302	100,0	100,0	

En la tabla 13. Al igual en comparación de los dos puntos anteriores vemos que hay un porcentaje positivo dentro la forma de trato del instructor-a con los

clientes, arrojándonos el que auxiliare como el material disponible que este ocupa, están “De acuerdo” con 168, “A veces de acuerdo” 43 y “Nada de acuerdo” 1.

Tabla 14. *Comunicación para transmitir quejas o sugerencias*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NADA DE ACUERDO	30	9,9	9,9	9,9
POCO DE ACUERDO	49	16,2	16,2	26,2
A VECES DE ACUERDO	108	35,8	35,8	61,9
Válidos DE ACUERDO	58	19,2	19,2	81,1
MUY DE ACUERDO	57	18,9	18,9	100,0
Total	302	100,0	100,0	

En la tabla 14. Los medios de comunicación interna, los indicadores en esta área son negativos nos arrojan que “A veces de acuerdo” 108 y “Muy de acuerdo” con 58 con una frecuencia muy baja.

Tabla 15. Dudas y Aclaraciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
NADA DE ACUERDO	34	11,3	11,3	11,3
POCO DE ACUERDO	62	20,5	20,5	31,8
A VECES DE ACUERDO	69	22,8	22,8	54,6
DE ACUERDO	64	21,2	21,2	75,8
MUY DE ACUERDO	73	24,2	24,2	100,0
Total	302	100,0	100,0	

En la tabla 15. En caso de existir algún problema sabe a dónde dirigirse, en “Nada de acuerdo” 34, “Poco de acuerdo” 62, “A veces de acuerdo” 69, “De acuerdo” 64 y “Muy de acuerdo” 73.

Tabla 16. Oferta deportiva

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
NADA DE ACUERDO	5	1,7	1,7	1,7
POCO DE ACUERDO	10	3,3	3,3	5,0
A VECES DE ACUERDO	47	15,6	15,6	20,5
DE ACUERDO	122	40,4	40,4	60,9
MUY DE ACUERDO	118	39,1	39,1	100,0
Total	302	100,0	100,0	

En la tabla 16. La oferta del programa de actividades, vemos que “Muy de acuerdo” 118, “De acuerdo” 122, “A veces de acuerdo” 47, “Poco de acuerdo” 10, “Nada de acuerdo” 5, arrojándonos valores mayormente positivos, pero no con una satisfacción absoluta.

Tabla 17. *Oferta de horarios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NADA DE ACUERDO	4	1,3	1,3	1,3
POCO DE ACUERDO	13	4,3	4,3	5,6
A VECES DE ACUERDO	51	16,9	16,9	22,5
DE ACUERDO	101	33,4	33,4	56,0
MUY DE ACUERDO	133	44,0	44,0	100,0
Total	302	100,0	100,0	

En la tabla 17. El horario de las actividades deportivas es apropiado, “A veces de acuerdo” 51, “De acuerdo” 101 y “Muy de acuerdo” 133. Con mayor valor en los indicadores positivos.

Tabla 18. *Frecuencia en cambio de actividades*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
NADA DE ACUERDO	13	4,3	4,3	4,3
POCO DE ACUERDO	29	9,6	9,6	13,9
A VECES DE ACUERDO	92	30,5	30,5	44,4
DE ACUERDO	98	32,5	32,5	76,8
MUY DE ACUERDO	70	23,2	23,2	100,0
Total	302	100,0	100,0	

En la tabla 18. Frecuencia en cambio actividades en el programa, “A veces de acuerdo” 92, “De acuerdo” 98 y “Muy de acuerdo” 70. Permittiéndonos percatar el nivel de insatisfacción en el usuario.

Tabla 19. *Expectativas de actividad deportiva*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
NADA DE ACUERDO	2	,7	,7	,7
POCO DE ACUERDO	12	4,0	4,0	4,6
A VECES DE ACUERDO	43	14,2	14,2	18,9
DE ACUERDO	90	29,8	29,8	48,7
MUY DE ACUERDO	155	51,3	51,3	100,0
Total	302	100,0	100,0	

En la tabla 19. Las expectativas de la actividad deportiva, existe una gran diferencia entre “Nada de acuerdo” con 2 a “Muy de acuerdo” con 155 usuarios, teniendo respuesta afirmativa.

Tabla 20. *Dimensión de vestidores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
NADA DE ACUERDO	47	15,6	15,6	15,6
POCO DE ACUERDO	36	11,9	11,9	27,5
A VECES DE ACUERDO	75	24,8	24,8	52,3
DE ACUERDO	81	26,8	26,8	79,1
MUY DE ACUERDO	63	20,9	20,9	100,0
Total	302	100,0	100,0	

En la tabla 20. Las dimensiones de los vestidores son adecuadas para su comodidad, dentro de la escala “De acuerdo” tiene 81 en la frecuencia, estos datos nos arrojan que el usuario, no está conforme con las dimensiones.

Tabla 21. *Tamaño de regaderas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
NADA DE ACUERDO	77	25,5	25,5	25,5
POCO DE ACUERDO	41	13,6	13,6	39,1
A VECES DE ACUERDO	67	22,2	22,2	61,3
DE ACUERDO	65	21,5	21,5	82,8
MUY DE ACUERDO	52	17,2	17,2	100,0
Total	302	100,0	100,0	

En la tabla 21. El tamaño del área de las regaderas son correctas, la opinión del usuario en este punto es interesante ya que el 25%, coinciden en estar en desacuerdo con el área de las regaderas, seguido por el “A veces de acuerdo” con 22%.

Tabla 22. Ventilación en baños

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NADA DE ACUERDO	38	12,6	12,6	12,6
POCO DE ACUERDO	51	16,9	16,9	29,5
A VECES DE ACUERDO	82	27,2	27,2	56,6
DE ACUERDO	73	24,2	24,2	80,8
MUY DE ACUERDO	58	19,2	19,2	100,0
Total	302	100,0	100,0	

En la tabla 22. La ventilación de los baños es adecuada, 82 “A veces de acuerdo”, 73 “De acuerdo” y 58 “Muy de acuerdo”, lo que nos muestra unos resultados negativos.

Tabla 23. Temperatura del agua

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NADA DE ACUERDO	85	28,1	28,1	28,1
POCO DE ACUERDO	55	18,2	18,2	46,4
A VECES DE ACUERDO	69	22,8	22,8	69,2
DE ACUERDO	45	14,9	14,9	84,1
MUY DE ACUERDO	48	15,9	15,9	100,0
Total	302	100,0	100,0	

En la tabla 23. La temperatura del agua de las regaderas es confortable, tenemos un punto crítico, ya que el mayor porcentaje está dentro de la escala de “Nada de acuerdo” con 85 con un porcentaje de 28,1.

Tabla 24. *Temperatura en vestidores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NADA DE ACUERDO	58	19,2	19,2	19,2
POCO DE ACUERDO	42	13,9	13,9	33,1
Válidos A VECES DE ACUERDO	84	27,8	27,8	60,9
DE ACUERDO	64	21,2	21,2	82,1
MUY DE ACUERDO	54	17,9	17,9	100,0
Total	302	100,0	100,0	

En la tabla 24. La temperatura de los vestidores es confortable, los resultados arrojan un descontento, con la frecuencia de “A veces de acuerdo” con 84, diferencia de “Muy de acuerdo” con 54. Donde la frecuencia debería estar por arriba de las demás frecuencias.

Tabla 25. *Aseo en vestidores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
NADA DE ACUERDO	80	26,5	26,5	26,5
POCO DE ACUERDO	46	15,2	15,2	41,7
A VECES DE ACUERDO	74	24,5	24,5	66,2
DE ACUERDO	50	16,6	16,6	82,8
MUY DE ACUERDO	52	17,2	17,2	100,0
Total	302	100,0	100,0	

En la tabla 25. La limpieza de los vestidores, notamos que dentro de los rangos “Nada de acuerdo” con 80, “A veces de acuerdo” 74 y “Muy de acuerdo” 52. Lo que nos indica que el nivel de insatisfacción en los usuarios es alta.

7. CONCLUSIONES

La calidad en las instalaciones es un punto fundamental para obtener mayor ventas dentro del área administrativa, con esto en la última década las instituciones deportivas han puesto mayor interés en el área deportiva, con esto el área administrativa se vuelve un punto fundamental para estas.

La mayoría de estas instituciones empezaron a utilizar la metodología administrativa, para mayor obtención de clientes o usuarios fieles para su institución.

Apreciar el punto de vista del usuario en estos tiempos es elemental, para poder saber correctamente dentro que áreas no están siendo efectivas dentro de la institución.

Por ello se han hecho análisis respecto a las áreas deportivas dentro del sector universitario, donde sabemos que la demanda deportiva es mucho mayor, por eventos deportivos tanto internos como externos, de referencia tenemos los eventos deportivos como el interfacultades y la Universidad Nacional, donde las universidades se ven obligadas a tener áreas deportivas de calidad, para realizar dichos eventos deportivos.

Cuando se indaga o investiga dentro de una universidad totalmente del sector público, muestra la forma de conocer el pensamiento del usuario externo respecto a dichas instalaciones universitarias.

Por ello, se ha aplicado una investigación en la Universidad Veracruzana, para conocer y evaluar la percepción del usuario externo al utilizar las áreas deportivas de esta institución, con el fin de poder aportar a dicha institución la mejora de sus instalaciones deportivas.

Los resultados dentro de los cinco factores que se muestran dentro del instrumento son positivos, pero no totalmente adecuados para una institución universidad que se quiere dar a conocer a nivel nacional.

Los resultados nos arrojaron que la mayoría de los usuarios que asisten a la actividad física son los hombres con un 60.9% y las mujeres con 39,1%. Esto nos lleva a pensar que la mayoría de las actividades ofertadas no son de interés para el género femenino.

Llevamos también el análisis del porcentaje de la edad de la población que esta sobresale en las edades de 16 a 25 años con un porcentaje de 58,3%, donde nos arroja que las actividades dadas al usuario, son de mayor interés por estas edades.

Tomando en cuenta estos factores, la universidad está enfocada en estas edades, así, con esto tomar en cuenta que las actividades nuevas que deseen ofertar sean para todo público, ampliando con esto el número de usuarios.

Por otro lado, los resultados dentro de las dimensiones de las áreas deportivas son correctas, aunque la frecuencia de “muy de acuerdo” es de 118, aun así hay una frecuencia alta dentro de los factores de inconformidad como son los de “nada de acuerdo” y “poco de acuerdo” de 5 y 21 respectivamente, con estos datos nos damos cuenta que la mayoría de los usuarios no concuerdan con las dimensiones donde practican su actividad física.

Con respecto en las dimensión de limpieza así como los vestidores, la mayoría de los usuarios no están conformes con el trabajo y el tamaño de los baños y vestidores, algunos habían comentado que en la zona de Campus para la Cultura, las Artes y el Deporte (CAD), no tenían vestidores, ni baños apropiados para cambiarse después de la actividad física.

La seguridad fue un porcentaje muy bajo, respecto a este punto, ya que al ser 302 usuarios y la mayoría contesto el 78.8% que estaba de acuerdo con la seguridad, el porcentaje de esta era muy bajo respecto a la cantidad de personas encuestadas, ya que no llego a obtener más de 100 usuarios que opinaran respecto a la seguridad de las instalaciones deportivas.

Un punto importante y elemental para tener más usuarios, para la comodidad de este, es un lugar seguro, a lo que nos lleva a tomar mucho en cuenta este ítem y

poner más atención al modo en que se ofrece este servicio, que debe estar al día para poder tener al usuario conforme al servicio que se le da.

Por otro lado la interacción del instructor, como el material que se utiliza son los correctos, esto hace que el usuario se sienta con el agrado de regresar a la actividad física.

Tomando en cuenta los resultados arrojados por la encuesta, podemos observar que la mayoría de los usuarios, les agrada el servicio ofrecido por la universidad, pero podría obtener un mayor número de usuarios si cambiara algunos aspectos que se tocaron, como es la limpieza y seguridad.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Astigarraga E. (2006). El método Delphi. Noviembre 15, 2017, de Universidad de Deusto
 Sitio web: http://www.academia.edu/1778723/El_m%C3%A9todo_delphi
- Bolton, R.N. (1999). A dynamic model of the duration of the customer's relationship with a continuous service provider: The role of satisfaction. *Marketing Science*, 17, 45-65.
- Bolton, R.N. y Drew J.H. (1991a). A multistage model of customer's assessment of service quality and value. *Journal of Consumer Research*, 17, 375-384.
- Bolton, R.N. y Drew J.H. (1991b). A longitudinal analysis of the impact of service changes on customers attitudes. *Journal of Marketing*, 55, 1-9.
- Buttle, F.A. (1996). SERVQUAL: Review, Critique, Research Agenda. *European Journal of Marketing*, 30 (1), 8-32.
- Buzzell, R.D. y Gale, B.T. (1987). *The PIMS principles*. Nueva York: Free Press.
- Dorado Suárez & Gallardo Guerrero (2005); *La gestión del deporte a través de la calidad* primera edición, 2005, INDE publicaciones, impreso en España. Pp. 18.
- Dorado, A. (2006). Análisis de la satisfacción de los usuarios: Hacia un nuevo modelo de gestión basado en la calidad para los servicios deportivos municipales. Toledo: Consejo Económico y Social de Castilla-La Mancha.
- Duque O. & Edison J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*, 15, 64-80. 2018, Febrero 20, De <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505> Base de datos.
- Calabuig, F.; Burillo, P.; Crespo, J.; Mundina, J.J.; Gallardo, L. Satisfacción, calidad y valor percibido en espectadores de atletismo *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte*, vol. 10, núm. 40, diciembre, 2010, pp. 577-593 Universidad Autónoma de Madrid.
- Chelladurai, P., & Chang, K. (2000). Targets and Standards of Quality in Sport Services. *Sport Management Review*, 3(1), 1-22.
- Crosby, P.B. (1988). *La organización permanece exitosa*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
- Cronin, J.J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal Of Marketing*, 56, 55-68.

- Colmenares D. & Saavedra T. (Septiembre 28, 2007). Aproximación Teórica de los Modelos Conceptuales de la Calidad del Servicio. Febrero 19,2018, de Técnica Administrativa, Buenos Aires Sitio web: <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>
- Daelus, SA. (2003). Glosario de Gestión del Conocimiento. Documento de empresa. http://www.daedalus.es/fileadmin/daedalus/doc/InteligenciaDeNegocio/DAEDALUS-WP-KM_Glosario.pdf
- Deming, W.E. (1989). Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos.
- Fernández D., Rial B. & Rial B. (2013). Evaluación de la calidad percibida de los servicios deportivos en el ámbito universitario. *Revista de psicología del deporte*, 22, 143-150. 2017, Noviembre 17, De <http://www.redalyc.org/pdf/2351/235127552044.pdf> Base de datos.
- Ferran Calabuig M. (2006). La calidad percibida en los servicios náuticos de la generalitat valenciana. Servei de Publicacions. Tesis Doctoral.
- García, J., Cepeda, G. y Martín, D. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centro de Fitness: utilización de la escala CALIDFIT. *Revista de Psicología del Deporte*, 21(2), 309-319.
- Gómez, A. & Núñez, J. (2011). El gestor del deporte: características, funciones y tendencias de futuro. *Jornal of Sports Economics & Management*, 1(1), 5-30.
- Guzmán Valdivia, I. (1988) Sociología de la Empresa. 4a. México: Editorial JUS
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *Revista European Journal of Marketing*, (18), 36-44.
- Grönroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20 (1), 3-11.
- Grönroos, C. (1994). Marketing y Gestión de Servicios. La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. Madrid: Díaz de Santos.
- Ishikawa, K. (1986). ¿Qué es control total de la calidad? Bogotá: Editorial Norma.

- Joan Celma I. Giménez. ABC del gestor deportivo, Primera edición 2004, INDE publicaciones, ISBN: (84-9729-2004), impreso en España pp-17-22.
- Juan A. Mestre Sancho, Eduardo Garcia Sánchez. (1999). la gestión deportiva municipal. Barcelona España: INDE.
- Kotler, P. (2000). Marketing Management (millennium ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Larson, B. V., & Steinman, R. B. (2009). Driving NFL fan satisfaction and return intentions with concession service quality. *Services Marketing Quarterly*, 30(4), 418-428.
- Lloréns, F. J. y Fuentes, M. M. (2000). Calidad Total: Fundamentos e Implantación. Madrid: Pirámide.
- Marqués, L. y Gerico, R. (1998): La gestión de los recursos humanos en los servicios deportivos desde un modelo de calidad total. En Martínez, J. Deporte y calidad de vida. Madrid: Librería deportivas Esteban Sanz.
- Martínez, J. A., & Martínez, L. (2008). Measuring perceived service quality in sports services: A first person approach. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte*, 8(31) ,244-255.
- Mañas, M. A., Giménez, G., Muyor, J. M., Martínez-Tur, V. y Moliner. C. P. (2008). Los tangibles como predictores de la satisfacción del usuario en servicios deportivos. *Psicothema*, 20, 243-248.
- Medina Murillo. J. K. & Ruíz Begambre, R. D. (2016). Nivel de satisfacción de los usuarios externos que hacen uso de los servicios deportivos que ofrece la dependencia de bienestar institucional en la universidad de san buenaventura-Medellín. Facultad de Educación.
- Millán Caballero, R., Santana Lugones, J.L, Escoriza Martínez, T. (2016). Fundamentos teóricos para evaluación de la calidad en los servicios de alto rendimiento deportivo ARRANCADA, ISSN 1810-5882, enero-julio 2016, Vol. 16 No. 29 (2016) pp. 1-11
- Morales Cevidane. (2009). Las actividades físico deportivas en la universidad un caso práctico. Universidad de Málaga, Facultad de Ciencias de la Educación. Tesis Doctoral.
- Moreno, J. A., y Gutiérrez, M. (1999). La gestión de instalaciones acuáticas cubiertas. *Apunts Educación Física y Deporte*, 57(3) ,68-76.

- Morquecho Sánchez, R. (2014). Evaluación de la Calidad Percibida en Organizaciones de Servicios Deportivos Universitarios. Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México.
- Morquecho Sánchez; Morales Sánchez; Ceballos Gurrola; Medina Rodríguez. Cuestionario de evaluación de la calidad percibida en organizaciones de servicios deportivos universitarios (QUNISPORT V.MX): programa factor, *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, vol. 11, núm. 2, 2016, pp. 271-277 Universidad de Las Palmas de Gran Canaria Las Palmas de Gran Canaria, España Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=311145841012>
- Oliver, R. (1994). Factors Influencing Beginning Teachers' Uptake of Computers. *Journal of Technology and Teacher Education*, 2(1), 71-89.
- Otero, J.A. (2000). Perspectivas del futuro de la gestión deportiva. En Ponencias del I Congreso de Gestión Deportiva de Catalunya (pp. 61-62). Zaragoza: INDE.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple item for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Peel, M. (1993). El servicio al cliente. España: Ediciones Deusto.
- Ponjuán Dante, Gloria. (1998). Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones. Santiago de Chile: CECAPI.
- Reyes Ponce, A. (1994). Administración Moderna. México: Editorial Limusa.
- Solomon, M., Suprenant, C., Czepiel, J. & Gutman, E. (1985). A role theory perspective on dyadic interactions: The service encounter. *Journal of Marketing*, 49, 99-111.
- Sánchez, A. & Rebollo, S. (12 Noviembre 2017). Situación del mercado laboral actual en el ámbito de la actividad física y deportiva. *European Journal of Human Movement*, 6, 141-154. Recuperado de: <http://www.eurjhm.com/index.php/eurjhm/article/view/59/118>
- Sánchez Hernández, R. M., Martínez Tur, V., González Morales, M. G., Ramos, J. y Peiró, J. M. (2009). Un análisis transnivel de las relaciones de la calidad de servicio y la

confirmación de expectativas con la satisfacción de los usuarios. *Psicothema*, 21(3), 421-426.

Sixto Velasco, E. (2008). [Http: //sistemas.itlp.edu.mx/tutoriales/procesoadmvo/index.htm](http://sistemas.itlp.edu.mx/tutoriales/procesoadmvo/index.htm).

Tamames, R. (2000): Claves para la modernización de la empresa. Madrid: Ediciones 2010.

Zeithmal, V.A., Berry, L. y Parasuraman, A. (1996). The behavioural consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60, 31-46.

9. ANEXOS

RESUMEN AUTOBIOGRÁFICO

PATRICIA ANTHAIRA BERRUECOS LICONA

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

Reporte de Tesis: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS DE LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA REGIÓN XALAPA

Campo temático: Gestión Deportiva

Lugar y fecha de nacimiento: Xalapa Ver., 24 - Junio -1992.

Lugar de residencia: Nuevo León, Monterrey.

Procedencia académica: (Facultad de Educación Física, Deporte y Recreación/ Boca del Río, Veracruz/Universidad Veracruzana)

Experiencia Propedéutica y/o Profesional:

Maestría en Actividad Física y Deporte con Orientación en Gestión Deportiva

2016-2018

Licenciatura en Educación Física, Deporte y Recreación

2011-2016

E-mail: MC.LICONA.ANTHAIRA@GMAIL.COM

QUNISPORT v.MX
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA EN
ORGANIZACIONES DE SERVICIOS DEPORTIVOS UNIVERSITARIOS

Autores: Raquel Morquecho-Sánchez¹, Verónica Morales-Sánchez², Rosa Medina-Rodríguez¹ & Antonio Hernández-Mendo²

Universidad Autónoma de Nuevo León, México¹

Universidad de Málaga, España²

El presente cuestionario pretende *evaluar y mejorar la calidad de los servicios deportivos universitarios* que usted utiliza en la actualidad, por lo que resulta importante conocer su *opinión sobre dichos servicios*. Su participación es totalmente voluntaria y anónima, por lo que le solicitamos su colaboración para contestar dicho cuestionario. Es necesaria la *máxima sinceridad*, pues no existen respuestas correctas o incorrectas, verdaderas o falsas. Es importante no dejar ninguno de los ítems o preguntas sin responder.

Indíquenos hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las preguntas, teniendo en cuenta que la *casilla 1* significa que está *nada de acuerdo*, mientras que la *casilla 5* significa que está *muy de acuerdo*. Si desea realizarnos alguna *observación o sugerencia*, puede hacerlo en el apartado correspondiente, situado *al final del cuestionario*. Muchas gracias por su colaboración.

Nada de acuerdo					Muy de acuerdo
1	2	3	4	5	5

1. Las dimensiones de las áreas deportivas donde realiza la actividad son adecuadas.	1	2	3	4	5
2. La acústica/sonido de las áreas deportivas cerradas es adecuada.	1	2	3	4	5
3. En las áreas deportivas cerradas la temperatura es apropiada.	1	2	3	4	5
4. La iluminación de las áreas deportivas es correcta.	1	2	3	4	5
5. En las áreas deportivas cerradas la ventilación es adecuada.	1	2	3	4	5
6. La limpieza de las áreas deportivas universitarias es correcta.	1	2	3	4	5
7. Las áreas deportivas universitarias son seguras.	1	2	3	4	5
8. El material deportivo es apropiado para realizar la actividad deportiva (canastas, porterías, duelas, pavimentos, etc.).	1	2	3	4	5
9. El material deportivo se encuentra en buenas condiciones (balones, colchonetas, conos, etc.).	1	2	3	4	5
10. Existe suficiente material deportivo para llevar acabo la actividad deportiva.	1	2	3	4	5
11. La comunicación es buena entre usuario-a e instructor-a.	1	2	3	4	5
12. El trato con el instructor-a es agradable.	1	2	3	4	5
13. El instructor-a tiene las clases organizadas.	1	2	3	4	5
14. El instructor-a se preocupa por adaptar la actividad deportiva al nivel del usuario-a	1	2	3	4	5
15. El instructor-a distribuye correctamente el tiempo que dispone para la actividad deportiva.	1	2	3	4	5
16. El instructor-a utiliza adecuadamente el material deportivo del que dispone.	1	2	3	4	5
17. Las indicaciones del instructor-a son claras.	1	2	3	4	5
18. El instructor-a esta capacitado para desarrollar la actividad deportiva.	1	2	3	4	5
19. El control de usuarios-as, en recepción, es sencillo.	1	2	3	4	5
20. Los medios de comunicación interna para transmitir sugerencias y quejas son adecuados.	1	2	3	4	5

21. En el caso de existir un problema sabe dónde dirigirse.	1	2	3	4	5
22. Cuando se le presenta un problema, la disposición de ayudarlo por parte del personal de la organización, es oportuna.	1	2	3	4	5
23. El trato que recibe del personal de la organización es amable.	1	2	3	4	5
24. La oferta del programa de actividades deportivas universitarias es amplia.	1	2	3	4	5
25. El costo de la actividad deportiva es adecuado al servicio deportivo que recibe.	1	2	3	4	5
26. La frecuencia semanal de las actividades deportivas es adecuada.	1	2	3	4	5
27. El horario de las actividades deportivas ofertadas es apropiado.	1	2	3	4	5
28. La duración de las actividades deportivas es adecuada.	1	2	3	4	5
29. Le ha sido fácil obtener información sobre las diferentes actividades deportivas universitarias ofertadas.	1	2	3	4	5
30. El programa de actividades deportivas se cambia con frecuencia durante la temporada.	1	2	3	4	5
31. Las actividades deportivas se realizan puntuales durante la jornada deportiva.	1	2	3	4	5
32. La actividad deportiva en la que participa concuerda con sus expectativas.	1	2	3	4	5
33. Las dimensiones de los vestidores son adecuadas para su comodidad.	1	2	3	4	5
34. La accesibilidad de las bancas es apto para su comodidad.	1	2	3	4	5
35. El tamaño del área de regaderas es correcto.	1	2	3	4	5
36. Los casilleros/lockers le ofrecen seguridad.	1	2	3	4	5
37. Los baños/sanitarios están localizados fuera de la zona de regaderas.	1	2	3	4	5
38. La ventilación de los baños es adecuada.	1	2	3	4	5
39. El suelo de los vestidores es antiderrapante.	1	2	3	4	5
40. La temperatura del agua de las regaderas es confortable.	1	2	3	4	5
41. La ventilación de los vestidores es apropiada.	1	2	3	4	5
42. La iluminación de los vestidores es adecuada.	1	2	3	4	5
43. La temperatura de los vestidores es confortable.	1	2	3	4	5
44. La limpieza de los vestidores es correcta.	1	2	3	4	5



Universidad Veracruzana
Secretaría Académica
Dirección de Actividades Deportivas

DAD/262/VIII/2017
Xalapa, Ver. a 09 de agosto de 2017.

LIC. PATRICIA BERRUECOS LICONA
ESTUDIANTE DE LA MAESTRÍA MAFyD

PRESENTE.

En respuesta a su oficio de fecha 30 de junio, donde solicita realizar en nuestras instalaciones deportivas el trabajo de campo para evaluar la calidad de los servicios deportivos universitarios, a realizarse en la semana de investigación del 2 al 10 de octubre del presente año.



o. Dr. Gonzalo Aguirre
Itrán s/n
na Universitaria, C.P.
000
ilapa, Ver. México.
ificio DADUV
ente a la Facultad de
muerzo

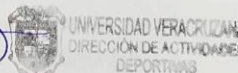
teléfono y fax
228-842-2742
228 842-1700 Ext.
651 a 11656

correo electrónico
arradas@uv.mx

Al respecto hago de su conocimiento que no tenemos ningún inconveniente que realice en nuestras instalaciones deportivas dicho trabajo, en las fechas antes citadas, así mismo los horarios serán establecidos de acuerdo a las actividades programadas en cada una de las instalaciones.

Sin otro en particular, agradezco su atención que sirva al presente y hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente
"Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz"



M.C. ROSA MARIBEL BARRADAS LANDA
DIRECTORA DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS UV.

C.c.p. Archivo.



Universidad Veracruzana
Secretaría Académica
Dirección de Actividades Deportivas

Of. 313/X/2017

Dra. RAQUEL MORQUECHO SANCHEZ
TUTORA Y ASESORA DE TESIS
PROGRAMA MAESTRIA EN GESTION DEPORTIVA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEON
P R E S E N T E



Cto. Dr. Gonzalo Aguirre
Beltrán s/n
Zona Universitaria,
C.P. 91000

Xalapa, Ver. México.
Edificio DADUV
Frente a la Facultad de
Comercio

Teléfono y fax
01-228-842-2742
01 228 842-1700
Ext. 11651 a 11656

Correo electrónico
rbarradas@uv.mx

Por medio del presente informo a usted que la alumna **PATRICIA BERRUECOS LICONA**, matrícula UANL 1880604, matrícula UV S11002122, estudiante del Programa Maestría en Gestión Deportiva de la Universidad Autónoma de Nuevo León, concluyó su periodo de estancia de investigación dentro de las instalaciones deportivas de la Universidad Veracruzana, Región Xalapa, comprendido del 2 al 10 de octubre del año en curso.
Sin otro particular, reciba un cordial saludo

Atentamente
"LIS DE VERACRUZ: ARTE, CIENCIA, LUZ"
Xalapa, Ver., a 10 de Octubre de 2017



UNIVERSIDAD VERACRUZANA
DIRECCIÓN DE ACTIVIDADES
DEPORTIVAS

M.E. MARIA DE LOS ANGELES FACES HUESCA
COORDINACIÓN ACADÉMICA DADUV



MES. Rosa Maribel Barradas Landa
Directora de Actividades Deportivas
Universidad Veracruzana.

Me dirijo a usted, con el fin de darle a conocer el proyecto de investigación que se quiere desarrollar en las instalaciones a su cargo, *Evaluación de la calidad percibida en los servicios deportivos universitarios*. Es conocido que contemplar al usuario-a como elemento clave de la gestión, es una de las tendencias que actualmente ha recibido mucha atención científica, por ello, *el estudio de la calidad y la satisfacción del usuario-a en las organizaciones de servicios*, debe ser un elemento integral de la gestión eficaz de las empresas de servicios, como uno de los principales objetivos de interés para dichas empresas.

Estamos ante un cambio, en la gestión de los servicios públicos, compatibilizando sus objetivos sociales con una calidad orientada a una adecuada gestión y atención al usuario-a. Esto requiere el conocimiento y desarrollo de unas medidas válidas que permitan una gestión eficiente y un abordaje desde una perspectiva científica, rigurosa y con ello intentar, un acercamiento hacia la mejora de *la Calidad en los Servicios*. Para ello, hemos querido evaluar *la calidad en los servicios deportivos universitarios*, *dado que existen muy pocos estudios al respecto*.

Para dicha investigación le solicitamos su apoyo, que nos proporcioné las facilidades de llevarla a cabo en su entidad deportiva.

Con el fin de dar a su conocimiento los datos de la colaboradora del proyecto de investigación (*La evaluación de la calidad percibida en los servicios deportivos universitario*):

Patricia Anthaira Berruccos Licena.

Quien visitará sus instalaciones previamente programadas y autorizadas, el próximo periodo del 2 de Octubre al 10 de Octubre del 2017, con el fin de realizar y aplicar el cuestionario QUNISPORT a los usuarios, en el horario que establezcamos con los responsables de la Coordinación Deportiva a su cargo, por lo que les agradecemos de antemano su colaboración.

Este proyecto está dirigido por la Dra. Raquel Morquecho Sánchez, profesora e investigadora de la Facultad de Organización Deportiva de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL).

Los datos recogidos, tan solo serán utilizados para dicha investigación, siendo nosotros-as los-as primeros-as en tomar las medidas de seguridad pertinentes para proteger el anonimato, la imagen y la intimidad de todos-as los-as participantes. Si necesitan más información sobre este estudio, por favor, no dude en contactar con: Dra. Raquel Morquecho Sánchez a los tel. 1340440 ext. 7626.

Agradeciéndole toda su colaboración, les saludamos.

Atentamente.

San Nicolás de los Garza, Nuevo León, a 30 de Junio de 2017

Dra. Raquel Morquecho Sánchez
Asesora de Tesina

Patricia A. Berruccos Licena
Posgrado MAFyD

ⁱ Desconfirmación: Se caracteriza por no puntualizar el acierto o el desacierto de la definición de sí mismo que da el emisor al intentar establecer una relación, sino que se niega la legitimidad del emisor como origen de aquella definición.

ⁱⁱ Dimensionalidad: Conjunto de aspectos que abarca una cosa.