

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



**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y CALIDAD  
PERCIBIDA DE LOS USUARIOS DEL CENTRO REGIONAL DE  
DESARROLLO DEPORTIVO 2, DEL MUNICIPIO DE CERRALVO,  
N.L.**

**Por**

**LIC. IRENE ARELLANO BARCO**

**PRODUCTO INTEGRADOR**

**TESINA**

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

**Nuevo León  
Diciembre 2022**

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

Los miembros del comité de titulación de la Subdirección de Posgrado e Investigación de la Facultad de Organización Deportiva, recomendamos que el Producto Integrador en modalidad de Tesina titulado “SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y CALIDAD PERCIBIDA DE LOS USUARIOS DEL CENTRO REGIONAL DE DESARROLLO DEPORTIVO 2, DEL MUNICIPIO DE CERRALVO, N.L.” realizada por la Lic. IRENE ARELLANO BARCO, sea aceptado para su defensa como oposición al grado de Maestro en Actividad Física y Deporte con Orientación en Gestión Deportiva.

COMITÉ DE TITULACIÓN



MC. Mireya Medina Villanueva  
Asesor Principal



Dr. Luis Alberto Dueñas Dorado  
Co-asesor



Dra. Alma Rosa L. Lozano González  
Co-asesor



Dr. Jorge Isabel Zamarripa Rivera  
Subdirección de Posgrado e Investigación de la FOD

Nuevo León, diciembre, 2022

## DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico con todo mi amor y cariño principalmente a mis padres Alejandra y Ildefonso, por darme la inspiración y fuerza para continuar este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados, madre eres el pilar más importante para mí gracias por tu apoyo incondicional, tu esfuerzo, amor y paciencia me encuentro cumpliendo un sueño más.

A mis hermanos que de alguna forma me ayudaron a lograrlo y esas personas especiales incluyendo a mi entrenador Azael que siempre ha sido como un padre para mí, por estar en esta etapa aportando a mi formación tanto profesional como ser humano e hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

También está dedicado con un cariño especial a mis abuelitos paternos Isabel y José y mis abuelitos maternos Antonia y papi Juan que me guía desde el cielo.

## AGRADECIMIENTOS

Principalmente quiero agradecerle a Dios por bendecirnos la vida, por haberme guiado a lo largo de mi existencia, por ser el apoyo y fortaleza en esos momentos en los que sentía que ya no podía más.

Gracias a mis padres por creer en mí, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Agradezco a mis docentes de la Facultad de Organización Deportiva por haberme compartido sus conocimientos a lo largo de mi profesión, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo y amistad.

Finalmente agradecer a la maestra Mireya Medina Villanueva quien acepto ser mi asesora para la realización de esta tesina y al Dr. Luis Alberto Dueñas Dorado quien me apoyo en el transcurso de este trabajo.



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

**FICHA DESCRIPTIVA**

Fecha de Graduación: Mes, año

**NOMBRE DE LA ALUMNA(O):** IRENE ARELLANO BARCO

**Título del Reporte de Tesina:** Satisfacción laboral de los trabajadores y calidad percibida de los usuarios del Centro Regional de Desarrollo Deportivo 2, del Municipio de Cerralvo, N.L.

**Número de páginas:** 59

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

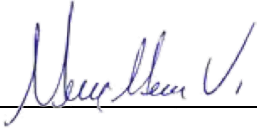
**Resumen:** La finalidad de este trabajo es determinar el nivel de calidad percibida, la satisfacción y valor percibido de los usuarios deportivos del Centro Regional de Desarrollo Deportivo 2, del Municipio de Cerralvo (CERE2), así como identificar la satisfacción laboral de los recursos humanos que conforman esta organización. Esto nos proporcionará el conocimiento e información objetiva para mejorar su mejor funcionamiento, en conjunto con ello aumentar y optimizar el valor e intenciones de permanencia de los usuarios que realizan la práctica deportiva en la instalación, de igual forma la capacitación de los trabajadores, lo que nos permitirá atraer más usuarios para su práctica deportiva.

Se aplicaron las encuestas de EPOD2 de (Nuviala et al., 2017) y el Cuestionario de satisfacción S 20/23 (Meliá & Peiró, 1989) dirigidas a usuarios y trabajadores para analizar los factores que tienen mayor repercusión en la calidad percibida, satisfacción y valor percibido de usuarios, así como en la satisfacción laboral de los empleados del CERE2.

Los resultados obtenidos nos muestran de manera general que tanto como los usuarios y trabajadores se encuentran satisfechos en su trabajo y en la instalación deportiva

En conclusión, se cumplió con el objetivo de medir la satisfacción laboral en cada nivel jerárquico, resolviendo los factores que deben ser motivados para mejorar en ellos,

así como confirmar que los usuarios tienen una percepción muy positiva al servicio recibido, siendo el monitor el elemento mejor valorado, afirmando que los usuarios valoran la calidad de entrenadores que tiene el CERE2.

FIRMA DEL ASESOR PRINCIPAL: \_\_\_\_\_ 

## INDICE

RESUMEN.....	1
INTRODUCCIÓN .....	2
Planteamiento del problema .....	3
Justificación.....	4
Objetivo General .....	5
Objetivos Específicos .....	5
CAPÍTULO I.....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
Legislación del deporte.....	7
Concepto y evolución de la gestión deportiva.....	10
Responsabilidad social de la gestión .....	10
Perfil del gestor deportivo mexicano.....	13
Calidad percibida de los servicios en los centros deportivos .....	16
Antecedentes de otros estudios.....	18
CAPÍTULO II .....	21
METODOLOGÍA .....	21
Diseño.....	21
Población.....	21
Muestra .....	21
Criterios de inclusión.....	21
Criterios de exclusión .....	22
Criterios de eliminación .....	22
Consideraciones éticas.....	22

Instrumento.....	23
Procedimiento.....	24
Participantes usuarios.....	25
Participantes trabajadores.....	29
Análisis de datos.....	29
CAPÍTULO III.....	30
RESULTADOS.....	30
Resultados de trabajadores.....	34
CAPITULO IV.....	39
DISCUSIÓN.....	39
CAPITULO V.....	42
CONCLUSIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	48
Anexo 1. Instrumento de evaluación para usuarios.....	48
Anexo 2. Instrumento de evaluación para trabajadores.....	51
Anexo 2. Oficio para aplicación de cuestionarios.....	53
EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA.....	54
RESUMEN AUTOBIOGRÁFICO.....	55



## **RESUMEN**

La finalidad de este trabajo es determinar el nivel de calidad percibida, la satisfacción y valor percibido de los usuarios deportivos del Centro Regional de Desarrollo Deportivo 2, del Municipio de Cerralvo (CERE2), así como identificar la satisfacción laboral de los recursos humanos que conforman esta organización. Esto nos proporcionará el conocimiento e información objetiva para mejorar su mejor funcionamiento, en conjunto con ello aumentar y optimizar el valor e intenciones de permanencia de los usuarios que realizan la práctica deportiva en la instalación, de igual forma la capacitación de los trabajadores, lo que nos permitirá atraer más usuarios para su práctica deportiva.

Se aplicaron las encuestas de EPOD2 de (Nuviala et al., 2017) y el Cuestionario de satisfacción S 20/23 (Meliá & Peiró, 1989) dirigidas a usuarios y trabajadores para analizar los factores que tienen mayor repercusión en la calidad percibida, satisfacción y valor percibido de usuarios, así como en la satisfacción laboral de los empleados del CERE2.

Los resultados obtenidos nos muestran de manera general que tanto como los usuarios y trabajadores se encuentran satisfechos en su trabajo y en la instalación deportiva

En conclusión, se cumplió con el objetivo de medir la satisfacción laboral en cada nivel jerárquico, resolviendo los factores que deben ser motivados para mejorar en ellos, así como confirmar que los usuarios tienen una percepción muy positiva al servicio recibido, siendo el monitor el elemento mejor valorado, afirmando que los usuarios valoran la calidad de entrenadores que tiene el CERE2

## INTRODUCCIÓN

El deporte es reconocido como un derecho del individuo y como tal, debe gozar la protección y el reconocimiento de las leyes, favorece la relación social de los individuos y es una parte fundamental para el desarrollo íntegro de las personas. Es necesario adaptarnos a la evolución del deporte en nuestra sociedad y siempre buscar nuevos retos que impliquen todo el proceso de gestión en las entidades deportivas municipales para que atiendan las exigencias y expectativas creadas por los usuarios o deportistas ofreciendo un servicio de calidad.

Las infraestructuras deportivas de los municipios suponen grandes cargas en los presupuestos municipales, por ello es necesario contar con una organización que emplee sistemas de gestión basados en la calidad y así salir adelante y adaptarnos a las exigencias del sector deportivo. La mayoría son espacios deportivos utilizados por colectivos que practican el deporte competición.

Hoy en día, la modernización de la estructura deportiva hace que las organizaciones realicen del ámbito empresarial, formas de gestión y liderazgo que ayudarán a darle promoción a las actividades a través del marketing deportivo, esto nos traerá nuevos clientes o la fidelización de estos. Los individuos requieren de condiciones especiales para practicar y formar parte de las competiciones deportivas hoy en día y se están implementando modelos de gestión que cuentan con tres objetivos fundamentales; reducir los gastos, aumentar ingresos y optimizar recursos.

Es viable una alternativa de gestión en la organización deportiva municipal por lo cual se debe adoptar por la promoción de una expansión de la gestión de calidad total en el ámbito de las empresas de servicios.

Con la nueva administración se esperan cambios en el comportamiento de la sociedad en general debido a la apertura de nuevas tecnologías, malos hábitos alimenticios y poca práctica de actividad física y esto refleja niveles óptimos de calidad de vida. Es necesario inculcarles un estilo de vida favorable a través de la práctica de la actividad física, siendo este el medio para mejorar la salud, el bienestar físico y emocional.

Por ello, en esta investigación se pretende mejorar la calidad del servicio deportivo y recreativo de los ciudadanos del municipio de Cerralvo, estableciendo las mejoras deseadas y contar con un mejor lugar para su práctica, lo cual nos deja investigar acerca de la gestión deportiva en México.

Esto nos lleva a realizar encuestas, cuestionarios que nos ayuden a evaluar la gestión que se realiza en la instalación donde se aborden diversos aspectos.

Este proyecto se realiza en el municipio de Cerralvo Nuevo León que es la cuna del estado y cuenta con un aproximado de habitantes de 10000

La investigación se desarrolla en diversos capítulos, el primero es el marco teórico donde se planteará el campo de investigación.

### **Planteamiento del problema**

Si bien en las dos últimas décadas los Municipios han incrementado, de forma notable, las posibilidades para la práctica deportiva de sus ciudadanos, es preciso repasar, aún de forma rápida, la historia de las instalaciones deportivas de nuestro país para entender y no justificar este despertar tardío por parte de los organismos y entidades dedicados a la gestión deportiva.

Podemos decir que la gestión de instalaciones deportivas en México, carecen de un enfoque sistemático que establezca cómo se gestiona la construcción de las instalaciones deportivas, por lo cual se enfoca únicamente en las actividades deportivas, pero no en su construcción. Por esta razón, se sugiere perfeccionar el modelo de construcción, pero aún más importante el insuficiente nivel de trabajo del sistema llevado a cabo en la gestión de las instalaciones.

Hablando de los espacios deportivos municipales, se debe tener en cuenta el diseño de estos, ya que el incremento y la demanda deportiva va cambiando de forma debido al cambio de administración, por lo cual deben ir en función de la práctica deportiva y de las exigencias del mercado.

Actualmente se invierte mucho dinero en la construcción de instalaciones deportivas, por ese motivo, se debe pensar en una remodelación de instalación contemplando los parámetros de rentabilidad, y que sea un hecho en la que ayude en la tarea de la gestión de su mantenimiento (Gallardo, 2006).

Sabemos que diseñar una instalación con buena calidad no siempre es posible y menos aún si estamos en un municipio pequeño con un menor presupuesto. Sin embargo, en la medida que las instalaciones deportivas reúnan las condiciones para el disfrute de la práctica deportiva, se está mejorando la calidad de vida del individuo.

Los lugares físicos o infraestructuras, donde se realiza actividad física o deporte deben ser concebidos correctamente, tanto en sus parámetros dimensionales, como en sus superficies, así como en el diseño, en economía, utilidad para la sociedad. Así como elegir el lugar donde se construirá, accesibilidad, y será de uso diario, semanal también resultan importantes.

De modo que gestionar una instalación deportiva puede entenderse como la gestión de una serie de recursos humanos, materiales, financieros, entre otros, con el fin de conseguir el bienestar de los usuarios.

Nos podemos hacer esta pregunta

¿Cómo se caracteriza la gestión de la instalación deportiva municipal?

### **Justificación**

La ubicación del deporte, como un fenómeno social, político y económico tiene una influencia grande en la población mundial, continuamente aumenta la inversión de los recursos destinados a lo que es su funcionamiento, su ampliación y la construcción de nuevos centros deportivos, lo que exige hoy en día a poner principal atención a como se administra la actividad deportiva.

Nos encontramos con la necesidad de perfeccionar la gestión deportiva en las instalaciones deportivas municipales, ya que carecen de insuficiente nivel de trabajo en la gestión de dichas instalaciones.

Actualmente en mi municipio, si se le da la importancia necesaria pero la población no sede ya que falta de mucho apoyo como municipio para ampliar esta gama deportiva. Es necesario que los gestores deportivos conozcan que la iniciación deportiva en niños, la competición, el hecho de socializar con otras personas, consume recursos que deben ser atendidos por la administración pública provocando un hábito, que traerá de manera positiva el incremento de la práctica deportiva clubes de ocio, de actividad física corporal, o de mejora de salud.

### **Objetivo General**

Identificar la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Regional de Desarrollo Deportivo 2, del Municipio de Cerralvo. según modelo S20/23.

Conocer en nivel de calidad percibida, satisfacción y valor percibido, de los usuarios del Centro Regional de Desarrollo Deportivo 2, para mejorar la calidad del servicio.

### **Objetivos Específicos**

- Determinar la supervisión del Centro Regional de Desarrollo Deportivo 2, del Municipio de Cerralvo. según modelo S20/23
- Determinar el ambiente físico del trabajo del Centro Regional de Desarrollo Deportivo 2, del Municipio de Cerralvo. según modelo S20/23
- Determinar las prestaciones recibidas del Centro Regional de Desarrollo Deportivo 2, del Municipio de Cerralvo. según modelo S20/23
- Determinar la satisfacción intrínseca del Centro Regional de Desarrollo Deportivo 2, del Municipio de Cerralvo. según modelo S20/23
- Determinar la participación del Centro Regional de Desarrollo Deportivo 2, del Municipio de Cerralvo. según modelo S20/23
- Determinar el nivel de calidad percibida por los usuarios del Centro Regional de Desarrollo Deportivo 2
- Determinar el nivel de satisfacción por los usuarios del Centro Regional de Desarrollo Deportivo 2

- Determinar el valor percibido por los usuarios del Centro Regional de Desarrollo Deportivo 2

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### **Legislación del deporte**

En México existe la Ley General de Cultura Física y Deporte, que es la que regula dicha materia en nuestro país, sus artículos de derechos y obligaciones son fundamentales para prevenir ciertas situaciones que pudieran afectar el desarrollo de las carreras deportivas, publicada en el Diario Oficial de la Federación con fecha de 24 de febrero de 2003.

Podemos ubicar en el artículo 3° los principios, mismos que nos regulan el desarrollo del deporte debe protegerse la dignidad, integridad, salud y seguridad de los deportistas. Establece en el artículo 73° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que corresponde al congreso de la unión, legislar en materia de deporte, estableciendo bases generales entre la federación, estados y municipios, así como la planeación de diversos programas deportivos (Clemente, Hernández & Seplavy, 2008).

Tiene como objetivo coordinar en conjunto el esfuerzo de la federación, de los estados y municipios, para lograr las siguientes finalidades:

- Fomentar el desarrollo de la cultura física y deporte.
- Elevar el nivel de vida social y cultural de los habitantes mediante la práctica de la cultura física y deporte.
- Aprovechar óptimamente los recursos humanos, materiales y financieros que se destinen a la cultura física y deporte.
- Utilizar la cultura física y deporte como medio de prevención del delito.
- Incentivar la inversión social y privada como complemento de la actuación pública.
- Ordenar y regular a las asociaciones y sociedades deportivas.

Artículos que tienen relevancia:

Artículo 5. La federación, los estados, el distrito federal y los municipios fomentarán la cultura física y el deporte en el ámbito de su competencia, de conformidad con las bases

de coordinación previstas en esta ley, su reglamento y demás ordenamientos legales aplicables.

Artículo 9. El Sistema Nacional de Cultura Física y Deporte (SINADE), se compone por las dependencias, organismos e instituciones públicas y privadas, sociedades, asociaciones nacionales y consejos nacionales del deporte estudiantil reconocidos por esta ley, que en sus respectivos ámbitos de actuación tienen como objetivo generar las acciones de financiación y programas necesarios para la coordinación, fomento, ejecución, apoyo, promoción, y desarrollo de cultura física y el deporte, así como el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, financieros y materiales.

Artículo 10. Entre los organismos e instituciones públicas y privadas que se consideran integrantes del SINADE, se encuentran otros:

- I. La Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte;
- II. Los Órganos Estatales, del Distrito Federal, y Municipales de Cultura Física y Deporte;
- III. La Confederación Deportiva Mexicana AC;
- IV. El Comité Olímpico Mexicano, AC;
- V. Las Asociaciones Deportivas Nacionales;
- VI. Los Consejos Nacionales del Deporte Estudiantil, y
- VII. Las Asociaciones y Sociedades que estén reconocidas en términos de esta ley y su reglamento.

El objetivo del sistema nacional de cultura física y deporte es generar las acciones, programas y financiamientos necesarios para la coordinación, ejecución, apoyo, promoción, difusión y desarrollo de la cultura física y el deporte, así como el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos financieros y materiales.

Los ayuntamientos cuentan con una dirección de deportes responsables de conservar y mantener las instalaciones en óptimas condiciones, la oferta de programas de actividades físico-deportivas y los recursos humanos para atender a los deportistas o ciudadanos (Medina, Ceballos, Medina & Pérez, 2008).



Podemos ver que, en México, la legislación del deporte es respaldada por el senado de la república y ayuda a garantizar los estatutos plasmados en la ley general de cultura física y deporte.

En el ámbito estatal, el Instituto del Deporte (INDE) es el organismo que se encarga de promover y normar la actividad física y el deporte en el estado de Nuevo León, para lograr su cumplimiento cuenta con una estructura organizada por una dirección genera y tres programas; dirección de calidad en el deporte; dirección de educación y formación deportiva y, dirección de planeación estratégica.

En el ámbito local, el Centro Regional de Desarrollo Deportivo 2 (CERE 2) del Patronato de Cerralvo, (junto con la administración municipal), es el encargado de facilitar la práctica de la actividad física, recreación y deportes a todos los habitantes del Municipio de Cerralvo, Nuevo León; para ello cuenta con director, coordinador de deportes, gestor operativo de deportes, etc.

Organigrama del CERE 2

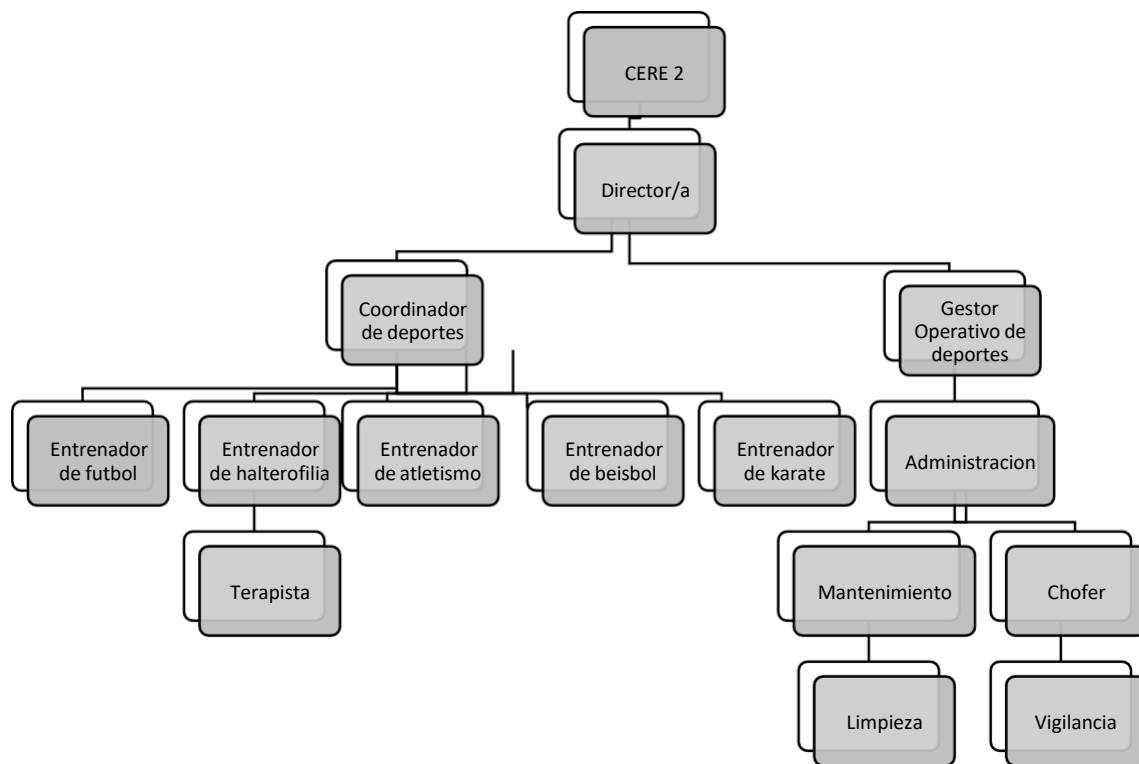


Figura 1. Organigrama de Centro Regional de Desarrollo Deportivo. Elaboración Propia.

## **Concepto y evolución de la gestión deportiva**

La gestión deportiva está avanzando mucho en los últimos años, esto debido fundamentalmente a una mayor profesionalización de sus gestores, a un cambio social importante y una creciente inversión económica tanto pública como privada (Arocas 2006). Este cambio es muy optimista, pero debemos dejar en claro que aún queda mucho camino por recorrer, muchos cambios por mejorar e implementar las estrategias necesarias para las mejoras en este sector.

Un gestor deportivo debe mejorar sus habilidades en la capacidad de coordinar los agentes tan diversos que se dan en la realidad físico-deportiva, además de lograr objetivos concretos marcados por la entidad, y para poder desarrollar formas de control de la gestión de terceros (Celma, 2004).

Según (Gallardo, 2004) una organización deportiva que pretenda ser eficaz en su gestión deberá medir la satisfacción de sus usuarios con el fin de tomar decisiones en base a objetivos.

Ontaneda (2013) dice que hay conceptos tradicionales de gestión que se calificaron según su enfoque; el clásico, el conductual, científico y sistémico, estos ayudan a entender el modus operandi de los gerentes. Estos conceptos pueden englobarse en lo que propone Gallardo & Jiménez (2004) que la definen como un proceso de interacción entre agentes involucrados, teniendo relaciones con el deporte interviniendo parámetros de eficacia y eficiencia.

## **Responsabilidad social de la gestión**

Se puede decir que la Responsabilidad Social (RS) es un concepto que se está extendiendo rápidamente entre todo el entorno empresarial y social que hace referencia a la contribución que están haciendo empresas e instituciones con el objetivo de alcanzar un desarrollo sostenible.

Es importante ser conscientes y convencernos de que la actividad física es un vehículo idóneo para transmitir valores educativos y de sostenibilidad. Por ello, queremos

que el respeto al medio ambiente, la cooperación con los más desfavorecidos y el juego limpio, estén presentes en todas nuestras actividades deportivas.

La sostenibilidad de un servicio debe reunir tres condiciones esenciales:

- Capacidad de perdurar en su entorno de influencia
- Posibilidad del medio ambiente, de ser extensible a toda la ciudadanía.
- El respeto con el medio ambiente sea extendido al ámbito económico.

Responsabilidad según el diccionario de la Real Academia Española es; “la capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente” (Schvarstein, 2005)

Se tiene el fin de lograr una mayor equidad y mejoramiento de las condiciones de vida para diversas comunidades necesitadas, realizando diferentes tipos de acciones sociales, medioambientales y de protección tanto a niños(as), madres, personas de la tercera edad o en condiciones de discapacidad como también a diferentes especies de flora y fauna que se encuentren amenazadas por actividades humanas promoviendo la conservación de ciertos ecosistemas en pro de un beneficio grupal.

Su función no consiste en “gestionar instalaciones”, ese es un error similar al que apuntábamos unas líneas antes, hablando de la educación. Se debe de gestionar el deporte en función del progreso humano, de la mejora de la condición de las personas, en consecuencia, en línea con unos valores de los que hablamos, pero que, de forma consciente, y no hay otra, no trabaja ni el colegio, ni la familia, ni la ciudad. Resumamos diciendo que el deporte digno de ser un servicio que prestar a los ciudadanos deberá ser un deporte ético, que favorezca el crecimiento de valores, virtudes y capacidades humanas, y además que sea percibido como tal.

**Cuadro 1.** Organizaciones asociadas al desarrollo de la responsabilidad social

Tipo de organización	Requerimiento y/o alcance	Finalidad de la RS	Justificación básica para la social
Del Estado	Mayor autonomía relativa Control de gestión Gerencia social	El ejercicio de la RS en las instituciones estatales persigue como finalidad la satisfacción del bien común	Teleología
Privada sin fines de lucro	Complementación con el Estado y acción para su fortalecimiento. Cooperación interinstitucional. Formación de redes y funcionamiento en red. Gerencia social	Los miembros de estas instituciones asumen el compromiso del bien común, a través de convicciones propias. El poder es de carácter normativo y el consentimiento que prestan sus miembros es moral.	Deontología
Privada con fines de lucro	Solidaridad y equidad como programa de gobierno. Estrategias de crecimiento. Desarrollo y participación de sus miembros.	Encuentra justificación a priori en un principio de orden utilitario, se hace porque tiene consecuencias favorables para la organización.	Utilitaria

Fuente: Leonardo Schavartein (2003) La inteligencia social de las organizaciones

La responsabilidad social corporativa, desde el campo de actuación de la gestión del deporte, da igual desde que opción: pública, semipública o privada, es ofrecer un deporte ético, portador de los valores que aconsejaron su inclusión en los procesos educativos de los siglos XIX y XX. Los desvíos de la razón de ser del deporte, en aras de criterios económicos o de otro tipo, tienen el mismo destino, o al menos la misma tendencia, que las prácticas abusivas medioambientales: la autodestrucción en función del

cortoplacismo. Parece que la gestión del deporte tiene una importante responsabilidad social corporativa.

Si hoy existe una imagen corporativa deteriorada esa es la que transmite la administración: la de sus gestores, los políticos y la de sus trabajadores, los funcionarios.

### **Perfil del gestor deportivo mexicano**

Se puede decir que en algunos casos la función del educador físico se convierte en un asunto operativo, pero no llegan a desarrollarse todas las fases de este proceso, puesto que no se generan correctamente la planeación organizacional, la dirección, el control y la evaluación y es aquí donde nos ponemos a reflexionar sobre el perfil que el gestor deportivo debiera tener en su área, teniendo en cuenta las posibilidades de desempeño que se desarrollan en la docencia, el entrenamiento deportivo, la actividad física y salud y la administración deportiva, por lo tanto es necesario identificar el perfil para darle una identidad al área correspondiente.

Podemos identificar las competencias con las que debe contar el gestor deportivo; conocer el lugar que va a administrar, la misión y visión de la institución ya sea pública o privada en la que está colaborando, conocer el personal o la mayoría del personal que estará a su cargo, conocer el organigrama y funciograma de cada área, así como conocer lo que necesita cada cargo, a sus mandos medios y el perfil laboral de ellos, saber comunicarse y tener un amplio conocimiento de cada área administrativa.

Es importante conocer cada uno de estos puntos, así como también entender cómo operan los procesos administrativos, saber el que, como, cuando y el porqué de como suceden los hechos en la operación de un proceso, para con ello poder proponer mejoras laborales en busca de la calidad de un buen sistema.

Hay que tener la capacidad de visualizar a futuro que puede suceder con la toma de decisiones, tener entusiasmo por innovar actividades y que estas beneficien y agradezcan a la sociedad. Es necesario de cualquier gestor deportivo realizar un análisis FODA y así poder calcular la viabilidad de nuevas actividades.

Se dice que el gestor es quien hace que las cosas pasen en su organización, se destacan dos tipos de gestores, los dirigentes y los funcionarios del deporte, con lo que valdría también la pena preguntarse si habría que diferenciar el escenario de actuación del Educador Físico en la administración deportiva y con ello, las funciones y roles que allí desempeñaría.

Las funciones son los roles de dirigente o funcionario en ellas se mencionan algunas tareas que se debieran desarrollar en la organización deportiva, resumiéndolas en la elaboración de políticas, programas, presupuestos, servicios, eventos, entre otros.

Es pertinente afirmar que el rol principal del gestor deportivo pasa esencialmente por su papel de estratega, humanista y técnico en el manejo de los recursos con que cuenta y lo más importante... potencializar al máximo al talento humano, quien en definitiva es quien hace que las cosas pasen en su organización, acercándolo de esta manera a su caracterización de corte gerencial.

Debemos tener en cuenta la importancia del gestor ya que este lleva el rol de cumplir como un administrador, Bernardo Blejmar comenta que “gestionar es hacer que las cosas sucedan” (Blejmar, 2006), pues recae el funcionamiento de toda la organización en el gestor.

Como lo mencionamos anteriormente el gestor debe de satisfacer la demanda de las partes interesadas de la organización de manera que actúe con criterio en la gestión del deporte, conociendo así las relaciones del mercadeo deportivo, las relaciones con su público objetivo, con los medios y dominar la gestión de su organización deportiva para tener una eficacia y eficiencia en los eventos deportivos en el ámbito local, nacional o internacional. Acosta (2005) propone:

- Instaurar e implementar un plan de actividades
- Determinar la estructura de su organización deportiva y los departamentos, secciones o unidades necesarias para poner en práctica y cumplir en su totalidad con los planes aprobados por la organización.
- Dirigir y motivar a la gente.

- Lidar con factores internos, como las fuerzas y debilidades inherentes al deporte mismo, sus empleados, clubes, ligas, equipos nacionales, miembros y situaciones que surjan cotidianamente, entre otros.
- Hacer frente a los factores externos, entre los cuales se incluyen las oportunidades y amenazas generadas por situaciones fuera del control de la organización, el calendario de otros deportes, la actitud de los patrocinadores, el contexto social y el apoyo político, entre otros.
- Controlar la organización.
- Tomar decisiones.
- Mejorar la comunicación, realizar actividades de promoción y relaciones públicas, y llevar a cabo programas para la colecta de fondos.
- Trabajar con los medios de comunicación.
- Entender el significado del liderazgo. Pág. 11 (Acosta Hernández, 2005)

Diferentes autores hablan de que el perfil del gestor debe estar constituido por circunstancias y mecanismos relevantes a la organización, así como también tener las debidas habilidades gerenciales teniendo sus planeaciones, ejecuciones, seguimientos y la evaluación de los proyectos deportivos.

En la reciente tesis de Burgos Gil, M. Á. (2022), se habla sobre el perfil del gestor en un centro fitness, lo cual, su principal prioridad es disponer una plantilla formada y motivada que marque como experiencia positiva la asistencia de sus clientes. Antes de analizar las acciones de los gestores, se debe conocer quien, y cómo gestiona los trabajadores, es decir, quien o quienes toman las decisiones, cómo se relacionan entre ellos, qué formación tienen y otros factores que van a determinar los resultados. Se dice que además en el perfil del gestor deportivo, influye la forma de organización entre la persona que ejerce dirección del centro y sus colaboradores. Se pretende conocer la estructura organizacional de los centros privados y estudiar si hay correlación con otras variables, como el tamaño, la localización o la pertenencia a una cadena de centros fitness.

Por lo cual se entiende que el gestor consiste crear y mantener un ambiente sano para que sus trabajadores se desempeñen de manera coordinada y así, puedan realizar las tareas y funciones debidas, con el fin de obtener los objetivos que se establecen, ya que, como añaden otros autores, la gestión deportiva abarca diversos aspectos especializados relacionados con la dirección, funciones de gerencia, marketing deportivo o incluso la consultoría deportiva (Aragón, 1991;Chelladurai y Chang, 2000; Dorado, 2006; Peiró et al., 1995), son cada vez más áreas distintas a las que el gestor deportivo tiene que atender.

### **Calidad percibida de los servicios en los centros deportivos**

Durante los últimos años los gestores deportivos se han preocupado por mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios que prestan en las instalaciones deportivas. Por tanto, es necesario adaptarse al entorno de hoy en día y mejorar en los servicios de los centros deportivos para que cada vez sean más eficaces, rentables, competitivos y atractivos para todo tipo de usuarios, así mismo (Martínez-Tur, Peiró y Ramos, 2001) mencionan que conocer la calidad del servicio y los modelos existentes, ofrecen información para diseñar tecnologías de gestión que permitan una mecánica y dinámica organizacional eficaz.

Conocer cómo evalúan los clientes los servicios y bienes ofrece información muy útil para mejorar la gestión de las instalaciones y servicios deportivos (Calabuig, Turco, Gómez y Crespo, 2009). La calidad para cualquier organización deportiva es un camino hacia la evolución, considerando las demandas y necesidades de la sociedad; por un lado, permite mejorar los procesos en cada área de la organización y, por otro lado, mejorar la prestación de los servicios que se ofrecen en la organización (Gallardo y Dorado, 2005).

Calidad según la Real Academia Española (2008) es una de las circunstancias o caracteres, naturales o adquiridos, que distinguen a las personas o a las cosas, (Crosby 1988) entendió por calidad la conformidad con los requerimientos. Por lo cual entendemos que calidad es calidad del trabajo, del servicio, de la gente, del sistema, de los objetivos, de la información, del proceso etc.

Para completar la calidad de servicio, Brady y Cronin (2001) desarrollan una solución tridimensional (figura 2) , entienden que resulta más completo y así definen la



calidad de los servicios a través de tres dimensiones: la calidad de interacción, la calidad del entorno y la calidad del resultado .

- Calidad de Interacción, consiste en las actitudes de los empleados, el comportamiento entre empleado y cliente, y la formación de los profesionales que ofrecen el servicio.
- Calidad de Entorno, se centra en el diseño de las instalaciones y condiciones ambientales, y los factores sociales.
- Calidad de Resultado, se desarrolla en los subdimensiones de tiempo de espera, elementos tangibles y utilidad. Se refiere a los beneficios para el cliente o el resultado del servicio recibido.

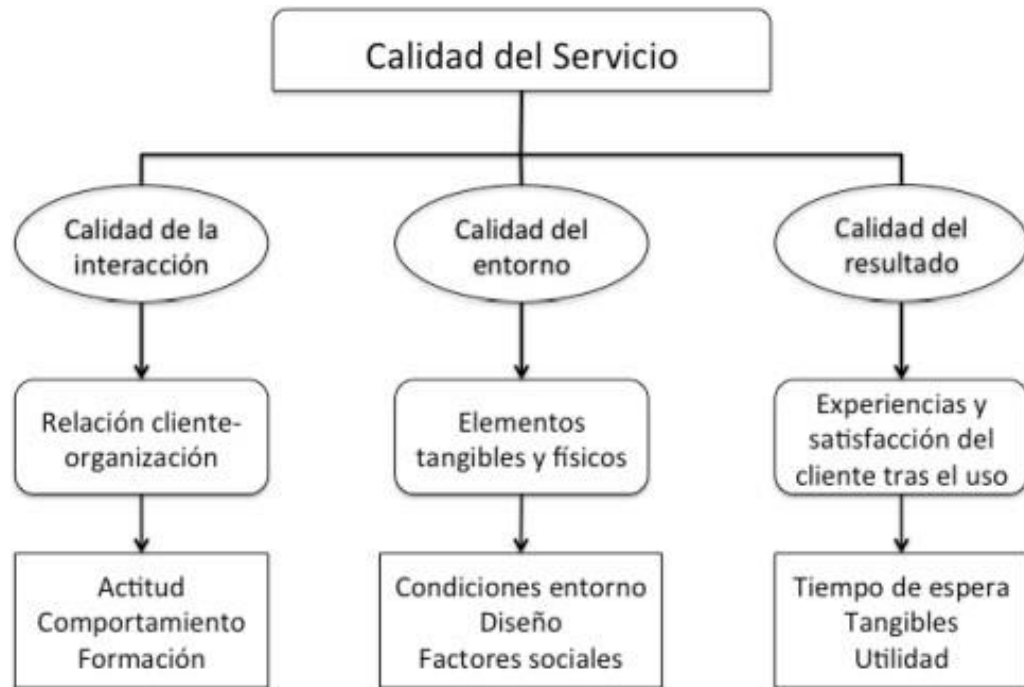


Figura 2. Modelo tridimensional de Brady y Cronin (2001)

El concepto de calidad de los servicios se encuentra entre dos tendencias (Duque, 2005):

- Calidad objetiva, entendida o enfocada desde la perspectiva del productor.
- Calidad subjetiva, definida o entendida por el consumidor del servicio.

Por otra parte, las entidades deportivas que aspiren a mejorar su sistema de gestión deben tener la capacidad para dar respuestas de forma eficaz y eficiente a las necesidades, motivaciones e intereses de los diferentes actores sociales que intervienen (Morquecho, Morales, y Medina, 2013).

### **Antecedentes de otros estudios**

Aparicio et al. (2016), en su estudio: “Satisfacción de usuarios de dos clubes de pádel de Cartagena (Región de Murcia)” nos resumen que su propósito fue determinar la satisfacción de los usuarios de dos clubes de pádel de Cartagena (Región de Murcia, España) tal y como nos dice el nombre del estudio.

Se ha elegido la realización de dicho estudio acerca de la satisfacción de usuarios como herramienta a través de la cual vislumbran claramente las debilidades más comunes de las empresas. Así pues, el estudio de satisfacción de los usuarios de instalaciones deportivas es algo que se viene haciendo desde hace años, con el objeto de mejorar la calidad integral de las mismas y así satisfacer a los clientes que hacen uso de estas.

Su objetivo es determinar la satisfacción de los usuarios de diferentes clubes de pádel a fin de poder diagnosticar las debilidades más comunes, para así, minimizar las deficiencias entre lo que son las expectativas del usuario y lo ofertado por parte de las empresas.

Para conseguir este objetivo, se llevó a cabo una encuesta a 36 sujetos (16 mujeres y 20 hombres) de entre 20 a 55 años, utilizando como instrumento la Escala de percepción de organizaciones deportivas (EPOD). Este instrumento está compuesto por cuatro dimensiones: 1. Técnicos, 2. Instalaciones y Material, 3. Actividades, 4. Imagen de la Organización.

Concluye que:

- Las dimensiones mejor valoradas fueron la de Técnicos y la de Imagen de la organización.
- Los resultados fueron similares a los de otros estudios previos, en los que también se observó que los apartados mejor valorados eran los mismos.
- Los clubes de pádel deberían centrar sus esfuerzos en mejorar la gestión del resto de dimensiones: Instalaciones y Material, Actividades.
- Los monitores deberían realizar una planificación más profunda de sus clases y más individualizada.
- Se propone originalidad en las futuras actividades.
- Debido al cierto desacuerdo en la relación calidad precio de las competiciones y del alquiler de las pistas se propone un precio ligeramente más bajo.

Báez Lizarazo (2021) en su estudio: “Evaluación de la satisfacción e instalaciones en las escuelas de formación deportiva, desde la perspectiva de los padres de familia”, resume que: el objetivo principal de este estudio fue evaluar la percepción de satisfacción y calidad de instalaciones el servicio en las escuelas de formación deportivas avaladas por el Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD) en Bogotá-Colombia, por parte de las madres y padres de familia de niños entre los 6 y 13 años. Se plantea un enfoque cuantitativo de diseño no experimental con una muestra de 514 padres de familia de niños practicantes de los diferentes deportes ofertados por las escuelas deportivas. Se realizó una evaluación mediante el cuestionario (EPOD2) en donde se analizaron las siguientes dimensiones: satisfacción del cliente e instalaciones deportivas. Los resultados indicaron un balance positivo hacia la satisfacción en relación con la organización y actividad que realiza.

Concluye que:

- Los padres y madres de familia se encontraron inconformes frente a las condiciones en las que se presenta el servicio deportivo.

- La satisfacción del cliente demuestra un balance positivo en donde el deporte en conjunto como individual concuerdan su lenguaje de excelencia frente a variantes como material, actividades, profesores, precio, y demás.
- En cuanto a las instalaciones deportivas disponen de los requerimientos mínimos.
- Por último, identifica la herramienta EPOD2, como una buena estrategia de implementación en evaluación de la calidad de diferentes dimensiones o categorías empleadas para cualquier tipo de centro deportivo o institución que lo requiera, por sobre todo de una sencilla aplicación, con fines aplicados de forma periódica por los responsables de las instituciones y que resulte en beneficio a los clientes del servicio prestado.

## **CAPÍTULO II.**

### **METODOLOGÍA**

#### **Diseño**

Se realizó un estudio descriptivo y observacional, a través del cual se describe la situación de los atletas y el personal de la unidad deportiva. Según Tamayo y Tamayo M. (2004), en su libro Proceso de Investigación Científica, la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos.

#### **Población**

La población objetivo está conformada por los atletas, entrenadores y personal de la instalación deportiva del CERE2.

Para nuestro estudio se consideran como población de estudio toda persona que practique actividad física dentro de nuestra instalación y en el área que les corresponda, asimismo a los trabajadores que laboran dentro del centro deportivo.

La población está conformada por un total de 537 usuarios de las diferentes actividades deportivas que oferta el CERE2, en lo que respecta al recurso humano conforma un total de 57 trabajadores en los diferentes niveles.

#### **Muestra**

Los participantes de este estudio fueron 240 usuarios y 24 trabajadores correspondientes al recurso humano tanto entrenadores, administradores, personal de limpieza y mantenimiento de la instalación deportiva CERE2.

#### **Criterios de inclusión**

1. Trabajadores de la unidad deportiva
2. Atletas de los diferentes deportes

3. Personas que practican actividad al aire libre

### **Criterios de exclusión**

1. Padres de familia

### **Criterios de eliminación**

1. Personas, atletas o trabajadores que hayan respondido la mitad, sin leer, etc.

### **Consideraciones éticas**

Se acató lo dispuesto en el Informe de Belmont (1979), que permite la protección de los sujetos humanos. De acuerdo con el inciso B. Principios éticos básico, se tiene el respeto por las personas al ser tratadas como agentes autónomos capaces de deliberar acerca de sus metas y deseos. Se respetan sus condiciones y se protegen del daño, asegurándonos de su bienestar todo esto bajo el principio de beneficencia. Durante el diseño y en el transcurso de la investigación, tuvimos equidad en la distribución de las encuestas tratando de tener justicia con todos los participantes.

Según el inciso C. Aplicaciones, se les dio la información verbal sobre las encuestas y así, la participación en el estudio fue voluntaria de tal manera que aceptaron participar en el estudio. Se aclaró que podían retirarse en cualquier momento del estudio si así lo decidieran, sin que esto causara represarías o alguna sanción. De acuerdo al punto número 2. Valoración de riesgos y beneficios, el estudio se consideró una investigación sin riesgo, debido a que se valoró y se aseguró previamente, que las preguntas realizadas en el instrumento, no causará ningún daño físico, emocional, espiritual o social para los sujetos seleccionaos en la muestra de investigación.

## **Instrumento**

A continuación, se describen los instrumentos utilizados en el estudio.

Se utilizó el cuestionario EPOD2; se considera una fuente fiable y válida, ya que ha sido aprobada por diferentes grupos de usuarios, confirmando su acreditación para la ejecución e investigación actual (Nuviala, Grao-Cruces, Tamayo, Nuviala, Álvarez y Fernández-Martínez, 2013; Nuviala et al., 2017).

Dicho cuestionario se aplicó en el transcurso de tres días para así, lograr encuestar a la mayor cantidad posible de usuarios de la unidad deportiva que van desde visitantes hasta jefes de departamento, gracias a esto podremos saber la cantidad de los usuarios de la unidad, sus edades, el deporte que practican, cómo perciben la instalación y el trato de los entrenadores, entre otras cosas.

Este instrumento consta de 25 ítems en total. Mide la calidad percibida (20 ítems), la satisfacción (4 ítems) y el valor percibido (1 ítem). En la escala de calidad percibida y satisfacción se contemplan los siguientes factores; técnicos (cuatro referentes al monitor deportivo), instalaciones (tres a las áreas deportivas), material (tres al equipamiento), actividades (cinco a la actividad deportiva), imagen (tres a la comunicación), personal de servicio (dos al personal de servicio), valor percibido (un ítem); y satisfacción (cuatro).

La confiabilidad interna del cuestionario, al haber sido medida en campo, se midió mediante el  $\alpha$  de Cronbach, resultando un valor de 0,933 para la escala de calidad percibida y 0,937 para la escala de satisfacción. Se agregaron varias preguntas sociodemográficas con el objetivo de recopilar conocimientos sobre la organización en la que se realizaban las actividades físicas (Tabla 1).

**Tabla 1***Confiabilidad interna Alfa de Cronbach*

Escala	$\alpha$	N de elementos
Monitor	0.969	4
Instalaciones	0.856	3
Material Deportivo	0.930	3
Actividades	0.939	5
Comunicación	0.864	3
Personal de la organización	0.772	2

**Procedimiento**

La investigación se planeó en diferentes fases que se describen a continuación:

- Fase 1. Autorización. Se asistió al CERE 2, con la finalidad de reunirse con los directivos para así, explicar los objetivos del estudio y solicitar la autorización de forma escrita al gerente del patronato de Cerralvo y al coordinador de deportes para aplicar los cuestionarios (Anexo 2).
- Fase 2. Información. Se acudió al centro deportivo y se solicitó información sobre la población de usuarios que están inscritos y del personal que labora en la institución. Dicha información, incluyó el número de usuarios y trabajadores que y así se pudo identificar la población.
- Fase 3. Trabajo de campo: Medición base. Se procedió a la recolección de datos en el mes de abril del 2022 en el área de deportes, mediante los cuestionarios de trabajadores y usuarios anteriormente mencionados en el día estipulado.



Previo a la entrega de los cuestionarios, se les explicó de manera clara y sencilla cual era el propósito del estudio, los instrumentos de recolección y el tiempo para contestarlos, así como también, lo cuán importante es su participación. Así mismo se les informó que la recolección de los datos es anónima y confidencial. Se les pidió contestar personalmente, verificar el completo llenado y enviar el cuestionario ya que se realizó mediante Google forms.

Posteriormente, el autor del estudio permaneció cerca, con el fin de supervisar y/o resolver las dudas que los participantes pudieran tener durante el cuestionario. Al finalizar el cuestionario, se les agradeció por su tiempo dedicado y participación, se reiteró la confidencialidad y privacidad de la información obtenida.

- Fase 4. Captura de datos. Los datos obtenidos fueron codificados, capturados y procesados de forma manual con el programa estadístico IBM Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 21.
- Fase 5. Análisis de los datos obtenidos mediante los paquetes informáticos SPSS 21 y AMOS 21, a través de estadística descriptiva e inferencial.

### **Participantes usuarios**

En este estudio participaron un total de 240 usuarios de servicios deportivos del CERE 2 (Centro Regional de Desarrollo Deportivo 2) la unidad deportiva de Patronato de Cerralvo La edad media fue de 14,7208 años (DT 4,56945). Prevalciendo el sexo masculino con un 55.4% (n=133) y el sexo femenino 44.6% (n=107). La mayor parte de los usuarios tienen una formación básica (Tabla 2).

**Tabla 2***La formación profesional de los usuarios*

Grado académico	Frecuencia	Porcentaje
Medio Superior (Preparatoria)	35	14,6
Posgrado	2	,8
Primaria	65	27,1
Secundaria Obligatoria	134	55,8
Superior (Licenciatura)	3	1,3
Técnico	1	,4
Total	240	100,0

La ocupación más habitual entre los usuarios es la de estudiante. Son muy pocos los desempleados y trabajadores que asisten a este tipo de servicios (Tabla 3).

**Tabla 3***Ocupación de los usuarios de servicios deportivos*

	Frecuencia	Porcentaje
Desempleado	1	,4
Estudiante	231	96,3
Trabajo	8	3,3
Total	240	100,0

El tiempo medio que los usuarios de estos servicios deportivos municipales están realizando actividades físico deportivas es de 164.08±37.394 min. por sesión (Tabla 4).

**Tabla 4**

*Tiempo dedicado a realizar Actividad Físico Deportiva por sesión*

Tiempo	Frecuencia	Porcentaje
1 hora y 30 min	1	,4
2 horas	82	34,2
3 horas	135	56,3
3 horas y 30 min	1	,4
4 horas	20	8,3
40 minutos	1	,4
Total	240	100,0

La frecuencia de práctica de actividad físico deportivo semanal es de 4 o más veces por semana (Tabla 5).

**Tabla 5**

*Tiempo dedicado a realizar Actividad Físico Deportiva por sesión en función de la frecuencia semanal*

Tiempo	Frecuencia	Porcentaje
3 veces por semana	96	40,0
4 o más veces por semana	140	58,3

4 veces por semana	4	1,7
Total	240	100,0

El deporte y/o la actividad que más practican en el centro deportivo es la Halterofilia (Tabla 6).

**Tabla 6**

*Deporte y/o actividad realizada en el centro deportivo*

Deporte	Frecuencia	Porcentaje
Atletismo	41	17,1
Béisbol	39	16,3
Caminata	1	,4
Futbol	27	11,3
Gimnasio	1	,4
Halterofilia	80	33,3
Luchas	20	8,3
Softbol	9	3,8
Voleibol	22	9,2
Total	240	100,0

## **Participantes trabajadores**

Para identificar el grado de satisfacción laboral, se utilizó el cuestionario de satisfacción S 20/23 (Meliá y Peiró, 1989). Este cuestionario ha sido diseñado para obtener información con respecto a la satisfacción de los técnicos y tiene una estructura de cinco secciones: la primera es la Satisfacción con la supervisión, con seis ítems (13, 14, 15, 16, 17 y 18), seguido de la Satisfacción con el ambiente físico, con cinco ítems (6, 7, 8, 9 y 10), la Satisfacción con las prestaciones percibidas, con cinco ítems (4, 11, 12, 22 y 23), Satisfacción intrínseca del trabajo, con cuatro ítems (1, 2, 3 y 5) y la Satisfacción con la participación, con tres ítems (19, 20 y 21) con un total de 23 ítems que se responden a través de una escala de Likert que va desde 1 (muy insatisfecho) hasta 7 (muy satisfecho). La fiabilidad de la escala, medida con alfa de Cronbach, fue de .951

## **Análisis de datos**

Una vez aplicados ambos instrumentos de recolección de la información, los datos obtenidos fueron procesados con el programa estadístico Statistical Package for the Social Siences (SPSS) versión 21, por cuanto la información que arrojará será la que indique las conclusiones a las cuales llega la investigación.

## **CAPÍTULO III.**

### **RESULTADOS**

En primer lugar, se analizaron los resultados obtenidos entre las variables de análisis en la matriz de correlación (Tabla 7). En cuanto a los coeficientes de correlación son débiles, se observa que la variable edad incide negativamente en la satisfacción con las instalaciones y con la organización e incide positivamente en la satisfacción con las actividades y satisfacción general.

Se puede observar dentro de las correlaciones de los coeficientes, que hay una correlación de interpretación muy baja entre el monitor con el material deportivo, quizá tenga que ver porque el monitor necesita del material deportivo para poder ejecutar cada una de las actividades planteadas, ellos son los encargados de utilizar adecuadamente el material deportivo para así, poder continuar adecuadamente los futuros entrenamientos.

La siguiente correlación es interpretada baja y la encontramos entre las instalaciones y la satisfacción, esto nos indica que los usuarios están satisfechos con las instalaciones deportivas. Por último, tenemos una correlación entre el monitor y la comunicación con un coeficiente de .046 y una interpretación moderada, debido a que cada uno de los monitores o personal del recurso humano tiene una comunicación efectiva y asertiva en el trato con los usuarios, siento entendible el lenguaje que utilizan a la hora de impartir los entrenamientos, resolver dudas, compartir información, etc.

**Tabla 7**

*Correlaciones de la escala de medición de la calidad de servicio percibida y la satisfacción del usuario.*

		Valor	Monitor	Instalaciones	Material deportivo	Actividades	Comunicación	Personal de la organización	Satisfacción	Calidad percibida
Valor	Correlación de Pearson	1	,557	,288	,628	,764	,575	,646	,715	,778
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	240	240	240	240	240	240	240	240	240
Monitor	Correlación de Pearson	,557	1	,656	,158	,734	,129	,651	,386	,719
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,014	,000	,046	,000	,000	,000
	N	240	240	240	240	240	240	240	240	240
Instalaciones	Correlación de Pearson	,288	,656	1	,123	,404	,088	,280	,148	,562
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,056	,000	,176	,000	,022	,000
	N	240	240	240	240	240	240	240	240	240
Material deportivo	Correlación de Pearson	,628	,158	,123	1	,600	,773	,622	,803	,750
	Sig. (bilateral)	,000	,014	,056		,000	,000	,000	,000	,000
	N	240	240	240	240	240	240	240	240	240
Actividades	Correlación de Pearson	,764	,734	,404	,600	1	,571	,829	,775	,918
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	240	240	240	240	240	240	240	240	240
Comunicación	Correlación de Pearson	,575	,129	,088	,773	,571	1	,483	,651	,707
	Sig. (bilateral)	,000	,046	,176	,000	,000		,000	,000	,000
	N	240	240	240	240	240	240	240	240	240

	N	240	240	240	240	240	240	240	240	240
Personal de la Organizació n	Correlació n de Pearson Sig.	,646	,651	,280	,622	,829	,483	1	,785	,827
	(bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000



	N	240	240	240	240	240	240	240	240
	Correlación de Pearson	,715	,386	,148	,803	,775	,651	,785	1
Satisfacción	Sig. (bilateral)	,000	,000	,022	,000	,000	,000	,000	,000
	N	240	240	240	240	240	240	240	240
	Correlación de Pearson	,778	,719	,562	,750	,918	,707	,827	,789
Calidad percibida	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	240	240	240	240	240	240	240	240

Al comparar la valoración que los usuarios otorgan a la calidad percibida y a las dimensiones, puede verse que el monitor es quien mejor valoración tiene en la media, así como el valor y el personal de la organización, sin embargo, el material y la comunicación son las dimensiones que tienen una valoración media mala, por otro lado, las actividades y la satisfacción del centro no están mal valoradas por los usuarios, la dimensión de calidad percibida e instalaciones no los tienen del todo conformes (Tabla 8).

**Tabla 8**

*Valoración de la calidad y sus dimensiones. Media, desviación típica.*

Factores	Media	Desviación típica
Monitor	4.58	.85
Instalaciones	3.86	.96
Material Deportivo	3.08	1.27
Actividades	4.19	.73
Comunicación	3.19	1.12
Personal de la organización	4.25	.67
Satisfacción	4.12	.83
Calidad Percibida	3.91	.69
Valor	4.38	.71

## Resultados de trabajadores

Para identificar el grado de satisfacción laboral, se utilizó el cuestionario de satisfacción S 20/23 (Meliá & Peiró, 1989). Este cuestionario ha sido diseñado para obtener información con respecto a la satisfacción de los técnicos y tiene una estructura de cinco secciones: la primera es la Satisfacción con la supervisión, con seis ítems (13, 14, 15, 16, 17 y 18), seguido de la Satisfacción con el ambiente físico, con cinco ítems (6, 7, 8, 9 y 10), la Satisfacción con las prestaciones percibidas, con cinco ítems (4, 11, 12, 22 y 23), Satisfacción intrínseca del trabajo, con cuatro ítems (1, 2, 3 y 5) y la Satisfacción con la participación, con tres ítems (19, 20 y 21) con un total de 23 ítems que se responden a través de una escala de Likert que va desde 1 (muy insatisfecho) hasta 7 (muy satisfecho). La fiabilidad de la escala, medida con alfa de Cronbach, fue de .951

Al realizar los análisis estadísticos de 24 trabajadores del CERE 2 (Centro Regional de Desarrollo Deportivo 2), se obtuvieron resultados que nos muestran que la edad media, mediana y moda es de 31, esto nos indica que son varias las personas con un rango de edad igual, identificando un valor de edad mínima de 24 y un valor de edad máximo de 43 con una edad media de  $M=31.62$  ( $DT=4.83$ ).

En cuanto al género, tenemos un porcentaje del 70.8 % son del género masculino y una frecuencia de 17 trabajadores dicho, y un porcentaje de 29.2 % del género femenino y una frecuencia de 7 trabajadoras, como se muestra en la Tabla 9.

**Tabla 9**

*Descripción de la frecuencia por género*

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	17	70.8
Femenino	7	29.2
Total	24	100

Respecto a los estudios, los resultados de la tabla 9 nos indican que el 58.3 % de trabajadores de CERE 2 cuentan con la Preparatoria (Medio superior) concluida obteniendo una frecuencia de 14, por otro lado, se cuenta con un 12.5 % de trabajadores que terminaron solo la secundaria con una frecuencia de 3, estos mismos datos los obtuvieron de igual manera los que concluyeron la Licenciatura en Actividad física y deporte y afines. Por último, se obtuvo una menor frecuencia para aquellos que cuentan con Licenciatura y Posgrado con el total de 2 para cada variable, obteniendo un 8.3% por igual (Tabla 10).

**Tabla 10**

*Grado de estudios de los trabajadores*

Formación académica	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria obligatoria	3	12.5
Medio superior (Preparatoria)	14	58.3
Superior (Licenciatura)	2	8.3
Superior (Licenciatura en Actividad física y deporte y afines)	3	12.5
Posgrado	2	8.3
Total	24	100

Se cuentan con seis áreas de trabajo (Tabla 11), en las cuales los resultados nos indican que 10 trabajadores se encuentran laborando en la categoría de Coordinador/a de actividades y monitor obteniendo un porcentaje mayor a las demás áreas con 41.7%; le siguen 7 trabajadores en el área de Servicio de mantenimiento con un porcentaje de 29.2%;

continúan 4 trabajadores en el área de Servicio de limpieza de las instalaciones con un porcentaje de 16.7% y por último se obtienen los mismos resultados para las áreas de Monitor, Servicio de administración/recepción, Servicios de gestión de las instalaciones con 1 trabajador por categoría y un porcentaje del 4.2%.

Con los últimos resultados podemos darnos cuenta de que en esta empresa deportiva les faltan trabajadores en estas últimas áreas ya que solamente cuentan con un trabajador para sus respectivas actividades/responsabilidades.

**Tabla 11**

*Ocupación de los trabajadores*

Categoría Profesional	Frecuencia	Porcentaje
Monitor	1	4.2
Coordinador/a de actividades y monitor	10	41.7
Servicio de mantenimiento	7	29.2
Servicio de limpieza de las instalaciones	4	16.7
Servicio de administración/recepción	1	4.2
Servicios de gestión de las instalaciones	1	4.2
Total	24	100

Con el objetivo de medir la satisfacción de los trabajadores, se analizaron los resultados del cuestionario S20/23 con una estructura de 5 secciones que se muestran en la tabla 12.

**Tabla 12**

*Medias, desviaciones estándares de la escala del cuestionario S20/23*

Dimensión	Media	Desv. Desviación
Supervisión	6.42	.62
Ambiente Físico	6.32	.65
Prestaciones percibidas	6.17	.63
Intrínseca del trabajo	6.60	.43
Participación	6.08	.67

Los resultados de cada factor nos indican que están conformes con la Satisfacción intrínseca del trabajo al realizar las cosas en las que ellos destacan, le permite sobresalir, además de proporcionar satisfacción al conseguir los objetivos y las oportunidades que le ofrece haciendo lo que les gusta, identificando una media de 6.6042, esto nos indica que es la mejor valorada. Así mismo, los trabajadores están conformes de igual manera con la supervisión que nos arroja una media de 6.4236, lo cual nos dice que la supervisión de los jefes a cargo brinda un buen trabajo a sus trabajadores.

Por otro lado, se observa con un grado de valoración bueno a la estructura de Ambiente físico con un total de la media de 6.325, que nos muestra que se cuenta con una buen entorno y espacio físico, buena iluminación, limpieza e higiene, etc. Por último, la estructura con menor satisfacción es la de Participación con una media de 6.0833, esto nos indica que no están del todo conformes con su participación en las decisiones de la empresa o de su área de trabajo mostrándose insatisfechos.

Los resultados muestran mayores medias de grado de satisfacción en el trabajo con:

- Satisfacción intrínseca del trabajo (6.6042)
- Satisfacción con la supervisión (6.4236)

- Satisfacción con el ambiente físico (6.3250)

Mientras que las medias con menor grado de satisfacción en el trabajo son:

- Satisfacción con las prestaciones percibidas (6.1750)
- Satisfacción con la participación (6.0833)

## CAPITULO IV.

### DISCUSIÓN

Desarrollamos a continuación la discusión de los objetivos específicos más relevantes, integrando la toma de datos y comparándolos con estudios similares de la satisfacción de los trabajadores y la calidad percibida en los usuarios.

El primer objetivo es determinar la supervisión del CERE2 del recurso humano del municipio de Cerralvo. Los resultados nos muestran que la mayoría del personal de trabajo se encuentran satisfechos en la supervisión por parte de sus superiores. Resultados coincidentes con otros estudios en trabajadores de Huaman, (2018) por lo cual, la mayoría de los encuestados demuestran estabilidad en que la supervisión es satisfactoria.

Por otro lado, Zuñiga (2018), demuestra que la satisfacción por la supervisión tiene un nivel de satisfacción de muy satisfecho con el 37.5% del personal encuestado, seguido del 37. Que manifiesta estar bastante satisfecho, esto quiere decir la manera en que los superiores jerárquicos valoran el trabajo realizado.

Determinamos que el ambiente físico de trabajo del CERE2 al igual que la sección anterior, tiene a los trabajadores satisfechos, pues consideran que las instalaciones cuentan con limpieza, buena higiene y salubridad, la iluminación y oxigenación influye favorablemente. Al determinar la satisfacción intrínseca en los trabajadores del CERE2 analizamos con el cuestionario S20/23 que es el nivel más satisfactorio de todos con una media de 6.6042 Así mismo, lo mencionado anteriormente se puede corroborar con el trabajo de investigación de Duarte (2014), en donde llegó a la conclusión que sus trabajadores muestran una satisfacción en el trabajo intrínseco, actividades, etc., confirmando también que la empresa ofrece condiciones estándares de trabajo las cuales les permiten estar conformes en sus puestos laborales.

El objetivo de prestaciones percibidas es uno de los más bajos que produce el personal del CERE2, lo cual Soto y González (2018) concuerda en su estudio al realizar una investigación de satisfacción laboral del personal asistencial de varias instituciones de salud pública en Huelva, España, donde la escasa sensación de competencia profesional y el alto nivel de monotonía laboral son los que producen menos satisfacción laboral.



Por parte de los objetivos de los usuarios es determinar la calidad percibida, la satisfacción de los usuarios y el valor percibido, los datos del estudio nos muestran una media de 4.5885 de calidad percibida en la dimensión de monitor, siendo la puntuación mejor valorada. De la misma manera, Robles et al., 2022 utilizando el mismo instrumento en su estudio sobre la calidad, satisfacción y valor percibido en usuarios de servicios deportivos en México nos dice que los atributos relacionados con el recurso humano, lo que es especialmente el entrenador y personal de la organización fueron los que obtuvieron las valoraciones más altas al igual que nuestro trabajo; estos datos coinciden con los estudios de Calabuig et al., (2008), Nuviala, Pérez-Ordás, Boceta, Grao-Cruces, Nuviala y González (2012), Reyes-Robles (2018), Ruiz-Alejos (2015). Obtuvo diferente resultado Calabuig, Burillo, Crespo, Mundina y Gallardo (2010), ya que en su estudio examina las percepciones de espectadores y participantes de competiciones deportivas, y el valor percibido, en relación con la calidad percibida y satisfacción general es el constructo que peor registro presenta.

De igual forma, nos encontramos con las dimensiones de material deportivo y la comunicación con una menor puntuación dejando con menor puntuación al material deportivo que es la dimensión peor valorada, no se han encontrado estudios similares con nuestra variable con menor puntuación en los últimos cinco años, en el estudio de Robles et al., (2022) encontramos diferencias ya que son las instalaciones las que obtienen la valoración más baja, coincidiendo con García, Vegara, Lopez y Díaz (2016); Nicolas-Lopez y Escaravajal-Rodriguez (2019); Nuviala et al. (2008); Sánchez, González, López y Díaz (2017).

A continuación, se ha estudiado los coeficientes de correlación y se observó que son débiles en la variable edad e incide negativamente en la satisfacción con las instalaciones y con la organización, incidiendo positivamente en la variable de satisfacción con las actividades y satisfacción general. Los resultados no son coincidentes con los de otros estudios como los de Dorado (2021) que, respecto a la edad, existe correlación positiva con las dimensiones de técnicos, personal de servicios y actividades y correlación negativa entre la edad y la valoración del material. Esta diferencia puede estar relacionada con el comportamiento de las relaciones entre ellos. La población

participante de Dorado (2021) el 55.7% son mujeres y en este trabajo marca al sexo femenino con un 44.6% (n=107) y prevaleciendo al sexo masculino con un 55.4% (n=133), mientras que Nuviala et al. (2015) cuenta con un 66% del sexo masculino.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES**

Las conclusiones obtenidas en este trabajo nos indican que los trabajadores y usuarios del Centro Regional de Desarrollo Deportivo 2 del municipio de Cerralvo, Nuevo León presentan valoraciones positivas respecto a la satisfacción percibida, al servicio, instalaciones, y especialmente con el recurso humano.

Este trabajo cumplió su objetivo al medir la satisfacción laboral percibida en cada nivel jerárquico, resolviendo los factores que deben ser motivados para mejorar en ellos, resultados los cuales fueron validados con el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de (Meliá y Peiro, 1989) con el cual se mostró que la estructura que más produce satisfacción laboral es la satisfacción Intrínseca del trabajo, siguiendo con un grado de satisfacción similar la estructura de satisfacción de Supervisión, encontrando en tercera satisfacción de trabajadores a la satisfacción de Ambiente físico. Podemos afirmar que la gestión en el CERE 2 influyó positivamente en los trabajadores ya que se sienten completamente satisfechos con las actividades que realizan, la supervisión de sus supervisores y están de acuerdo en el ambiente físico de la instalación.

Podemos indicar que los siguientes datos fueron validados con el Cuestionario EPOD 2 (Nuviala et al., 2017) que los usuarios tienen una percepción muy positiva al servicio recibido, siendo el monitor el elemento mejor valorado, seguido por el valor y el personal de la organización, esto nos quiere decir que los usuarios valoran la calidad de entrenadores que tiene el CERE 2, afirmando su capacidad como monitores para brindarles un buen servicio a cada uno de sus usuario, así como con el recurso humano que es el personal fundamental para que el centro sea más agradable, por lo que forman parte fundamental y esencial en el desarrollo de la masificación deportiva, por tal motivo deben seguir implementando sus conocimientos y realizar sus funciones con seguridad y profesionalismo.

## REFERENCIAS

- Acosta Hernández, R. (2005). *Gestión y administración de organizaciones deportivas*. Barcelona: Editorial Paidotribo.
- Aparicio Sarmiento, A., Gil López, M. I., López Sánchez, G. F., & Díaz Suárez, A. (2016). Satisfacción de usuarios de dos clubes de pádel de Cartagena (Región de Murcia). *Sport TK: Revista euroamericana de ciencias del deporte*, Vol. 5, nº 2 (2016).
- Arocas, R. L. (2006). *Gestión Deportiva, investigación actual*. Valencia: Promolibro.
- Baez Lizarazo, D. F. (2021). *Evaluación de la satisfacción e instalaciones en las escuelas de formación deportiva, desde la perspectiva de los padres de familia*.
- Blejmar, B. (2006) *Gestionar es hacer que las cosas sucedan. Competencias, actitudes y dispositivos para diseñar instituciones*. Buenos Aires: NOVEDUC.
- Brady, M.K., & Cronin, J.R. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65, (3) 34-49
- Calabuig, F., Burillo, P., Crespo, J., Mundina, J. J., & Gallardo, L. (2010). Satisfacción, calidad y valor percibido en espectadores de atletismo. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte/International Journal of Medicine and Science of Physical Activity and Sport*, 10(40), 577-593.
- Calabuig, F., Turco, D.M., Gómez, A., & Crespo, J. (2009). A closer look at perceived service quality of basketball spectators: Differences among groups of spectators and prediction of overall service quality. *International Journal of Sports Law & Management*, 8, 30-40.
- Cámara de Diputados (2012). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. México: Cámara de diputados.
- Cámara de Diputados (2018). *Ley general de cultura física y deporte. Última reforma*. Diario Oficial de la Federación 19-01-2018. Recuperado de: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGCFD\\_190118.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGCFD_190118.pdf)
- Celma, J. (2004). *El ABC del Gestor Deportivo*. España: INDE.
- Clemente, J. A., Hernández González, D., & Seplavy Urbina, A. W. (2008). *Derecho Deportivo Mexicano*. México: Miguel Ángel Porrúa.
- Consejo Nacional del Deporte (CONADE). (2013). *Ley General de Cultura Física y Deporte*. CONADE. Recuperado de:

<https://www.gob.mx/conade/documentos/ley-general-decultura-fisica-y-deporte-59914>

- Crosby, P. (1988). *Dinámica gerencial*. México: McGraw Hill.
- Dorado, A. y Gallardo, L. (2005). *La gestión del deporte a través de la calidad*. Barcelona: Inde.
- Dorado, L. A. D. (2021). *Análisis del efecto de la mejora en la cultura organizativa en servicios deportivos* (Doctoral dissertation, Universidad Pablo de Olavide).
- Duarte Payán, S. M., Aguirre Ochoa, J., & Jarquín López, G. E. (2014). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Adara S.A. *Revista Electrónica de Investigación En Ciencias Económicas*, 2(4), 20–33.
- Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*. 15 (25), 64-80.
- Gallardo, L. (2006). La gestión pública en las organizaciones deportivas. En L. Gallardo y J. Lozano, *Futuras claves en la gestión de organizaciones deportivas*. Cuenca Universidad de Castilla-La Mancha. (93-101)
- Gallardo, L., & Jiménez, A. (2004). *La gestión de los servicios deportivos municipales*. Barcelona, España: INDE.
- Gallardo, L. (2004). *Manual de Gestión en Instalaciones Deportivas. Los nuevos retos para el futuro*. Madrid: Opade, Altamarca y Cuadernos Técnicos de Gestión Deportiva.
- García, A. (2013). *Gestión deportiva*. Obtenido de Slideshare: <http://es.slideshare.net/agsantarosa/gestin-deportiva-2013>
- García, J., Vegara, J., López, G., y Díaz, A. (2016). Satisfacción de usuarios de servicios deportivos en Orihuela (Alicante). *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 5(1), 155-162. <https://doi.org/106018/254161>
- Gómez, A. M. (2012). El rol del gestor deportivo municipal en la comunidad valenciana, pasado, presente y futuro. *Estudios de economía aplicada*, (pp. 2-30).
- Gómez, A. M.; Mestre, J. A. (2005). *La importancia del gestor deportivo en el municipio*. Barcelona: INDE
- Holtz, D. (2013). México, retrasado en cuestiones de gestión deportiva. *El economista*.

- Huaman Antonio, L. F. (2018). Satisfacción laboral en la empresa Grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018.
- Jara Zuñiga, Z. I., & Haro Granda, M. F. (2018). ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS NIVELES JERÁRQUICOS EN UN SECTOR PÚBLICO DE SALUD (Master's thesis).
- LA, P. E. Y. D. P., & DE, P. Informe belmont principios éticos y directrices para la protección de sujetos humanos de investigación.
- Ley General del Deporte, L. (2000). Ley General del Deporte. Obtenido de <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/compi/1080600.html>
- Luna-Arocas, R., & Mundina, G. J. (1998). El marketing estratégico del deporte: satisfacción, motivación y expectativas. *Revista de psicología del deporte*, 7(2), 171-177
- Martínez, V., Tordera, N., & Ramos, J. (1996). Tipología de instalaciones deportivas en función de su carácter público o privado: diferencias en la gestión y uso de las mismas. *Apunts*, 43 (1), 91-102.
- Martínez-Tur, V., Peiró, J. M.; y Ramos, J. (2001). Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial. Madrid: Síntesis psicología.
- Medina, R. E., Ceballos, O., Medina, M. & Pérez J. A. (2008). Gestión deportiva: Aplicación de instrumentos para valorar la calidad del servicio. Publicaciones UANL.
- Mestre, J., Brotóns, J., & Álvaro, M. (2002). La gestión deportiva: clubes y federaciones. Barcelona: INDE.
- Morquecho-Sánchez, R; Morales-Sánchez, V; y Medina, R. (2013 septiembre). Evaluación de la Calidad en los Servicios Deportivos Universitarios de Nuevo León, México. Actas XIII Congreso de Metodología de las Ciencias Sociales y de la Salud, San Cristóbal de la Laguna, España.
- Nicolás-López, J., & Escaravajal-Rodríguez, J. C. (2020). Satisfacción con los servicios deportivos del Campus Universitario de Espinardo. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 105-112.

- Nuviala, A., Grao-Cruces, A., Tamayo, J. A., Nuviala, R., Álvarez, J., & Fernández-Martínez, A. (2013). Diseño y análisis del cuestionario de valoración de servicios deportivos (EPOD2). *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 13(51), 419-436.
- Nuviala, A., Pérez-Ordás, R., Boceta, M., Grao-Cruces, A., Nuviala, R., y González, J. A. (2012). Calidad, satisfacción y valor percibido de los usuarios de un servicio deportivo público. *Movimiento*, 18(4), 11-32.
- Nuviala, A., Tamayo-Fajardo, J. A., Gómez, C. R. A., Nuviala, R. N., & Torres, J. M. D. (2017). Adaptación y validación del cuestionario Epod 2.1 a usuarios libres de centros deportivos. *Adaptation and validation of the Epod 2.1 questionnaire in free customers of sport centers. Retos. Nuevas Tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, (31), 40-45.
- Nuviala, A., Tamayo, J. A., Iranzo, J., y Falcón, D. (2008). Creación, diseño, validación y puesta en práctica de un instrumento de medición de la satisfacción de usuarios de organizaciones que prestan servicios deportivos. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 14, 10-16.
- Ontaneda, M. (2013). Creación del departamento de cultura física en la universidad técnica de Machala. Guayaquil: Tesis Doctoral.
- Real Academia Española (2008). *Diccionario de la lengua española* (2008). (22ª edición). (2 vols.). Madrid, España.
- Reyes-Robles, M. (2018). La satisfacción de clientes/deportistas y trabajadores en entidades deportivas como determinante de los servicios deportivos (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Nuevo León. México.
- Robles, M. R., Gurrola, O. C., Rodríguez, R. E. M., Villa, J. A. R., & Esquerra, L. E. L. (2022). Calidad, satisfacción y valor percibido en usuarios de servicios deportivos en México. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 11, 17-17.
- Ruíz-Alejos, C. (2015). Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño Deporte (Tesis doctoral). Universidad de la Rioja. España.

- Salvador, J. L. (2000). Perfil del director de un servicio deportivo. En Comunicaciones del II Congreso del Deporte de Euskadi “Deporte y Administración” San Sebastián: Ayuntamiento de San Sebastián. 41-51.
- Sánchez, C., González, C. M., López, G. F., y Díaz. A. (2017). Satisfacción de clientes externos. Estudio de caso de una piscina cubierta. SPORT TK-Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte, 6(2), 81-88.  
<https://doi.org/10.6018/300421>
- Sánchez, P. (2004). Hacia una gestión de calidad en los centros deportivos. La calidad total herramienta imprescindible en la gestión. Ed. Gymnos. Madrid.
- Schvarstein, L. (2003). La inteligencia social de las organizaciones. Editorial Paidós, México.
- Stoppani, J. (2000). El servicio deportivo y recreativo municipal. Madrid: Gymnos.
- Soto Rosales, A., & González Losada, S. (2018). Satisfacción laboral y desgaste profesional en trabajadores de servicios sociales de atención a la infancia. Trabajo social global - Global Social Work: Revista de investigaciones en intervención social, 8(14), 80-107.  
[doi:https://dx.doi.org/10.30827/tsggsw.v8i14.7222](https://dx.doi.org/10.30827/tsggsw.v8i14.7222)
- Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa.
- Teruelo, B. (2000). Situación del deporte municipal en Euskadi: análisis y perspectivas. III Encuentro Andaluz sobre el deporte municipal. Sevilla: Junta de Andalucía. Instituto Andaluz del Deporte.



# ANEXOS

## Anexo 1. Instrumento de evaluación para usuarios



Este cuestionario forma parte de una investigación sobre la calidad percibida y valor percibido, en los servicios deportivos municipales, realizada por la Facultad de Organización Deportiva.

*INSTRUCCIONES PARA RELLENAR ESTA PARTE: Por favor, conteste a las siguientes preguntas con una "X" en la casilla que más se adecúe a su situación o con un número en el caso de la edad. Si tiene alguna duda pregunta al encuestador antes de contestar.*

P. 01. ¿Qué edad tiene?  años <sup>(1)</sup> | Género: Masculino  1 Femenino  2 <sup>(2)</sup>

P. 02. ¿Qué estudios tiene usted finalizados? (Señale sólo una).

Sin estudios	1
Primaria	2
Secundaria Obligatoria	3
Técnico	4
Medio Superior (Preparatoria)	5
Superior (Licenciatura)	6
Posgrado	7

<sup>(3)</sup>

P. 03. ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted? (Señale sólo una).

Trabajo	1
Jubilado/pensionista	2
Desempleado	3
Estudiante	4
Trabajo doméstico/sus labores	5
Otra	6

<sup>(4)</sup>

Comenzamos a preguntarle sobre aspectos relacionados con la actividad físico-deportiva que realiza en su centro deportivo

P.04. ¿Qué Deporte/Actividad prácticas en el Centro Deportivo?

<sup>(5)</sup>

P. 05. ¿Con qué frecuencia semanal practica en su centro? (Señale sólo una).

4 o más veces por semana	4
3 veces por semana	3
2 veces por semana	2
1 vez por semana	1

<sup>(6)</sup>

P. 06. Haga un promedio y díganos ¿cuánto tiempo dedica diariamente a realizar actividad físico-deportiva en su centro los días que lo hace?

Tiempo en minutos  <sup>(1)</sup>

A continuación, vamos a realizar unas preguntas relacionadas con la instalación, el personal y la actividad PRINCIPAL QUE REALIZA, valorando de 1 a 5 una serie de aspectos, en los que tendremos en cuenta la siguiente equivalencia: 1= Muy en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= De acuerdo, 4= Bastante de acuerdo, 5= Muy de acuerdo.

P. 7. Cómo valoraría los siguientes aspectos, en relación con el **monitor** que tiene en su centro.

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	
Estoy contento/a con el trato recibido por el monitor/a.	1	2	3	4	5	(2)
Creo que presta una atención adecuada a los problemas de los usuarios desde el primer día.	1	2	3	4	5	(3)
Creo que el monitor/a adapta las clases a los intereses-necesidades de los clientes.	1	2	3	4	5	(4)
Considero que el monitor/a anima suficientemente al grupo.	1	2	3	4	5	(5)

P. 8. En relación con las **instalaciones**, cuál es su opinión sobre los siguientes elementos.

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	
Los vestuarios están suficientemente limpios.	1	2	3	4	5	(6)
Los vestuarios son lo suficientemente amplios.	1	2	3	4	5	(7)
Las instalaciones están suficientemente limpias.	1	2	3	4	5	(8)

P. 9. En relación con el **material deportivo**, cuál es su opinión sobre los siguientes elementos.

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	
Se dispone de suficiente material para las clases.	1	2	3	4	5	(9)
El material está en condiciones óptimas para su uso.	1	2	3	4	5	(10)
El material es moderno.	1	2	3	4	5	(11)

P. 10. ¿En qué medida se ajustan las **actividades** que realiza a las siguientes afirmaciones?

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	
La actividad es amena.	1	2	3	4	5	(12)
Las tareas que desarrolla en las clases son lo suficientemente variadas.	1	2	3	4	5	(13)
Las actividades finalizan en el tiempo indicado.	1	2	3	4	5	(14)
Con esta actividad obtengo los resultados que esperaba.	1	2	3	4	5	(15)
Me ha resultado sencillo incorporarme en la actividad que participo.	1	2	3	4	5	(16)

P. 11. Como usuaria de este centro, ¿Cuál es su percepción sobre los siguientes aspectos de la **comunicación**?

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	
Dispone el centro de algún medio para transmitir sus sugerencias (buzón de sugerencias, tablón de anuncios).	1	2	3	4	5	(17)
La información sobre las actividades que se desarrollan en el centro es adecuada.	1	2	3	4	5	(18)
La oferta de actividades se actualiza permanentemente	1	2	3	4	5	(19)

**P. 12.** El personal de la organización es un elemento fundamental, ¿Cuál es su percepción sobre los siguientes aspectos?

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	
El trato del personal del centro es agradable.	1	2	3	4	5	(20)
Hay buena relación entre el personal del centro	1	2	3	4	5	(21)

**P. 13.** Nos gustaría conocer su satisfacción en relación a la organización y la actividad que realizas

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	
Haber elegido este centro ha sido una buena decisión.	1	2	3	4	5	(22)
Estoy conforme por haberme inscrito en el centro.	1	2	3	4	5	(23)
Fue una buena decisión la de realizar actividades deportivas en este centro.	1	2	3	4	5	(24)
Estoy complacida por haberme inscrito en el centro.	1	2	3	4	5	(25)

**P. 14.** Manifieste el grado de acuerdo con esta afirmación

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	
Estoy satisfecha/o con la relación calidad/precio de la actividad.	1	2	3	4	5	(26)

## Anexo 2. Instrumento de evaluación para trabajadores.



Este cuestionario forma parte de una investigación sobre la satisfacción y productividad laboral de los trabajadores de las Instalaciones Deportivas Municipales en México, realizada por la Facultad de Organización Deportiva, UANL.

**INSTRUCCIONES PARA RELLENAR ESTA PARTE:** Por favor, conteste a las siguientes preguntas con una "X" en la casilla que más se adecúe a su situación o con un número en el caso de la edad.

1. ¿Qué edad tiene?  años    2. Indique su Género: Masculino  Femenino

3. ¿Qué estudios tiene usted? (Señale sólo una, aquella de mayor nivel).

Sin estudios	1
Primaria	2
Secundaria Obligatoria	3
Técnico	4
Medio Superior (Preparatoria)	5
Superior (Licenciatura)	6
Superior (Licenciatura en Actividad Física y deportes y afines)	7
Posgrado	8

4. ¿En qué categoría profesional está trabajando actualmente?

Monitor/a	1
Coordinador/a de actividades y monitor	2
Servicios de mantenimiento de las instalaciones	3
Servicios de limpieza de las instalaciones	4
Servicios de administración/recepción	5
Servicios de gestión de las instalaciones	6

5. **INSTRUCCIONES PARA RELLENAR ESTA PARTE:** Nos gustaría conocer su opinión en relación a la satisfacción del trabajo que usted realiza. ¿Podría decirnos el grado de acuerdo o desacuerdo? Relacione cada frase enumerada con un número de la escala adyacente teniendo en cuenta que el 1 supone estar muy insatisfecho y el 7 estar muy satisfecho. Rodee con un círculo la respuesta que considere correcta.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco insatisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	1	2	3	4	5	6	7
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	1	2	3	4	5	6	7
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	1	2	3	4	5	6	7
El salario que usted recibe.	1	2	3	4	5	6	7

Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	1	2	3	4	5	6	7
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
La iluminación de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
La ventilación de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
La temperatura de su local de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	1	2	3	4	5	6	7
Las oportunidades de promoción que tiene.	1	2	3	4	5	6	7
Las relaciones personales con sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
La supervisión que ejercen sobre usted.	1	2	3	4	5	6	7
La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	1	2	3	4	5	6	7
La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	1	2	3	4	5	6	7
"Igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	1	2	3	4	5	6	7
El apoyo que recibe de sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	1	2	3	4	5	6	7
Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	1	2	3	4	5	6	7
El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	1	2	3	4	5	6	7
La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	1	2	3	4	5	6	7

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## Anexo 2. Oficio para aplicación de cuestionarios

Lic. Mánia Salinas García  
Gerente de Filantropía Patronato de Cerralvo  
Presente

Reciba un cordial saludo de mi parte, me dirijo a usted con el fin de darle a conocer el proyecto de investigación que estamos desarrollando sobre "Satisfacción laboral de los trabajadores y calidad percibida de los usuarios del centro regional de desarrollo deportivo 2, del Municipio de Cerralvo, N.L.". Es una de las tendencias que actualmente ha recibido mucha atención, por ello, el estudio de la satisfacción laboral y de los usuarios debe ser un elemento integral de la gestión eficaz de las organizaciones prestadoras de servicios deportivos.

Esto requiere el conocimiento y desarrollo de medidas válidas que permitan una gestión eficiente, rigurosa y con ello intentar, mejorar la calidad de los servicios municipales. Para dicha investigación le solicitamos su apoyo para aplicar dos instrumentos de evaluación (cuestionarios), ajustándose al horario que se establezca para la aplicación, por lo que agradecemos de antemano su colaboración.

Este proyecto está dirigido por la MC. Mireya Medina Vilanueva y el Dr. Luis Alberto Dueñas Dorado profesores de la Facultad de Organización Deportiva. Los datos obtenidos serán utilizados solamente para dicha investigación tomando las medidas de seguridad pertinentes para proteger el anonimato, imagen y confidencialidad de todos los participantes. Si necesita más información de este estudio, por favor, no dude en contactar con MC. Mireya Medina Vilanueva (Asesor de tesis) al correo mireya.mednavi@uanl.edu.mx. Agradecemos de antemano toda su colaboración, quedo de usted.

Cerralvo, N.L., a 4 de abril de 2022

Atentamente

  
Lic. Irene Arellano Barco

  
 **CERRALVO**  
MUNICIPIO PARA EL BIENESTAR  
DE SU PUEBLO Y ASESORIA DE  
A.S.T.

# EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA



RC-PP-007  
Rev: 00-08/17

## Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales

### Evaluación de Desempeño de Prácticas Profesionales

#### Datos del alumno

Matrícula:	1751421
Nombre del Alumno:	Irene Arellano Barbo
Facultad:	Facultad de Organización Deportiva
Carrera:	Maestría en Actividad Física y Deporte con Orientación en Gestión Deportiva
Fecha del periodo de prácticas:	02/02/2022 al 06/05/2022

#### Datos de la Empresa:

Empresa:	Patronato de Cerralvo
Departamento:	Deportes

#### Evaluación

	Excelente	Buena	Regular	Mala
Asistencia	X			
Conducta	X			
Puntualidad	X			
Iniciativa		X		
Colaboración	X			
Comunicación		X		
Habilidad	X			
Resultados	X			
Conocimiento profesional de su carrera	X			

  
 Firma, Nombre y puesto del jefe inmediato  
 Sello de la Dependencia  
 Hazel Martínez Hincapié  
 Coord. Deportivo

# **RESUMEN AUTOBIOGRÁFICO**

**IRENE ARELLANO BARCO**

Candidato para obtener el Grado de Maestría en Actividad Física y Deporte

Con Orientación en Gestión Deportiva

Tesina: Satisfacción laboral de los trabajadores y calidad percibida de los usuarios del Centro Regional de Desarrollo Deportivo 2, del Municipio de Cerralvo, N.L.

Campo temático: Gestión Deportiva

Lugar y fecha de nacimiento: Cd. Acuña Coahuila, 04 de marzo de 1999

Lugar de residencia: General Treviño, Nuevo León

Procedencia académica: Facultad de Organización Deportiva, Universidad Autónoma de Nuevo León

Experiencia propedéutica y/o Profesional:

Maestra de educación secundaria, 01/2022 - 07/2022

Secundaria "Prof. Gorgonio Saenz" - General Treviño, NL ·

- Profesor de secundaria impartiendo clases en 1º, 2º y 3º con las asignaturas de Tecnologías, Artes, Historia y Formación Cívica y Ética.
- Registro y control de las actividades realizadas.



- Fomento de valores que contribuyen a un buen ambiente de trabajo entre los alumnos.

Entrenador deportivo, 12/2019 - 11/2021

Patronato de Cerralvo - Cerralvo, NL

- Evaluación de las fortalezas y debilidades de los alumnos para potenciar su desarrollo.
- Desempeño de tareas de coordinación en torneos y competiciones deportivas.
- Valoración inicial y supervisión del rendimiento de los alumnos.
- Evaluación del rendimiento y el progreso de los deportistas.

E-mail: irene.arellano99@hotmail.com