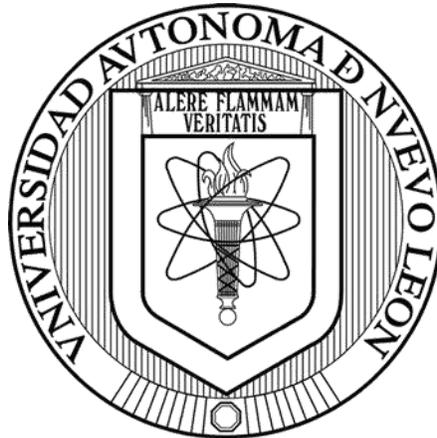


UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA

SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO



***“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA EN LA GESTIÓN Y DOCENCIA DE  
EDUCACIÓN FÍSICA EN TIEMPOS DE PANDEMIA.***

***CASO: SEP***

Por

L.C.E Víctor Elías Castañeda Aguirre

TESINA

Como requisito parcial para obtener el grado de  
*Maestría En Actividad Física Y Deporte Con Orientación En Gestión Deportiva*

Nuevo León, Junio 2022



**UANL**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



**FOD**

FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA

**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 Tesina titulada **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA EN LA GESTIÓN Y DOCENCIA DE EDUCACIÓN FÍSICA EN TIEMPOS DE PANDEMIA. CASO SEP** realizado por el **L.C.E. Víctor Elías Castañeda Aguirre** con número de matrícula 1678712, sea aceptado para su defensa como opción al grado de maestría en Actividad Física y Deporte con Orientación en Gestión Deportiva.

**COMITÉ DE TITULACIÓN**

---

**Dra. Erika Alexandra Gadea Cavazos**

Asesor Principal

---

**Dra. Raquel Morquecho Sánchez**

Co-asesor

---

**Dra. Rosa Elena Medina Rodríguez**

Co-asesor

---

**Dr. Jorge L. Zamarripa Rivera**

Subdirección de Estudios de Posgrado e

Investigación de la FOD

Nuevo León, Junio 2022

## **Dedicatoria**

Dedico de manera muy especial este trabajo a mis abuelos Reyna Guerra Campos y Humberto Aguirre Cavazos quienes me criaron desde niño inculcándome principios y valores que se reflejan en la persona que soy hoy en día, también por haberme acompañado y estar presentes en cada de una de mis etapas académicas desde el preescolar hasta la actualidad también por estar presentes en mi etapa deportiva mostrando siempre todo su apoyo y amor incondicional, ustedes son motivo de mejorar y a seguir adelante día con día.

A mis padres Lorena Aguirre Guerra y Víctor Castañeda Arriaga a quienes les debo todo lo que soy, por apoyarme a construir mis sueños acampanándome día con día hasta lograrlos por brindarme ese apoyo incondicional hasta llegar a esta instancia de mis estudios y por guiarme hasta este punto tan importante en mi vida, muchos de mis logros se los dedico a ustedes y este es uno de ellos.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a dios por haberme otorgado una familia maravillosa quienes siempre están presentes en los acontecimientos más importantes en mi vida.

A mis amistades que siempre estuvieron al pendiente mi seguimiento académico y con sus palabras motivaciones me ayudaron a no rendirme en el camino y seguir adelante hasta este punto.

Agradezco a la facultad por haberme aceptado y ser parte de ella dándome los conocimientos y el material suficiente para lograr ser un profesionista.

Agradezco a mi asesora la Dra. Erika Gadea Cavazos por haberme guiado en este proyecto, en base a su experiencia y sabiduría pudimos terminar esta investigación.

A mis profesores de maestría quienes me transmitieron su conocimiento y guiaron en este proceso académico.



**UANL**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



**FOD**

FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA

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

**FICHA DESCRIPTIVA**

Fecha de Graduación: Junio, 2020

**NOMBRE DE LA ALUMNA(O):** VÍCTOE ELÍAS CASTAÑEDA AGUIRRE

**Título del Reporte de Tesina:** EVALUACION DE LA CALIDAD TOTAL EN LA GESTION Y DOCENCIA DE EDUCACION FISICA EN TIEMPOS DE PANDEMIA. CASO SEP

**Número de páginas:** 59

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

**Estructura del Tesina:** La pandemia fue un acontecimiento que afecto al sector educativo poniendo a prueba sus capacidades, la materia de educación física fue una de las asignaturas que mayor prueba tuvo para adaptarse al nuevo escenario. En la presente investigación se utilizó un instrumento (SERVQUAL) para evaluar la calidad total percibida tanto por los docentes de educación física como de los gestores de la Dirección de Educación Física y Deporte de la SEP de N.L dicho cuestionario se divide en 5 dimensiones seguridad, fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía así también se utilizó la escala de Likert para medir su percepción de cada una de los ítems para facilitar la recolección de dato se optó por aplicar el instrumento de forma digital obteniendo una población muestra con un total de 60 docentes encuestados y 11 gestores en cuanto a los resultados obtenidos se estableció que en cada una de las dimensiones evaluadas se obtuvieron resultados favorables, teniendo como conclusión que la Dirección de Educación física y Deporte tuvo una buena gestión en tiempo de pandemia.

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

# Índice

<b>Introducción</b> .....	1
<b>Justificación</b> .....	3
<b>Objetivo General</b> .....	4
<b>Objetivos específicos</b> .....	4
<b>Capítulo I</b> .....	5
<b>Marco teórico</b> .....	5
<b>Terminología de la Calidad</b> .....	5
<b>Calidad total</b> .....	6
<b>Calidad del servicio</b> .....	7
<b>Satisfacción</b> .....	7
<b>Satisfacción laboral</b> .....	8
<b>Educación física</b> .....	9
<b>Antecedentes</b> .....	10
<b>Capitulo II</b> .....	12
<b>Diseño</b> .....	12
<b>Instrumento</b> .....	12
<b>Metodología</b> .....	15
<b>Muestra de estudio</b> .....	15
<b>Criterios de inclusión</b> .....	16
<b>Procedimiento</b> .....	17
<b>Capítulo III</b> .....	18
<b>Resultados</b> .....	18
<b>Docentes de educación física</b> .....	18
<b>Gestores de la DEFYD</b> .....	29
<b>Capitulo IV</b> .....	40
<b>Discusión</b> .....	40
<b>Conclusión</b> .....	42
<b>Referencias</b> .....	43
<b>Anexos</b> .....	47
<b>Resumen autobiográfico.</b> .....	59

## Figuras

<b>Figura 1.</b>	Alfa de Cronbach expectativas y percepciones.....	13
<b>Figura 2.</b>	Escala de Likert.....	14
<b>Figura 3.</b>	<i>Escala de Likert</i> .....	18

## Graficas

<b>Grafica 1.</b>	<i>Grafica sociodemográficas docentes.....</i>	16
<b>Grafica 2.</b>	<i>Grafica sociodemográfica Gestores .....</i>	16
<b>Grafica 3.</b>	<i>¿La DEFYD cumplió con lo prometido en tiempos de pandemia? .....</i>	18
<b>Grafica 4.</b>	<i>¿La DEFYD resolvió sus problemas en tiempos de pandemia?.....</i>	19
<b>Grafica 5.</b>	<i>¿La DEFYD realizó su gestión en los tiempos establecidos desde el primer día de pandemia? 19</i>	
<b>Grafica 6.</b>	<i>¿La DEFYD cumplió con lo fijado en tiempos de pandemia?.....</i>	20
<b>Grafica 7.</b>	<i>¿La DEFYD cometió errores en tiempos de pandemia?.....</i>	20
<b>Grafica 8.</b>	<i>¿Los gestores de DEFYD le transmitieron confianza en tiempos de pandemia? .....</i>	21
<b>Grafica 9.</b>	<i>¿Se sintió con seguridad por parte de los gestores de la DEFYD en tiempos de pandemia? 21</i>	
<b>Grafica 10.</b>	<i>¿Los gestores de la DEFYD fueron amables en tiempos de pandemia? .....</i>	22
<b>Grafica 11.</b>	<i>¿Los gestores de la DEFYD le dieron los conocimientos suficientes en pandemia (certificaciones, cursos, diplomados etc.)?.....</i>	22
<b>Grafica 12.</b>	<i>¿Contó con equipo moderno (Computadores, internet, impresora etc.) en tiempos de pandemia? 23</i>	
<b>Grafica 13.</b>	<i>¿Para realizar sus actividades contó con las instalaciones adecuadas en tiempos de pandemia? 23</i>	
<b>Grafica 14.</b>	<i>¿Cómo docente sintió que tuvo una buena apariencia en tiempos de pandemia?... 24</i>	
<b>Grafica 15.</b>	<i>¿Cómo docente conto con suficiente material (oficinas, servicios etc.) en tiempos de pandemia? 24</i>	
<b>Grafica 16.</b>	<i>¿Los gestores de la DEFYD tuvieron una buena comunicación con usted en tiempos de pandemia? 25</i>	
<b>Grafica 17.</b>	<i>¿Los gestores le ofrecieron un servicio rápido de respuesta (dudas) en tiempos de pandemia? 25</i>	
<b>Grafica 18.</b>	<i>¿Los gestores de la DEFYD siempre estuvieron dispuestos ayudarle en tiempos de pandemia? 26</i>	
<b>Grafica 19.</b>	<i>¿Los gestores de la DEFYD nunca estuvieron demasiado ocupados para ayudarle en tiempos de pandemia?.....</i>	26
<b>Grafica 20.</b>	<i>¿Los gestores de DEFYD le ofreció una atención individualizada? .....</i>	27
<b>Grafica 21.</b>	<i>¿Los horarios de trabajo fueron convenientes? .....</i>	27
<b>Grafica 22.</b>	<i>¿Los gestores de DEFYD se preocuparon por usted?.....</i>	28
<b>Grafica 23.</b>	<i>¿Los gestores de DEFYD comprendieron sus necesidades? .....</i>	28
<b>Grafica 24.</b>	<i>¿Como integrante de la DEFYD cumplió lo prometido en tiempos de pandemia?....</i>	29

<b>Grafica 25.</b>	<i>¿Como integrante de la DEFYD resolvió los problemas en pandemia? .....</i>	29
<b>Grafica 26.</b>	<i>¿Cómo integrante de la DEFYD realizó el servicio requerido a tiempo en época pandemia? .....</i>	30
<b>Grafica 27.</b>	<i>¿Cómo integrante DEFYD cumplió con lo fijado en tiempos de pandemia? .....</i>	30
<b>Grafica 28.</b>	<i>¿Cómo integrante de la DEFYD cometió errores durante la pandemia?.....</i>	31
<b>Grafica 29.</b>	<i>¿Como gestor fue confiable con sus compañeros de trabajo en tiempos de pandemia? .....</i>	32
<b>Grafica 30.</b>	<i>¿Cómo gestor hizo sentir bien a su equipo de trabajo en tiempos de pandemia? ..</i>	32
<b>Grafica 31.</b>	<i>¿Cómo gestor fue amable en tiempos de pandemia?.....</i>	33
<b>Grafica 32.</b>	<i>¿Se realizaron capacitaciones a compañeros de trabajo en tiempos de pandemia (certificaciones, cursos, diplomados etc.)?.....</i>	33
<b>Grafica 33.</b>	<i>¿En la DEFYD tuvo equipo moderno (Computadores, internet, impresora etc.) para los tiempos de pandemia?.....</i>	34
<b>Grafica 34.</b>	<i>¿En la DEFYD tuvo las instalaciones adecuadas para el desarrollo de sus actividades en tiempos de pandemia? .....</i>	34
<b>Grafica 35.</b>	<i>¿Los compañeros de la DEFYD cuentan con buena apariencia? .....</i>	35
<b>Grafica 36.</b>	<i>¿En la DEFYD contaron con suficiente material (oficinas, servicios etc.) en tiempos de pandemia? .....</i>	35
<b>Grafica 37.</b>	<i>¿Cómo gestor tuvo una buena comunicación con sus compañeros?.....</i>	36
<b>Grafica 38.</b>	<i>¿Cómo gestor siempre estuvo dispuesto ayudar en tiempos de pandemia? .....</i>	36
<b>Grafica 39.</b>	<i>¿Cómo gestor estuvo demasiado ocupado en tiempos de pandemia?.....</i>	37
<b>Grafica 40.</b>	<i>¿Cómo gestor tuvo una capacidad de respuesta rápida en tiempos de pandemia? .....</i>	37
<b>Grafica 41.</b>	<i>¿Como gestor ofreció una atención individualizada a sus compañeros de trabajo? .....</i>	38
<b>Grafica 42.</b>	<i>¿Los horarios de trabajo fueron convenientes? .....</i>	38
<b>Grafica 43.</b>	<i>¿Cómo gestor se preocupó por sus compañeros? .....</i>	39
<b>Grafica 44.</b>	<i>¿Cómo gestor comprendido las necesidades de sus compañeros?.....</i>	39

## **Introducción**

En el siglo XXI la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró que el COVID-19 pasó de ser una epidemia a una pandemia, afectando principalmente la forma de seguir con una educación de manera presencial afectando todos los niveles educativos a una escala de nivel mundial.

López y Rodríguez, (2021), mencionan que ante esa nueva realidad provocada por el COVID-19, el sistema educativo se vio en la obligación de adaptarse a un nuevo escenario formativo en donde las escuelas se quedaron vacías y el hogar es un lugar donde se aprenden valores y también se ha convertido en las nuevas aulas de aprendizaje formas e informal.

La gestión educativa se considera como un proceso para la resolución de problemáticas, que incluyen algunas estrategias tales como el diseño, implementación, planificación, evaluación, revisión y control de actividades ajustadas a cualquier situación educativa, desde este punto de vista de manera general se le puede considerar a la gerencia educativa como una herramienta útil para todos los involucrados en el ámbito escolar. (López y Rodríguez, 2021)

El gestor educativo tiene como principal función la dirección y preservar la orientación de los integrantes que conforma la comunidad educativa, así como también el tener un control de recursos para mantener una calidad de servicio, es por esto por lo que se busca de manera óptima alcanzar un nivel de capacidades y habilidades del personal institucional, mediante la planificación que permita efectuar los planes de capacitación para que se fortalezca el aprendizaje de los estudiantes. (García, 2016)

Llorones, (2020), menciona la importancia de reconocer que no todas las asignaturas pueden tener la misma facilidad para ser impartidas de manera virtual y que el número de estudiantes influirá en el seguimiento de manera personalizada que los docentes puedan hacer a sus alumnos, es por esto por lo que la educación y docencia de manera no presencial puede ser un tema de mucha problemática.

Es en esta investigación donde evaluaremos la calidad de gestión percibida de la Dirección de Educación Física y Deporte de la SEP de N.L por los docentes de educación física en nivel primaria, así como de los gestores de la dirección de educación física y deporte de la SEP de N.L (DEFYD) durante el periodo de pandemia, esto mediante la aplicación de encuestas del instrumento SERVQUAL el cual mide 5 dimensiones las cuales son la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, todo esto percibido mediante la escala de Likert del 1 al 10 en donde 1 es totalmente en desacuerdo y el número 10 está totalmente de acuerdo.

La presente investigación se divide en 4 capítulos:

En el primer capítulo se establece el marco teórico donde se encuentran los conceptos utilizados para la realización de esta investigación.

En el capítulo dos se establece el marco metodológico donde se menciona cual fue el diseño de la investigación, así como la muestra, el instrumento utilizado y el procedimiento para el desarrollo de la investigación.

En el capítulo tres se encuentran los resultados y discusión.

En el cuarto y último capítulo se encuentra la conclusión y las referencias utilizadas en esta investigación adjuntando los anexos.

## **Justificación**

Pulido & Olivera C. (2019), mencionan que la educación tiene una gran influencia en diferentes áreas principalmente en la de campos enfocados a la sociedad, es por esto por lo que los directivos están en una obligación de estar en constante capacitación además de implementar herramientas que les permitan llevar una buena gestión ya que a partir de aquí se podrá conocer de manera más detallada como es que se sienten los docentes y demás miembros que conforman un centro educativo.

Una investigación realizada por Dingel y Neiman, (2020) muestra una estimación del 37% de las ocupaciones en la unión americana se pueden realizar desde casa, mientras que en México el porcentaje está por debajo del 25%, los sectores educativos, financieros, legal y administrativo realizan sus labores mediante el uso de las TICs, son las que cuentan con una escala mayor de poder realizar sus actividades desde casa, en cuanto a los resultados son preliminares o están en curso.

Por consiguiente, la presente investigación tiene como objetivo el evaluar la calidad de gestión de la dirección de educación física y deporte de la SEP de N.L percibida por parte de docentes y gestor de la misma dirección, esto a raíz de los números cambios que sufrió el sector educativo por motivos de la pandemia, así como valorar la efectividad de la adaptación del instrumento al ámbito educativo.

La información obtenida será de gran ayuda para la dirección de educación física y deporte como una manera de tener un panorama más amplio de cuales fueron los puntos en donde tuvieron una mejor evaluación, así como conocer que aspectos se podrían mejorar y dar una posible solución a esos aspectos evaluados de una manera deficiente.

De esta manera por medio de su aplicación metodológica abre una línea para realizar futuras investigaciones y de esta manera realizar distintos análisis o comparación con los resultados obtenidos.

## **Objetivo General**

Esta investigación tiene como objetivo principal evaluar la calidad percibida de la dirección de educación física y deporte de la SEP de N.L por parte de los docentes de educación física y gestores (DEFYD).

## **Objetivos específicos**

- Analizar la percepción de calidad percibida por los docentes de educación física y gestores de la dirección.
- Adaptar el cuestionario SERVQUAL al contexto educativo de nivel básico para evaluar la calidad percibida en la gestión de la Dirección de Educación Física y Deporte de la SEP de N.L.
- Realizar las comparaciones de los resultados obtenidos entre los docentes y los gestores.

## Capítulo I

### Marco teórico

#### Terminología de la Calidad

Se definió el termino calidad como primero concepto para el desarrollo de esta investigación por lo cual entre algunos autores encontramos que para Horovitz (1991) la calidad es el objetivo por excelencia que una empresa ha fijado como meta para poder satisfacer las necesidades de su cliente clave.

Mientras que para Juran (1990) menciona que la palabra calidad se percibe de destinos significados entre el que más se destaca es que la calidad son un conjunto de características de un producto que se emplean en las necesidades del cliente y que a su vez las satisfagan.

Barrillas, et al (2011) define la calidad como el grado de aceptación o satisfacción que puede proporcionar un servicio o producto conforme a las expectativas y necesidades del cliente, a su vez existen algunos factores que influyen en la calidad como lo son:

- Los métodos de trabajo
- Las exigencias del cliente
- Los insumos o materiales
- Los recursos humanos
- El tipo de administración

En el libro Calidad 3ra edición (2019) hace referencia en que el concepto de calidad ha estado en constante cambio con el pasar del tiempo esto se ve reflejado en el aumento de los objetivos y a su vez cambiando la orientación hacia la satisfacción del cliente, también menciona que la calidad comenzó como una manera de tener un control e inspección de los servicios y productos hasta llegar a ser un factor determinante para las empresas que se dediquen a ofrecer un servicio o producto.

Por lo tanto, se entiende que la calidad es un producto o servicio que concede la capacidad para satisfacer o superar las necesidades y preferencias del cliente cumpliendo con las expectativas del consumidor.

## **Calidad total**

Ishikawa, (1997) menciona que la calidad total es considerada como el punto más alto de un producto o servicio que cumpla con la utilidad y se obtenga una satisfacción en cuanto a las expectativas de los consumidores por lo cual repercute en que se ha obtenido un servicio o producto de calidad.

De acuerdo con Guzmán, (2006) menciona que la calidad total se puede definir como un sistema administrativo que va enfocado hacia las personas que intentan obtener un logro en el incremento continuo en base a la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo.

Miranda et al, (2007) mencionan que el modelo de gestión de la calidad total se define como una filosofía de gestión en el cual su objetivo es abastecer productos que tengan un nivel de calidad que cumpla con los estándares de satisfacción para los clientes y que en consecuencia se obtenga una motivación de los empleados.

Carro y Gonzales, (2012) señalan que la calidad total se caracteriza por tener un factor para anticipar a los posibles problemas o defectos esto mediante una planeación en donde todos los integrantes de la institución compensan a las expectativas de los clientes.

De acuerdo con Maldonado, (2018) la gestión de la calidad total es el conjunto de procedimientos de la función general de la dirección en donde se determinan las políticas de la calidad, así como también sus objetivos y las responsabilidades, su implementación se mediante la implementación de la planificación de calidad, así como el control de calidad el aseguramiento de la calidad y por último la mejora de la calidad dentro de los parámetros del sistema de calidad.

Por lo tanto, se entiende que la calidad total es una parte de la gestión de calidad que va orientada hacia la mejora continuada del proceso y las actividades de una empresa con el objetivo de mejorar el nivel de los clientes.

## **Calidad del servicio**

Zeithaml et al, (2017), definen el servicio como aquellos procesos, acciones y ejecuciones intangibles que abarcan hechos y acciones que se producen para los usuarios o clientes.

Torres & Vásquez, (2015) mencionan que la calidad de servicio se reconoce mediante dos puntos la externa que se distingue por estar relacionada a la percepción o las expectativas que pueda llegar a generar el cliente y la interna que se evalúa mediante la consideración del prestador del servicio.

Arellano, (2017) argumenta que la calidad de servicio ha pasado a ser un requisito para ser más competente entre organizaciones de carácter industrial y comercial en cualquier país, ya que el impacto que tiene en los resultados obtenidos es fundamental para subsistir y un desarrollo óptimo de las organizaciones que están involucradas en este tipo de procesos. De esta manera la calidad de servicio se ha convertido en un aspecto estratégico que otorga una ventaja para las empresas que estén en la meta de alcanzar, mantener o tener una innovación constantemente.

Por lo tanto, la calidad de servicio es un requerimiento y proceso por el cual una empresa busca mejorar el servicio al cliente y a su vez obtener una mejoría en su relación con los clientes.

## **Satisfacción**

Oliver, (1980) menciona que la satisfacción se produce mediante una respuesta favorable del encuentro entre el cliente con algún servicio o producto que ofrezca una determinada empresa.

Giese y Cote, (2000) destacan que la satisfacción es una respuesta que llega a ser generada en el usuario mediante un contexto determinado en algún momento o algún momento en particular.

Ramírez et al. (2005) En cuanto a la literatura aparecen diferencias en cuanto a la definición de satisfacción, más sin embargo se establece tres aspectos generales a considerar en la satisfacción ya que mencionan que es una respuesta emocional dicha respuesta se centra en

un determinado aspecto y por último la respuesta se da en alguna situación o momento en particular.

Por lo tanto, la satisfacción es una respuesta que se genera en un momento en particular mediante un determinado aspecto.

### **Satisfacción laboral**

Cavalcante, (2004) contextualiza a la satisfacción laboral desde dos perspectivas en donde la primera se engloba en un estado emocional mientras que la segunda va directamente relacionada con la actitud generaliza con relación al trabajo

La satisfacción laboral encuadra a un conjunto de sentimientos y actitudes por parte del empleado hacia su trabajo, incluyendo valoración de condiciones como la estructura organizacional, el clima organizacional, un factor importante es el salario, las condiciones en las que se realiza el trabajo y la relación que existe entre el trabajador y el jefe (Orejuela, 2014)

Romero y Rosado, (2019) mencionan que la satisfacción laboral es un papel fundamental para el desempeño del ámbito laboral ya que sus colaboradores llegan a percibir de maneras distintas su ambiente de trabajo y las acciones que la empresa comete de forma favorable de su bienestar así también afecta directamente al clima laboral y el desempeño satisfactorio tanto de manera individual como de la organización.

Avendaño, (2021) postula que la satisfacción laboral cuenta con diversas áreas de entramado organizacional planteando diversas extensiones como lo son la satisfacción laboral y estrés; satisfacción laboral y calidad de vida; satisfacción laboral y cultura organizacional; esto relacionado al ámbito organizacional y empresarial.

Por lo tanto, se establece que la satisfacción laboral es un estado de carácter emocional positivo que es el resultado de una práctica del trabajo, en donde es alcanzado satisfaciendo las necesidades y requerimientos de cada uno de los trabajadores.

## **Educación física**

La Educación Física en la escuela se considera el medio más eficaz e incluso para que tanto niñas y niños puedan adquirir y aprender las habilidades, el conocimiento y los valores de su participación a lo largo de sus vidas, con independencia de su capacidad, sexo, edad, cultura, raza/etnia, religión o nivel social (ICSSPE, 2010).

Morales y González, (2014) menciona que la educación física ha sido desde siempre una asignatura fundamental para la formación integral de un individuo ya que esta se forma como un desarrollo complejo de gran contenido, de esta manera la asignatura de la educación física en las escuelas es de suma importancia para un mejor enriquecimiento moral para los alumnos es por esto por lo que una buena gestión en cuanto a las clases durante la pandemia fue una problemática inmediata para docentes y personal administrativo.

Por lo tanto, la asignatura de la educación física contribuye notablemente en la formación integral del alumno como lo es la cognición la corporeidad y la motricidad, mediante una educación de la actividad física encausada en el juego.

La pandemia llegó de una manera inesperada provocando un cierre completo de las escuelas, los docentes bajo estas circunstancias se vieron en la obligación de ajustar y adecuar sus acciones pedagógicas innovando en la atención y enseñanza a los estudiantes de una manera virtual, por lo tanto, se preparan y tuvieron experiencia en el uso de tecnologías (Lloyd, 2020).

El virus COVID-19 causó una pandemia que generó un reto pedagógico para los docentes en la materia de educación física utilizando una manera de llevar sus clases de una manera diferente a lo acostumbrado, llevándolo a un esquema virtual, limitando las posibilidades para que los estudiantes sean guiados por el docente en el desarrollo de su motricidad, complicando así la retroalimentación, corregir supervisar y evaluar las actividades realizadas por los estudiantes. (Gambau y Pinasa, 2020)

## **Antecedentes**

Como parte de algunas investigaciones previamente realizadas se encuentran algunas como “Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio” publicada en el año 2014 por los autores Tumino, Marisa Cecilia; Poitevin, Evelyn Ruth, en donde mencionan que dicha investigación tiene como objetivo la evaluación de la calidad de los servicios universitarios en cuestión de una universidad privada de Argentina, desde el punto de vista de docentes y estudiantes mediante el modelo SERVQUAL en donde se agregaron ítems que son necesarios para atender otros aspectos del servicio universitario, en donde se aplicó a una muestra total de 64 docentes y 454 estudiantes respectivamente, los resultados obtenidos mostraron consistencia interna y el análisis de factores identificó al menos ocho dimensiones en las cuales se permite proponer mejoras atención en base a lo que exhiben los resultados obtenidos mediante la investigación.

Entre otras investigaciones que se encontraron esta la publicada por los autores Mora y Solís en el año 2019 en una investigación que lleva por nombre el modelo SERVQUAL y las brechas de calidad en la información en donde establecen como objetivo el reconocer las áreas de mejora escolar que se detectaron mediante la aplicación del modelo SERVQUAL, midiendo la calidad de servicio educativo que se ofrece en las instituciones de la Escuela Normal No.3 del estado de Toluca, como conclusión después de analizar las cinco dimensiones que establece el modelo se establece que la principal brecha de calidad reside en la dimensión de empatía, secundada por los elementos tangibles así mismo se reconoce que las expectativas iniciales en cuanto a la población estudiada superan por completo la realidad que se percibe por parte de los egresados, aunque se mantiene un nivel de consideración como satisfactorio.

Otra investigación que impacta directamente en la educación física en un contexto muy parecido al investigado actualmente es la de Gadea-Cavazos, (2018), quien utiliza el cuestionario validándolo y adaptándolo al contexto mexicano y a la asignatura de educación física en el nivel medio superior, la cual obtuvo muchos resultados negativos respecto a la

calidad total evaluando a gestores, a docentes y alumnos en su investigación, pero el instrumento fue fiable y valido para dicho contexto.

Una investigación realizada por parte de los autores Morquecho, Gadea Morales y Pérez en 2018 el cual lleva por nombre Valoración de la calidad de los estudiantes vs profesores-coordinadores del área de cultura física y salud en la educación media superior, que tuvo como objetivo la valoración en cuanto a la calidad percibida de los alumnos en contraste con los profesores y coordinadores del área de la cultura física en el nivel medio superior, el carácter de esa investigación fue de cuantitativo de corte transversal, en el cual se utilizó el instrumento SERVAQUAL, la población conto con un total de 588 estudiantes, 25 docentes y 30 coordinadores a su vez afirman que ese estudio es de importancia para obtener una mejora continua en cuanto al aprendizaje y el servicio educativo y deportivo, en conclusión es necesario contar con instrumentos que sean válidos, fiables y a su vez sencillos para que los encargados académicos y deportivos realicen un correcto seguimiento de la percepción de sus alumnos y a su vez puedan disponer de planes con mayor calidad educativa.

## Capítulo II

### Diseño

Para la elaboración de este trabajo se realizó la investigación en la Dirección de Educación Física y Deporte de la SEP de N.L, ya que en ese lugar se encuentra el personal que estuvo laborando durante el tiempo comprendido del periodo de pandemia, así como en esta misma dirección se encargaron de proporcionar a los docentes de educación física la encuesta una vez que se recolectó la información se hizo un análisis estadístico para realizar la descripción de los resultados obtenidos.

### Instrumento

Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) adaptándolo al contexto educativo de nivel básico, dicho cuestionario consta de 22 ítems dividido por 5 dimensiones teóricas que constan de:

- Elementos tangibles, que es la apariencia de las instalaciones física, equipos personales y materiales de comunicación.
- Fiabilidad, que es la habilidad para poder ejecutar el servicio prometido de una manera que sea fiable y cuidadosa
- Capacidad de respuesta, que es la disposición y voluntad para ayudar a los clientes y de esta forma proporcionar un servicio más rápido.
- Empatía, que es la atención de manera individualizada que ofrece las organizaciones a sus consumidores.
- Seguridad, que es la atención y el conocimiento de los trabajadores y habilidades que inspiran confianza.

Dicho cuestionario, fue adaptado y validado al contexto educativo en la asignatura de educación física de nivel medio superior por Gadea-Cavazos, (2018). Obtuvo un alfa de cronbach de 0.944, teniendo resultados positivos para su aplicación en dicho estudio.

*Alfa de Cronbach expectativas y percepciones.*

Extremo inferior (GLB) a la fiabilidad

	Expectativas	Percepciones
McDonald's Omega	0.8973	0.943
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>0.8973</b>	<b>0.9448</b>
Varianza total observada	22	22
Varianza total común	13.356	16.285

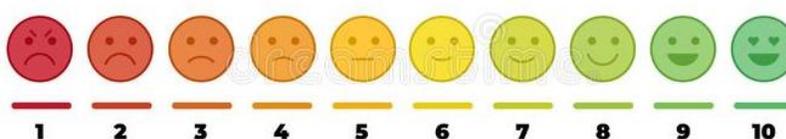
Figura 1. Alfa de Cronbach expectativas y percepciones

Zeithaml et al, (1993) mencionan que el cuestionario SERVQUAL y sus herramientas puede ser implementadas a distintos entornos como lo son para comprar las expectativas y a su vez la percepción de los clientes en el transcurso del tiempo, otra manera es para comprar los resultados obtenidos en la puntuación de una empresa contra las de sus competidores directos y para examinar las distintas secciones de los clientes que difieren en la percepción sobre calidad.

Lee y Joo, (2019), indican que las escalas de estimación y valor tipo Likert son utilizadas para determinar la percepción en cuanto a alguna variable de tipo cualitativa.

Martínez y Yesaved, (2018), plantean que dicha escala es utilizada en estudios de carácter social en el cual se recolectan las percepciones no cuantitativas en cuanto algún tópico en específico.

Para esta investigación se utilizó la escala de Likert del 1 al 10 en donde 1 es totalmente en desacuerdo y el 10 es totalmente de acuerdo en base a una percepción guiada por emojis. Esto se inició con la justificación de que en primera instancia se valoraría a los alumnos de educación básica, los cuales llenarían de una mejor forma a través de emojis, para la educación básica o categorías infantiles este tipo de investigación guiada por caras (emojis) sería mucho más fácil el saber en una escala del 1 al 10 por su comodidad, que quiere decir que están familiarizados en esa edad a saber que el 1 es poco y el 10 es mucho o en su defecto que el 1 es malo o mala calificación y el 10 es bueno o buena calificación.



**Figura 2.** Escala de Likert.

## **Metodología**

Según Álvarez, (2020) hace mención que en el momento en que se establece la pregunta de investigación en secuencia se está orientando el tipo de diseño que se deberá implementar para dar respuesta a la o las preguntas establecidas, es por esto por lo que se debe elegir de una manera muy precavida el diseño, siempre teniendo en cuenta la factibilidad de la recolección de datos.

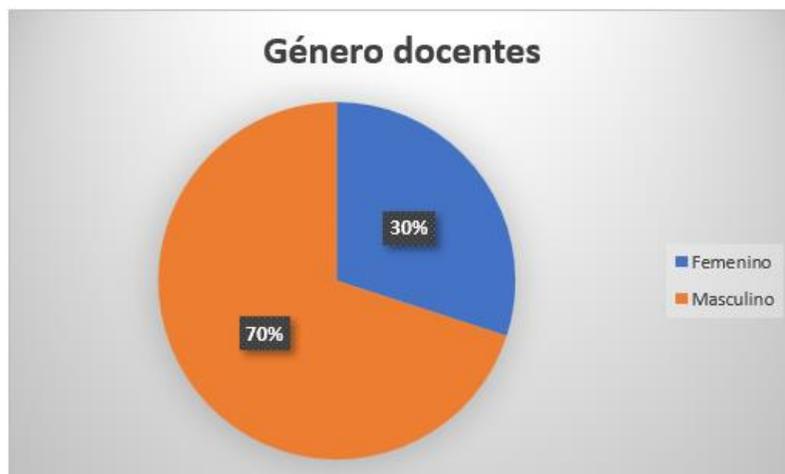
Álvarez, (2020) muestra dos tipos de diseño de investigación la experimental, que es cuando la recolección de datos fue obtenida por observación de hechos condicionados por el investigador que estos a su vez se dividen en preexperimentales, cuasi experimentales y experimentales puros y la investigación no experimental en donde menciona que no existe algún tipo de manipulación de las variables por parte del investigador y que estas se dividen en transversal y longitudinal.

La transversal se mide solamente una vez las variables y en base a esa información se realiza el análisis también se miden las características de uno o más grupos en un determinado tiempo, esto sin tener una evaluación de esos grupos en donde pueden ser, exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos.

En base a los objetivos planteados y a la pregunta de investigación se determina que esta investigación utilizara un diseño no experimental y transversal.

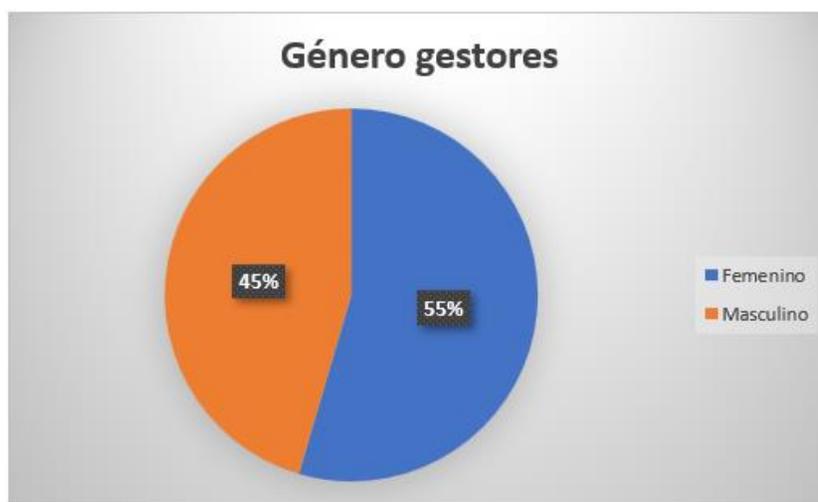
## **Muestra de estudio**

Para esta investigación se utilizó una muestra conformada por los docentes de la materia de educación física y al personal que conforma la DEFYD entre los cuales hubo una muestra total de  $N=60$  docentes y  $N=11$  gestores de la dirección.



**Grafica 1.** *Grafica sociodemográficas docentes*

En la gráfica número 1 se muestra la distribución correspondiente al porcentaje de docentes encuestados, por género obteniendo como resultado 18 del sexo femenino y 42 masculino.



**Grafica 2.** *Grafica sociodemográfica Gestores*

En la gráfica número 2 se muestra la distribución correspondiente al porcentaje de gestores encuestados, por género obteniendo como resultado 6 del sexo femenino y 5 masculinos.

### **Criterios de inclusión**

1.- Estar activo como gestor y como docente en el periodo de pandemia 2020 a 2022.

## **Procedimiento**

Se estableció la comunicación a través de las prácticas profesionales con la dirección de educación física y deporte de la SEP, donde surgió la necesidad de realizar una evaluación de la calidad durante el periodo de pandemia.

Procedimos a seleccionar el cuestionario que fuera más fiable y adaptado para esta investigación por lo cual se optó por el cuestionario SERVQUAL en el cual se le hizo una adaptación para el contexto (nivel básico) que es requerido para la obtención de datos de esta investigación por consecuente se traspasó el cuestionario de word a un formulario Forms y posteriormente se realizaron las validaciones con directivos del área de la DDEFYD.

Una vez teniendo el cuestionario aprobado se procedió a notificar y pedir permiso a la directora de la dirección para la aplicación de dicho cuestionario, una vez tenido la aceptación se procedió a pasar mediante un enlace el cuestionario tanto para los docentes como para los gestores de la dirección.

Se proporcionaron los datos de los docentes y de los gestores se realizaron dos juntas vía teams para la explicación de dicho cuestionario.

Posteriormente se compartió la encuesta a través de un link mediante una aplicación móvil para la recolección de los datos y que a su vez fuera más sencilla su aplicación.

Los encuestados tanto docentes como gestores respondieron el mismo día que se les proporcionó el cuestionario. Se otorgaron 5 días para el llenado de la encuesta y se procedió a realizar los análisis descriptivos y estadísticos de frecuencia de dicha encuesta.

## Capítulo III

### Resultados

Se establecieron dos tipos de cuestionarios el primero para los docentes de educación física y el segundo para los gestores de la dirección de educación física mediante el instrumento SERVQUAL en su escala de percepciones, con una escala de Likert del 1 al 10 donde 1 es totalmente en desacuerdo y el 10 es totalmente de acuerdo.

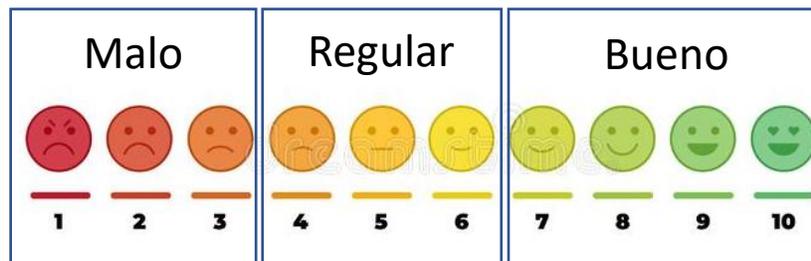
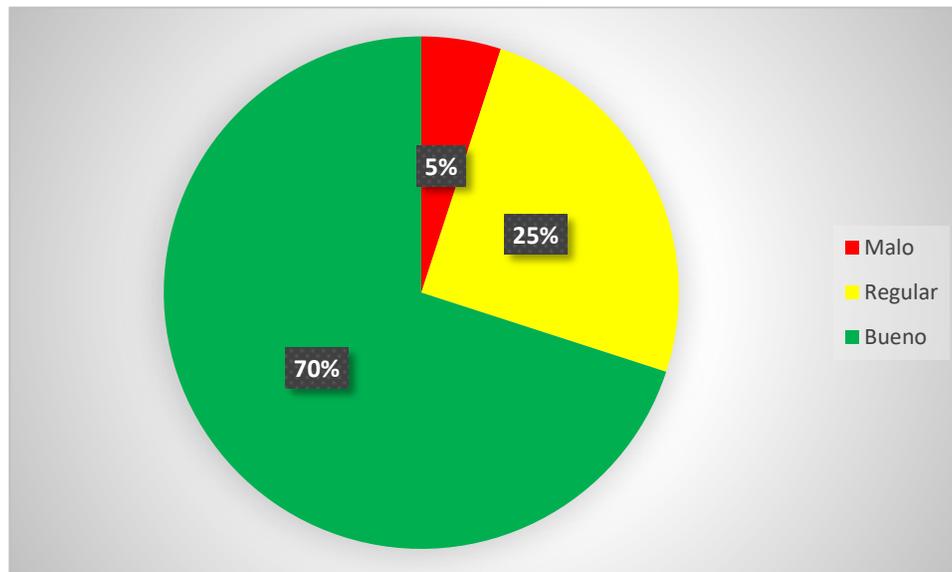


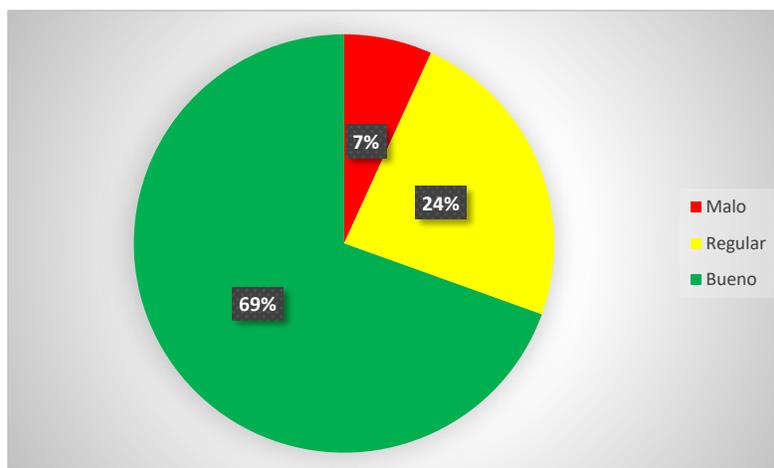
Figura 3. *Escala de Likert*

### Docentes de educación física Dimensión de fiabilidad docentes



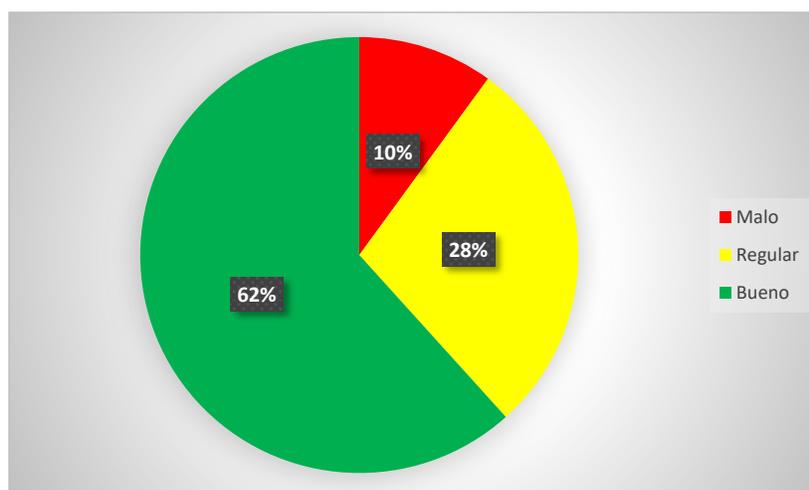
**Grafica 3.** *¿La DEFYD cumplió con lo prometido en tiempos de pandemia?*

En la gráfica 3 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 70% de los docentes evaluaron como bueno, un 25% como regular y un 5% como malo, por lo tanto, la dirección su cumplió con lo prometido en pandemia.



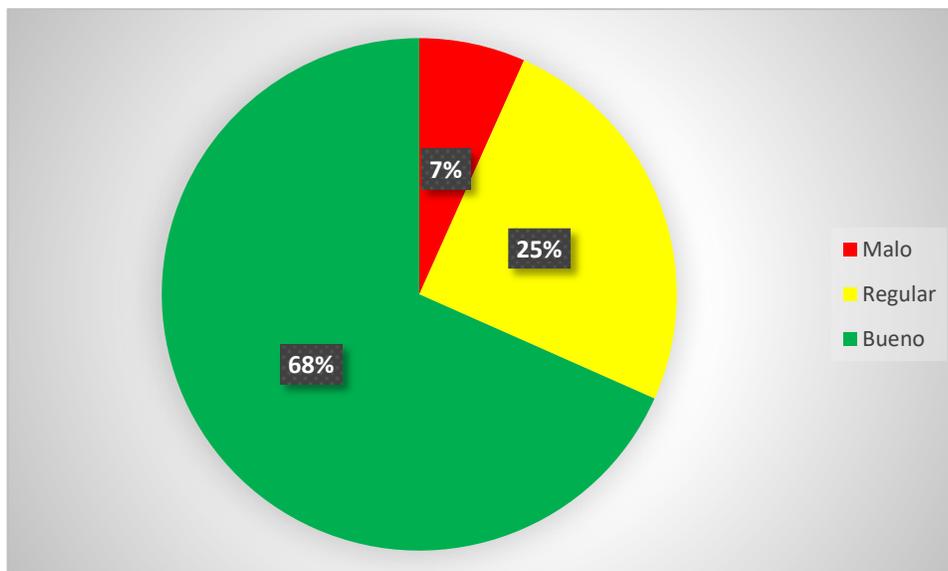
**Gráfica 4.** *¿La DEFYD resolvió sus problemas en tiempos de pandemia?*

En la gráfica 4 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 69% de los docentes evaluar como bueno, un 24% como regular y un 7% como malo, por lo tanto, la dirección si resolvió los problemas de los docentes en tiempo de pandemia.



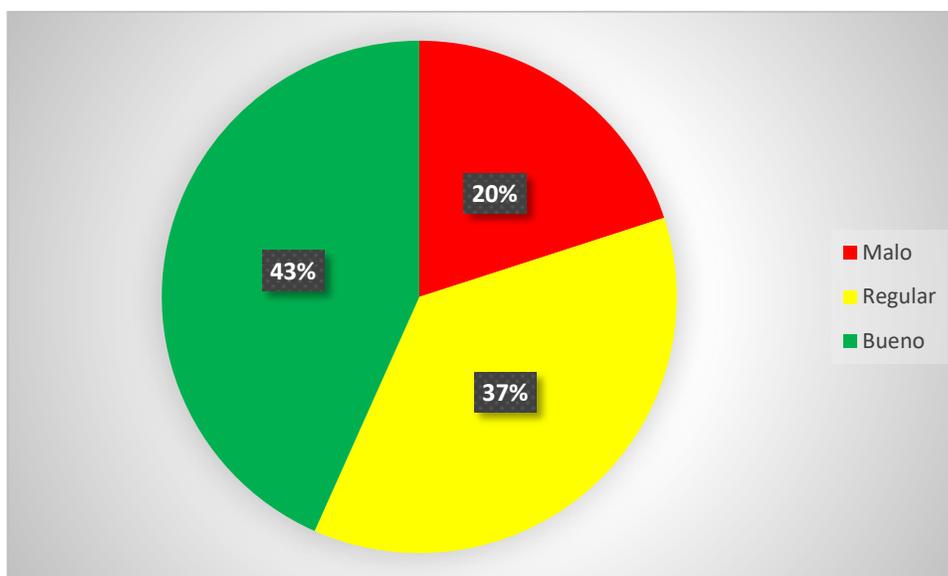
**Gráfica 5.** *¿La DEFYD realizó su gestión en los tiempos establecidos desde el primer día de pandemia?*

En la gráfica 5 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 62% de los docentes evaluaron como bueno, un 28% como regular y 7% como malo, por lo tanto, la dirección si realizo su gestión en tiempos establecidos en tiempos de pandemia.



**Gráfica 6.** ¿La DEFYD cumplió con lo fijado en tiempos de pandemia?

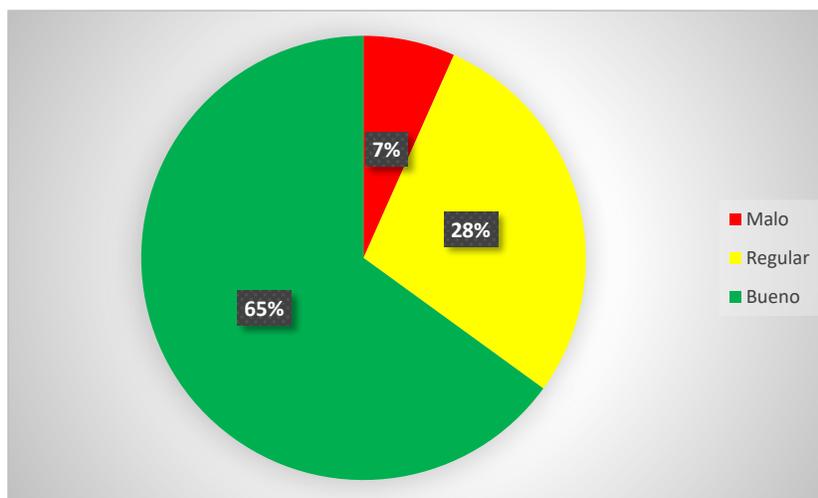
En la gráfica 6 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 68% de los docentes evaluaron como bueno, un 25% como regular y un 7% como malo, por lo tanto, la dirección sí cumplió con lo fijado en tiempos de pandemia.



**Gráfica 7.** ¿La DEFYD cometió errores en tiempos de pandemia?

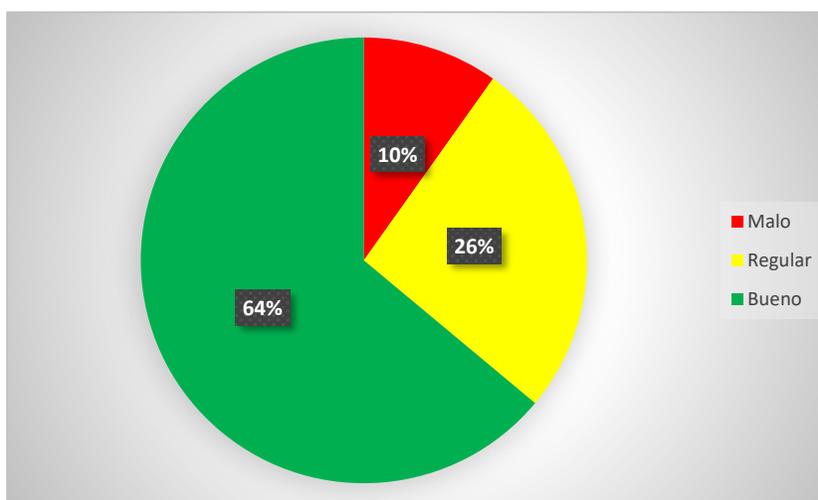
En la gráfica 7 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 43% de los docentes evaluaron como bueno, un 37% como regular y un 20% como malo, por lo tanto, la dirección sí cometió errores en tiempo de pandemia.

### Dimensión seguridad docentes



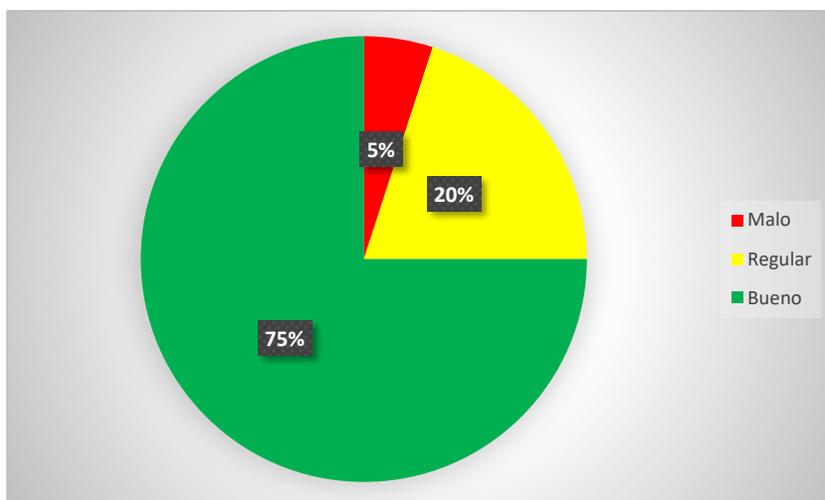
**Gráfica 8.** *¿Los gestores de DEFYD le transmitieron confianza en tiempos de pandemia?*

En la gráfica 8 se muestra los resultados obtenidos donde se establece que el 65% de los docentes evaluaron como bueno, un 28% como regular y un 7% como malo, por lo tanto, los gestores de la dirección si transmitieron confianza en tiempo de pandemia.



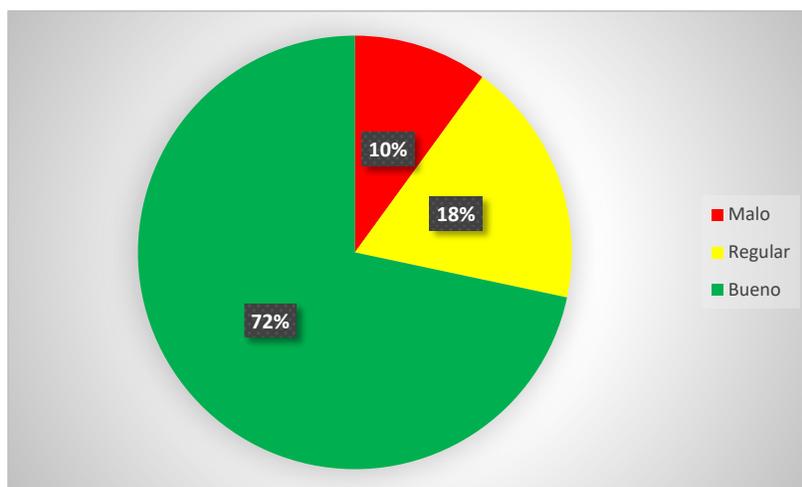
**Gráfica 9.** *¿Se sintió con seguridad por parte de los gestores de la DEFYD en tiempos de pandemia?*

En la gráfica 9 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 64% de los docentes evaluaron como bueno, un 26% como regular y un 10% como malo, por lo tanto, los docentes si se sintieron con seguridad por parte de los gestores en pandemia.



**Gráfica 10.** *¿Los gestores de la DEFYD fueron amables en tiempos de pandemia?*

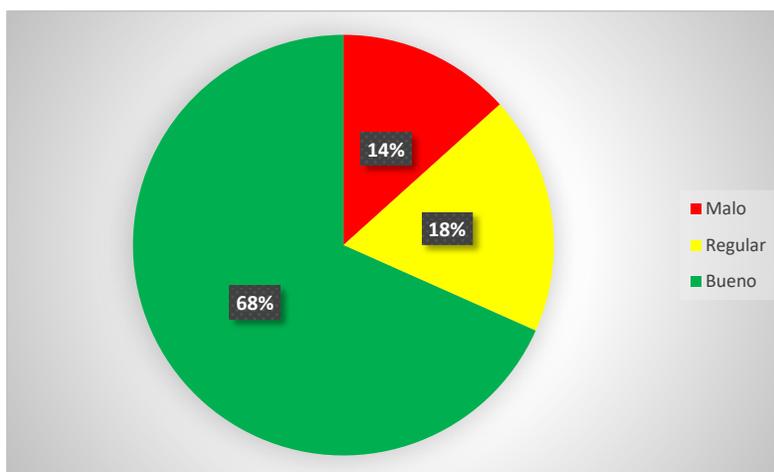
En la gráfica 10 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 75% de los docentes evaluaron como bueno, un 20% como regular y un 5% como malo, por lo tanto, los gestores de la dirección si fueron amables en tiempos de pandemia.



**Gráfica 11.** *¿Los gestores de la DEFYD le dieron los conocimientos suficientes en pandemia (certificaciones, cursos, diplomados etc.)?*

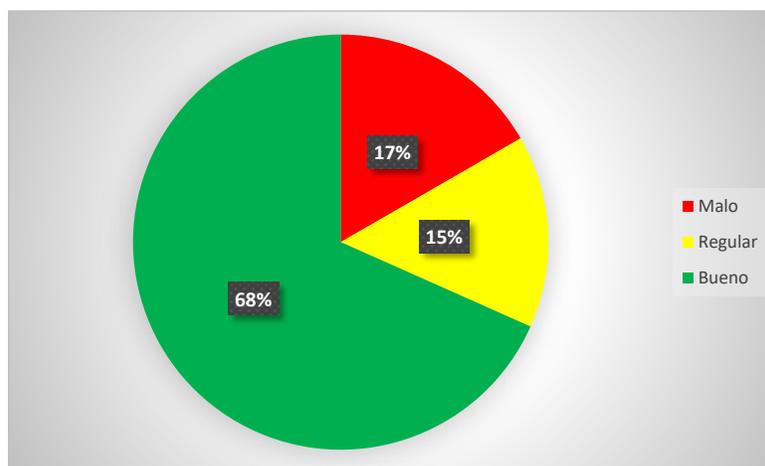
En la gráfica 11 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 72% de los docentes evaluaron como bueno, un 18% como regular y un 10% como malo, por lo tanto, los gestores de la dirección si les brindaron a los docentes conocimientos suficientes durante la pandemia.

### Dimensión elementos tangibles docentes



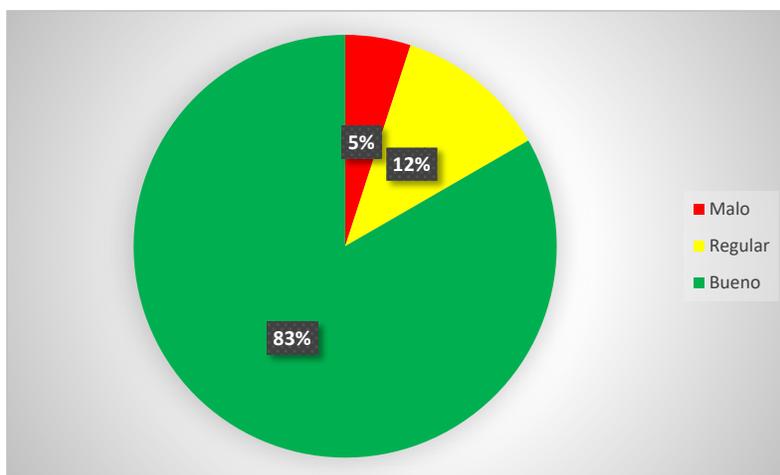
**Grafica 12.** *¿Contó con equipo moderno (Computadores, internet, impresora etc.) en tiempos de pandemia?*

En la gráfica 12 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 68% de los docentes evaluaron como bueno, un 18% como regular y un 14% como malo, por lo tanto, se establece que los docentes si contaron con equipo moderno durante la pandemia.



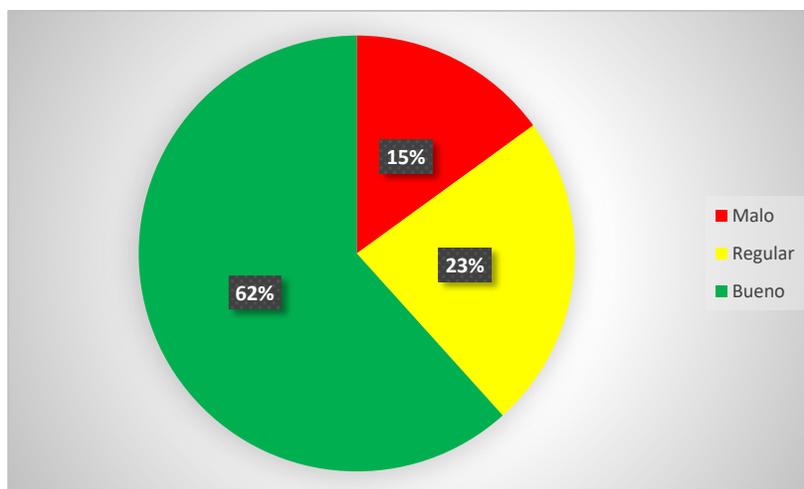
**Grafica 13.** *¿Para realizar sus actividades contó con las instalaciones adecuadas en tiempos de pandemia?*

En la gráfica 13 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 68% de los docentes evaluaron como bueno, un 15% como regular y un 14% como malo por lo tanto se establece que los docentes contaron con instalaciones adecuadas para realizar sus actividades en tiempos de pandemia.



**Gráfica 14.** *¿Cómo docente sintió que tuvo una buena apariencia en tiempos de pandemia?*

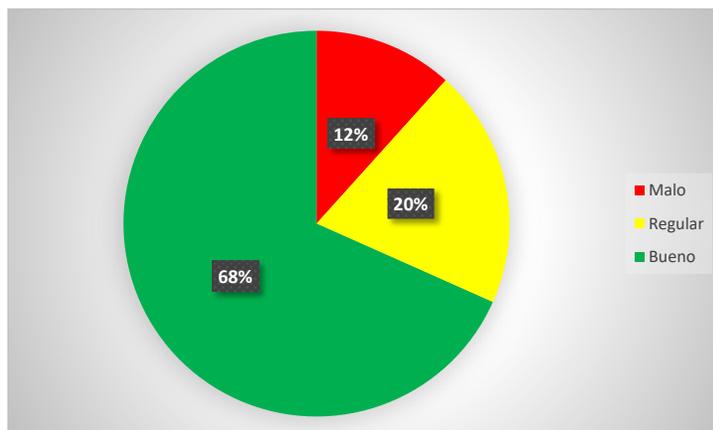
En la gráfica 14 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 83% de los docentes evaluaron como bueno, un 12% como regular y un 5% como malo por lo tanto se establece que los docentes se sintieron que tuvieron una buena apariencia en tiempos de pandemia.



**Gráfica 15.** *¿Cómo docente contó con suficiente material (oficinas, servicios etc.) en tiempos de pandemia?*

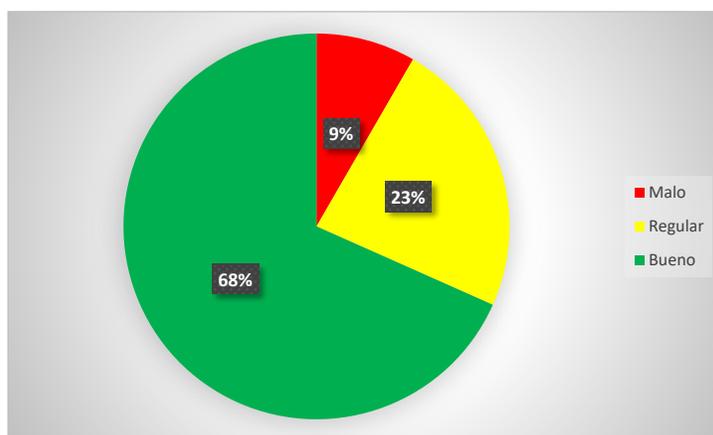
En la gráfica 15 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 62% de los docentes evaluaron como bueno, un 23% como regular y un 15% como malo, por lo tanto, se establece que los docentes si contaron con suficiente material en tiempos de pandemia.

### Dimensión capacidad de respuesta docentes



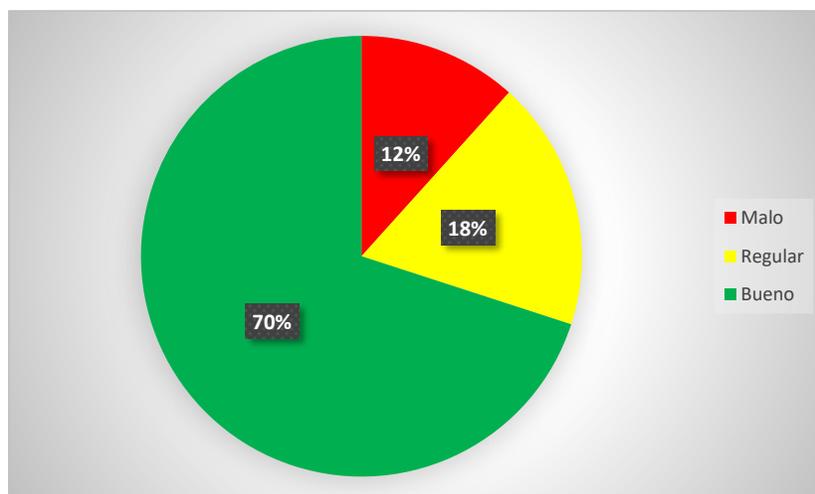
**Grafica 16.** *¿Los gestores de la DEFYD tuvieron una buena comunicación con usted en tiempos de pandemia?*

En la gráfica 16 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 68% de los docentes evaluaron como bueno, un 20% como regular y un 12% como malo, por lo tanto, se establece que los gestores de la dirección si tuvieron una buena comunicación con los docentes en tiempo de pandemia.



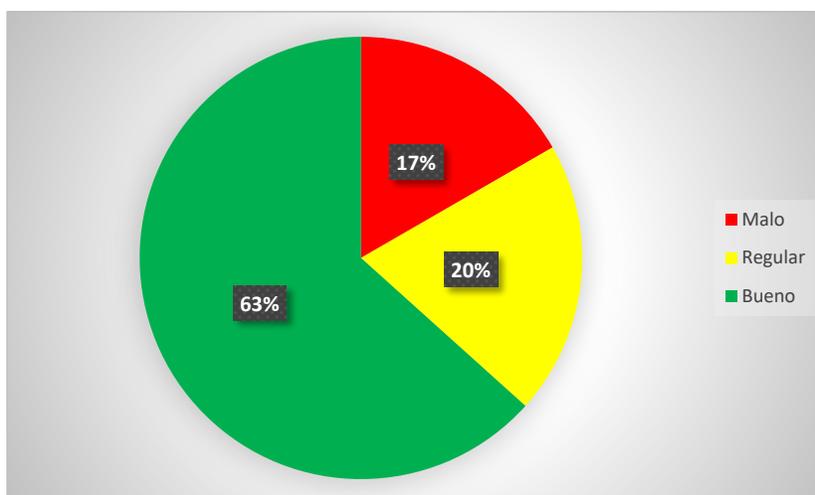
**Grafica 17.** *¿Los gestores le ofrecieron un servicio rápido de respuesta (dudas) en tiempos de pandemia?*

En la gráfica 17 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 68% de los docentes evaluaron como bueno, un 23% como regular y un 9% como malo, por lo tanto, se establece que los gestores si ofrecieron un servicio rápido de respuesta a los docentes en tiempo de pandemia.



**Gráfica 18.** *¿Los gestores de la DEFYD siempre estuvieron dispuestos ayudarle en tiempos de pandemia?*

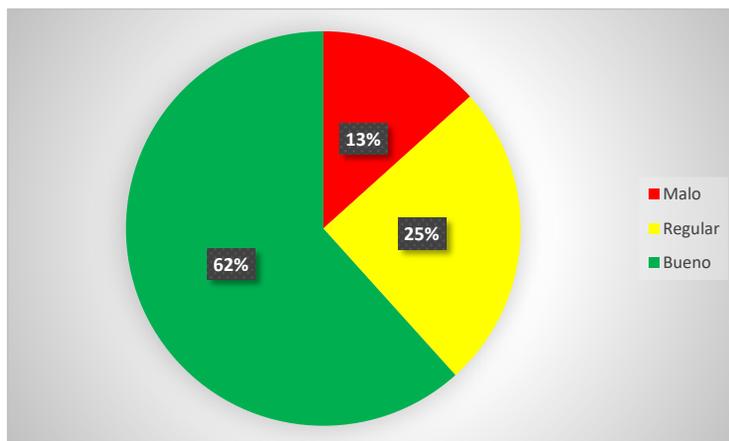
En la gráfica 18 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 70% de los docentes evaluaron como bueno, un 18% como regular y un 12% como malo, por lo tanto, se establece que los gestores de la dirección siempre estuvieron a disposición de ayudar a los docentes en tiempos de pandemia.



**Gráfica 19.** *¿Los gestores de la DEFYD nunca estuvieron demasiado ocupados para ayudarle en tiempos de pandemia?*

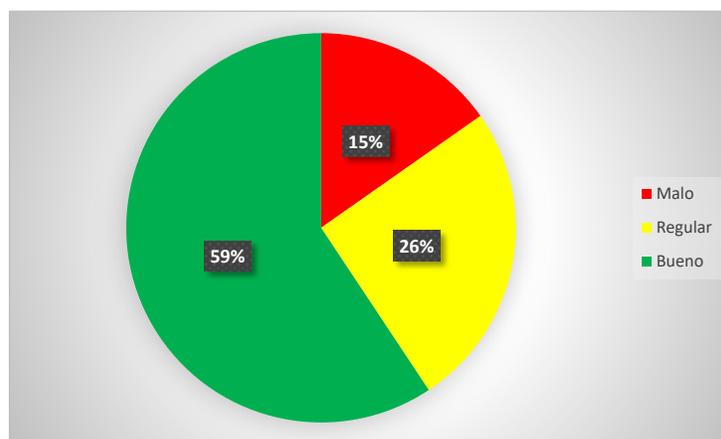
En la gráfica 19 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 63% de los docentes evaluaron como bueno, un 20% como regular y un 17% como malo, por lo tanto, se establece que los gestores de la dirección tuvieron la disposición de ayudar a los docentes en tiempo de pandemia.

## Dimensión empatía docentes



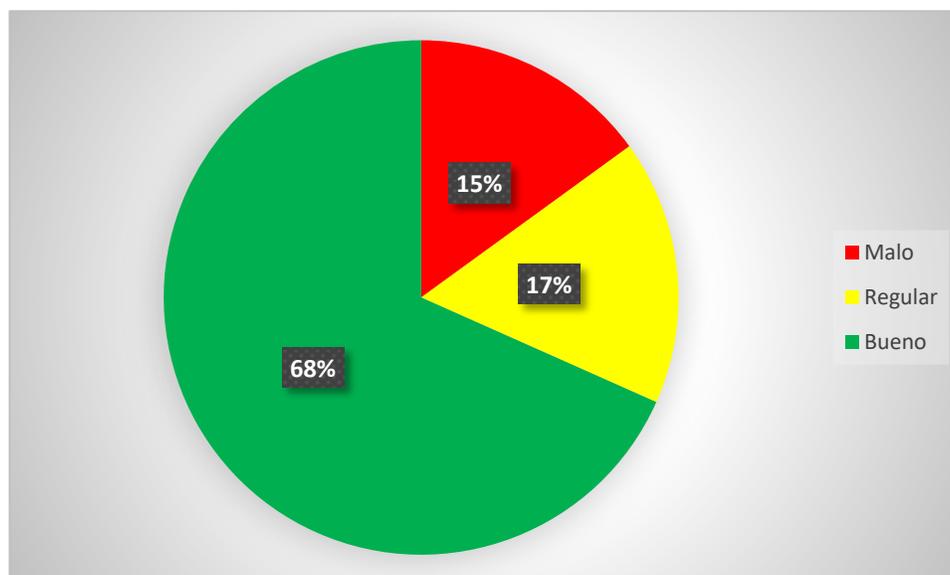
**Gráfica 20.** *¿Los gestores de DEFYD le ofreció una atención individualizada?*

En la gráfica 22 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 62% de los docentes evaluaron como bueno mientras un 25% como regular y un 13% como malo, por lo tanto, se establece que los gestores de la dirección si ofrecieron una atención individualizada en tiempos de pandemia.



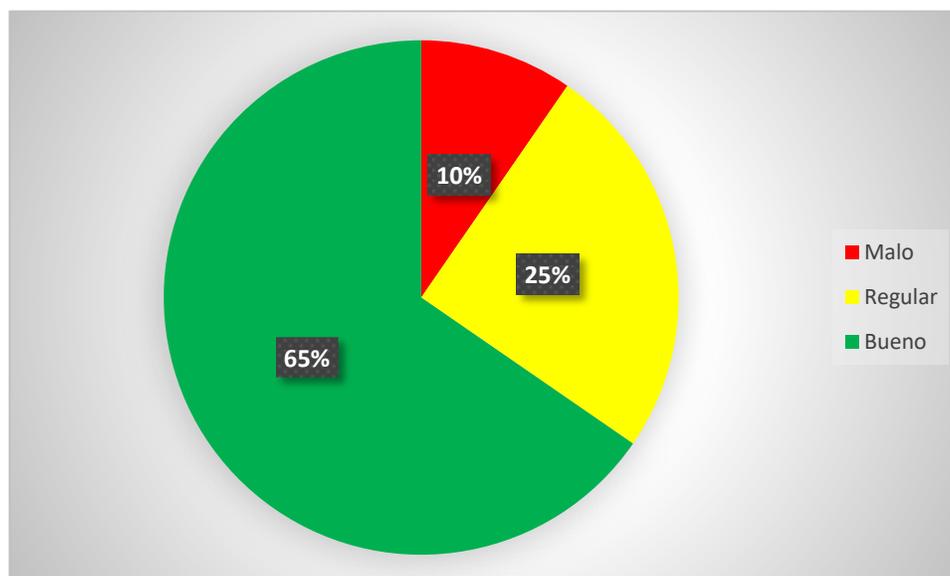
**Gráfica 21.** *¿Los horarios de trabajo fueron convenientes?*

En la gráfica 21 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 59% de los docentes evaluaron como bueno, un 26% como regular y un 15% como malo, por lo tanto, se establece que efectivamente los horarios de trabaja si fueron los convenientes.



**Gráfica 22.** *¿Los gestores de DEFYD se preocuparon por usted?*

En la gráfica 22 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 68% de los docentes evaluaron como bueno, un 17% como regular y un 15% como malo, por lo tanto, se establece que los gestores de la dirección si se preocuparon por los docentes en tiempos de pandemia.

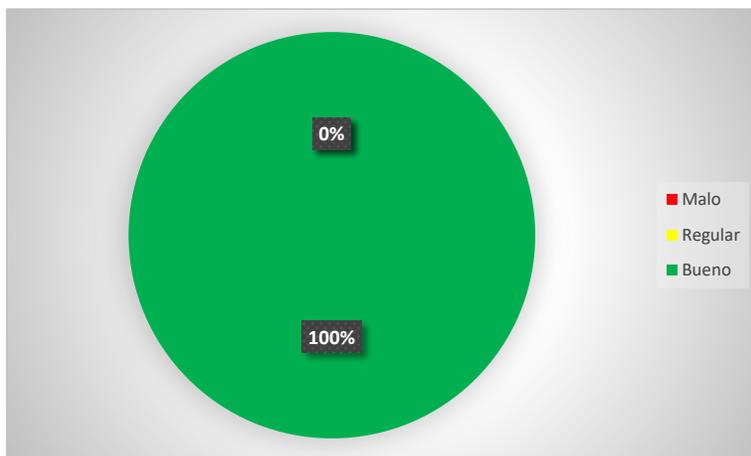


**Gráfica 23.** *¿Los gestores de DEFYD comprendieron sus necesidades?*

En la gráfica 23 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 65% de los docentes evaluaron como bueno, un 25% como regular y un 10% como malo, por lo tanto, se establece que los gestores si comprendieron las necesidades de los docentes.

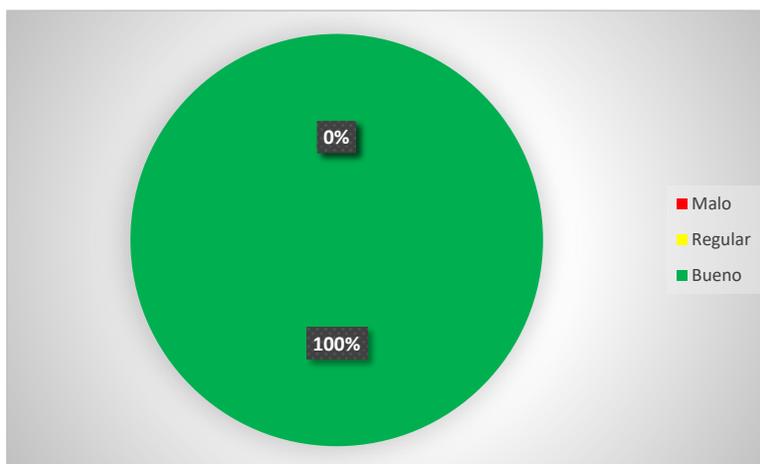
## Gestores de la DEFYD

### Dimensión de fiabilidad gestores



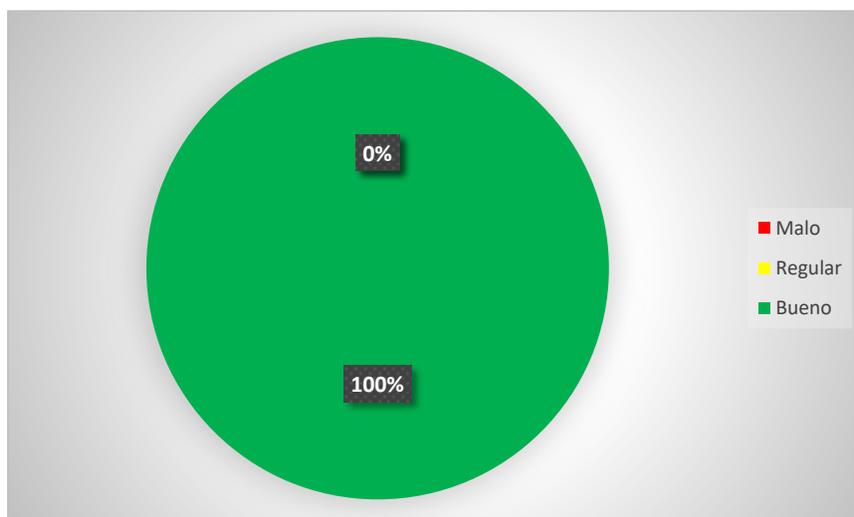
**Gráfica 24.** *¿Como integrante de la DEFYD cumplió lo prometido en tiempos de pandemia?*

En la gráfica 24 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 100% de los gestores evaluaron como bueno, por lo tanto, se establece que los gestores si cumplieron con lo prometido en tiempos de pandemia.



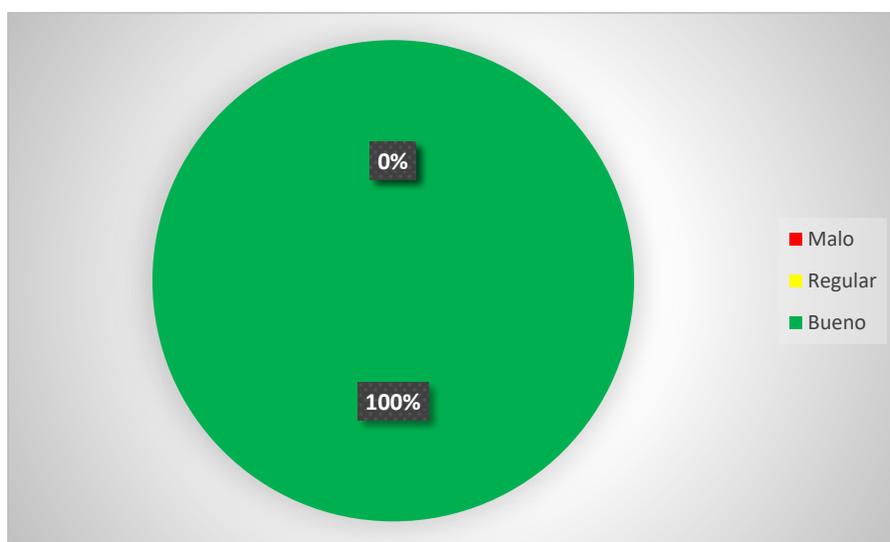
**Gráfica 25.** *¿Como integrante de la DEFYD resolvió los problemas en pandemia?*

En la gráfica 27 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 100% de los gestores evaluaron como bueno, por lo tanto, se establece que los gestores si resolvieron los problemas en tiempos de pandemia.



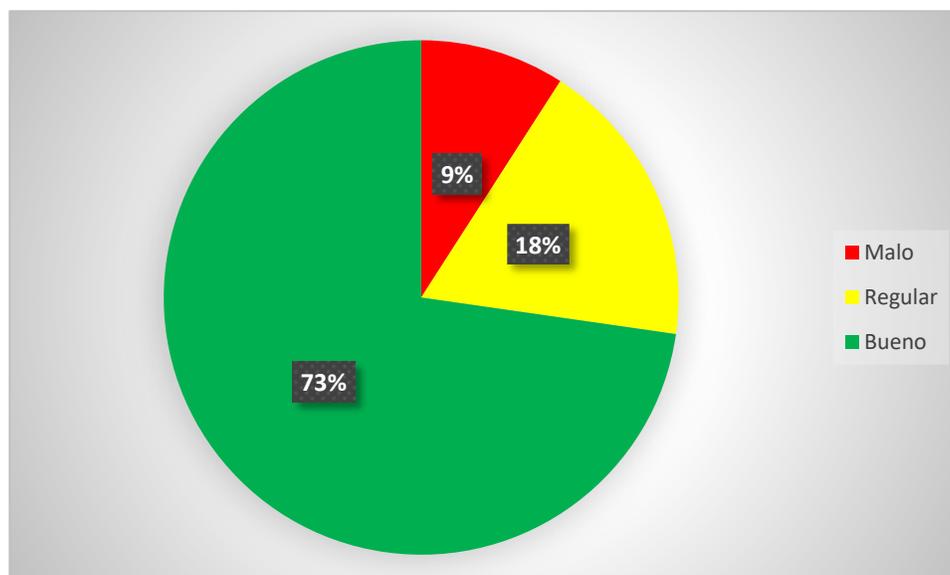
**Grafica 26.** *¿Cómo integrante de la DEFYD realizó el servicio requerido a tiempo en época pandemia?*

En la gráfica 26 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 100% de los gestores evaluaron como bueno, por lo tanto, se establece que los gestores si realizaron el servicio requerido en tiempos de pandemia.



**Grafica 27.** *¿Cómo integrante DEFYD cumplió con lo fijado en tiempos de pandemia?*

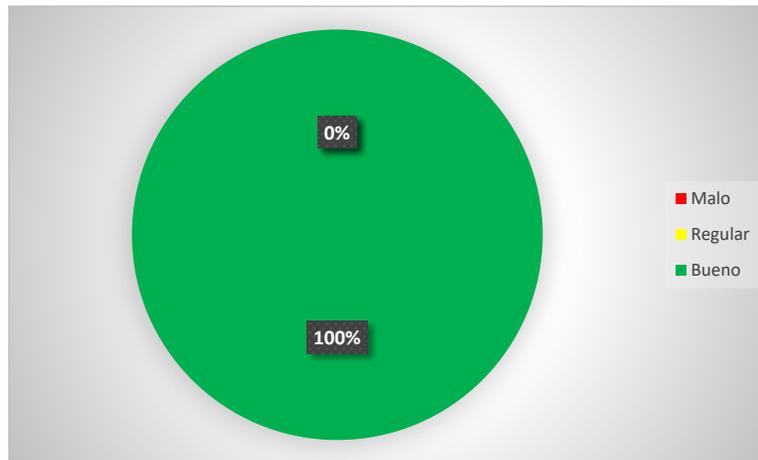
En la gráfica 27 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 100% de los gestores evaluaron como bueno, por lo tanto, se establece que los gestores si cumplieron con lo fijado en tiempos de pandemia.



**Grafica 28.** *¿Cómo integrante de la DEFYD cometió errores durante la pandemia?*

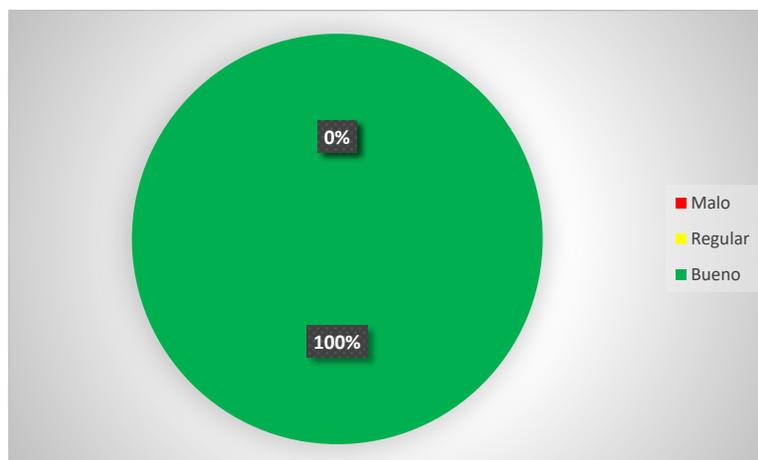
En la gráfica 28 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 73% de los docentes evaluaron como bueno, un 18% como regular y un 9% como malo, por lo tanto, se establece que los gestores si cometieron errores durante la pandemia.

### Dimensión seguridad gestores



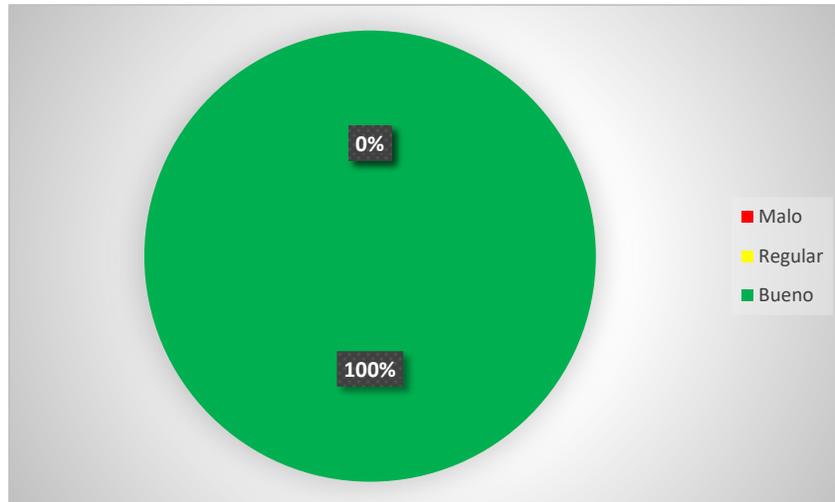
**Grafica 29.** *¿Como gestor fue confiable con sus compañeros de trabajo en tiempos de pandemia?*

En la figura 29 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 100% de los gestores evaluaron como bueno, por lo tanto, se establece que los gestores si fueron confiables con sus compañeros de trabajo durante la pandemia.



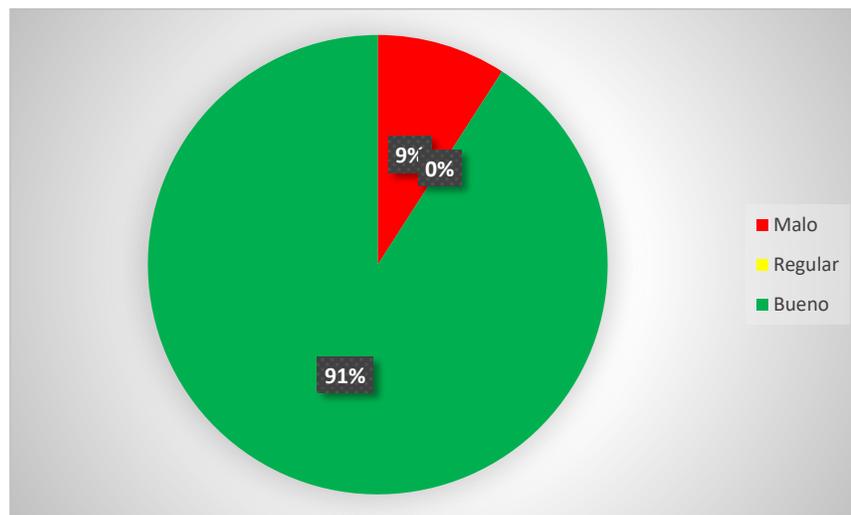
**Grafica 30.** *¿Cómo gestor hizo sentir bien a su equipo de trabajo en tiempos de pandemia?*

En la gráfica 30 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 100% de los gestores evaluaron como bueno, por lo tanto, se establece que los gestores si hicieron sentir bien a su equipo de trabajo durante la pandemia.



**Gráfica 31.** *¿Cómo gestor fue amable en tiempos de pandemia?*

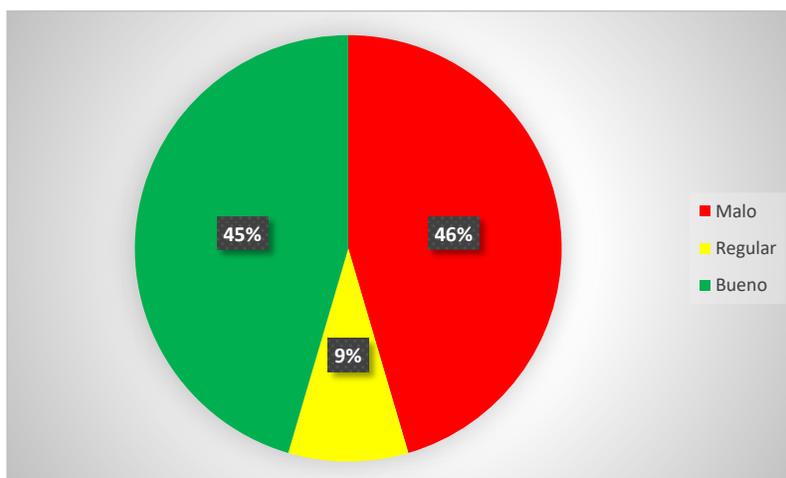
En la gráfica 31 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 100% de los gestores evaluaron como bueno, por lo tanto, se establece que los gestores si fueron amables durante el tiempo de pandemia.



**Gráfica 32.** *¿Se realizaron capacitaciones a compañeros de trabajo en tiempos de pandemia (certificaciones, cursos, diplomados etc.)?*

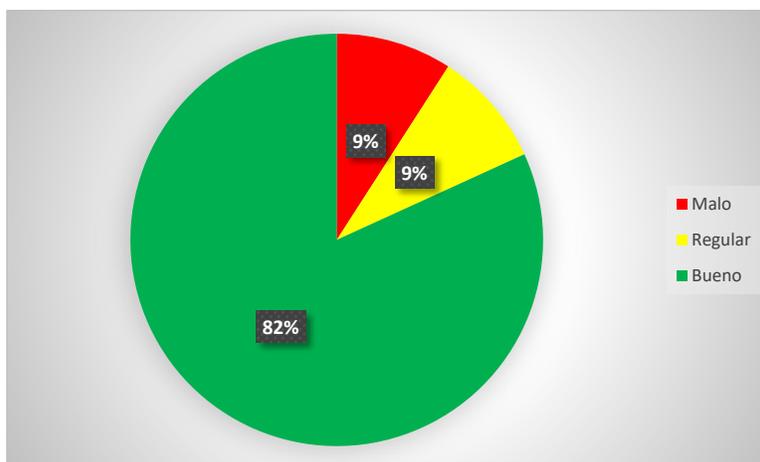
En la gráfica 32 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 91% de los gestores evaluaron como bueno y un 9% como malo, por lo tanto, se establece que si se realizaron capacitaciones de trabajo durante la pandemia.

### Dimensión elementos tangibles gestores



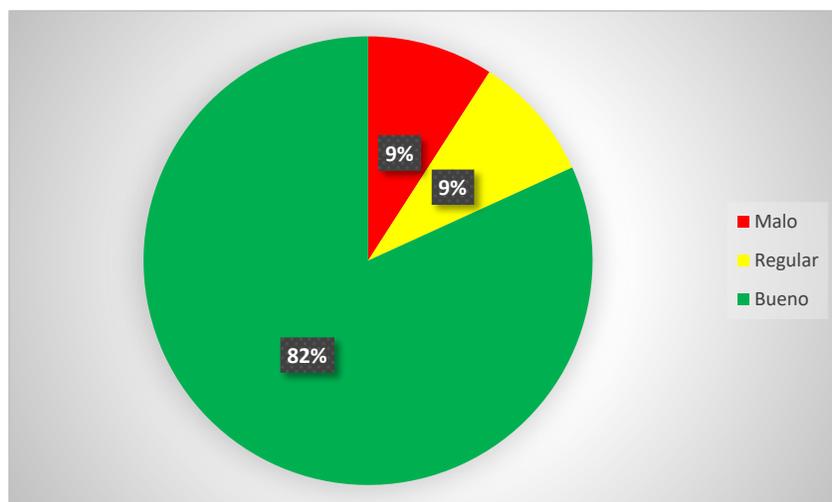
**Grafica 33.** *¿En la DEFYD tuvo equipo moderno (Computadores, internet, impresora etc.) para los tiempos de pandemia?*

En la gráfica 33 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 45% de los docentes evaluaron como bueno, un 9% como regular y un 46% como malo, por lo tanto, se establece que no se contó con equipo moderno durante el periodo de pandemia.



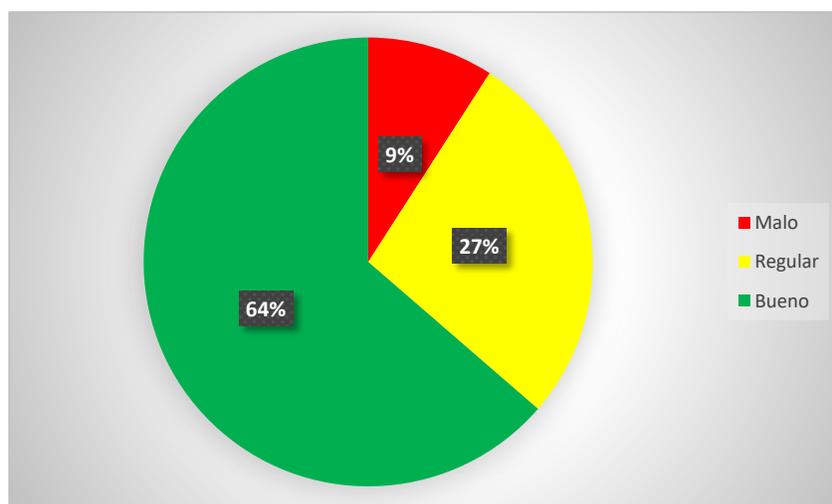
**Grafica 34.** *¿En la DEFYD tuvo las instalaciones adecuadas para el desarrollo de sus actividades en tiempos de pandemia?*

En la gráfica 34 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 82% de los docentes evaluaron como bueno, un 9% como regular y un 9% como malo, por lo tanto, se establece que la dirección si conto con las instalaciones adecuadas para sus actividades en tiempos de pandemia.



**Gráfica 35.** *¿Los compañeros de la DEFYD cuentan con buena apariencia?*

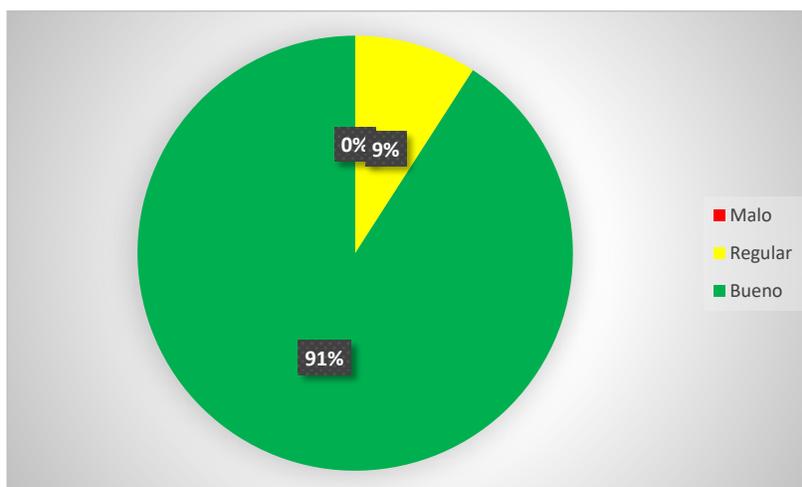
En la gráfica 35 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 82% de los docentes evaluaron como bueno, un 9% como regular y un 9% como malo, por lo tanto, se establece los compañeros de la dirección contaron con buena apariencia en tiempos de pandemia.



**Gráfica 36.** *¿En la DEFYD contaron con suficiente material (oficinas, servicios etc.) en tiempos de pandemia?*

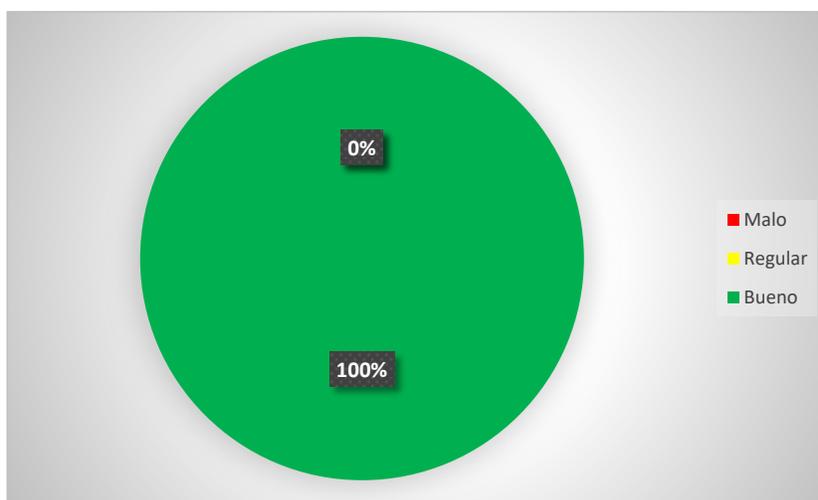
En la figura 36 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 64% de los docentes evaluaron como bueno, un 27% como regular y un 9% como malo, por lo tanto, se establece que en la dirección si contaron con suficiente material en tiempos de pandemia.

### Dimensión capacidad de respuesta gestores



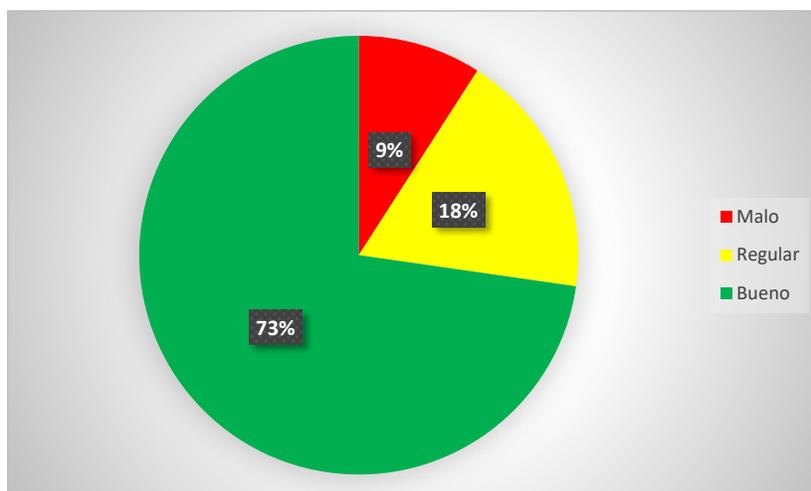
**Gráfica 37.** *¿Cómo gestor tuvo una buena comunicación con sus compañeros?*

En la gráfica 37 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 91% de los docentes evaluaron como bueno. un 9% como regular, por lo tanto, se establece que los gestores tuvieron una buena comunicación con sus compañeros.



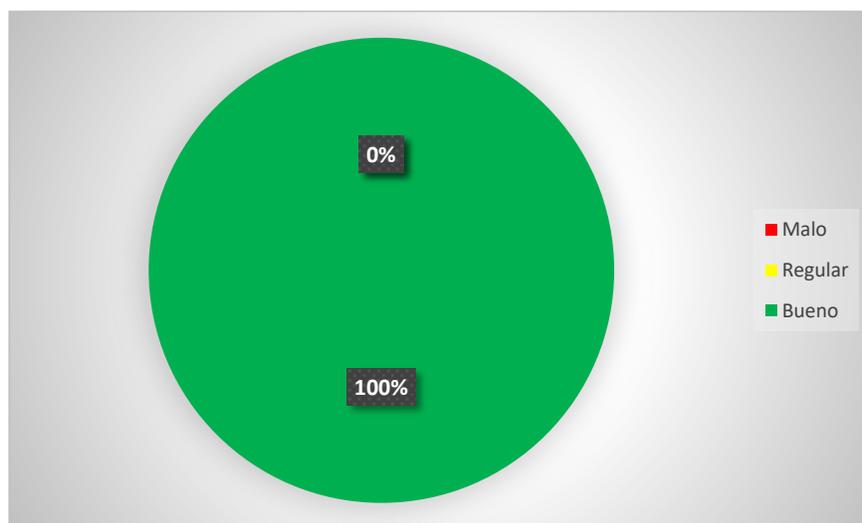
**Gráfica 38.** *¿Cómo gestor siempre estuvo dispuesto ayudar en tiempos de pandemia?*

En la gráfica 38 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 100% de los gestores evaluaron como bueno, por lo tanto, se establece que los gestores si estuvieron dispuestos ayudar en tiempos de pandemia.



**Gráfica 39.** *¿Cómo gestor estuvo demasiado ocupado en tiempos de pandemia?*

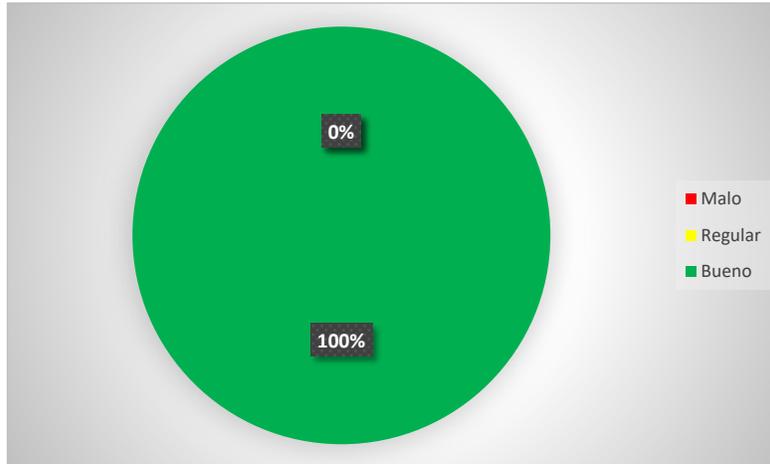
En la gráfica 39 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 73% de los docentes evaluaron como bueno, un 18% como regular y un 9% como malo, por lo tanto, se establece que los gestores estuvieron demasiado ocupados en tiempos de pandemia.



**Gráfica 40.** *¿Cómo gestor tuvo una capacidad de respuesta rápida en tiempos de pandemia?*

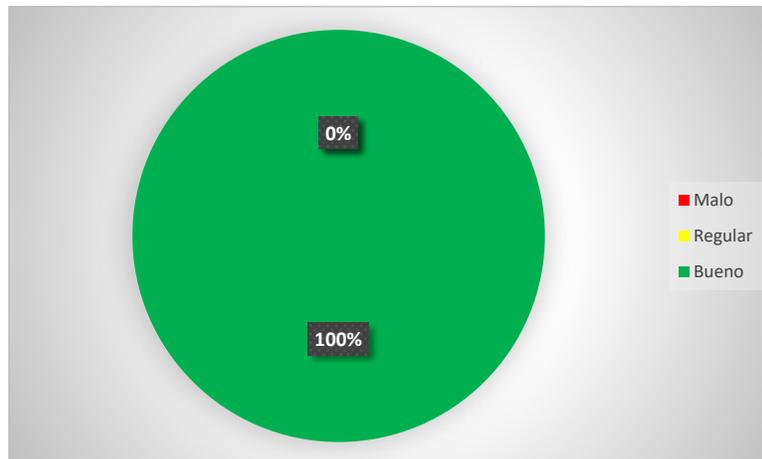
En la gráfica 40 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 100% de los gestores evaluaron como bueno, por lo tanto, se establece que los gestores si tuvieron una capacidad de respuesta rápida en tiempos de pandemia.

## Dimensión empatía gestores



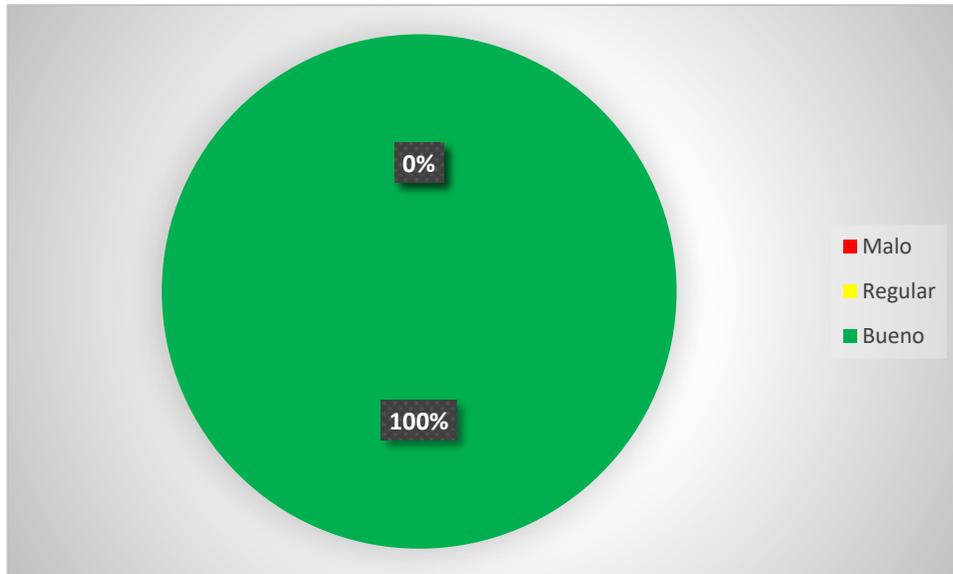
**Grafica 41.** *¿Como gestor ofreció una atención individualizada a sus compañeros de trabajo?*

En la gráfica 41 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 100% de los gestores evaluaron como bueno, por lo tanto, se establece que los gestores si ofrecieron una atención individualizada en tiempos de pandemia.



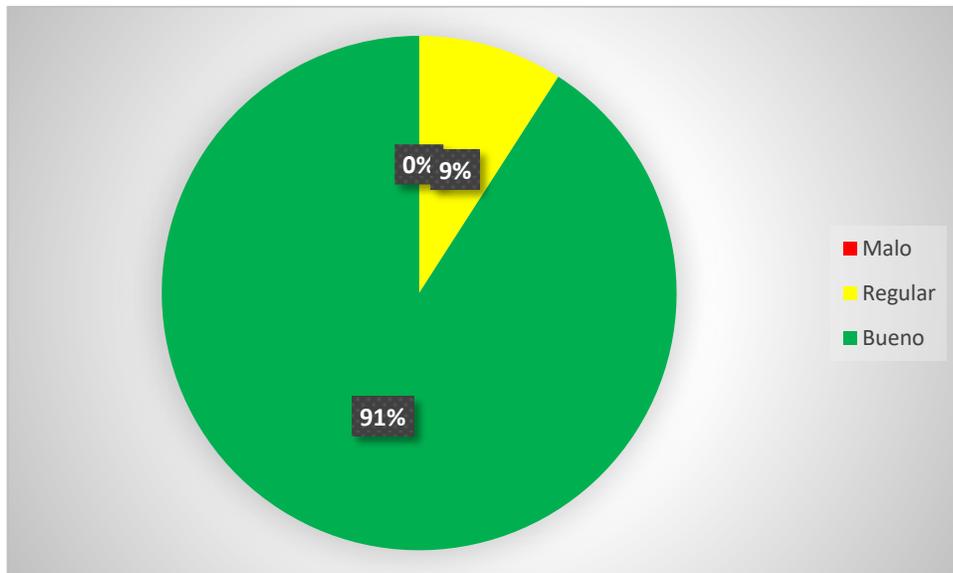
**Grafica 42.** *¿Los horarios de trabajo fueron convenientes?*

En la gráfica 42 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 100% de los gestores evaluaron como bueno, por lo tanto, se establece que los gestores están de acuerdo en los horarios fueron los convenientes.



**Gráfica 43.** *¿Cómo gestor se preocupó por sus compañeros?*

En la gráfica 43 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 100% de los gestores evaluaron como bueno, por lo tanto, se establece que los gestores si se preocuparon por sus compañeros.



**Gráfica 44.** *¿Cómo gestor comprendido las necesidades de sus compañeros?*

En la gráfica 44 se muestran los resultados obtenidos donde se establece que el 91% de los gestores evaluaron como bueno y un 9% como regular, por lo tanto, se establece que los gestores si comprendieron las necesidades de sus compañeros.

## Capítulo IV

### Discusión

Gracias a este estudio realizado, se pudo evaluar la calidad percibida en la gestión durante el periodo de pandemia, donde los miembros encargados de llevar a cabo las labores de administración y docencia se encargaron de llevar la educación a pesar de la problemática existente.

Se pueden observar resultados positivos en comparativas de los docentes y gestores, los cuales realizaron un diagnóstico a través el cuestionario SERVQUAL, dichas dimensiones del cuestionario arrojaron datos positivos.

Resultados positivos y resultados negativos por dimensión.

- **Fiabilidad**  
Los gestores en sus resultados nos muestran que no cometieron errores que no estaban planeados en tiempos de pandemia, corroborado por los docentes quienes fueron los primeros en obtener indicaciones para llevar a cabo las labores desde casa.

En cuanto a los docentes en sus resultados de forma positiva realizaron sus labores correspondientes de igual manera se obtuvieron resultados negativos haciendo referencia que durante la pandemia los gestores si cometieron errores de manera generalizada.

- **Seguridad**  
En esta dimensión se obtuvieron resultados positivos por parte de los gestores al hacer referencia que siempre tuvieron una excelente actitud con sus compañeros de trabajo.

En cuanto a los docentes se muestran una buena calidad en cuanto a la seguridad transmitida por parte de los gestores durante el periodo de pandemia.

- Elementos tangibles

Las instalaciones y el equipo para desarrollar sus actividades y actividades laborales fueron las adecuadas para los gestores aun que se obtuvo que es necesario una mejora en cuanto a la calidad del equipo moderno y material de trabajo.

Los resultados de los docentes muestran que las instalaciones y el equipo moderno fueron las adecuadas para el desarrollo de sus actividades laborales en cuanto a las posibilidades permitidas durante tiempo de pandemia.

- Capacidad de respuesta

La comunicación el servicio y la disposición de los gestores mutaran resultados favorables y esto a su vez se ve reflejado en los resultados obtenidos por parte de los docentes.

En cuanto a los docentes se refleja una buena comunicación con los gestores durante el pedido de pandemia así también el servicio y el apoyo de los gestores hacia los docentes fue positivo.

- Empatía

Una de las dimensiones mejor evaluadas por parte de los docentes al tener resultados muy positivos en cuanto a la atención y el comprender las necesidades de sus compañeros debido a la situación por la que se encontraban.

Por parte de los docentes se tienen resultados favorables, aunque algunos puntos negativos minoritarios que se reflejan en los resultados en cuanto al horario de trabajo, más sin embargo no deja de estar evaluado de manera positiva.

En este contexto se puede observar que las tareas que se tenían durante esta pandemia fueron más las positivas que las negativas, por lo que el resultado de la educación virtual pudo llegar hasta los clientes finales los alumnos.

En esta investigación se obtuvieron datos muy distintos a otros estudios como en el de Gadea-Cavazos, et al (2018), el cual se aplicó al mismo contexto de la educación física como asignatura, pero en estudiantes y docentes de nivel medio superior, una distinta gestión en cuanto a edades, instalaciones y coordinaciones, dicho instrumento arrojó datos negativos para todos los actores sociales de esa investigación, y comparando con la nuestra en el nivel básico

## **Conclusión**

En base a los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento SERVQUAL y la descripción de cada uno de los ítems se concluye que la Dirección de Educación Física y Deporte realizó un buen desempeño durante el periodo de pandemia al obtener resultados favorables en la evaluación de la calidad total.

Aportes importantes como la comunicación que debe mejorar entre los docentes y gestores, así como la posibilidad de contar con buena calidad de equipamiento e instalaciones para un mejor desarrollo de sus actividades laborales.

Se concluye que este cuestionario no siempre arroja resultados negativos en cuanto a la calidad del servicio ofrecido. Si no que también se puede obtener buenos resultados, una de las cuestiones más latentes que impactan directamente en los resultados es que los docentes tuvieron mucha flexibilidad respecto a la comunicación con el alumnado, y el trabajo lo realizaban en casa, con algunas comodidades que antes no tenían al trasladarse al lugar de trabajo.

Esto abre la posibilidad a futuras líneas de investigación como lo son el realizar la misma investigación en otro estado y así poder comparar los resultados obtenidos o bien comparar con los resultados de otro país y ver en qué posición estamos nosotros en comparación con los resultados de dichas investigaciones. Así como complementar las encuestas con todos los actores sociales como los alumnos quienes fueron los que recibieron el servicio, para así realizar una evaluación de la calidad total en la asignatura de educación física en tiempos de pandemia.

## Referencias

- Alcalde San Miguel, P. (2019). *Calidad 3*. Ediciones Paraninfo, SA.
- Arellano Díaz, H. O. (2017). La calidad de servicio como ventaja competitiva.
- Avendaño Castro, W. R. (2021). Satisfacción laboral de los docentes: un análisis desde los factores extrínsecos e intrínsecos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5 (2021)), 190-201.
- Carro, R. y Gonzales, D. (2012). Administración de la calidad total. Universidad Nacional de Mar del Plata. <http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1614>
- Cavalcante J. (2004). Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Tesis Doctoral).  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf>
- Cavazos, E. A. G., Sanchez, R. M., García, J. A. P., & Sanchez, V. M. (2018). Adaptación del cuestionario SERVQUAL para la evaluación de la calidad del servicio educativo en la asignatura de Cultura Física y Salud en México. *Cuadernos de psicología del deporte*, 18(3), 150-168.
- De Barillas, C., Hernández, G., & Paredes, J. (2011). Inducción a la calidad. *Slide Share*.
- Dingel, J. I., & Neiman, B. (2020). How many jobs can be done at home?. *Journal of Public Economics*, 189, 104235.
- Gambau y Pinasa, V. (2020). COVID-19: La crisis ha afectado a todos. *Revista Española de Educación Física y Deportes*, (429), 15-18. Recuperado de <https://www.consejocolef.es/post/covid19-vgambau3>
- García Luna, B. (2016). Evaluación de la gestión educativa. Gestipolis. Obtenido de <https://www.gestipolis.com/evaluacion-la-gestion-educativareflexiones/>
- Giese, J., & Cote, J. (2000). Defining Customer satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, de: [www.amsreview.org/amsrev/theory/giese01-00.html](http://www.amsreview.org/amsrev/theory/giese01-00.html)
- Gumucio, R. L. (2005). La calidad total en la empresa moderna. *Perspectivas*, 8(2), 67-81.

- Guzmán Escalante, J. (2016). Calidad Total en el Sector Educativo en Lima.
- Horovitz, J. (1991). La calidad del servicio: a la conquista del cliente. In *La calidad del servicio: a la conquista del cliente* (pp. 105-105).
- Hurtado Talavera, F. J. (2020). La educación en tiempos de pandemia: los desafíos de la escuela del siglo XXI. *Revista arbitrada del centro de investigación y estudios gerenciales*, 44, 176-187.
- Ishikawa, K. (1997). ¿Qué es el control total de calidad?: la modalidad japonesa. Editorial Norma.
- Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Ediciones Díaz de Santos.
- Lee, P., Joo, S. H., and Lee, S. (2019). Examining stability of personality profile solutions between Likert-type and multidimensional forced choice measure. *Personality and Individual Differences*, 142,13-20.
- Llorens, F. (29 de abril de 2020). Docencia de emergencia: cómo cambiar el motor en pleno vuelo. Obtenido de El blog de Studia XXI: <https://www.universidadsi.es/docencia-de-emergencia-comocambiar-el-motor-en-pleno-vuelo/>
- Lloyd, M. (2020). Desigualdades educativas y la brecha digital en tiempos de COVID-19. En H. Casanova Cardiel (Coord.), *Educación y pandemia: una visión académica* (pp. 115121). Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación.
- López, K. P., & Rodríguez, L. (2021). Los retos de la gerencia educativa de la escuela Jaime Nebot Velasco durante la pandemia. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(4), 45-58.
- Maldonado, J. (2018). Fundamentos de calidad total. *TEGUCIGALPA, MDC, Honduras*. Obtenido de [jmaldona00@yahoo.com](mailto:jmaldona00@yahoo.com).
- Martínez, V., y Yesaved, M. (2018). Las estrategias de afrontamiento y su influencia en la calidad de vida de las personas en proceso de recuperación del trastorno por consumo de sustancias del centro gran renacer (Bachelor's thesis, Universidad

- Tecnológica Indoamérica). Recuperado el 19 de abril de 2019 de <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/962>
- Miranda, F. J., Chamorro, A., y Rubio, S. (2007). Introducción a la Gestión de la Calidad. Recuperado el 25 de Agosto del 2018 de <https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQyQAbYC&pg=PA45&dq=gesti+on+de+la+calidad+total&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjMjufwqondAhXGqFkKHWQkByM4ChDoAQguMAI#v=onepage&q&f=false>
- Mora, R. G., & Solís, R. E. (2019). El Modelo Servqual Y Las Brechas De Calidad En La Formación Inicial Docente.
- Morales, S., & González, S. A. (2014). Teoría y metodología de la educación física. *Quito, Ecuador: Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.*
- Morquecho Sánchez, R., Gadea Cavazos, E. A., Morales Sánchez, V., & Pérez García, J. A. (2018). Valoración de la calidad de los estudiantes vs profesores-coordinadores del área de cultura física y salud en la educación media superior. *Revista de Sistemas y Gestión Educativa*, 5(151), 1-6.
- Oliver, Richard L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *JMR, Journal of Marketing Research*, 17(4), 460.
- Orejuela Gómez, J. J. (2014). Psicología de las organizaciones y del trabajo: apuestas de investigación.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). The service quality puzzle. *Business Horizons*. 31 (5), 34-35.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69, 140-147.
- Pulido Capurro, V., & Olivera Carhuaz, E. (2019). Gerencia educativa: Una visión empresarial de la educación básica. *Revista Científica de la UCSA*, 6(3), 52-62. doi:<https://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2019.006.03.052-062>

- Ramírez, J. F. O., Velásquez, E. G., Quirama, E. R., & González, J. D. P. (2005). Los conceptos de bienestar y satisfacción. Una revisión de tema. Guillermo de Ockham: Revista científica, 3(1), 27-60.
- Romero, J. L. M, & Rosado, Z. M. M. (2019). Correlación entre la satisfacción y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneas: Educación, Política y Valores*.
- Strauss, A. y Corbin, J. (1998). Fundamentos de las técnicas de investigación cualitativa.
- Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad de servicio: Caracterización y análisis.
- Tumino, M. C., & Poitevin, E. R. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. REICE. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación.
- Zeithaml, Valerie, Mary Jo Bitner (2002). Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa. México, DF: McGraw Hill

## Anexos

### Anexo 1

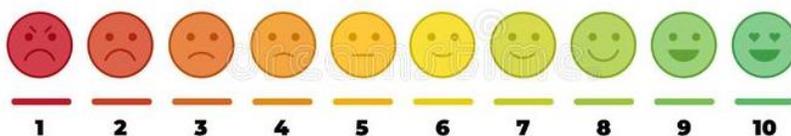
#### Cuestionario Docentes

**Instrucciones:** Para cada pregunta indíquenos hasta qué punto considera que la dirección, cumplió con lo mencionado. Seleccione el numero 1 si está en totalmente desacuerdo o NO conforme, o el numero 10 significa que está totalmente de acuerdo o conforme, Usted puede seleccionar cualquiera de los números intermedios que mejor representen sus convicciones al respecto. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión la percepción que usted tiene del trabajo realizado por parte de la dirección.

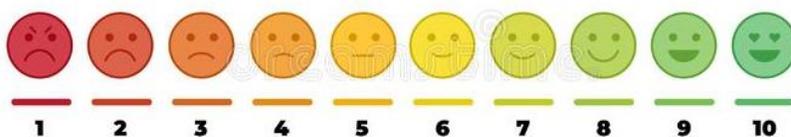
La encuesta es totalmente anónima y la información recolectada solo será usada para fines académicos.

#### Fiabilidad

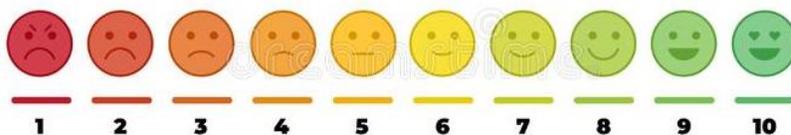
1.- ¿La DEFYD cumplió con lo prometido en tiempos de pandemia?



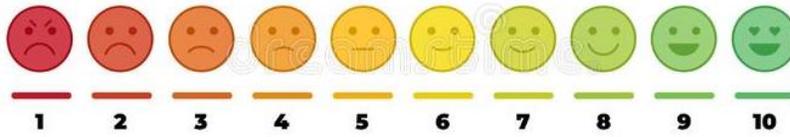
2.- ¿La DEFYD resolvió sus problemas en tiempos de pandemia?



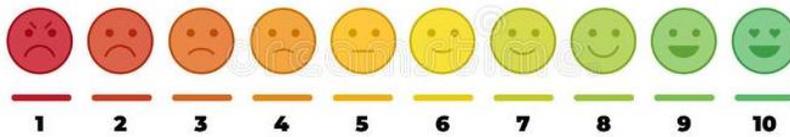
3.- ¿La DEFYD realizó su gestión en los tiempos establecidos desde el primer día de pandemia?



4.- ¿La DEFYD cumplió con lo fijado en tiempos de pandemia?

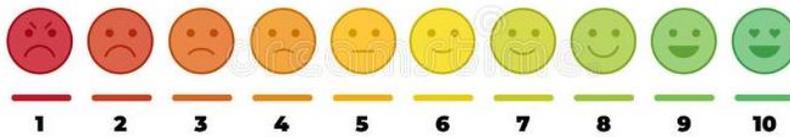


5.- ¿La DEFYD cometió errores en tiempos de pandemia?

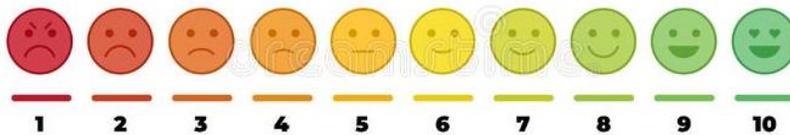


### Seguridad

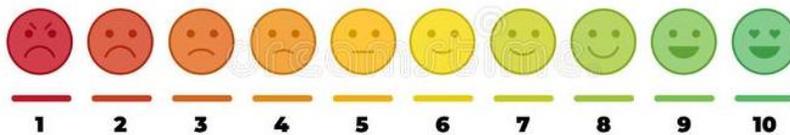
1.- ¿Los gestores de DEFYD te transmitieron confianza en tiempos de pandemia?



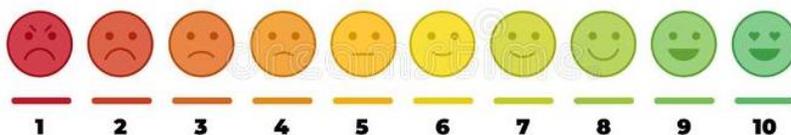
2.- ¿Se sintió con seguridad por parte de los gestores de la DEFYD en tiempos de pandemia?



3.- ¿Los gestores de la DEFYD fueron amables en tiempos de pandemia?

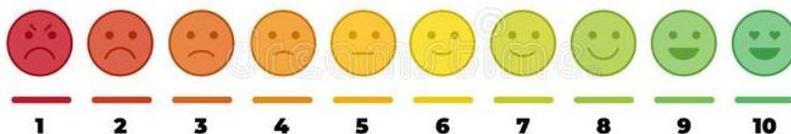


4.- ¿Los gestores de la DEFYD le dieron los conocimientos suficientes en pandemia (certificaciones, cursos, diplomados etc.)?

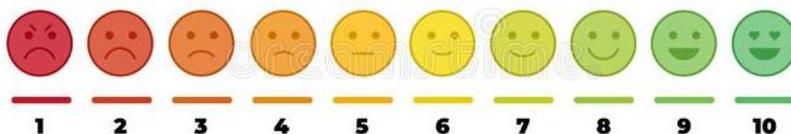


### Elementos tangibles

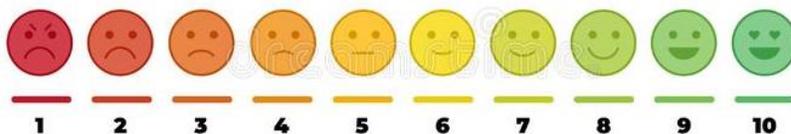
1.- ¿Conto con equipo moderno (Computadores, internet, impresora etc.) en tiempos de pandemia?



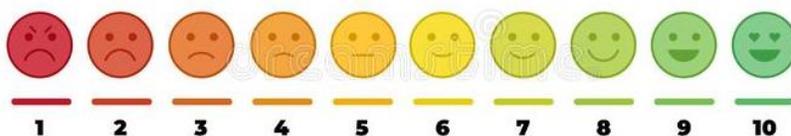
2.- ¿Para realizar sus actividades conto con las instalaciones adecuadas en tiempos de pandemia?



3.- ¿Cómo docente sintió que tuvo una buena apariencia en tiempos de pandemia?

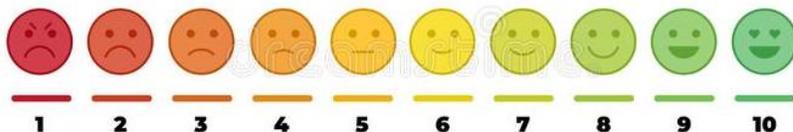


4.- ¿Cómo docente cuenta con suficiente material (oficinas, servicios etc.) en tiempos de pandemia?

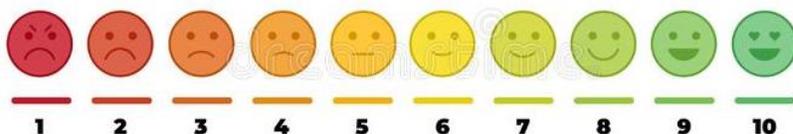


### Capacidad de respuesta

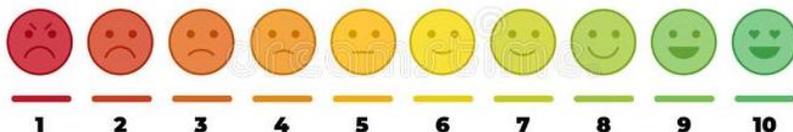
1.- ¿Los gestores de la DEFYD tuvieron una buena comunicación con usted en tiempos de pandemia?



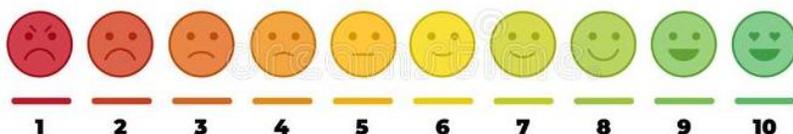
2.- ¿Los gestores le ofrecen un servicio rápido de respuesta (dudas) en tiempos de pandemia?



3.- ¿Los gestores de la DEFYD siempre estuvieron dispuestos a ayudarle en tiempos de pandemia?

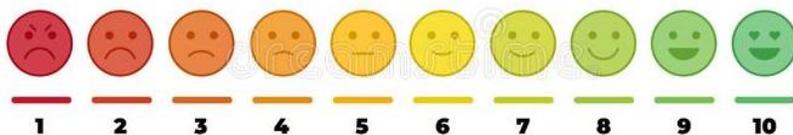


4.- ¿Los gestores de la DEFYD nunca estuvieron demasiado ocupados para ayudarle en tiempos de pandemia?

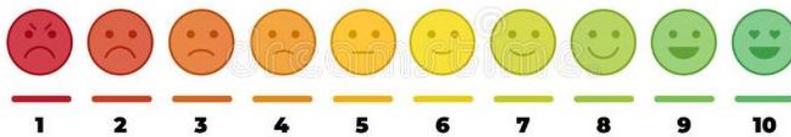


### Empatía

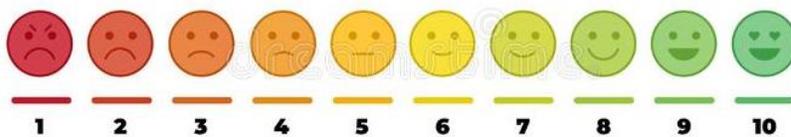
1.- ¿Los gestores de DEFYD le ofrecieron una atención individualizada?



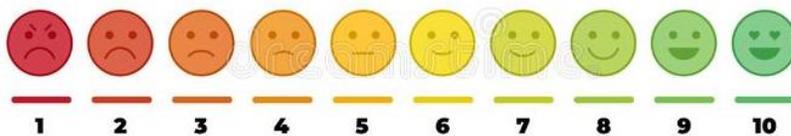
2.- ¿Los horarios de trabajo fueron convenientes?



3.- ¿Los gestores de DEFYD se preocuparon por usted?



4.- ¿Los gestores de la DEFYD comprendieron sus necesidades?



## Anexo 2

### Cuestionario DEFYD

**Instrucciones:** El cuestionario SERVQUAL que le presentamos contiene una serie de preguntas para evaluar a la dirección de educación física y deporte (DEFyD) respecto a los tiempos de pandemia COVID-19.

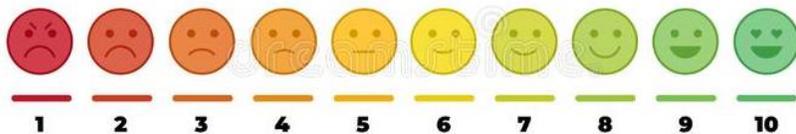
Seleccioné el numero 1 si está en totalmente desacuerdo o no conforme o marcar el numero 10 significa que está totalmente de acuerdo o conforme con la cuestión.

Usted puede seleccionar cualquiera de los números intermedios que mejor representen sus convicciones al respecto. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión la percepción que usted tiene.

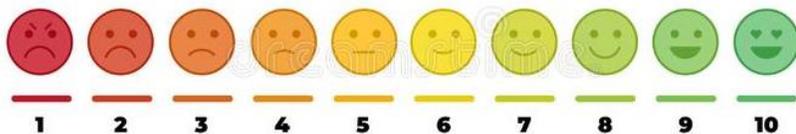
Esta evaluación es totalmente anónima y los datos solo serán utilizados para fines académicos y de investigación para mejorar el área directiva de educación física y deporte en NL.

### Fiabilidad

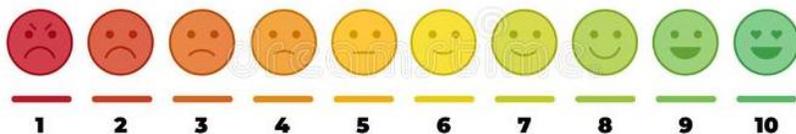
1. ¿Como integrante de la DEFYD cumplió lo prometido en tiempos de pandemia?



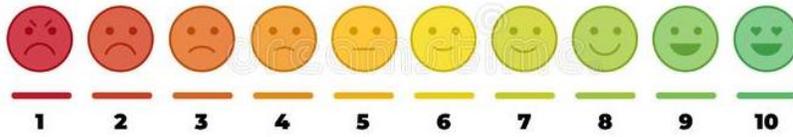
2.- ¿Como integrante DEFYD resolvió los problemas en pandemia?



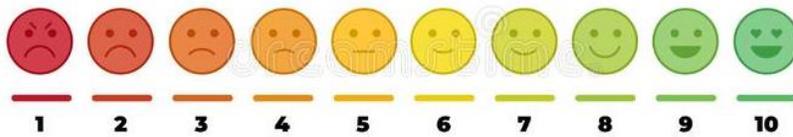
3.- ¿Cómo integrante DEFYD realizo el servicio a requerido en época pandemia?



4.- ¿Cómo integrante DEFYD cumplió con lo fijado en tiempos de pandemia?

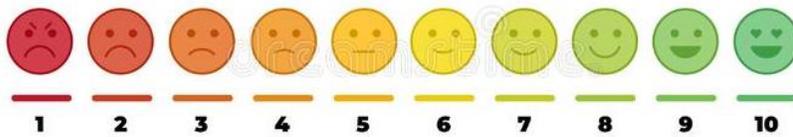


5.- ¿Cómo integrante DEFYD cometió errores durante la pandemia?

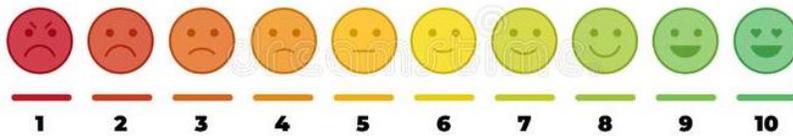


### Seguridad

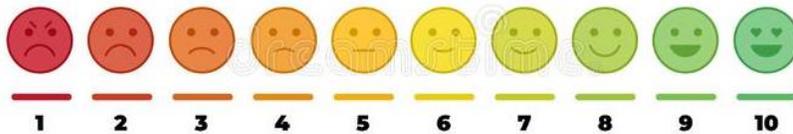
1.- ¿Como gestor fue confiable con sus compañeros de trabajo en tiempos de pandemia?



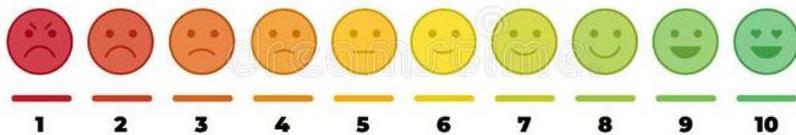
2.- ¿Cómo gestor hizo sentir bien a su equipo de trabajo en tiempos de pandemia?



3.- ¿Cómo gestor fue amable en tiempos de pandemia?

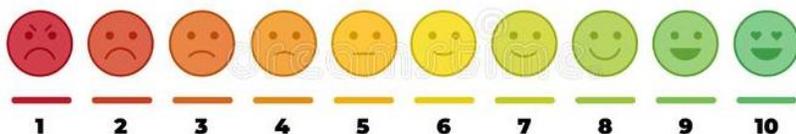


4.- ¿Se realizaron capacitaciones a compañeros de trabajo en tiempos de pandemia (certificaciones, cursos, diplomados etc.)?

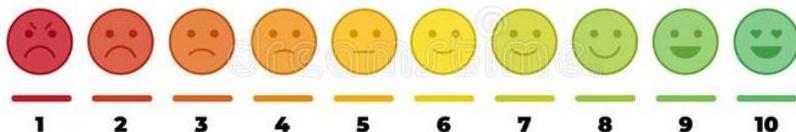


### Elementos tangibles

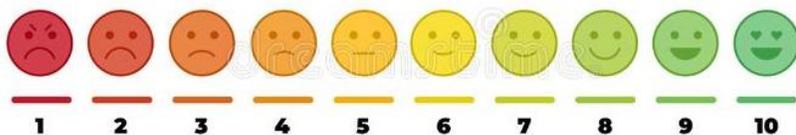
1.- ¿En la DEFYD tuvo equipo moderno (Computadores, internet, impresora etc.) para los tiempos de pandemia?



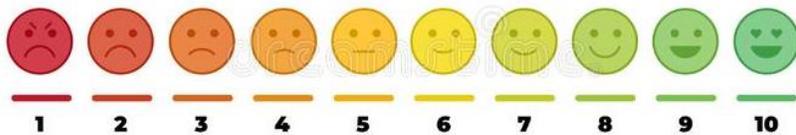
2.- ¿En la DEFYD tuvo las instalaciones adecuadas para el desarrollo de sus actividades en tiempos de pandemia?



3.- ¿Los compañeros de la DEFYD cuentan con buena apariencia?

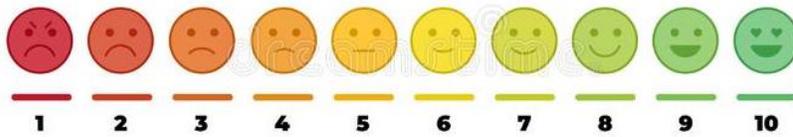


4.- ¿En la DEFYD contaron con suficiente material (oficinas, servicios etc.) en tiempos de pandemia?

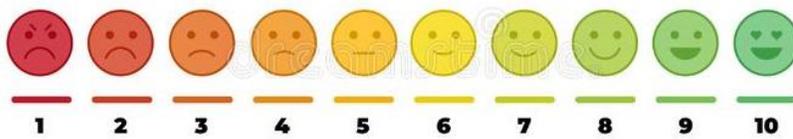


### Capacidad de respuesta

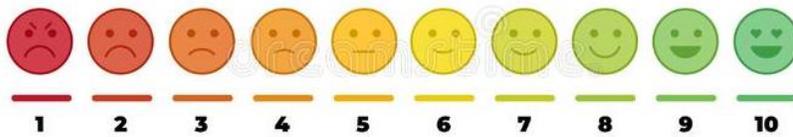
1.- ¿Cómo gestor tuvo una buena comunicación con sus compañeros?



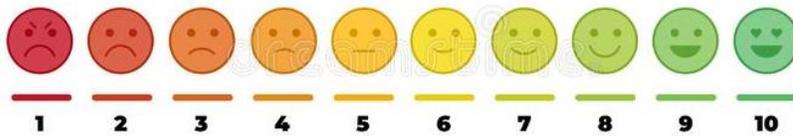
2.- ¿Cómo gestor siempre estuvo dispuesto ayudar en tiempos de pandemia?



3.- ¿Cómo gestor estuvo demasiado ocupado en tiempos de pandemia?

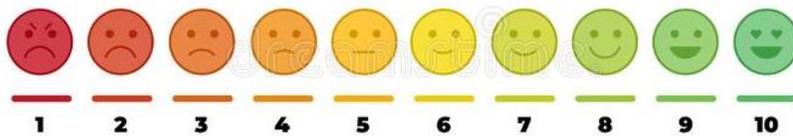


4.- ¿Cómo gestor tuvo una capacidad de respuesta rápida en tiempos de pandemia?

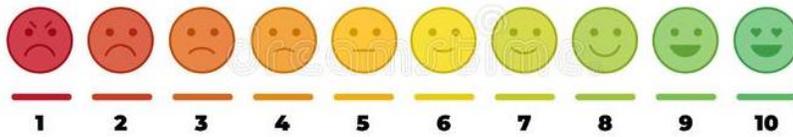


### Empatía

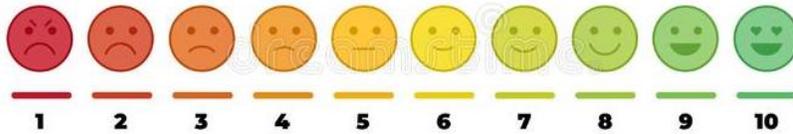
1.- ¿Como gestor ofreció una atención individualizada a sus compañeros de trabajo?



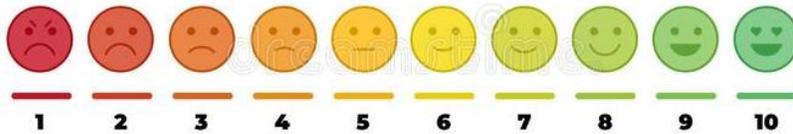
2.- ¿Los horarios de trabajo fueron convenientes?



3.- ¿Cómo gestor se preocupó por sus compañeros?



4.- ¿Cómo gestor comprendido las necesidades de sus compañeros?



## Anexo 3 evaluación de prácticas 2do semestre.

 <b>UANL</b> <small>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN</small>	 <small>FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA</small>
<b>Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales</b>	<small>RC-07-072 Rev: 00-09/10 V-01-10-2010</small>

## Evaluación de Desempeño de Prácticas Profesionales

## Datos del alumno

Matrícula:	1678712
Nombre del Alumno:	VÍCTOR ELIAS CASTAÑEDA AGUIRRE
Facultad:	FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA
Carrera:	MAFyD ALTO RENDIMIENTO

## Datos de la Empresa:

Empresa/Institución:	FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA
Departamento/Área:	SUBDIRECCIÓN DEL DEPORTE Y ACTIVIDAD FÍSICA

## Evaluación

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

## Observaciones:

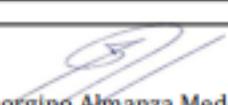
---



---



---



**M.C. Georgino Almanza Medellín** Subdirector del Deporte y Actividad Física  
Nombre y firma del jefe inmediato Puesto del jefe inmediato

**SUB-DIRECCIÓN  
DEL DEPORTE  
Y ACTIVIDAD  
FÍSICA**

Sello de la institución/dependencia

## Anexo 4 evaluación de prácticas 3er semestre



**UANL**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA

### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LA PRÁCTICA

#### Datos del alumno:

Matrícula:	1678712
Nombre del Alumno:	Víctor Elías Castañeda Aguirre
Programa educativo:	Maestría en Actividad Física y Deporte
Orientación:	Gestión Deportiva
Fecha del periodo de prácticas	23/08/2021 – 19/11/2021

#### Datos de la Empresa:

Empresa/institución:	Dirección de Educación Física y Deporte de la SE de N.L.
Departamento/Área:	Área Deportiva

#### Evaluación:

Criterio	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			

#### Observaciones:

MC. Lidia María Swendeño Bazaldúa  
Coordinadora del Área Deportiva

**NUEVO LEÓN**  
GOBIERNO DEL ESTADO  
Sello de la institución/dependencia  
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN  
FÍSICA Y DEPORTES



Av. Universidad s/n, Ciudad Universitaria, C.P. 66455  
San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México  
Tel.: (81) 1342-4420 • 1340-4451  
fax@uanl.mx | www.uanl.mx

**Resumen autobiográfico.**

## RESUMEN AUTOBIOGRÁFICO

Víctor Elías Castañeda Aguirre

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

Orientación en Gestión Deportiva

Reporte de Tesina: "EVALUACION DE LA CALIDAD TOTAL EN LA GESTION Y DOCENCIA DE EDUCACION FISICA EN TIEMPOS DE PANDEMIA. CASO SEP"

Campo temático: Dirección de Educación Física y Deporte de la SEP.

Lugar y fecha de nacimiento: Monterrey N.L, 06 noviembre 1997

Lugar de residencia:

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

Experiencia Propedéutica y/o Profesional: Como deportista practiqué atletismo desde los 10 años llegando a competir en estatales y regionales, así como participante en carreras de ruta que se realizaban en el estado de N.L en mi etapa como universitario competí en el equipo de natación representando a la facultad en los interuniversitarios.

Académicamente, egrese de la preparatoria #8 una vez culminando mis estudios medio superior ingrese a la licenciatura en ciencias del ejercicio de la Facultad de Organización Deportiva.

Laboralmente me he desempeñado como salvavidas y maestro de natación en diferentes clubes deportivos, así como entrenador personal y he tenido la oportunidad de entrenar al equipo de natación de la facultad obteniendo importantes logros.

E-mail: [victor061197@outlook.es](mailto:victor061197@outlook.es)