



PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEPORTISTA DEL POLIDEPORTIVO TIGRES MC. RAQUEL MORQUECHO SÁNCHEZ

INTRODUCCIÓN

En la Universidad Autónoma de Nuevo León, se busca cumplir con los estándares de calidad a nivel nacional e internacional en todas las áreas.



Debido a esta filosofía el Polideportivo Tigres de la UANL abrió sus puertas el 2 de Marzo del 2010 teniendo como **misión** brindar un servicio deportivo de calidad acorde a las necesidades de todas las Dependencias Universitarias (Facultades y Preparatorias de la UANL), equipos representativos, trabajadores universitarios, Sindicato de Trabajadores de la UANL, así como ser un vínculo con la sociedad.



Es por esta razón que en la presente investigación se tiene como **objetivo** evaluar la satisfacción de los usuarios en servicios deportivos universitarios (Polideportivo Tigres). Según Gibson (2003) establece que la satisfacción del usuario es la clave fundamental en todo organismo social; ya que si el cliente se encuentra satisfecho produce la sobrevivencia y el desarrollo de la organización. De acuerdo a Gil (1999) la calidad en los servicios deportivos parte del usuario, ya que este es el origen del servicio, en consecuencia, nadie mejor que el usuario sirve como fuente de información para esta investigación; para conocer sus necesidades, intereses y motivaciones, y así poder alcanzar la calidad del servicio.

SATISFACCIÓN



PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad es un referente que las organizaciones deportivas aspiren a mejorar su sistema de gestión y por consecuencia la calidad del servicio deportivo ofrecido. Esto conduce a desarrollar una cultura de calidad en la organización centrada en la satisfacción de los usuarios.

Para obtener esto deben tener la capacidad para dar respuestas de forma efectiva a las necesidades y requerimientos de las diferentes partes que intervienen en este proceso. Esto conduce a desarrollar una cultura de calidad en la organización centrada en la satisfacción de los usuarios.

De acuerdo a lo anterior es que se plantea la siguiente pregunta ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario que hace uso de las instalaciones del Polideportivo Tigres?, este planteamiento nos conducirá a tener bases sustentadas para la toma de decisiones, ofrecer más y mejores servicios deportivos, detectar áreas de oportunidad o mejora, así como las fortalezas y debilidades de la organización deportiva.



METODOLOGÍA

Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación es de carácter descriptivo y comparativo, con variables agrupadas de acuerdo a la calidad del servicio brindado por el Polideportivo Tigres en tres coordinaciones específicas: Coordinación General, Coordinación Universitaria, Coordinación Social, la cual está compuesta por las siguientes áreas: escuelas deportivas, actividad física y recreación y ligas deportivas.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de estudio está formada por los usuarios internos: comunidad universitaria, y por los usuarios externos: público en general, donde se ofertan diversas actividades como: gimnasio de pesas, box, yoga, tiro con arco.

Para determinar el tamaño de la muestra, se considera que la proporción es el principal parámetro a considerar. El polideportivo Tigres tiene una población total de 4301 usuarios entre ambas coordinaciones la Universitaria y la Social, y se tomó una muestra de 846 usuarios de forma aleatoria de edades entre 15 y 30 años.

INSTRUMENTO

Se aplicó un cuestionario estructurado por el personal de coordinación de calidad, con respuestas tipo likert con valores del 1 a 6 de menor a mayor satisfacción, el cual mide la satisfacción del usuario en servicios deportivos en las coordinaciones: Universitaria y Social con sus respectivas áreas: escuelas deportivas, actividad física y recreación y ligas deportivas del Polideportivo Tigres, donde se toman en cuenta 4 parámetros: calidad del servicio, personal administrativo e instructores, orden y limpieza de instalaciones, y calidad en instalaciones y material deportivo. La aplicación del cuestionario se realizó de forma individual, previo a los horarios de entrenamiento y clases. La manera en procesar los datos fue a través del análisis estadístico (SPSS).

RESULTADOS

Los resultados más representativos indican que el 93% de los encuestados estiman que la calidad del servicio recibido por el Polideportivo Tigres lo califican como muy satisfactorio. A un 91% de los encuestados les parece muy satisfactorio y recomendarían los servicios del Polideportivo.

En relación a la disponibilidad y atención del personal administrativo e instructores, un 94% de los encuestados determinan como satisfactorio este punto. En lo que respecta el orden, limpieza y calidad de instalaciones y material deportivo el 97% determina como muy satisfactorio este rubro. En cuanto a las sugerencias emitidas por los encuestados, se presentan las siguientes: contar con servicios de nutrición, colocar bebederos o agua potable, ampliar horarios de las clases, contar con más promociones.

CONCLUSIONES

En la calidad de servicio que proporciona el Polideportivo Tigres muestra de forma significativa la satisfacción de los usuarios en sus diferentes coordinaciones (Universitaria y Social) con sus respectivas áreas (escuelas deportivas, actividad física y recreación y ligas deportivas), ya que de acuerdo a los resultados se presenta un alto grado de interés de los usuarios para seguir practicando actividad física y deporte en esta entidad deportiva; y a su vez están dispuestos a recomendar ampliamente el uso y servicios ofertados, siendo esto el mejor plan de marketing deportivo que puede tener una organización deportiva.



En relación a la práctica en las actividades físico-deportivas predomina el género masculino, y los rangos de edades tomados en la muestra son muy similares a los datos de otras investigaciones, según Sánchez (2010) en un estudio realizado al Centro Acuático Olímpico Universitario de la UANL coincide en que la practica físico-deportiva la realizan mayoritariamente los hombres y maneja rangos de edades entre 13 y 21 años, lo cual nos determina significativamente que ambas dependencias universitarias se relacionan en estos rubros.



En lo que respecta al trato con el usuario, orden y limpieza, calidad de las instalaciones y material deportivo, existe una correlación positiva entre los índices de satisfacción, lo cual nos indica que los usuarios están satisfechos con los servicios que reciben de manera integral. No obstante se presentan áreas de oportunidad y mejora; ya que estos manifiestan sus sugerencias y necesidades, dando la pauta a continuar con la constante mejora continua de las organizaciones deportivas.





GRACIAS POR SU ATENCIÓN

