

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSGRADO**



**“Análisis comparativo del índice de satisfacción del usuario-deportista del  
Centro Acuático Olímpico Universitario”**

**TESIS**

**Para obtener el grado de Maestro en Ciencias del Ejercicio con  
especialidad en Deporte de Alto Rendimiento**

**PRESENTA**

**L.O.D. Marisol Vega González**

**San Nicolás de los Garza Nuevo León, Mayo de 2013**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSGRADO**



**“Análisis comparativo del índice de satisfacción del usuario-deportista del  
Centro Acuático Olímpico Universitario”**

**TESIS**

**Para obtener el grado de Maestro en Ciencias del Ejercicio con  
especialidad en Deporte de Alto Rendimiento**

**PRESENTA**

**L.O.D. Marisol Vega González**

**ASESOR PRINCIPAL**

**M.C. Jaime Segura Gómez**

**San Nicolás de los Garza Nuevo León, Mayo de 2013**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSGRADO**



**“Análisis comparativo del índice de satisfacción del usuario-deportista del  
Centro Acuático Olímpico Universitario”**

**TESIS**

**Para obtener el grado de Maestro en Ciencias del Ejercicio con  
especialidad en Deporte de Alto Rendimiento**

**PRESENTA**

**L.O.D. Marisol Vega González**

**CO-ASESORES**

**M.C. Mireya Medina Villanueva**

**M.C. Raquel Morquecho Sánchez**

**San Nicolás de los Garza Nuevo León, Mayo de 2013**



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



Los miembros del Comité de Tesis de la División de Estudios de Posgrado de la FOD, recomendamos que la tesis “Análisis comparativo del índice de satisfacción del usuario-deportista del Centro Acuático Olímpico Universitario” realizada por la alumna Marisol Vega González, sea aceptada para su defensa como opción de obtención al grado de Maestro en Ciencias del Ejercicio con acentuación en Deporte de Alto Rendimiento.

COMITÉ DE TESIS

---

M.C. Jaime Segura Gómez  
Asesor Principal

---

M.C. Mireya Medina Villanueva  
Co-Asesor

---

M.C. Raquel Morquecho Sánchez  
Co-Asesor

---

Dra. Jeanette M. López Walle  
Subdirectora del Área de Posgrado de la  
Facultad de Organización Deportiva

San Nicolás de los Garza Nuevo León, Mayo de 2013

# DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mis padres Antonio Vega y María Angélica González por darme la vida, amor, cuidarme, educarme y guiar mi vida por un buen camino. Con sus valiosos consejos y apoyo incondicional para realizarme como persona y profesionalista.

A mis hermanos José Antonio, Raúl Fernando, Alma Estrella, Osiel, María Martina y Gilberto por su gran apoyo y cariño.

A mi esposo Ing. Gabino Flores García por su gran amor, apoyo y motivación para concluir este trabajo.

A mi hija Fernanda que es el motor de mi vida.

# **AGRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente a Dios por todas las bendiciones recibidas a lo largo de mi vida.

A mis maestros por ser excelentes guías en mi vida, formando, enseñándome y educándome para la vida profesionalista.

A mi asesor principal M.C. Jaime Segura Gómez por su dedicación y tiempo para ayudarme a concluir una etapa más de mi vida profesional.

A mis co-asesores M.C. Mireya Medina Villanueva y M.C. Raquel Morquecho Sánchez por su valioso tiempo invertido en revisión de mi tesis.

A todos las personas que tuvieron y tienen contacto conmigo y que me han hecho su amiga incondicional lo que ha dado razón de ser en mi comunidad.

# ÍNDICE GENERAL

|  |    |
|--|----|
| ÍNDICE GENERAL.....  | 6  |
| ÍNDICE DE FIGURAS.....   | 9  |
| ÍNDICE DE TABLAS.....  | 10 |
| 1. INTRODUCCIÓN.....   | 11 |
| 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....   | 13 |
| 3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....   | 14 |
| 4. FINALIDAD.....  | 15 |
| 4.1. OBJETIVOS.....  | 15 |
| 5. HIPÓTESIS.....  | 16 |
| 6. MARCO TEORICO.....  | 17 |
| 6.1. La empresa deportiva.....   | 17 |
| 6.2 Los programas deportivos.....  | 18 |
| 6.3 Las instalaciones deportivas.....  | 19 |
| 6.4 Satisfacción de los usuarios de servicios y programas deportivos a<br>través de la encuesta..... | 21 |
| 6.5 Principales modelos de gestión de la calidad total en diferentes países<br>y en México.....      | 22 |
| 6.5.1 Modelo Deming.....   | 25 |
| 6.5.2 Modelo de Calidad Total EFQM.....  | 26 |
| 6.5.3 Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige.....   | 28 |
| 6.5.4 Premio Nacional de Calidad Total.....  | 29 |
| 6.5.5 Premio de Calidad INTRAGOB.....  | 30 |
| 6.5.6 Premio Nuevo León a la Calidad.....  | 31 |

|   |    |
|---|----|
| 6.5.7 Modelo de Calidad Total para Gobiernos Municipales.....   | 32 |
| 6.5.8 Modelo de Autoevaluación de la Calidad Total para Organizaciones<br>deportivas .....                          | 33 |
| 6.6 Calidad Total en las Organizaciones Deportivas .....  | 35 |
| 6.7 El Centro Acuático Olímpico Universitario .....   | 37 |
| 6.8 Estudios relacionados con la satisfacción de los usuarios en<br>organizaciones deportivas .....                 | 38 |
| 7. METODOLOGÍA .....  | 42 |
| 7.1 Diseño de la investigación .....  | 42 |
| 7.2 Población de estudio.....   | 42 |
| 7.3 Tamaño de la muestra .....  | 42 |
| 7.4 Instrumento .....   | 44 |
| 7.5 Procedimiento de aplicación del cuestionario .....  | 45 |
| 7.6 Escala de valoración de las preguntas.....  | 45 |
| 7.7 Análisis estadístico .....  | 46 |
| 8. RESULTADOS.....  | 48 |
| 8.1 Satisfacción global con el servicio recibido .....  | 48 |
| 8.2 Identificación personal .....   | 49 |
| 8.3 Identificación personal por género.....   | 50 |
| 8.4 Asistencia de usuarios- deportistas de los municipios del área metropo-<br>litana del estado de Nuevo León..... | 51 |
| 8.5 Ocupación señalada por los usuarios – deportistas.....  | 52 |
| 8.6 Porcentajes de la muestra de usuarios – deportistas según si<br>pertenecen o no a la UANL.....                  | 52 |



|      |   |    |
|------|---|----|
| 8.7  | Información sobre la práctica y servicios utilizados .....  | 53 |
| 8.8  | Tipo de actividad realizada por los usuarios – deportistas.....                                   | 54 |
| 8.9  | Frecuencias y porcentajes de las prácticas indicados en días por<br>Semanas.....                  | 55 |
| 8.10 | Tiempo por día que utilizan los usuarios- deportistas para la práctica de<br>Sus actividades..... | 56 |
| 8.11 | Instalaciones del CAOU utilizadas para la práctica de actividades.....                            | 57 |
| 8.12 | Otras consideraciones .....   | 58 |
| 9    | DISCUSIÓN.....  | 59 |
| 9.1  | Datos demográficos .....  | 59 |
| 9.2  | Información sobre la práctica y servicios utilizados .....  | 60 |
| 9.3  | Satisfacción global .....   | 61 |
| 10   | CONCLUSIONES .....  | 62 |
| 11   | BIBLIOGRAFÍA .....  | 64 |
| 12   | REFERENCIAS ELECTRONICAS.....   | 66 |
| 13   | ANEXOS.....   | 69 |

# ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1.</b> Servicios que se pueden ofrecer una empresa deportiva (Sacristán, Jerez, & Fernández Ajenjo, 1996).....                     | 18 |
| <b>Figura 2.</b> Modelo de Calidad Japonés. (Medina, Pérez, Medina, & Ceballos, 2008).....   | 25 |
| <b>Figura 3.</b> Modelo de Calidad Total Europeo EFQM. (Management, 2013) ....   | 27 |
| <b>Figura 4.</b> Modelo de Calidad Malcolm Baldrige (Medina, Pérez, Medina, & Ceballos, 2008).....   | 28 |
| <b>Figura 5.</b> Modelo Nacional para la Calidad Total (Premio Nacional de Calidad, 2013).....   | 29 |
| <b>Figura 6.</b> Modelo Premio Nuevo León a la Calidad (Premio Nuevo León a la Calidad, 2013).....   | 31 |
| <b>Figura 7.</b> Modelo de Autoevaluación de la Calidad Total para Organizaciones Deportivas (Medina, Pérez, Medina, & Ceballos, 2008) ..... | 34 |

# ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1.</b> Criterios del Modelo Premio de Calidad INTRAGOB y del Modelo de Calidad Total para Gobiernos Municipales (Calidad Total, 2013) ..... | 32 |
| <b>Tabla 2.</b> Distribución de la muestra participante para cada actividad. Comparativo 2009 – 2011 .....   | 43 |
| <b>Tabla 3.</b> Porcentaje del Grado de Satisfacción global personal .....   | 48 |
| <b>Tabla 4.</b> Participación de asistencia de usuarios-deportistas por Edad.....  | 49 |
| <b>Tabla 5.</b> Participación de asistencia de usuarios-deportistas por Género .....   | 50 |
| <b>Tabla 6.</b> Participación de asistencia de usuarios-deportistas por Municipio ...  | 51 |
| <b>Tabla 7.</b> Ocupación señalada por los usuarios-deportistas en la encuesta....   | 52 |
| <b>Tabla 8.</b> Frecuencia y porcentajes de la muestra de usuarios-deportistas según si es o no perteneciente a la UA .....                          | 52 |
| <b>Tabla 9.</b> Área de actividad que conforma la estructura de los programas deportivos .....   | 53 |
| <b>Tabla 10.</b> Tipo de actividad realizada por los usuarios deportistas. ....  | 54 |
| <b>Tabla 11.</b> Frecuencia y porcentajes de las prácticas indicados en días por semana .....  | 55 |
| <b>Tabla 12.</b> Tiempo por día que utilizan los usuarios-deportistas para la práctica de sus actividades .....                                      | 56 |
| <b>Tabla 13.</b> Instalaciones del Centro Acuático Olímpico Universitario utilizadas para la práctica de las actividades .....                       | 57 |
| <b>Tabla 14.</b> Volver a utilizar los servicios del CAOU.....   | 58 |

# 1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es un análisis comparativo del índice de satisfacción del usuario – deportista del Centro Acuático Olímpico Universitario (CAOU) entre el estudio realizado en el año 2009 y el estudio comparativo realizado en el año 2011, donde se evaluaron las diferentes áreas en las que el CAOU brinda sus servicios como son: área docente, área competitiva y el área social.

La Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL) busca con su Visión 2020, ser reconocida como una institución socialmente responsable y de clase mundial, siendo una constructora de escuelas de pensamientos y el desarrollo humano tanto de la sociedad de Nuevo León como en el País.

La formación integral de sus estudiantes está basada en el desarrollo de sus competencias conceptuales, procedimentales y actitudinales; aunado a ello el aspecto físico-deportivo forma parte de su visión 2020. La UANL cuenta con excelentes instalaciones deportivas como el estadio Gaspar Mass, el estadio Raymundo el chico Rivera y el Polideportivo Tigres que permiten a sus estudiantes crear una buena salud mental por medio de una buena salud física; “Mente sana en cuerpo sano” (Decimo Junio Juvenal).

Entre sus instalaciones deportivas se encuentra también el Centro Acuático Olímpico Universitario (CAOU) que ofrece atención con diferentes servicios a la comunidad universitaria y al público en general de actividad: docencia, competitiva y social.

El objetivo principal de la investigación, es comparar el grado de satisfacción de los usuarios-deportistas de los años 2009 vs 2011, siendo este un estudio longitudinal y el cual nos va ayudar a detectar si hubo mejoría en el estudio actual, así como también evaluar el desempeño de los programas y estrategias implementados para optimizar la calidad en el servicio de CAOU.

El conocimiento de las características generales de los usuarios-deportistas (edad, género, lugar de residencia, ocupación y si pertenece o no a la UANL) aportaran datos importantes para la creación de promociones acorde a sus particularidades y así captar una mayor cantidad de beneficiarios.

Preservando al usuario-deportista satisfecho, contento con el servicio ofrecido, se creara una atmosfera de fidelidad entre el usuario-deportista y el CAOU.

En resumen, el presente trabajo de investigación es un estudio longitudinal que formará una base para las futuras investigaciones relacionadas con el servicio y la satisfacción de organizaciones deportivas, específicamente en centros acuáticos. Por otro lado, marcará un camino para mantener evolucionando el servicio y la calidad que permita al CAOU distinguirse entre los demás centros acuáticos del país.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Universidad Autónoma de Nuevo León es una institución educativa que se caracteriza por tener una postura de innovación y cambio en la que busca la formación humanista e integral de sus profesionistas, con principios y valores que le soporten la toma de decisiones competentes y responsables, capaces de superar los retos que impone este siglo, contribuyendo así al desarrollo de la sociedad a través de la educación.

Una innovación que la UANL ha proyectado recientemente es el Centro Acuático Olímpico Universitario el cual ofrece a la comunidad universitaria y al público en general una infraestructura con estándares, de calidad internacional con personal especializado y certificado en disciplinas acuáticas y de acondicionamiento físico.

Una manera de que el CAOU tenga una panorámica más amplia de los aciertos y las necesidades que prevalecen en su entorno, es conveniente la realización de una investigación que valore aspectos de atención al usuario y calidad en el servicio.

El objetivo principal de la investigación, es comparar el grado de satisfacción de los usuarios-deportistas de los años 2009 vs 2011 y detectar si hubo mejoría en el estudio actual, así como también evaluar el desempeño de los programas y estrategias implementados para optimizar la calidad en el servicio de CAOU.

El diseño utilizado en esta investigación es descriptivo y comparativo, con variables agrupadas con relación a las dimensiones de los que deriva el análisis de la situación de la práctica de ejercicio físico y su impacto en la calidad del servicio del usuario-deportista del CAOU. El diseño implementado fue el mismo que el del 2009 para obtener resultados en condiciones similares y que nuestro estudio comparativo pueda ser más equitativo.

### **3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

- ¿Cuáles son los avances en los índices de satisfacción de los usuarios-deportistas del Centro Acuático Olímpico Universitario?
- ¿Cuáles son las áreas de oportunidad aprovechadas de las que fueron detectadas por el usuario- deportista sobre el servicio recibido en el Centro Acuático Olímpico Universitario en la investigación anterior?
- ¿Cuál es la variación del interés que muestran los usuarios-deportistas en volver a utilizar cualquier servicio que ofrece el Centro Acuático Olímpico Universitario?
- ¿Los usuarios-deportistas siguen recomendando a otras personas los servicios que oferta el Centro Acuático Olímpico Universitario?

## **4. FINALIDAD**

La finalidad de la investigación, es un estudio longitudinal el cual vamos a comparar el grado de satisfacción de los usuarios-deportistas de los años 2009 vs 2011 y detectar si hubo mejoría en el estudio actual, así como también evaluar el desempeño de los programas y estrategias implementados para optimizar la calidad en el servicio de CAOU.

### **4.1 OBJETIVOS**

1. Conocer las características generales de los usuarios-deportistas.
2. Conocer las particularidades relacionadas con la práctica y servicios utilizados.
3. Identificar la actividad que cuenta con mayor demanda por área.
4. Identificar el porcentaje de los usuarios-deportistas que recomendarían los servicios ofertados en el CAOU.
5. Comparar el grado de satisfacción con la calidad del servicio que recibe según si pertenecen o no a la UANL.
6. Comparar el grado de satisfacción con la calidad del servicio que recibe según género.
7. Comparar el grado de satisfacción con la calidad del servicio que recibe según rango de edad.



## 5. HIPÓTESIS

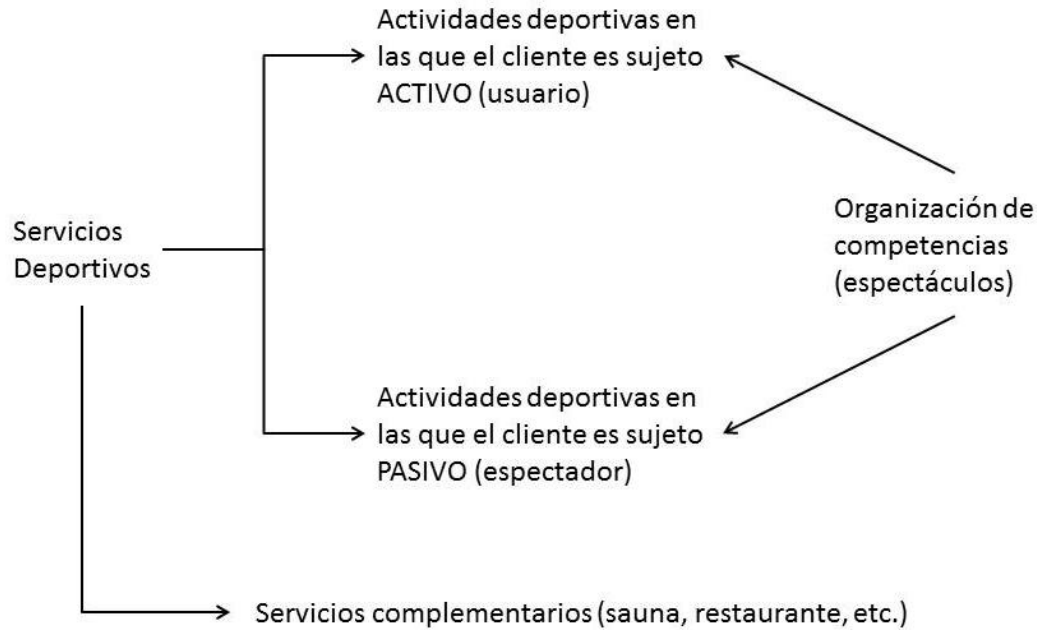
- Con este estudio longitudinal se pretende ver las principales áreas de oportunidad expresadas por los usuarios-deportistas del CAOU.
- Ver si los usuarios-deportistas se encuentran satisfechos con la calidad del servicio del CAOU en comparación a los resultados obtenidos en el año 2009.

# 6. MARCO TEÓRICO

## 6.1 LA EMPRESA DEPORTIVA

La empresa deportiva la podemos definir como *“la unidad económica que, a través de una organización, combina distintos factores humanos, materiales y financieros, en unas cantidades determinadas, para la producción de servicios deportivos, con el ánimo de alcanzar unos fines determinados”* (Alberto Hernández, Fernández, 1996). Las empresas deportivas no solo son aquellas que tienen la finalidad de lucro, como las de carácter privado (clubes) donde sus socios hacen uso de las instalaciones y servicios por el precio pagado que podría cubrir membresía o inscripción y mensualidad, sino que además se encuentran las que atienden a un sector público, sin fin de lucro, estas prestan sus servicios deportivos a los ciudadanos con la finalidad de promover la práctica del deporte; en algunos casos es completamente gratuito, subsidiado por el gobierno municipal, local o federal y en otros casos el importe pagado por los usuarios es simbólico y accesible. Lo que diferencia a las empresas deportivas del resto de empresas, es la producción de servicios deportivo, estos están relacionados con la práctica deportiva, visualización del deporte u organización de eventos deportivos (Sánchez 2010).

En la siguiente figura (1), se puede observar como el servicio deportivo interviene en clientes activos (usuarios) y pasivos (espectadores) y que en la organización de competencias se vinculan estas dos áreas, los usuarios participando activamente en competencias y los espectadores presenciando dicho evento. Además de las actividades deportivas algunos servicios deportivos cuentan con servicios complementarios.



**Figura 1.** Servicios que se pueden ofrecer una empresa deportiva (Sacristán, Jerez, & Fernández Ajenjo, 1996)

## 6.2 LOS PROGRAMAS DEPORTIVOS

Nuestra experiencia nos lleva a señalar que las empresas deportivas públicas y privadas ofertan diferentes programas de servicios deportivos (recreativos, competitivos y para el mantenimiento de la salud) que atienden a las demandas de la sociedad.

Los programas recreativos son utilizados por personas con intereses de realizar una actividad física que sea atractiva, que produzca satisfacción, goce personal y que les permita interaccionar con demás personas afines. En los programas competitivos, la intención de la práctica es rendir al máximo y se requiere de gran implicación física aquí se da una especialización deportiva pero además de obtener logros y marcas deportivas, también se presentan algunas problemáticas desde el punto de vista de la salud ya que hay riesgos físicos, psicológicos y sociales derivados de la competitividad (Annicchiarico, 2002)

Los programas deportivos para el mantenimiento de la salud influyen positivamente en el ser humano, buscan mejorar la salud o prevenir enfermedades. El cuidado de la salud requiere de un plan de mantenimiento físico que deberá estar de acuerdo con las posibilidades físicas a la edad, sexo, ocupación y actividad diaria de cada persona.

Los usuarios de los diferentes programas deportivos exigen que estos sean desarrollados conforme a las necesidades y características personales, de tal forma, consideramos que los programas de actividad física deberán evaluarse como verdaderos programas de intervención social (Hernández y Anguera, 2001). Sin embargo, en ciertas ocasiones, estos programas no tienen implementada una metodología evaluativa y en otros casos son sometidos a meros estándares económicos. Algunas organizaciones, están comenzando a tomar conciencia de la importancia de evaluar los distintos programas de intervención social. Importancia que radica no solo en la optimización de los recursos, sino en conocer el grado de eficacia de ese programa.

### **6.3 LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS**

Las instalaciones deportivas son recintos donde se llevan a cabo las prácticas y competiciones deportivas, deben estar diseñadas de acuerdo al tipo de actividades que se practican en las mismas y sus rangos de participación de tal forma que sean seguros y apropiadas para los usuarios. Un polideportivo es un lugar que cuenta con varias instalaciones deportivas que permite realizar una gran variedad de deportes y ejercicios. Aunque no todos los polideportivos están dotados de las mismas instalaciones, es usual que cuenten con: pistas polideportivas exteriores y pabellones techados para practicar baloncesto, voleibol, fútbol de sala, gimnasia; canchas de tenis, salas de musculación, salas de artes marciales, saunas.

Anteriormente, hablamos de empresas deportivas públicas y privadas, y con respecto a las instalaciones deportivas la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte (CONADE) es un ejemplo del sector público, la CONADE cuenta con un programa de infraestructura para fortalecer el desarrollo de las actividades deportivas, físicas y recreativas en la República Mexicana. Estas instalaciones van desde pistas de atletismo, campos de futbol hasta gimnasios múltiples, albercas olímpicas y plataformas de clavados. Por otro lado, existen instalaciones deportivas privadas, tal es el caso, en el municipio de Monterrey y San Pedro por mencionar algunos; se hallan clubes que manejan actividades múltiples como acondicionamiento físico, musculación, bailes de salón, aerobics, yoga, clases de natación, etcétera. Algunas de estas empresas deportivas (clubes) son: Sport City, Fitness Damas, Deportivo San Agustín entre otros.

Haciendo referencia a las instalaciones deportivas con las que cuentan las universidades del país, podemos citar la Universidad de Guadalajara (UDG) que cuenta con alberca olímpica, coliseo olímpico, gimnasio de usos múltiples, pista del estadio olímpico y unidad deportiva; la Universidad de Monterrey (UDEM) cuenta con un centro de formación deportiva en donde se pueden practicar futbol soccer, futbol rápido, tenis, atletismo, voleibol, basquetbol, natación, taekwon-do, beisbol, softbol, aerobics y escalada); en la Universidad Autónoma de Nuevo León goza de las siguientes instalaciones deportivas: Estadio Gaspar Mass, Estadio Raymundo “el chico” Rivera, Gimnasio Luis Eugenio Todd, Parque de Beisbol Hundido, Centro Acuático Olímpico Universitario, canchas de tenis, cancha de futbol rápido, Explanada DGD con campos de softbol, futbol soccer y futbol americano, Polideportivo Tigres, Gimnasio Magisterial y Gimnasio del Área Médica . (La Universidad - Deportes, 2013)

## **6.4 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS Y PROGRAMAS DEPORTIVOS A TRAVÉS DE LA ENCUESTA**

Gibson (2003) menciona que la satisfacción del usuario o del cliente es la clave del éxito organizacional, puesto que es el cliente satisfecho el que produce en las organizaciones la necesidad de sobrevivir y desarrollarse. La energía, el compromiso y la flexibilidad asociados a los equipos de trabajo promueven la satisfacción del usuario a través de una respuesta rápida y de una creciente calidad.

La evaluación del grado de satisfacción del usuario de servicios y programas deportivos se realiza con una metodología cuantitativa y cualitativa generalmente a través de una encuesta y del grupo de discusión o entrevista en profundidad. Gil (1999) señala que para ello, se toma el conjunto de actividades del programa y, previa elaboración de una escala, se ofrece la valoración de cada ítem o actividad. A nivel muestras y valorando lo que es difícil de encuestar, se realizan grupos o entrevistas para complementar la información. La encuesta a los usuarios arroja datos sobre grupos sociales, características estructurales, barrios de los que proceden, etc.

El análisis cualitativo completa los resultados de la encuesta. Con ello, se elabora un informe metodológico y de resultados que se discuten con técnicos y políticos; en él aparecen los aspectos más valorados, los menos valorados, mecanismos correctores, tendencias, críticas sobre la oferta ajustada a grupos sociales, nuevas necesidades, etcétera.

La calidad en los servicios deportivos parte de que el cliente (usuario-deportista) es el origen del servicio, el cliente sabe mejor que nadie lo que desea, por lo que en el interior de cada cliente surgen determinadas expectativas respecto al nivel del servicio esperado. En el plano de la conciencia directa se produce un juicio de calidad de servicio cada vez que el cliente recibe un producto o un servicio. Este juicio de calidad puede ser racionalizado con la ayuda exterior de un proceso adecuado de interrogación y

reflexión. En consecuencia, nadie mejor que el propio cliente puede servir de fuente de investigación para conocer el nivel y contenido del servicio deseado. Un buen nivel de calidad del servicio se alcanza cuando la calidad satisface las expectativas del cliente.

## **6.5 PRINCIPALES MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN DIFERENTES PAÍSES Y EN MÉXICO**

No es difícil percibir los constantes cambios en un mundo globalizado que al mismo tiempo nos invita a ser mejores y más competitivos, es por ello que la sociedad actual enfrenta nuevos retos que habrá de cumplir y así alcanzar las metas y objetivos propuestos. En este sentido, es preciso implementar acciones encaminadas a desarrollar nuevas habilidades que nos permitan lograr y permanecer dentro una mejora continua.

La calidad de un servicio o producto es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Algunas definiciones de calidad de los autores más relevantes son:

- ✓ *Philip B. Crosby*: <Conformidad con las especificaciones> o <Cumplimientos de los requisitos>
- ✓ *M. Juran*: <Adecuación al uso previsto y cumplimiento del objetivo>
- ✓ *Asociación Española para la Calidad A.E.C.*: <Conjunto de propiedades y características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer necesidades establecidas o implícitas>
- ✓ *W. Edward Deming*: <Dar satisfacción al cliente>

Si bien es cierto que el país impulsor del concepto de calidad es Japón, también lo es que en EE.UU., Alemania, Gran Bretaña y Francia han adoptado las nuevas tendencias a la gestión de la calidad favoreciendo su desarrollo y

progreso económico (Medina, Ceballos, Pérez y Medina, 2008). Los modelos de calidad son herramientas que guían a las organizaciones a la mejora continua y a la competitividad. A continuación se presentan algunos modelos de calidad total y una breve introducción de los mismos.

Edward Deming pionero de la Calidad Total (TQM – Total Quality Management) introdujo la idea de control que engloba: planear, hacer, verificar y corregir (Buenrostro, 1998).

Deming considera catorce puntos con el fin de llevar a la dirección de una empresa a modificar su forma de pensar y actuar, guiándola hacia la administración ideal (Gutiérrez, 1997)

Catorce puntos considerados por Deming:

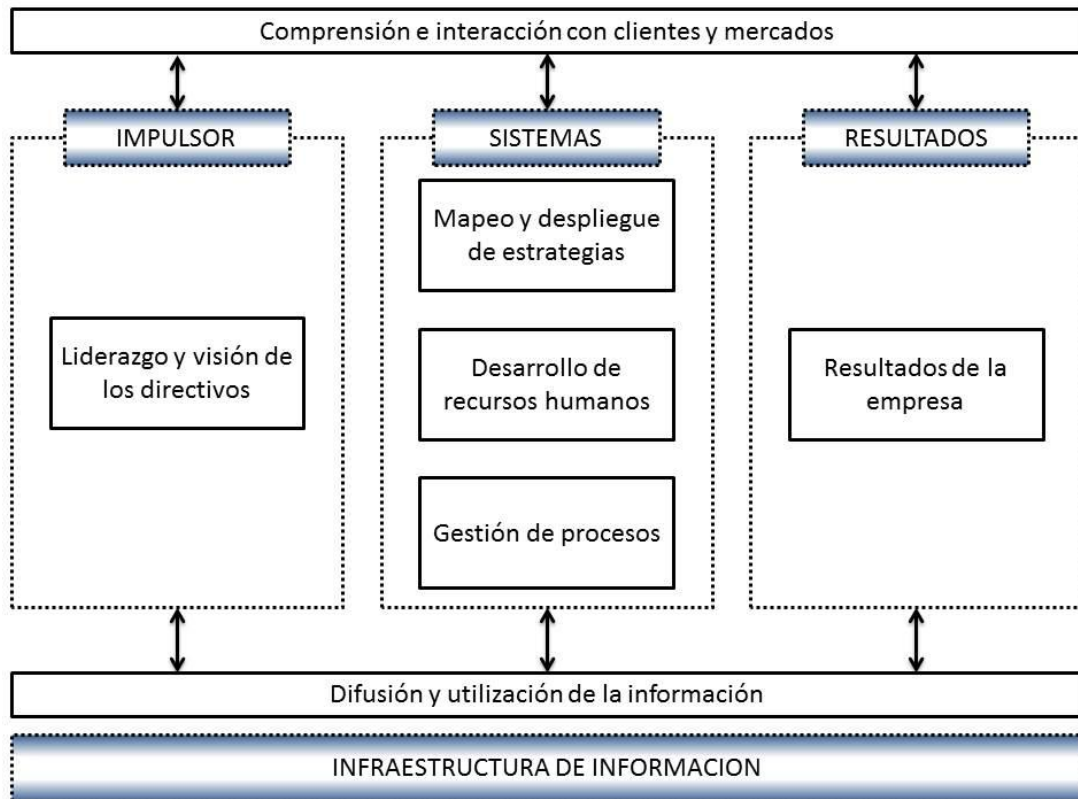
1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y servicio.
2. Adoptar la nueva filosofía.
3. Dejar de depender de la inspección de todos los productos como forma de asegurar la calidad, ya que esto no la garantiza.
4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio únicamente, la nueva labor de compras y ventas.
5. Mejorar constantemente el sistema de producción y servicio.
6. Implantar la formación (Instruir la capacitación en el trabajo).
7. Adoptar el nuevo estilo de dirección.
8. Desechar el miedo.
9. Eliminar las barreras organizacionales que impiden trabajar en equipo para lograr la mejora continua.
10. Eliminar los lemas, exhortaciones y metas para la mano de obra
11. Eliminar las cuotas numéricas para la mano de obra. Fundamentar el accionar de la dirección con base en planes, no con base en metas numéricas.



12. Eliminar las barreras que privan a la gente de su derecho a estar orgullosa de su trabajo.
13. Estimular la educación y la automejora.
14. Generar un plan de acción para lograr la transformación.

### 6.5.1 MODELO DEMING

El premio nacional de calidad de Japón se instituyó en 1951 creado por la JUSE (Japanese Union Scientists and Engineers) (Medina, Pérez, Medina, & Ceballos, 2008) (Figura 2)



**Figura 2.** Modelo de Calidad Japonés. (Medina, Pérez, Medina, & Ceballos, 2008)

## 6.5.2 MODELO DE CALIDAD TOTAL EFQM

La Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM – European Foundation for Quality Management) fue creada en el año 1988 por 14 importantes empresas de Europa (Figura 3)

La visión y misión de la EFQM son:

### *Visión*

La EFQM es el líder reconocido en la promoción y el apoyo a la aplicación de la excelencia sostenible.

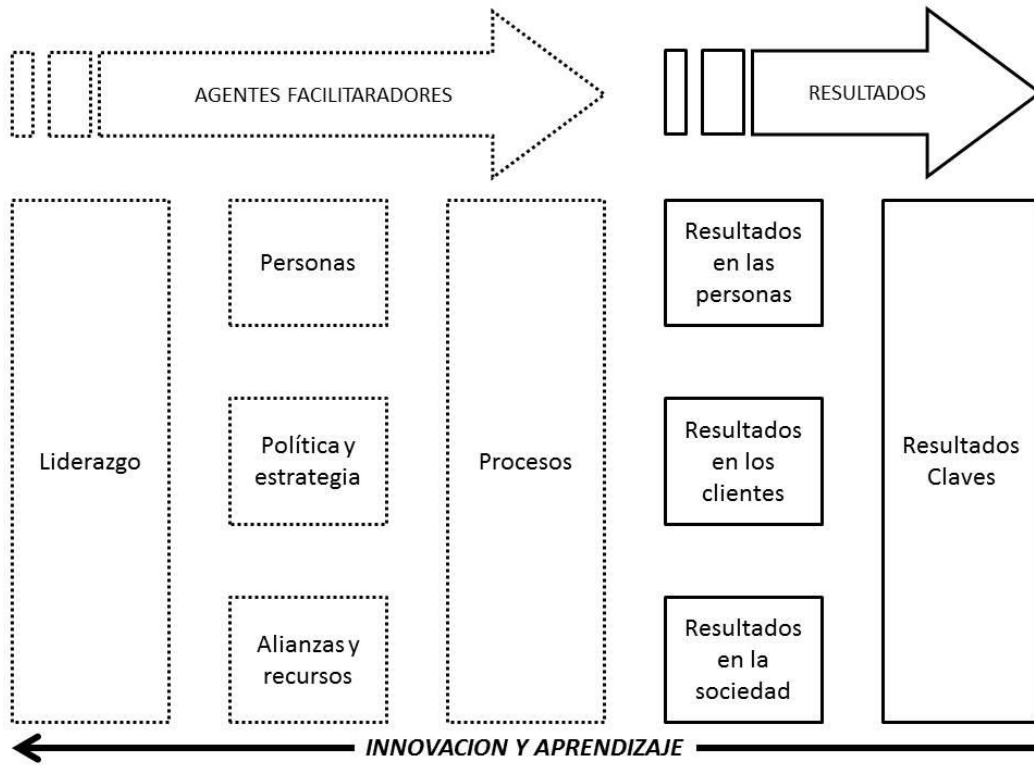
### *Misión*

La EFQM reúne a las organizaciones que luchan por la excelencia sostenible.

Para ayudar a las organizaciones a mejorar continuamente y lograr altos niveles de rendimiento, la EFQM:

- ✓ Evalúa su desempeño.
- ✓ Les ofrece la creación de redes y la experiencia de aprendizaje mutuo.
- ✓ Ofrece educación y oportunidades de aprendizaje.
- ✓ Reconoce sus logros.
- ✓ Y apoya su aplicación de las mejores herramientas en clase y prácticas.

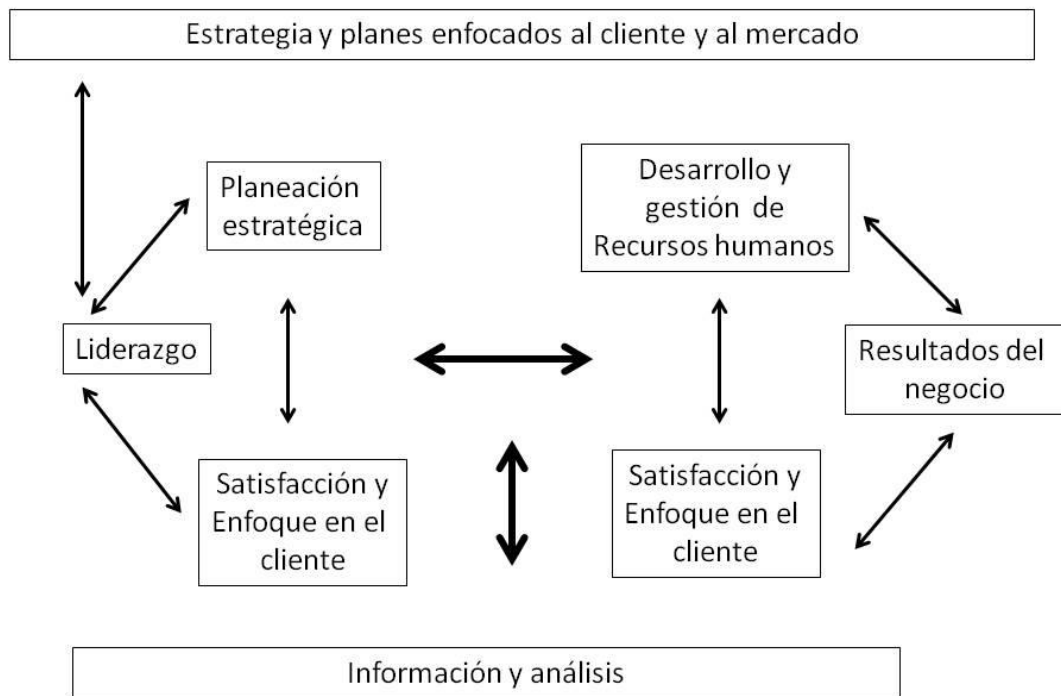
Todos estos puntos son alcanzados a través del uso y aplicaciones del modelo EFQM y sus conceptos fundamentales (Management, 2013)



**Figura 3.** Modelo de Calidad Total Europeo EFQM. (Management, 2013)

### 6.5.3 PREMIO NACIONAL DE CALIDAD MALCOLM BALDRIGE

El Premio Malcolm Baldrige se crea en Estados Unidos en 1987, lo estableció el congreso de dicho país para reconocer la calidad y logros de los negocios de las organizaciones de EE.UU. El Premio Baldrige se entrega anualmente por el Presidente de los Estados Unidos. Los premios se entregan en el sector de la industria manufacturera, de servicios, pequeñas empresas, la educación, la salud y organizaciones sin fines de lucro. (Medina, Pérez, Medina, & Ceballos, 2008)

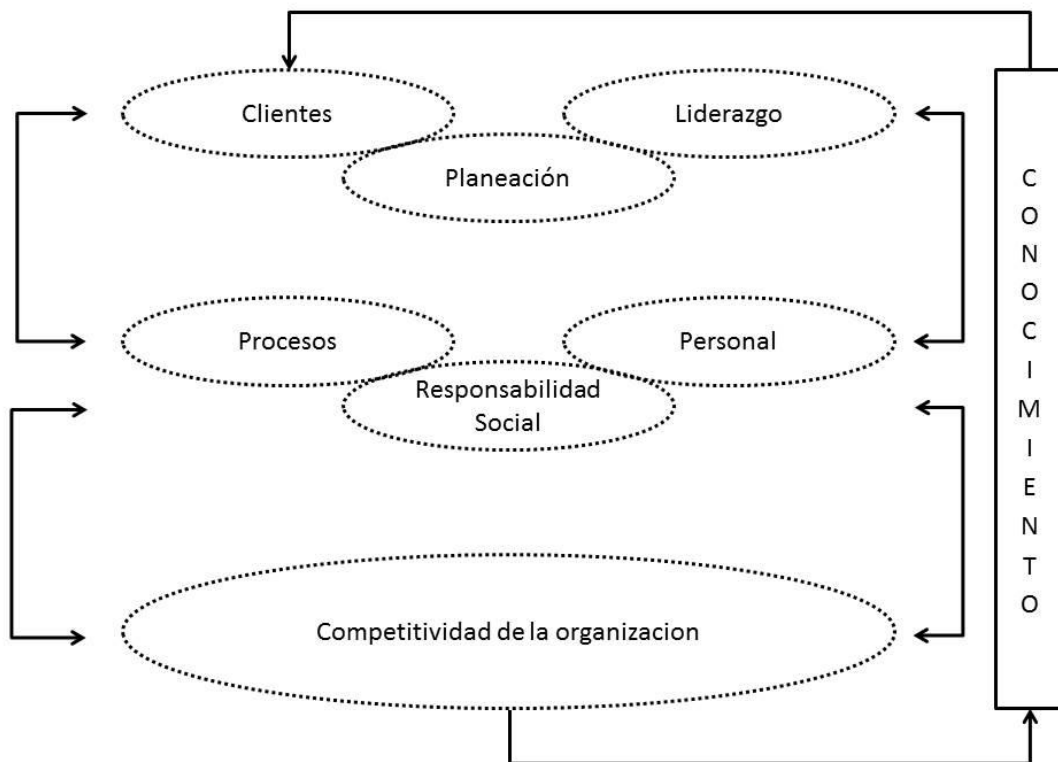


**Figura 4.** Modelo de Calidad Malcolm Baldrige (Medina, Pérez, Medina, & Ceballos, 2008)

#### 6.5.4 PREMIO NACIONAL DE CALIDAD TOTAL

Es el máximo reconocimiento a nivel nacional que entrega el Ejecutivo Federal a las organizaciones que se distinguen por contar con las mejores prácticas de dirección para la calidad total. Tiene como principal propósito impulsar la competitividad de las organizaciones mexicanas de cualquier giro o tamaño, para proyectarlas a ser de clase mundial.

Esto se logra en la medida en que las organizaciones aplican en su operación cotidiana, los principios del Modelo Nacional para la Calidad Total, modificando o transformando su forma de ser y de hacer. La principal fuerza de esta transformación es la creación de valor superior para los clientes y consumidores finales a través de la mejora continua de los sistemas y procesos, así como de los productos, bienes y servicios. (Premio Nacional de Calidad, 2013) (Figura 5)



**Figura 5.** Modelo Nacional para la Calidad Total (Premio Nacional de Calidad, 2013)

### **6.5.5 PREMIO DE CALIDAD INTRAGOB**

Este premio es otorgado por la Presidencia de la Republica a las mejores prácticas de calidad total en el Gobierno Federal que se distinguieron por la madurez en la implantación de la cultura de calidad y que por ello, representan un ejemplo a seguir en la Administración Publica, apoyándose en el Modelo de Calidad orientado a favorecer tres ámbitos sustantivos de la gestión pública:

La calidad de los servicios generados, para ofrecer mayor valor agregado a la sociedad.

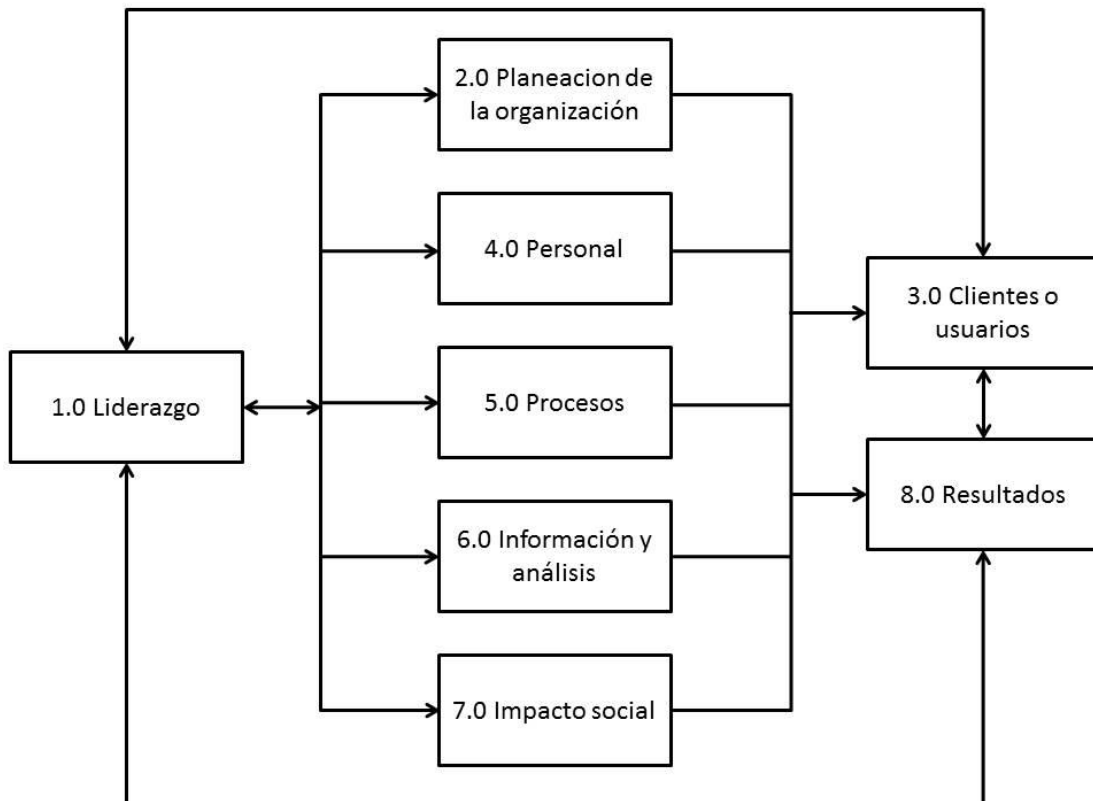
La integridad de los servicios públicos como instrumentos para dignificar la función pública.

Mejorar la percepción de la sociedad respecto a la confiabilidad y eficacia de las instituciones gubernamentales.

<http://www.comeri.salud.gob.mx/descargas/normateca/normatvigente/26.pdf>

### 6.5.6 PREMIO NUEVO LEÓN A LA CALIDAD

Su misión es apoyar la formación de una cultura de calidad y mejora continua en la comunidad y reconocer el esfuerzo de las organizaciones que han alcanzado con éxito la implantación de sistemas de calidad y que cubren los sistemas contenidos en el Modelo del Premio Nuevo León a la Calidad (Figura 6) (Premio Nuevo León a la Calidad, 2013)



**Figura 6.** Modelo Premio Nuevo León a la Calidad (Premio Nuevo León a la Calidad, 2013)



## 6.5.7 MODELO DE CALIDAD TOTAL PARA GOBIERNOS MUNICIPALES

Fue creado en el año 2005 por la Sociedad Mexicana para el Desarrollo de la Calidad Total, S.C. (Calidad Total, 2013). Los propósitos de este modelo son:

Promover una cultura basada en la mejora continua y la creación de valor creado a ciudadanos, servidores públicos, entidades subsidiarias, comunidad y entorno.

Promover la comunicación y el intercambio entre la dependencia y entidades del Gobierno Municipal.

Crear un lenguaje común y crear sinergia en los grupos de trabajo.

| <b>CRITERIOS</b> | <b>Premio de Calidad INTRAGOB</b>                   | <b>CRITERIOS</b> | <b>Modelo Calidad Total Gobiernos Municipales</b> |
|------------------|---|------------------|---|
| 1                | Satisfacción del cliente y ciudadano                | 1                | Ciudadano y sociedad                              |
| 2                | Liderazgo   | 2                | Lideres   |
| 3                | Desarrollo del personal y del capital intelectual   | 3                | Servidores Públicos                               |
| 4                | Administración de la información y de la tecnología | 4                | Conocimiento                                      |
| 5                | Planeación  | 5                | Planeación  |
| 6                | Gestión y mejora de procesos                        | 6                | Procesos  |
| 7                | Impacto en la sociedad                              | 7                | Valor creado                                      |
| 8                | Resultados  |                  |   |

**Tabla 1.** Criterios del Modelo Premio de Calidad INTRAGOB y del Modelo de Calidad Total para Gobiernos Municipales (Calidad Total, 2013)

### **6.5.8 MODELO DE AUTOEVALUACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL PARA ORGANIZACIONES DEPORTIVAS**

El modelo de autoevaluación de la Calidad Total para Organizaciones Deportivas (MACTOD) (Medina, Pérez, Medina, & Ceballos, 2008) está basado en el Modelo de Calidad Total para Gobiernos Municipales ya que se considera como el más apropiado para ser utilizado por las organizaciones, instituciones y estructuras deportivas en México debido a que está diseñado para su aplicación en el país, tiene un enfoque hacia la gestión de los servicios municipales, contiene las características operativas de prácticas líderes mundiales expuestas a manera de preguntas para favorecer la reflexión y la creatividad de quienes integran las organizaciones y propone un margo general de evaluación de procesos y sistemas de trabajo. El MACTOD es una adaptación hacia el contexto deportivo desde el Modelo de Calidad Total para Gobiernos Municipales, el MACTOD contiene siete criterios para evaluar la madurez y efectividad de los sistemas y procesos (Figura 7).

## RAZÓN DE SER

### **1. USUARIOS Y DEPORTISTAS**

1.1 Conocimiento de usuarios y deportistas

1.2 Valor creado a usuarios y deportistas

## ELEMENTOS DE DIRECCIÓN

### **2. LIDERES**

2.1 Cultura organizacional

2.2 Sistemas de trabajo

2.3 Aportación social

### **3. EMPLEADOS**

3.1 Evaluación, compensación y reconocimiento

3.2 Desarrollo de los servidores públicos

3.3 Calidad de vida

### **4. CONOCIMIENTO**

4.1 Comunicación

4.2 Capital intelectual

### **5. PLANEACIÓN**

5.1 Planeación estratégica

5.2 Planeación operativa

### **6. PROCESOS**

6.1 Diseño y mejora continua

6.2 Administración de procesos

6.3 Proveedores

### **7. VALOR CREADO**

7.1 Valor creado al entorno

7.2 Valor creado a la Dependencia Municipal

7.3 Solidez

**Figura 7.** Modelo de Autoevaluación de la Calidad Total para Organizaciones Deportivas (Medina, Pérez, Medina, & Ceballos, 2008)

## 6.6 Calidad Total en las Organizaciones Deportivas

En el ámbito de los servicios deportivos cada día se intenta mejorar la calidad ofertada a los usuarios, aunque la ISO es una normativa más adecuada para el sector industrial, algunas entidades apuestan por la certificación de la ISO; sin embargo, en el sector de los servicios deportivos es más aconsejable la vía de la mejora continua y la aplicación de un modelo de calidad total por el valor añadido que supone (Medina, Pérez, Medina, & Ceballos, 2008).

La calidad es un concepto que ha evolucionado con el tiempo y en las empresas se le dan formas distintas de concepción, las más comunes son:

- ✓ Satisfacción plena de las necesidades del usuario-deportista.
- ✓ Cumplimiento a las expectativas del usuario-deportista y algunas más.
- ✓ Identificación de nuevos intereses.
- ✓ Logro de productos y servicios con cero defectos.
- ✓ Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- ✓ Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.
- ✓ Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas.
- ✓ Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los usuarios-deportivos.

Los modelos de gestión de calidad han sido analizados por algunos autores para su interpretación en las organizaciones deportivas, en España, Gerico (2005), Sánchez (2004) y Marques (2002) y en Grecia, Kriemadis (2001) utilizaron el EFQM; en Estados Unidos, Oebbecke (1998) y Mawson (1993) usaron el Modelo de Malcolm Baldrige, aun así existen pocos estudios donde se utiliza la gestión de la calidad total en organizaciones deportivas; aunque siempre es importante contar con datos de otras investigaciones para su discusión.

Marques (2002) propuso la implantación de la gestión de la calidad total en el patronato municipal de deportes de Huesca, mediante la utilización del modelo EFQM de excelencia empresarial para el sector público. Da a conocer los principales problemas que dificultan el proceso de implantación de la gestión de la calidad total especialmente el compromiso político para llevarlo a cabo y la predisposición positiva de los trabajadores hacia dicho proceso. Sin embargo el modelo EFQM de autoevaluación se ha revelado como muy útil para medir la calidad del servicio de un Patronato Municipal de Deportes. Su utilización requiere una interpretación de algunos de sus criterios desde la perspectiva de un sistema deportivo local, y que el patronato adapte su estructura orgánica y funcional para posibilitar la generación de evidencias documentales de la gestión que lleva a cabo. Desde la perspectiva de los usuarios los aspectos que más valoran para recibir un mejor servicio son: la disponibilidad de plazas libres, la limpieza de las instalaciones, la cualificación de los monitores y la adecuación a sus intereses y necesidades. Respecto a los trabajadores es que estén bien definidas las funciones y las responsabilidades para cada puesto de trabajo.

Oebbecke (1998) realizó un estudio para identificar los criterios del modelo de calidad total de Malcolm Baldrige que están relacionados con la gestión de las principales organizaciones deportivas profesionales de Estados Unidos y Canadá, así como la construcción de indicadores para definir los ítems. Los resultados demostrados que los criterios examinados son unidimensionales, válidos y fiables. Los administradores entendieron que los paradigmas de la calidad están asociados con el buen funcionamiento de las estrategias hacia todos los departamentos y niveles de las organizaciones.

Estos son algunos estudios que abren camino para consecuentes investigaciones relacionadas con la gestión de la calidad total en las organizaciones deportivas, como hemos visto, los modelos aplicados en organizaciones deportivas se adecuan con respecto a un patrón ya establecido de modelos dirigidos al ámbito empresarial, cada modelo se adapta de acuerdo

a los intereses y necesidades del lugar en donde se aplicara refiérase a país, estado, municipio, organización, etc.

## **6.7 EL CENTRO ACUÁTICO OLÍMPICO UNIVERSITARIO**

En lo particular el Centro Acuático Olímpico Universitario, instalación deportiva perteneciente a la Universidad Autónoma de Nuevo León, que aunque dicha universidad es pública, el CAOU se engloba dentro de una empresa deportiva de carácter privado ya que se requiere del pago de una membresía y de mensualidades para la utilización de sus servicios. En el caso de los equipos representativos de la UANL “Tigres” (natación, polo acuático, clavados, nado sincronizado), cuentan con las instalaciones y entrenadores de manera gratuita.

El CAOU cuenta con 3 programas (áreas de actividad: 1. docencia que abarca los cursos de natación para bebés, principiantes, intermedios y avanzados; 2. competitiva en el cual se atiende a los equipos representativos Tigres que se hicieron mención anteriormente y 3. social donde se practican las actividades de acondicionamiento físico, ritmos latinos, acuaterobics. Estos programas cubren diferentes necesidades de los usuarios-deportistas permitiendo el goce personal, el rendimiento máximo o el mantenimiento de la salud según sea la prioridad de cada usuario-deportista.

Las instalaciones deportivas del CAOU fueron inauguradas el 11 de Abril del 2008 por el Gobernador del Estado José Natividad González Parás; cuenta con instalaciones capaces de albergar eventos acuáticos de clase mundial; su alberca olímpica y semi-olímpica, la fosa de clavados con sus plataformas y trampolines, su jacuzzi en el área de clavados, el gimnasio de acondicionamiento físico, el gimnasio de clavados, los vestidores, lockers y regaderas, las áreas comunes, la cafetería y las áreas médicas hacen una estancia cómoda, placentera y conveniente que impulsan favorablemente el desarrollo físico y deportivo de aquellos usuarios-deportistas que lo emplean.

Tomando en consideración que la satisfacción al cliente (usuario-deportista) es un parámetro que nos indica cuestiones referentes a la calidad del servicio; es importante que se establezcan procesos de mejora continua hasta suministrar un modelo de calidad total que permita llevar y mantener a la organización deportiva dentro de los estándares de calidad internacional como se tiene establecido en la visión del CAOU. Para esto es imprescindible adaptar un modelo de calidad total que sea acorde a los requerimientos y ofertas que sostiene el CAOU

## **6.8 ESTUDIOS RELACIONADOS CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN ORGANIZACIONES DEPORTIVAS**

Gallardo (2002) analiza las características generales de 16 servicios deportivos municipales en Castilla-La Mancha mediante una encuesta, concluyendo que se han fortalecido una red de instalaciones básicas con pabellones cubiertos, piscinas al aire libre, pistas de tenis, polideportivas y campos de fútbol. Todos los municipios tienen una oferta de actividades estables dentro de un programa deportivo organizado, siendo la oferta de niños superior a la de adultos y superficie para poder dar un servicio a la mayoría de los ciudadanos de cada municipio. Los precios por la utilización de los servicios, actividades e instalaciones que ofertan son variables de un municipio a otro; en el caso de los clubes que las utilizan para sus respectivos entrenamientos y competencias oficiales por la general ceden de manera gratuita determinadas franjas horarias de ocupación de instalaciones.

Prieto (2000), realizó un estudio para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que hacen uso de las instalaciones públicas de Ayuntamiento de Alcobendas; presenta algunos resultados de la aplicación de una encuesta, señalando que el 78% de los usuarios perciben cuidadas las instalaciones deportivas, 87% las observan adecuadas, el 64% las valoran limpias, el 73% opina que son seguras, y el 70% conservadas: en lo que se refiere a la opinión

de los instructores, los usuarios manifiestan que el 87% los estiman como personas profesionales, el 85% mencionan que poseen dedicación, el 83% su simpatía, el 82% su amabilidad y el trato personal; finalmente el 59% valora que el servicio percibido es mejor respecto a otros municipios. El Ayuntamiento de Alcobendas, se ha preocupado por implementar la gestión de la calidad total en los servicios públicos, y en lo que respecta a lo deportivo observamos cómo este trasciende en la sociedad, por lo que su continuidad les permitirá consolidarse como una organización modelo para otros municipios.

Campos & IHRSA (2000) aplicaron una encuesta titulada “Industria Española Fitness 2000” en una muestra de 57 centros deportivos españoles para conocer la problemática de las prácticas de gestión de los centros y clubes deportivos de España. Determinaron que la mayoría de estos centros se dedican al fitness, es decir, aquellos que ofertan actividades de aeróbic, musculación, cardiovascular, etcétera; indican además, que se carece del uso de sofisticados y detallados sistemas contables para el análisis financiero. Existen carencias de indicadores relativos a prácticas de gestión y comercialización del servicio deportivo. Afirman además, que una mayor fidelidad de los clientes reportan más altas tasas de incremento de ingresos totales.

Lizalde y Paris (2002) proponen un método de Autoevaluación para la valoración de la oferta de programas y servicios deportivos basado en dos indicadores: valoración del grado de eficiencia colectiva el cual trata de reflejar gráficamente la valoración de cada actividad o servicio que componen el programa general de la entidad o instalación deportiva. El segundo indicador considera la valoración del equilibrio de la satisfacción analizando la situación de los programas y servicios valorando el grado de satisfacción que producen las diferentes actividades deportivas ofertadas, tanto en el público (usuarios-participantes), como en la propia organización interna que las promueve y desarrolla (entidad promotora), estos indicadores pudieran aplicarse en un servicio municipal de deportes.



Bouchet (1999) analiza la gestión del deporte municipal de 23 comunidades de Grenoble, Francia, basándose en diferentes aspectos (infraestructura, presupuesto, personal y servicios ofrecidos). Indica que con la ley de descentralización (1982-1983) y los cambios en las actividades físicas, la gestión deportiva en las ciudades de Francia se ha visto incrementada, al mismo tiempo la administración local se ha modernizado con la administración pública.

Hernández, Morales y Fernández (2004) realizaron un estudio con la cantidad de 400 sujetos oscilando entre los 18 y 55 años de edad (50.4% hombres y 49.6% mujeres), para determinar el perfil de los usuarios de una instalación deportiva ubicada en el parque tecnológico de la ciudad de Málaga a través de la evaluación de necesidades: normativa, experimentada, demandada y comparada. Los resultados más importantes muestran que el 56.7% realiza práctica deportiva, el 75% considera positivamente la práctica deportiva para la salud, la reducción de estrés y para su imagen corporal. El 43% menciona que no lo realiza por falta de tiempo, el 57.9% de los participan utilizan las instalaciones.

Cabrera (1995) realizó una investigación para valorar la satisfacción de los clientes de actividades deportivas municipales utilizando la aplicación de encuestas mediante cuestionario para obtener resultados estadísticos y la participación de grupos de orientación (focus-group) esto con el fin de tener una valoración cualitativa que le permitiera conocer el grado de satisfacción reflejada por los clientes. Se obtuvo una muestra del censo de los usuarios de los servicios deportivos en el municipio de Telde (Isla Gran Canaria, España) que represento 292 sujetos de un total de 2190, clientes/usuarios que en su gran mayoría mostraron estar conformes o muy conformes con las instalaciones deportivas, los materiales deportivos y la información suministrada al cliente, así mismo, valoran positiva o muy positivamente al personal.

Sánchez A. (2010) realizó un estudio de índice de satisfacción de los usuarios-deportistas del CAOU utilizando la aplicación de encuesta mediante

un cuestionario el cual fue aplicado a una población de 420 usuarios-deportistas para obtener resultados estadísticos favorables de un 94.8% donde los encuestados estiman que el servicio recibido por el CAOU lo califican globalmente satisfactorio

Como podemos analizar, varios autores exponen su interés por investigar la satisfacción de los usuarios de instalaciones o centros deportivos, especialmente con un enfoque municipal, permitiéndonos profundizar en el tema de estudio.

# 7. METODOLOGÍA

## 7.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño utilizado en esta investigación es un estudio longitudinal es descriptivo y comparativo, con variables agrupadas con relación a las dimensiones de los que deriva el análisis de la situación de la práctica de ejercicio físico y su impacto en la calidad del servicio del usuario-deportista del CAOU.

## 7.2 POBLACIÓN DE ESTUDIO

La población objetivo está formada por los usuarios-deportistas que acuden al CAOU y que están inscritos en las diferentes actividades que se ofertan, tales como: natación, polo acuático, clavados, nado sincronizado, acuaerobics, acondicionamiento físico, bailes de salón, ritmos latinos

## 7.3 TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para determinar el tamaño de la muestra, se considera que la proporción ( $\pi$ ) es principal parámetro a estimar y que se desea trabajar con un 95% de confianza ( $\alpha = .05$ ). Además, se establecerá un límite de error de estimación de  $.05 (\pm 5\%)$  y se empleara el enfoque conservador ( $\pi = \frac{1}{2}$ ).

De una población total de 3193 usuarios-deportistas se obtuvo una muestra de 520 usuarios.

En la siguiente tabla, se observa la distribución para cada una de las actividades practicadas por género. Comparativo 2009 – 2011 (Tabla 2)

|                    | Actividades              | 2009  |       | 2011  |       | Dif. 2009<br>vs 2011 % |
|--------------------|--------------------------|-------|-------|-------|-------|------------------------|
|                    |                          | Frec. | %     | Frec. | %     |                        |
| <b>Docencia</b>    | Natación principiantes   | 78    | 19.1% | 79    | 16.1% | -3.1%                  |
|                    | Natación intermedios     | 71    | 17.4% | 70    | 14.2% | -3.2%                  |
|                    | Natación avanzados       | 44    | 10.8% | 48    | 9.8%  | -1.0%                  |
| <b>Competitiva</b> | Natación competitivo     | 73    | 17.9% | 108   | 22.0% | 4.1%                   |
|                    | Polo acuático            | 39    | 9.6%  | 40    | 8.1%  | -1.4%                  |
|                    | Clavados                 | 16    | 3.9%  | 19    | 3.9%  | -0.1%                  |
|                    | Nado sincronizado        | 12    | 2.9%  | 15    | 3.0%  | 0.1%                   |
| <b>Social</b>      | Acondicionamiento físico | 66    | 16.2% | 70    | 14.2% | -1.9%                  |
|                    | Ritmos latinos           | 6     | 1.5%  | 22    | 4.5%  | 3.0%                   |
|                    | Acuaerobics              | 2     | 0.5%  | 10    | 2.0%  | 1.5%                   |
|                    | Clases de Jazz           | 1     | 0.2%  | 0     | 0.0%  | -0.2%                  |
|                    | Especiales               | 0     | 0.0%  | 5     | 1.0%  | 1.0%                   |
|                    | Nado libre               | 0     | 0.0%  | 6     | 1.2%  | 1.2%                   |
| <b>Total</b>       |                          | 408   | 100%  | 492   | 100%  | 0.0%                   |

**Tabla 2.** Distribución de la muestra participante para cada actividad.  
Comparativo 2009 – 2011

## 7.4 INSTRUMENTO

El objetivo de aplicar una encuesta a los usuarios deportistas del CAOUI es conocer el grado de satisfacción relacionado con los diferentes servicios o productos, además demuestra la actitud de esta hacia las necesidades de dichos usuarios.

Sin dejar de mencionar la obtención de un perfil genérico del usuario, sector social o deportista. La encuesta de la que se hace referencia está compuesta por una introducción y 4 dimensiones (Anexo 1).

Dimensionadas de la siguiente manera:

- ✓ Identificación personal e información sobre la práctica y servicios utilizados: Generalidades tales como edad, genero, lugar de residencia, ocupación y si pertenece o no a la UANL, la actividad que practica, la instalación que utiliza, frecuencia y duración de las actividades.
- ✓ Atención recibida: De qué manera es valorada la atención que se brinda por parte del CAOUI y los medios de comunicación desde el primer contacto con la organización.
- ✓ Calidad del servicio: Aspectos relacionados con el servicio que recibe y otros criterios fundamentales para desarrollar dicho servicio: instalaciones, actividades ofertadas, el desempeño de los instructores, el costo de los servicios (actividades), el proceso de quejas y sugerencias, la disposición y servicio por parte del personal de guardavidas, medico, nutrición, vigilancia, cafetería, la accesibilidad al estacionamiento y la valoración global de la satisfacción personal por el servicio recibido.
- ✓ Sugerencias: Punto en donde la respuesta queda abierta para brindar la oportunidad de expresar todo aquello relacionado con aspectos de mejora y que favorezcan la estancia y la actividad deportiva de sus usuarios-deportista.

## **7.5 PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO**

Los cuestionarios de satisfacción del usuario-deportista se aplican de forma individual con apoyo de los encuestadores quienes recibieron capacitación para facilitar su aplicación con instrucciones claras y precisas.

Los encuestadores acudieron en diferentes horarios para tener un 100% de la cobertura de las actividades y franjas de horarios establecidos de la siguiente forma: previamente en junta de trabajo, el director del CAOU informa a sus trabajadores acerca del estudio para que se den las facilidades de acceso a los encuestadores para la aplicación de los cuestionarios. El siguiente paso es; el encuestador se presenta con el usuario-deportista explicando el propósito del estudio, preguntando si desea participar y si no está de acuerdo se le agradece de cualquier forma y en caso contrario se prosigue a su aplicación. El encuestador da lectura a las instrucciones que orientan a los entrevistadores a entender y cumplimentar el cuestionario, se continua a dar respuesta a cada una de las preguntas y así hasta terminar la aplicación; finalmente se le menciona que los datos sern tratados en confidencialidad y se agradece su participación.

## **7.6 ESCALA DE VALORACIÓN DE LAS PREGUNTAS**

La escala para valorar cada ítem es de tipo Likert, con valores de 1 a 4 de menor a mayor satisfacción:

1 = Mínima satisfacción

2 = Algo de satisfacción

3 = Satisfactorio

4 = Muy satisfactorio

La elección de la escala de cuatro valores permite un posicionamiento más claro de los usuarios y evita la indefinición que produce la posibilidad de

escoger como respuesta un valor medio ya que supone una pérdida significativa de información de mercado de carácter cualitativo para la organización.

En algunos ítems se utilizan respuestas de formato check list, del tipo si/no, puesto que no ofrecen posibilidad de gradación ya que el objetivo es conocer si expresa experiencia positiva o negativa.

## 7.7 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Los datos que se obtienen del cuestionario deben analizarse bajo un procedimiento estadístico (SPSS versión 16.0). Una vez que se cuenta con la base de datos completa se realiza un primer análisis de distribución de las variables con la prueba de Kolmogorob y Smimov para determinar si se utilizan pruebas paramétricas o no paramétricas. Al obtener estadísticas descriptivas como frecuencias, sirve para conocer el porcentaje de satisfacción de los usuarios-deportistas respecto al servicio percibido y las condiciones en las que se lleva a cabo.

Los datos obtenidos de las encuestas, por dimensión, se pasan de una variable ordinaria (1 = Mínima satisfacción, 2 = Algo de satisfacción, 3 = Satisfactorio y 4 = Muy satisfactorio) a una variable continua a través de la conversión a un índice de 0 a 100 mediante la fórmula:

$$\text{Índice "X"} = \frac{(\text{SUM}(\text{var1}, \text{var2}, \text{var3} \dots, \text{var "n"}) - \text{valor mínimo})}{(\text{valor máximo} - \text{valor mínimo}) * 100}$$

Donde Índice "X" = nombre del índice a calcular, el cual es determinado por el nombre de la dimensión; SUM (var1, var2, var3...., var "n") = sumatoria de las variables contenidas en la dimensión correspondiente; valor mínimo = valor mínimo posible de la dimensión (en opción uno por el número de variables contenidas en la dimensión); valor máximo = valor máximo posible de la dimensión (en opción cuatro por el número de variables contenidas en la dimensión).

El cálculo de índices permite estimar diferencias de las dimensiones en los que está dividido dicho cuestionario según género, edad y tipo de actividades realizadas para usuarios-deportistas, así como la correlación de las dimensiones y variables generales mediante la  $r$  de Pearson.



# 8. RESULTADOS

## 8.1 SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO RECIBIDO

En los resultados obtenidos el 3.5% de los usuarios-deportistas mencionaron estar con mínima satisfacción o algo satisfechos, lo que nos indica que los resultados se perfilaron favorablemente en 96.5%, donde los encuestados estimas que el servicio recibido en el CAOU lo califican globalmente como satisfactorio. (Tabla 3)

| TABLA DE PORCENTAJES DEL GRADO DE SATISFACCION GLOBAL PERSONAL |      |  |      |                             |
|--|------|--|------|-----------------------------|
|  | 2009 |  | 2011 | Diferencial<br>2009 vs 2011 |
| <b>Muy satisfactorio</b>                                       | 61%  |  | 70%  | 9%                          |
| <b>Satisfactorio</b>   | 34%  |  | 26%  | -8%                         |
| <b>Algo de satisfacción</b>                                    | 4%   |  | 3%   | -1%                         |
| <b>Mínima satisfacción</b>                                     | 1%   |  | 1%   | -1%                         |
| Total  | 100% |  | 100% |                             |

**Tabla 3.** Porcentaje del Grado de Satisfacción global personal

## 8.2 IDENTIFICACIÓN PERSONAL POR RANGO DE EDAD

En la Tabla 4, la asistencia de usuarios-deportistas al CAOU es mayoritaria por personas menores de 12 años de edad. (Tabla 4)

Estos datos coinciden con otros estudios donde se aplicaron encuestas de satisfacción que señalan que a menor edad, la práctica de la actividad física aumenta (Domínguez et al., 1998; Castillo y Balaguer, 1998; Tercedor, 1998; Pieron et al., 1999; Telama y Yang, 2000; Ceballos, 2002).

| Rango de Edad | 2009  |        | 2011  |        | Dif 2009 vs 2011 % |
|---------------|-------|--------|-------|--------|--------------------|
|               | Frec. | %      | Frec. | %      |                    |
| < de 12 años  | 96    | 23.4%  | 178   | 35.3%  | 11.9%              |
| 13 a 21 años  | 140   | 34.1%  | 142   | 28.2%  | -6.0%              |
| 22 a 30 años  | 50    | 12.2%  | 62    | 12.3%  | 0.1%               |
| 31 a 39 años  | 58    | 14.1%  | 60    | 11.9%  | -2.2%              |
| 40 a 49 años  | 49    | 12.0%  | 51    | 10.1%  | -1.8%              |
| 50 a 59 años  | 14    | 3.4%   | 7     | 1.4%   | -2.0%              |
| > de 60 años  | 3     | 0.7%   | 4     | 0.8%   | 0.1%               |
| Total         | 410   | 100.0% | 504   | 100.0% | 0.0%               |

**Tabla 4.** Participación de asistencia de usuarios-deportistas por Edad

### 8.3 IDENTIFICACIÓN PERSONAL POR GÉNERO

En la tabla 5 podemos observar que la población total de mujeres es de 66.8% y la de hombres es de 56.1%. (Tabla 5)

| Género | 2009  |        | 2011  |        | Dif 2009 vs<br>2011 % |
|--------|-------|--------|-------|--------|-----------------------|
|        | Frec. | %      | Frec. | %      |                       |
| Hombre | 220   | 53.7%  | 230   | 56.1%  | 2.4%                  |
| Mujer  | 190   | 46.3%  | 274   | 66.8%  | 20.5%                 |
| Total  | 410   | 100.0% | 504   | 122.9% | 22.9%                 |

**Tabla 5.** Participación de asistencia de usuarios-deportistas por Género

Hay datos donde la participación se da mayoritariamente por mujeres respecto a los hombres, tal es el caso de la Dirección de Deportes del Municipio de Monterrey (Medina, et al., 2008), en EE.UU. Bungum y Morrow (2000), en Holanda Mechelen, et al. (2000), en Huesca Marques (2002).

## 8.4 ASISTENCIA DE USUARIOS-DEPORTISTAS DE LOS MUNICIPIOS DEL ÁREA METROPOLITANA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN

Principalmente los residentes de los municipios de San Nicolás de los Garza, Monterrey y Apodaca ocupan los porcentajes más altos de afluencia. (Tabla 6)

| Municipio      | 2009  |        | 2011  |        | Dif 2009 vs 2011 % |
|----------------|-------|--------|-------|--------|--------------------|
|                | Frec. | %      | Frec. | %      |                    |
| Apodaca        | 31    | 7.8%   | 60    | 11.9%  | 4.1%               |
| Escobedo       | 45    | 11.4%  | 46    | 9.1%   | -2.3%              |
| Guadalupe      | 32    | 8.1%   | 47    | 9.3%   | 1.2%               |
| Monterrey      | 98    | 24.8%  | 115   | 22.8%  | -2.0%              |
| San Pedro      | 5     | 1.3%   | 2     | 0.4%   | -0.9%              |
| San Nicolás    | 163   | 41.3%  | 225   | 44.6%  | 3.4%               |
| Santa Catarina | 9     | 2.3%   | 2     | 0.4%   | -1.9%              |
| Otros          | 12    | 3.0%   | 7     | 1.4%   | -1.6%              |
| Total          | 395   | 100.0% | 504   | 100.0% | 0.0%               |

**Tabla 6.** Participación de asistencia de usuarios-deportistas por Municipio

## 8.5 OCUPACIÓN SEÑALADA POR LOS USUARIOS - DEPORTISTAS

Los estudiantes presentan mayor concurrencia a las instalaciones del CAOJ con 62.7% anteponiéndose a los empleados que les corresponde el 18.3% de afluencia (Tabla 7).

| Municipio  | 2009  |        | 2011  |        | Dif 2009 vs 2011 % |
|------------|-------|--------|-------|--------|--------------------|
|            | Frec. | %      | Frec. | %      |                    |
| Estudiante | 255   | 62.5%  | 316   | 62.7%  | 0.2%               |
| Hogar      | 51    | 12.5%  | 79    | 15.7%  | 3.2%               |
| Empleado   | 80    | 19.6%  | 92    | 18.3%  | -1.4%              |
| Jubilado   | 8     | 2.0%   | 3     | 0.6%   | -1.4%              |
| Otro       | 14    | 3.4%   | 14    | 2.8%   | -0.7%              |
| Total      | 408   | 100.0% | 504   | 100.0% | 0.0%               |

**Tabla 7.** Ocupación señalada por los usuarios-deportistas en la encuesta

## 8.6 PORCENTAJES DE LA MUESTRA DE USUARIOS - DEPORTISTAS SEGÚN SI PERTENECE O NO A LA UANL

La población encuestada no perteneciente a la UANL encabeza la estadística con 62% entretanto el porcentaje de los usuarios-deportistas que si pertenecen a la UANL se localizó en 38%. (Tabla 8)

| Pertenece a la UANL | 2009  |        | 2011  |        | Dif 2009 vs 2011 % |
|---------------------|-------|--------|-------|--------|--------------------|
|                     | Frec. | %      | Frec. | %      |                    |
| Si                  | 171   | 42.0%  | 192   | 38.0%  | -4.0%              |
| No                  | 235   | 58.0%  | 312   | 62.0%  | 4.0%               |
| Total               | 406   | 100.0% | 504   | 122.9% | 22.9%              |

**Tabla 8.** Frecuencia y porcentajes de la muestra de usuarios-deportistas según si es o no perteneciente a la UANL.

## 8.7 INFORMACIÓN SOBRE LA PRÁCTICA DE SERVICIOS UTILIZADOS

El área de la docencia muestra ser la más solicitada en ella se encuentra natación para bebés, principiantes, intermedios y avanzados; actividades a las que les llaman “cursos de natación”.

El área de la docencia se posiciona con el mayor porcentaje de población alcanzando el 41% aventajando al área competitiva y social que registran 36% y 22% (Tabla 9).

| Área de actividad | 2009  |        | 2011  |        | Dif 2009 vs 2011 % |
|-------------------|-------|--------|-------|--------|--------------------|
|                   | Frec. | %      | Frec. | %      |                    |
| Docencia          | 193   | 47.0%  | 209   | 41.0%  | -5.6%              |
| Competitiva       | 140   | 34.0%  | 182   | 36.0%  | 2.0%               |
| Social            | 77    | 19.0%  | 113   | 22.0%  | 3.6%               |
| Total             | 410   | 100.0% | 504   | 122.9% | 22.9%              |

**Tabla 9.** Área de actividad que conforma la estructura de los programas deportivos

## 8.8 TIPO DE ACTIVIDAD REALIZADA POR LOS USUARIOS DEPORTISTAS

En orden descendiente por porcentaje los primeros seis lugares de las actividades con mayor asistencia son natación competitiva, natación principiantes, natación intermedios, acondicionamiento físico, natación avanzados y polo acuático. Sin embargo, además podemos analizar la Tabla 10 resaltando la actividad más concurrida por área quedando de la siguiente manera: en el área competitiva, la actividad de natación competitiva obtiene el 22%, en el área docencia, la actividad de natación principiantes registra el 16.1% y con el 14.2% tenemos en el área social el acondicionamiento físico y en el área de docencia a la natación intermedios; estas últimas cuatro actividades representan el 66.5% del total de las actividades. (Tabla 10)

|              | Actividades              | 2009  |       | 2011  |       | Dif. 2009 vs 2011 % |
|--------------|--------------------------|-------|-------|-------|-------|---------------------|
|              |                          | Frec. | %     | Frec. | %     |                     |
| Docencia     | Natación principiantes   | 78    | 19.1% | 79    | 16.1% | -3.1%               |
|              | Natación intermedios     | 71    | 17.4% | 70    | 14.2% | -3.2%               |
|              | Natación avanzados       | 44    | 10.8% | 48    | 9.8%  | -1.0%               |
| Competitiva  | Natación competitivo     | 73    | 17.9% | 108   | 22.0% | 4.1%                |
|              | Polo acuático            | 39    | 9.6%  | 40    | 8.1%  | -1.4%               |
|              | Clavados                 | 16    | 3.9%  | 19    | 3.9%  | -0.1%               |
|              | Nado sincronizado        | 12    | 2.9%  | 15    | 3.0%  | 0.1%                |
| Social       | Acondicionamiento físico | 66    | 16.2% | 70    | 14.2% | -1.9%               |
|              | Ritmos latinos           | 6     | 1.5%  | 22    | 4.5%  | 3.0%                |
|              | Acuaerobics              | 2     | 0.5%  | 10    | 2.0%  | 1.5%                |
|              | Clases de Jazz           | 1     | 0.2%  | 0     | 0.0%  | -0.2%               |
|              | Especiales               | 0     | 0.0%  | 5     | 1.0%  | 1.0%                |
|              | Nado libre               | 0     | 0.0%  | 6     | 1.2%  | 1.2%                |
| <b>Total</b> |                          | 408   | 100%  | 492   | 100%  | 0.0%                |

**Tabla 10.** Tipo de actividad realizada por los usuarios deportistas.

## 8.9 FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LAS PRÁCTICAS INDICADOS EN DÍAS POR SEMANA

Los usuarios-deportistas disponen como mínimo 3 veces a la semana para sus prácticas deportivas ellos representan el 39.1% (Tabla 11)

| Días por semana | 2009  |        | 2011  |        | Dif 2009 vs 2011 % |
|-----------------|-------|--------|-------|--------|--------------------|
|                 | Frec. | %      | Frec. | %      |                    |
| 1 día           | 1     | 0.3%   | 0     | 0.0%   | -0.3%              |
| 2 días          | 6     | 1.5%   | 12    | 2.4%   | 0.9%               |
| 3 días          | 173   | 44.0%  | 197   | 39.1%  | -4.9%              |
| 4 días          | 20    | 5.1%   | 33    | 6.5%   | 1.5%               |
| 5 días          | 58    | 14.8%  | 108   | 21.4%  | 6.7%               |
| 6 días          | 127   | 32.3%  | 148   | 29.4%  | -3.0%              |
| 7 días          | 8     | 2.0%   | 6     | 1.2%   | -0.8%              |
| Total           | 393   | 100.0% | 504   | 100.0% | 0.0%               |

**Tabla 11.** Frecuencia y porcentajes de las prácticas indicados en días por semana



## 8.10 TIEMPO POR DÍA QUE UTILIZAN LOS USUARIOS – DEPORTISTAS PARA LA PRÁCTICA DE SUS ACTIVIDADES

El tiempo dedicado a las actividades se sondeó en duración por día mostrando que >1 hora es el tiempo que registra mayor cantidad de usuarios-deportistas siguiendo con los usuarios que emplean 50 minutos y en tercer lugar los que dedican 1 hora. La suma de los porcentajes de las frecuencias mencionadas apunta que el 93.6% de los usuarios disponen de, por lo menos 50 minutos para sus actividades (Tabla 12).

| Duración por día | 2009  |       | 2011  |       | Dif 2009 vs 2011 % |
|------------------|-------|-------|-------|-------|--------------------|
|                  | Frec. | %     | Frec. | %     |                    |
| 30 minutos       | 4     | 1.0%  | 12    | 2.4%  | 1.4%               |
| 45 minutos       | 2     | 0.5%  | 20    | 4.0%  | 3.5%               |
| 50 minutos       | 197   | 49.6% | 197   | 39.1% | -10.5%             |
| 1 hora           | 57    | 14.4% | 39    | 7.7%  | -6.6%              |
| >1 hora          | 137   | 34.5% | 236   | 46.8% | 12.3%              |
| Total            | 397   | 100%  | 504   | 100%  | 0.0%               |

**Tabla 12.** Tiempo por día que utilizan los usuarios-deportistas para la práctica de sus actividades

## 8.11 INSTALACIONES DEL CAOU UTILIZADAS PARA LA PRÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES

De acuerdo con la Tabla 13, sobresalen dos instalaciones por su utilización, la más empleada es la alberca (66.3%) este resultado concuerda con la tabla 10 en donde dentro de las 6 actividades con mayor demanda 5 son acuáticas. La segunda instalación más utilizada es el gimnasio de acondicionamiento físico con 13.9%.

| Duración por día                     | 2009  |        | 2011  |        | Dif 2009 vs 2011 % |
|--------------------------------------|-------|--------|-------|--------|--------------------|
|                                      | Frec. | %      | Frec. | %      |                    |
| Albercas                             | 295   | 72.1%  | 334   | 66.3%  | -5.9%              |
| Fosa                                 | 38    | 9.3%   | 59    | 11.7%  | 2.4%               |
| Gimnasio de clavados                 | 2     | 0.5%   | 19    | 3.8%   | 3.3%               |
| Gimnasio de Acondicionamiento Físico | 67    | 16.4%  | 70    | 13.9%  | -2.5%              |
| Mesanini                             | 7     | 1.7%   | 22    | 4.4%   | 2.7%               |
| Total                                | 409   | 100.0% | 504   | 100.0% | 0.0%               |

**Tabla 13.** Instalaciones del Centro Acuático Olímpico Universitario utilizadas para la práctica de las actividades

## 8.12 OTRAS CONSIDERACIONES

Los siguientes resultados dejan una muy clara evidencia del entusiasmo de los usuarios-deportistas encuestados por regresar al CAOU a utilizar los servicios que ahí se ofertan, lo que demuestra fidelidad en un 69.6% (año 2009). En el año 2011 hay un aumento de fidelidad de 85.1% que están muy satisfechos.

| Grado de satisfacción | 2009  |        | 2011  |        | Dif 2009 vs 2011 % |
|-----------------------|-------|--------|-------|--------|--------------------|
|                       | Frec. | %      | Frec. | %      |                    |
| Muy satisfactorio     | 285   | 69.6%  | 429   | 85.1%  | -5.9%              |
| Satisfactorio         | 105   | 25.5%  | 70    | 13.9%  | 2.4%               |
| Algo de satisfacción  | 15    | 3.6%   | 4     | 0.8%   | 3.3%               |
| Mínima satisfacción   | 5     | 1.3%   | 1     | 0.2%   | 2.7%               |
| Total                 | 410   | 100.0% | 504   | 100.0% | 0.0%               |

**Tabla 14.** Volver a utilizar los servicios del CAOU

# 9. DISCUSIÓN

## 9.1 DATOS DEMOGRÁFICOS

La asistencia de usuarios-deportistas al CAOUI es mayoritaria por personas menores de 12 años, la población total de mujeres es de 66.8% y la de hombres es de 56.1%; 62.7% abarca los de profesión estudiantes mientras que los de profesión empleados suman 18.3% y principalmente los residentes de los municipios de San Nicolás de los Garza, Monterrey y Escobedo ocupan los porcentajes más altos de afluencia.

La población encuestada no perteneciente a la UANL encabeza la estadística con 62% entretanto el porcentaje de los usuarios-deportistas que si pertenecen a la UANL se localizó en 38%.

La participación en actividades físico-deportivas es mayoritaria por las mujeres y particularmente en la población menor de 12 años, estos datos coinciden con otros estudios donde se aplicaron encuestas de satisfacción que señalan que a menor edad, la práctica de la actividad física aumenta (Domínguez et al., 1998; Castillo y Balaguer, 1998; Tercedor, 1998; Pieron et al., 1999; Telama y Yang, 2000; Ceballos, 2002). Al igual que en el CAOUI hay otros donde la participación se da mayoritariamente por mujeres respecto a los hombres, tal es el caso de la Dirección de Deportes del Municipio de Monterrey (Medina, et al., 2008), en EE.UU. Bungum y Morrow (2000), en Holanda Mechelen, et al. (2000), en Huesca Marques (2002).

## 9.2 INFORMACIÓN SOBRE LA PRÁCTICA Y SERVICIOS UTILIZADOS

Aunque la oferta de programas en el CAOU son tres: docencia, competitiva y social, la actividad primordial por cantidad de usuarios en cada una de ellas son: natación principiantes, natación competitivo y acondicionamiento físico respectivamente.

El área de la docencia muestra ser la más solicitada en ella se encuentra natación para bebés, principiantes, intermedios y avanzados; actividades a las que les llaman “cursos de natación”.

Las instalaciones para actividades acuáticas (albercas y fosa) poseen mucha labor ya que cinco de las seis actividades más concurridas en el CAOU se practican ahí. El gimnasio de acondicionamiento físico es la segunda instalación más ocupada haciendo referencia que la actividad que aquí se desempeña ocupa el tercer lugar en demanda.

Los usuarios-deportistas disponen como mínimo 3 veces a la semana para sus prácticas deportivas ellos representan el 39.1% y haciendo mención al tiempo, la suma de los tres porcentajes mayores del tiempo dedicado a las actividades en el CAOU es de 93.6% en donde dentro de esta sumatoria el mínimo utilizado es de 50 minutos.

En otras investigaciones se puede observar que al igual que en el CAOU, otros centros deportivos dividen su programa por áreas, aunque no de igual forma pero si muy similar; por mencionar la Dirección de Deportes del Municipio de Monterrey (DDMM) lo maneja en dos áreas: recreativa y competitiva y esta última siendo la más popular acentuando su porcentaje de participación en 62.3%.

Los días de frecuencia de práctica a la semana por los usuarios de las diferentes unidades deportivas y gimnasios de la Dirección de Deportes del Municipio de Monterrey son primeramente de 5 veces, en segunda termino 3 veces y en tercer lugar 6 veces a la semana, la cantidad de días usados para las prácticas deportivas son similares, solo que varían las frecuencias, ya que en este estudio se frecuenta más 3 veces, seguido por 6 y 5 veces a la semana.

### **9.3 SATISFACCIÓN GLOBAL**

Los usuarios-deportistas del CAOU respondieron en un 85.1% sentirse muy satisfechos con el servicio que reciben, el 13.9% de ellos mencionaron percibir el servicio de una manera satisfactoria y tan solo el 0.8% expresaron sentir algo de satisfacción o mínima satisfacción.

Esto indica que los dos valores más altos reúnen a 99% de usuarios-deportistas satisfechos con la calidad del servicio del CAOU.

# 10. CONCLUSIONES

El usuario-deportista se manifiesta complacido debido a que los resultados que miden la satisfacción global personal en relación a la calidad del servicio que recibe en el CAOU, mostraron una porción de 94.8% de contestación satisfactoria, por lo tanto la primera hipótesis es aceptada ya que la satisfacción del usuario deportista aventaja al 50%.

Haciendo alusión a las características generales de los usuarios-deportistas podemos resaltar que la población mayoritaria son los jóvenes menores de 12 años de edad donde además el género que predomina en cuantía son las mujeres; San Nicolás de los Garza evidencia ser el municipio que cuenta con más usuarios-deportistas que disponen de los servicios del CAOU. Los usuarios-deportistas con cargo de estudiantes ocupan el primer sitio en afluencia y levemente más del 50% de usuarios-deportistas no pertenecen a la UANL.

Con respecto a la práctica y servicios utilizados se obtiene la siguiente conclusión: de las tres áreas de actividad que está compuesto el programa del CAOU, el área de docencia se ubica con más población; tres frecuencias a la semana y 1 hora de practica son los índices que reflejaron mayor implicación, la alberca y el gimnasio de acondicionamiento físico son las instalaciones más empleadas. Las actividades con mayor demanda por área son: natación principiantes (área docencia), natación competitivo (área competitiva) y acondicionamiento físico (área social).

Teniendo en cuenta que más del 50% de los usuarios-deportistas encuestados se describen como satisfechos es sencillo afirmar que casi el 70% de ellos invertiría de nuevo su tiempo y dinero para sus prácticas en el CAOU y más del 70% recomendarían ampliamente a otras personas el uso y servicio de las instalaciones y actividades ofertadas.

Ahora bien, la comparación de los índices para apreciar las diferencias significativas entre hombres y mujeres al valorar su grado de satisfacción con la calidad del servicio que recibe no se encuentran disimilitudes significativas, lo cual revela que tanto hombres como mujeres tienen un criterio afín.

Se ha podido observar que existe una correlación positiva entre los índices de satisfacción, lo que nos indica que los usuarios-deportistas están doblemente satisfechos por los servicios recibidos por el Centro Acuático Olímpico Universitario.

Con los resultados obtenidos que fueron muy satisfactorios para el Centro Acuático Olímpico Universitario se recomienda que este estudio se aplicado periódicamente cada 2 años y que los resultados se den a conocer a los usuarios-deportistas del CAOU para que tengan conocimiento de las mejoras continuas del Centro Acuático Olímpico Universitario.



# 11. BIBLIOGRAFÍA

1. Bouchet, P. (1996). L'administration du sport municipal: approche legaliste ou Management public. STAPS: Revue des sciences et techniques des activités physiques et sportives. Paris.
2. Buenrostro, I. (1998). Control de calidad total a su alcance. México: EDIMSA.
3. Cabrera, M. (1998). Deporte y calidad de vida. Una aproximación ecléctica a la valoración de la satisfacción de los clientes de servicios deportivos municipales. Madrid: Librerías Deportivas Esteban Sanz.
4. Gallardo Guerrero, L., & Jiménez Gómez, A. (2002). Características generales de los servicios deportivos municipales en Castilla-La Mancha. Barcelona: INDE Publicaciones.
5. Gericó, R. (2005). Análisis y evaluación de la satisfacción de los usuarios del servicio de actividades deportivas en la Universidad de Zaragoza, según el modelo EFQM para el sector público. Criterio 6. Resultados de los Clientes. Tesis Doctoral. Zaragoza: Universidad de Zaragoza.
6. Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly Jr, J., & Konopaske, R. (2011). Organizaciones: comportamiento, estructura y procesos (13ma Edición ed.). México DF, México, México: Mc Graw Hill. Recuperado el 06 de abril de 2013
7. Gil, A. (1999). La calidad de los servicios deportivos: la perspectiva del monitor. Madrid: Rev. Agua y Gestión.
8. Gutiérrez Pulido, H. (2010). Calidad Total y Productividad. México: Mc Graw Hill.

9. Lizalde, E., & París, F. (2002). Método de autoevaluación para la valoración de la oferta de programas y servicios deportivos. *Apunts - Educación Física y Deportes*, 56-63.
10. Marqués Molías, L., & Gericó, R. (1998). La gestión de los recursos humanos desde un modelo de calidad total. En L. Marqués Molías, & R. Gericó, *Deporte y calidad de vida* (págs. 225-235). Madrid: Librerías Deportiva Esteban Sanz.
11. Mawson, L. (1993). Total quality management: perspectives for sport managers. *Journal of Sport Management*, 101 - 106.
12. Medina, R., Pérez, J., Medina, M., & Ceballos, O. (2008). *Gestión deportiva: aplicación de instrumentos para valorar la calidad del servicio*. (C. 7. Aniversario, Ed.) Monterrey, Nuevo León, México: Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperado el 06 de 04 de 2013
13. Oebbecke, M. (1998) *Toward a Framework of Total Quality Management (TQM) in Professional Sport Team Organizations: Identification and Validation of TQM Constructs, and the Development of an Associated Measurement Instrument*. Temple, Arizona, United State: Temple University Theses.
14. Sacristán, C., Jerez, V., & Fernández Ajenjo, J. (1996). *Gestión y Dirección de Empresas Deportivas - Teoría y Práctica*. Madrid: Editorial Grada Gymnos.
15. Sánchez Buján, P. (2004). *Hacia una gestión de calidad en los centros deportivos: La calidad total, herramienta imprescindible en la gestión*. Madrid: Editorial Gymnos.
16. Sánchez, A. (2010). *Medición de la satisfacción del usuario-deportista del Centro Acuático Olímpico Universitario de la UANL*. Tesis Maestría. Monterrey, Nuevo León, México: Universidad Autónoma de Nuevo León.

## 12. REFERENCIAS ELECTRONICAS

1. Annicchiarico Ramos, R. J. (01 de agosto de 2002). La actividad física en una vida saludable. Recuperado el 06 de abril de 2013, de efdeportes.com - Revista Digital - Año 8 - Nro. 51:  
<http://www.efdeportes.com/efd51/salud1.htm>
2. Calidad Total. (06 de abril de 2013). Obtenido de Sociedad Mexicana para el Desarrollo de Calidad Total: <http://www.fundameca.org.mx/>
3. Campos, C. (01 de agosto de 2000). Resumen encuesta industria española Fitness 2000. (T. I. Association, Editor, & I. F.-D.-N. MARCA, Productor) Recuperado el 06 de abril de 2013, de efdeportes.com - Revista Digital - Año 5 - Nro. 4:  
<http://www.efdeportes.com/efd24/fit2000.htm>
4. CAOU - Índice. (2008). Recuperado el 06 de abril de 2013, de Centro Acuático Olímpico Universitario: <http://caou.uanl.mx/>
5. European Foundation Quality Management. (06 de abril de 2013). Obtenido de European Foundation Quality Management:  
<http://www.efqm.org/es>
6. Hernández Mendo, D., Morales Sánchez, D., & Fernández Ortiz, J. C. (01 de diciembre de 2004). Evaluación para la determinación de perfiles de usuarios de instalaciones deportivas. Recuperado el 06 de abril de 2013, de efdeportes.com - Revista Digital - Año 10 - Nro. 79:  
<http://www.efdeportes.com/efd79/usuario.htm>
7. Inauguran Centro Acuático Olímpico Universitario. (11 de abril de 2008). Recuperado el 06 de abril de 2013, de Wikinoticias UANL:  
[http://wiki.uanl.mx/wiki/Inauguran\\_Centro\\_Acu%C3%A1tico\\_Ol%C3%ADmpico\\_Universitario](http://wiki.uanl.mx/wiki/Inauguran_Centro_Acu%C3%A1tico_Ol%C3%ADmpico_Universitario)

8. Kriemadis, A. (2001). Total Quality Management in Sport Organizations. En International Sports Law Review (Vol. 4, págs. 167-177).
9. La Universidad - Deportes. (06 de abril de 2013). Obtenido de Universidad Autónoma de Nuevo León:  
<http://www.uanl.mx/universidad/deportes>
10. Management, E. F. (06 de abril de 2013). European Foundation Quality Management. Obtenido de European Foundation Quality Management:  
<http://www.efqm.org/es>
11. Manual institucional de buen gobierno INTRAGOB. (2005). Recuperado el 06 de abril de 2013, de  
[http://www.comeri.salud.gob.mx/descargas/Historico/Manual\\_Institucional\\_INTRAGOB\\_2005.pdf](http://www.comeri.salud.gob.mx/descargas/Historico/Manual_Institucional_INTRAGOB_2005.pdf)
12. Monterrey, U. d. (2005). UDEM - Recursos del campus. Recuperado el 06 de abril de 2013, de Universidad de Monterrey:  
[http://www.udem.edu.mx/acerca-masacerca-recursos\\_del\\_campus-329.html](http://www.udem.edu.mx/acerca-masacerca-recursos_del_campus-329.html)
13. Polideportivo. (06 de abril de 2013). Obtenido de Wikipedia, la enciclopedia libre: <http://es.wikipedia.org/wiki/Polideportivo>
14. Premio Nacional de Calidad. (06 de abril de 2013). Obtenido de Premio Nacional de Calidad: <http://www.pnc.org.mx/>
15. Premio Nuevo León a la Calidad. (06 de abril de 2013). Obtenido de Secretaría de Desarrollo Económico:  
[http://www.ccmtly.com/Taller\\_Visita\\_de\\_Campo\\_2008\\_Web.pdf](http://www.ccmtly.com/Taller_Visita_de_Campo_2008_Web.pdf)
16. Segundo Campeonato Mundial Juvenil de Natación Monterrey 2008 que Se llevo a cabo en el Centro Acuático Olímpico Universitario. (09 de julio de 2008). Recuperado el 06 de abril de 2013, de Wikinoticias UANL:  
[http://wiki.uanl.mx/wiki/Segundo\\_Campeonato\\_Mundial\\_Juvenil\\_de\\_Nataci%C3%B3n\\_Monterrey\\_2008\\_que\\_se\\_lleva\\_a\\_cabo\\_en\\_el\\_Centro\\_Acu%C3%A1tico\\_Ol%C3%ADmpico\\_Universitario](http://wiki.uanl.mx/wiki/Segundo_Campeonato_Mundial_Juvenil_de_Nataci%C3%B3n_Monterrey_2008_que_se_lleva_a_cabo_en_el_Centro_Acu%C3%A1tico_Ol%C3%ADmpico_Universitario)

17. U.A.G. - Instalaciones Deportivas. (2005). Recuperado el 06 de abril de 2013, de Universidad Autónoma de Guadalajara:

<http://www.uag.mx/servicios-uag/deportes/instalaciones/>

18. U.A.N.L. - Deportes. (2005). Recuperado el 06 de abril de 2013, de Universidad Autónoma de Nuevo León:

<http://www.uanl.mx/universidad/deportes>

# 13. ANEXOS



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO- DEPORTISTA DEL CENTRO ACUÁTICO OLÍMPICO UNIVERSITARIO (CAOU)

Fecha de aplicación: \_\_\_\_\_

### INTRODUCCIÓN

La Facultad de Organización Deportiva está realizando un trabajo de investigación relacionado con la gestión de la calidad en el Centro Acuático Olímpico Universitario UANL. Deseamos conocer su grado de satisfacción sobre diferentes aspectos: Calidad en el servicio y atención al usuario. Sus respuestas supondrán una importante colaboración y nos permitirán detectar aquellas áreas de mejora / oportunidad.

### I.- IDENTIFICACIÓN PERSONAL

|   |              |  |
|---|--------------|--|
| 1 | < de 12 años |  |
| 2 | 13 a 21 años |  |
| 3 | 22 a 30 años |  |
| 4 | 31 a 39 años |  |
| 5 | 40 a 49 años |  |
| 6 | 50 a 59 años |  |
| 7 | > de 60 años |  |

1 Edad

|   |        |  |
|---|--------|--|
| 1 | Hombre |  |
| 2 | Mujer  |  |

2 Sexo

3 Lugar de Residencia

|   |                  |  |
|---|------------------|--|
| 1 | Municipio        |  |
| 2 | Colonia o sector |  |

4 Ocupación

|   |            |  |
|---|------------|--|
| 1 | Estudiante |  |
| 2 | Hogar      |  |
| 3 | Empleado   |  |
| 4 | Jubilado   |  |
| 5 | Otro       |  |

5 Pertenece a la UANL (alumno, empleado)

|   |    |  |
|---|----|--|
| 1 | Si |  |
| 2 | No |  |

## II. INFORMACIÓN SOBRE LA PRACTICA Y SERVICIOS UTILIZADOS

Tipo de actividad(es) en la que está inscrito (marque con una "X" en el cuadro de la derecha)

| AREA       |                        |  |               |                   |  |          |                          |  |
|------------|------------------------|--|---------------|-------------------|--|----------|--------------------------|--|
| 1 DOCENCIA |                        |  | 2 COMPETITIVA |                   |  | 3 SOCIAL |                          |  |
| 1          | Natación p/ bebés      |  | 1             | Natación          |  | 1        | Acondicionamiento Físico |  |
| 2          | Natación principiantes |  | 2             | Polo Acuático     |  | 2        | Kick box                 |  |
| 3          | Natación intermedios   |  | 3             | Clavados          |  | 3        | Ritmos Latinos           |  |
| 4          | Natación avanzados     |  | 4             | Nado Sincronizado |  | 4        | Acuaerobics              |  |
|            |                        |  |               |                   |  | 5        | Nado Libre               |  |
|            |                        |  |               |                   |  | 6        | Clases de Jazz           |  |
|            |                        |  |               |                   |  | 7        | Clases de Salsa          |  |

Mencione la (s) actividades que practica su frecuencia semanal y su duración por día y la instalación que utiliza (Tipo de actividad e Instalación que utiliza, llenar con números establecidos en las tablas 1 y 2)

Tabla 1

Tabla 2

| ACTIVIDADES |                        |    |                          |
|-------------|------------------------|----|--------------------------|
| 1           | Natación p/ bebés      | 9  | Acondicionamiento Físico |
| 2           | Natación principiantes | 10 | Kick box                 |
| 3           | Natación intermedios   | 11 | Ritmos Latinos           |
| 4           | Natación avanzados     | 12 | Acuaerobics              |
| 5           | Natación Competitivo   | 13 | Nado Libre               |
| 6           | Polo Acuático          | 14 | Clases de Jazz           |
| 7           | Clavados               | 15 | Clases de Salsa          |
| 8           | Nado Sincronizado      |    |                          |

| INSTALACIONES |                                      |
|---------------|--------------------------------------|
| 1             | Alberca                              |
| 2             | Fosa                                 |
| 3             | Gimnasio de Clavados                 |
| 4             | Gimnasio de Acondicionamiento Físico |
| 5             | Jacuzzi                              |

| 4 Actividad | 5 frecuencia (veces/ semana) |   |   |   |   |   |   | 6 Duración por día |       |       |     |      | 7 Instalación que utiliza |
|-------------|------------------------------|---|---|---|---|---|---|--------------------|-------|-------|-----|------|---------------------------|
|             | L                            | M | M | J | V | S | D | 30min              | 45min | 50min | 1hr | <1hr |                           |
|             | L                            | M | M | J | V | S | D | 30min              | 45min | 50min | 1hr | <1hr |                           |

### III. ATENCIÓN QUE RECIBE DEL CAOU

Desde su experiencia personal, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos de la atención que recibe del CAOU.

| De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción) |  | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|--|---|---|---|---|
| 1  | Amplitud de horario de atención al público                           |   |   |   |   |
| 2  | Tiempo que tardamos en atenderle desde el momento en que lo solicita |   |   |   |   |
| 3  | Información recibida directamente en nuestras oficinas               |   |   |   |   |
| 4  | Información recibida por teléfono                                    |   |   |   |   |
| 5  | Información recibida desde la página electrónica                     |   |   |   |   |
| 6  | Claridad de los folletos informativos                                |   |   |   |   |
| 7  | Valoración global de la publicidad                                   |   |   |   |   |
| 8  | Proceso de inscripción a las actividades ofertadas                   |   |   |   |   |
| 9  | Atención que recibe del personal de informes e inscripciones         |   |   |   |   |
| 10   | Atención que recibe del personal de caja                             |   |   |   |   |
| 11   | Atención que recibe del personal de seguridad                        |   |   |   |   |
| 12   | Atención que recibe del personal de limpieza                         |   |   |   |   |
| 13   | Atención que recibe del servicio concreto solicitado                 |   |   |   |   |
| 14   | El trato personalizado ¿lo conseguimos?                              |   |   |   |   |

### IV. CALIDAD EN EL SERVICIO DEL CAOU

Nos es muy útil su opinión sobre el nivel de calidad que tiene para usted cada uno de los siguientes apartados:

#### 1. Instalaciones

Indique su grado de satisfacción con las instalaciones que utiliza habitualmente

| De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción) |   | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1  | Adecuación de la instalación a la actividad             |   |   |   |   |
| 2  | Material de apoyo para la actividad que usted hace      |   |   |   |   |
| 3  | Limpieza de las instalaciones                           |   |   |   |   |
| 4  | Temperatura ambiente                                    |   |   |   |   |
| 5  | Adecuación de los vestidores para el uso que usted hace |   |   |   |   |
| 6  | Limpieza del área de los vestidores                     |   |   |   |   |
| 7  | Temperatura del agua de las regaderas                   |   |   |   |   |
| 8  | Cantidad de regaderas disponibles                       |   |   |   |   |
| 9  | Cantidad de sanitarios disponibles                      |   |   |   |   |
| 10   | Cantidad de locker's disponibles                        |   |   |   |   |
| 11   | Valoración general de las instalaciones del gimnasio    |   |   |   |   |

#### 2 Actividades

Indique su grado de satisfacción sobre los siguientes aspectos de las actividades que realiza

| De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción) |  | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|--|---|---|---|---|
| 1  | Entretenida (no aburrida)                |   |   |   |   |
| 2  | Variedad (no monótona)                   |   |   |   |   |
| 3  | Progreso en el aprendizaje o rendimiento |   |   |   |   |
| 4  | Valoración Global de las actividades     |   |   |   |   |



### 3 Instructores

Indique su grado de satisfacción sobre los siguientes aspectos en cuanto al profesionalismo de su (s) instructor (es) de actividades

| De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción) |                                     | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|-------------------------------------|---|---|---|---|
| 1  | Atención individualizada            |   |   |   |   |
| 2  | Profesional                         |   |   |   |   |
| 3  | Dominio de la actividad             |   |   |   |   |
| 4  | Puntualidad                         |   |   |   |   |
| 5  | Actitud motivante hacia la practica |   |   |   |   |
| 6  | Supervisión y vigilancia            |   |   |   |   |
| 7  | Competencia global                  |   |   |   |   |

### 4. Valoración del costo de las actividades

Indíquenos su satisfacción con el costo que para usted tiene nuestra oferta de actividades en su conjunto

| De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción) |  | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|--|---|---|---|---|
| 1  | Relación Calidad-Precio de nuestra oferta de actividades en conjunto |   |   |   |   |
| 2  | Relación Calidad-Precio de la actividad que eligió                   |   |   |   |   |
| 3  | Formas de pago de la actividad                                       |   |   |   |   |

### 5. Valoración de quejas y sugerencias

Indíquenos su satisfacción sobre aspectos del procedimiento de quejas y sugerencias del CAOU.

| De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción) |   | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1  | Los medios de que dispone y la forma en que la dirección atiende sus quejas y sugerencias |   |   |   |   |
| 2  | El procedimiento es accesible y cómodo  |   |   |   |   |
| 3  | Valoración global de la atención de las quejas y sugerencias                              |   |   |   |   |

4. si usted ha presentado alguna queja o sugerencia

¿La contestación ha sido razonada?

SI

NO

### 6. Servicio de Guardavidas

Respecto a la labor que desempeñan los guardavidas, tanto si ha requerido su ayuda como si no, indique su grado de satisfacción con el trabajo que realizan en los siguientes aspectos

| De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción) |   | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1  | Su disposición en el momento en que solicita su ayuda |   |   |   |   |
| 2  | Su labor de supervisión y vigilancia                  |   |   |   |   |
| 3  | La atención sanitaria que llevan a cabo               |   |   |   |   |

### 7. Servicio Médico

Respecto a la labor que se tiene en el servicio médico, tanto si ha requerido su ayuda como si no, indique su grado de satisfacción con el trabajo que realizan en los siguientes aspectos

| De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción) |   | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1  | Su disposición en el momento en que solicita su ayuda |   |   |   |   |
| 2  | Diagnóstico y seguimiento adecuado a cada persona     |   |   |   |   |
| 3  | La atención sanitaria que llevan a cabo               |   |   |   |   |
| 4  | Ubicación adecuada                                    |   |   |   |   |

### 8. Servicio de nutrición

Respecto a la labor que se tiene en el servicio de nutrición, tanto si ha requerido su ayuda como si no, indique su grado de satisfacción con el trabajo que realizan en los siguientes aspectos

| De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción) |   | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1  | Su disposición en el momento en que solicita su ayuda |   |   |   |   |
| 2  | Diagnóstico y seguimiento adecuado a cada persona     |   |   |   |   |
| 3  | La atención personalizada que llevan a cabo           |   |   |   |   |

### 9. Servicio de Vigilancia

Respecto a la labor que se tiene en el servicio de vigilancia, tanto si ha requerido su ayuda como si no, indique su grado de satisfacción con el trabajo que realizan en los siguientes aspectos

| De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción) |   | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1  | Su disposición en el momento en que solicita su ayuda |   |   |   |   |
| 2  | Su labor de supervisión y vigilancia                  |   |   |   |   |
| 3  | La atención sanitaria que llevan a cabo               |   |   |   |   |

### 10. Valoración de la cafetería

Indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos

| De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción) |   | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1  | El servicio prestado en la cafetería        |   |   |   |   |
| 2  | Limpieza en la cafetería                    |   |   |   |   |
| 3  | La calidad general de los productos         |   |   |   |   |
| 4  | La relación calidad-precio de los productos |   |   |   |   |
| 5  | Horarios de servicio                        |   |   |   |   |

### 11. Accesibilidad y Estacionamiento

Indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos

| De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción) |   | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1  | La facilidad de acceso con el vehículo a la instalación         |   |   |   |   |
| 2  | Considera que el estacionamiento cuenta con suficientes cajones |   |   |   |   |

**12. Valoración de la “Actitud” del Centro Acuático Olímpico Universitario**

Indique su grado de satisfacción con la disposición que muestra el CAOU para adaptarse a sus necesidades e intereses personales:

| De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción) |   | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1  | Demuestra el CAOU capacidad de adecuación a sus intereses |   |   |   |   |
| 2  | Valoración global de la actitud del CAOU                  |   |   |   |   |

**13. Otras consideraciones**

Valore su interés de:

| De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción) |   | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1  | Volver a utilizar cualquiera de los servicios que le ofrece el CAOU |   |   |   |   |
| 2  | Recomendar a otras personas los servicios que ofrece el CAOU        |   |   |   |   |

**14. Valore su satisfacción personal por el servicio que presta el CAOU:**

| De 1 (mínima satisfacción) a 4 (máxima satisfacción) |  | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|--|---|---|---|---|
| 1  | Satisfacción global con el servicio recibido |   |   |   |   |

**V. SUGERENCIAS**

Indíquenos todo aquello que considere puede ser de interés para mejorar su satisfacción con la calidad del servicio que recibe en el CAOU

---

---

---

---

---

---

---

**¡Muchas Gracias por su colaboración!**