



UNIVERSIDAD **DE ATACAMA**

FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN FÍSICA, DEPORTES Y RECREACIÓN

**PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA CALIDAD DE SERVICIOS DEPORTIVOS
ENTREGADOS POR LA UNIVERSIDAD DE ATACAMA**

Profesor Tutor: Rodrigo Dorador Alfaro
Profesor Guía: Bryan Alfaro Castillo.

Tesistas: Francesco Leonardo Concha Guaita.
Marcela Valentina Araos Toro.
Dayana Estefanie Gallegos Aguirre.
Nicolás Andrés Olivares Caminada.

Copiapó, Chile 2020

AGRADECIMIENTOS...

Primeramente, agradezco a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día entregando sus diversas herramientas. Agradezco a mi profesor tutor de tesis, que a la vez fue mi profesor guía de práctica, Don Rodrigo Dorador Alfaro, además mencionar a Don Bryan Alfaro Castillo ya que fue de suma importancia guiándonos en este trabajo de tesis.

Agradezco a los que no confiaban en mí, ya que me dieron la motivación necesaria; así como también agradezco a las personas que estuvieron conmigo desde el primer día que decidí estudiar esta carrera, que fueron pocas, pero el valor está. También a mis compañeros en los distintos años de carrera, ya que siempre se rescata y se aprende algo nuevo, bueno o malo siempre va a depender de cada uno como lo toma.

Agradezco a quien fue real en todo momento, los buenos y los malos; ya que esa característica u opción de vida la conllevan muy pocas personas.

Añadir el deporte universitario, ya que es de muy buena ayuda para llevar a cabo un balance académico, y así llevar un círculo social de confianza. A los que estuvieron, los que se fueron, los que están, los que se irán y los que llegarán.

Finalmente agradecer a mi familia, ya que siempre fueron y serán el impulso a seguir adelante; sigo construyendo mi camino gracias a la disciplina que me inculcaron, además del hecho de ser una persona perseverante. Ante todo, esto ¡Gracias!

Francesco Leonardo Concha Guaita.

Para culminar esta etapa universitaria, quiero agradecer a los Profesores, Rodrigo Dorador y Bryan Alfaro, que nos guiaron y entregaron las herramientas suficientes para poder realizar el presente trabajo. Y a todos aquellos que estuvieron presentes de una u otra forma aportando con cada granito de arena para construir esta linda experiencia y en este proceso de formación.

Finalmente, quiero agradecer a las personas más importantes para mí, que son mi familia, que han sido un apoyo fundamental a lo largo de toda mi vida y con quienes aprendí valores y lecciones de vida de gran importancia.

Dayana Estefanie Gallegos Aguirre.

Para comenzar quiero agradecer el apoyo incondicional a mis hermanos, por estar siempre conmigo, apoyándome en todo momento, entendiendo así, el escaso tiempo que les he dedicado a ellos, tanto como a mis sobrinos. También quiero mandar un abrazo al cielo, donde se encuentra mi madre que, en su ausencia, guía mi camino para salir adelante dándome las fuerzas necesarias para luchar y conseguir las cosas que quiero, el cual, es un factor importante en mi vida para lograr cada cosa que me proponga, y no caer ante las adversidades.

Agradecer a mis compañeros de tesis, Francesco C, Dayana G, y Nicolás O, por ser parte de este proceso, y por último, a mis profesores Bryan Alfaro y Rodrigo Dorador, que pese a los obstáculos presentados debido a esta pandemia, estuvieron ahí para apoyarnos.

¡Muchas gracias a todos y a todas!

Marcela Valentina Araos Toro.

Principalmente quiero agradecer a mi profesor guía Rodrigo Dorador Alfaro quien fue, él que nos guió por todo este camino sobre la presente investigación de tesis, entregando todo su conocimiento y su experiencia que nos fue sumamente útil para poder completar éste último paso que nos faltaba.

En segundo lugar, al destacado profesor de Educación Física y Salud, Bryan Alfaro Castillo, quien nos aportó profundamente en los temas estadísticos y junto con su ayuda logramos avanzar enormemente en este apartado en específico.

En tercer y último lugar, agradezco a mi familia y a todos mis seres queridos que siempre estuvieron conmigo apoyándome y entregándome toda esa fuerza y ánimo que nunca está demás y me ayudan a seguir adelante.

Gracias totales a todos.

Nicolás Andrés Olivares Caminada.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

páginas

RESUMEN	V
ABSTRACT	VII
I.MARCO INTRODUCTORIO	VIII
1.1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.3 Objetivos.....	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
II.MARCO TEÓRICO.....	6
2.2. Motivación como concepto.....	7
2.1 Gestión deportiva.....	8
2.1.1 Estrategias Deportivas	14
2.1.2 Organización	14
2.1.3 Marketing en la Gestión Deportiva.....	16
2.1.4 Tratados de la gestión deportiva.	17
2.2 Motivación como concepto.....	19
2.2.1 Conceptualización calidad percibida.	21
2.2.2 Conceptualización de percepción.	22
2.2.3 Satisfacción de usuario	23
2.3 La Actividad Física en los jóvenes universitarios	24
2.3.1 Factores relacionados con La Actividad Física en Universitarios.	26
2.4 El Deporte Universitario	29
2.4.1 Conceptos generales básicos.....	29
2.4.2 Área de Actividad Física.....	31
2.4.3 Políticas deportivas de la Universidad de Atacama	34
III. METODOLOGÍA	35
3.1 Diseño de Investigación.....	36
3.2 Muestra	36
3.3 Tipos de usuario.....	36

3.4 Instrumento	37
3.5 Procedimiento de recogida de datos	38
3.6 Análisis estadístico	38
IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	39
4.1 Análisis de resultados	40
4.2 Análisis de fiabilidad	40
4.3 Resultados descriptivos de la muestra	40
4.4 Resultados descriptivos por dimensiones	41
4.5 Percepción general de los servicios deportivos	46
4.6 Resultados comparativos	47
4.7 Comparación según sexo por dimensiones	47
4.8 Comparación según tipo de usuario por dimensión	48
V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	50
VI. CONCLUSIONES	52
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55

RESUMEN

El deporte y la actividad física en el plano universitario se han llevado a cabo a lo largo de los años de una manera sistemática y sin algún análisis, ya sea previo, durante o post realización. Al pasar el tiempo hemos encontrado renovaciones en espacios, implementos, y herramientas para la elaboración de este, es por eso que, realizamos dicha investigación

En la Universidad de Atacama (UDA) no se ha realizado dichos tipos de investigación hasta la fecha, por ende, el propósito principal de esta investigación es darle el énfasis que corresponde a la satisfacción de la comunidad universitaria sobre los servicios deportivos ofrecidos, y así encontrar estrategias y mejoras pertinentes para dichos usuarios.

El objetivo de la investigación es analizar el grado de satisfacción percibida por los estudiantes de la UDA ubicada en la comuna de Copiapó, sobre los servicios deportivos entregados por dicha Universidad, recopilando datos sobre los y las estudiantes para realizar un análisis estadístico en cuanto a las frecuencias y comparación de sexo, de facultad, de los tipos de usuarios y luego corroborar dichos resultados con fiabilidad, con el programa SPSS Statistis. Se realizó un cuestionario 307 estudiantes, este cuestionario se compone de 25 ítems distribuidos en 5 subescalas que son: Instalaciones deportivas universitarias (4 Ítems), Espacios deportivos (4 Ítems), Vestuarios (6 Ítems), Programa de actividades (4 Ítems), Profesor- Monitor (7 Ítems). Se usó una escala de respuesta tipo Likert que varía de 1 (completamente en desacuerdo) a 5 (completamente de acuerdo). Los resultados más importantes indican que los hombres tienen una mejor percepción que las mujeres. En términos generales existe una buena percepción de la calidad de servicios deportivos entregados por la UDA, con un promedio de 3,75 siendo el rango desde 1 hasta 5 como máximo.

PALABRAS CLAVES: GESTIÓN - DEPORTE - ACTIVIDAD FÍSICA.

ABSTRACT

Sports and physical activity at the university plan have been carried out over the years in a systematic way and without any analysis, either prior, during or after it. As time goes, we have found renovations in spaces, implements, and tools for the elaboration of this. That is why we carried out this investigation.

At the University of Atacama (UDA), these types of research have not been carried out to date, therefore, the main purpose of this research is to give the emphasis that corresponds to the satisfaction of the university community, sports service offered and find relevant strategies and improvements for such users.

The objective of the investigation is to analyze the degree of satisfaction perceived by the students of the UDA located in the commune of Copiapó, on the sports services provided by said University, collecting data on the students to carry out a statistical analysis regarding the frequencies and comparison of sex, faculty, types of users and then reliably corroborate these results, with the SPSS Statistics program. A questionnaire was carried out for 307 students, this questionnaire is composed of 25 items distributed in 5 subscales that are: University sports facilities (4 Items), Sports spaces (4 Items), Changing rooms (6 Items), Activity program (4 Items), Teacher-Monitor (7 Items). A Likert-type response scale was used, ranging from 1 (completely disagree) to 5 (completely agree). The most important results indicate that men have a better perception than women. In general terms, there is a good perception of the quality of sports services provided by the UDA, with an average of 3.75 being the range from 1 to 5 as maximum.

KEY WORDS: MANAGEMENT – SPORT – PHYSICAL ACTIVITY

I.MARCO INTRODUTORIO

1.1 INTRODUCCIÓN.

La actividad física (AF) se refiere a “todo movimiento corporal que implica un gasto energético y que se encuentra, en su mayor parte, bajo control voluntario” (Hernández, et al., 2003). La importancia de los beneficios de actividad la física y ejercicio físico sobre la salud han sido ampliamente documentados: dentro de estos se encuentran los efectos protectores sobre la mortalidad (Lee, Hsieh, & Paffenbarger,1995; Blair et al,1995; Lee & Skerrett, 2001), reducción del riesgo de enfermedad cardiovascular (Batty & Lee; 2004), cerebrovascular (Batty & Lee, 2002), 42 Claudia I. Astudillo-García, Mario E. Rojas-Russell, diabetes (American Diabetes Association, 2003), algunos tipos de cáncer (Lee, 2003) y sobre la depresión (Dunn, Trivedi & O’Neal, 2001).

En un estudio de la OMS, los datos preliminares indican que la inactividad física o el sedentarismo se encuentran entre los diez primeros factores de riesgo relacionados con enfermedades o defunción (OMS, 2000). En Chile, el MINDEP el año 2018 dio a conocer que en nuestro país el 81,3% de las personas son inactivas o medianamente inactivas. Esto demuestra, lo necesario que es impartir y/o realizar la actividad física recomendada por la OMS, a lo largo de todo nuestro ciclo vital.

Actualmente, la UDA cuenta con una alta gama de variedad de servicios deportivos para los estudiantes, permitiendo de manera libre la utilización de cada uno de estos. Por consiguiente, es imprescindible una evaluación de los servicios deportivos para determinar su funcionamiento de manera óptima en relación a la calidad entregada hacia los usuarios.

Para Suraman Zeithaml y Berry (1988, 16) definen la calidad de servicio percibida como “un juicio global, o actitud, relativa a la superioridad del servicio”, y aplicando el concepto al deporte, la calidad percibida de servicios deportivos puede ser una medida de los juicios acerca de la excelencia global del prestatario al dar un servicio al

consumidor de deporte, o “la satisfacción de los requerimientos, deseos y expectativas de los clientes- usuarios de un servicio deportivo” (Mundina y Calabuig, 1990, 80).

Así mismo, las percepciones de la calidad del servicio de los usuarios se considera un factor relevante para explicar la competitividad y la viabilidad de las organizaciones, así como conocer el origen o causa de las experiencias positivas de los usuarios (MAÑAS et al., 2008), es por esto que es fundamental, conocer cómo se desenvuelve el Área de la Actividad Física y Deportes de la Universidad. Para ello se obtuvieron muestras mediante el Cuestionario (CECASDEP) encuestas de manera online, que realizaron los mismos usuarios de la dependencia de la Universidad de Atacama. Al obtener los resultados, se podrá beneficiar tanto a los usuarios de los servicios como al Área de Actividad Física y Deportes de la Institución, detectando las fortalezas y las debilidades de ésta, para así lograr un mejor desarrollo y desempeño de las instalaciones deportivas.

La metodología utilizada para esta investigación fue de tipo cuantitativo y modelo descriptivo. Para desarrollar el presente estudio se aplicó un cuestionario para todos los y las estudiantes de la Universidad de Atacama, enfocándose en los temas mencionados anteriormente.

Hasta la fecha, no se había abordado específicamente el estudio de la percepción de los estudiantes sobre la calidad de los servicios deportivos ofrecidos por el Área de Actividad Física y Deportes de la Universidad de Atacama. Por ende, este estudio pretende establecer un diagnóstico de la calidad de servicio actual, obteniendo un catastro fidedigno de la comunidad universitaria acerca de los servicios brindados por dicha institución. Al obtener los resultados, se podrá beneficiar tanto a los usuarios de los servicios deportivos de la UDA. Detectando las fortalezas y las debilidades de ésta, para así lograr un mejor desarrollo y desempeño de las instalaciones deportivas.

En cuanto a la estructura de esta investigación consta de 6 capítulos en los cuales:
Capítulo I: Marco introductorio, abordando temáticas como, objetivos del estudio (general y específico) y planteamiento del problema.

Capítulo II: Marco teórico, abordando temas tales como, gestión deportiva, motivación

como concepto, la actividad física en los jóvenes universitarios y deporte universitario.

Capítulo III: La metodología empleada para la recopilación de información.

Capítulo IV: Se presenta el análisis e interpretación de resultados.

Capítulo V: Discusión de los resultados.

Capítulo VI: Principales conclusiones que se desprenden al realizar este proceso de investigación.

Referencias bibliográficas que se utilizaron para la realización de este estudio.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día no existen estudios relacionados con la percepción de los usuarios que utilizan los servicios deportivos de la Universidad de Atacama lo cual dificulta una mejora constante de la calidad del servicio como un elemento sustancial para el desarrollo de la práctica deportiva y una satisfacción positiva por parte de los usuarios. La calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad” (Crosby, 1988).

Bien sabemos que, la práctica de Actividad Física en la Universidad es de suma importancia ya que tiene caracteres recreativos y competitivos, siendo los primeros, los que ayudan a llevar una buena relación entre lo académico y el tiempo libre que uno desea emplear realizando Actividad Física lo cual genera múltiples beneficios a los(as) estudiantes. De igual forma se obtiene toda la infraestructura en el mismo centro académico, facilitando el acceso al uso de estas, generando instancias en la cual puedan participar de actividades deportivas, fomentando la Actividad Física y Deporte en la Universidad.

Sin ir más allá, es de suma importancia analizar la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad de los servicios entregados por la UDA, para lograr obtener los datos

necesarios para generar estrategias con el objetivo de una mejora calidad de sus servicios y a su vez obtener incrementos de mayor participación por parte del alumnado.

Los resultados permitirán a la UDA, en la eventualidad que la investigación lo determine, recoger debilidades detectadas y aspectos deficitarios, desarrollando así estrategias y opciones de mejora en su nuevo plan de herramientas a entregar a los estudiantes, así otorgando servicios deportivos de mayor calidad a los ya existentes.

Permitiendo responder a la pregunta ¿Cuál Percepción de las y los estudiantes sobre la calidad de servicios deportivos entregados por la Universidad de Atacama?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Analizar la percepción de los estudiantes sobre la calidad de servicios deportivos entregados por la Universidad de Atacama, Copiapó.

1.3.2 Objetivos específicos

- Analizar la percepción de los estudiantes respecto a las Instalaciones Deportivas, Espacios Deportivos, Vestuario, Programas deportivos y Profesor-Monitor de la Universidad de Atacama.
- Comparar la percepción de los estudiantes, según sexo, sobre la calidad de servicios deportivos entregados por la Universidad de Atacama.
- Comparar la percepción sobre los estudiantes de acuerdo al tipo de usuario (sistemático, esporádico y seleccionado), sobre la calidad de los servicios deportivos entregados por la Universidad de Atacama.
- Determinar el promedio general de los estudiantes, sobre la calidad de los servicios deportivos entregados por la Universidad de Atacama.

II.MARCO TEÓRICO

2.1 Gestión deportiva

2.1.1 Estrategias Deportivas

2.1.2 Organización

2.1.3 Marketing en la gestión deportiva

2.1.4 Tratados de la gestión deportiva

2.2. Motivación como concepto

2.2.1 Conceptualización de calidad percibida

2.2.2 Conceptualización de percepción

2.2.3 Satisfacción de los usuarios

2.3. La actividad física en jóvenes universitarios

2.3.1 Factores relacionados con la actividad física en universitarios

2.4 Deporte Universitario

2.4.1 Conceptos generales básicos

2.4.2 Área de la actividad física

Políticas deportivas de la Universidad de Atacama

2.1 Gestión deportiva

El concepto de gestión deportiva es un concepto reciente. La definición que aporta el Consejo de Europa conceptualiza la gestión del deporte como “el proceso mediante el cual se asume la responsabilidad de la planificación y la regulación dentro de una organización de recursos - personas, manifestaciones o instalaciones - a fin de realizar unos objetivos determinados” (Consejo Superior de Deportes, 1995, 184). Además, este organismo europeo señala que la gestión es considerada como el proceso mediante el cual se asume la responsabilidad de la planificación y la regulación dentro de una organización de los recursos (personas, manifestaciones o instalaciones) a fin de realizar unos objetivos determinados.

Para Peiró, Ramos y Martínez-Tur (1995) la gestión deportiva abarca diversos aspectos especializados, no sólo relativos a los equipamientos deportivos sino también relacionados con la dirección de clubes y centros deportivos, las tareas gerenciales en las organizaciones que se encargan de regular y coordinar competiciones, el área del marketing deportivo o incluso de la consultoría deportiva. Estos autores consideran la gestión deportiva como “un conjunto de funciones que abarcan la planificación, organización, evaluación y control de actividades que se desarrollan en una organización” (Peiró et al., 1995, 18). También ponen de manifiesto una relación de sinonimia entre los términos gestión, dirección y gerencia deportiva, aunque en algunos casos pudieran presentar ciertos matices diferenciales. Además, señalan que la consideración de las funciones propias de la gestión deportiva de una manera más global permite dar una representación más clara de lo que se entiende por este concepto.

En la línea de la globalidad del concepto de gestión deportiva, destaca la aportación de Mestre (2006), considerándolo como “el proceso de planificar y llevar a la práctica la amplitud de acciones, variedad de competencias y ejercicios de la totalidad de los estamentos y de los miembros de la organización deportiva, de forma coordinada y racional, buscando, ante todo sus propios fines como asociación de una especialidad deportiva, la eficacia colectiva, la cualidad de los resultados y la rentabilidad de los recursos invertidos” (Mestre, 2006, 9). Para este autor la planificación se convierte en la

principal herramienta de la gestión deportiva, de ahí que en ocasiones se utilicen indistintamente.

DeSensi, Kelley, Blanton y Beitel (1990) resaltan la idea de conjunto de tareas combinadas para definir el concepto de gestión deportiva, entre las que se encontrarían: planificar, organizar, dirigir, controlar, presupuestar, liderar y evaluar.

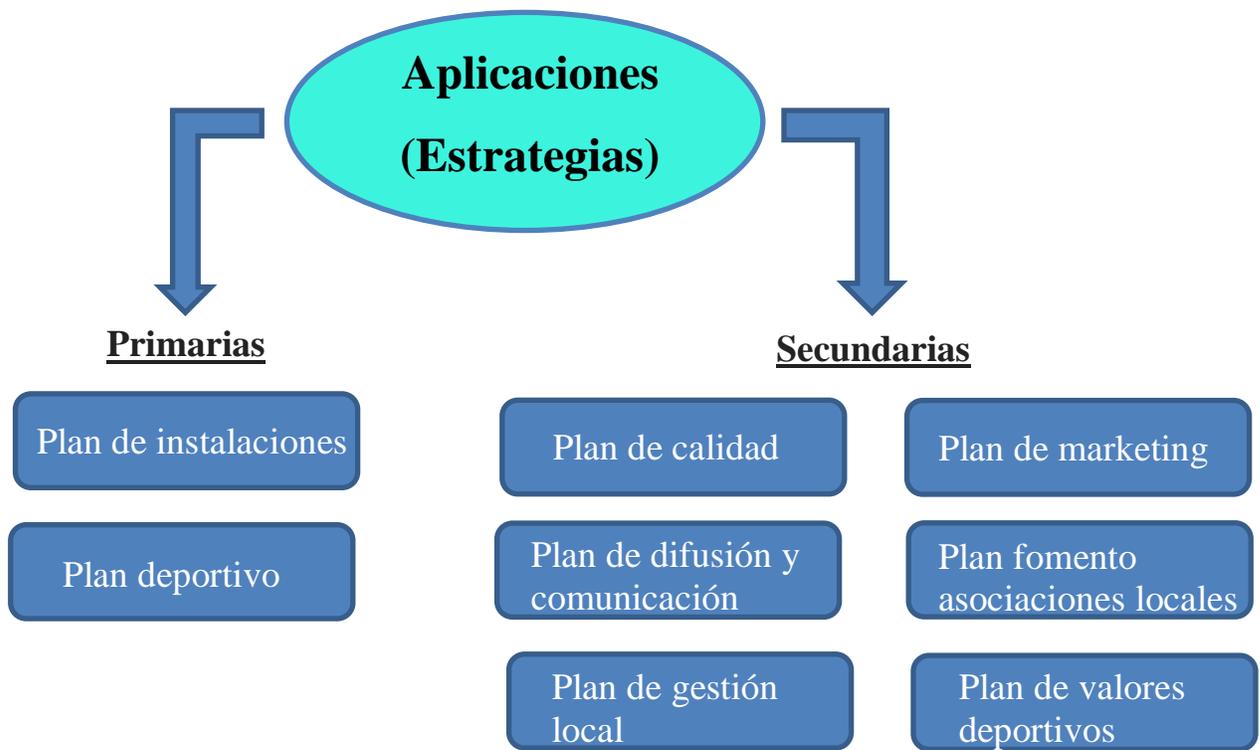
Podemos entender tras estas definiciones que, la gestión deportiva como cualquier otro tipo de gestión, va encaminada al desempeño de los mejores rendimientos de una empresa/institución. En el ámbito deportivo, la gestión es propiamente deportiva tanto en beneficios como en costos, pero a su vez los beneficios son mayoritariamente de tipo educativos, de salud, y medioambientales.

En este sentido la gestión de actividades e instalaciones deportivas ha adquirido en los últimos años una gran importancia en el contexto social basado en las múltiples ofertas de ocio, tiempo libre y bienestar. La importancia que ha experimentado la actividad física a nivel de usuarios en los últimos años ha conformado un sistema que precisa dar respuestas satisfactorias a esta demanda creciente, de manera eficiente y no solamente eficaz. En definitiva, el deporte no sólo requiere de buenos técnicos deportivos, como antaño, sino que precisa de nuevos elementos y técnicas, englobadas en torno al concepto gestión (Mestre, 2013)

Si nos ponemos a investigar sobre cómo ha avanzado en el tiempo todo esto, logramos ver distintas disciplinas, espectáculos deportivos ya sean ligas, campeonatos, mundiales, juegos olímpicos, etc., de gran masa y con bastante población observándolas ya sea en el mismo terreno o en el hogar, incluso se ha extendido el mercado de estos deportes en cuanto a la ropa que visten los deportistas, auspiciadores que fomentan el replicar sus atuendos y genera mayor expectación para el público en general. Vemos como el deporte se masifica en todas sus formas, de forma recreativa, competición, alto rendimiento y de proyección.

Hoy en día casi todos los países tienen sus ministerios del deporte, secretaría,

instituciones y entidades deportivas. Ya entrando en terreno de la gestión y lo administrativo, vemos que uno de los factores que influyen en este ámbito en su entorno micro y macro, recursos humanos, competitividad, recursos, calidad, responsabilidad, conocimientos individuales y grupales; no solo se trata de poner el capital en la mesa y que este haga todo, sino hay que denominar agentes para cada caso y así se realice de manera efectiva y cómoda a el proyecto o acción que se quiere realizar. Juan A. Mestre Sancho (2004) nos explica que hay dos tipos de aplicaciones (estrategias); Primarias y Secundarias.



El autor plantea distintos aspectos puntuales del tema gestión y estrategia.

La formación del personal, dice que es un “Intangible que condiciona y es la base de la gestión deportiva”.

Esto hace referencia a que el personal debe estar en constante aprendizaje y actualización de sus conocimientos ya que es el pilar de un movimiento que se querrá

plantear y llevar a cabo.

La gestión del cambio, “La planificación estratégica debe ser lo suficiente flexible para permitir cambios en los proyectos deportivos, manteniendo los planes, y en gran medida, los programas”.

Esto hace referencia a que cada vez se puede agregar o quitar puntos, dependiendo del proceso en que esté la estrategia, el panorama, las dificultades que se otorgaran en el camino.

Propuestas de estrategias de la dirección de la organización deportiva, “Forman parte del nivel superior en el proceso del diseño de la planificación de la gestión de la entidad deportiva”.

Como bien dice esto lo hace la dirección por ende es el nivel más alto que regirá la propuesta, una revisión del diseño para aceptarlo y/o potenciarlo.

Estrategias de introducción, “Pioneros, se utilizan para introducir nuevos servicios, ofertas deportivas municipales. Su aplicación requiere el empleo de otras estrategias de apoyo”.

Un buen plan estratégico requiere conformar un grupo o equipo, en el cual se distingan las diferentes responsabilidades que tiene cada uno de ellos para llegar al mejor plan.

Estrategia de crecimiento, consolidación o recuperación, “Parte de ““situaciones del mercado”” deportivo. Se aplican estrategias, se analizan, se investiga el entorno, y en función de ello, se aplican estrategias de crecimiento que mejor consideren, a los que deberían seguir estrategias de consolidación”.

Esto hace referencia a que parte que se realiza o se avanza en una planificación debe ser revisada para una posterior consolidación, o al contrario debe ser replanteada, observar y asumir errores que, a corto, mediano, o largo plazo se pueda ver afectada la planificación.

Estrategia de diferenciación de servicios deportivos, “Su fin es la oferta de las

prestaciones, programas, campañas deportivas, cursos, que se alejen de la oferta tradicional o más generalizada”.

Conlleva a realizar una oferta preparada, trabajada, que salga de lo común, que se note la diferencia en comparación de las demás empresas o trabajos del mismo rubro.

Estrategia de segmentación del destino de la oferta, (enfoque de la oferta) “*Se concreta en una gama de servicios enfocado, casi en exclusiva, hacia un o unos colectivos, determinadas, decantando toda la atención hacia ellas; debe ir precedida de una investigación del sector concreto hacia el que se tiende en la gestión deportiva de la entidad”.*

Aquí hace referencia a qué público está destinado la oferta, exclusivamente a un sector de la población, por ejemplo, distinguir un rango etario, un establecimiento, un grupo deportivo, algún equipo, etc.

Estrategia de multioferta, “*Se basa en la estrategia de diferenciación, se centra en la oferta de paquetes, combinados, de servicios o programas que cada usuario puede disfrutar según sus apetencias. Requiere una investigación de las necesidades y expectativas de los clientes deportistas de forma que se tienda hacia la personalización de los servicios”.*

Se centra una gran gama de diferentes panoramas a un público grande con diferentes actividades dentro de esa misma oferta, dado así que los individuos puedan escoger alguna de las opciones que más le acomode.

Estrategia de liderazgos de precios de los servicios, “*Su fin es la mejora del precio de los programas deportivos, los servicios que se prestan, etc. Sin disminuir su oferta ni su calidad. Exige un compromiso por parte de todos los componentes del servicio deportivo de modo que se mantenga alta la relación calidad del servicio y precio; bajar precios no significa bajar la calidad de los servicios que se realizan.*

Llevar a cabo un buen plan con una buena demanda y buen control también puede concretarse empezando con una oferta no tan superior, pero sí que esta sea superior en calidad, posteriormente su demanda irá aumentando y llegando a más población, por

ende, se necesitará más personal y así se podrá subir la oferta a comparación de su inicio.

Estrategia de oferta de otros servicios no deportivos, “Consiste en ofrecer una gama de servicios que complementen los deportivos propios del organismo deportivo e inclusive, otros que se mantengan al margen de estos, pero tengan interés para los usuarios y clientes”.

Bien sabemos que además de otorgar todo lo deportivo podemos complementarlo siempre, pudiendo ser un profesional de la nutrición si tomo como ejemplo sesiones de entrenamientos, ciclo de charlas para evitar lesiones por parte de un kinesiólogo.

Estrategia de posicionamiento, “Se dan con un mayor énfasis en estrategias de funcionamiento”.

Estrategia de aprovechamiento de los recursos deportivos naturales, “Es una necesidad la utilización completa de los recursos que ofrece la naturaleza para la práctica deportiva”.

Recalca la importancia de los espacios abiertos (públicos) o cerrados (particulares) para llevar a cabo distintas actividades recreativas, o deportivas, logrando así una mejor comodidad para el espectador y ejecutor.

Estrategia de creación del mercado deportivo local, “**“De Val”** Expresa que en el sector público no hay mercados, sino “situaciones de mercado”; para que exista mercado debe darse la “plenitud del consumidor en el ejercicio de libre elección, disposición de conocimientos e información sobre las distintas opciones y la posibilidad real y efectiva de cambiar de proveedor” (de servicios deportivos podría agregarse).

Sin receptor no hay emisor, en breves palabras se logra entender el mensaje, sin demanda no hay oferta, por ende, debe haber dos entes.

2.1.1 Estrategias Deportivas

El concepto de estrategia, ha llegado a apoderarse del ámbito gestor y está empezando a introducirse en el gestor deportivo. Como terminología en la actualidad la estrategia se circunscribe más al ámbito de la gestión, mientras que la táctica se atribuye al propiamente deportivo.

Existen al menos otras dos aceptaciones de estrategias que conviene recoger. La primera de ellas hace referencia a planificaciones a largo plazo (o estratégicas); mientras que la segunda se emplea para definir planes, actuaciones, desempeños que tiene importancia capital en la gestión (las instalaciones constituyen un elemento estratégico de la gestión deportiva).

2.1.2 Organización

Aproximación al concepto de organización

“La organización- afirman Kast y Rosenweig- implica actividades estructurales e integradas, es decir individuos que trabajan juntos o cooperan en relaciones de interdependencia”

“La organización es un grupo relativamente estable de personas en un sistema estructurado y en evolución cuyos esfuerzos coordinados tienen por objeto alcanzar metas en un ambiente dinámico” (Hampton, 1993)

“Se denomina organización al conjunto ordenado de personas que aportan sus recursos para obtener un fin común” (Simon)

Con respecto a las organizaciones deportivas, el Centro de Estudios y de Gestión de la innovación Deportiva (CEMIS) creado por la universidad de Caen en 1993 a través de su director, Loret. A... propone una sencilla definición de organizaciones deportivas, *“Estructura asociativa cuyo principal consista en desarrollar y promover el deporte sin ánimo de lucro”* (las federaciones, las asociaciones deportivas, los servicios deportivos de las ciudades).

Elementos básicos de la estructura de la organización

Dependerá de 4 aspectos fundamentales:

1. Los cometidos a realizar.
2. Los recursos disponibles y los previsiblemente potenciales.
3. La tecnología disponible.
4. El medio ambiente, interno y externo.

Los factores que influyen sobre las alternativas posibles de composición de la organización son cuatro

- Las demandas del medio ambiente circundante (próximo).
- La eficiencia que pretende obtenerse.
- La posibilidad de estructurar los desempeños en planes, en estos en programas y sus necesarios proyectos.
- Las propias características del personal disponible e integrante

Tomando estos cuatro elementos como condicionantes, se ha de componer el modelo de organización, la forma en que se van a llevar a cabo los desempeños deportivos, para lo cual se han de identificar primero, definir después y por último relacionar, un conjunto de elementos dependientes unos de otros. Como pueden ser:

- Metas, objetivos y fines
- Desempeños y procedimientos
- Normas y reglamentos
- Indicadores
- Habilidades que se precisan
- Asignaciones personales de cometidos y retribuciones
- Dependencias jerárquicas y a nivel de cometidas

Para Loret (1994) *“La evolución del deporte obliga a un replanteamiento del proceso de gestión de las organizaciones, para lo cual deberán analizarse los criterios que favorecen la estructuración de la organización, se imponen a la organización y que*

constituyen seis tipos de análisis”

- Análisis del medio ambiente externo
- Análisis de las habilidades internas y los recursos
- Análisis de las necesidades y expectativas de los miembros de la organización
- Análisis de las oportunidades de desarrollo
- Análisis de las misiones y objetivos
- Análisis de la cultura organizativa

A su vez, estos deben combinarse con las opciones estratégicas de los que, básicamente diferenciadas:

- Opciones referentes a las técnicas, a los mercados o a los servicios “antiguos”
- Opciones referentes a las técnicas, a los mercados o a los servicios “nuevos”

El diseño de la estructura de cada organización deportiva, federación deportiva, club, asociación deportiva, se regirá, pues, por unos principios que deben dejar poco espacio a la improvisación, a la imitación de otras entidades próximas.

2.1.3 Marketing en la Gestión Deportiva

Se puede definir el concepto de marketing, siguiendo a “Philip Kotler” como, *“una orientación-filosófica o sistema de pensamiento- de la dirección que sostiene que la clave para alcanzar las metas de la organización reside en averiguar las necesidades y deseos del mercado objetivo, y en adaptarse para ofrecer las satisfacciones deseadas por el mercado mejor y más eficiente que la competencia. El punto de partida de marketing: satisfacer al consumidor y por ello deberemos ser capaces de identificar las necesidades, deseos y posibles demandas de cada consumidor o grupo de consumidores, no solo de los proveedores.*

Sancho, J. A. M. (2004). *Estrategias de gestión deportiva local* (Vol. 652). Inde.

Enfoque de recursos humanos a través de la empresa

Distintos elementos que contempla el enfoque de gestión

Estrategia y enfoque de un acto a través de recursos humanos

Importancia de los recursos humanos en las empresas de servicios

Elementos básicos de la gestión en el servicio.

La gestión de la calidad es un proceso imprescindible en cualquier empresa, especialmente en servicios. Este proceso lleva aparejado el consumo de recursos, y gestionarlos de forma óptima implica tomar decisiones sobre el muestreo de la opinión de usuarios y clientes.

Según Chiavenato, Fayol define el acto de administrar como: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Chiavenato, 1989).

Qué es la gestión deportiva.

2.1.4 Tratados de la gestión deportiva.

La gestión deportiva es la aplicación de la administración colocando un supervisor a cargo, para que él mismo tenga las tareas de planear, organizar, dirigir, ejecutar y controlar. Como también evaluar y asignar las habilidades humanas y técnicas para lograr una buena gestión.

Se le añade la palabra deportiva cuando todo lo mencionado anteriormente es aplicado en las instituciones deportivas que lo necesitan para lograr sus metas u objetivos, elaborando programas y proyectos que involucren al deporte y todo lo que el conlleva.

¿A qué se dedica la gestión deportiva?

Administra y gestiona los escenarios donde se realice el deporte en todas sus facetas.

Elabora, ejecuta y controla los proyectos deportivos.

Elabora, ejecuta y controla los programas de ámbito deportivo.

Gerencia el talento humano en los entes deportivos.

Direcciona de manera global los institutos regionales y estatales del deporte.

Asesor en leyes y derecho deportivo.

Creador de proyectos en beneficio al deporte público.

Gerente de clubes, ligas y federaciones deportivas.

Representa jugadores profesionales importantes.

Comunicación, publicidad y marketing deportivo.

¿Por qué se crea la gestión deportiva?

Esto se da debido al gran crecimiento en la demanda deportiva, en las actividades físicas y el aprovechar el tiempo libre en gran parte de la sociedad. Por ello se dio la importancia necesaria de tener a personas preparadas profesionalmente, y que no solo conocieran por encima los parámetros, es decir, personas inexpertas en la materia.

Planificación deportiva

Planificar supone el aspecto opuesto a improvisar. Supone adelantarse al devenir de los acontecimientos y no actuar a partir de surgimiento imprevisto de ellos.

El comité olímpico italiano define la gestión como “aquel conjunto de actividades y medios necesarios para una correcta utilización de los espacios del deporte, con la meta de permitir a los usuarios el desarrollo de sus actividades en las mejores condiciones posibles, adoptando las medidas recomendables con criterios de economía, entendiendo esta última palabra en el sentido más complejo del término: es decir, empleo racional de los recursos disponibles para obtener los máximos resultados”

Sancho, J. A. M., & Sánchez, E. G. (1999). La gestión del deporte municipal (Vol. 602). Inde.

Tendencias de la gestión deportiva

La evolución del “hecho deportivo” y su diversificación organizacional, no permite hablar de gestión deportiva de manera unívoca por cuanto que existen sectores diferenciados, público según los distintos ámbitos territoriales y privado, una parte sin ánimo de lucro configurado por asociaciones y fundaciones, y otro de carácter empresarial constituido por la diversidad de empresas de servicios deportivos y las sociedades anónimas deportivas. Poco a poco ha ido mejorando cada país con el tema de su gestión y hablar que las potencias mundiales del deporte, no se habla mucho, pero la gestión deportiva es una de las más importantes para lograr el éxito en pasado, presente y futuro que tendrá. Año a año se van actualizando e implementando nuevas herramientas para una notable mejoría, a continuación, se muestran tres sectores fundamentales de la gestión deportiva; gestión deportiva pública, empresarial y social.

a) La ampliación de los segmentos e intereses de la demanda la respuesta a las distintas motivaciones y correspondiente satisfacción de los diversos intereses de práctica deportiva ciudadana conlleva ineludiblemente una diversificación de las ofertas

deportivas. Se incorporan nuevos segmentos de demanda y en otros, se produce un incremento significativo, especialmente en el colectivo de mayores (llamadas terceras edades) que será el más numeroso y representativo en la sociedad de los próximos decenios.

b) La orientación hacia una práctica deportiva saludable La actividad física y el deporte podrán convertirse en un factor importante en la mejora de la salud y calidad de vida ciudadana, como antídoto contra el sedentarismo progresivo. Dependerá de la necesaria intervención conjunta y coordinada de las administraciones públicas competentes y los diferentes departamentos administrativos involucrados (deportes, sanidad, asuntos sociales, etc.). Sin duda, este escenario provocará importantes cambios en la estructura y organización del deporte, generando nuevas formas organizativas que necesitarán de cuadros técnicos cualificados de carácter multidisciplinar y la consiguiente profesionalización de su desempeño

2.2 Motivación como concepto.

La motivación como concepto de vida consciente o inconsciente, puede constituir una guía para la conducta, por consiguiente, pueden ser instintivas o aprendidas a lo largo de la vida (Alcaraz, V., Gumá, 2001), abarcando en lo fundamental cinco grandes campos del saber, estudiando cada uno los diferentes determinantes de la conducta, tales como: la motivación fisiológica, extrínseca e intrínseca, cognitiva, individualización motivante y la emotiva. (Giceya de la Caridad Maqueira Caraballo y cols, 2015)

Cualquiera de estos campos de estudios, de una forma u otra, se concuerda con Vértice (2008) en que el rendimiento depende más de la motivación que de la aptitud, trasfondo psíquico e impulsor que sostiene la fuerza de la acción y señala su dirección (Rodríguez, 1988), y que a la vez está influenciada por incentivos naturales y de intereses personales (McClelland, 1989)

La motivación como parte de la Actividad Físico-deportiva y Recreativa es base sustancial de las propuestas educativas de nuestro tiempo (García y col, 2009), siendo las actividades deportivas y recreativas influenciadas por factores sociales, en donde la familia posee gran peso en las motivaciones o inclinaciones hacia la práctica de actividades físicas sistemáticas (Delgado y Tercedor, 2002; Vázquez y Mingote, 2013), así como el entorno académico, político, ideológico y sobre todo docente-educativo.

(Hodgetts, Richard y Altman, Steven 1991) plantean que la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa.

Para Gambau (1993) las motivaciones son las que fundamentan el impulso que lleva al deportista a vivir la experiencia deportiva.

Para Abraham García Fariña (2009), las expectativas son las presunciones del consumidor sobre la capacidad de la empresa para satisfacer con su servicio sus necesidades y motivaciones. Conociéndolas se podrá comprender la conducta adquisitiva de los consumidores y sobre todo se podrá establecer las estrategias en la gestión de la empresa para que con su servicio consiga la satisfacción total de ellas.

Por ende, es necesario conocer qué factores podrían alterar de manera positiva o negativa la motivación de los deportistas o usuarios que participen de los servicios deportivos que brinda la Universidad de Atacama. También es fundamental indagar sobre las percepciones y grado de satisfacción que llegan a tener al momento de utilizar las instalaciones o recintos deportivos dentro del establecimiento, para poder lograr enfatizar sobre sus metas y así llegar a resultados óptimos y sean los verdaderos beneficiados.

2.2.1 Conceptualización calidad percibida

Dentro de la literatura existen numerosos intentos de establecer un concepto de lo que es la calidad de un servicio, En este sentido, la calidad desde un punto de vista general se define como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” (Real Academia Española, 2001).

La conceptualización parece ser difusa, en cuanto los autores definen de diferentes maneras el concepto cuando se le agrega el término “servicio”.

Sánchez (2010), define la calidad en los servicios como “término que define la validez o bonanza de un producto o servicio”. Además, incluye el término calidad como el nivel de excelencia que el cliente exige en el servicio y el nivel de excelencia que la empresa desea para satisfacer a sus clientes.

Grönroos (1994), definiéndolo como el resultado de una comparación entre el servicio percibido y el esperado, donde el cliente compara sus expectativas con su percepción del servicio recibido.

Para Afthinos et al. (2005), la percepción de calidad de los consumidores se basa en la comparación de las expectativas de servicio anteriores de los clientes con su posterior percepción del funcionamiento real del servicio.

Calabuig, Molina & Núñez (2012), la define como una evaluación actitudinal hacia el servicio a largo plazo post-consumo o post-uso cumpliendo unos fines susceptibles al cambio en cada transacción asociándolos a proporcionando propiedades placenteras para la persona, implicando procesos de carácter cognitivo y afectivo.

Si bien es difícil poder unificar un concepto de aceptación general del término, si se puede entender que cada institución que preste un servicio deportivo y cuyo objetivo es ser competitiva a cualquier nivel, debe generar las estrategias dentro del

ámbito de la gestión deportiva para ofrecer una calidad total y perfilar un camino hacia la excelencia como fórmula para conseguir tanto la satisfacción de los/as usuarios/as como una mejora continua de los servicios entregados y un aporte en la mejora de la calidad de vida.

2.2.2 Conceptualización de percepción

Whittaker (1987) define la percepción como la forma particular como el sujeto recibe el mundo circundante a través de sus sentidos y los procesa en su cerebro; es por lo tanto, un proceso cognitivo constante, concomitante a la vida misma, y en constante reformulación y evolución.

Moya (1999), manifiesta que, la percepción de una persona o de algún fenómeno depende del reconocimiento de emociones, a partir de las reacciones de las personas; también se forman las impresiones, a partir de la unión de diversos elementos informativos que se recolectan en los primeros instantes de interacción.

Según (Ferran Calabuig, Ismael Quintanilla, Javier Mundina, (2007) mencionan que la investigación sobre la calidad de servicio en entidades y servicios deportivos se ha centrado en la evaluación de expectativas y percepciones de los usuarios para determinar los atributos, que, desde el punto de vista del usuario, configuran la percepción de calidad en los servicios deportivos.

De hecho, si atendemos a la definición de percepción propuesta por el psicólogo ginebrino, rápidamente descubrimos que la define como: el conocimiento que tomamos de los objetos o de sus movimientos, por el contacto directo y actual” (Piaget, 1979:77).

Freud, la define como “La percepción es la imagen mental que se forma con ayuda de la experiencia y necesidades, resultado de un proceso de selección, organización e interpretación de sensaciones. ”

Entonces, se logra comprender que la percepción es un proceso cognitivo constante y que puede variar de varios factores intrínsecos y extrínsecos. Sumando a esto, es imprescindible medir la calidad de los servicios deportivos, tomando en cuenta las percepciones de los mismos usuarios/as quienes harán uso de estos servicios, por consiguiente, conocer el grado de satisfacción de los clientes sobre las cualidades y/o características de los servicios entregados, darán a conocer que es un factor determinante para medir si el servicio está cumpliendo o no las expectativas de los consumidores. Por lo tanto, se le debe dar la importancia que corresponde, ya que a partir de las percepciones y el grado de satisfacción que tengan los usuarios de la Universidad de Atacama, se podrá demostrar si los servicios deportivos son de calidad o no.

2.2.3 Satisfacción de usuario

G. Di Domenico (1996) nos indica que la satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio.

Guzmán, Mena, Morales & Santiesteban-López (2016). La satisfacción del cliente ha sido relacionada con el desempeño de las organizaciones, y se mide por el incremento de ventas, participación de mercado y presencia de marca, entre otros aspectos claves.

González (2009) La satisfacción al cliente es una medida por medio de la cual se valora el servicio en función de su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios.

La satisfacción del cliente siempre ha tenido un alto interés para directivos e investigadores por los resultados positivos que existen entre satisfacción y retención (Anderson y Sullivan, 1993; Murray y Howat, 2002; Oliver, 1999)

Por otro lado, Zairi (2000), advierte que un cliente satisfecho es propenso a compartir la experiencia con cinco o seis personas, pero un cliente insatisfecho con diez.

Hu, Kandampully, y Juwaheer (2009), establecen que la satisfacción del cliente ha sido idealizada como una reacción afectiva, que surge después de una prolongada serie de encuentros de servicio y en una única respuesta. Sumando a los temas anteriormente mencionados sobre la importancia de la calidad de los servicios y sobre la percepción que tengan los estudiantes a través de este, es completamente necesario enfatizar la satisfacción que los usuarios destaquen de las instalaciones o sus gestiones deportivas.

Siguiendo la misma línea cabe destacar que una buena gestión deportiva repercutirá en su calidad de servicio debido a que la percepción y la satisfacción de los usuarios serán inversamente proporcionales a la buena gestión realizada.

2.3 La actividad física en los jóvenes universitarios

Según la Organización Mundial de la Salud (2018) considera la actividad física como, cualquier movimiento corporal producido por los músculos esqueléticos que exija gasto de energía abarca el ejercicio, pero también otras actividades que involucran al movimiento corporal y se realizan como parte de los períodos de juego, trabajo, formas de trasportes activas, las tareas domésticas y de actividades recreativas.

Otros autores realizan definiciones acerca de actividad física muy similares a la que realiza la OMS, pero agregan ciertas características que estas deben tener como por ejemplo Garzón (2007), dice que, para valorar la actividad física, esta debe ser del tipo de esfuerzo físico que se practica asiduamente, tomando también en consideración durante cuánto tiempo se realiza y con qué frecuencia.

El autor Mora (1995) manifiesta que “la actividad física como objeto de estudio, es el resultado de un proceso de especialización científica”. En este mismo sentido define García (1997) la actividad física como: “la ciencia, la tecnología y la práctica que tiene

por objeto el estudio de los elementos, y de sus interrelaciones intervinientes en el campo educativo físico, y que trata de explicar y de regular normativamente sus procesos de acomodación diferenciada, tendentes a conseguir los objetivos educativos, de antemano propuestos, en el marco institucional que lo concretiza”.

Según el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (España), la actividad física es un elemento básico de los estilos de vida saludables, en los jóvenes universitarios, en los cuales están relacionados con un amplio conjunto de beneficios de salud tanto físicos como mentales. Asimismo, sus beneficios físicos tienen relación con la mejora de la capacidad cardiorrespiratoria y muscular, de una composición de la masa corporal más saludable, de una mejora de la salud ósea, un aumento de la salud funcional y una mejora de las funciones cognitivas.

La etapa universitaria ha demostrado ser una etapa clave a la hora de consolidar la práctica de actividad física. En este sentido, el hábito de práctica deportiva en la universidad es un buen predictor del nivel de dedicación en la edad adulta. El cuerpo humano ha evolucionado de tal manera que gran parte de sus sistemas (como el esquelético, muscular y cardiovascular) no se desarrollan ni funcionan de manera óptima si no son estimulados por la práctica frecuente de actividad física. (Arbós, 2017)

De los beneficios para incrementar el ritmo de actividad en el individuo, ha sido la constatación de que el ejercicio físico actúa como medio preventivo contra el estrés ambiental en estudiantes. Esto fue observado en la investigación de Holmes (1993): los sujetos con mejor forma física eran capaces de soportar eventos vitales estresantes mejor que los de menor forma física, sin desarrollar procesos depresivos. En esta línea, VanKim y Nelson (2013) encontraron que el ejercicio físico moderaba la relación entre el estrés ambiental y la depresión. Concluyendo que aquellos estudiantes universitarios que lleven a cabo una vida física activa tendrán una mejor salud mental y percepción del estrés. Por lo tanto, los hábitos de salud de estudiantes universitarios suponen una preocupación especial, ya que ellos representan una gran parte de la población juvenil y están en una etapa de sus vidas durante la cual se producen importantes modificaciones en el estilo de vida (Varela, Duarte, Salazar, Lema y Tamayo, 2011).

2.3.1 Factores relacionados con La Actividad Física en Universitarios.

En cuanto a los factores que intervienen en la realización de actividad física, cabe destacar que la vida universitaria en sí, contempla una serie de tareas que implican muchas horas de conducta sedentaria, lo que concentra aún más riesgo adicional a la insuficiente práctica de actividad física, ya que el sedentarismo y la inactividad física, son factores independientemente asociados a la salud.

Según los autores Haase, Steptoe, Sallis y Wardle, (2004, p.182) Concluyen que la relación entre las creencias de salud y el comportamiento es sólida en todas las culturas, pero el conocimiento de la salud sigue siendo deficiente. Dado que, realizaron una encuesta a universitarios de 23 países para recopilar datos acerca de la práctica de actividad física en universitarios y sobre el conocimiento de sus beneficios en la salud, Teniendo la conclusión que, “La actividad física en el tiempo libre está por debajo de los niveles recomendados en una proporción sustancial de estudiantes y está relacionada con factores culturales y la etapa del desarrollo económico nacional”.

Por otra parte, el MINDEP, dio a conocer los resultados de la Encuesta Nacional de Actividad Física y Deportes, en esta última versión encuestó a 6.025 personas mayores de 18 años a lo largo de todo Chile durante el periodo de octubre – noviembre del 2018. Cabe destacar que, según las cifras de esta encuesta, en Chile el 81,3 por ciento de las personas son inactivas o medianamente inactivas. Los resultados indican que, la brecha socioeconómica y de género es capaz de interferir, incluso, en el ámbito deportivo.

Dado que, la cifra más difundida de la encuesta da cuenta, que en Chile la inactividad en las mujeres alcanza un 74,2 por ciento, frente a un 54,7 por ciento en los hombres. No obstante, el académico del Departamento de Kinesiología de la Universidad de Chile, Edgardo Opazo, con respecto de la brecha entre hombres y mujeres arrojada por la encuesta, aseguró que no existe ninguna razón fisiológica responsable de esta cifra y que más bien se trataría de “falencias culturales”.

Rodríguez et al., (2013), realizó un estudio en cuatro universidades de la región de Valparaíso para determinar los factores que intervienen en la elección de los alimentos y

la frecuencia de actividad física en estudiantes universitarios. Los resultados mostraron que la principal barrera para no realizar ejercicio o actividad física es por la falta de tiempo y pereza, además estableció que la inactividad física es mayor en mujeres que en hombres, que ambos sexos no leen las etiquetas nutricionales y tienen una media adherencia a la dieta mediterránea. Dado la referencia del estudio anterior concluyen también que, aquellas personas con hijos, casados, trabajadores, realizan menos actividad física. En análisis por sexo, las mujeres practican de forma general menos actividad física en comparación con los hombres. un claro ejemplo; Las mujeres que combinan su vida universitaria con la maternidad perciben que no tienen tiempo suficiente para realizar actividad física, lo que tiene un impacto negativo tanto en su salud como en su rendimiento.

En relación a las diferencias en los niveles de práctica de Actividad física en función del género, existen muchos factores que pueden explicar que los hombres sean generalmente más activos que las mujeres. Algunos autores como Cambronero, Blasco, Chiner, y Lucas (2015) señalaron que mujeres y hombres presentan diferentes motivos a la hora de realizar AF físico-deportiva. Concretamente, las mujeres practican más, por motivos externos como el control del peso o la apariencia física, mientras que los hombres obedecen a motivos más internos relacionados con la condición física o el propio disfrute en el deporte (Roberts, Reeves, y Ryrie, 2014). De igual modo, otros autores han señalado que la percepción de competencia, factor que guarda una estrecha relación con los niveles de AF y la intención de ser físicamente activo, es inferior en las mujeres que en los hombres (Jose, Blizzard, Dwyer, McKercher, y Venn, 2011)

Según Opazo “Los resultados del ejercicio físico no se aprecian con la inmediatez que uno espera. Hay un problema entre las expectativas que las personas tienen del ejercicio y el resultado real. Cuando se enfrentan a eso, la gente se desanima y opta por otras actividades que le provocan una recompensa más inmediata”, aseguró Opazo y apuntó, por ejemplo, al uso de la TV como un pasatiempo y que aparece en el 20 por ciento de las preferencias según la encuesta mencionada, frente a un 14 por ciento respecto de algún deporte.

En el terreno universitario un estudio realizado por Martínez, Puig y García (2014) indica que a pesar de haber campus universitarios donde se ofertan oportunidades para la realización de actividad física, esto parece no ser suficiente. El problema reside en la falta de información acerca de las barreras manifestadas por la población universitaria española. Las principales conclusiones llevadas a cabo, indican bajas puntuaciones en el número total de barreras. Sin embargo, se identificaron puntuaciones más altas en barreras externas como “demasiado trabajo” o “falta de tiempo” que internas. No obstante, hay otros argumentos internos empleados, aunque en menor medida, tal como “hoy estoy cansado”, que constituyen otra de las vías de escape. Por ello, se considera importante hacer hincapié en los aspectos positivos del ejercicio físico para disipar o reducir estos factores asociados, tanto externos como internos (Gómez, gallegos y Extremera, 2010). Por lo que, existe una clara evidencia que sugiere que los factores en los jóvenes universitarios físicamente inactivos señalan que, la principal razón para no realizar ejercicio físico es la falta de tiempo y/o mala distribución del tiempo entre trabajo doméstico, tiempo libre y trabajo ocupacional dado que, en el momento de iniciar los estudios en la universidad, muchas personas que realizaban ejercicio físico abandonan el hábito, por el número de horas de estudio y la reducción en el tiempo de ocio, en segundo lugar reportan factores como la pereza o el cansancio donde tiene un impacto significativo en la baja frecuencia de la realización de actividad física.

Si bien los condicionantes que influyen significativamente en la práctica de actividades físico-deportivas en la universidad suelen ser diversos, cada modelo debe adaptarse al entorno socio-histórico, cultural y económico.

2.4 El Deporte Universitario

2.4.1 Conceptos generales básicos

Universidad

Institución de enseñanza superior que comprende diversas facultades y que confiere los grados académicos correspondientes. Según las épocas y países pueden comprender colegios, institutos, departamentos, centros de investigación, escuelas profesionales, etc. (RAE, 2020)

Deporte

Según Rey (2003) el país se caracteriza por carecer de una "real cultura deportiva", situación que daría lugar a la existencia de una predisposición social más expectante que participante hacia la realización de deportes y AF. En esta misma línea, evidencias proporcionadas por estudios de Katalejo (2010) señalan que la inclinación hacia la realización de deportes y AF, pese a ser una posibilidad ampliamente valorada, ocupa, en la práctica, una posición subordinada en la escala de prioridades de la población.

El deporte es manifestación expresiva, estilo de vida, modelo de comportamiento, medio de comunicación, ideología, pasión, tecnología, charla cotidiana (Porro, 2001).

Hernández (1994:16) destaca las siguientes características básicas de este concepto: juego, situación motriz. Competición, reglas e institucionalizado.

Es la práctica de un ejercicio físico regulado y competitivo. El deporte puede ser profesional, recreativo, formativo, o como una forma de mejorar nuestra salud.

El deporte universitario en América tiene una larga trayectoria de extensa experiencia a nivel de países. La federación internacional del deporte universitario, FISU, creó una institución panamericana, que agrupa organizaciones de todo el continente, algunos de los países que conforman esta organización en Norte América, ODUCC

(Organización Deportiva Universitaria de Centro América y el Caribe) y COSUD (Confederación sudamericana Universitaria de Deportes). Ambas organizaciones se unieron en Brasil para fundar ODUPA, la Organización Deportiva Universitaria Panamericana.

ODUPA, promovió valores de deporte y fomentar la práctica deportiva universitaria. Luego en 2015, en una nueva Asamblea Electoral efectuada en San Pablo, Brasil, es elegido Alim Maluf, de Brasil como cuarto presidente de nuestra continental, Propiciándose también el cambio de nombre de la organización que pasó a llamarse como en la actualidad, FISU América.

Como señalan, entre otros, Duda (1995), Siedentop (1998) o Gill (2000); la práctica deportiva en la universidad, al margen de cifras, parece tener efectos beneficiosos en, como mínimo, cuatro áreas de interés:

- Mejora las estrategias de enfrentamiento de los estudiantes. De ahí que pueda ser una opción para considerar como mejora de rendimiento académico.
- Mejora la autoestima y el patrón cognitivo de autopercepción.
- Genera más recursos motivacionales.
- Mejora las capacidades de los deportistas en el establecimiento de redes sociales estables.

La práctica universitaria deportiva es el sistema de práctica deportiva en el que participan estudiantes (hombres y mujeres) matriculados en instituciones de educación superior de diversos países del mundo.

El deporte ha tomado una gran importancia, muestra de ello es que actualmente existen diferentes competencias y actividades que se desarrollan en coordinación, no solo de forma interna, sino que entre varias universidades a nivel nacional organizadas por FENAUDE (Federación Nacional Universitario de Deportes).

La Federación Nacional Universitaria de Deportes, es una organización deportiva concordada por instituciones de educación superior, tiene como misión principal “velar por el fomento y desarrollo de la educación física, el deporte, la recreación y

de la vida saludable en las instituciones que la componen, con el propósito de contribuir a la formación integral de los futuros profesionales”

La Federación Nacional Universitaria de Deportes y la Universidad de Atacama

Producto de la pandemia vivida en el presente año por el covid-19, la Universidad de Atacama tuvo que reinventarse e innovar para mantener de alguna forma la motivación a sus estudiantes, manteniendo los entrenamientos con los seleccionados y habilitando talleres de bienestar físico para los estudiantes. Muchas universidades mantienen sus actividades deportivas de manera online en medio de esta pandemia, ya que todas las competencias están pospuestas o suspendidas a nivel universitario.

Cabe señalar que la Universidad de Atacama ha seguido compitiendo en actividades que organiza FENAUDE, en la participación de ligas de juegos electrónicos, y en actividades recreativas universitarias masivas, la cual la Universidad de Atacama se hizo presente.

2.4.2 Área de Actividad Física

Con el objeto de administrar la docencia de la especialidad de esta nueva carrera y de coordinar el Deporte y la Recreación Universitaria, el 09 de diciembre de 1991 mediante el Decreto Exento Nro. 568, se crea el Departamento de Educación Física, Deportes y Recreación adscrito a la Facultad de Humanidades y Educación. (Universidad de Atacama, 2015) tomando el cargo administrativo deportivo de toda la universidad. En la actualidad, la Universidad de Atacama, consta de un Área de Actividad física y Deportes, externamente al departamento de Licenciatura en Educación y Pedagogía en Educación Física, Deportes y Recreación.

El proyecto de dividir el ÁREA DE DEPORTES Y RECREACIÓN con el departamento de Educación Física fue presentado al Rector Sr. Celso Arias Mora, quien lo acogió favorablemente, creado a mediados del año 2012 el Área de Actividad Física y Deporte dentro de la Dirección de actividades Estudiantiles de la Universidad. Es muy importante que funcionen por separado, ya que, el DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN FÍSICA puede enfocarse netamente en sus estudiantes para brindar un mejor apoyo y servicio, como también para el ÁREA DE

ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTES, complementado por un gran equipo de profesionales.

El Área de Actividad Física y Deportes de la universidad tiene según decretación la misión de promover y estimular la práctica de actividad física, deportiva y recreativa, estableciendo las mejores condiciones para que los estudiantes participen de las actividades deportivas durante el año académico.

El Área de Actividad Física de la Universidad de Atacama ha desarrollado y promovido a través de su coordinación de deportiva, diferentes servicios deportivos que permiten el mejoramiento de la calidad de vida de los estudiantes, generando instancias de participación, competencias internas para los estudiantes, promoviendo los hábitos de vida sana, y alimentación saludable a toda la población universitaria, como también coordinando la participación de las diferentes selecciones en sus respectivas competencias locales, regionales, nacionales e internacionales, es por ello que es de suma importancia contar con una infraestructura de buena calidad para sus usuarios.

LINEAS DE ACCION

1. Actividad Física y Salud: Consiste en desarrollar actividades físicas recreativas de carácter sistemáticas que promueven la masividad e incorporación de nuevos alumnos y alumnas a la realización de actividad física, tales como talleres, caminatas, cicletadas, etc.
2. Competencias Internas: Consiste en la realización de competencias de nivel intermedio y de carácter interno en diferentes disciplinas, promoviendo la participación de las diferentes facultades y carreras.
3. Deporte Selectivo: La universidad dispondrá para aquellos alumnos con mejores capacidades deportivas, selecciones que permitan competir en las diferentes competencias locales y clasificatorias zonales.
4. Infraestructura Deportiva: Administrar de manera eficiente los recintos

deportivos, propiciando los vínculos necesarios para la construcción de nuevas instalaciones y remodelación de las ya existentes.

PROGRAMA DEPORTIVO

a) Actividad Física y Salud:

Talleres de Baile entretenido
Talleres de Yoga
Talleres de Zumba
Talleres de Acondicionamiento Físico
Escuela de Fútbol
Escuelas Deportivas
Escuelas de Verano

b) Compitiendo en la Universidad:

Campeonato de Basquetbol
Campeonato de Basquetbol tripletas
Campeonato de Fútbol
Campeonato de Futbol-Tenis
Campeonato de Inter carreras Fútbol 7
Campeonato de Tenis de mesa
Campeonato de Tenis
Campeonato de Voleibol
Campeonato de Voleibol duplas o cuartas

c) Representación universitaria:

Selección de Ajedrez, Damas y Varones.
Selección de Atletismo, Damas y Varones.
Selección de Basquetbol, Damas y Varones.
Selección de Fútbol, Damas y Varones.
Selección de Judo, Damas y Varones.
Selección de Karate, Damas y Varones.
Selección de Rugby, Damas y Varones.

Selección de Taekwondo, Damas y Varones.

Selección de Tenis, Damas y Varones.

Selección de Tenis de Mesa, Damas y Varones.

Selección de Voleibol, Damas y Varones.

2.4.3 Políticas deportivas de la Universidad de Atacama

La Universidad de Atacama desarrolla una política deportiva y de actividad física universitaria, encargada de satisfacer las distintas necesidades y requerimientos de las y los estudiantes de la casa de estudios, promoviendo y fomentando hábitos de vida sana y alimentación saludable a través de actividades recreativas sistemáticas, como así también el apoyo de FENAUDE en la representación de la universidad, en las selecciones de las diferentes disciplinas, que tiene como objetivo coordinar la participación de las diferentes selecciones sus respectivas competencias locales, regionales, nacionales e internacionales, generar instancias de participación en actividades deportivas.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de Investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo transversal. Según Kerlinger (1979, p. 116), la investigación no experimental, se observan fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

La finalidad de este diseño es cuantificar los datos obtenidos acerca de la percepción de los usuarios.

3.2 Muestra

Nuestra muestra serán los estudiantes voluntarios de la Universidad de Atacama, que participan de los servicios deportivos. Será una muestra no probabilística, en donde la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador (Johnson, 2014, Hernández-Sampieri et al., 2013 y Battaglia, 2008b).

Se determinará dicha muestra para hacer más transparente la selección de los usuarios que participaron en la investigación por la comodidad del instrumento, siempre considerando el consentimiento del encuestado.

3.3 Tipos de usuario

Se seleccionaron diferentes tipos de usuarios que utilizan los servicios deportivos de la Universidad de Atacama, dando prioridad principalmente en la frecuencia con que las y los estudiantes utilizan estos servicios, definiéndolos, así como:

- a) Usuario Esporádico (U.E.): Estudiante que utiliza los servicios deportivos ocasionalmente y menos frecuente, sin pertenecer a ningún programa deportivo impartido por la universidad.

- b) Usuario Sistemático (U.SI): Estudiante que utiliza los servicios deportivos universitarios de manera regular y habitual, perteneciendo a programas deportivos formales tales como, actividades masivas, competencias, y talleres deportivos.

- c) Usuario Selección (U.SE): Estudiante que utiliza los servicios deportivos de manera sistemática y periódica. Representando a la casa de estudios (seleccionado deportivo) en competencias de carácter comunal, zonal, nacional e internacional

3.4 Instrumento

En cuanto a la recopilación de datos, se realizó un cuestionario para evaluar la calidad percibida del estudiante sobre servicios deportivos entregados por la universidad. Se conformó un cuestionario de 25 Ítems, distribuidos en 5 subescalas que son: Instalaciones deportivas universitarias (4 Ítems), Espacios deportivos (4 ítems), Vestuarios (6 Ítems), Programa de actividades (4 ítems), Profesor- Monitor (7 ítems). Se usó una escala de respuesta tipo Likert que varía de 1(completamente en desacuerdo) a 5 (completamente de acuerdo). Según Hernández Sampieri (1997), dicha escala consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra.

3.5 Procedimiento de recogida de datos

En primer lugar, se realizó un cuestionario vía Google forms, luego se envió una solicitud al correo de la señorita Natalie Pizarro Gallardo (DAE), explicando el motivo de esta solicitud, y así enviar el cuestionario vía correo institucional a toda la población universitaria, con el objetivo de tener la mayor cantidad de respuestas de forma voluntaria dándoles a conocer el propósito de este cuestionario, enfatizando la confiabilidad y anonimato de sus respuestas.

Una vez obtenida las respuestas, se realizó un análisis estadístico con el programa Statistickal Package for Social Sciences (SPSS versión 25.0 para Windows), luego se traspasaron los datos a la plataforma Microsoft EXCEL para limpiar celdas, corregir espacios, etc.

3.6 Análisis estadístico

Se empleará el coeficiente Alfa de Cronbach; para corroborar la fiabilidad de los ítems de este estudio, que conforman las escalas y subescalas del cuestionario empleado. Así podremos cuantificar y relacionar los datos obtenidos de todos los ítems de la encuesta. Relativo a este estudio estadístico de los parámetros descriptivos, se utilizaron frecuencias, porcentajes, medias y desviación típica en función a describir todas las variables del estudio; igualmente para el estudio de tipo comparativo, se emplearon tablas de contingencia, test Kruskal-Wallis y U de Mann-Whitney.

IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

En este segmento se establece el análisis de los resultados de este trabajo de investigación. En este bloque se abordan dos apartados: en primer lugar, se desarrolla el estudio descriptivo de las variables objeto de estudio; a continuación, se establece una comparación de las variables establecidas.

4.2 Análisis de fiabilidad

Los resultados del instrumento cuanto al análisis de fiabilidad mediante el coeficiente de consistencia interna de Cronbach (1951), expuestos en la tabla 1, muestran datos que podemos clasificar como excelente .832 (Nunnally, 1976).

Tabla 1.

Estadísticas de fiabilidad de cuestionario CECASDEP versión reducida

Alfa de Cronbach	N de elementos
.832	25

4.3 Resultados descriptivos de la muestra

En este apartado del informe concerniente a los descriptivos se van a describir todas las variables objeto de estudio realizado a estudiantes universitarios, para ello describimos edad, género, tipo de usuario deportivo y la distribución de las respuestas del cuestionario.

Se administró el cuestionario a 307 usuarios/as. La Tabla 2. Muestra la distribución según sexo, la cual indica que 213 fueron hombre (69.4%) y 94 mujeres (30.6%).

Tabla 2.*Datos descriptivos de la muestra*

	Frecuencia	%	% acumulado
Hombre	213	69,4	69,4
Mujer	94	30,6	100
Total	307	100,0	

En cuanto al tipo de usuario de los servicios deportivos (tabla 3) se puede indicar que la muestra más alta corresponde a usuarios de selección con 115 (37,5%) participantes, seguido por usuarios esporádicos con 108 (35,2%) participantes y finalmente usuarios sistemáticos con 84 (27,4%) participantes.

Tabla 3.*Tipo de usuario*

		Frecuencia	%	% acumulado
Tipo de Usuario	Usuario esporádico	108	35,2	35,2
	Usuario sistemático	84	27,4	62,5
	Usuario selección	115	37,5	100,0
	Total	307	100,0	

4.4 Resultados descriptivos por dimensiones

Dentro de este apartado mostramos los resultados descriptivos obtenidos en los diferentes ítems de las escalas que componen el cuestionario. El cuestionario fue respondido por un total de 307 usuarios/as, cuyo rango de respuesta oscilaba entre “Nada de acuerdo” como puntuación mínima y “Muy de acuerdo” como máxima.

Escala 1. Instalaciones deportivas (ID): 4 ítems (1-4). La tabla 3, muestra los resultados obtenidos en el análisis descriptivo, donde el ítem con mayor porcentaje corresponde al número 4 (*amabilidad en el trato con los usuarios*) cuya valorización fue positiva con un 84.4 %.

Tabla 4.*Percepción de la dimensión Instalaciones Deportivas*

Nº Ítem	Pregunta	Respuesta	N 100	%	% acumulado
1	Considera que la instalación deportiva se encuentra bien ubicada	Nada de acuerdo	17	5,5%	5,5%
		Desacuerdo	31	10,1%	15,6%
		Ni en desacuerdo ni acuerdo	64	20,8%	36,5%
		De acuerdo	125	40,7%	77,2%
		Muy de Acuerdo	70	22,8%	100,0%
Total			307		
2	Considera que le resulta fácil llegar a la instalación deportiva	Nada de acuerdo	19	6,2%	6,2%
		Desacuerdo	33	10,7%	16,6%
		Ni en desacuerdo ni acuerdo	48	15,6%	32,6%
		De acuerdo	129	42,0%	74,6%
		Muy de Acuerdo	78	25,4%	100,0%
Total			307		
3	Cuando tiene algún problema la disposición a ayudarle es buena	Nada de acuerdo	19	6,2%	6,2 %
		Desacuerdo	16	5,2%	11,4%
		Ni en desacuerdo ni acuerdo	57	18,6%	30,0%
		De acuerdo	101	32,9%	62,9%
		Muy de Acuerdo	114	37,1%	100,0%
Total			307	100,0	
4	Considera que el trato que recibe es amable	Nada de acuerdo	13	4,2%	4,2%
		Desacuerdo			
		Ni en desacuerdo ni acuerdo	35	11,4%	15,6%
		De acuerdo	105	34,2%	49,8%
		Muy de Acuerdo	154	50,2%	100,0%
Total			307		

Escala 2. Espacios deportivos (ED): 4 ítems (5-8). Los datos expuestos en la tabla 4, muestran los resultados del análisis descriptivo de esta escala, donde el ítem con mayor porcentaje fue el número 7 cuya valorización positiva es de un 66.8 %.

Tabla 5.*Percepción de la dimensión Espacios Deportivos*

Nº Ítem	Pregunta	Respuesta	N 310	%	% acumulado
5	El espacio deportivo le	Nada de acuerdo	18	5,9%	5,9%
		Desacuerdo	30	9,8%	15,6%

	ofrece seguridad	Ni en desacuerdo ni acuerdo	57	18,6%	34,2%
		De acuerdo	139	45,3%	79,5%
		Muy de Acuerdo	63	20,5%	100,0%
		Total	307		
6	El equipamiento es apropiado para realizar la actividad	Nada de acuerdo	14	4,6%	4,6%
		Desacuerdo	38	12,4%	16,9%
		Ni en desacuerdo ni acuerdo	50	16,3%	33,2%
		De acuerdo	140	45,6%	78,8%
		Muy de Acuerdo	65	21,2%	100,0%
		Total	307		
7	El material está en buenas condiciones	Nada de acuerdo	17	5,5%	5,5%
		Desacuerdo	27	8,8%	14,3%
		Ni en desacuerdo ni acuerdo	64	20,8%	35,2%
		De acuerdo	141	45,9%	81,1%
		Muy de Acuerdo	58	18,9%	100,0%
		Total	307		
8	Existe suficiente material para el desarrollo de la actividad	Nada de acuerdo	29	9,4%	9,4%
		Desacuerdo	52	16,9%	26,4%
		Ni en desacuerdo ni acuerdo	73	23,8%	50,2%
		De acuerdo	104	33,9%	84,0%
		Muy de Acuerdo	49	16,0%	100,0%
		Total	307		

Escala 3. Vestuarios (V): 6 ítems (9-14). Respecto a esta escala, los resultados descriptivos obtenidos, quedan reflejados en la tabla 5. Donde el ítem con mayor porcentaje es de una valoración positiva, correspondiente al número 14, cuyo resultado es de un 72,6 %.

Tabla 6.
Percepción de la dimensión Vestuario

Nº Ítem	Pregunta	Respuesta	N 310	%	% acumulado
9	Las dimensiones son adecuadas para su comodidad	Nada de acuerdo	101	32,6%	32,6%
		Desacuerdo	28	9,1%	9,1%
		Ni en desacuerdo ni acuerdo	94	30,6%	39,7%
		De acuerdo	101	32,9%	72,6%
		Muy de Acuerdo	84	27,4%	100,0%
		Total	307		
10	La disposición de bancos es suficiente para su comodidad	Nada de acuerdo	36	11,7%	11,7%
		Desacuerdo	45	14,7%	26,4%
		Ni en desacuerdo ni acuerdo	87	28,3%	54,7%
		De acuerdo	88	28,7%	83,4%
		Muy de Acuerdo	51	16,6%	100,0%
		Total	307		

11	La ventilación es adecuada	Nada de acuerdo	28	9,1%	9,1%
		Desacuerdo	43	14,0%	23,1%
		Ni en desacuerdo ni acuerdo	86	28,0%	51,1 %
		De acuerdo	102	33,2%	84,4%
		Muy de Acuerdo	48	15,6%	100,0%
Total			307		
12	La iluminación le parece correcta	Nada de acuerdo	39	12,7%	12,7%
		Desacuerdo	28	9,1%	21,8%
		Ni en desacuerdo ni acuerdo	63	20,5%	42,3%
		De acuerdo	113	36,8%	79,2%
		Muy de Acuerdo	64	20,8%	100,0%
Total			307		
13	La temperatura resulta confortable	Nada de acuerdo	33	10,7%	10,7%
		Desacuerdo	47	15,3%	26,1%
		Ni en desacuerdo ni acuerdo	87	28,3%	54,4%
		De acuerdo	100	32,6%	87,0%
		Muy de Acuerdo	40	13,0%	100,0%
Total			307		
14	La limpieza es correcta	Nada de acuerdo	18	5,9%	5,9%
		Desacuerdo	13	4,2%	10,1%
		Ni en desacuerdo ni acuerdo	53	17,3%	27,4%
		De acuerdo	115	37,5%	64,8%
		Muy de Acuerdo	108	35,2%	100,0%
Total			307		

Escala 4. Programa de actividades (PA): 4 ítems (15-18). Los datos descriptivos obtenidos para esta escala (tabla 6.), donde el ítem con mayor porcentaje hace referencia al número 18, cuya valorización positiva es de un 78,1 %.

Tabla 7.
Percepción de la dimensión Programa de Actividades

Nº Ítem	Pregunta	Respuesta	N 310	%	% acumulado
15	La actividad en la que participa se ajusta a sus expectativas	Nada de acuerdo	17	5,5%	5,5%
		Desacuerdo	18	5,9%	11,4%
		Ni en desacuerdo ni acuerdo	53	17,3%	28,7%
		De acuerdo	126	41,0%	69,7%
		Muy de Acuerdo	93	30,3%	100,0%
Total			307		
16	La distribución semanal (frecuencia) de las	Nada de acuerdo	16	5,2%	5,2%
		Desacuerdo	26	8,5%	13,7%
		Ni en desacuerdo ni acuerdo	59	19,2%	32,9%
		De acuerdo	138	45,0%	67,9%

	actividades es adecuada	Muy de Acuerdo	68	22,1%	100,0%
		Total	307		
17	El horario de la actividad es apropiado	Nada de acuerdo	25	8,1%	8,1%
		Desacuerdo	40	13,0%	21,2%
		Ni en desacuerdo ni acuerdo	59	19,2%	40,4 %
		De acuerdo	116	37,8%	78,2%
		Muy de Acuerdo	67	21,8%	100,0%
		Total	307		
18	La duración de la actividad es adecuada	Nada de acuerdo	18	5,9%	5,9%
		Desacuerdo	8	2,6%	8,5%
		Ni en desacuerdo ni acuerdo	41	13,4%	21,8%
		De acuerdo	149	48,5%	70,4%
		Muy de Acuerdo	91	29,6%	100,0%
		Total	307		

Escala 5. Profesor-monitor (PM): 7 ítems (19-25). Los datos descriptivos obtenidos para esta escala (tabla 7.). Esta escala, demuestra que el ítem con mayor porcentaje hace referencia al número 20, cuya valorización positiva es de un 82,7 %.

Tabla 8.
Percepción de la dimensión Profesor-Monitor

Nº Ítem	Pregunta	Respuesta	N 310	%	% acumulado
19	Existe buena comunicación entre los usuarios/as y el profesor-monitor	Nada de acuerdo	15	4,9%	4,9%
		Desacuerdo	5	1,6%	6,5%
		Ni en desacuerdo ni acuerdo	35	11,4%	17,9%
		De acuerdo	121	39,4%	57,3%
		Muy de Acuerdo	131	42,7%	100,0%
		Total	307		
20	El trato con el profesor-monitor resulta agradable	Nada de acuerdo	11	3,6%	3,6%
		Desacuerdo	8	2,6%	6,2%
		Ni en desacuerdo ni acuerdo	34	11,1%	17,3%
		De acuerdo	107	34,9%	52,1%
		Muy de Acuerdo	149	47,9%	100,0%
		Total	307		
21	Las clases están bien organizadas	Nada de acuerdo	18	5,9%	5,9%
		Desacuerdo	11	3,6%	9,4%
		Ni en desacuerdo ni acuerdo	59	19,2%	28,7%
		De acuerdo	110	35,8%	64,5%
		Muy de Acuerdo	109	35,5%	100,0%
		Total	307		
22	Se preocupa por adaptar la	Nada de acuerdo	14	4,6%	4,6%
		Desacuerdo	15	4,9%	9,4%

	actividad al nivel de los usuarios/as	Ni en desacuerdo ni acuerdo	55	17,9%	27,4%
		De acuerdo	95	30,9%	58,3%
		Muy de Acuerdo	128	41,7%	100,0%
		Total	307		
23	Utiliza correctamente el material del que dispone	Nada de acuerdo	14	4,6%	4,6%
		Desacuerdo	22	7,2%	11,7%
		Ni en desacuerdo ni acuerdo	28	9,1%	20,8%
		De acuerdo	116	37,8%	58,6%
		Muy de Acuerdo	127	41,4%	100,0%
		Total	307		
24	Su implicación durante la actividad es adecuada	Nada de acuerdo	16	5,2%	5,2%
		Desacuerdo	5	1,6%	6,8%
		Ni en desacuerdo ni acuerdo	35	11,4%	18,2%
		De acuerdo	116	37,8%	56,0%
		Muy de Acuerdo	135	44,0%	100,0%
		Total	307		
25	Está capacitado para desempeñar la actividad	Nada de acuerdo	12	3,9%	3,9%
		Desacuerdo	7	2,3%	6,2%
		Ni en desacuerdo ni acuerdo	40	13,0%	19,2%
		De acuerdo	100	32,6%	51,8%
		Muy de Acuerdo	148	48,2%	100,0%
		Total	307		

4.5 Percepción general de los servicios deportivos

Se observa en la Tabla 9. Una positiva valoración de los servicios deportivos entregados por la Universidad de Atacama, obteniendo un promedio de 3,75 sobre un máximo posible de 5.

Tabla 9.
Promedio de percepción de los servicios deportivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Dt
Promedio	307	1,00	5,00	3,75	,764

4.6 Resultados comparativos

En este apartado de los resultados se establecen las comparativas y correlaciones de las variables objeto de estudio, para ello se realizan las comparativas del sexo y Tipo de Usuario en función de la percepción de calidad de servicios deportivos.

4.7 Comparación según sexo por dimensiones

Tabla 10. Comparación según sexo de la percepción de la calidad de servicios deportivos entregados por la Universidad de Atacama. Se encuentran las comparaciones según sexo. Se observa una diferencia estadísticamente significativa en la dimensión Instalaciones Deportivas ($p=,019$) en donde los hombres tienen una mejor valoración que las mujeres.

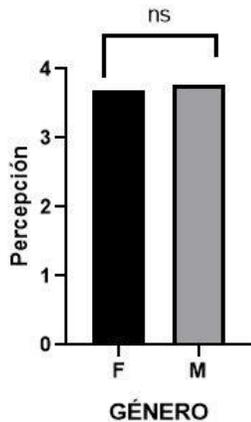
Comparación de sexo respecto a la percepción de la calidad de servicios por dimensiones.

Promedio relación hombre-mujer.

	Sexo	N	Media	DT	P
INSTALACIONES DEPORTIVAS	Hombre	213	3,93	,903	,019
	Mujer	94	3,73	,871	
ESPACIO DEPORTIVO	Hombre	213	3,60	,935	,108
	Mujer	94	3,47	,937	
VESTUARIO	Hombre	213	3,49	,842	,560
	Mujer	94	3,46	,758	
PROGRAMA ACTIVIDADES	Hombre	213	3,78	,918	,396
	Mujer	94	3,68	,931	
PROFESOR-MONITOR	Hombre	213	4,08	,982	,890
	Mujer	94	4,10	,923	

Sexo por dimensiones grafico general

Figura N°1



Según la figura se observa la comparación total es de un 0,083 entre sexos.

4.8 Comparación según tipo de usuario por dimensión

Tabla 11. Comparación según “tipo de usuario” de la percepción de la calidad de servicios deportivos entregados por las Universidad de Atacama. Arroja los balances de usuarios, medias y desviación típica, profundizando las diferencias significativas entre usuario esporádico-usuario selección ($p=0,001$) y usuario sistemático-usuario selección ($p=,024$) en Instalación Deportiva. Otra diferencia significativa entre usuarios es en Programa Deportivo entre usuario esporádico-usuario selección ($p=,007$). Seguida la diferencia significativa en Profesor-Monitor se establece en usuario esporádico-usuario selección ($p=,001$) y usuario esporádico-usuario sistemático ($p=,001$). Finalizando con Total donde hay diferencia significativa entre usuario esporádico-usuario selección ($,032$).

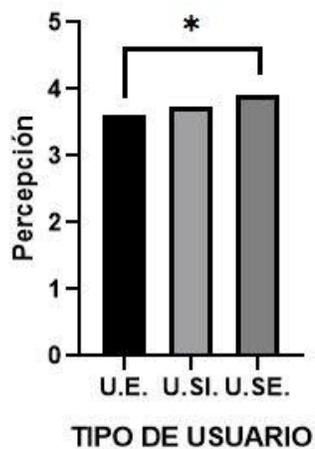
Comparación de Tipo de usuario respecto a la percepción de la calidad de servicios deportivos

	T. Usuario	N	Media	DT	P
INSTALACION DEPORTIVA	Usuario esporádico ¹	108	3,70	,884	,001
	usuario sistemático ²	84	3,75	1,046	
	usuario selección ¹²	115	4,12	,725	

ESPACIO DEPORTIVO	Usuario esporádico	108	3,57	,908	,691
	usuario sistemático	84	3,47	,957	
	usuario selección	115	3,61	,950	
VESTUARIO	Usuario esporádico	108	3,37	,747	,128
	usuario sistemático	84	3,44	,895	
	usuario selección	115	3,62	,807	
PROGRAMA DEPORTIVO	Usuario esporádico ¹	108	3,54	,915	,007
	usuario sistemático	84	3,77	,994	
	usuario selección ¹	115	3,92	,838	
PROFESOR-MONITOR	Usuario esporádico ¹²	108	3,81	,971	,001
	usuario sistemático ²	84	4,26	1,05	
	usuario selección ¹	115	4,22	,825	
TODO FINAL	Usuario esporádico ¹	108	3,60	,760	0,29
	usuario sistemático	84	3,74	,872	
	usuario selección ²	115	3,90	,654	

Figura N°2

Percepción de la calidad de servicios deportivos según tipo de usuario.



Según la figura se observa la comparación total donde existe diferencia de un 0,032 entre usuario esporádico-usuario de selección.

U.E.: Usuario esporádico

U.SI.: Usuario sistemático

U.SE.: Usuario de selección

V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Esta presente investigación pretendió analizar la percepción de los estudiantes sobre la calidad de servicios deportivos entregados por la Universidad de Atacama. Para esto se aplicó el instrumento Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), ya que, internacionalmente es válido para este tipo de investigaciones.

El instrumento utilizado alcanzó altos niveles de fiabilidad (8,32), realizándose con el propósito de determinar el coeficiente Alfa de Cronbach, lo que demuestra la confiabilidad interna del instrumento.

Los resultados obtenidos revelaron que la percepción de la calidad de servicios deportivos entregados por la Universidad de Atacama es positiva, dando así una muy buena evaluación por parte de los usuarios.

Por otra parte, la percepción de los servicios según sexo, arrojó lo siguiente; los hombres tienen mejor percepción con un 69,4% total, a diferencia de las mujeres con un 30,6% de valoración positiva. Esto es sin lugar a dudas un objeto de análisis, la Universidad de Atacama debe verificar sus procesos e igualar sus valoraciones por sexo.

A su vez, el estudio indicó sobre las diferencias existentes en la percepción de los servicios respecto al tipo de usuario, quedando en evidencia una diferencia significativa de un 0,032 entre “usuario esporádico” y “usuario de selección”.

Los datos obtenidos pueden servir como guía para realizar un diagnóstico inicial de la percepción realizada en la Universidad. Se destaca la dimensión Instalación Deportiva fue la mejor valorada (84,4), donde se hace hincapié a un buen trato a los usuarios por parte de los docentes junto con una buena gestión de la “Instalación deportiva”. Esta actual cifra hace referencia a la calidad de las Instalaciones Deportivas que imparte la UDA.

Cabe destacar que somos el primer grupo liderando una investigación de esta envergadura, por ende, es dificultoso desarrollar una discusión con otros autores debido a la poca literatura que existe hasta la fecha sobre este contenido.

VI.CONCLUSIONES

Al término del análisis, los resultados obtenidos de la muestra sobre la percepción de la calidad de los servicios deportivos que entrega la Universidad de Atacama se pueden concluir que:

1. Los resultados concluyen que hay una alta valorización positiva sobre la calidad de los servicios deportivos entregados por la Universidad de Atacama según la percepción concedida por los usuarios que utilizan los servicios deportivos de la Casa de estudios.

En los siguientes datos se aprecia dicha conformidad:

Instalaciones deportivas (ID): Cuya valorización fue positiva con un 50,2 %.

Espacios deportivos (ED): Se refleja una valorización positiva de un 45,9 %

Vestuarios (V): Se determina un resultado positivo de un 37,5%.

Programa de actividades (PA): Establece una valorización positiva de un 48,5%.

Profesor-monitor (PM): Se decreta una valorización positiva de 48,2%.

2. El análisis determinó que, en comparación de sexo, un 100%, las mujeres encuestadas representaron un 30,6 %, determinando una menor percepción de calidad de servicios deportivos con relación a la percepción de los hombres, que corresponde a un 69,4% de mayor valorización positiva.
3. En cuanto al tipo de usuario de los servicios deportivos, se puede indicar que las medias más altas corresponde a usuarios de selección en 5 de 6 ítems, siendo estos la mayoría de usuarios de los servicios con 115 (37,5%) participantes, el usuario sistemático concluye la mejor percepción en cuanto al profesor monitor, siendo estos, los de menores usuarios, los esporádicos con 84 (27%) participantes y en cuanto a los usuarios esporádicos que son 108 (35,2%) participantes se arrojó menor percepción que en los nombrados anteriormente.
4. El análisis de la percepción general de los estudiantes interpreta los resultados con una valoración positiva de los servicios deportivos entregados por la

Universidad de Atacama, obteniendo un promedio de 3,75 sobre un máximo posible de 5.

En conclusión, esta investigación sobre la percepción de la calidad de los servicios deportivos que entrega la Universidad de Atacama, cuantificó los valores de mayor positividad, sobre la calidad percibida de los servicios deportivos con una buena tasa de aceptación por parte de la población universitaria, lo cual está acertado para un servicio que tiene como objetivo la calidad y satisfacción de los usuarios.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arbós, M. (2017). *Actividad Física y Salud en estudiantes universitarios. (Tesis Doctoral)*. Universitat de les Illes Balears.

Gobierno de España. (s.f.). *Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social*. Obtenido de Actividad Física y Salud.:

<https://www.msbs.gob.es/ciudadanos/proteccionSalud/adolescencia/beneficios.htm#:~:text=La%20actividad%20f%C3%ADsica%20reduce%20el,huesos%2C%20aumentando%20la%20densidad%20%C3%B3sea>.

Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. (s.f.). *Gobierno de España*. Obtenido de Actividad Física y Salud.:

<https://www.msbs.gob.es/ciudadanos/proteccionSalud/adolescencia/beneficios.htm#:~:text=La%20actividad%20f%C3%ADsica%20reduce%20el,huesos%2C%20aumentando%20la%20densidad%20%C3%B3sea>.

Mora. (1995). *Actividad Física*. Obtenido de Efdportes: <https://www.efdeportes.com/efd193/actividad-fisica-y-salud-aclaracion-conceptual.htm>

Organización mundial de la salud. (23 de febrero de 2018). *Actividad física*. Obtenido de Organización mundial de la salud: https://www.who.int/topics/physical_activity/es/

Organización Mundial de la Salud. (23 de febrero de 2018). *Actividad Física*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/physical-activity#:~:text=La%20OMS%20define%20la%20actividad,dom%C3%A9sticas%20y%20las%20actividades%20recreativas>.

Universidad. (18 de 11 de 2018). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/universidad/>

Arbós, M. (2017). *Actividad Física y Salud en estudiantes universitarios. (Tesis Doctoral)*. Universitat de les Illes Balears.

Gobierno de España. (s.f.). *Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social*. Obtenido de Actividad Física y Salud.:

<https://www.msbs.gob.es/ciudadanos/proteccionSalud/adolescencia/beneficios.htm#:~:text=La%20actividad%20f%C3%ADsica%20reduce%20el,huesos%2C%20aumentando%20la%20densidad%20%C3%B3sea>.

Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. (s.f.). *Gobierno de España*.

Obtenido de Actividad Física y Salud.

Antunes. (2016). *Artículo de investigación*. Obtenido de ejercicio físico interfiere en el rendimiento cognitivo, debido al aumento de los neuro transmisores y por el cambio de las bases cerebrales. Al lograrse una mejor oxigenación cerebral, el organismo comienza a funcionar mejor, lo que se refleja en el estado de án

Arbos, T. (s.f.). ACTIVIDAD FÍSICA Y SALUD EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DESDE UNA PERSPECTIVA SALUTOGÉNICA.

Tesis de doctorado. Universitat de les Illes Balears. Obtenido de file:///C:/Users/Alumno/Downloads/tesis%20actividad%20física%20universitaria.pdf Beneficios de practicar deportes en la universidad. (10 de DICIEMBRE de 2015). UNIVERSIA. Obtenido de <https://www.universia.net/es/actualidad/vida-universitaria/beneficios-practicar-deportes-universidad-1134616.html>

Chiva Bartoll, Ó. D. (26 de junio de 2014). El modelo español de deporte en la universidad: fundamentación, descripción y orientaciones para su gestión ética. *RETOS. Nuevas Tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación* , 130. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3457/345732292023.pdf>

Deportes UDA. (s.f.). *Deportes.uda.cl*. Obtenido de http://www.deportes.uda.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=659&Itemid=393

Diario Concepción. (30 de abril de 2018). *Actividad física en los unversitarios*. Obtenido de <https://www.diarioconcepcion.cl/deportes/2018/04/30/actividad-fisica-en-los-universitarios.html>

EcuRed. (s.f.). *EcuRed*. Obtenido de [https://www.ecured.cu/Universidad_de_Atacama_\(Chile\)#:~:text=La%20Universidad%20de%20Atacama%20fue,la%20Universidad%20T%C3%A9cnica%20del%20Estado.&text=De%20la%20fusi%C3%B3n%20de%20Escuela,Augusto%20Pinochet%20firma%20el%20D.F.L.%20N.](https://www.ecured.cu/Universidad_de_Atacama_(Chile)#:~:text=La%20Universidad%20de%20Atacama%20fue,la%20Universidad%20T%C3%A9cnica%20del%20Estado.&text=De%20la%20fusi%C3%B3n%20de%20Escuela,Augusto%20Pinochet%20firma%20el%20D.F.L.%20N.)

Federación Nacional Universitaria de Deportes. (01 de Octubre de 2017).

Federación nacional universitaria de deportes en Chile. (2018). *Fenaude*. Obtenido de <https://fenaude.cl/secciones/150>

FUNCIONARIAS, FUNCIONARIOS Y ESTUDIANTES SE SUMARON AL TALLER DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO QUE

IMPULSA AAFD. (s.f.). *UNIVERSIDAD DE ATACAMA*. Obtenido de http://www.deportes.uda.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=666:funcionarias-funcionarios-yestudiantes-se-sumaron-al-taller-de-acondicionamiento-fisico-que-impulsa-aafd&catid=15:noticias-uda&Itemid=277

Mercadopublico. (s.f.). Obtenido de <https://www.mercadopublico.cl/Procurement/Modules/RFB/DetailsAcquisition.aspx?qs=gmYT7C2BMnZRI6O9Wp+bfA==>

Mercadopublico. (s.f.). Obtenido de <https://www.mercadopublico.cl/Procurement/Modules/RFB/StepsProcessAward/PreviewAwardAct.aspx?qs=3AxMkTLKuFGbiihTxMPiz0t75TpQp3ZsLbT1BsMfY+Y=>

Pizarro. (1985). *Artículo de investigación*. Obtenido de <file:///C:/Users/Alumno/Downloads/Dialnet-LaActividadFisicaYElRendimientoAcademicoEnEstudian-6799307.pdf>

UDA. (20 de julio de 2020). *UNIVERSIDAD DE ATACAMA*. Obtenido de http://www.deportes.uda.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=666:funcionarias-funcionarios-yestudiantes-se-sumaron-al-taller-de-acondicionamiento-fisico-que-impulsa-aafd&catid=15:noticias-uda&Itemid=277

Universidad de Atacama. (23 de julio de 2003). Obtenido de Universidad de Atacama: http://www.fisico.uda.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=4

78&Itemid=430&lang=es

Universidad de Atacama. (23 de julio de 2015). *Historia*. Obtenido de Universidad de Atacama:

http://www.fisico.uda.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=478&Itemid=430&lang=es

Universidad de atacama. (2015). *UDA*. Obtenido de http://www.uda.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=2370:area-de-actividad-fisica-y-deportes-l-ano-su-oferta-de-talleres-escuelas-y-selecciones-deportivas&catid=15&Itemid=253

Universidad de Atacama. (09 de junio de 2020). *Quienes somos*. Obtenido de Universidad de Atacama:

http://www.deportes.uda.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=538&Itemid=384

Universidad de atacama. (2020). *UDA*. Obtenido de http://www.uda.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=138&Itemid=285

Universidad de Atacama. (s.f.). *El Jefe del Área de Actividad Física y Deportes de la UDA fue nombrado Primer Director de FENAUDE*. Obtenido de Universidad de Atacama:

http://www.uda.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=1641:el-jefe-del-area-de-actividad-fisica-y-deportes-de-la-uda-fue-nombrado-primer-director-de-fenaude&catid=15&Itemid=277#:~:text=Rodrigo%20Dorador%20Alfaro%2C%20el%20Jefe,Primer%20Director%2

Verónica Morales, A. H.-M. (2009). EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN ORGANIZACIONES DEPORTIVAS. *Revista de psicología del deporte*. Obtenido de

<https://ddd.uab.cat/pub/revpsidep/19885636v18n2/19885636v18n2p137.pdf>

William Ramírez, S. V. (01 de Agosto de 2004). EL IMPACTO DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE SOBRE LA SALUD, LA COGNICIÓN, LA SOCIALIZACIÓN Y EL RENDIMIENTO ACADÉMICO: UNA REVISIÓN TEÓRICA. *RevistaS UNIANDES*. Obtenido de <https://revistas.uniandes.edu.co/doi/10.7440/res18.2004.06>

Zarricueta, C. A. (23 de Enero de 2013). *Historia Universidad de Atacama y actividad física*. Obtenido de Universidad de Atacama: http://www.uda.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=224:la-universidad-de-atacama-y-la-actividad-fisica&catid=15&Itemid=253

Sancho, J. A. M. (2004). *Estrategias de gestión deportiva local* (Vol. 652). Inde.

Sancho, J. A. M., Piqueres, J. M. B., & Manzano, M. Á. (2002). *La gestión deportiva: clubes y federaciones* (Vol. 607). Inde.

Triadó, X. (1996). El marketing en la gestión deportiva. *Colección Gestión Deportiva*. Barcelona.

Campos López, Carlos. "Marketing y patrocinio deportivo" Ed. Gestió i Promoció Editorial (GPE), 1997.

Fernández Nogales, A. (1997). Investigación de mercados: obtención de información. Madrid: Editorial Civitas.

Grande, I. (1995). Fundamentos y técnicas de Investigación Comercial. (2ª edición). Madrid. ESIC Editorial.

Hoffman, K. Douglas y Batenson, John E. "Essentials of Services Marketing" Dryden Press, 1999. •

Kotler, Philip. "Análisis de Mercadotecnia": Prentice Hall, 2002.

Lovelock, C.H. (1997) Mercadotecnia de servicios, Ed. Prentice Hall, México.

Mullin, B. J.; Hardy, S.; Sutton, W. A. (1993). Sport Marketing. Human Kinetic Publishers. Estados Unidos.

Schlesinger L.A. y Heskett J. L. "La empresa de servicio orientada al servicio". Harvard-Deusto Business Review. 1992 nº 49, pp.42-55

Triadó Ivern, Xavier M, "El deporte como producto". III Jornadas de Gestión y Deporte. Instalaciones Deportivas XXI,1999, nº 99.

Triadó Ivern, Xavier M, "El Marketing en la Gestión Deportiva". Ed. Gestió i Promoció Editorial (GPE), 1997.

Willigan, Geraldine E. "Nike o el éxito de una empresa orientada al márketing". Harvard- Deusto Business Review. 1991,pp 104-115.

Consejo Superior de Deportes (1995). El trabajo del Consejo de Europa en materia del deporte. 1967-1991. (Volumen II: Textos generales). Madrid: Consejo Superior de Deportes.

DeSensi, J. Kelley, D.R., Blanton, M.D., & Beitel, P.A. (1990). Sport management curricular evaluation and needs assessment: A multifaceted approach. *Journal of Sport Management*, 4, 31-58.

Peiró, J.M., Ramos, J., & Martínez-Tur, V. (1995). La gestión de las organizaciones deportivas y su problemática. En J.M. Peiró y J. Ramos (Directores), *Gestión de instalaciones deportivas. Una perspectiva psicosocial* (pp. 13-26). Valencia: Nau llibres.

Mestre, J. (2006). El procés de planificació en la gestió de l'esport municipal. En F. Calabuig (Coordinador), *Propostes de planificació i organització de l'esport municipal* (pp. 7-52). Valencia: Mancomunitat de Municipis de la Vall d'Albaida.

Mestre, J., & Cervera, L. (2006). La gestión como elemento facilitador hacia la práctica de actividad física. II Simposio Internacional de Ciencias de la Actividad Física y Deporte. Valencia. 30-31 Marzo.

Morales-Sánchez, V., Pérez-López, R., Morquecho-Sánchez, R., & Hernández-Mendo, A. (2016). Generalizabilidad y gestión deportiva. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 16(1), 161-170.

Valera Gálvez, J. L. (2012). Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla-Callao.

Castilla, C. A. A. (2006). Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas. *Horizontes pedagógicos*, 8(1), 1.

Calabuig Moreno, F., Quintanilla Pardo, I., & Mundina Gómez, J. J. Roderic Mòbil.

Roldán, L. A. (2013). Percepción vs. Inteligencia: Una dicotomía piagetiana vigente. In *IV Congreso Internacional de Investigación 13 al 15 de noviembre de 2013 La Plata, Argentina*. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Psicología.

Meléndez García, C. M. D. P. (2016). Nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud según las expectativas y percepciones de la calidad de atención en consulta externa en el puesto de salud Pedro Abraham López Guillén de San Antonio-Huarochirí en el año 2014.

Orlandini, I., & Ramos Guzmán, N. (2017). Aplicación del modelo SERVQUAL en la prestación de servicio de las empresas de transporte aéreo. *Revista Investigación y Negocios*, 10(15), 144-155.

Fernández, J. G., Carrión, G. C., & Ruíz, D. M. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centro de Fitness: utilización de la escala CALIDFIT. *Revista de psicología del deporte*, 21(2), 309-319.

Mayo Alegre, J. C., Loredó Carballo, N. A., & Reyes Benítes, S. N. (2015). En torno al concepto de calidad. Reflexiones para su definición. *Retos de la Dirección*, 9(2), 49-67.

Cadenas Crespo, M. T. (2018). Salud, calidad de vida y calidad de los servicios deportivos.

Angosto Sánchez, S. (2015). Diseño y validación de un cuestionario sobre calidad percibida en eventos deportivos populares (CAPPEP).

García, A. G. F. (2009, abril). La satisfacción de los usuarios-clientes en servicios deportivos públicos y privados. *Efdeportes*.

González, B., Isabel, C., & Socorro, a. trabajo de grado la motivación en el nivel obrero-gerencial de la fábrica tropicana según la teoría de las expectativas (porter-lawler).

Fariña, A. G. (2009). La satisfacción de los usuarios-clientes en servicios deportivos públicos y privados. *Lecturas: Educación física y deportes*, (131), 20-23.

Rojas Cruz, K. A. (2018). Factores motivacionales que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Hidrandina SA sede Trujillo.

De la Caridad, P. D. G., & Caraballo, M. Motivación de la comunidad estudiantil universitaria hacia la práctica de actividades físico-deportivas. Estudio en Chimborazo.

Comité Evaluador

Sergio Araya Sierralta

Rodrigo Díaz Guaita

Rodrigo Dorador Alfaro
