

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

### MAESTRIA EN ACTIVIDAD FÍSICA

---

**Tema:** La gestión en los servicios deportivos

---

Trabajo de titulación previo a la obtención del grado académico de Magister en  
Actividad Física, Mención en Administración y Gestión Deportiva

Modalidad de Titulación Proyecto de Investigación y Desarrollo

**Autora:** Licenciada Lucía Elizabeth Tenorio Heredia

**Director:** Licenciado Julio Alfonso Mocha Bonilla, Magíster

Ambato – Ecuador

2021

## **APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

El Tribunal receptor de la Defensa del Trabajo de Titulación presidido por Doctor Segundo Víctor Hernández del Salto, Magíster, e integrado por los señores, Licenciado Dennis José Hidalgo Álava, Magíster, Doctor Ángel Aníbal Sailema Torres, Magíster, designados por la Unidad Académica de Titulación, de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Titulación con el tema: “LA GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DEPORTIVOS”, elaborado y presentado por la señorita Lcda. Lucía Elizabeth Tenorio Heredia, para optar por el Grado Académico de Magister en Actividad Física, Mención en Administración y Gestión Deportiva; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato.

---

Dr. Segundo Víctor Hernández del Salto, Mg  
Presidente y Miembro del Tribunal de Defensa

---

Lcdo. Dennis José Hidalgo Álava, Mg  
Miembro del Tribunal de Defensa

---

Dr. Ángel Aníbal Sailema Torres, Mg  
Miembro del Tribunal de Defensa

## **AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación presentado con el tema: “LA GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DEPORTIVOS”, le corresponde exclusivamente a: Licenciada Lucía Elizabeth Tenorio Heredia, Autora bajo la Dirección del Licenciado Julio Alfonso Mocha Bonilla, Magister, Director del Trabajo de Investigación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



-----  
Lcda. Lucía Elizabeth Tenorio Heredia

**AUTORA**

-----  
Lcdo. Julio Alfonso Mocha Bonilla Mg

**DIRECTOR**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi Trabajo de Titulación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato.



---

Lcda. Lucía Elizabeth Tenorio Heredia  
C.C. 050281866-9

## INDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
INDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	ix
DEDICATORIA .....	x
RESUMEN EJECUTIVO .....	xi
EXECUTIVE SUMMARY.....	xii
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.2. Introducción .....	1
1.3. Justificación.....	2
1.4. Conveniencia:.....	3
1.5. Relevancia social:.....	3
1.6. Implicaciones prácticas: .....	4
1.7. Valor teórico: .....	4
1.8. Utilidad o valor metodológico: .....	4
1.9. Objetivos .....	4
1.9.1. Objetivo General .....	4
1.9.2. Objetivos específicos .....	4
CAPÍTULO II .....	5
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	5
2.1. La Gestión .....	5
2.2. Los Servicios Deportivos Municipales .....	8
CAPITULO III.....	15
MARCO METODOLÓGICO.....	15
3.1. Ubicación .....	15

3.2. Equipos y materiales .....	16
3.3. Tipo de investigación .....	16
3.3.1. Enfoque de la investigación .....	16
3.3.2. Modalidades de la investigación .....	16
3.3.3. Niveles de la investigación.....	17
3.4. Población o muestra .....	17
3.4.1. Población.....	17
3.4.2. Muestra.....	18
3.5. Recolección de información.....	18
3.6. Procesamiento de la información y análisis estadístico .....	18
3.7. Variables respuesta o resultados alcanzados .....	18
3.8. Formulación de hipótesis .....	18
CAPITULO IV .....	20
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	20
TEST APLICADO A FUNCIONARIOS Y USUARIOS .....	71
CAPÍTULO V .....	84
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES.....	84
Conclusiones .....	84
Recomendaciones.....	85
BIBLIOGRAFÍA.....	87
ANEXOS.....	89

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla N <sup>a</sup> . 1: Población.....	18

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura N <sup>a</sup> . 1: Ubicación geográfica.....	15
Figura N <sup>a</sup> . 2: Instalaciones municipales deportivas .....	20
Figura N <sup>a</sup> . 3: Fácil acceso.....	21
Figura N <sup>a</sup> . 4: Zonas verdes .....	22
Figura N <sup>a</sup> . 5: Aparcamiento.....	23
Figura N <sup>a</sup> . 6: Área de recepción .....	24
Figura N <sup>a</sup> . 7: Control de usuarios .....	25
Figura N <sup>a</sup> . 8: Medio de sugerencia y quejas.....	26
Figura N <sup>a</sup> . 9: Solución de problemas.....	27
Figura N <sup>a</sup> . 10: Disposición de ayuda.....	28
Figura N <sup>a</sup> . 11: Trato amable .....	29
Figura N <sup>a</sup> . 12: Dimensiones del espacio .....	30
Figura N <sup>a</sup> . 13: Acústica adecuada .....	31
Figura N <sup>a</sup> . 14: Temperatura ambiente .....	32
Figura N <sup>a</sup> . 15: Iluminación de espacios.....	33
Figura N <sup>a</sup> . 16: Ventilación correcta.....	34
Figura N <sup>a</sup> . 17: Limpieza de espacios deportivos .....	35
Figura N <sup>a</sup> . 18: Seguridad en los espacios .....	36
Figura N <sup>a</sup> . 19: Equipamiento de espacios deportivos.....	37
Figura N <sup>a</sup> . 20: Condición del material deportivo .....	38
Figura N <sup>a</sup> . 21: Suficiencia de material deportivo .....	39
Figura N <sup>a</sup> . 22: Vestuarios .....	40
Figura N <sup>a</sup> . 23: Bancos .....	41
Figura N <sup>a</sup> . 24: Taquillas .....	42
Figura N <sup>a</sup> . 25: Ubicación de inodoros .....	43
Figura N <sup>a</sup> . 26: Ventilación de inodoros.....	44

Figura N <sup>a</sup> . 27: Suelo de los vestuarios .....	45
Figura N <sup>a</sup> . 28: Zona de duchas .....	46
Figura N <sup>a</sup> . 29: Temperatura del agua .....	47
Figura N <sup>a</sup> . 30: Ventilación vestuarios .....	48
Figura N <sup>a</sup> . 31: Iluminación vestuarios.....	49
Figura N <sup>a</sup> . 32: Temperatura vestuarios.....	50
Figura N <sup>a</sup> . 33: Limpieza vestuarios .....	51
Figura N <sup>a</sup> . 34: Oferta de programas .....	52
Figura N <sup>a</sup> . 35: Información de programas.....	53
Figura N <sup>a</sup> . 36: Frecuencia de temporada .....	54
Figura N <sup>a</sup> . 37: Actividades puntuales.....	55
Figura N <sup>a</sup> . 38: Participación y expectativas .....	56
Figura N <sup>a</sup> . 39: Precio de actividades .....	57
Figura N <sup>a</sup> . 40: Distribución semanal .....	58
Figura N <sup>a</sup> . 41: Horario de actividad .....	59
Figura N <sup>a</sup> . 42: Duración de actividad.....	60
Figura N <sup>a</sup> . 43: Vestimenta adecuada .....	61
Figura N <sup>a</sup> . 44: Comunicación entre usuarios.....	62
Figura N <sup>a</sup> . 45: Tarto profesor-monitor .....	63
Figura N <sup>a</sup> . 46: Clases organizadas.....	64
Figura N <sup>a</sup> . 47: Adaptación de actividades .....	65
Figura N <sup>a</sup> . 48: Distribución de tiempo .....	66
Figura N <sup>a</sup> . 49: Utilización de material.....	67
Figura N <sup>a</sup> . 50: Implicación profesor-monitor.....	68
Figura N <sup>a</sup> . 51: Profesor-monitor capacitado.....	69
Figura N <sup>a</sup> . 52: Opinión del usuario .....	70
Figura N <sup>a</sup> . 53: Instalaciones deportivas.....	71
Figura N <sup>a</sup> . 54: Espacios deportivos .....	72
Figura N <sup>a</sup> . 55: Vestuarios .....	73
Figura N <sup>a</sup> . 56: Programa de actividades.....	74
Figura N <sup>a</sup> . 57: Programa de actividades.....	75



## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento especial a la Universidad Técnica de Ambato por abrirme las puertas del conocimiento y lograr cumplir una meta profesional.

A mi tutor por su paciencia y dedicación al guiarme desde su inicio hasta la culminación.

LUCIA

## **DEDICATORIA**

Dedicar este objetivo a Dios  
por su infinita Misericordia,  
a mis padres, a mi hijo.

A todos amigos y familiares  
por su apoyo incondicional

LUCIA

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**MAESTRÍA EN ACTIVIDAD FÍSICA**

**TEMA:** La gestión en los servicios deportivos

**AUTOR:** Licenciada Lucía Elizabeth Tenorio Heredia

**DIRECTOR:** Licenciado Julio Alfonso Mocha Bonilla, Mg

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión deportiva-desarrollo humano y social integral

**FECHA:** febrero de 2021

**RESUMEN EJECUTIVO**

El trabajo sobre la gestión de los servicios deportivos tuvo por objetivo dar a conocer las bondades y beneficios de los lugares deportivos que cuenta la Gad de Pangua y sus servicios que presta a la comunidad en general, mediante la prestación de sitios de diferentes disciplinas deportivas para de esta forma fortalecer el régimen de vida de los ciudadanos, más aún en este tiempo de pandemia que se necesita que el cuerpo tenga un sistema inmunológico fortalecido. Dentro de la metodología utilizada esta que es una investigación cuali-cuantitativa, con niveles exploratorio, descriptivo y correlacional, utilizando la investigación bibliográfica –documental y la de campo para sustentar teóricamente las variables, se empleó el test con el cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Servicios Deportivos (CECASDEP), diseñado por (Gálvez, 2011), el cual está constituido por 51 ítems, 5 categorías o subescalas que corresponde a: Ítems del 1 al 10 Instalaciones municipales deportivas; Del 11 al 20 Espacios deportivos; Del 21 al 32 Vestuarios; Del 33 al 41 Programa de actividades; Del 42 al 49 Profesor- Monitor. Los resultados obtenidos fueron halagadores porque existe un trabajo que impulsa el mantenimiento y creación de espacios deportivos municipales de calidad. Las conclusiones a las que se llegaron son que la gestión deportiva que realiza la Gad de Pangua depende directamente del presupuesto que se la asigna, que se ha logrado mejorar la calidad de vida de los ciudadanos en general.

**Descriptor:** autogestión, calidad de vida, ciudadanos, desarrollo integral, disciplinas deportivas, gestión deportiva, instructores, planificación, recreación, servicios deportivos,

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**MAESTRÍA EN ACTIVIDAD FÍSICA**

**THEME:** Management in sports services

**AUTHOR:** Licenciada Lucía Elizabeth Tenorio Heredia

**DIRECTED BY:** Licenciado Julio Alfonso Mocha Bonilla, Mg

**LINE OF RESEARCH:**

Sports management-integral human and social development

**DATE:** February 2021

**EXECUTIVE SUMMARY**

The objective of the work on the management of sports services was to publicize the benefits and benefits of the sports venues that the Gad of Pangua has and its services it provides to the community in general, through the provision of sites of different sports disciplines for in this way, strengthen the life regime of citizens, especially in this time of pandemic that the body needs to have a strengthened immune system. Within the methodology used, this is a quali-quantitative research, with exploratory, descriptive and correlational levels, using bibliographic-documentary research and field research to theoretically support the variables, the test with the Quality Assessment questionnaire was used Perceived in Sports Services (CECASDEP), designed by (Gálvez, 2011), which is made up of 51 items, 5 categories or subscales corresponding to: Items from 1 to 10 Municipal sports facilities; From 11 to 20 Sports spaces; From 21 to 32 changing rooms; From 33 to 41 Program of activities; From 42 to 49 Teacher-Monitor. The results obtained were flattering because there is work that promotes the maintenance and creation of quality municipal sports spaces. The conclusions reached are that the sports management carried out by the Gad of Pangua depends directly on the budget assigned to it, which has been able to improve the quality of life of citizens in general.

**Keywords:** self-management, quality of life, citizens, integral development, sports disciplines, sports management, instructors, planning, recreation, sports services,

# CAPÍTULO I

## 1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.2. Introducción

La investigación sobre: La gestión en los servicios deportivos, trata de direccionar a las instituciones sobre la real dimensión de la práctica deportiva, la educación física, el deporte y la recreación, a partir de implementar modelos de gestión que permitan entender la dinámica de un campo cada vez más profesionalizado, capacitado y competitivo. Dada la situación de pandemia es fundamental la utilización de los recursos tecnológicos disponibles en la actividad física y el deporte. En los últimos años el sector deportivo ha tenido un desarrollo significativo, con un aumento de empresas que ofertan servicios en el campo de la actividad deportiva (Calabuig, Quintanilla, y Mundina, 2008).

La metodología aplicada partió de la recopilación bibliográfica de las variables, con la finalidad de tener una idea clara de la temática planteada, seguidamente se utilizó la investigación exploratoria, descriptiva y correlacional para analizar, ver e inferir el problema poco o nada estudiado, para lo cual se determinó una población a la cual se le aplicó una encuesta, que fue analizada e interpretada y representada estadísticamente, cuyo resultados permitieron identificar la propuesta que dará solución al problema, de esta manera contribuir al fortalecimiento de los procesos de la administración deportiva y su gestión.

Los temas que se tomaron en cuenta referentes a la estructura de la investigación son: Gestión y Administración Deportiva, Gestión Estratégica, Planificación Estratégica, Servicios Deportivos, Actividad Física, Marketing Deportivo, Gestión de Eventos, Gestión, Innovación y Liderazgo en Organizaciones Deportivas, Modelo de Gestión Deportiva, son los ejes fundamentales en la cual se basó el trabajo investigativo.

Dentro de las limitaciones a nivel documental, se pudo encontrar información necesaria sobre los distintos autores, las cuales se dieron a nivel mundial y nacional sobre cada una de las variables de estudios, permitiendo de este modo tener una

idea clara del asunto, considerando que una limitación pudo ser la falta de información a nivel del GAD Cantonal de Pangua, porque hasta la actualidad no se había realizado estudio alguno sobre el tema.

### **1.3. Justificación**

La investigación guarda un **interés** social, con la mismo se determinó el nivel de desarrollo deportivo que posee la población y las acciones que han venido ejecutando las autoridades y funcionarios a cargo de este sector, el mismo que entrega a los ciudadanos la posibilidad de mejorar su estilo de vida y un espacio de distracción fuera de sus labores diarias, con una gestión de los servicios deportivos eficientes y eficaces.

El **impacto** de la investigación radica, en primer lugar, en localidad donde se efectuó el modelo de gestión deportiva como es el cantón Pangua, ubicado a 250 Km. de la ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi; en segundo por el factor negativo de desarrollo sociocultural-deportivo de la zona, por la falta de atención de los gobiernos de turno, y que es un limitante para el escaso crecimiento.

La **importancia** del estudio se da por la visión innovadora y progresista de las autoridades del GAD, que han considerado que la práctica deportiva en cualquier disciplina es importante para elevar la autoestima, mejorando la calidad de vida de los pobladores, se han enfocado en crear un modelo de gestión a los servicios deportivos en el cantón.

En cuanto a la **factibilidad** del proyecto, es óptimo, porque se cuenta con la aprobación y apoyo de las autoridades del GAD del cantón Pangua, que muestran una su disponibilidad y apertura para la elaboración y aprobación de proyectos que contribuyan al desarrollo y crecimiento del deporte, aplicando para los pobladores el slogan “Mente sana en cuerpo sano”.

Los **beneficiarios** directos del proyecto será la comunidad en general del cantón en especial los niños que son quienes buscan los espacios pertinentes para la práctica deportiva y de este modo acrecentar y afianzar sus habilidades y destrezas deportivas con visión de en un futuro formar parte de selecciones provinciales,

nacionales o clubs deportivos del país en diferentes disciplinas. Que tendrán además una nueva forma de realizar sus prácticas deportivas con un modelo de gestión en cada uno de los servicios.

Es **novedoso**, porque rompió esquemas tradicionales de administrar y gestionar los servicios deportivos, que se hacían de una forma tradicional, y que hoy se pretende innovar, creando un nuevo modelo de gestión deportiva.

La **utilidad** es básicamente para las autoridades del GAD Cantonal, que aprovecharan del proyecto de investigación para promocionar sus actividades con un acercamiento más amplio a los pobladores, buscando satisfacer sus necesidades básicas, entre las cuales se encuentra la salud, mediante la práctica de actividades físicas y deportivas, que mejoraran la calidad de vida de cada uno de ellos.

Es de **originalidad** puesto que antes no se contaba con una correcta gestión en los servicios deportivos, tomando en cuenta el poder de decisión y gestión en sus actividades los cuales han sido manifestados mediante empleados públicos de plantilla y la financiación que han sido dado por sus propios recursos.

Los resultados obtenidos en la investigación serán difundidos por el GAD Cantonal a través del Departamento de Cultura y Deportes a todos los pobladores mediante reuniones periódicas de promoción y participación en este nuevo modelo de gestión deportiva.

#### **1.4. Conveniencia:**

¿Por qué es importante? es importante porque se busca alcanzar el buen crecimiento del sistema deportivo, considerando no sólo su rentabilidad, sino también la economía, política y el mejoramiento de la calidad.

¿Conviene su realización? Porque se contará con la correcta gestión para el buen desarrollo deportivo.

#### **1.5. Relevancia social:**

¿Cómo se utilizarán los resultados y quiénes serán los beneficiarios?

Los resultados fueron utilizados mediante tablas y gráficas estadísticas, con el fin de llegar a las principales conclusiones y los beneficiarios será la comunidad en

general del cantón, en especial los niños que son quienes buscan los espacios pertinentes para la práctica deportiva.

#### **1.6. Implicaciones prácticas:**

¿Cómo se relaciona la investigación con las prioridades locales de la región y del país?

¿Ayuda resolver a los problemas prácticos?

¿Se relaciona con el estudio de pertinencia de la maestría?

#### **1.7. Valor teórico:**

¿Construye una nueva teoría o un concepto?

¿Qué conocimientos e información se obtendrá?

¿Cuál es la finalidad que se persigue con el conocimiento que brindará el estudio?

¿Cómo se difundirán los resultados?

#### **1.8. Utilidad o valor metodológico:**

¿Crear nuevos instrumentos?

¿Mejorar estrategias, valida un test?

¿Qué aporta que pueda replicarse?

#### **1.9. Objetivos**

##### **1.9.1. Objetivo General**

Analizar la Gestión de los servicios deportivos en el GAD Cantonal de Pangua.

##### **1.9.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar el tipo de Gestión que realizan los funcionarios en el GAD Cantonal Pangua.
- Evaluar los servicios deportivos que oferta el GAD Cantonal Pangua.
- Verificar los beneficios que generan los servicios deportivos en el GAD Cantonal Pangua.



## CAPÍTULO II

### ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Revisando los diferentes artículos indexados, se encontraron temas referentes a “la gestión en los servicios deportivos”, en donde se menciona a continuación:

#### **2.1. La Gestión**

Según los autores (Martínez & Martínez, 2009) en su tema de investigación “Gestión de clientes de servicios deportivos; un modelo de dinámica de sistemas”, determinan que las actitudes de los clientes son consideradas como aquel elemento vital que se da en la gestión del centro deportivo, por lo que se debe realizar un seguimiento periódico mediante cuestionarios, estableciendo de esta manera objetivos referentes a su dirección, la misma que se estipula mediante una tasa de actitud relativa que debe ser comparada con la tasa real.

Es relevante que se proporcione un modelo útil de gestión de clientes de servicios para que ayude a los directivos a mejorar su gestión en las organizaciones, la misma que debe ser basada en la dinámica de sistemas, tomando en cuenta que el modelo recoge principales variables que intervienen en la variación del flujo de clientes, definiendo las ecuaciones que rigen esas relaciones, por lo tanto, se puede estudiar cómo evolucionará el sistema ante los diferentes escenarios para un mejor objetivo.

Según la investigación de (Sánchez, Pérez, Morquecho, & Hernández, 2015) en su tema “Generalizabilidad y gestión deportiva”, determina que de acuerdo a las necesidades sociales se considera que existe mayor toma de conciencia hacia la calidad, la cual impacta a la comunidad universitaria con el fin de poder desarrollar mecanismo de evaluación del servicio que fomenten para todos sus diferentes niveles, incluidos los servicios deportivos, por cuanto, son instrumentos adecuados de evaluación que permite orientar una planificación más exitosa, de esta forma contribuir a crear una cultura de calidad en las entidades deportivas, tanto para las entidades deportivas universitarias como para la comunidad en general.

Se debe considerar que la calidad emocional de los servicios deportivos determina un análisis de reconocimiento de expresiones que se transmiten mediante las experiencias obtenidas durante las actividades deportivas, permitiendo de esta manera ayudar a relacionar la calidad, rentabilidad y crecimiento desde una perspectiva científica y rigurosa, con el fin de reducir costos y aumentar los beneficios mediante las relaciones de sus distintas facetas que intervienen en dicho modelo, por lo tanto, se espera que sea de utilidad para ayudar a los responsables de la gestión deportiva, la misma que se da a las instalaciones públicas como privadas y a profesionales involucrados en el sector.

En este sentido, (Morales, Pérez, & Anguera, 2017) en su tema investigativo “Tratamiento metodológico de la observación indirecta en la gestión de organizaciones deportivas” mencionan que en el sector deportivo existe un gran desarrollo referente al cambio de estatuto que el deporte ha optado en la sociedad, puesto que se ha considerado la forma para ocupar el tiempo libre mediante un indicador de bienestar social y calidad de vida, teniendo presente el comportamiento de los usuarios referentes a los servicios deportivos.

Se debe tener presente que la función del movimiento de los participantes sobre la actividad física y el deporte son indispensables en el comportamiento de los usuarios, puesto que los participantes que poseen programas de actividad física y deporte quedan satisfechos al momento de disponer un espacio físico para poder desarrollar correctamente su deporte favorito, de este modo profundizar la evaluación de la calidad en lo referente a los servicios municipales deportivos, los cuales se encuentran orientados a la población infantil.

Por consiguiente, (García & Fernández, 2009) en su tema investigativo “Pensamiento sobre la gestión deportiva pública: Un estudio cualitativo” señalan que el proceso de gestión deportiva ha llevado a obtener una actuación más coordinada en sus diferentes elementos primarios y secundarios, en donde se ha tomado en cuenta las necesidades deportivas sociales, los técnicos deportivos, instalaciones deportivas, organizaciones deportivas, los gestores deportivos, la planificación como parte de aquel método de trabajo, la legislación deportiva y los valores del deporte que permiten destacar el medio ambiente y la protección, así

como el marketing, la difusión deportiva, la documentación deportiva y la calidad del servicio del cual resulta confuso debido a la variedad de acciones o tareas en las que la integra.

Es necesario considerar la estructura del sistema deportivo, la misma que puede ser pública o privada, para la buena gestión en uno u otro ámbito, tomando en cuenta que en el sector público se localizan organizaciones como es el Consejo Superior de Deportes, los departamentos deportivos autonómicos y los servicios de las entidades locales, al mismo tiempo en el sector privado se determina el tejido asociativo sin ánimo de lucro, como aquel tejido empresarial con fines de lucro que se encuentran en aquellas Sociedades Anónimas Deportivas y las empresas de servicios deportivos.

El autor (Méndez, 2020) en su tema de investigación “Evaluación de la gestión del deporte en el territorio español” menciona que la gestión posee orígenes en las primeras etapas de la vida del hombre, ya que desde la antigüedad se determinaban labores que se encuentran relacionadas con la planificación, organización, dirección y control del trabajo, las cuales se encuentran enfocadas a la optimización de los recursos en todos los sentidos y ámbitos, como es lo social, cultural, económico, educativo e incluso en lo deportivo, porque permiten entender la disciplina como una rama específica del área científica.

Es necesario considerar a la gestión deportiva como una manera espontánea en donde se exponen resultados específicos referentes al proceso de evaluación, así como la influencia de los cambios que son producidos en el contexto económico-social, como una disciplina científica y profesional basado en su gestión.

Por otro lado, (García & Silla, 2016) en su tema sobre “El efecto de variables de gestión en el bienestar subjetivo de usuarios de centros deportivos” mencionan que esta investigación tiene como fin determinar la calidad y los diferentes factores que se encuentran dentro de la gestión de servicios, de los cuales influyen en el bienestar personal de los usuarios, es por eso necesario analizar las distintas influencias de bienestar subjetivo que se dan en los programas referentes a los servicios deportivos, como una herramienta de gran ayuda para los gestores deportivos durante su planificación y organización.

En los servicios deportivos se debe tener presente la valoración general del servicio, como una escala de análisis que identifica la satisfacción y proporción ciudadana, teniendo presente el beneficio y bienestar personal del usuario en el ámbito deportivo, así como también es relevante saber sobre las preocupaciones e inquietudes con el fin de establecer herramientas adecuadas de gestión que pretendan satisfacer las necesidades, tanto emocionales como de resultados, las cuales son manifestados entre la empresa y el cliente.

Los investigadores (Ramos, Medina, Morales, Morquecho, & Ceballos, 2015) en su tema sobre “La Gestión efectiva de instalaciones deportivas públicas: Diseño de un instrumento”, determinan que son herramientas de carácter pragmático, fiable y válido para evaluar la gestión efectiva en las instalaciones deportivas públicas como un análisis factorial exploratorio y análisis de consistencia que se manifiestan mediante el Alfa de Cronbach.

El gestor deportivo debe optar por distintos conocimientos en las diferentes áreas deportivas, en donde se determinen las actividades deportivas, mercadotecnia, finanzas y recursos humanos, de esta manera interpretar las realidades de crecimiento de su rol y función referentes a los usuarios practicantes, como a los usuarios espectadores que pretenden alcanzar una estrategia acorde a los intereses y expectativas a la organización.

Según, (Mestre, 2015) en su tema de investigación: “Componentes de la gestión deportiva” menciona, que las organizaciones deportivas adoptan distintos criterios de gestión en donde a través del deporte y su práctica se logra obtener beneficios en el ámbito deportivo.

## **2.2. Los Servicios Deportivos Municipales**

Para (Arboledas & Puig, 2012) en su tema de investigación “Análisis comparativo de los servicios deportivos”, mencionan que el interés académico por la investigación en la gestión deportiva determina diferentes fenómenos que se han visto estudiados en el campo de las organizaciones deportivas, por cuanto, establecen varias influencias que contribuyen en dichos estudios sobre la gestión y organización de las entidades deportivas, analizando sus diferentes áreas claves

para una buena gestión, profundizando de tal manera aspectos que permiten contribuir en los aspectos concretos sobre un área de gestión para poderlos analizar.

Es relevante considerar que el análisis de los servicios municipales del deporte en Andalucía y en Cataluña han sido mostrados con mayor claridad, ya que los servicios deportivos se han adaptado a las diferentes características referente a su contexto en el que desarrolla, tomando en cuenta las experiencias de otros lugares que servido para entender la propia realidad, considerando la ampliación del estudio enfocado a todo el ámbito nacional, permitiendo de este modo comprobar sus similitudes y diferencias de características estructurales de los servicios deportivos, con el fin de contribuir en el crecimiento de las peculiaridades deportivas de cada región.

Los autores (Mañas, Giménez, Martínez, & Moliner, 2008) en su tema de investigación mencionan, que “Los tangibles como predictores de la satisfacción del usuario en servicios deportivos” enuncian que la calidad de servicio que se da mediante su satisfacción, es capaz de generar mayor lealtad en los usuarios, tomando en cuenta que los responsables de las organizaciones se encuentran interesados en conocer los elementos de la calidad, los cuales buscan conseguir una evaluación positiva del servicio por parte del usuario, teniendo presente que una de ellas que tiene que ver con los aspectos tangibles y las condiciones físicas de las instalaciones donde prestan los servicios, busca responder aquella capacidad que tienen los aspectos físicos del servicio en el momento de predecir la satisfacción del usuario.

Es relevante considerar que los resultados indican que no tiene por qué suceder en las distintas organizaciones de servicios, así como las instalaciones deportivas en donde el usuario puede conocer con mayor detalle sobre los espacios físicos, tomando en cuenta los aspectos tangibles que consiguen predecir una varianza significativa referente a la satisfacción del cliente que no puedan lograr con exactitud las dimensiones de la calidad del servicio que se da durante la interacción social funcional y relacional.

Por otra parte, (Gálvez & Morales, 2011) en el tema de investigación “Evaluación de la calidad en programas municipales deportivos: Generalizabilidad y

optimización de diseño de medida” mencionan que la calidad de programas deportivos permite tener la posibilidad de diseñar estudios óptimos que resultan eficientes para el ámbito de la gestión deportiva y aportación que resultan adecuados a la hora de evaluar, debido a que los espacios de actividad suelen ser numerosos en sus instalaciones deportivas, debido a las nuevas tendencias y sus cambiantes demandas para evaluar todos los programas de actividades ofertados y la optimización generada del diseño referentes a los espacios deportivos.

Es relevante tener presente que las evaluaciones de la calidad en programas municipales deportivos poseen un mayor alcance, ya que busca comprobar la significatividad del diseño de medida que busca demostrar el número de programas de actividad física, los cuales son suficientes para obtener resultados fiables y generalizables, de este modo optimizar los diseños de interacción con respecto a los programas deportivos.

Según (Martínez & Camps, 2008) en su tema de investigación “La externalización de los servicios deportivos municipales”, enuncian que en el sector público deportivo se ofrece un servicio cualificado y adecuado a las demandas cambiantes, como las propias de sus actividad física-deportiva, la cual se ve beneficiada mediante el nivel de especialización y conocimiento de los cuales se reducen a los costes de personal y de los diferentes recursos, tomando en cuenta que los servicios deportivos municipales han optado por alcanzar una gestión de calidad que generen valor añadido al servicio, contribuyendo de tal forma al funcionamiento adecuado de sus procesos.

La externalización de servicios se ha convertido en algo muy cotidiano, como es el comprobar los servicios de limpieza, el mantenimiento y seguridad de las instalaciones deportivas que son dados con los subcontratados y llevados a cabo por las empresas especializadas en la prestación de servicios como una estrategia que contribuyen a la obtención final del producto o servicio, por lo tanto, es evidente que los modos de gestión municipal enfocados al ámbito deportivo, determinan diferentes cambios, puesto que su gestión asume el coste íntegro de lo que supone la prestación global del servicio, los cuales son empleados en la gestión empresarial.

Los autores (Martínez & Díaz, 2016) en su tema investigativo “Uso del modelo EFQM como contraste del nivel de gestión de la calidad en los servicios deportivos municipales” señalan que mientras la calidad es pertinente tanto en bienes como en servicios, los servicios se enfocan en plantear cuestiones únicas referentes a la definición de la calidad y la realización de sus iniciativa, por lo que es necesario que se establezca un modelo de función municipal en el deporte, así como en cualquier ámbitos para todos los ayuntamientos, teniendo presente que la satisfacción con el uso del servicio deportivo y los programas ofertados pueden influir en la práctica.

Mediante esta investigación, se logra determinar que la actitud hacia la práctica de la actividad física no presupone alguna satisfacción en el uso del servicio, puesto que influye en sus intenciones futuras y en sus actitudes, por cuanto, el modelo de La EFQM se basa en la autoevaluación de un ejercicio que se da a través de la organización que es comparada frente a un modelo de excelencia y obtiene puntos fuertes y áreas de mejora en relación con dicho modelo, tomando en cuenta la planificación empresarial e identificación de los planes de mejora que son considerados como la parte integral de dichos planes empresariales.

Por consiguiente, (Martínez & Martínez, 2008) en su tema sobre: “La medición de la calidad percibida en servicios deportivos; un enfoque en primera persona” menciona que es relevante comprobar si existen diferencias entre el patrón de sus respuestas con la escala de formato libre o enfoque en primera persona, tomando en cuenta la medición de la calidad percibida de los servicios deportivos mediante dos muestras de consumidores de centros deportivos y la combinación del nivel metodológico como una varianza que se van de acuerdo a sus escalas, considerando los formatos de respuesta analizados y escala preferida por los individuos, de los cuales se pretende mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos, de este modo poder obtener la satisfacción y retención del cliente.

Se debe tener presente que la evidencia empírica muestra de manera efectiva si existe alguna distorsión estadística entre los diferentes formatos, los cuales son analizados y van de mayor escala preferida por los individuos, tomando en cuenta los resultados de su primer estudio en donde se refleja que existen invariancias en

su versión en un modo menos restrictivo, teniendo en cuenta que estos estudios deben tomar atención sobre si realmente entre ambos formatos de respuesta debido a la inexistencia de percepciones de calidad extremadamente negativas.

Para (Morales, Verónica; Gálvez, Pablo, 2011) en su trabajo sobre “La percepción del usuario en la evaluación de la calidad de los servicios municipales deportivos” enuncian que la calidad determina estrategias más requeridas en la institución, con el fin de conseguir la satisfacción en los usuarios referentes a la eficiencia de los servicios deportivos, es por eso relevante considerar la excelencia empresarial y la consecución de los objetivos, porque de esta manera se logra obtener una mayor rentabilidad en la organización.

Para establecer estrategias, es necesario que se encuentren basadas en el mejoramiento de la satisfacción de los usuarios, las cuales deben encontrarse en los distintos planes de calidad como una estrategia acorde a la eficiencia y eficacia de la gestión de servicios deportivo, como una parte clave del proceso de la calidad por parte de la organización, de este modo alcanzar un mayor objetivo.

El investigador (Gallardo, 2020) en su tema referente a “Características generales de los servicios deportivos municipales” determina que en la actualidad existen diversos modelos de organización deportiva, de las cuales se han considerado como un deber en donde se pretende adoptar una realidad concreta sobre el contexto deportivo, es por eso necesario conseguir una adecuada gestión en cada una de sus actividades, para que de esta manera las instalaciones deportivas puedan ser las adecuadas, teniendo presente que las entidades de hoy en día se enfrentan a diferentes expectativas sociales con recursos materiales y de los cuales cada vez han sido más escasos y a través del incremento de la calidad del servicio se logren alcanzar mayores resultados.

El servicio deportivo se ha encontrado consolidado y diferenciado mediante una tendencia coordinadora deportiva, teniendo presente que ahí se determinan los posibles responsables técnicos para su adecuada gestión y de este modo fortalecer todo lo referente a las instalaciones básicas que contribuyen a la buena calidad de vida.



Para (Carrasco, Buendía, Navarro, Valencia, & Llorente, 2006) en su tema sobre: “La evaluación de la eficiencia de los servicios públicos deportivos a través de modelos de cálculos de costes e indicadores de gestión”, determinan que en el marco de la gestión de las administraciones, la eficiencia es concebida como aquella relación que se determina para alcanzar una mayor consecuencia en sus diferentes organismos, tomando en cuenta el consumo de recursos que se encuentran determinados para la ejecución de los mismos, es por eso que los servicios deportivos suelen centrarse orientados por secciones, las cuales son responsables para que se realicen adecuadamente sus diferentes áreas, como son en sus instalaciones deportivas en donde se menciona la gestión de sus actividades y competencias, apoyándose siempre en otras entidades en la localidad.

Se debe tener presente que, para lograr un apoyo burocrático, es necesario determinar el correcto funcionamiento de las distintas secciones, para que de esta manera pueda existir un buen manejo de gestiones, teniendo presente el proceso productivo de los servicios de deportes, como una actividad relevante sobre los factores productivos que buscan incrementar la sección económica-administrativa.

Por consiguiente, (Nuviala, y otros, 2014) en su tema sobre “segmentación de usuarios de servicios deportivos”, determina que el conocimiento es considerado como uno de los principales factores que se deben tener en cuenta para alcanzar una mayor expectativa en cuanto a la calidad y satisfacción sobre el servicio prestado, por lo tanto, es relevante conocer los diferentes grupos de usuarios que se determinan entre los clientes de servicios deportivos y la importancia para la correcta ejecución de sus prácticas deportivas, de esta forma alcanzar un mejor resultado.

Dentro de la segmentación de usuarios, es relevante tener presente la agrupación de los diferentes servicios deportivos, para lo cual es necesario realizar un análisis exacto con el fin de lograr mayores resultados, considerando todas las variables subjetivas que permiten tener una estructura correcta sobre dicho procedimiento, de este modo obtener servicios deportivos adecuados y acordes a la satisfacción de los usuarios.

Según los autores (Nuviala, Tamayo, Llopis, & Falcón, 2008) en su tema “Creación, diseño, validación y puesta en práctica de un instrumento de medición de la satisfacción de usuarios de organizaciones que prestan servicios deportivos”, señalan que los trabajos es cada vez más objetivo al análisis de las actividades deportivas y de las organizaciones que lo producen, tomando en cuenta que el motivo principal es que los clientes actúen correctamente para un buen servicio, conociendo la valoración de los clientes en sus distintas dimensiones que conforman la organización y los servicios que lo presta.

Se debe tener presente que el punto más débil de los técnicos es de hacer referencia a una adopción de las sesiones a los usuarios según sus dimensiones, en donde se ha obtenido valoración en la prestación de servicios referentes a las organizaciones deportivas, lo cual determina un resultado lógico en cada uno de sus procesos, así como también con aquellos resultados que se encuentran en concordancia con el aspecto de los usuarios que se encuentran dentro de la organización.

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Ubicación

El Gad municipal de Pangua, se encuentra en el cantón del mismo nombre, de la provincia de Cotopaxi, conocida como el "Paraíso Escondido de Cotopaxi". Se encuentra ubicada al Sur Occidente de la provincia, en las estribaciones Occidentales de la Cordillera Andina, a una altitud que va desde los 100 a 3.600 metros sobre el nivel del mar por sus 8 pisos altitudinales, con una temperatura que fluctúa entre los 10°C en su zona alta y de 25° C en su zona baja. Pangua proviene de la cultura Cayapa que significa “Agua Nueva”, sus habitantes han construido su identidad y reconocimiento de ser un pueblo noble y valiente, hospitalario y trabajador, han creado lazos de hermandad con los demás cantones.

La producción agrícola de la mayoría de las parroquias es tanto de tipo costa como de sierra así por ejemplo alfalfa, caña de azúcar, madera, frutas. En los últimos años de a incentivado el turismo comunitario en sitios como: Angamarca la Vieja, Piedra de la Cruz, Churo Pucará, Complejo Ecoturístico "Rancho Escondido", Aguas Calientes, Las Siete Cascadas del Sapanal. Dentro del aspecto social se puede citar varias fiestas populares entre ellas: 31 de mayo: Parroquialización de Ramón Campaña, 1 de junio: Cantonización de Pangua, 30 de junio: Parroquialización de Moraspungo, 10 de agosto: Reencuentro Panguense, 2 de septiembre: Parroquialización de Pinllopata, 23 y 24 de septiembre: Fiesta de la Virgen de las Mercedes, Carnaval cultural en Moraspungo. En su gastronomía se caracteriza por la Fritada, hornado, encebollado de pescado, arroz con menestra y carne asada.



Figura N°. 1: Ubicación geográfica  
Fuente: <https://pangua.gob.ec/canton-pangua-2020/>

### **3.2. Equipos y materiales**

En la investigación sobre la gestión de los servicios deportivos, se utilizó la prueba con el cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Servicios Deportivos (CECASDEP), diseñado por (Gálvez, 2011), el cual está constituido por 51 ítems, 5 categorías o subescalas que corresponde a: Ítems del 1 al 10 Instalaciones municipales deportivas; Del 11 al 20 Espacios deportivos; Del 21 al 32 Vestuarios; Del 33 al 41 Programa de actividades; Del 42 al 49 Profesor- Monitor. El instrumento que se aplicó es validado a nivel internacional, que puede ser aplicado técnicamente de acuerdo a la necesidad del investigador. Debido a la pandemia por el COVID 19 el cuestionario fue aplicado en forma virtual, utilizando o enviando un link para que las personas involucradas respondan a l mismo, y de esta forma tener una información confiable. Las alternativas de respuestas fueron consideradas las de la escala de Likert: Con la siguiente simbología:

1. Totalmente en desacuerdo,
2. En desacuerdo,
3. No de acuerdo ni en desacuerdo,
4. De acuerdo,
5. Totalmente de acuerdo.

### **3.3. Tipo de investigación**

#### **3.3.1. Enfoque de la investigación**

La investigación tiene un enfoque cuali-cuantitativo, en primer lugar porque se sustenta bibliográficamente el objeto de estudio, mediante el análisis de fuentes como artículos científicos, libros, entre otros, y así tener claro la parte conceptual y buscar la alternativa de solución idónea al problema planteado; en segundo lugar porque a través de la aplicación del test se procedió a analizar e interpretar la información, misma que fue tabulada y representada estadísticamente mediante cuadros o gráficos.

#### **3.3.2. Modalidades de la investigación**

##### **Investigación bibliográfica-documental**

La Investigación bibliográfica-documental, constituye es la base de la investigación porque proporciono a la investigadora fuentes teóricas de diferentes autores que se encontraron en revistas indexadas, artículos científicos, textos, libros especializados, que permitieron dar una idea clara sobre la gestión de los servicios

deportivos con la finalidad de llegar a determinar los resultados y las conclusiones respectivas.

### **Investigación de campo**

La investigación de campo permitió a la investigadora acudir al sitio donde se produce el problema es decir en la GAD del cantón Pangua, provincia de Cotopaxi, en donde se aplicó el test a las 65 personas que fueron seleccionadas en la investigación.

#### **3.3.3. Niveles de la investigación**

##### **Nivel exploratorio**

El nivel exploratorio permitió a la investigadora ponerse en contacto con el problema de la gestión de los servicios deportivos poco conocidos en la GAD de Pangua para lo cual se aplicó la observación directa para la recolección de la información.

##### **Nivel descriptivo**

En este nivel la investigadora describió el comportamiento del problema frente al contexto, para lo cual se aplicó el test con sus respectivos indicadores a las personas inmersas en la investigación en la GAD de Pangua.

##### **Nivel correlacional**

Estableció la relación que existió entre la gestión que realizan los personeros del GAD de Pangua en relación con los servicios deportivos para satisfacer las necesidades de los habitantes para mantener una buena calidad de vida mediante la práctica deportiva.

### **3.4. Población o muestra**

#### **3.4.1. Población**

La población considerada en la investigación fue de 65 personas distribuidas entre 15 funcionarios de la GAD de Pangua y 50 personas o pobladores.

<b>Personas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Funcionario del GAD</b>	15	23
<b>Pobladores de Pangua</b>	50	77
<b>Total:</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Tabla N<sup>o</sup>. 1:** Población

**Elaborado por:** Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **3.4.2. Muestra**

En la investigación no fue necesario sacar muestra alguna, porque la población es pequeña, confiable y de fácil manejo, por lo que se trabajó con su totalidad, es decir 65 personas.

### **3.5. Recolección de información**

En la recolección de información se detalló las técnicas y los instrumentos utilizados, los cuales fueron validados, con el fin de destacar el nivel de confiabilidad, validez y la forma de aplicación para una mejor interpretación del problema de estudio.

### **3.6. Procesamiento de la información y análisis estadístico**

Se describió el modelo estadístico aplicado para el procesamiento de datos, teniendo presente los trabajos experimentales que se explicó de manera clara y específica para un mayor análisis estadístico y pruebas de rangos múltiples que serán determinados durante la investigación.

### **3.7. Variables respuesta o resultados alcanzados**

Permite exponer en forma clara como se midieron las variables, las cuales dan respuesta a la gestión en los servicios deportivos, se explicará en forma detallada de cómo y cuándo se midieron cada una de las variables, se incluirá las técnicas y los instrumentos utilizados y las referencias de metodologías empleadas para una mejor aplicación.

### **3.8. Formulación de hipótesis**

**H1:** La Gestión de los servicios deportivos en el GAD Cantonal de Pangua permite la práctica deportiva de sus habitantes en sus diferentes disciplinas.

**HO:** La Gestión de los servicios deportivos en el GAD Cantonal de Pangua NO PERMITE la práctica deportiva de sus habitantes en sus diferentes disciplinas.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### INSTALACIONES MUNICIPALES DEPORTIVAS

1. Considera que las instalaciones deportivas se encuentran bien ubicadas.

65 respuestas

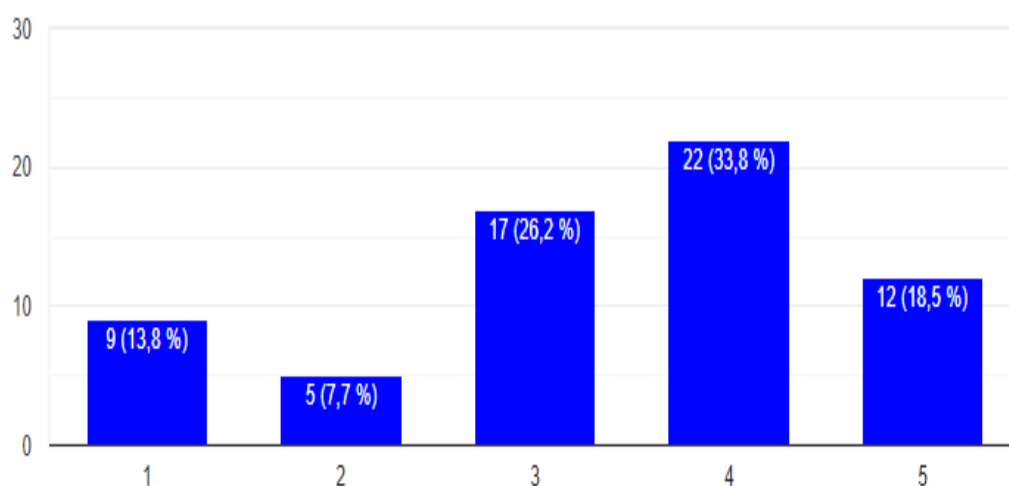


Figura N°. 2: Instalaciones municipales deportivas  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

#### **Análisis**

En el test aplicado se obtiene las siguientes respuestas, el 33.8% consideran estar de acuerdo que las instalaciones deportivas si se encuentran bien ubicadas, el 26.2% señalan ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.5% indican muy de acuerdo, el 13.8% manifiestan nada de acuerdo y el 7.7% afirman estar en desacuerdo.

#### **Interpretación**

La mayoría de funcionarios y usuarios consideran estar de acuerdo que las instalaciones deportivas si se encuentran bien ubicadas, por lo que brinda la oportunidad de acceso para las personas que requieren del servicio.



## 2. Considera que le resulta fácil llegar a la instalación deportiva.

65 respuestas

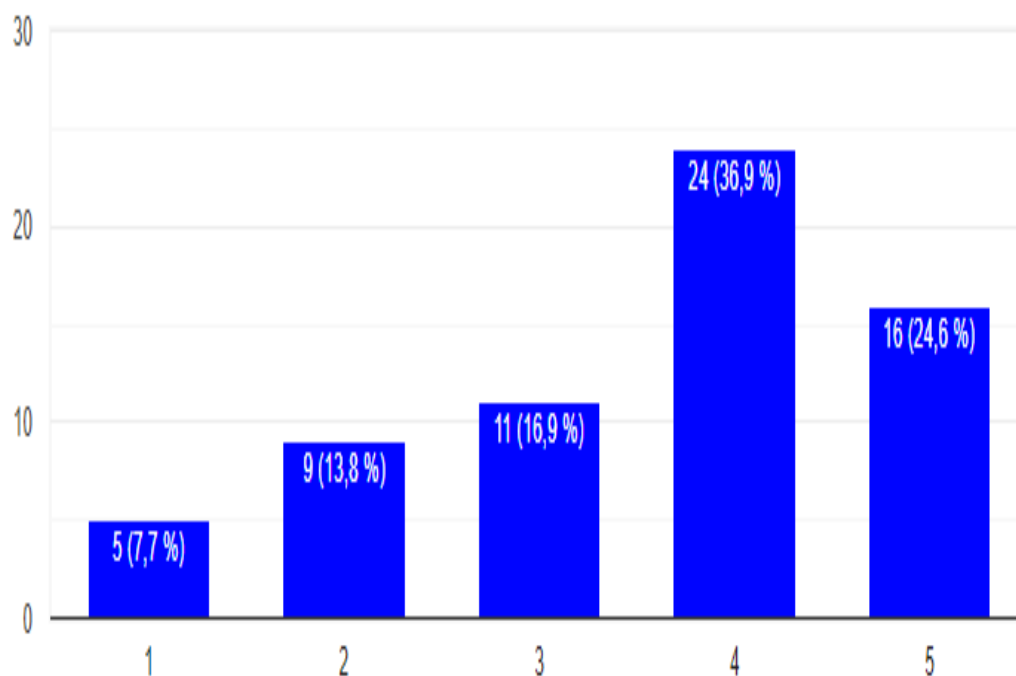


Figura N<sup>o</sup>. 3: Fácil acceso  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

Mediante el test aplicado se pudo obtener las siguientes respuestas, el 36.9% consideran estar de acuerdo en que les resulta fácil llegar a la instalación deportiva, el 24.6% señalan muy de acuerdo, el 16.9% indican ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.8% manifiestan estar en desacuerdo y el 7.7% afirman estar nada de acuerdo.

### **Interpretación**

De acuerdo al test aplicado a los funcionarios y usuarios, la mayoría consideran estar de acuerdo en que les resulta fácil llegar a la instalación deportiva, por cuanto se encuentra en un lugar adecuado y de fácil acceso para las personas.

### 3. Le parecen adecuadas las zonas verdes existentes

65 respuestas

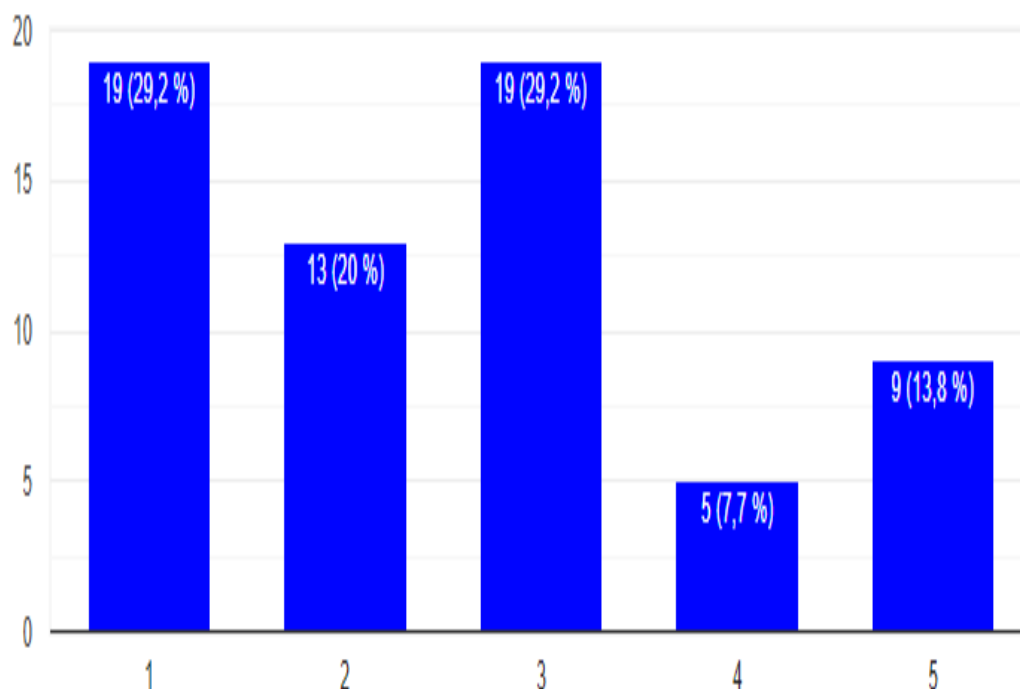


Figura N°. 4: Zonas verdes  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

#### **Análisis**

En el test aplicado, el 29.2% de funcionarios les parecen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo las zonas verdes existentes, el 29.2% señalan nada de acuerdo, el 20% indican estar en desacuerdo, el 13.8% manifiestan estar muy de acuerdo y el 7.7% afirman estar de acuerdo.

#### **Interpretación**

La gran parte de funcionarios y usuarios les parecen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo las zonas verdes existentes, por cuanto, no existe colaboración de las personas para poderlo mantener adecuadamente y evitar todo tipo de daño.

#### 4. Le resulta sencillo aparcar cuando va a la instalación deportiva



65 respuestas

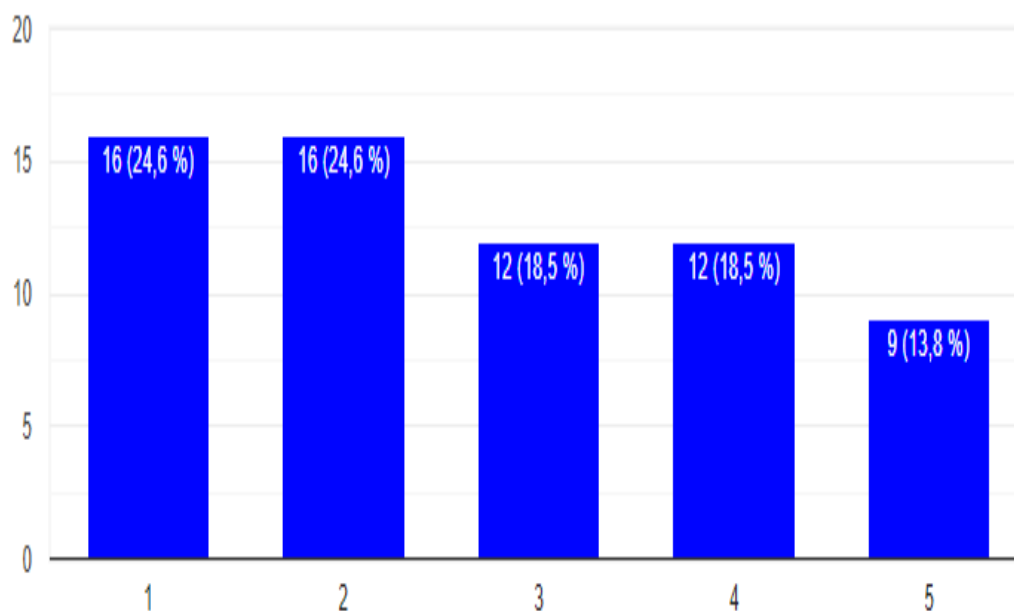


Figura N°. 5: Aparcamiento  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

#### **Análisis**

El 24.6% de los funcionarios, mediante el test aplicado mencionan estar en desacuerdo y en nada de acuerdo el aparcar cuando van a la instalación deportiva, el 18.5% señalan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 13.8% afirman estar muy de acuerdo.

#### **Interpretación**

En cuanto al test aplicado, los funcionarios y usuarios señalan estar en desacuerdo y en nada de acuerdo al momento de aparcar cuando van a la instalación deportiva, por cuanto no poseen la seguridad adecuada para realizar sus actividades.

## 5. Opina que el espacio del área de recepción es adecuado



65 respuestas

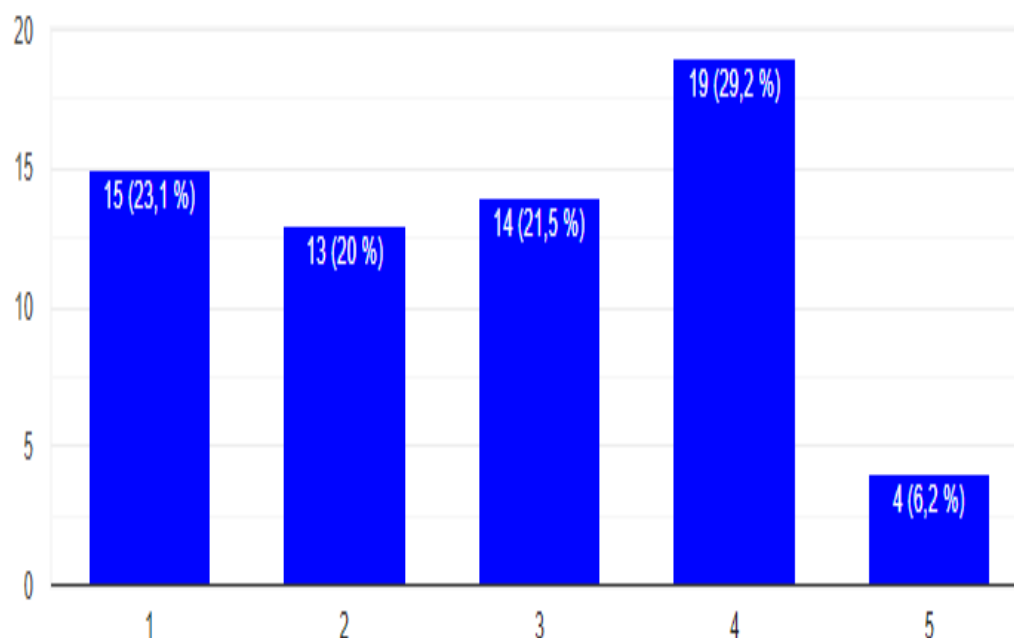


Figura N°. 6: Área de recepción  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

Mediante el test aplicado el 29.2% de funcionarios opinan estar de acuerdo que el espacio del área de recepción es adecuado, el 23.1% señalan estar nada de acuerdo, el 21.5% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20% indican estar en desacuerdo y el 6.2% dicen estar muy de acuerdo.

### **Interpretación**

En base a los resultados del test aplicado, se pudo determinar que funcionarios y usuarios opinan estar de acuerdo que el espacio del área de recepción es adecuado, ya que permite satisfacer las necesidades y requerimientos de las personas sin ningún inconveniente.

## 6. Piensa que el control de usuarios en recepción es sencillo

65 respuestas

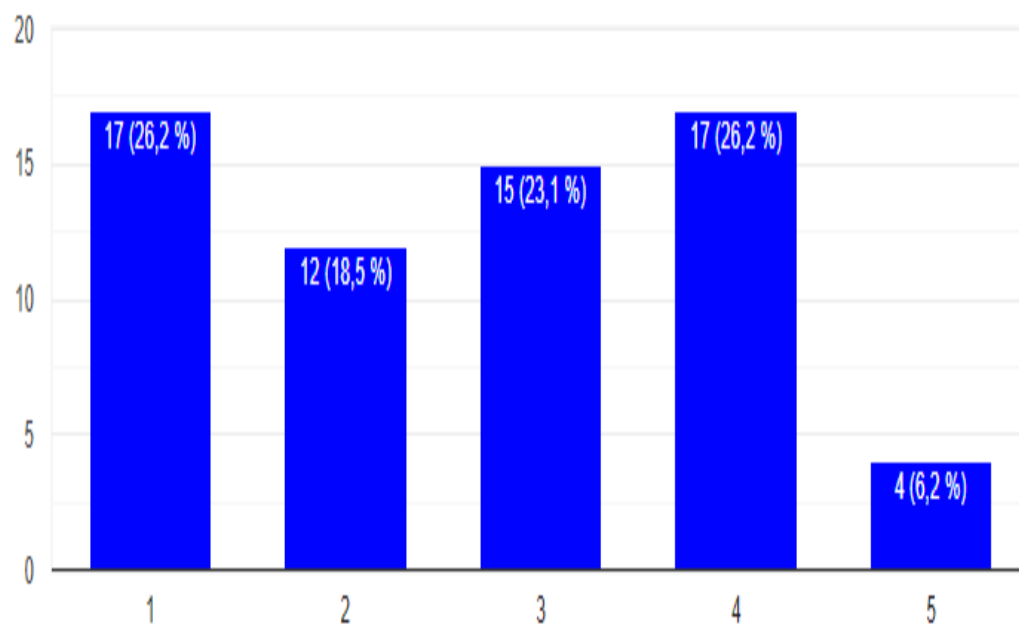


Figura N<sup>o</sup>. 7: Control de usuarios  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

El 26.2% de funcionarios mencionan estar nada de acuerdo en que el control de usuarios en recepción es sencillo, mientras que el otro 26.2% indican estar de acuerdo, el 23.1% señalan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.5% manifiestan estar en desacuerdo y el 6.2% indican estar muy de acuerdo.

### **Interpretación**

La mitad de funcionarios mencionan estar nada de acuerdo en que el control de usuarios en recepción es sencillo, por cuanto no existe una planificación correcta para que se pueda manejar correctamente estas actividades, mientras que la otra mitad mencionan estar de acuerdo en que el control de usuarios en recepción es sencillo, puesto que no existe aglomeración y es fácil de satisfacer las necesidades de las personas.

## 7. Considera adecuados los medios para transmitir sugerencias y/o quejas

65 respuestas

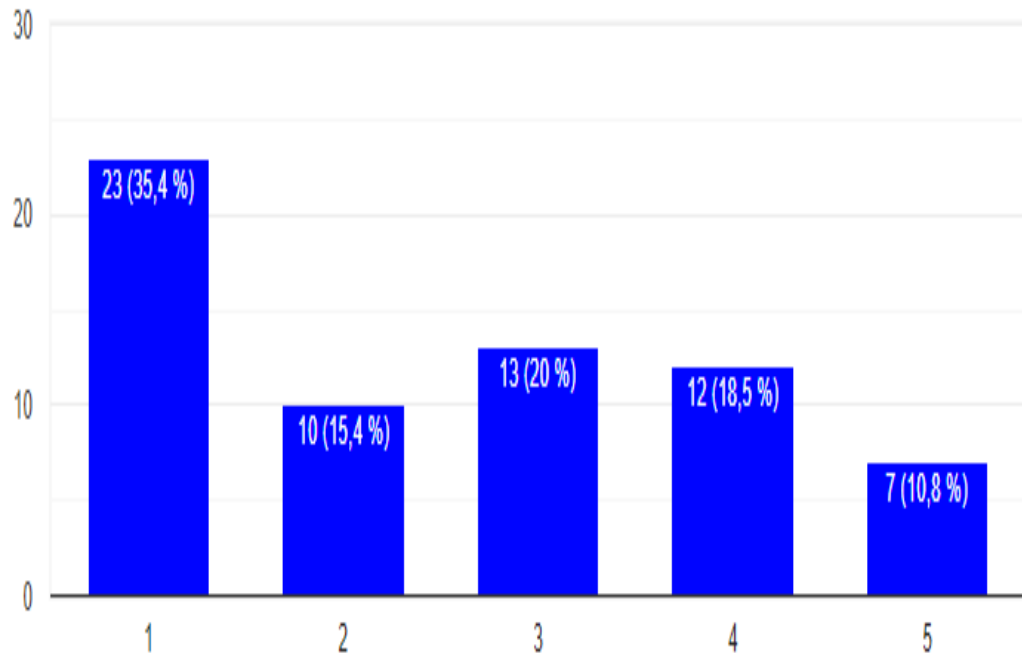


Figura N°. 8: Medio de sugerencia y quejas  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

De acuerdo al test aplicado, se puede ver que el 35.4% de funcionarios consideran nada de acuerdo en que son adecuados los medios para transmitir sugerencias y/o quejas, el 20% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.5% señalan estar de acuerdo, el 15.4% manifiestan estar en desacuerdo y el 10.8% indican estar muy de acuerdo.

### **Interpretación**

Mediante el test aplicado, los funcionarios consideran estar nada de acuerdo en que son adecuados los medios para transmitir sugerencias y/o quejas, por cuanto no existe una buena planificación en cada una de las actividades de la instalación, para que se pueda manejar con éxito las sugerencias.

## 8. En el caso de existir algún problema usted sabe a quién dirigirse

65 respuestas

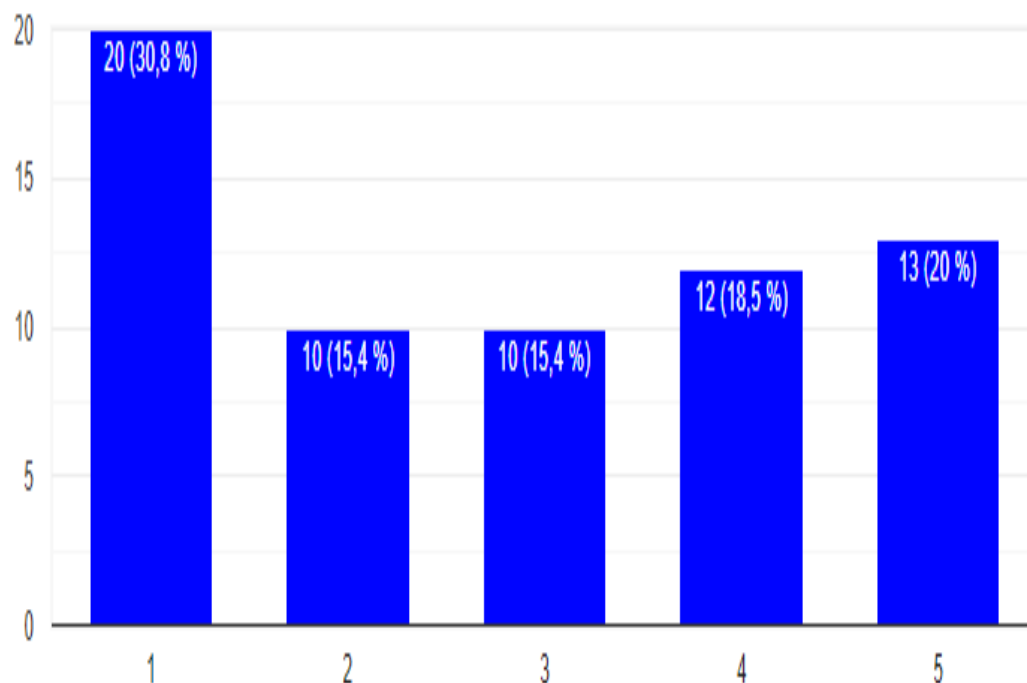


Figura N<sup>o</sup>. 9: Solución de problemas  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

De acuerdo al test aplicado, se puede ver que el 30.8% de funcionarios consideran que en el caso de existir algún problema nada de acuerdo saben a quién dirigirse, el 20% indican estar muy de acuerdo, el 18.5% señalan estar de acuerdo, el 15.4% manifiestan estar en desacuerdo y el otro 15.4% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

### **Interpretación**

La mayoría de funcionarios consideran que en el caso de existir algún problema nada de acuerdo saben a quién dirigirse, ya que no existe la suficiente organización para manejar correctamente estas actividades y así cubrir eficientemente sus expectativas.

## 9. Cuando tiene algún problema la disposición a ayudarle es buena

65 respuestas

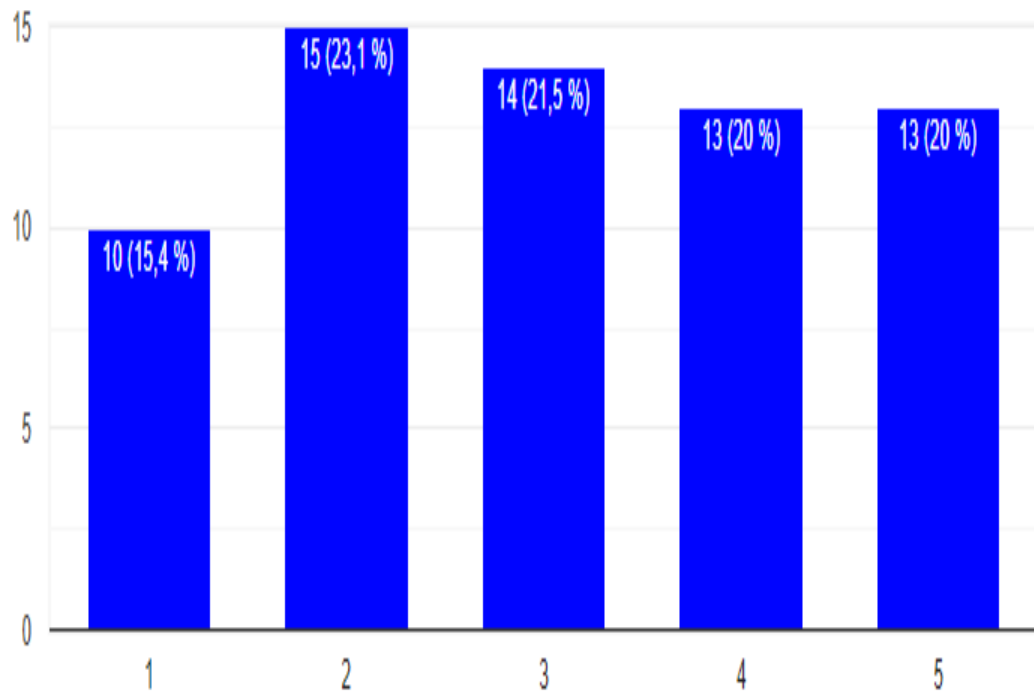


Figura N<sup>o</sup>. 10: Disposición de ayuda  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

Mediante el test aplicado, se puede ver que el 23.1% de funcionarios mencionan que cuando tienen algún problema se encuentra en desacuerdo la disposición de ayudar, el 21.5% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20% señalan estar de acuerdo y muy de acuerdo, mientras que el 15.4% manifiestan estar nada de acuerdo.

### **Interpretación**

En el test aplicado los funcionarios mencionan que cuando tienen algún problema la disposición de ayudarle no es buena, por cuanto se encuentran en desacuerdo ya que no cumplen las expectativas de los usuarios y por ende no se cumple con los requisitos a tiempo inmediato.



## 10. Considera que le trato que recibe es amable

65 respuestas

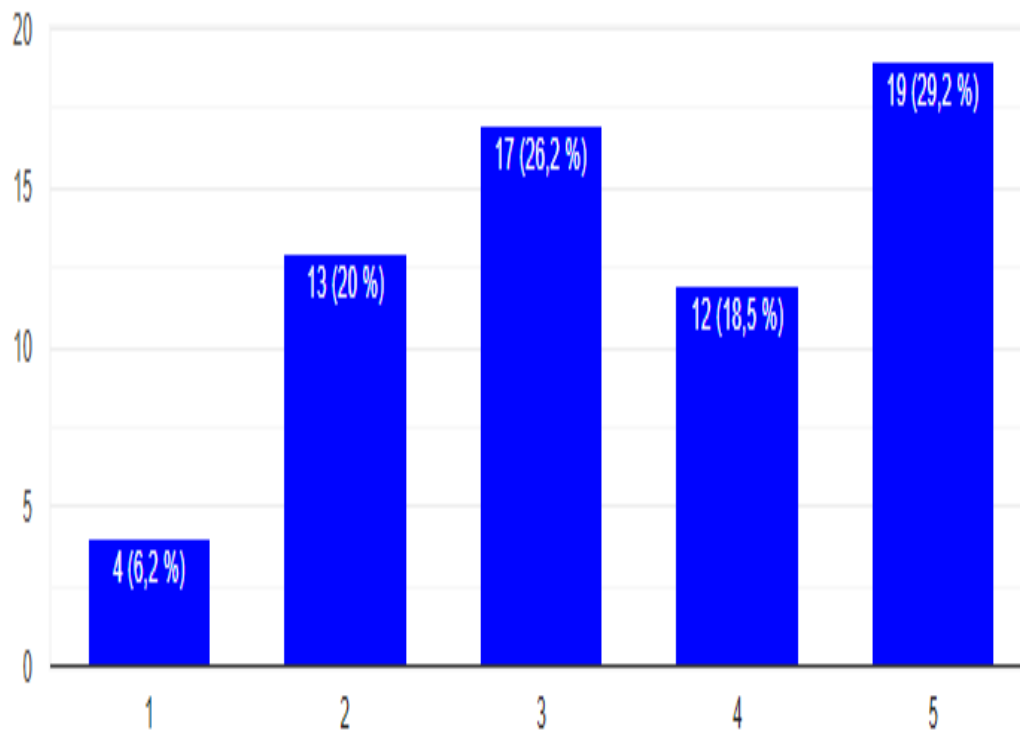


Figura N<sup>o</sup>. 11: Trato amable  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

En el test aplicado, se puede reflejar que el 29.2% de funcionarios consideran muy de acuerdo en que el trato que reciben es amable, el 26.2% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20% señalan estar en desacuerdo, el 18.5% enuncian estar de acuerdo y el 6.2% manifiestan estar nada de acuerdo.

### **Interpretación**

De acuerdo al test aplicado, se refleja que los funcionarios consideran muy de acuerdo en que el trato que reciben es amable, ya que se tiene el personal idóneo para dicho servicio dentro de la institución.

11. Opina que las dimensiones del espacio deportivo donde realiza la actividad son adecuadas



65 respuestas

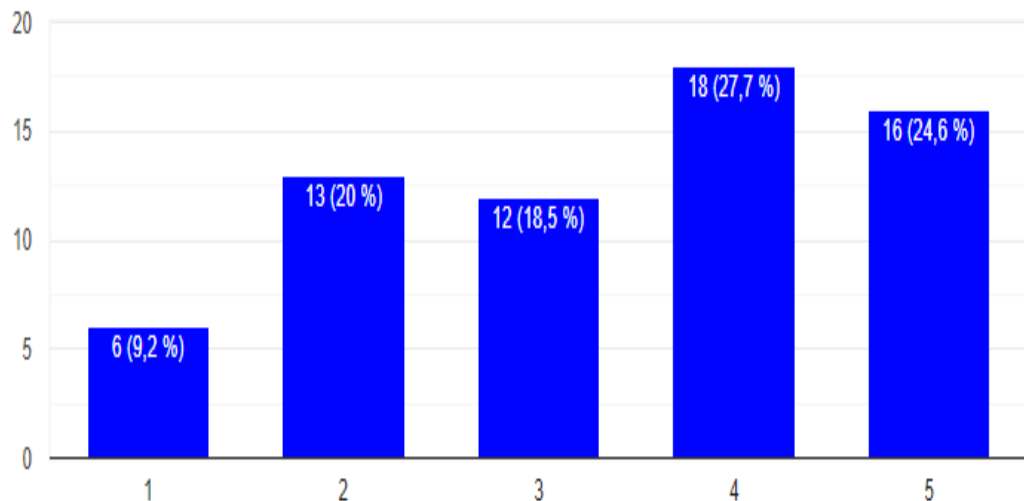


Figura N<sup>a</sup>. 12: Dimensiones del espacio  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### Análisis

Mediante el test aplicado a los funcionarios, se puede ver que el 27.7% opinan estar de acuerdo en que las dimensiones del espacio deportivo donde realizan la actividad son adecuadas, el 24.6% indican estar muy de acuerdo, el 20% señalan estar en desacuerdo, el 18.5% afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 9.2% dicen estar nada de acuerdo.

### Interpretación

La gran parte de funcionarios y usuarios opinan estar de acuerdo en que las dimensiones del espacio deportivo donde realizan la actividad son adecuadas, por cuanto es un lugar amplio para determinar las actividades sin ningún inconveniente.

## 12. En el caso de espacios deportivos cubiertos, considera que la acústica es adecuada

65 respuestas

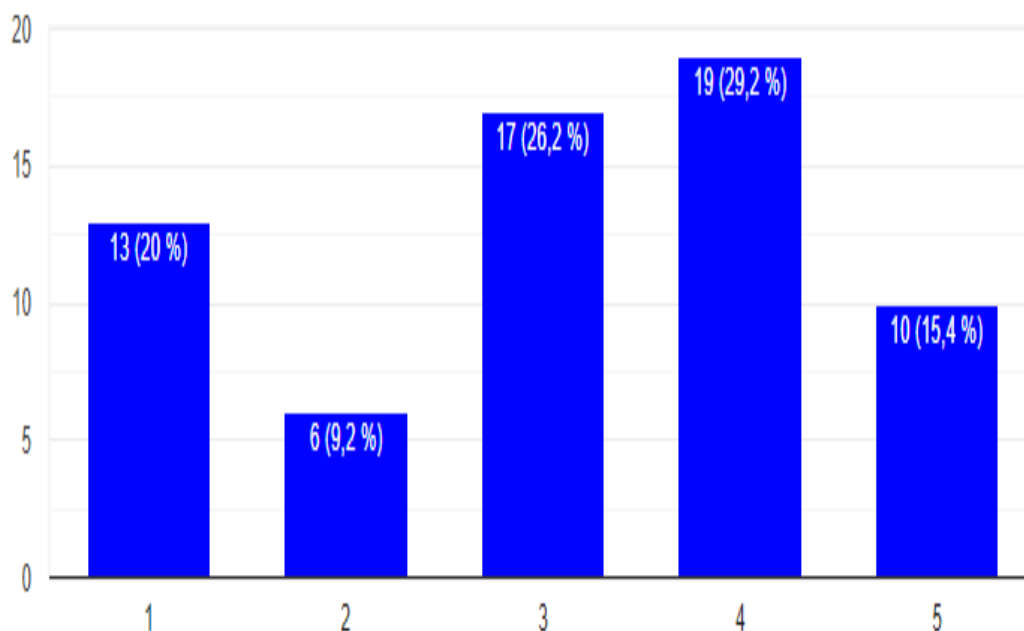


Figura N<sup>o</sup>. 13: Acústica adecuada  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

De acuerdo al test aplicado, el 29.2% de los funcionarios mencionan estar de acuerdo que en el caso de espacios deportivos cubiertos la acústica es adecuada, el 26.2% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20% enuncian estar nada de acuerdo, el 15.4% dicen estar muy de acuerdo y el 9.2% señalan estar en desacuerdo.

### **Interpretación**

Mediante el test aplicado, los funcionarios mencionan estar de acuerdo que en el caso de espacios deportivos cubiertos la acústica es adecuada, ya que permite que las actividades se realicen correctamente y acorde a las necesidades de las personas satisfacer sus intereses.

13. En el caso de espacios deportivos cubiertos, opina que la temperatura ambiente es adecuada



65 respuestas

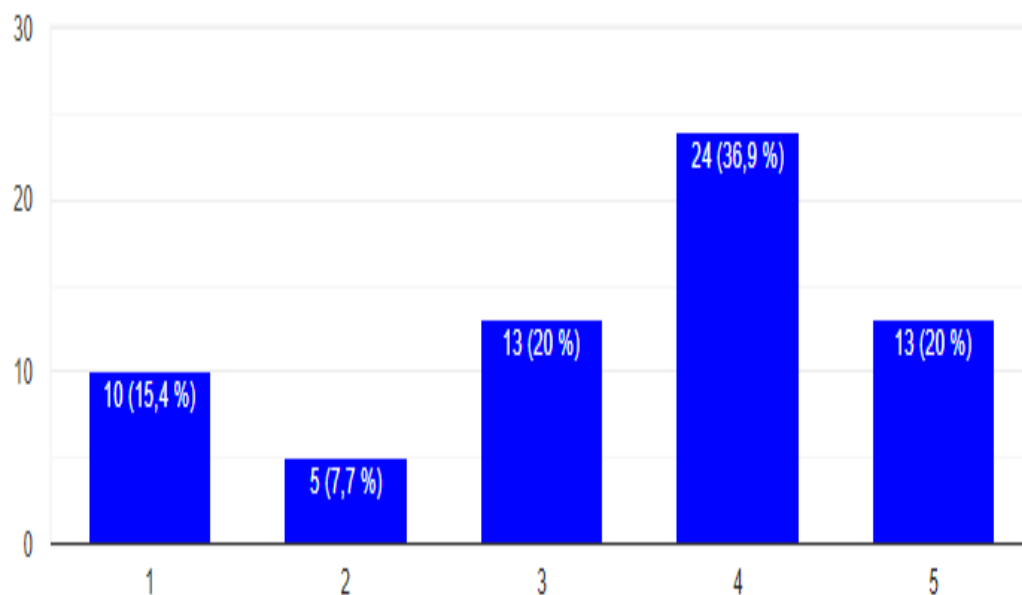


Figura N<sup>o</sup>. 14: Temperatura ambiente  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

En el test aplicado, el 36.9% de los funcionarios mencionan estar de acuerdo que en el caso de espacios deportivos cubiertos la temperatura es adecuada, el 20% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el otro 20% enuncian estar muy de acuerdo, el 15.4% dicen estar nada de acuerdo y el 7.7% señalan estar en desacuerdo.

### **Interpretación**

En su mayoría de funcionarios mencionan estar de acuerdo que en el caso de espacios deportivos cubiertos la temperatura es adecuada, porque permite realizar las actividades correctamente y a gusto de cada persona.

## 14. Considera apropiada la iluminación de los espacios deportivos



65 respuestas

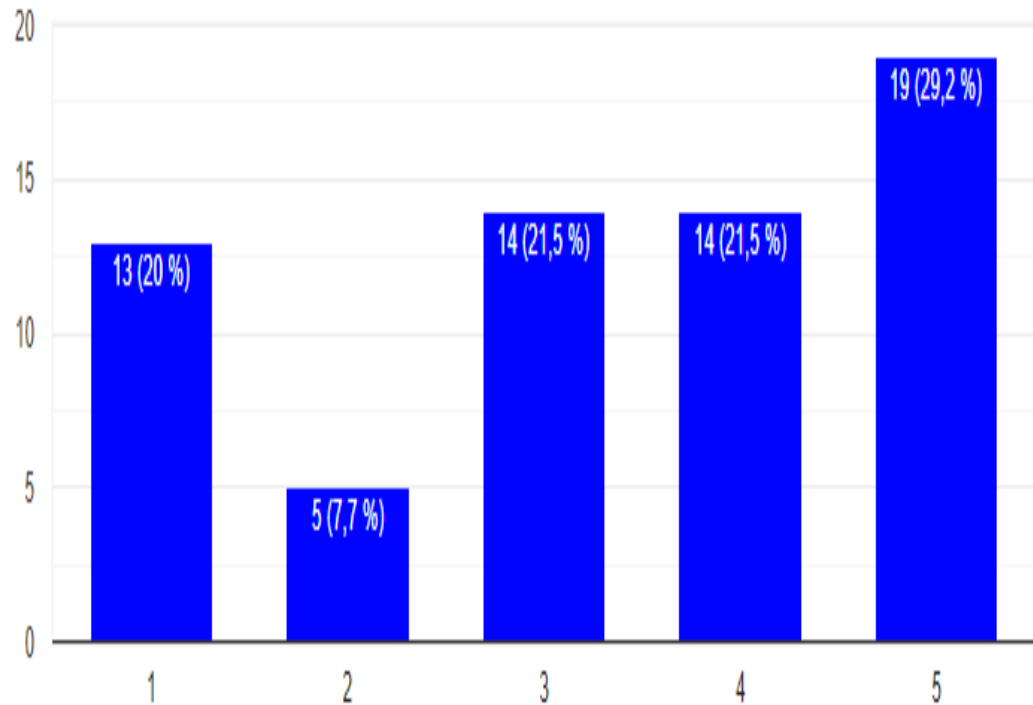


Figura N<sup>o</sup>. 15: Iluminación de espacios  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

Mediante el test aplicado, el 29.2% de los funcionarios consideran muy de acuerdo la iluminación de los espacios deportivos, el 21.5% señalan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el otro 21.5% enuncian estar muy de acuerdo, el 20% dicen estar nada de acuerdo y el 7.7% señalan estar en desacuerdo.

### **Interpretación**

De acuerdo al test aplicado, los funcionarios y usuarios consideran estar muy de acuerdo en la iluminación de los espacios deportivos, porque de esta manera las actividades se desarrollan correctamente.

15. En el caso de espacios deportivos cubiertos, considera que la ventilación es correcta

65 respuestas

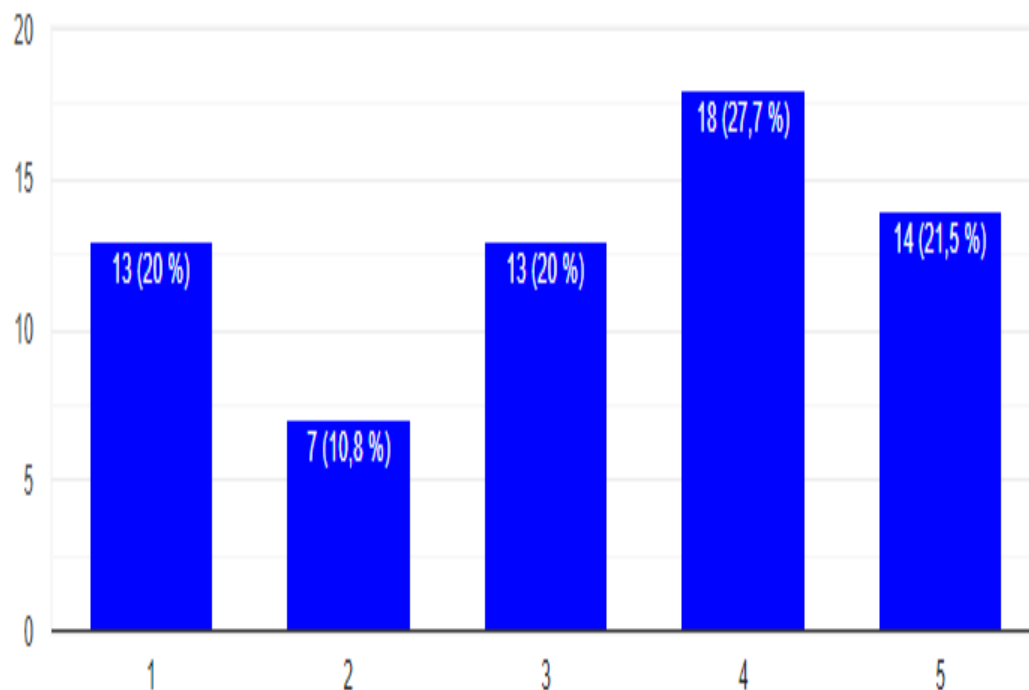


Figura N°. 16: Ventilación correcta  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

Según el test aplicado, se puede reflejar que el 27.7% de los funcionarios señalan estar de acuerdo que en el caso de espacios deportivos cubiertos la ventilación es correcta, el 21.5% indican estar muy de acuerdo, el 20% dicen estar nada de acuerdo, el otro 20% enuncian ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10.8% afirman estar en desacuerdo.

### **Interpretación**

La gran parte de funcionarios y usuarios señalan estar de acuerdo que en el caso de espacios deportivos cubiertos la ventilación es correcta, ya que existe una mejor seguridad en las personas y las actividades lo realizan sin ningún problema.

## 16. Opina que la limpieza de los espacios deportivos es buena

65 respuestas

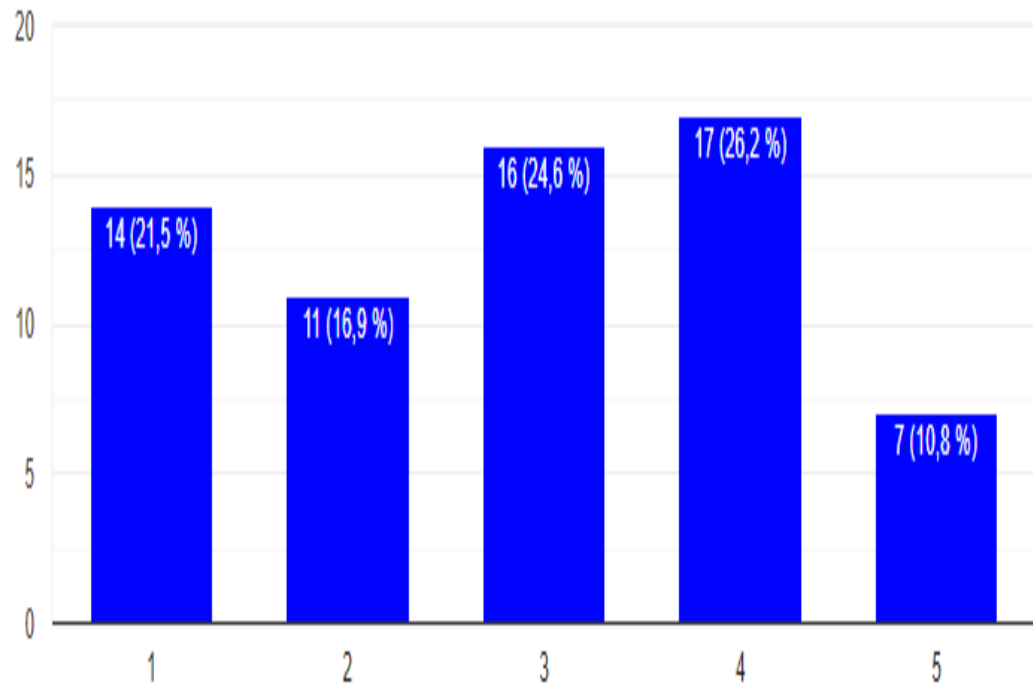


Figura N°. 17: Limpieza de espacios deportivos  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

En el test aplicado se refleja que el 26.2% de los funcionarios opinan estar de acuerdo en que la limpieza de los espacios deportivos es buena, el 24.6% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21.5% dicen estar nada de acuerdo, el 16.9% enuncian estar en desacuerdo y el 10.8% afirman estar muy de acuerdo.

### **Interpretación**

De acuerdo al test aplicado, se puede observar que los funcionarios opinan estar de acuerdo en que la limpieza de los espacios deportivos es buena, ya que de ella depende la imagen de la institución, de esta manera poder hacer las actividades sin ningún inconveniente.

## 17. Considera que el espacio deportivo le ofrece seguridad

65 respuestas

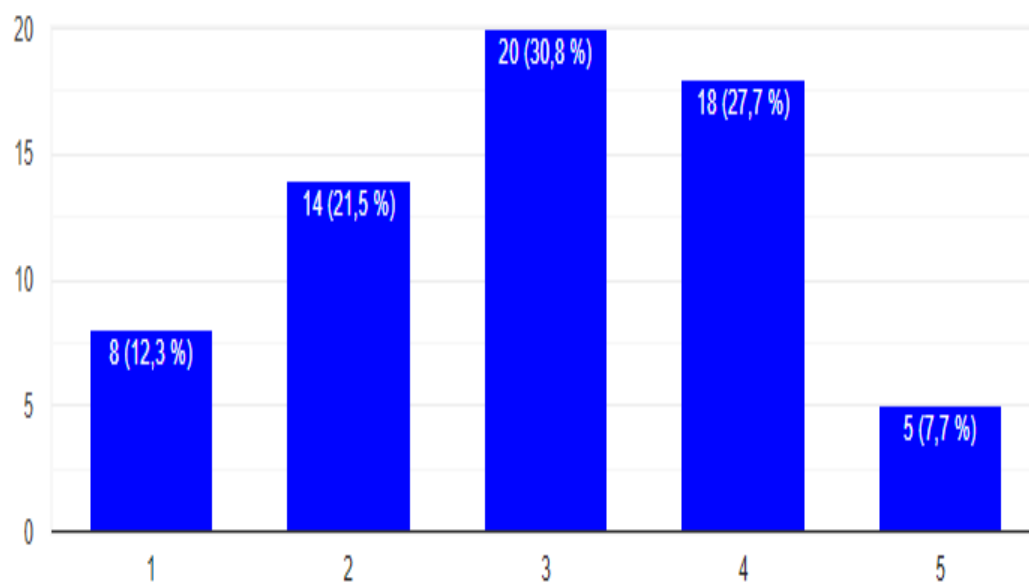


Figura N°. 18: Seguridad en los espacios  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

Mediante el test aplicado, se puede ver que el 30.8% de los funcionarios consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el espacio deportivo le ofrece seguridad, el 27.7% indican estar de acuerdo, el 21.5% dicen estar en desacuerdo, el 12.3% enuncian estar nada de acuerdo y el 7.7% afirman estar muy de acuerdo.

### **Interpretación**

La gran parte de los funcionarios consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el espacio deportivo le ofrece seguridad, ya que requiere de un buen control en cada una de sus actividades empleadas dentro de la institución para un mejor servicio.



18. El equipamiento del espacio deportivo es apropiado para realizar la actividad (canastas, porterías, pavimento, etc.)



65 respuestas

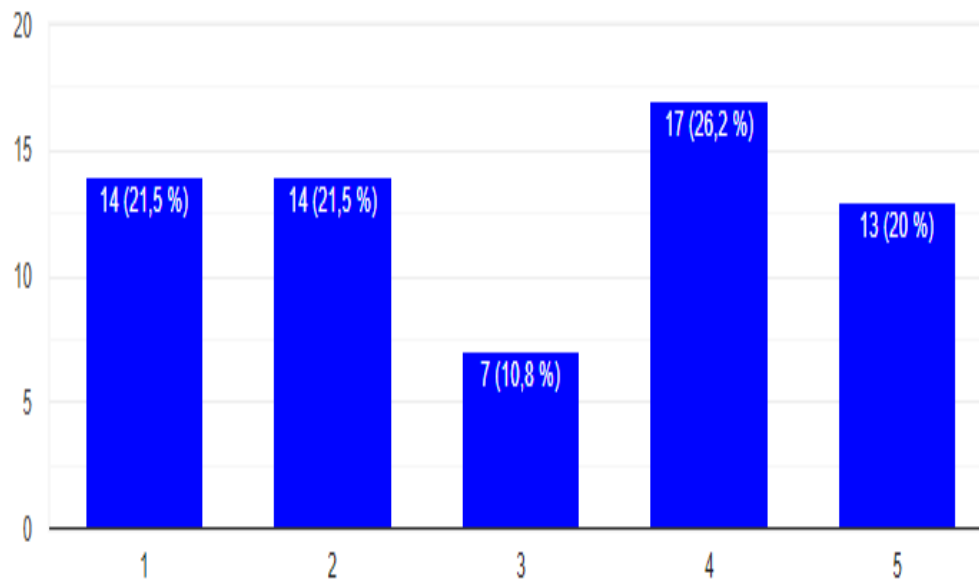


Figura N<sup>o</sup>. 19: Equipamiento de espacios deportivos  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

En el test aplicado, se refleja que el 26.2% de los funcionarios determinan estar de acuerdo en que el equipamiento del espacio deportivo es apropiado para realizar la actividad (canastas, porterías, pavimento, etc.), el 21.5% indican estar nada de acuerdo y en desacuerdo, el 20% dicen estar muy de acuerdo y el 10.8% afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

### **Interpretación**

En el test aplicado, los funcionarios determinan estar de acuerdo en que el equipamiento del espacio deportivo es apropiado para realizar la actividad (canastas, porterías, pavimento, etc.), por cuanto es un lugar amplio que permite realizar las actividades adecuadamente.

## 19. Opina que el material está en buenas condiciones (balones, colchonetas, esterillas, etc.)

65 respuestas

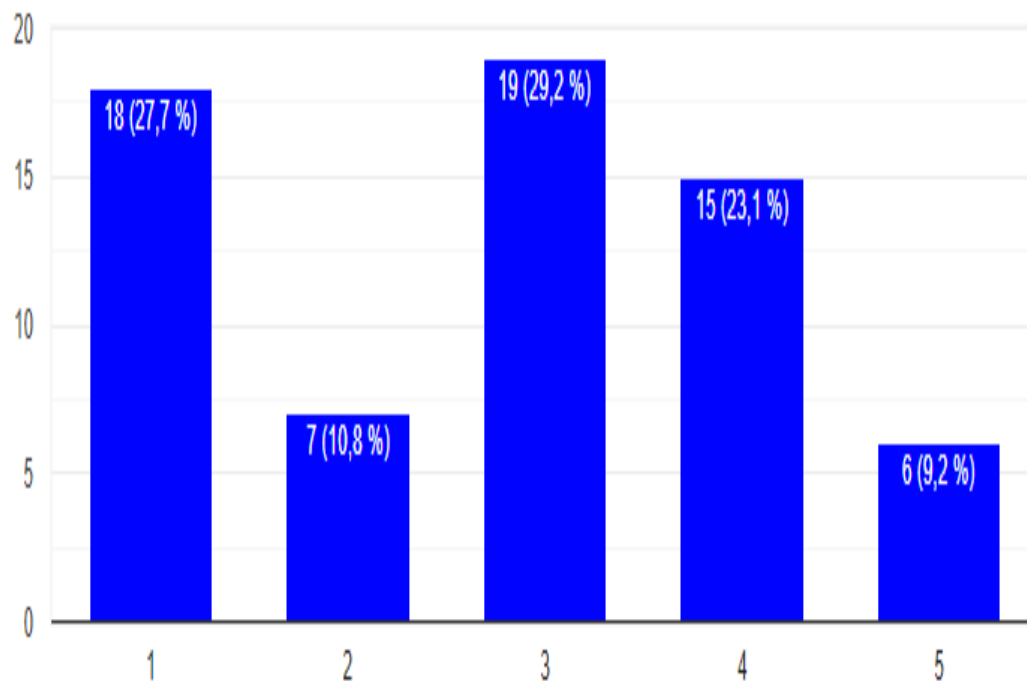


Figura Nª. 20: Condición del material deportivo  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

El 29.2% de los funcionarios opinan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el material está en buenas condiciones (balones, colchonetas, esterillas, etc.), el 27.7% indican estar nada de acuerdo, el 23.1% dicen estar de acuerdo, el 10.8% afirman estar en desacuerdo y el 9.2% dicen estar muy de acuerdo.

### **Interpretación**

De acuerdo al test aplicado, los funcionarios opinan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el material está en buenas condiciones (balones, colchonetas, esterillas, etc.), por lo que es necesario que la institución actualice los materiales para que las personas puedan realizar las actividades sin ningún problema.

## 20. Piensa que existe suficiente material para el desarrollo de la actividad

65 respuestas

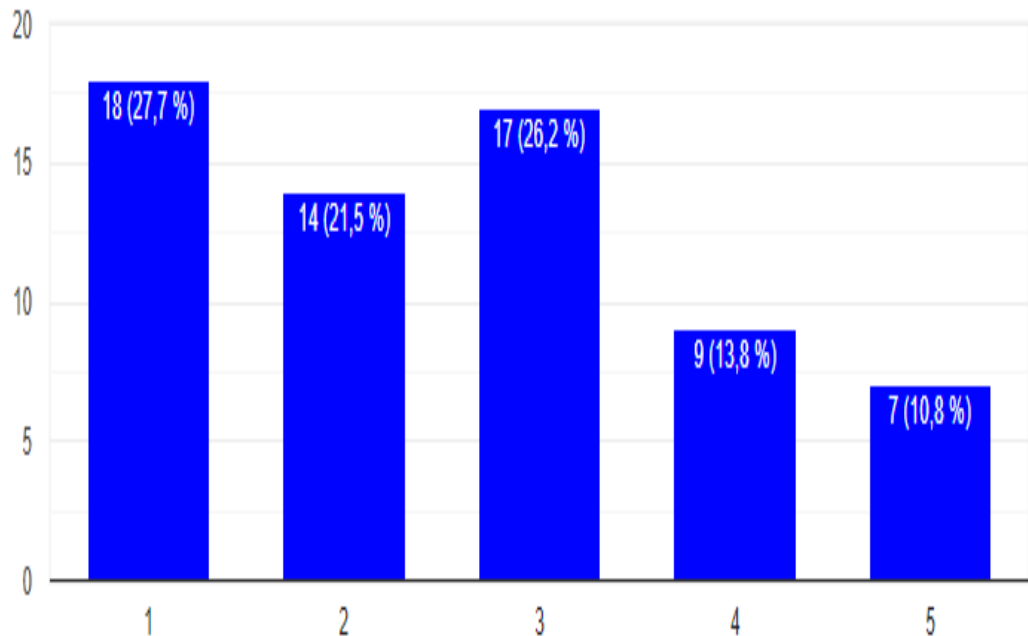


Figura N<sup>o</sup>. 21: Suficiencia de material deportivo  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

El 27.7% de los funcionarios consideran estar nada de acuerdo en que existe suficiente material para el desarrollo de la actividad, el 26.2% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21.5% dicen estar en desacuerdo, el 13.8% afirman estar de acuerdo y el 10.8% dicen estar muy de acuerdo.

### **Interpretación**

La mayoría de funcionarios de acuerdo al test aplicado consideran estar nada de acuerdo en que existe suficiente material para el desarrollo de la actividad, por lo que es necesario que la institución opte por adquirir diferentes materiales con el fin de que se pueda emplear las actividades adecuadamente y así lograr hacer correctamente las actividades dentro de la organización.

## Vestuarios

21. Considera que las dimensiones del vestuario son adecuadas para su comodidad

65 respuestas

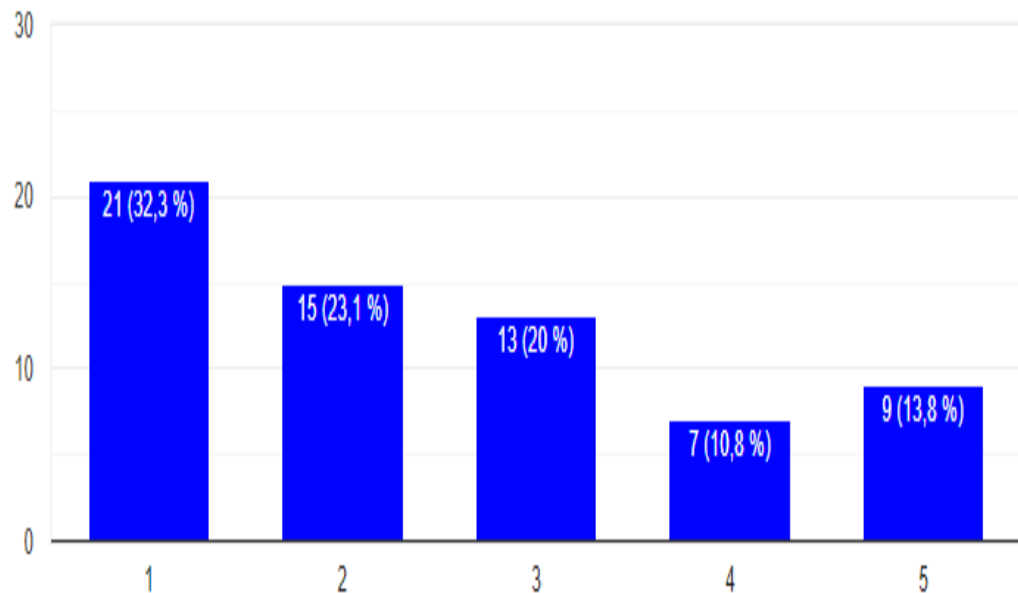


Figura Nª. 22: Vestuarios  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

El 32.3% de los funcionarios consideran estar nada de acuerdo en que las dimensiones del vestuario son adecuadas para su comodidad, el 23.1% indican estar en desacuerdo, el 20% dicen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.8% afirman estar muy de acuerdo y el 10.8% dicen estar de acuerdo.

### **Interpretación**

En base al test aplicado, los funcionarios consideran estar nada de acuerdo en que las dimensiones del vestuario son adecuadas para su comodidad, por lo que se requiere de una infraestructura más amplia para la comodidad del usuario y así no tener dificultad al momento de vestirse.

## 22. Opina que la disposición de bancos es suficiente para su comodidad

65 respuestas

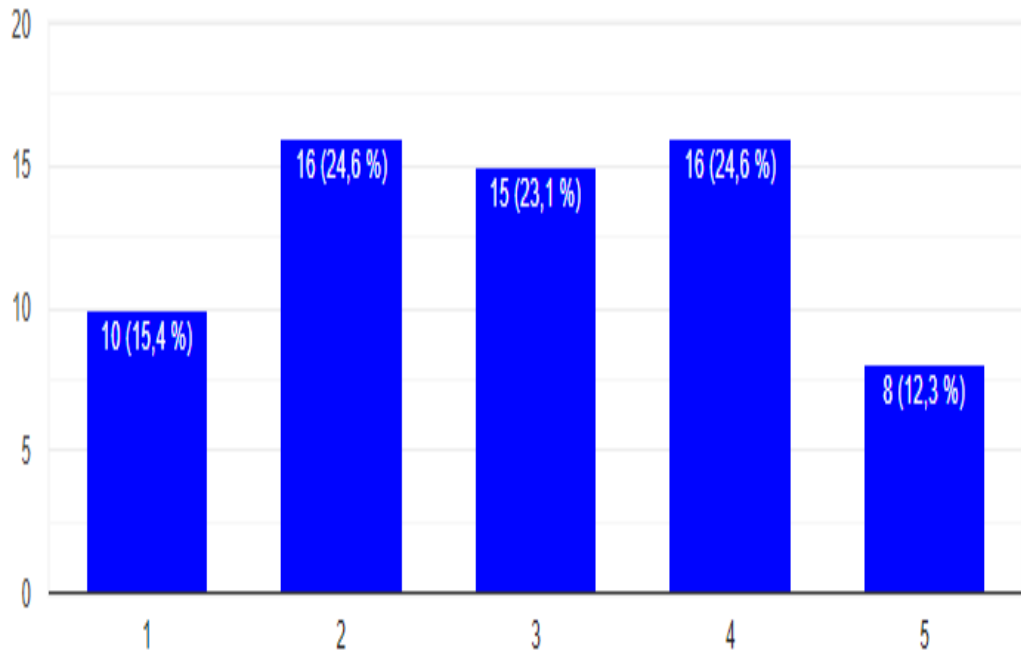


Figura N°. 23: Bancos  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

En el test aplicado, se observa que el 24.6% de los funcionarios opinan estar en desacuerdo en que la disposición de bancos es suficiente para su comodidad, mientras que el otro 24.6% indican estar de acuerdo, el 23.1% señala estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.4% dicen estar nada de acuerdo y el 12.3% afirman estar muy de acuerdo.

### **Interpretación**

La mitad de funcionarios opinan estar en desacuerdo en que la disposición de bancos es suficiente para su comodidad, mientras que la otra mitad indica estar de acuerdo, por lo que es necesario que se obtenga una buena planificación en cada una de sus actividades para que se pueda mejorar el criterio de las personas y así lograr un mayor servicio dentro de la institución.

## 23. Considera que las taquillas son seguras



65 respuestas

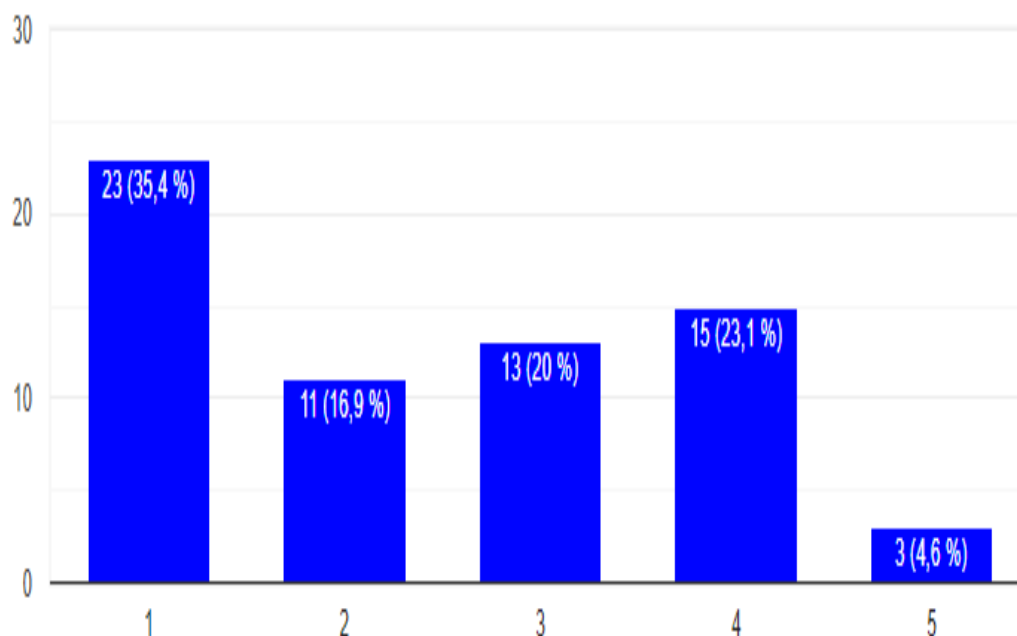


Figura N°. 24: Taquillas  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

El 35.4% de los funcionarios y usuarios consideran estar nada de acuerdo en que las taquillas son seguras, el 23.1% indican estar de acuerdo, el 20% señala estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16.9% dicen estar en desacuerdo y el 4.6% afirman estar muy de acuerdo.

### **Interpretación**

De acuerdo al test aplicado, se puede ver reflejado que los funcionarios y usuarios consideran estar nada de acuerdo en que las taquillas son seguras, por lo que se requiere que la institución tenga taquillas de calidad para que las personas puedan alcanzar mayor seguridad dentro de las instalaciones deportivas y así no tener ningún inconveniente al momento de hacer sus actividades.

## 24. Los inodoros están situados fuera de la zona de duchas



65 respuestas

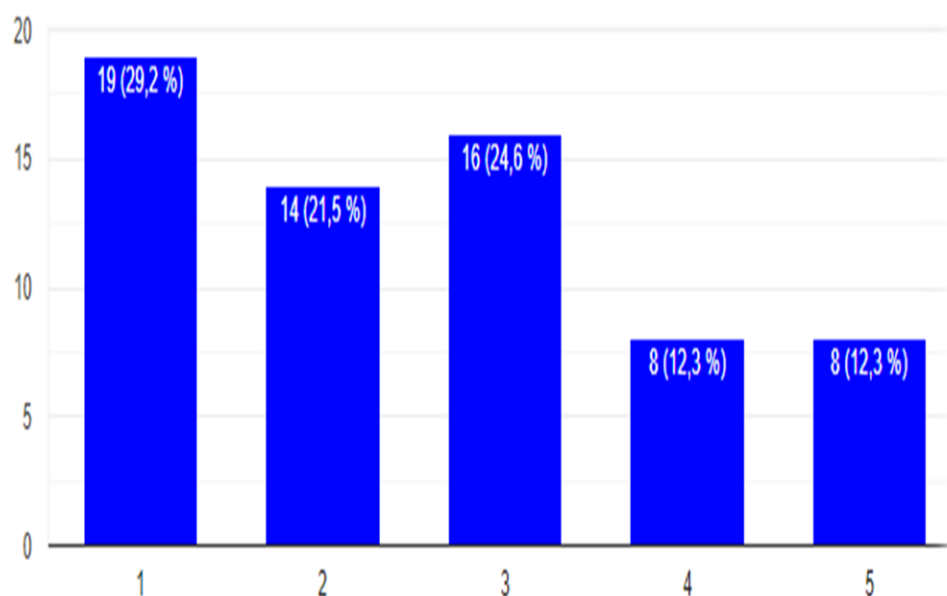


Figura N<sup>o</sup>. 25: Ubicación de inodoros  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

El 29.2% de los funcionarios y usuarios mencionan estar nada de acuerdo en que los inodoros están situados fuera de la zona de duchas, el 24.6% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21.5% dicen estar en desacuerdo, mientras que el 12.3% enuncian estar de acuerdo y muy de acuerdo.

### **Interpretación**

La gran parte de funcionarios y usuarios mencionan estar nada de acuerdo en que los inodoros están situados fuera de la zona de duchas, por cuánto se encuentran distribuidos correctamente y sobre todo permite satisfacer las necesidades de las personas.

## 25. Considera que la ventilación de los inodoros es adecuada



65 respuestas

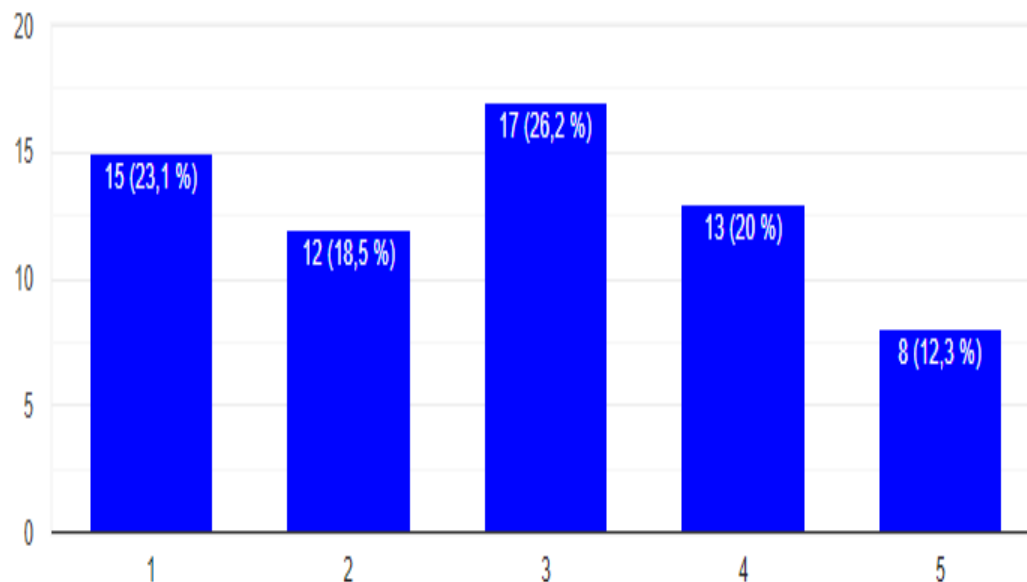


Figura N<sup>o</sup>. 26: Ventilación de inodoros  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

El 26.2% de los funcionarios y usuarios consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la ventilación de los inodoros es adecuada, el 23.1% indican estar nada de acuerdo, el 20% dicen estar de acuerdo, el 18.5% afirman estar en desacuerdo y el 12.3% señalan estar muy de acuerdo.

### **Interpretación**

En cuanto al test aplicado, se puede observar que los funcionarios y usuarios consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la ventilación de los inodoros es adecuada, por lo que es necesario que dentro de la instalación se de mantenimiento continuo con el fin de mejorar la ventilación, de este modo los usuarios puedan sentirse cómodos y seguros al momento de realizar su actividad.



## 26. El suelo de los vestuarios es antideslizante

65 respuestas

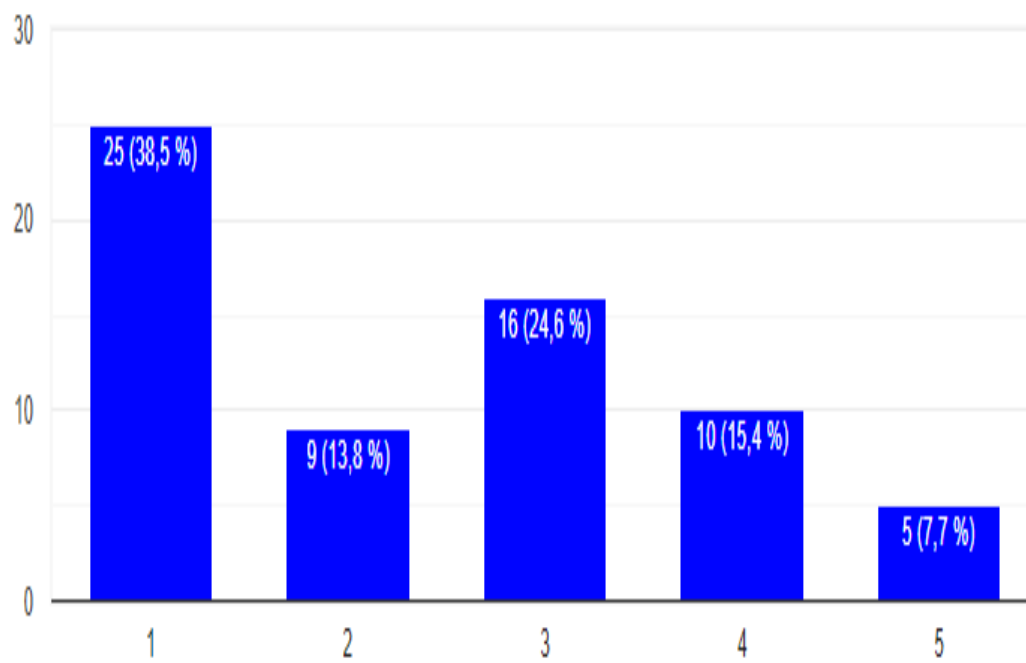


Figura N°. 27: Suelo de los vestuarios  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

El 38.5% de los funcionarios y usuarios señalan estar nada de acuerdo en cuanto al suelo de los vestuarios que es antideslizante, el 24.6% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.4% dicen estar de acuerdo, el 13.8% enuncian estar en desacuerdo y el 7.7% afirman estar muy de acuerdo.

### **Interpretación**

Mediante el test aplicado, se observa que la mayoría de los funcionarios y usuarios señalan estar nada de acuerdo en cuanto al suelo de los vestuarios que es antideslizante, por lo que se debe realizar un mantenimiento adecuado para que los usuarios puedan anti deslizarse correctamente de un lugar a otro y así no tener ninguna complicación al momento de desarrollar sus actividades.

## 27. Opina que el tamaño de la zona de duchas es apropiado



65 respuestas

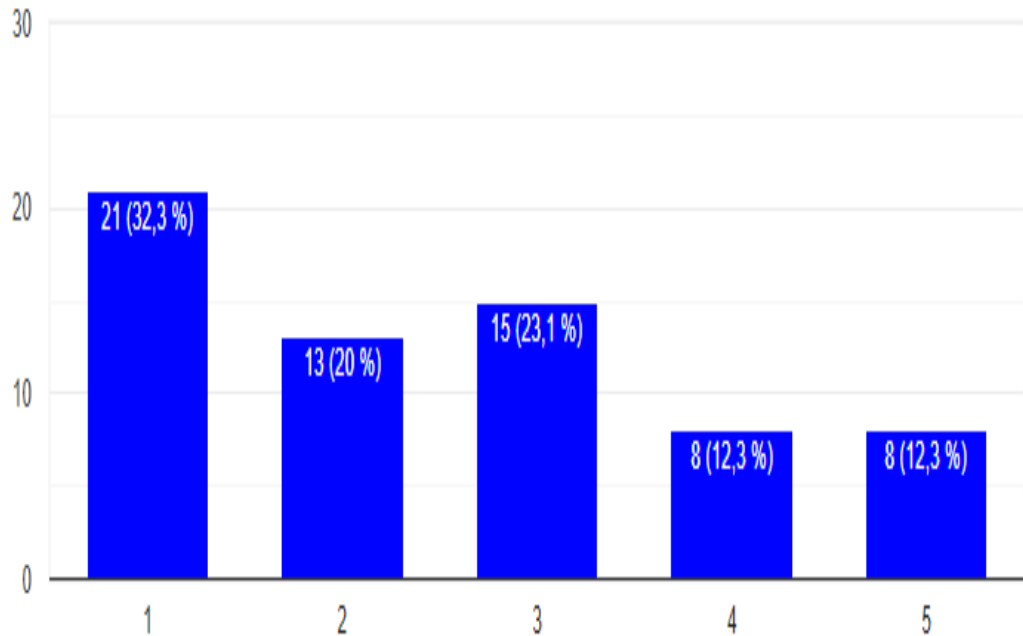


Figura N°. 28: Zona de duchas  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

El 32.3% de los funcionarios y usuarios opinan estar nada de acuerdo en que el tamaño de la zona de duchas es apropiado, el 23.1% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20% dicen estar en desacuerdo, el 12.3% señalan estar de acuerdo y el otro 12.3% dicen estar muy de acuerdo.

### **Interpretación**

En el test aplicado se refleja que los funcionarios y usuarios opinan estar nada de acuerdo en que el tamaño de la zona de duchas es apropiado, por lo que es necesario que la institución realice una ampliación en esas zonas con el fin de que exista un espacio apropiado para cada persona y así satisfacer sus necesidades.

## 28. Considera que la temperatura del agua de las duchas es agradable

65 respuestas

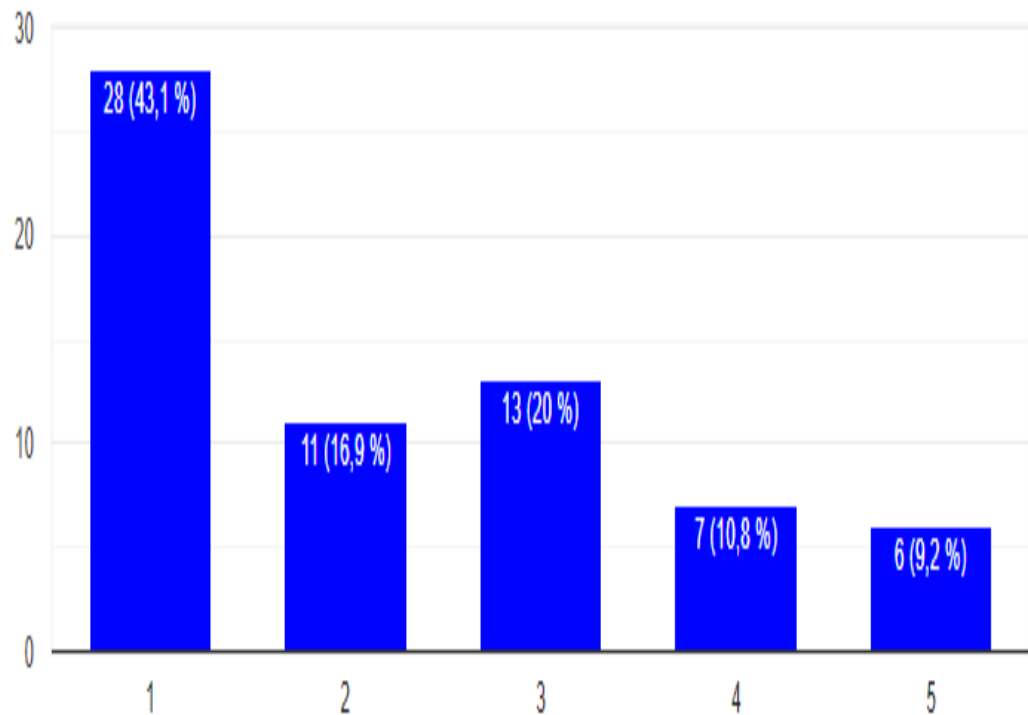


Figura N°. 29: Temperatura del agua  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

El 43.1% de los funcionarios y usuarios consideran estar nada de acuerdo en que la temperatura del agua de las duchas es agradable, el 20% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16.9% dicen estar en desacuerdo, el 10.8% señalan estar de acuerdo y el 9.2% afirman estar muy de acuerdo.

### **Interpretación**

La mayoría de funcionarios y usuarios consideran estar nada de acuerdo en que la temperatura del agua de las duchas es agradable, por lo que es indispensable que se realice mantenimiento y control frecuente para que no exista este tipo de inconvenientes al momento de utilizar las duchas.

## 29. La ventilación de los vestuarios es adecuada

65 respuestas

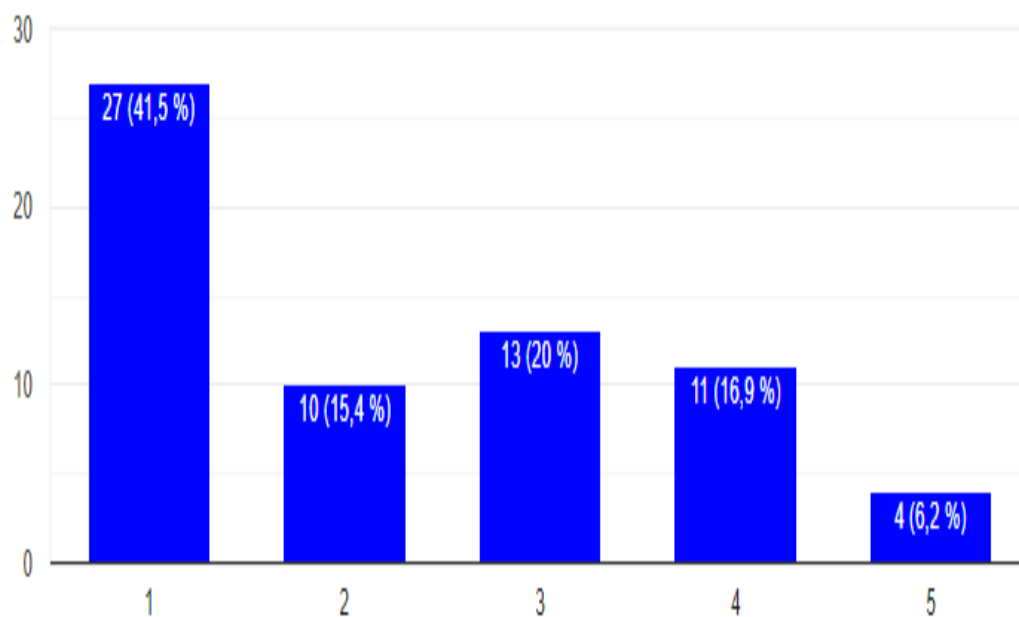


Figura N°. 30: Ventilación vestuarios  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

El 41.5% de los funcionarios y usuarios señalan estar nada de acuerdo en que la ventilación de los vestuarios es adecuada, el 20% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16.9% dicen estar de acuerdo, el 15.4% enuncian estar en desacuerdo y el 6.2% afirman estar muy de acuerdo.

### **Interpretación**

La gran parte de los funcionarios y usuarios señalan estar nada de acuerdo en que la ventilación de los vestuarios es adecuada, por lo que es indispensable que se realice mantenimiento y control frecuente para que no exista este tipo de inconvenientes al momento de utilizar los vestuarios.

### 30. La iluminación de los vestuarios le parece correcta



65 respuestas

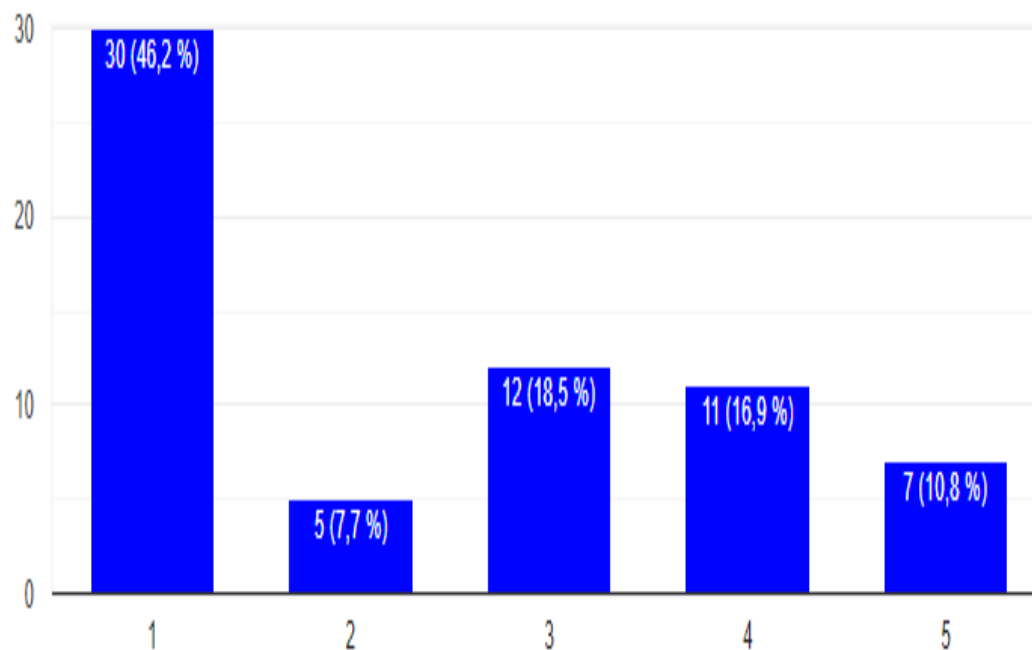


Figura N<sup>o</sup>. 31: Iluminación vestuarios  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

#### **Análisis**

El 46.2% de los funcionarios y usuarios señalan estar nada de acuerdo en que la iluminación de los vestuarios le parece correcta, el 18.5% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16.9% dicen estar de acuerdo, el 10.8% señalan estar muy de acuerdo y el 7.7% afirman estar en desacuerdo.

#### **Interpretación**

De acuerdo al test aplicado, se puede reflejar que los funcionarios y usuarios señalan estar nada de acuerdo en que la iluminación de los vestuarios le parece correcta, por lo que es indispensable que se mejore la iluminación para que no exista inconvenientes al momento de utilizar los vestuarios.

### 31. La temperatura de los vestuarios resulta confortable



65 respuestas

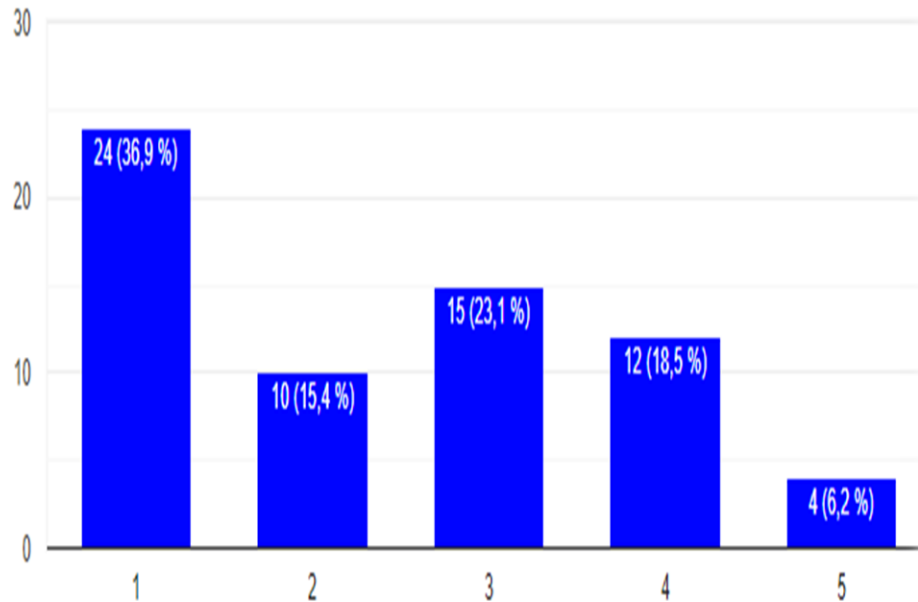


Figura N<sup>o</sup>. 32: Temperatura vestuarios  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

#### **Análisis**

El 36.9% de los funcionarios y usuarios señalan estar nada de acuerdo en que la temperatura de los vestuarios resulta confortable, el 23.1% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.5% dicen estar de acuerdo, el 15.4% señalan estar en desacuerdo y el 6.2% afirman estar muy de acuerdo.

#### **Interpretación**

Mediante el test aplicado, se refleja que los funcionarios y usuarios señalan estar nada de acuerdo en que la temperatura de los vestuarios resulta confortable, por lo que se debe realizar mantenimiento frecuente con el fin de evitar este tipo de inconvenientes dentro de la institución.

## 32. Considera que la limpieza de los vestuarios es correcta

65 respuestas

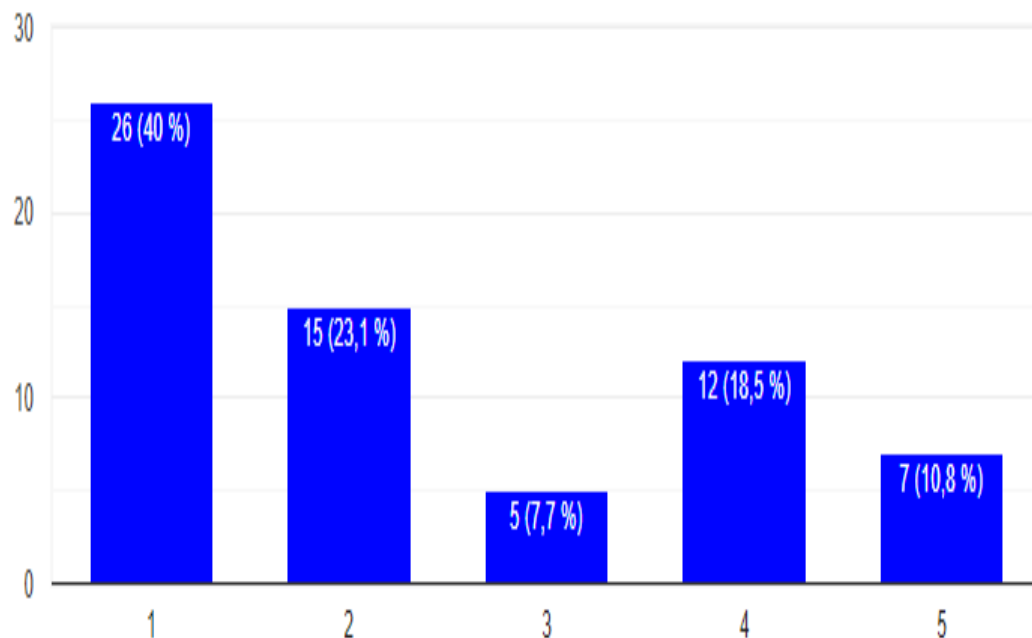


Figura N°. 33: Limpieza vestuarios  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

El 40% de los funcionarios y usuarios consideran estar nada de acuerdo en que la limpieza de los vestuarios es correcta, el 23.1% indican estar en desacuerdo, el 18.5% dicen estar de acuerdo, el 10.8% señalan estar muy de acuerdo y el 7.7% afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

### **Interpretación**

De acuerdo al test aplicado se determina que los funcionarios y usuarios consideran estar nada de acuerdo en que la limpieza de los vestuarios es correcta, por lo que se debe realizar limpiezas frecuentes para que exista una buena higiene dentro de la institución.

## Programa de actividades

33. Considera que la oferta del programa de actividades es amplia



65 respuestas

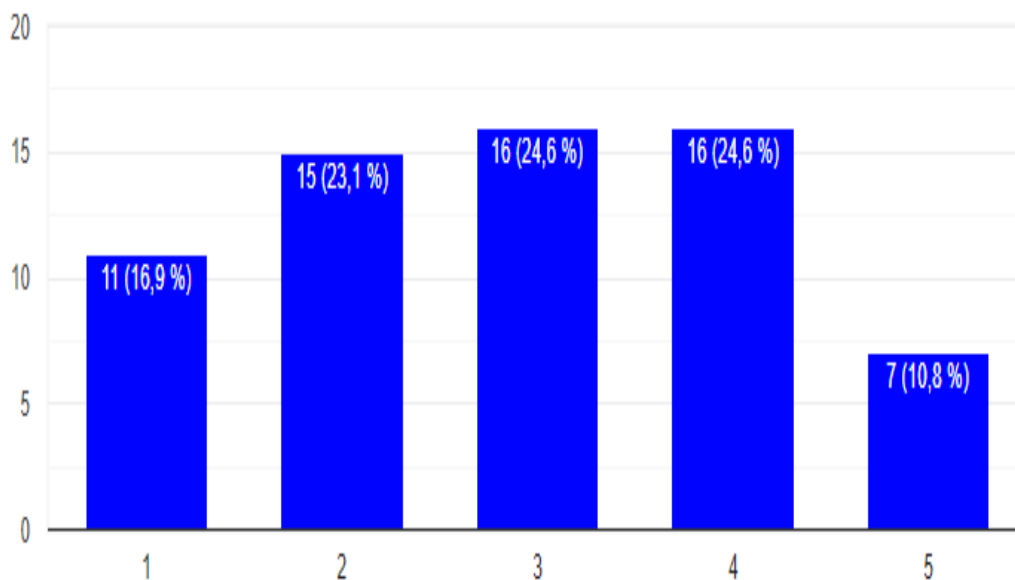


Figura Nª. 34: Oferta de programas  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

El 24.6% de funcionarios y usuarios consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la oferta del programa de actividades es amplia, el otro 24.6% están de acuerdo, el 23.1% dicen estar en desacuerdo, el 16.9% manifiestan estar nada de acuerdo y el 10.8% afirman estar muy de acuerdo.

### **Interpretación**

Mediante el test aplicado se puede ver reflejado que funcionarios y usuarios consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la oferta del programa de actividades es amplia, por lo que se debe optar por varias estrategias para manejar eficientemente las actividades dentro de la institución y así tener que ofrecer amplias ofertas.



### 34. Piensa que ha sido fácil obtener información sobre el programa de actividades

65 respuestas

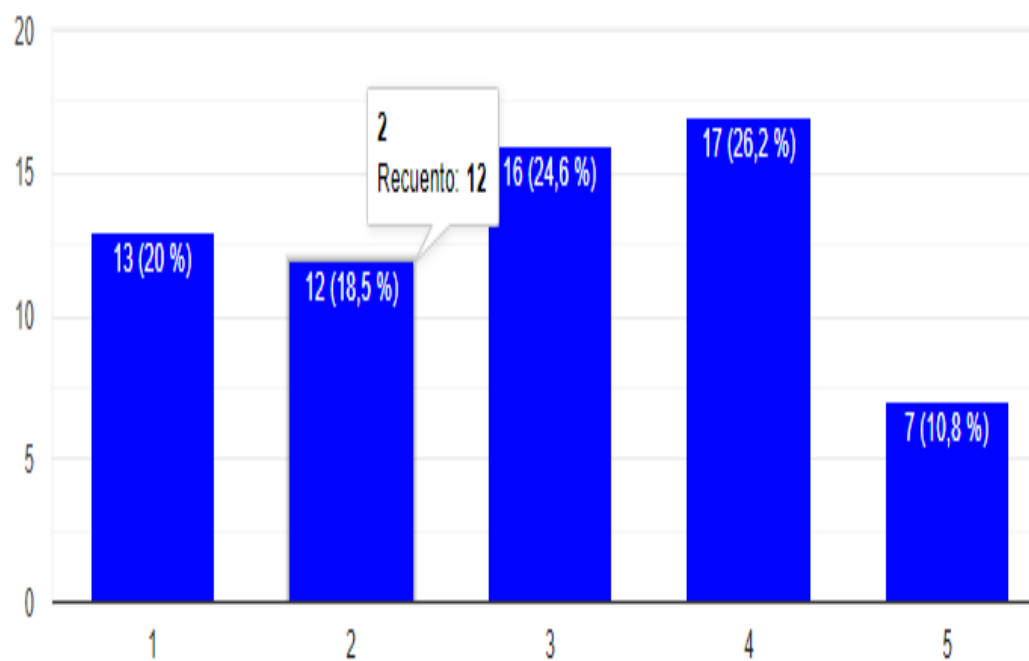


Figura N°. 35: Información de programas  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

#### **Análisis**

El 26.2% de funcionarios y usuarios están de acuerdo en que ha sido fácil obtener información sobre el programa de actividades, el 24.6% mencionan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20% dicen estar nada de acuerdo, el 18.5% señalan estar en desacuerdo y el 10.8% afirman estar muy de acuerdo.

#### **Interpretación**

La gran parte de funcionarios y usuarios están de acuerdo en que ha sido fácil obtener información sobre el programa de actividades, por lo que se debe mantener con esta estrategia para que los usuarios puedan satisfacer sus requerimientos.

35. Considera que las actividades se modifican con frecuencia durante la temporada

65 respuestas

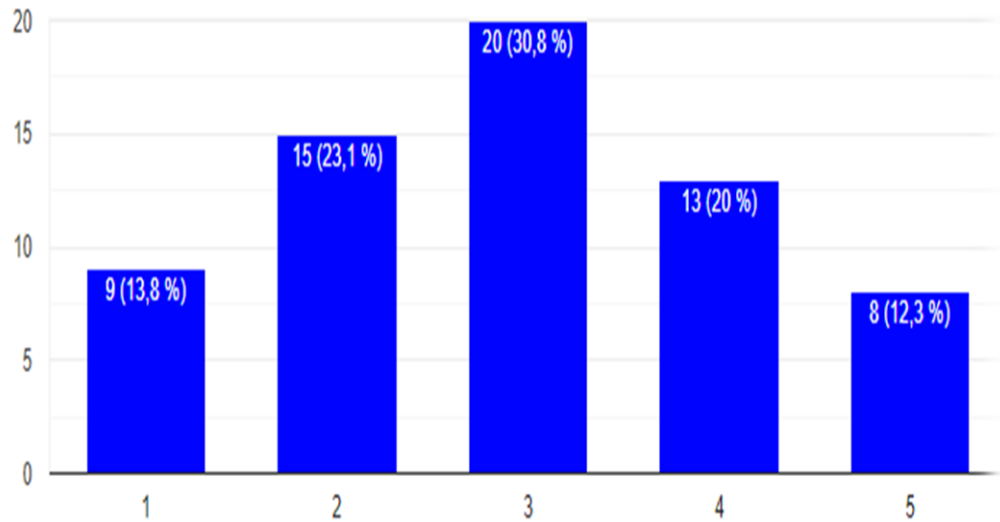


Figura N<sup>o</sup>. 36: Frecuencia de temporada  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

El 30.8% de funcionarios y usuarios consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que las actividades se modifican con frecuencia durante la temporada, el 23.1% mencionan estar en desacuerdo, el 20% dicen estar de acuerdo, el 13.8% indican estar nada de acuerdo y el 12.3% afirman estar muy de acuerdo.

### **Interpretación**

De acuerdo al test aplicado, los funcionarios y usuarios consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que las actividades se modifican con frecuencia durante la temporada, por lo que es necesario que se realice una buena planificación en cada una de las actividades, para que se puedan realizar adecuadamente, de este modo lograr la satisfacción de los usuarios.

36. Además del programa de actividades, existen actividades puntuales (torneos, campeonatos, talleres, etc.) durante la temporada



65 respuestas

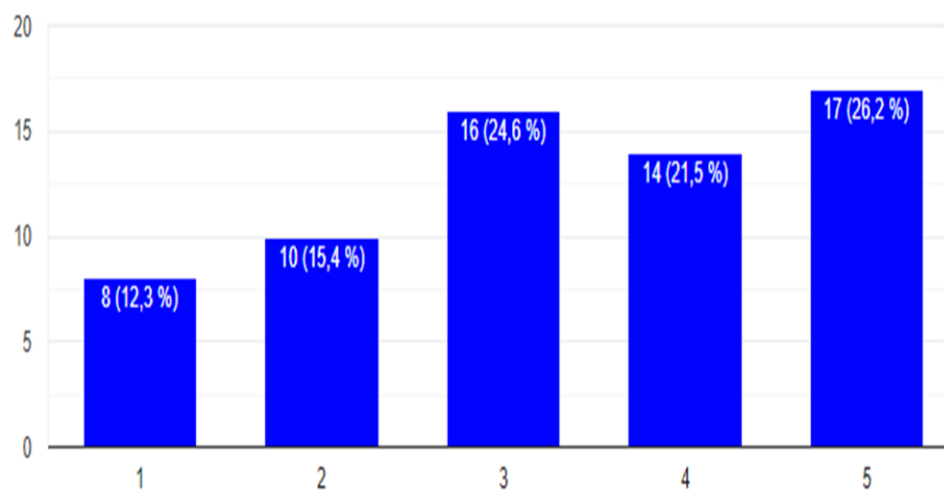


Figura N°. 37: Actividades puntuales  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

El 26.2% de funcionarios y usuarios señalan estar muy de acuerdo en que además del programa de actividades, existen actividades puntuales (torneos, campeonatos, talleres, etc.) durante la temporada, el 24.6% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21.5% indican estar de acuerdo, el 15.4% mencionan estar en desacuerdo y el 12.3% dicen estar nada de acuerdo.

### **Interpretación**

Mediante el test aplicado se puede reflejar que los funcionarios y usuarios señalan estar muy de acuerdo en que además del programa de actividades, existen actividades puntuales (torneos, campeonatos, talleres, etc.) durante la temporada, por lo que es importante seguirlas manteniendo con el fin de que exista un buen servicio dentro de la institución, de este modo satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

### 37. Piensa que la actividad en la que participa se ajusta a sus expectativas



65 respuestas

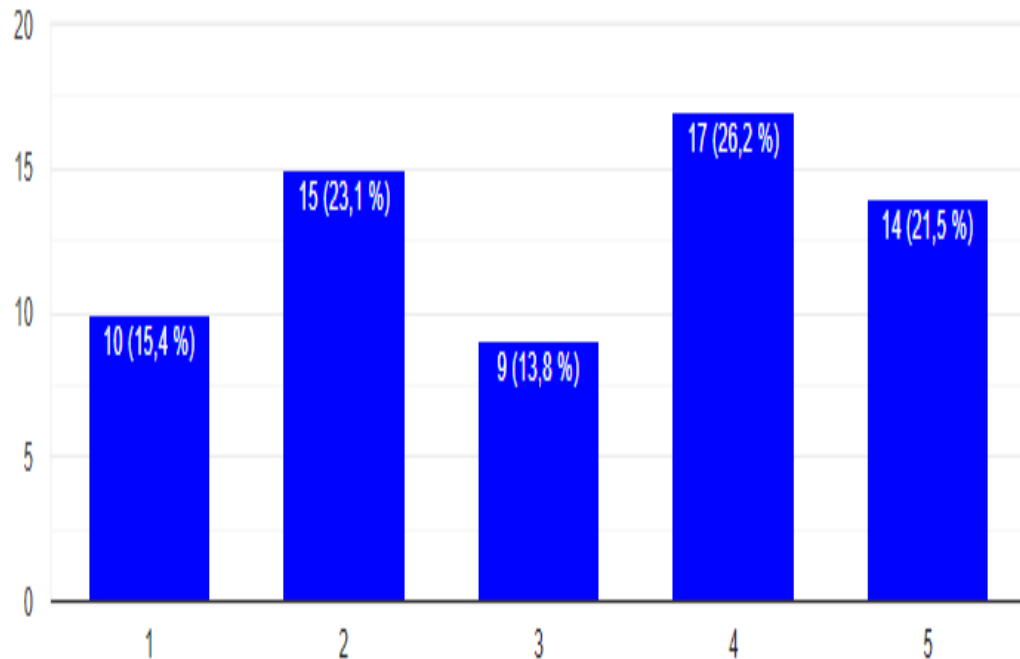


Figura N<sup>o</sup>. 38: Participación y expectativas  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

#### **Análisis**

El 26.2% de funcionarios y usuarios manifiestan estar de acuerdo en que la actividad en la que participan se ajusta a sus expectativas, el 23.1% señalan estar en desacuerdo, el 21.5% indican estar muy de acuerdo, el 15.4% señalan estar nada de acuerdo y el 13.8% afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

#### **Interpretación**

La gran parte de funcionarios y usuarios manifiestan estar de acuerdo en que la actividad en la que participan se ajusta a sus expectativas, por lo que se debe optar por diferentes estrategias para que de este modo se logre tener mayores progresos en cada una de sus actividades desempeñadas dentro de la institución.

### 38. Opina que el precio de la actividad es adecuado al servicio que recibe

65 respuestas

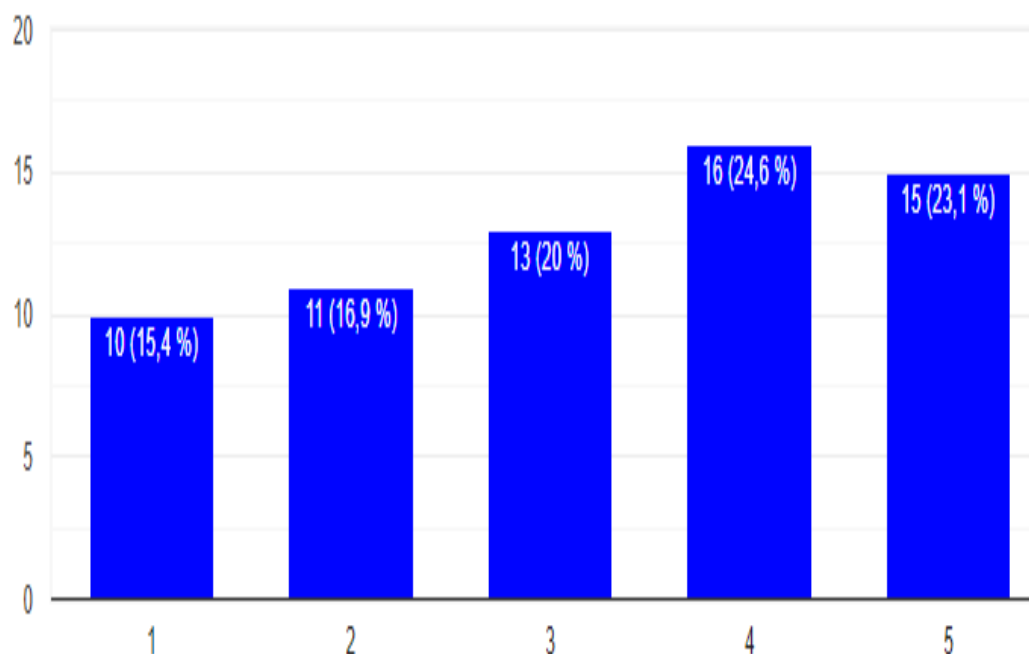


Figura N°. 39: Precio de actividades  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

#### **Análisis**

El 24.6% de funcionarios y usuarios indican estar de acuerdo en que el precio de la actividad es adecuado al servicio que recibe, el 23.1% manifiestan estar muy de acuerdo, el 20% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16.9% señalan estar en desacuerdo y el 15.4% enuncian estar nada de acuerdo.

#### **Interpretación**

En base al test aplicado se puede observar que los funcionarios y usuarios indican estar de acuerdo en que el precio de la actividad es adecuado al servicio que recibe, ya que es un costo bajo que permite cubrir las expectativas de cada persona y por ende se debe mantener para que pueda tener mayor acogida la institución.

39. Cree que la distribución semanal (frecuencia) de las actividades es la adecuada.

65 respuestas

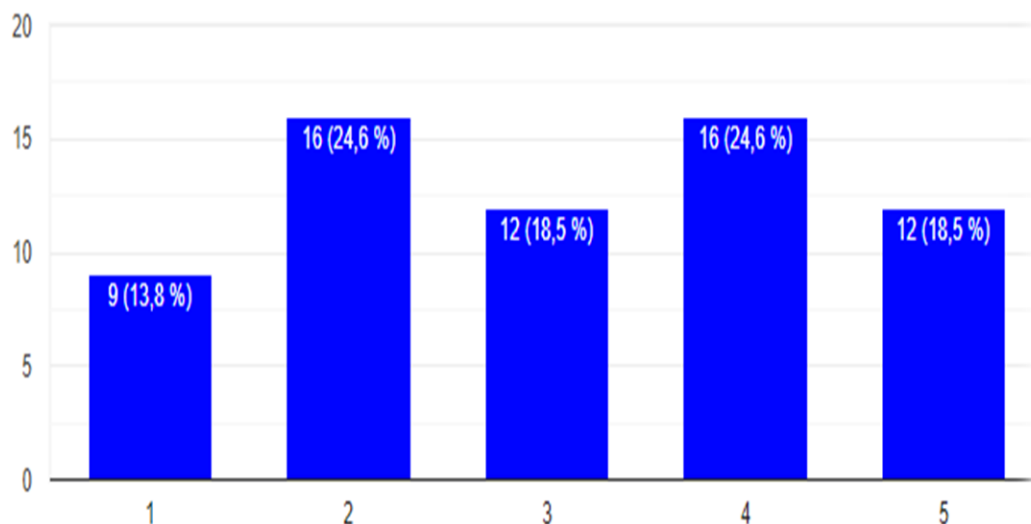


Figura N<sup>o</sup>. 40: Distribución semanal  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

El 24.6% de funcionarios y usuarios creen estar en desacuerdo en que la distribución semanal (frecuencia) de las actividades es la adecuada, mientras que el otro 24.6% indica estar de acuerdo, el 18.5% señala estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el otro 18.5% afirma estar muy de acuerdo y el 13.8% enuncian estar nada de acuerdo.

### **Interpretación**

La mitad de funcionarios y usuarios creen estar en desacuerdo en que la distribución semanal (frecuencia) de las actividades es la adecuada, mientras que la otra mitad opina estar de acuerdo, por tal razón es necesario que se organice correctamente cada una de las tareas con el fin de brindar una buena distribución de las actividades a los usuarios.

## 40. Piensa que el horario de la actividad es apropiado



65 respuestas

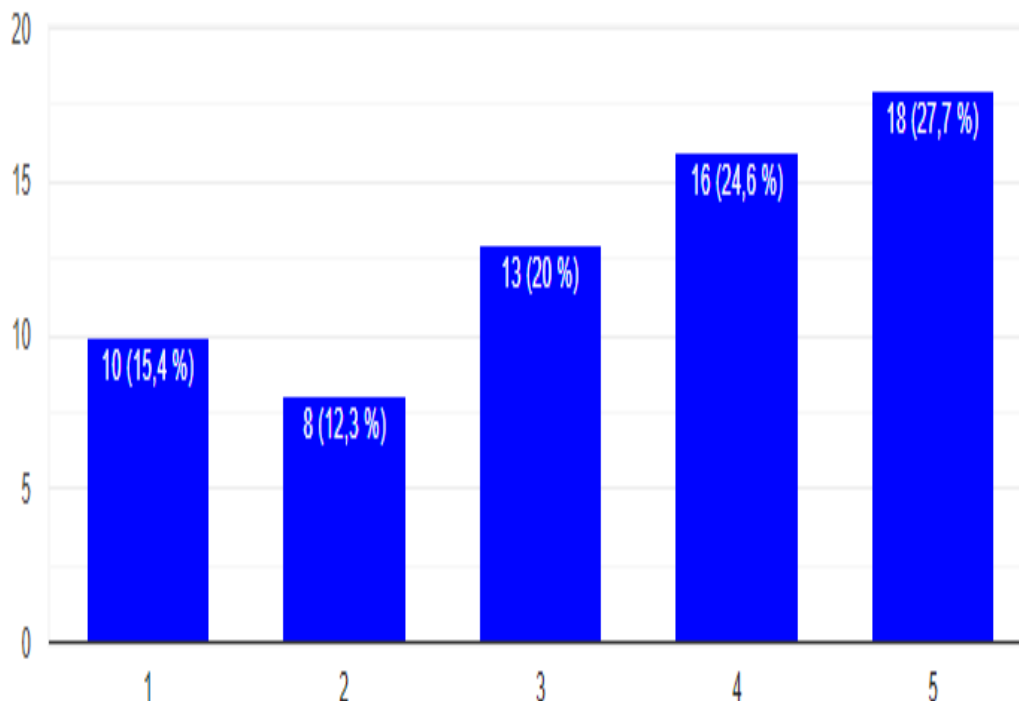


Figura N°. 41: Horario de actividad  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

El 27.7% de funcionarios y usuarios mencionan estar muy de acuerdo en que el horario de la actividad es apropiado, el 24.6% indica estar de acuerdo, el 20% señala estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.4% manifiesta estar nada de acuerdo y el 12.3% dice estar en desacuerdo.

### **Interpretación**

En cuanto al test aplicado se puede reflejar que funcionarios y usuarios mencionan estar muy de acuerdo en que el horario de la actividad es apropiado, ya que existe tiempo para realizar otras tareas y dedicarse específicamente en las actividades de la institución.

#### 41. Considera que la duración de la actividad es adecuada

65 respuestas

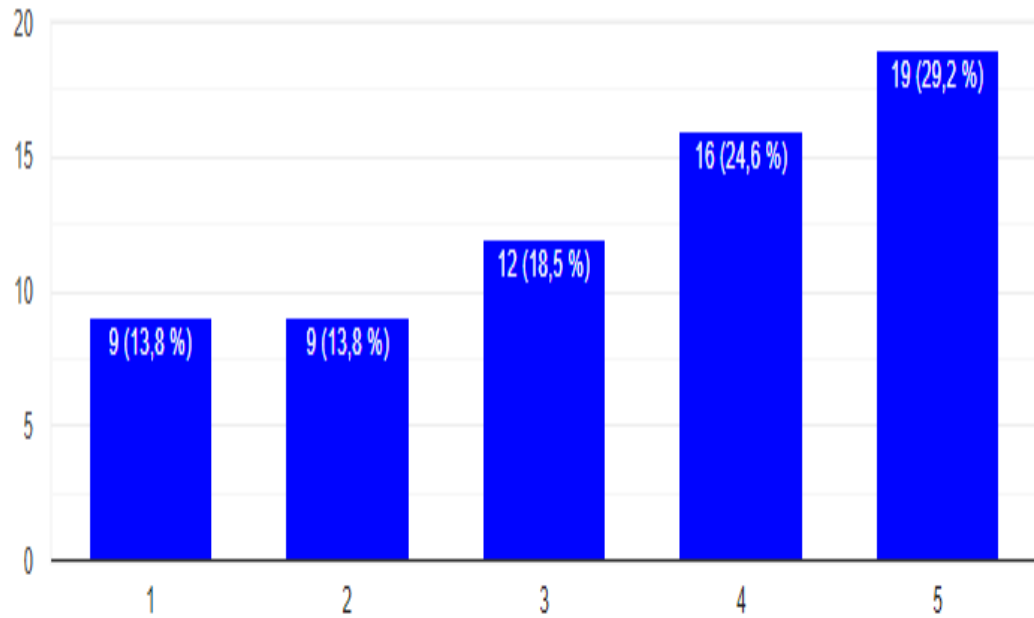


Figura N<sup>o</sup>. 42: Duración de actividad  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

#### **Análisis**

El 29.2% de funcionarios y usuarios consideran estar muy de acuerdo en que la duración de la actividad es adecuada, el 24.6% indica estar de acuerdo, el 18.5% señala estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.8% enuncia estar en desacuerdo y el otro 13.8% afirma estar nada de acuerdo.

#### **Interpretación**

Mediante el test aplicado se determina que los funcionarios y usuarios consideran estar muy de acuerdo en que la duración de la actividad es adecuada, ya que es el tiempo apropiado para que se logren las actividades sin ningún inconveniente.



42. Considera que el profesor-monitor utiliza la vestimenta adecuada

65 respuestas

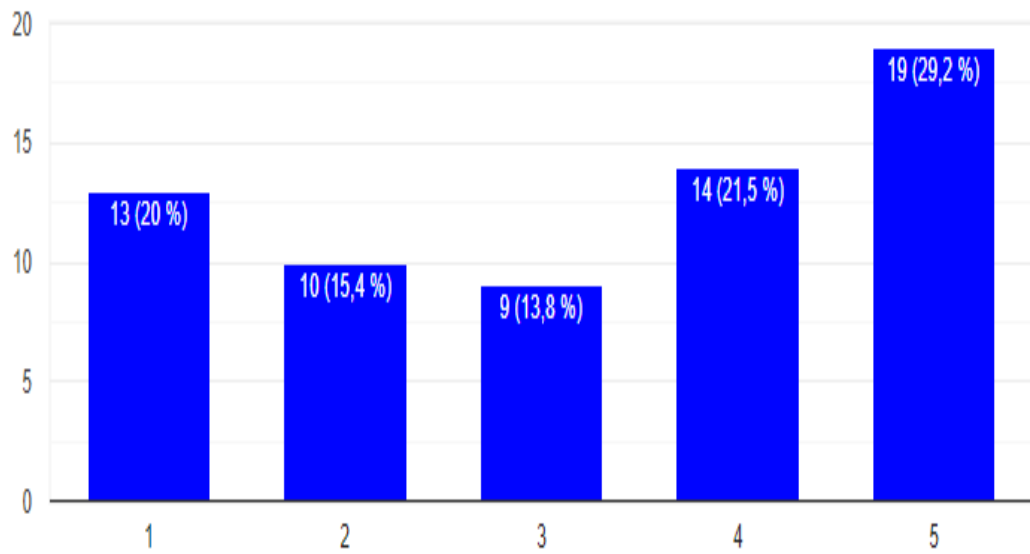


Figura Nª. 43: Vestimenta adecuada  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

El 29.2% de funcionarios y usuarios consideran estar muy de acuerdo en que el profesor –monitor utiliza la vestimenta adecuada, el 21.5% señalan estar de acuerdo, el 20% indican estar nada de acuerdo, el 15.4% dicen estar en desacuerdo y el 13.8% afirman estar ni de acuerdo en desacuerdo.

### **Interpretación**

La gran parte de funcionarios y usuarios consideran estar muy de acuerdo en que el profesor – monitor utiliza la vestimenta adecuada, ya que de esta manera se logra identificar al docente al momento de realizar sus actividades.

#### 43. Percibe que existe buena comunicación entre los usuarios/as y el profesor-monitor



65 respuestas

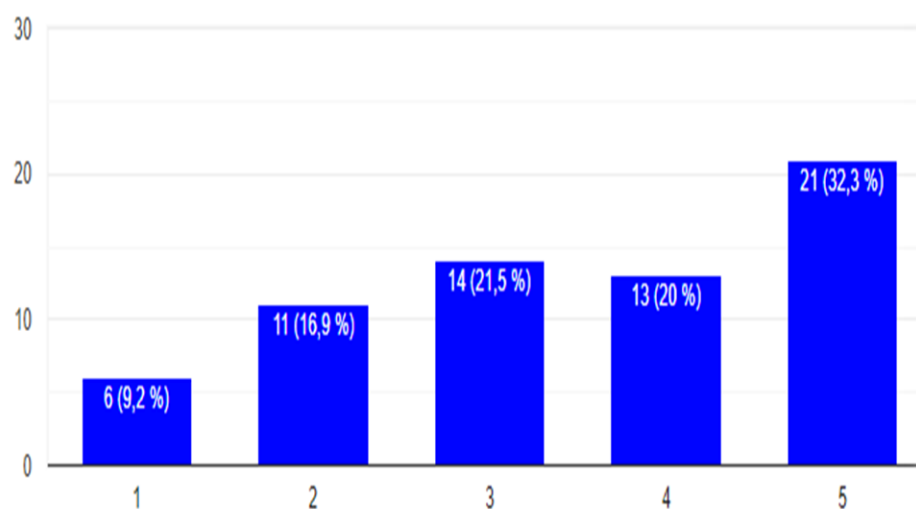


Figura N<sup>o</sup>. 44: Comunicación entre usuarios  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

#### **Análisis**

El 32.3% de funcionarios y usuarios consideran estar muy de acuerdo en que existe buena comunicación entre los usuarios/as y el profesor – monitor, el 21.5% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20% señala estar de acuerdo, el 16.9% enuncian estar en desacuerdo y el 9.2% dicen estar nada de acuerdo.

#### **Interpretación**

De acuerdo al test aplicado se menciona que funcionarios y usuarios consideran estar muy de acuerdo en que existe buena comunicación entre los usuarios/as y el profesor – monitor, por lo que se debe mantener esta técnica para que los usuarios puedan satisfacer sus expectativas, sobre todo alcanzar un mayor rendimiento dentro de la institución.

#### 44. Considera que el trato con el profesor-monitor resulta agradable



65 respuestas

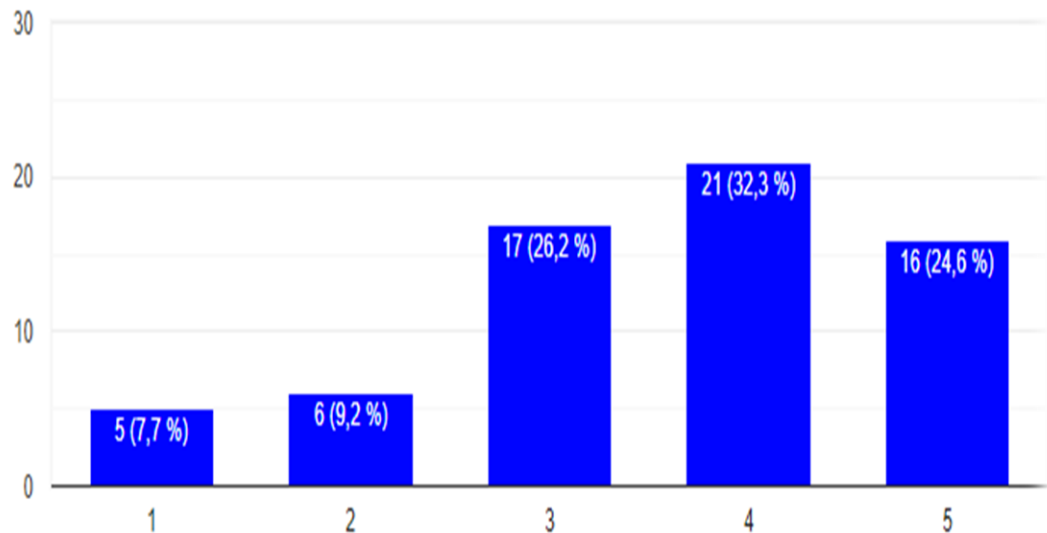


Figura N<sup>o</sup>. 45: Trato profesor-monitor  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

#### **Análisis**

El 32.3% de funcionarios y usuarios consideran estar de acuerdo en que el trato con el profesor – monitor resulta agradable, el 26.2% señalan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 24.6% dicen estar muy de acuerdo, el 9.2% mencionan estar en desacuerdo y el 7.7% afirman estar nada de acuerdo.

#### **Interpretación**

Mediante el test aplicado se logra reflejar que los funcionarios y usuarios consideran estar de acuerdo en que el trato con el profesor – monitor resulta agradable, por cuanto satisface sus requerimientos y necesidades al momento de solicitar alguna sugerencia referente a las actividades desempeñadas dentro de la institución.

#### 45. Piensa que el profesor-monitor tiene las clases bien organizadas

65 respuestas

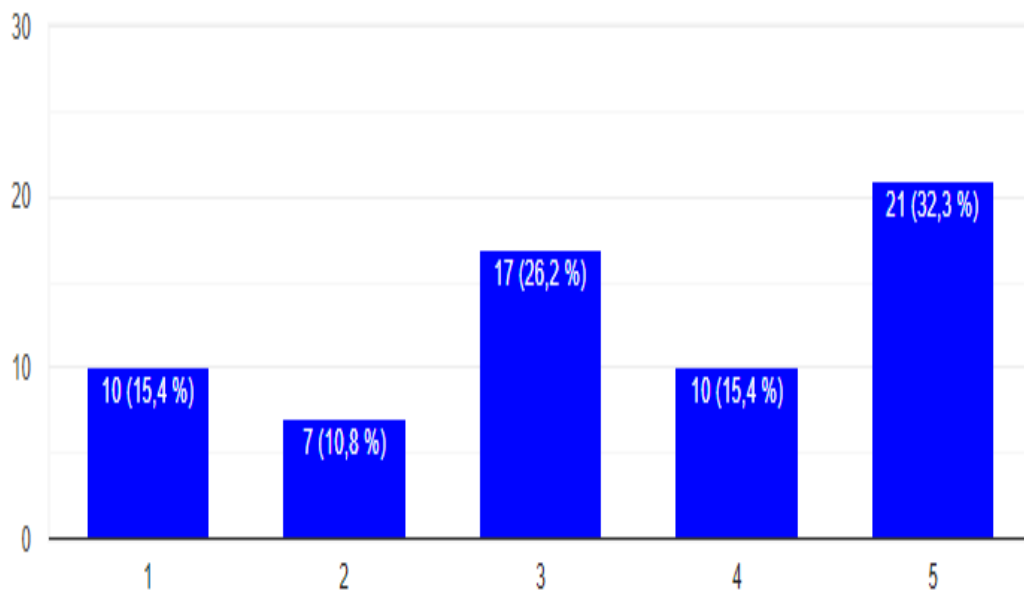


Figura N°. 46: Clases organizadas  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

#### **Análisis**

El 32.3% de funcionarios y usuarios están muy de acuerdo en que el profesor – monitor tiene las clases bien organizadas, el 26.2% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.4% señala estar nada de acuerdo y el otro 15.4% menciona estar de acuerdo y el 10.8% dicen estar en desacuerdo.

#### **Interpretación**

En su mayoría de funcionarios mencionan estar muy de acuerdo en que el profesor – monitor tiene las clases bien organizadas, por lo que se debe mantener esta técnica para que los usuarios puedan sentirse satisfechos por el servicio adquirido.

46. Considera que el profesor-monitor se preocupa por adaptar la actividad al nivel de los usuarios/as

65 respuestas

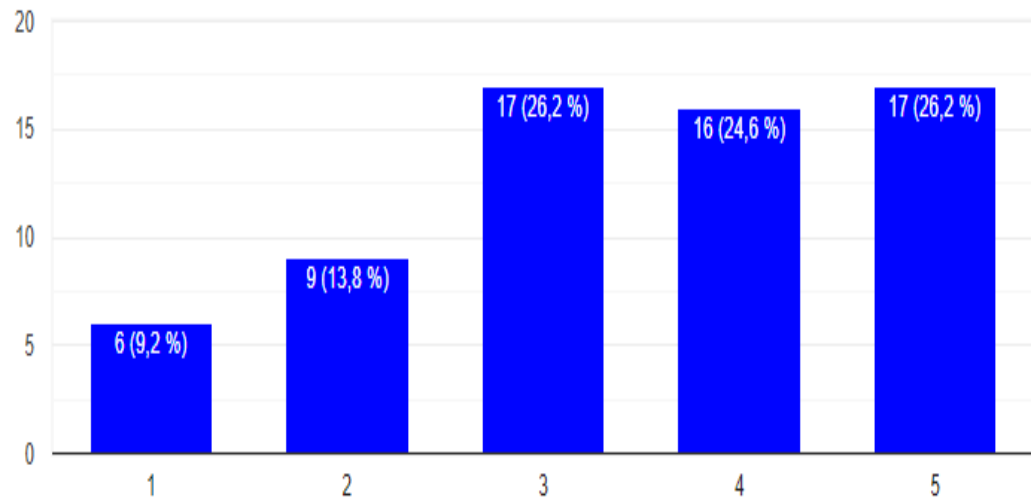


Figura N°. 47: Adaptación de actividades  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

El 26.2% de funcionarios y usuarios consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el profesor – monitor se preocupa por adaptar la actividad al nivel de los usuarios/as, mientras que los otros 26.2% dicen estar muy de acuerdo, el 24.6% enuncian estar de acuerdo, el 13.8% dicen estar en desacuerdo y el 9.2% afirman estar nada de acuerdo.

### **Interpretación**

En cuanto al test aplicado, la mitad de funcionarios y usuarios consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el profesor – monitor se preocupa por adaptar la actividad al nivel de los usuarios/as, mientras que la otra mitad indica estar muy de acuerdo, por lo que es necesario que se determinen diferentes estrategias con el fin de que se pueda mejorar las actividades y así brindar una mayor satisfacción a los usuarios.

47. Considera que el profesor-monitor distribuye adecuadamente el tiempo del que dispone



65 respuestas

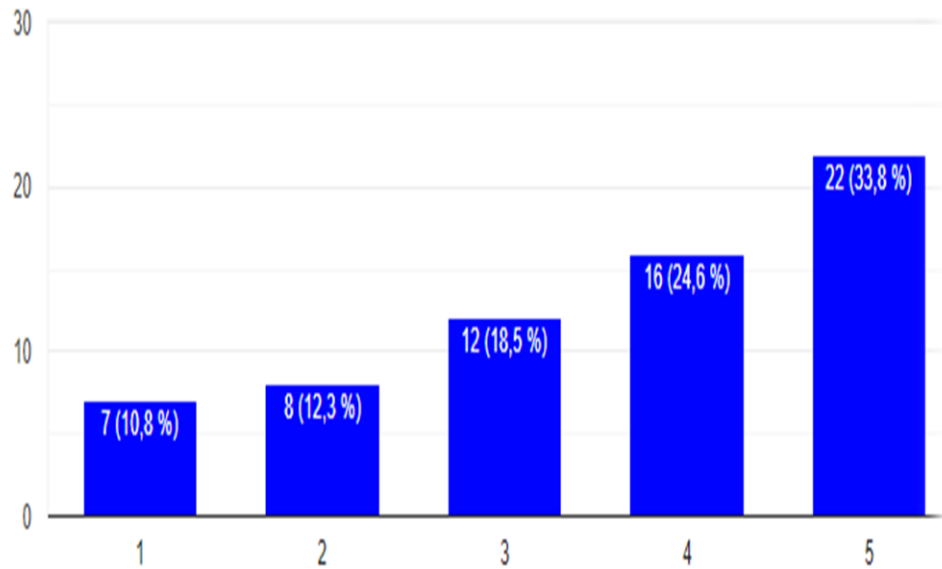


Figura N<sup>o</sup>. 48: Distribución de tiempo  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

El 33.8% de funcionarios y usuarios consideran estar muy de acuerdo en que el profesor – monitor distribuye adecuadamente el tiempo del que dispone, el 24.6% manifiesta estar de acuerdo, el 18.5% señala estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12.3% indican estar en desacuerdo y el 10.8% afirman estar nada de acuerdo.

### **Interpretación**

La gran parte de funcionarios mencionan estar muy de acuerdo en que el profesor – monitor distribuye adecuadamente el tiempo del que dispone, por lo que se debe mantener esta técnica para que los usuarios puedan desarrollar sus actividades sin ningún inconveniente.

#### 48. Piensa que el profesor-monitor utiliza correctamente el material del que dispone

65 respuestas

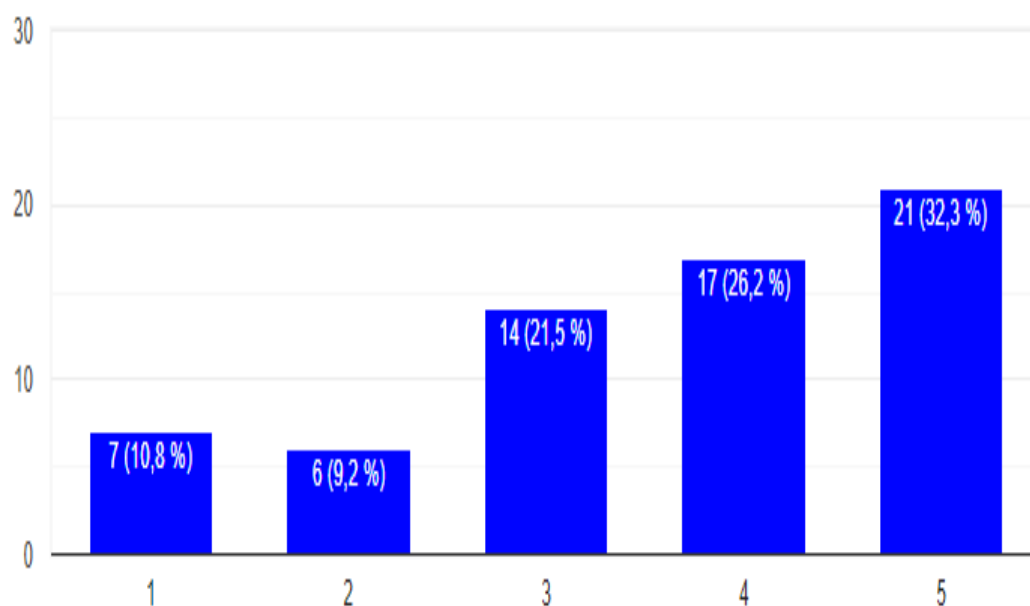


Figura N°. 49: Utilización de material  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

#### **Análisis**

El 32.3% de funcionarios y usuarios están muy de acuerdo en que el profesor – monitor utiliza correctamente el material del que dispone, el 26.2% consideran estar de acuerdo, el 21.5% señalan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10.8% indican estar nada de acuerdo y el 9.2% dicen estar en desacuerdo.

#### **Interpretación**

En cuanto al test aplicado se puede reflejar que funcionarios y usuarios están muy de acuerdo en que el profesor – monitor utiliza correctamente el material del que dispone, por lo que se debe seguir con esta técnica para que los usuarios puedan lograr mayores progresos dentro de la institución.

## 49. Piensa que la implicación del profesor-monitor es adecuada

65 respuestas

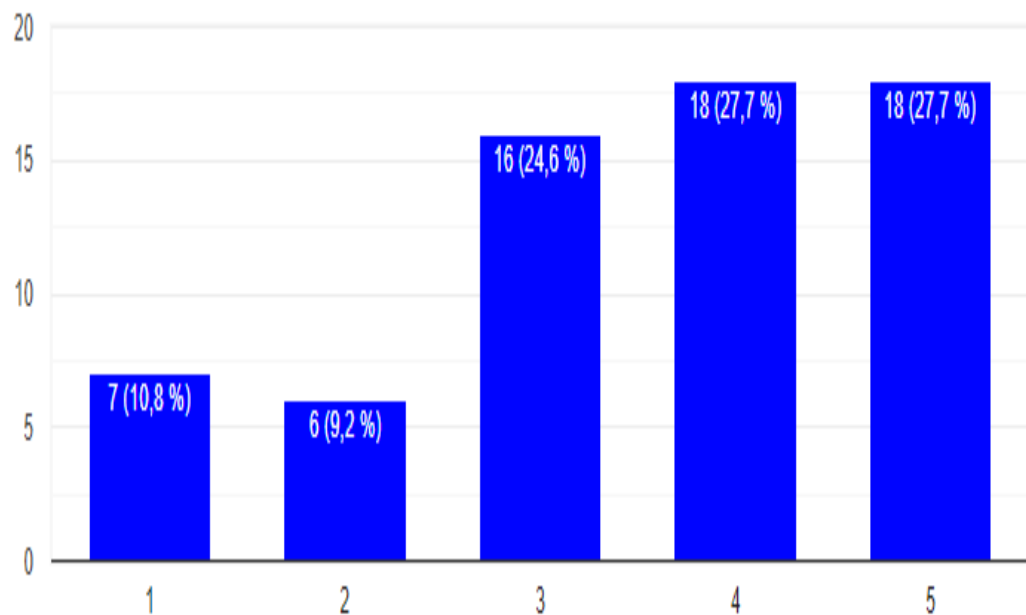


Figura Nª. 50: Implicación profesor-monitor  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

El 27.7% de funcionarios y usuarios están de acuerdo y muy de acuerdo en que la implicación del profesor – monitor es adecuada, el 24.6% señalan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10.8% dicen estar nada de acuerdo y el 9.2% afirman estar en desacuerdo.

### **Interpretación**

La mayoría de funcionarios y usuarios están de acuerdo y muy de acuerdo en que la implicación del profesor – monitor es adecuada, por lo que es necesario mantener su técnica con el fin de obtener un mayor rendimiento en cada una de las personas.



## 50. Percibe que el profesor-monitor está capacitado para desempeñar la actividad

65 respuestas

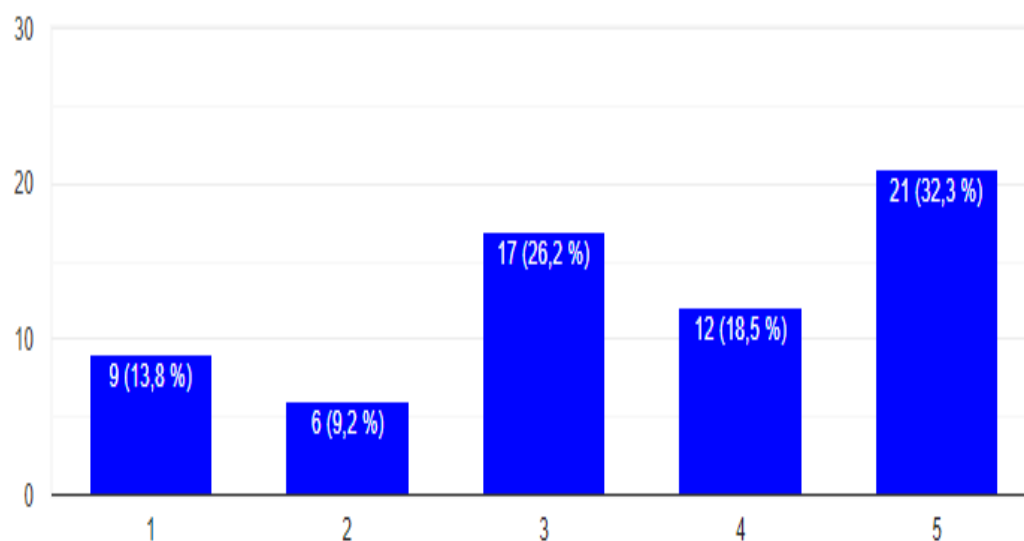


Figura Nª. 51: Profesor-monitor capacitado  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

El 32.3% de funcionarios y usuarios están muy de acuerdo en que el profesor – monitor está capacitado para desempeñar la actividad, el 26.2% mencionan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.5% señalan estar de acuerdo, el 13.8% dicen estar nada de acuerdo y el 9.2% afirman estar en desacuerdo.

### **Interpretación**

Mediante el test aplicado se puede ver reflejado que los funcionarios y usuarios están muy de acuerdo en que el profesor – monitor está capacitado para desempeñar la actividad, por lo que es necesario aprovechar este potencial para que las actividades impartidas en la institución puedan darse adecuadamente.

51. Considera que el profesor-monitor tiene en cuenta la opinión de los usuarios/as durante la actividad

65 respuestas

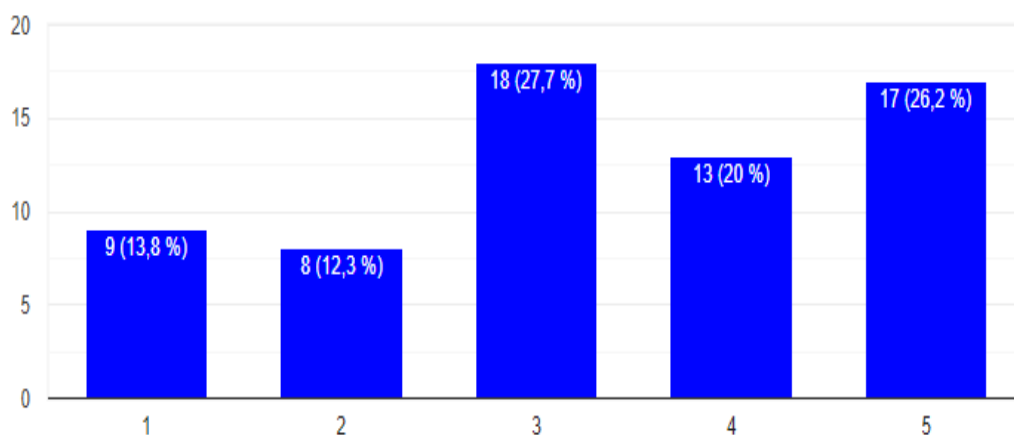


Figura N<sup>o</sup>. 52: Opinión del usuario  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

### **Análisis**

El 27.7% de funcionarios y usuarios consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el profesor – monitor tiene en cuenta la opinión de los usuarios/as durante la actividad, el 26.2% señalan estar muy de acuerdo, el 20% enuncian estar de acuerdo, el 13.8% dicen estar nada de acuerdo y el 12.3% afirman estar en desacuerdo.

### **Interpretación**

El gran conjunto de funcionarios y usuarios consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el profesor – monitor tiene en cuenta la opinión de los usuarios/as durante la actividad, por lo que es indispensable que los docentes mejoren esa técnica con el fin de mejorar las actividades y de este modo lograr personas con altas capacidades.

## TEST APLICADO A FUNCIONARIOS Y USUARIOS INSTALACIONES MUNICIPALES DEPORTIVAS

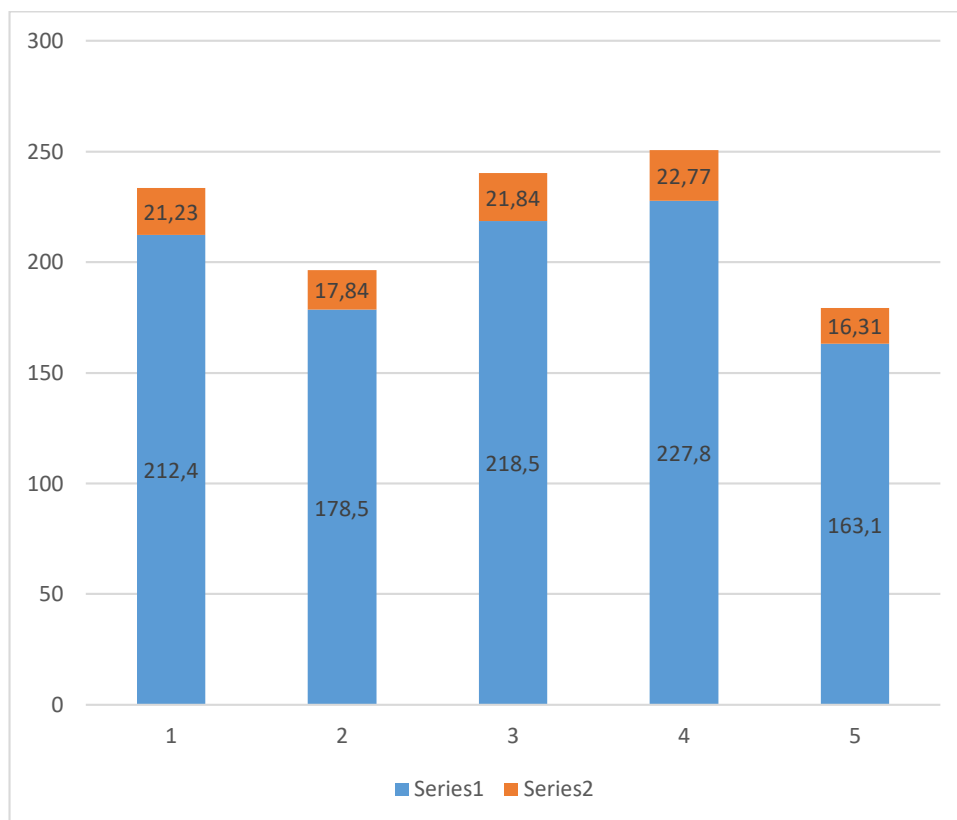


Figura Nª. 53: Instalaciones deportivas  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

De acuerdo al test aplicado, se puede reflejar que la mayoría de funcionarios y usuarios mencionan estar de acuerdo en que las instalaciones municipales deportivas son las adecuadas, puesto que se encuentran bien ubicadas y resulta fácil su llegada, tomando en cuenta los medios para transmitir sugerencias y/o quejas para cualquier inquietud, de este modo satisfacer las necesidades de los usuarios.

## ESPACIOS DEPORTIVOS

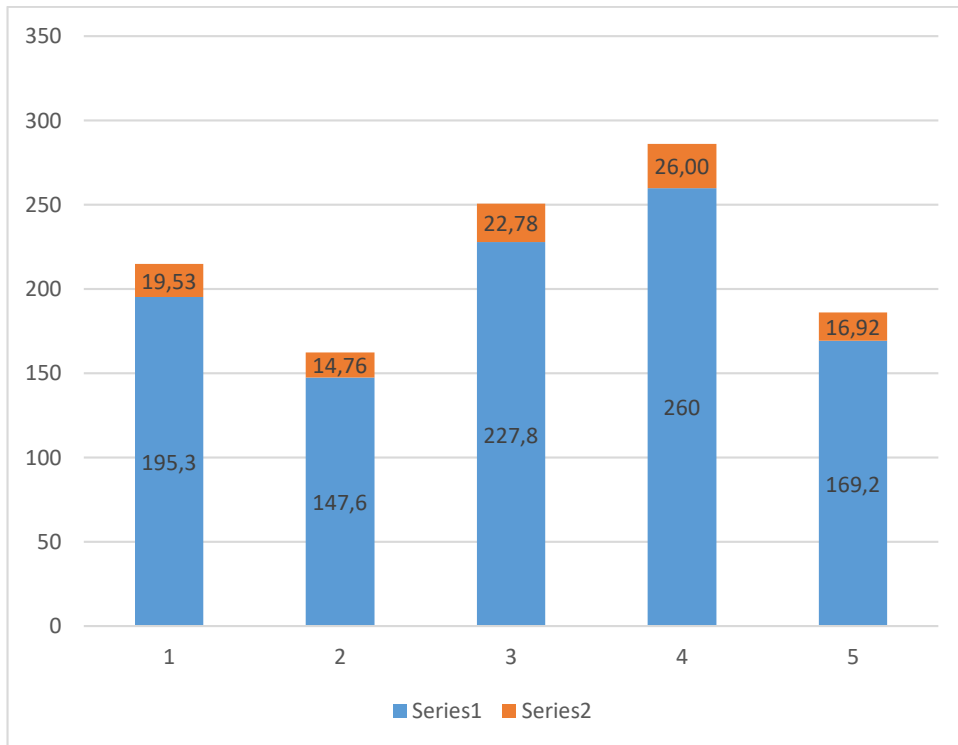


Figura N<sup>o</sup>. 54: Espacios deportivos  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

Mediante el test aplicado, se determina que los funcionarios y usuarios señalan estar de acuerdo en que los espacios deportivos poseen dimensiones adecuadas para realizar correctamente sus actividades, así como también la temperatura del ambiente, ventilación, equipamiento y limpieza del espacio deportivo es apropiada para que los funcionarios y usuarios realicen eficientemente sus actividades.

## VESTUARIOS

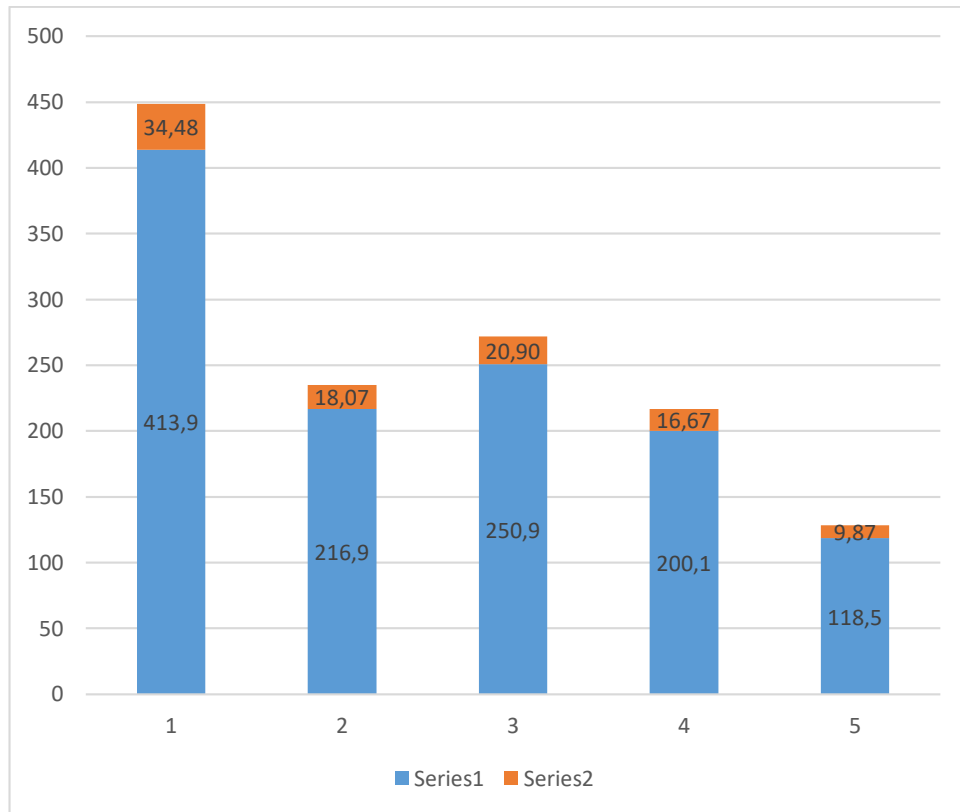


Figura N°. 55: Vestuarios  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

En el test aplicado los funcionarios y usuarios señalan estar nada de acuerdo en que los vestuarios son adecuados para su comodidad, por lo que se requiere de una infraestructura más amplia para la comodidad del usuario y así no tener dificultad al momento de vestirse, realizando una ampliación en esas zonas con el fin de que exista un espacio apropiado para cada persona y así satisfacer sus necesidades.

## PROGRAMA DE ACTIVIDADES

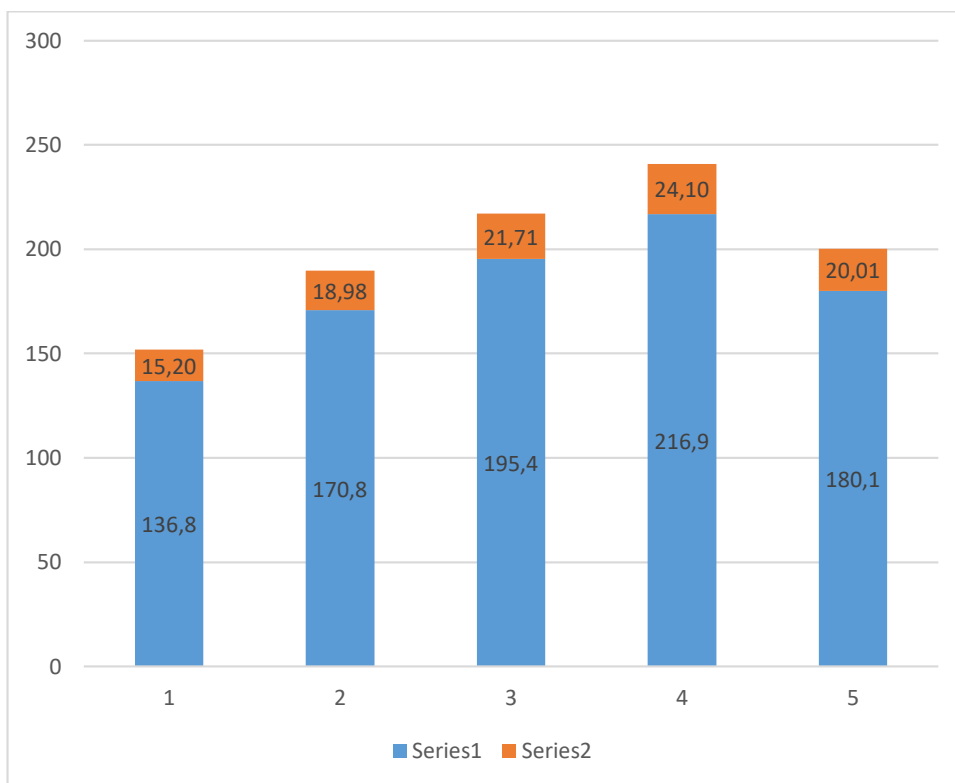


Figura N<sup>o</sup>. 56: Programa de actividades  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

Mediante el test aplicado, se determina que los funcionarios y usuarios señalan estar de acuerdo en que los programas de actividades son amplios, por cuanto existen actividades puntuales como son los torneos, campeonatos, talleres, entre otros que se ajustan a las expectativas del usuario, por lo tanto, estas actividades son apropiadas y el precio acorde al servicio que recibe.

## PROFESOR – MONITOR

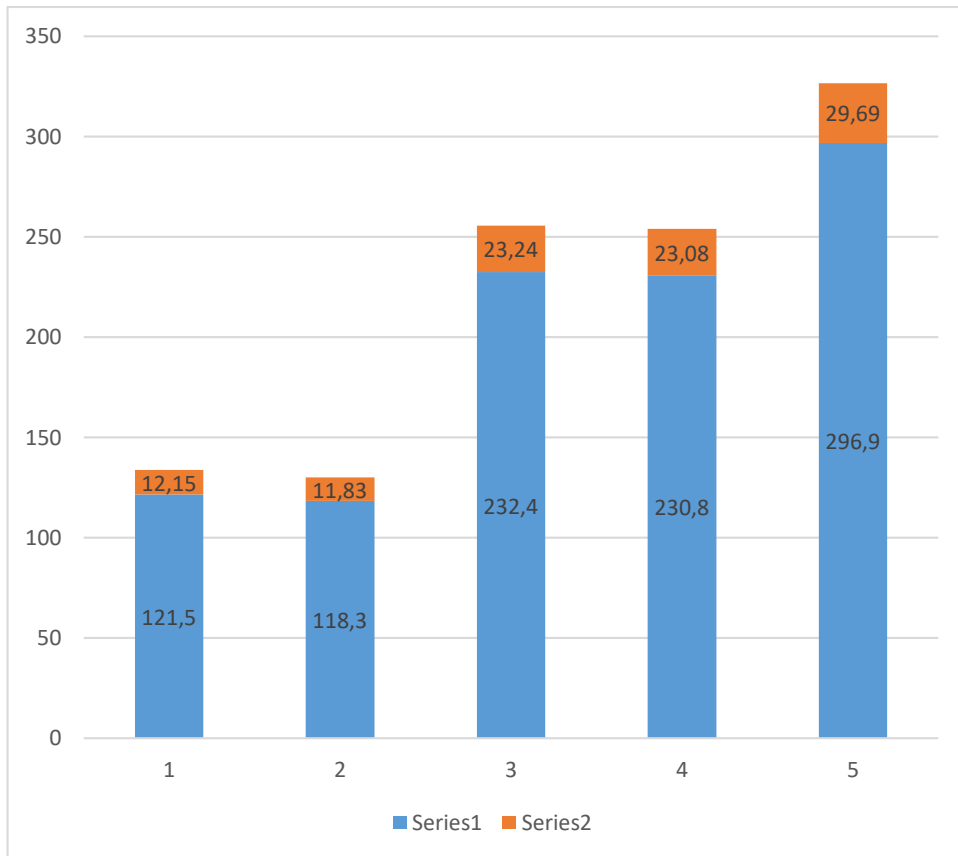


Figura N°. 57: Programa de actividades  
Elaborado por: Lcda. Lucia Tenorio, 2021

De acuerdo al test aplicado, se puede reflejar que la mayoría de funcionarios y usuarios mencionan estar muy de acuerdo en que el profesor – monitor tiene las clases bien organizadas, por cuanto utiliza la vestimenta adecuada, adapta adecuadamente las actividades al nivel de los usuarios/as, utilizando correctamente el material que dispone y finalmente toma en cuenta la opinión del resto de personas durante las actividades para un mejor aprendizaje.

### Comprobación de hipótesis

Es un estadígrafo no paramétrico o de distribución libre que permite establecer correspondencia entre valores observados y esperados, llegando hasta la comparación de distribuciones enteras, es una prueba que permite la comprobación global del grupo de frecuencias esperadas calculadas a partir de la hipótesis que se quiere verificar.

### Combinación de frecuencias

1. ¿Considera que las instalaciones deportivas se encuentran bien ubicadas?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nada de acuerdo	9	14
En desacuerdo	5	8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	26
De acuerdo	22	34
Muy de acuerdo	12	18
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

11. ¿Opina que las dimensiones del espacio deportivo donde se realiza la actividad son adecuadas?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nada de acuerdo	6	9
En desacuerdo	13	20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	18
De acuerdo	18	28
Muy de acuerdo	16	25
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>



21. ¿Considera que las dimensiones del vestuario son adecuadas para su comodidad?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nada de acuerdo	21	32
En desacuerdo	15	23
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	20
De acuerdo	7	11
Muy de acuerdo	9	14
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

33. ¿Considera que la oferta del programa de actividades es amplia?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nada de acuerdo	11	17
En desacuerdo	15	23
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	25
De acuerdo	16	25
Muy de acuerdo	7	11
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

### Frecuencias Observadas

ALTERNATIVA	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	TOTAL
Pregunta 1	9	5	17	22	12	<b>65</b>
Pregunta 11	6	13	12	18	16	<b>65</b>
Pregunta 21	21	15	13	7	9	<b>65</b>
Pregunta 33	11	15	16	16	7	<b>65</b>
<b>SUBTOTAL</b>	<b>47</b>	<b>48</b>	<b>58</b>	<b>63</b>	<b>44</b>	<b>260</b>

### Frecuencias Esperadas

ALTERNATIVA	Nada de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	TOTAL
Pregunta 1	11.75	12	14.5	15.75	11	<b>65</b>
Pregunta 11	11.75	12	14.5	15.75	11	<b>65</b>
Pregunta 21	11.75	12	14.5	15.75	11	<b>65</b>
Pregunta 33	11.75	12	14.5	15.75	11	<b>65</b>
<b>SUBTOTAL</b>	<b>47</b>	<b>48</b>	<b>58</b>	<b>63</b>	<b>44</b>	<b>260</b>

### Comprobación de CHI 2

$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$	o	e	o-e	(o-e) <sup>2</sup>	(o-e) <sup>2</sup> /e
P1.NA	9	11.75	-2.75	7.56	0.64
P1. ED	5	12	-7	49.00	4.08
P1. NAND	17	14.5	2.5	6.25	0.43
P1.DA	22	15.75	6.25	39.06	2.48
P1.MA	12	11	1	1.00	0.00
P11.NA	6	11.75	-5.75	33.06	2.81
P11. ED	13	12	1	1.00	0.08
P11. NAND	12	14.5	-2.5	6.25	0.43
P11.DA	18	15.75	2.25	5.06	0.32
P11.MA	16	11	5	25.00	0.00
P21.NA	21	11.75	9.25	85.56	7.28
P21. ED	15	12	3	9.00	0.75
P21. NAND	13	14.5	-1.5	2.25	0.16
P21.DA	7	15.75	-8.75	76.56	4.86
P21.MA	9	11	-2	4.00	0.00
P33.NA	11	11.75	-0.75	0.56	0.05
P33. ED	15	12	3	9.00	0.75
P33. NAND	16	14.5	1.5	2.25	0.16
P33.DA	16	15.75	0.25	0.06	0.00
P21.MA	7	11	-4	16.00	0.00
					<b>25.29</b>

### **Modelo Lógico**

**H1:** La Gestión de los servicios deportivos en el GAD Cantonal de Pangua permite la práctica deportiva de sus habitantes en sus diferentes disciplinas.

**HO:** La Gestión de los servicios deportivos en el GAD Cantonal de Pangua NO PERMITE la práctica deportiva de sus habitantes en sus diferentes disciplinas.

### **Nivel de Significación**

El nivel de significación con el que se trabaja es del 5%.

$$X^2 = \sum \left[ \frac{(O-E)^2}{E} \right]$$

En donde:

$X^2$  = Chi-cuadrado

$\Sigma$  = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = frecuencia esperada o teórica

### **Nivel de Significación y Regla de Decisión**

#### **Grado de Libertad**

Para determinar los grados de libertad se utiliza la siguiente fórmula:

$$GL = (c-1) (f-1)$$

$$GL = (4-1) (5-1)$$

$$GL = 3*4$$

$$GL = 12$$

## Grado de significación

$$\alpha = 0.05$$

En donde:

O = Frecuencia Observada

E = Frecuencia Esperada

O-E = Frecuencias observada- frecuencias esperadas

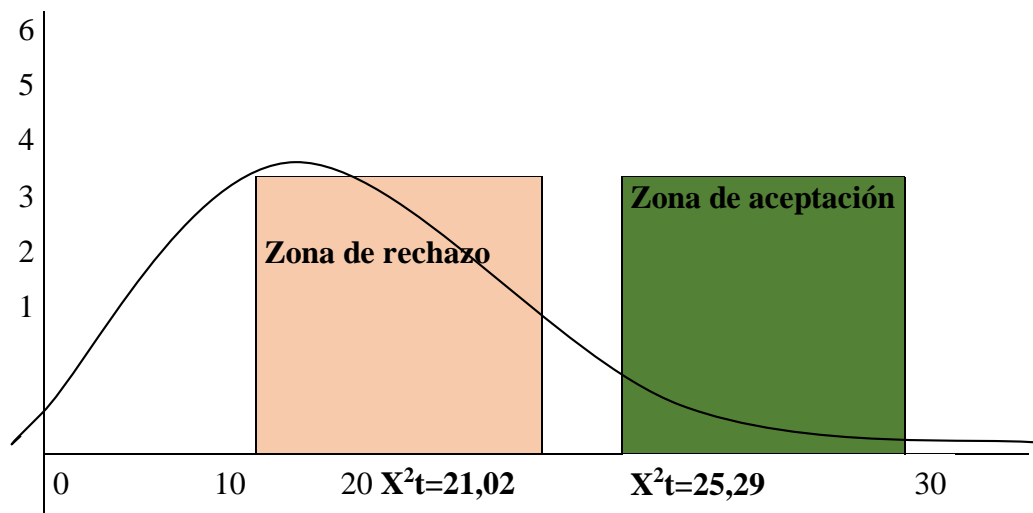
O-E<sup>2</sup> = resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado

O-E<sup>2</sup>/E = resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado dividido para las frecuencias esperadas

## Conclusión

El valor de  $X^2 t = 21,02 < X^2 c = 25,29$ , por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna: **H1**: La Gestión de los servicios deportivos en el GAD Cantonal de Pangua permite la práctica deportiva de sus habitantes en sus diferentes disciplinas.

## CAMPANA DE GAUS



## TABLA DE VERIFICACIÓN DEL CHI-CUADRADO

Grados libertad	Probabilidad de un valor superior - Alfa ( $\alpha$ )				
	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005
1	2.71	3.84	5.02	6.63	7.88
2	4.61	5.99	7.38	9.21	10.6
3	6.25	7.81	9.35	11.34	12.84
4	7.78	9.49	11.14	13.28	14.86
5	9.24	11.07	12.83	15.09	16.75
6	10.64	12.59	14.45	16.81	18.55
7	12.02	14.07	16.01	18.48	20.28
8	13.36	15.51	17.53	20.09	21.95
9	14.68	16.92	19.02	21.67	23.59
10	15.99	18.31	20.48	23.21	25.19
11	17.28	19.68	21.92	24.73	26.76
<b>12</b>	18.55	<b>21.03</b>	23.34	26.22	28.3
13	19.81	22.36	24.74	27.69	29.82
14	21.06	23.68	26.12	29.14	31.32
15	22.31	25	27.49	30.58	32.8

### Discusión

En relación a las instalaciones deportivas municipales del cantón Pangua de la provincia de Cotopaxi los usuario y funcionarios consideran que son las adecuadas y estratégicamente ubicadas para el desarrollo de diferentes disciplinas deportivas, que están abiertos a recibir quejas y sugerencias de toda índole para satisfacer las necesidades de quienes lo utilizan. Según (Plaza, 2001), las instalaciones deportivas municipales deben tener tres etapas: la prodemocrática para facilitar la gestión deportiva a través de los representantes de los municipios sean estos los concejales o directores departamentales; la transición democrática que son los organismos

directos de la administración y la consolidación democrática que ponga en práctica los servicios que oferta la institución con calidad.

Con respecto a los espacios deportivos se manifiesta que poseen las dimensiones adecuadas, la temperatura, ventilación, equipamiento y limpieza cumplen los requisitos indispensables para la práctica de las actividades o disciplinas deportivas. Las actividades que, de forma organizada se practican en los espacios deben garantizar seguridad física y mental de los usuarios, convergiendo con la globalización deportiva coherente (Gutiérrez, 2004).

Los vestuarios no presentan las condiciones para su utilización, no existe comodidad y seguridad al momento de cambiarse de vestimenta por lo que es necesario una adecuación técnica y moderna para satisfacer las necesidades de los usuarios. Los usuarios escogen los mejores vestuarios que sean capaces de ofrecer seguridad para de esta manera satisfacer sus necesidades y en lo deportivo se consigan resultados con calidad y sobre todo motiven a seguir utilizando (Dorado & Galalrdo, 2005).

En la programación de actividades los funcionarios y usuarios señalan que son amplios y variados, mediante la ejecución de torneos, campeonatos, talleres manuales según las necesidades de las personas, considerando los costos que sean accesibles a la economía popular, y las facilidades que presten los administradores. La planificación de actividades deportivas municipales debe ser un proceso, donde se incluya la toma de decisiones y la predisposición de actuar en el futuro, planteando objetivos y metas óptimos y medibles, considerando presupuestos, cumpliendo con el POA de los municipios en relación a las actividades deportivas (Prieto, 2008).

Lo que tiene que ver con el profesor – monitor los funcionarios y usuarios mencionan que son muy capacitador y ordenados en sus actividades, utilizan adecuadamente los materiales que utilizan con los deportistas, respetan los puntos de vista de las personas que sugieren cambio, de esta manera se da una atención al cliente como un valor agregado. El guía, tutor, profesor, monitor debe garantizar credibilidad, asesorando en todo aspecto de las disciplinas deportivas, que permita a los usuarios satisfacer sus inquietudes y necesidades deportivas y personales,

garantizando la calidad de servicio y el valor agregado, todo esto se consigue cuando este profesional posee conocimientos técnicos, éticos que permitan motivar individualmente y colectivamente (Castañeda, 2008).

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES

#### Conclusiones

- Se diagnosticó que el tipo de Gestión que realizan los funcionarios en los GAD Cantonal Pangua en beneficio de los usuarios va acorde al presupuesto y la autogestión que se le asigna a los espacios deportivos que cuenta la institución, tomando en cuenta que las instalaciones requieren de mantenimiento constante que lo llevan a cabo los empleados a los cuales hay que remunerarlos, de la misma forma que se lo debe hacer con los monitores o entrenadores que brindan sus servicios al público en general, sumando a la adquisición de materiales para las diferentes disciplinas deportivas que se necesitan. En la actualidad el departamento de Cultura y Deportes del municipio por la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia del Covid 19 paralizó toda la infraestructura deportiva con la que cuenta ocasionando pérdidas económicas en relación al deterioro de varios insumos deportivos, por consiguiente, la gestión deportiva que se ha realizado en el año 2020 es mínima, mas solamente enfocada al mantenimiento de la infraestructura deportiva, precautelando la salud de todos quienes están inmersos en estos centros deportivos.
- Mediante la aplicación del test se pudo evaluar lo servicios deportivos que oferta el GAD Cantonal Pangua, de los resultados se desprende que existe un mediano interés en brindar estos servicios al público del cantón, si bien es cierto hay disciplinas que tienen o tenían un funcionamiento permanente, otras disciplinas tenían un descuido total, falta la motivación e incentivación a la práctica deportiva mediante la difusión adecuada del departamento de Cultura y deportes, la gente poco o nada tienen o tenían conocimiento de los servicios, ventajas y beneficios que ofrece las instalaciones deportivas municipales.



- Se pudo verificar que los beneficios que generan los servicios deportivos en el GAD Cantonal Pangua a los usuarios que acuden a estos son diversos, entre los cuales se puede indicar el mantenimiento físico y recreativo, mediante la serie de actividades que se planifica en espacios deportivos municipales. La práctica del fútbol, el básquet, el atletismo se han convertido en las disciplinas tradicionales más practicadas, que garantizan a sus practicantes tener una mejor calidad de vida, evitando el sedentarismo, sobrepeso, y en general todas las enfermedades cardio vasculares que pueden ocasionar el no practicar o hacer ejercicios diarios, tomando en cuenta que quienes acuden a los escenarios deportivos del municipio son niños, adolescentes, adultos y adultos mayores; de acuerdo a las planificaciones de los monitores, profesores o entrenadores se trata de satisfacer las necesidades de todas estas personas. Cabe indicar que, a partir del mes de marzo del 2020 por la emergencia sanitaria por la pandemia de conocimiento público, todos los espacios publico municipales cerraron sus puertas en general, que ha ocasionado pérdidas materiales y económicas. Se ha respetado las disposiciones del COE Cantonal y Nacional de evitar aglomeraciones y mantener el distanciamiento.

### **Recomendaciones**

- El director del Departamento de Cultura y Deportes con el apoyo del cabildo de Pangua debe presentar un Plan Operativo Anual que vaya enfocado a cumplir con la misión y visión del Plan Estratégico Municipal en realizar una adecuada, eficiente y eficaz de la gestión de los servicios municipales que oferta la entidad a la ciudadanía en general, dotándoles de espacios físicos seguros, cómodos y confortables para la práctica de las actividades físicas, así como también de monitores, entrenadores, profesores con capacitación profesional en el área y sobre todo con una formación humanística de servicio y con responsabilidad social institucional.
- Los servicios deportivos de la municipalidad deben mejorar día a día mediante planificaciones que vayan direccionadas a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, teniendo un enfoque inclusivo que permita a todas

las personas con o sin discapacidad practicar deporte de competencia y recreativos más aún en estos tiempos de pandemia cuando se reabran las instalaciones con protocolos de bioseguridad.

- El Departamento debe ampliar los beneficios a la ciudadanía en general sobre los servicios de las instalaciones deportivas municipales, difundiendo a las personas y concientizando en la necesidad de practicar alguna disciplina deportiva para mantener y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de esta manera evitar las enfermedades que ocasiona o se producen por el sedentarismo y que pueden acarrear consecuencias fatales.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arboledas, D., & Puig, N. (2012). Análisis comparativo de los servicios deportivos municipales de Andalucía y Cataluña. *Revista Internacional de Ciencias del Deporte RICYDE* .
- Calabuig, Quintanilla, y Mundina. (2008). La calidad percibida de los servicios deportivos: diferencias según instalación, género, edad y tipo del usuario en servicios náuticos. *Revista Internacional de Ciencias del deporte*, 25-43.
- Carrasco, D., Buendía, D., Navarro, A., Valencia, M., & Llorente, V. (2006). La evaluación de la eficiencia de los servicios públicos deportivos a través de modelos de cálculo de costes e indicadores de gestión. *Revista Redalyc BASE de Administración y Contabilidad* , 11.
- Castañeda. (2008). *Conocimientos y habilidades del entrenador personal: análisis de la oferta formativa actual nuevas tendencias en entrenamiento persona conocimientos y habilidades del entrenador personal: análisis de la oferta formativa actual*. Nuev.
- Dorado & Galalrdo. (2005). *La gestión del deporte a traves de la calidad*. Zaragoza: Inde.
- Gallardo, L. (2020). Características generales de los servicios deportivos municipales en Castilla-La mancha. *Revista Dialnet* , 274.
- Gálvez, P., & Morales, V. (2011). Evaluación de la calidad en programas municipales deportivos: Generalizabilidad y ptimización de diseños de medida.
- García , J., & Fernández, I. (2009). Pensamiento sobre la gestión deportiva pública: un estudio cualitativo con universitarios valencianos. *Revista Corpus*, 24.
- García, F., & Silla, A. (2016). El efecto de variables de gestión en el bienestar subjetivo de usuarios de centros deportivos. *Revista Research gate* , 10.
- Gutiérrez. (2004). El valor del deporte en la educación integral del ser humano. . *Educación*, 105-125.
- M. J., & Martínez, L. (2008). La medición de la calidad percibida en servicios deportivos; un enfoque en primera persona. *Revista Redalyc* .
- Mañas, M., Giménez, G., Martínez, V., & Moliner, C. (2008). Los tangibles como predictores de la satisfacción del usuario en servicios deportivos. *Revista Redalyc*, 243.
- Martínez, A., & Díaz, A. (2016). Uso del modelo EFQM como contraste del nivel de gestión de la calidad en los servicios deportivos municipales. *Revista UMS*, 6.

- Martínez, I., & Camps, A. (2008). La externalización de los servicios deportivos municipales. Estudio de caso en Bizkaia. *Revista de Gestión deportiva, ocio y turismo* , 80.
- Martínez, J., & Martínez, L. (2009). Gestión de clientes de servicios deportivos; un modelo de dinámica de sistemas. *Revista Redalyc*, 453.
- Méndez, B. (2020). Evolución de la gestión del deporte en el territorio. *Revista Dialnet*.
- Mestre, J. (2015). Componentes de la gestión deportiva. *Revista de Educación Física*, 19.
- Morales, V., Pérez, R., & Anguera, T. (2017). Tratamiento metodológico de la observación indirecta en la gestión de organizaciones deportivas. *Revista de Psicología del Deporte* , 207.
- Morales, Verónica; Gálvez, Pablo. (2011). La percepción del usuario en la evaluación de la calidad de los servicios municipales deportivos. *Revista UM*.
- Nuviala, A., Tamayo, J., Llopis, J., & Falcón, D. (2008). Creación, diseño, validación y puesta en práctica de un instrumento de medición de la satisfacción de usuarios de organizaciones que prestan servicios deportivos . *Revista Dialnet*, 7.
- Nuviala, R., Teva, M., Pérez, R., Cruces, A., Tamayo, J., & Nuviala, A. (2014). Segmentación de usuarios de servicios deportivos . *Revista Redalyc*, 6.
- Plaza, D. I. (2001). *Servicios públicos deportivos*. Madrid: CEES Ediciones.
- Prieto. (2008). *Planificación y diseño de actividades deportivas*. Armilla: Departamento de formación.
- Ramos, I., Medina, R., Morales, V., Morquecho, R., & Ceballos, O. (2015). La Gestión efectiva de instalaciones deportivas públicas: Diseño de un instrumento . *Revista Redalyc* , 9.
- Sánchez, V., Pérez, R., Morquecho, R., & Hernández, A. (2015). Generalizabilidad y Gestión Deportiva. *Revista Scielo*, 10.

## ANEXOS

### Anexo 1:

#### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA EN SERVICIOS DEPORTIVOS(CECASDEP-v.2.0)

El presente cuestionario pretende *evaluar y mejorar la calidad de los servicios deportivos* que usted utiliza en la actualidad, por lo que resulta importante conocer su *opinión sobre dichos servicios*. Su participación es muy importante para dicha finalidad pero es totalmente voluntaria y anónima, por lo que le solicitamos su colaboración cumplimentando dicho cuestionario. Es necesaria la *máxima sinceridad*, pues no existen respuestas correctas o incorrectas, verdaderas o falsas. Es importante no dejar ninguno de los ítems o preguntas sin responder. Si tiene algún problema, no dude en preguntar a las personas responsables de la investigación.

Indíquenos hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las preguntas, teniendo en cuenta que la *casilla 1* significa que está *nada de acuerdo*, mientras que la *casilla 5* significa que está *muy de acuerdo*. Si desea realizarnos alguna *observación o sugerencia*, puede hacerlo en el apartado correspondiente, situado *al final del cuestionario*. Muchas gracias por su colaboración.

Nada de acuerdo					Muy de acuerdo
1	2	3	4	5	

<i>INSTALACIONES MUNICIPALES DEPORTIVAS</i>					
1. Considera que la <i>instalación deportiva</i> se encuentra bien ubicada	1	2	3	4	5
2. Considera que le resulta fácil llegar a la <i>instalación deportiva</i>	1	2	3	4	5
3. Le parecen adecuadas las zonas verdes existentes	1	2	3	4	5
4. Le resulta sencillo aparcar cuando va a la <i>instalación deportiva</i>	1	2	3	4	5
5. Opina que el espacio del área de recepción es adecuado	1	2	3	4	5
6. Piensa que el control de usuarios en recepción es sencillo	1	2	3	4	5
7. Considera adecuados los medios para transmitir sugerencias y/o quejas	1	2	3	4	5
8. En el caso de existir algún problema usted sabe a quién dirigirse	1	2	3	4	5
9. Cuando tiene algún problema la disposición a ayudarle es buena	1	2	3	4	5
10. Considera que le trato que recibe es amable	1	2	3	4	5

<i>ESPACIOS DEPORTIVOS</i>					
11. Opina que las dimensiones del <i>espacio deportivo</i> donde realiza la actividad son adecuadas	1	2	3	4	5
12. En el caso de <i>espacios deportivos</i> cubiertos, considera que la acústica es adecuada	1	2	3	4	5
13. En el caso de <i>espacios deportivos</i> cubiertos, opina que la temperatura ambiente es adecuada	1	2	3	4	5
14. Considera apropiada la iluminación de los <i>espacios deportivos</i>	1	2	3	4	5
15. En el caso de <i>espacios deportivos</i> cubiertos, considera que la ventilación es correcta	1	2	3	4	5
16. Opina que la limpieza de los <i>espacios deportivos</i> es buena	1	2	3	4	5
17. Considera que el <i>espacio deportivo</i> le ofrece seguridad	1	2	3	4	5
18. El equipamiento del <i>espacio deportivo</i> es apropiado para realizar la actividad (canastas, porterías, pavimento, etc.)	1	2	3	4	5
19. Opina que el material está en buenas condiciones (balones, colchonetas, esterillas, etc.)	1	2	3	4	5
20. Piensa que existe suficiente material para el desarrollo de la actividad	1	2	3	4	5

<i>VESTUARIOS</i>						
21.	Considera que las dimensiones del <i>vestuario</i> son adecuadas para su comodidad	1	2	3	4	5
22.	Opina que la disposición de bancos es suficiente para su comodidad	1	2	3	4	5
23.	Considera que las taquillas son seguras	1	2	3	4	5
24.	Los inodoros están situados fuera de la zona de duchas	1	2	3	4	5
25.	Considera que la ventilación de los inodoros es adecuada	1	2	3	4	5
26.	El suelo de los <i>vestuarios</i> es antideslizante	1	2	3	4	5
27.	Opina que el tamaño de la zona de duchas es apropiado	1	2	3	4	5
28.	Considera que la temperatura del agua de las duchas es agradable	1	2	3	4	5
29.	La ventilación de los <i>vestuarios</i> es adecuada	1	2	3	4	5
30.	La iluminación de los <i>vestuarios</i> le parece correcta	1	2	3	4	5
31.	La temperatura de los <i>vestuarios</i> resulta confortable	1	2	3	4	5
32.	Considera que la limpieza de los <i>vestuarios</i> es correcta	1	2	3	4	5

<i>PROGRAMA DE ACTIVIDADES</i>						
33.	Considera que la oferta del <i>programa de actividades</i> es amplia	1	2	3	4	5
34.	Piensa que ha sido fácil obtener información sobre el <i>programa de actividades</i>	1	2	3	4	5
35.	Considera que las <i>actividades</i> se modifican con frecuencia durante la temporada	1	2	3	4	5
36.	Además del <i>programa de actividades</i> , existen actividades puntuales (torneos, campeonatos, talleres, etc.) durante la temporada	1	2	3	4	5
37.	Piensa que la <i>actividad</i> en la que participa se ajusta a sus expectativas	1	2	3	4	5
38.	Opina que el precio de la <i>actividad</i> es adecuado al servicio que recibe	1	2	3	4	5
39.	Cree que la distribución semanal (frecuencia) de las <i>actividades</i> es adecuada	1	2	3	4	5
40.	Piensa que el horario de la <i>actividad</i> es apropiado	1	2	3	4	5
41.	Considera que la duración de la <i>actividad</i> es adecuada	1	2	3	4	5

<i>PROFESOR – MONITOR</i>						
42.	Considera que el <i>profesor-monitor</i> utiliza la vestimenta adecuada	1	2	3	4	5
43.	Percibe que existe buena comunicación entre los usuarios/as y el <i>profesor-monitor</i>	1	2	3	4	5
44.	Considera que el trato con el <i>profesor-monitor</i> resulta agradable	1	2	3	4	5
45.	Piensa que el <i>profesor-monitor</i> tiene las clases bien organizadas	1	2	3	4	5
46.	Considera que el <i>profesor-monitor</i> se preocupa por adaptar la actividad al nivel de usuarios/as	1	2	3	4	5
47.	Considera que el <i>profesor-monitor</i> distribuye adecuadamente el tiempo del que dispone	1	2	3	4	5
48.	Piensa que el <i>profesor-monitor</i> utiliza correctamente el material del que dispone	1	2	3	4	5
49.	Piensa que la implicación del <i>profesor-monitor</i> es adecuada	1	2	3	4	5
50.	Percibe que el <i>profesor-monitor</i> está capacitado para desempeñar la actividad	1	2	3	4	5
51.	Considera que el <i>profesor-monitor</i> tiene en cuenta la opinión de los usuarios/as durante la actividad	1	2	3	4	5

65 respuestas



No se aceptan más respuestas

Mensaje para los encuestados

Ya no se aceptan respuestas en este formulario

Resumen

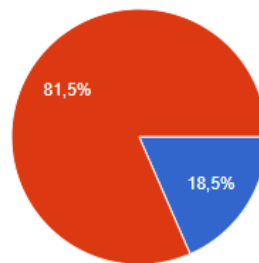
Pregunta

Individual

Simbología

Seleccione

65 respuestas

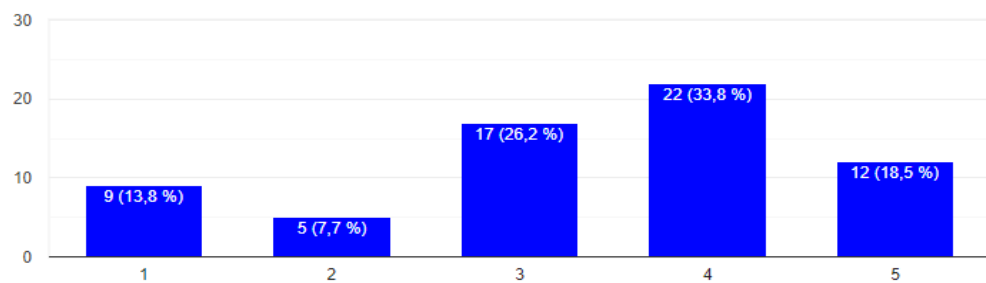


- Funcionario del GAD Municipal Pangua
- Usuario de las instalaciones deportivas del GAD Municipal Pangua

## INSTALACIONES MUNICIPALES DEPORTIVAS

1. Considera que las instalaciones deportivas se encuentran bien ubicadas.

65 respuestas



Oficio N° 037 - GADMUPAN-2020  
El Corazón, 26 de Febrero de 2020

Señorita Licenciada  
Lucía Tenorio Heredia  
**Docente**  
**UNIDAD EDUCATIVA LA INMACULADA**

Presente.-

De mi consideración:

En atención a oficio S/N de fecha 26 de febrero del año en curso, en el que se solicita realizar el trabajo de titulación de maestría en *Actividad Física mención Gestión Administrativa Deportiva* de la Universidad Técnica de Ambato con el tema “*La Gestión en los Servicios Deportivos*”, debo indicar que se AUTORIZA dicha petición, para efectos de recopilación de información y demás requerimientos deberá coordinar con la Unidad de Cultura, Turismo y Recreación del GAD Municipal de Pangua.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,



Prof. Saul Mejía Pérez  
**ALCALDE DEL CANTÓN PANGUA**

