

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**



TITULO:

“PLAN DE MARKETING UNIDAD DE DEPORTES SENSUNTEPEQUE”

PRESENTADO POR:

MELVIN VLADIMIR ESCOBAR GUERRA

DENNIS NEFTALI MARTINEZ BONILLA

CARNÉ

(EG17007)

(MB17027)

**INFORME FINAL DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN PARA OBTENER EL
TITULO DE LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, ESPECIALIDAD
EDUCACIÓN FÍSICA, DEPORTE Y RECREACIÓN**

DOCENTE DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

LICENCIADO BORIS EVERT IRAHETA

COORDINADOR DE PROCESOS DE GRADUACIÓN

MAESTRO JAVIER VLADIMIR QUINTANILLA ORELLANA

**CIUDAD UNIVERSITARIA, DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA, SAN
SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA, 6 DE DICIEMBRE DEL 2022**

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTOR

MAESTRO ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

VICE-RECTOR ACADÉMICO

DOCTOR RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ

VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO

INGENIERO JUAN ROSA QUINTANILLA

SECRETARIO GENERAL

MAESTRO FRANCISCO ANTONIO ALARCON SANDOVAL

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

DECANO

MAESTRO OSCAR WILMAN HERRERA RAMOS

VICEDECANA

MAESTRA SANDRA LORENA BENAVIDES DE SERRANO

SECRETARIO

MAESTRO YUPILTSINCA ROSALES CASTRO

AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

DOCTORA GLORIA ELIZABETH ARIAS DE VEGA

COORDINADOR DE LOS PROCESOS DE GRADUACIÓN

MAESTRO JAVIER VLADIMIR QUINTANILLA ORELLANA

DOCENTE ASESOR

MAESTRO BORIS EVERT IRAHETA

DEDICATORIA

A Dios, por todas las bendiciones que brinda a mi vida, en todo momento; sobre todo, en mi travesía universitaria.

A mi familia, que siempre ha sido un respaldo tanto emocional como económico.

A los docentes que han contribuido a mi formación personal y académica.

A mis compañeros por el apoyo mutuo en los momentos de desvelo, de desánimo y por la motivación en las tareas exhaustivas.

A los señores José Ovidio López y Telma Daisy Mojica de López, quienes se convirtieron en un soporte familiar, al convivir con ellos, mientras cursaba mi carrera.

Finalmente, dedico este trabajo, a todas las personas que aportaron de diversas formas y me acompañaron a través de los años. A todos ellos, ofrezco mi gratitud.

AGRADECIMIENTOS

Al finalizar este trabajo, agradecemos a Dios por la vida, la salud, el discernimiento y la sabiduría, con que nos ha asistido, a lo largo de la carrera.

A nuestros padres, por su esfuerzo y acompañamiento; por darnos ejemplo de trabajo, honradez y perseverancia,

A las autoridades y demás personal de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque Cabañas, por brindarnos el espacio, las oportunidades y el acceso a las instalaciones y a la información requerida, en el desarrollo de este trabajo.

Agradezco a todos los docentes con los que curse asignaturas, por todo el aporte, anécdotas y enseñanzas brindadas, en especial al Licenciado Boris Iraheta ya que fue el encargado de asesorar este proceso de especialización, y al Licenciado Wilfredo Sibrian, por nuestro tutor del servicio social estudiantil.

Además, quiero agradecer a la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque, Cabañas, por permitir a mi equipo realizar nuestro informe de marketing deportivo en su Unidad de Deportes y por todas las facilidades que nos brindaron a lo largo de estos meses.

INDICE

RESUMEN	9
INTRODUCCIÓN.....	10
JUSTIFICACIÓN	11
OBJETIVOS.....	12
DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS.....	13
LECCIONES APRENDIDAS.....	15
CONCLUSIONES	16
RECOMENDACIONES.....	17
SECCIÓN 1. PLAN DE MARKETING.....	18
1.1. INTRODUCCION.....	19
1.2. ENTORNO GENERAL	19
1.3. ENTORNO SECTORIAL.....	20
1.4. ENTORNO COMPETITIVO	20
1.5. MERCADO.....	21
1.5.1. Análisis FODA	21
1.5.2. PÚBLICO OBJETIVO.....	22
1.5.3. FIJACION DE OBJETIVOS	22
1.6. ESTRATEGIAS Y TACTICAS DE PLAN DE MERCADEO.....	23
1.6.1. CARTERA.....	24
1.6.2. SEGMENTACION	24
1.6.3. POSICIONAMIENTO	25
1.7. MARKETING MIX	25
1.7.1. PRODUCTO	25
1.7.2. PRECIO.....	26
1.7.3. PLAZA.....	26
1.8. PROMOCIÓN	26
1.8.1. Publicidad offline.....	26
1.8.2. Publicidad online	27
SECCIÓN 2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS.....	29
2.1. Resumen ejecutivo.....	31
2.2. Ficha técnica de la encuesta.....	32
2.3. RESULTADOS.....	33

2.3.1. Datos Generales	33
2.3.2. Hábitos deportivos	37
2.3.3. Atención y Marketing	42
2.3.4. Instalaciones Deportivas	44
2.3.5. Personal técnico	50
2.3.6. Programas implementados	55
2.4. Conclusiones y Recomendaciones	60
2.5. Recomendaciones	61
SECCIÓN 3. GESTIÓN DE LA CALIDAD	62
3.1. INTRODUCCIÓN	63
3.2. OBJETIVOS	64
3.2.1. Objetivo General	64
3.2.2. Objetivos Específicos:	64
3.2.3. PUNTUACION ASIGNADA A CADA CRITERIO DEL MODELO	65
3.4. CRITERIOS AGENTES	64
3.4.1. Bloque para el criterio de liderazgo (100 pts.)	64
3.5. Bloque para el criterio de alianzas y recursos (90 pts.)	73
3.5.1. Subcriterio 4a) Gestión de las alianzas externas. 18 pts.	74
3.6. Bloque para el criterio de procesos (140 pts.)	79
3.7. CRITERIOS RESULTADOS	84
3.7.1. Bloque para el criterio de resultados en los clientes (200 pts.)	84
3.7.2. Bloque para el criterio de resultados en las personas (90 pts.)	86
3.7.3. Bloque para el criterio de resultados en la sociedad (60 pts.)	87
3.7.4. Bloque para el criterio de resultados clave (150 pts.)	89
4. RESULTADO DE LA AUTOEVALUACIÓN	91
4.1. Criterio de liderazgo	92
4.2. Criterio de política y estrategia	93
4.3. Criterio de personas	94
4.4. Criterio de alianzas y recursos	96
4.5. Criterio de procesos	97
4.6. Criterio de resultados en los clientes	98
4.7. Criterio de resultados en las personas	99
4.8 Criterio de resultados en la sociedad	100

4.9 Criterio de resultados clave.....	101
CONCLUSIONES	102
RECOMENDACIONES	103
SECCIÓN 4. GESTIÓN DE PATROCINIOS.....	104
4.1 MISION Y VISION DE LA UNIDAD DE DEPORTES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE.	105
4.2 ÁREAS ESTRATÉGICAS DE LA UNIDAD DE DEPORTES	105
4.3 PRINCIPALES FORMATOS UTILIZADOS EN EL PATROCINIO DEPORTIVO	106
4.4 ALIANZAS ESTRATEGICAS PARA PATROCINIO DEPORTIVO	107
4.5 MOTIVOS PARA PATROCINAR EVENTOS DEPORTIVOS:	108
4.6 VENTAJAS PARA LOS PATROCINADORES	109
4.7 OBJETIVOS DE LA CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN QUE ACOMPAÑAN A LA UNIDAD DE DEPORTES:.....	109
7. PLAN DE PATROCINIO	110
7.1 PAQUETES DE PATROCINIO	113
7.2 POSIBLES PATROCINADORES.....	113
8. Bibliografía	114

RESUMEN

En este informe, relacionado con el plan de Marketing implementado en la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque Cabañas, se presenta una descripción de forma general de las diversas actividades realizadas, desde el análisis general institucional, el entorno general, sectorial, competitivo, social, laboral, hasta el análisis deportivo, con el fin de ofrecer una propuesta de marketing acorde a las necesidades y proyecciones municipales. Para el logro exitoso del Plan se definieron estrategias, actividades, presupuesto y técnicas de marketing acordes al público objetivo. En la actualidad, con los avances tecnológicos, existen herramientas que facilitan el proceso de recolección y análisis de información de los clientes, lo cual permite medir la percepción de usuarios con relación al servicio deportivo que ofrece la municipalidad. En la gestión de la calidad del servicio, del funcionamiento de una organización deportiva, se utilizó el Modelo de Calidad EFQM, por medio de cuestionarios de autoevaluación adaptado a la realidad. Finalmente, se elaboró una propuesta de Plan de Marketing deportivo y mediante las páginas oficiales se publicitará las diversas actividades que se realizan, con el fin de lograr mayor cobertura y divulgación de actividades.

Palabras clave: Marketing deportivo, modelo de calidad en el deporte, patrocinio deportivo, avance tecnológico, organización deportiva.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, toda empresa u organización exitosa, se vale del empleo de la tecnología como recurso y herramienta de masificación de la información y, en ese sentido, los Planes de Marketing juegan un papel importante.

En este informe, se presentan los productos de aprendizaje logrados en cada módulo del Curso de Especialización para la Dirección y Gestión Deportiva con la ejecución del Plan de Marketing en el área deportiva de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque Cabañas.

En la sección 1. “Plan de Marketing”, se plantea el estudio de los diversos entornos que rodean el quehacer deportivo promocional que realiza la Alcaldía Municipal, un análisis FODA que fundamenta y da pie al diseño de propuestas de Marketing, las estrategias y tácticas de mercadeo, la caracterización y segmentación de la población objetivo, la promoción tanto off line y online y su respectivo Plan de acción.

La sección 2. “Encuesta de satisfacción de usuarios”, contiene los resultados de la encuesta de opinión pública de los participantes en los proyectos deportivos y en los procesos de actividad física, implementados por la municipalidad de Sensuntepeque Cabañas, en el año 2022, de la cual se presenta un análisis detallado con relación a la información recolectada y que servirá para la fundamentación del Plan de Marketing.

En la sección 3. “Gestión de la Calidad”, se establecen los objetivos, tanto el objetivo general como los específicos, los cuales han servido de guía para la construcción del Plan de marketing, basado en el modelo EFQM; se elaboraron los instrumentos según los criterios establecidos y según sus respectivas escalas de valoración; además, se realizó un análisis de resultados de la autoevaluación.

Finalmente, en la sección 4. “Gestión de patrocinios” se presenta una propuesta de plan de patrocinios para el modelo EFQM a la Unidad Deportiva de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque Cabañas.

JUSTIFICACIÓN

Los avances en materia tecnológica se miden a gran velocidad y cada vez, se presentan al público nuevas e innovadoras herramientas que masifican los niveles de conocimiento, adquisición y aplicación.

El auge de las redes sociales a nivel mundial ha permitido desarrollar estrategias de posicionamiento de marca por medios digitales con una eficacia sorprendente, generando satisfacciones institucionales e individuales.

La dirección y gestión deportiva es un campo de acción que exige de profesionales capacitados, en la implementación de estrategias para el desarrollo de las organizaciones deportivas, tanto en el área administrativa como técnica.

La Unidad de deportes de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque Cabañas, es la instancia que coordina todo lo relacionado a las prácticas deportivas y de recreación, por lo cual, los procesos de publicitar y dar a conocer sus planes, proyectos y actividades deben garantizar máxima cobertura, a fin de garantizar participación y divulgación de resultados según los objetivos y metas trazadas.

Por lo tanto, es de imperiosa necesidad contar con un Plan de Marketing eficaz y eficiente para brindar información pertinente, oportuna y actual, a la población y que le permita, a la Municipalidad, administrar y gestionar eficientemente los recursos para la implementación de estrategias creativas e innovadoras, en el área recreativa deportiva.

Actualmente, el modelo de negocio, la relación clientes-usuarios, la mercadotecnia y la gestión de los recursos, son parte de la administración deportiva, y es importante saber aprovechar todas las bondades que ofrece el proceso de Marketing.

OBJETIVOS

Objetivo general:

- Presentar un Informe sobre el diseño del Plan de Marketing deportivo, de la Unidad de deportes de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque Cabañas, basado en un modelo de gestión de calidad y excelencia, que garantice la consecución de los más altos estándares de rendimiento y les posicione como líderes en la implementación de planes y proyectos deportivos municipales.

Objetivos específicos:

- Diseñar el Plan de Marketing Deportivo, de la Unidad de deportes de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque Cabañas, a través del empleo de la tecnología como recurso y herramienta de masificación de la información.
- Fortalecer las estrategias de masificación y divulgación del quehacer de la Unidad de deportes de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque Cabañas, en el área social y deportiva.
- Fortalecer el nivel de desempeño del área de la Unidad de deportes de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque Cabañas, mediante el manejo de herramientas tecnológicas, que favorezcan la masificación de la información y conlleven a un eficiente desempeño.

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS.

Para el desarrollo del Proceso de Grado en el Curso de Especialización para la Dirección y Gestión Deportiva se empleó la modalidad virtual recibiendo así las asesorías, la asignación de actividades y la presentación de avances.

Clases magistrales

Los contenidos temáticos de los módulos del curso se desarrollaron por medio de clases magistrales recibidas de manera virtual, a través de la plataforma Google Classroom, dos veces por semana.

Asesorías virtuales

Llegado el momento de la realización del trabajo práctico, se participó en asesorías personalizadas para el intercambio bilateral entre estudiantes que conformaron el equipo de trabajo y el docente tutor. En las asesorías se orientó sobre acciones a tomar ante las situaciones y dudas que surgieron en cada etapa del proceso formativo.

Elaboración de árbol de problemas

Se realizaron entrevistas a personal de la Unidad de Deportes de La Alcaldía Municipal con la finalidad de identificar y delimitar el problema a resolver; mediante la administración de instrumentos de recolección de datos (encuesta) se exploró las apreciaciones de la población relacionadas con el conocimiento y participación en actividades deportivas y recreativas que ejecuta la municipalidad.

Lo anterior sirvió para conocer la problemática y, en función de ello, elaborar la propuesta de solución con el instrumento Plan de Marketing Deportivo.

Revisión del plan estratégico

Se tuvo acceso a conocer los diversos proyectos y actividades deportivas y recreativas que ejecuta la Comuna, a los planes y proyectos que ejecutan, lo cual sirvió de base para iniciar el trabajo práctico con la revisión del plan estratégico institucional, como insumo para la elaboración del Plan de Marketing.

Diseño de plan de marketing

Una vez conocida la problemática, se procedió al análisis de datos con el fin de diseñar el plan de marketing para el manejo y difusión de las diversas actividades deportivas y recreativas que realiza la Municipalidad, a través de la Unidad de Deportes.

Implementación de encuesta de satisfacción

Conociendo la problemática sobre la falta de un manejo adecuado de herramientas e instrumentos para la divulgación de la información, se realizó una encuesta de satisfacción en formato digital para medir la percepción de los participantes: jugadores, entrenadores, árbitros y espectadores. La encuesta recogió la opinión de una muestra de 50 personas del universo de participantes y se realizó un análisis sobre los datos obtenidos.

Implementación de cuestionario de autoevaluación

Cada actividad realizada se analizó y evaluó con la idea de fortalecer el proceso, verificar avances y mejorar situaciones.

Como parte del trabajo del módulo “Gestión de la calidad” se adaptó el cuestionario de autoevaluación del Modelo EFQM a la realidad institucional de la Unidad de Deportes de la Alcaldía Municipal, dando como resultado una autoevaluación global del desempeño institucional y poblacional y así, proceder a la elaboración del diagnóstico institucional.

Diseño de plan de patrocinio

Se diseñó una propuesta de plan de patrocinio deportivo para la divulgación y masificación de las actividades y resultados de la realización de las actividades deportivas y recreativas que realiza la Alcaldía Municipal, a través de La Unidad de Deportes.

LECCIONES APRENDIDAS

- La utilización del “marketing deportivo,” una planificación y organización adecuada, son eficientes para la mayor difusión y participación, en las actividades que promueve la unidad de deportes de una municipalidad y los programas y actividades que estos llevan a cabo.
- La dirección y gestión de organizaciones deportivas son un campo de acción y de oportunidad laboral, para los profesionales de la Educación Física, y así contribuir a la masificación y su participación en los planes, proyectos y actividades que implemente una institución.

CONCLUSIONES

Este proyecto tuvo como objetivo diseñar el Plan de Marketing deportivo, de la Unidad de deportes de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque Cabañas

A través de la aplicación de diferentes métodos como la observación, la entrevista y la encuesta, fue posible clarificar diferentes situaciones determinantes como los intereses, necesidades, inclinaciones y aficiones deportivas y recreativas de la población.

Los resultados arrojan un alto porcentaje de alcance, a través del empleo de la tecnología como recurso y herramienta de masificación de la información, la cual supone un incremento en la atención de los receptores y la potenciación de sus inquietudes, sensaciones y pensamientos.

El Plan de Marketing deportivo, propuesto a la Unidad de deportes de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque Cabañas, supone un modelo de gestión de calidad y de excelencia, que garantice la consecución de los más altos estándares de rendimiento y les posicione como líderes en la implementación de planes y proyectos deportivos municipales.

Queda establecido, que con el empleo de la tecnología como recurso y estrategia de masificación de la información, se fortalece la divulgación del quehacer de la Unidad de deportes de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque Cabañas, en el área social y deportiva.

La culminación del trabajo determina, que con la estrategia de masificación de la información se incrementará de manera exponencial, el alcance y el nivel de desempeño de la Unidad de deportes de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque Cabañas.

RECOMENDACIONES

Aplicar el Plan de Marketing deportivo, propuesto a la Unidad de deportes de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque Cabañas, a fin de conseguir una gestión de calidad y de excelencia, que garantice la consecución de los más altos estándares de rendimiento y les posicione como líderes en la implementación de planes y proyectos deportivos municipales.

Incrementar el grado de alcance de la gestión y de las actividades lúdicas, recreativas y deportivas que organiza la Unidad de deportes de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque Cabañas, a través del empleo de la tecnología como recurso y herramienta de masificación de la información.

Emplear la tecnología como recurso y estrategia de masificación de la información, con el objetivo de fortalecer la divulgación del quehacer de la Unidad de deportes de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque Cabañas, en el área social y deportiva.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESPECIALIDAD EDUCACIÓN FÍSICA, DEPORTE Y RECREACIÓN



CURSO DE ESPECIALIZACIÓN PARA LA DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEPORTIVA

SECCIÓN 1. PLAN DE MARKETING

ELABORADO POR:

MELVIN VLADIMIR ESCOBAR GUERRA EG17007

DENNIS NEFTALI MARTINEZ BONILLA MB17027

DOCENTE TUTOR

LIC. BORIS EVERT IRAHETA

“HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA

1.1. INTRODUCCION

En este documento se presentan las diferentes actividades y propuestas de trabajo, con miras a diseñar el plan de marketing que se implementará en la Unidad de Deportes de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque, Cabañas.

La ejecución de este proyecto cobra importancia porque pretende ser una herramienta que ayude a publicitar las diferentes actividades deportivas que realiza la comuna.

Se realiza una descripción general de aspectos tales como: entorno general, sectorial y competitivo; además, se utilizó el análisis FODA para fundamentar la necesidad de implementar la estrategia de Marketing en la Unidad de Deportes de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque Cabañas. Así mismo, se plantean los diversos objetivos y estrategias que le dan dirección a la ejecución del presente Plan.

Por otra parte, se hace una descripción sobre el Plan de acción y el presupuesto a ejecutar.

1.2. ENTORNO GENERAL

En el municipio de Sensuntepeque, Cabañas, se tiene una trayectoria deportiva, desde hace más de diez años. La Alcaldía Municipal apoya el deporte en sus diferentes disciplinas como el fútbol, baloncesto y el voleibol.

La Unidad de Deportes de la Alcaldía cuenta con alrededor de más de 1,000 niños/as, jóvenes y adultos mayores, que participan de las diferentes actividades deportivas; los rangos etarios oscilan entre 5 a 60 años, los cuales están divididos en diferentes ramas deportivas y actividades físicas-recreativas.

La Unidad de Deportes ha experimentado crecimiento debido a que se ha reestructurado con personas graduadas con especialidad en el área, teniendo un impacto positivo ya que ellos gestionan diferentes ayudas, a través de diversos proyectos deportivos; además, diseñan planes y estrategias de trabajo anuales cuyos objetivos y acciones están encaminadas hacia una formación que trascienda

las fronteras del deporte y los proyecten a crecer, en el fomento de valores a fin de lograr una sociedad más propositiva.

En el ámbito social se sabe que el deporte, como disciplina profesional es un privilegio de unos pocos; pero como disciplina normativa y formativa es la oportunidad de que todos los niños/as, jóvenes y personas adultas necesitan para lograr un eficiente desarrollo físico-psíquico integral de los participantes y los estimule para lograr el pleno equilibrio de su personalidad.

1.3. ENTORNO SECTORIAL

La unidad de deportes, de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque, Cabañas, cuenta con diferentes proyectos deportivos, tales como: Fútbol masculino y femenino, baloncesto, voleibol, por niveles, los niños, niñas y jóvenes tienen el beneficio de integrarse al deporte preferido o de practicar 3 deportes diferentes durante la semana, los horarios de prácticas para las diferentes escuelitas deportivas municipales son accesibles para niños, niñas y jóvenes entre las edades de 6 a 17 años.

La unidad de deportes cuenta con 5 entrenadores deportivos con la capacidad de cubrir las diferentes escuelitas municipales deportivas, la escuelita de baloncesto y voleibol se mantiene con un entrenador por deporte y con respecto a la escuelita de fútbol cuenta con un entrenador o monitor por nivel.

Las escuelas deportivas municipales son financiadas con el presupuesto Municipal y así mismo empresa privada e INDES que les brindan ayuda mediante la dotación de implementos deportivos, materiales, hidratación y constantes capacitaciones para el personal técnico.

Su amenaza principal de competidores son las escuelas deportivas privadas que hay en los alrededores, así como los programas deportivos de alcaldías aledañas.

1.4. ENTORNO COMPETITIVO

La amenaza principal de competidores que posee la Unidad de Deportes de la Alcaldía de Sensuntepeque son las escuelas deportivas privadas y el ADFA, así

como los programas deportivos de alcaldías aledañas, los cuales ofrecen a la población:

- Formación académica y deportiva
- Asesoría nutricional
- Oportunidades de representar selecciones nacionales.
- Formar parte de equipos profesionales.
- Participación en torneos Municipales, departamentales y Nacionales.

Sin embargo la unidad de deportes de la alcaldía Municipal de Sensuntepeque, es la entidad que más afluencia y demanda posee en la zona; ya que cuenta con instalaciones adecuadas para las diversas prácticas, personal capacitado y especializado, en comparación con las distintas entidades privadas que brindan la práctica de actividades deportivas y que poseen limitados recursos, además de no otorgar becas para costear gastos, por lo que poder ser parte de estas actividades y procesos no está al alcance de toda la población.

Además la Unidad de deportes de Sensuntepeque apoya las diferentes ramas deportivas y no se centra solamente en el fútbol, como lo hacen las otras escuelas deportivas privadas y de alcaldías de otros municipios aledaños; así mismo, gestionan actividades en todos los deportes como voleibol, baloncesto, fútbol, balonmano, fútbol playa, aeróbicos, y nuevos proyectos que están en gestión, mediante las becas que otorga la municipalidad con lo que genera un plus con respecto a la competencia.

1.5. MERCADO

1.5.1. Análisis FODA

FORTALEZA	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instalaciones deportivas en óptimas condiciones para la práctica de futbol, baloncesto, voleibol, entre otros. ✓ Demanda de niños/as, jóvenes y adultos en las actividades deportivas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Masificación e implementación de más disciplinas deportivas. ✓ Formación, a través de capacitaciones, a los monitores deportivos. ✓ Convenios con instituciones de otros países.

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recurso humano capacitado para la ejecución de proyectos y actividades deportivas. ✓ Capacidad de diversificar e implementar más deportes y actividades físicas en el municipio. ✓ Excelente comunicación con empresas privadas, organismos públicos, y otras entidades a fines del desarrollo deportivo y actividad física del municipio de Sensuntepeque. ✓ Promoción de igualdad de genero 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diversos programas para practicar múltiples deportes. ✓ Posibilidad para la implementación de un proyecto de marketing.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ No hay recurso humano designado para área de marketing en la Unidad de Deportes. ✓ Dependencia de presupuesto económico para que las escuelitas deportivas participen fuera del municipio y departamento. ✓ Otras unidades, poseen más apoyo por parte de la Municipalidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cambios inesperados del clima y contexto social. ✓ Mayor afluencia en las escuelas deportivas privadas. ✓ Creación de más escuelas deportivas

1.5.2. PÚBLICO OBJETIVO

- Habitantes del municipio y sus alrededores, sin límite de edad.
- Personas en busca de practicar actividad física.
- Personas que quieran aprovechar su tiempo libre.
- Personas que están interesadas en aprender deportes nuevos.

1.5.3. FIJACION DE OBJETIVOS

- Diseñar y ejecutar un plan de marketing para las diferentes actividades deportivas y recreativas que se ejecutaran en la Alcaldía Municipal de

Sensuntepeque Cabañas, a fin de incrementar la masificación y participación de los diferentes grupos etarios en las diversas actividades deportivas recreativas.

- Llegar a nuevas audiencias o mercado
- Obtener una ventaja competitiva sobre la competencia.

1.6. ESTRATEGIAS Y TACTICAS DE PLAN DE MERCADEO

ESTRATEGIA	Tácticas
<p>Dinamizar las estrategias de divulgación, comunicaciones y Mercadeo por medio del diseño y creación de una página web.</p>	<p>-Publicitar en página web, redes sociales, radio municipal, y canal Municipal las actividades deportivas que realiza la Unidad de deporte.</p> <p>Mostrar una amplia variedad de opciones y horarios en los medios publicitarios mencionados para poder participar de las actividades deportivas</p>
<p>Alianzas con actores estratégicos.</p>	<p>Gestionar patrocinios con comercios e instituciones de la zona, publicitando sus logos, y marcas, en uniformes de presentación y competición.</p> <p>Utilizar vayas o murales alusivos a las marcas patrocinadoras en las instalaciones deportivas.</p>

<p>Organización de Actividades Lúdicas para la población</p>	<p>Llevar a cabo jornadas recreativas.</p> <p>Exposición de las diferentes ramas deportivas que se imparten (Con la participación de invitados por parte de los ya integrantes de las disciplinas deportivas.)</p> <p>Feria de talentos deportivos.</p>
--	---

1.6.1. CARTERA

- La Unidad de deportes de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque, a través de sus proyectos en pro del desarrollo de las actividades físicas y recreación, ofrece distintas opciones tales como:
 - Becas deportivas
 - Entrenos de futbol, voleibol, baloncesto.
 - Clases de aeróbicos, carreras recreativas, caminatas.
 - Actividades para todas las edades y niveles de condición física.
 - Participar en actividades a nivel municipal, departamental y nacional.
 - Uso de instalaciones
 - Personal capacitado
 - Respaldo médico.

1.6.2. SEGMENTACION

- Niños, niñas y adolescentes de 6 a 17 años.
- Hombres y mujeres sin límite de edad.
- Habitantes que busquen practicar un deporte nuevo.
- Población de zona rural y urbana
- Personas en busca de recreación y actividad física.

- Personas en busca de beneficios en la salud física y mental.

1.6.3. POSICIONAMIENTO

- Personal capacitado en el área.
- Accesibilidad a las instalaciones de practica
- Proyectos deportivos de calidad
- Estabilidad financiera

1.7. MARKETING MIX

1.7.1. PRODUCTO

El servicio que ofrece la unidad de Deportes de la Alcaldía Municipal es el desarrollo físico psíquico mediante las prácticas deportivas-recreativas y la integración de niños, niñas, jóvenes y adultos en los proyectos deportivos como:

- Escuelas de fútbol, baloncesto y voleibol por niveles para el desarrollo de las capacidades físicas y la formación de valores a través del deporte y dentro de los proyectos para adultos se encuentran:
- Torneos abiertos de verano de futbol, baloncesto y voleibol
- Torneos interinstitucionales de Voleibol, Fútbol y baloncesto.
- Torneo papi fútbol de 35 y 40 años
- Clases de aeróbicos
- Senderismo para todas las edades
- Actividades recreativas

Además de las actividades con las que ya cuenta la Unidad de deportes de la municipalidad, se pretenden gestionar y publicitar los proyectos para motivar a la población a participar en las diversas ramas deportivas.

1.7.2. PRECIO

Las inscripciones y participación en los diferentes proyectos deportivos son mediante la gestión de becas deportivas que consisten en cubrir gastos sesiones de práctica, entrenadores, uso de instalaciones, indumentaria, hidratación para las personas que opten a entrenar uno o más deportes, la muni-beca y la beca Sensunte Pro, que cubre las necesidades de la muni-beca más la oportunidad de formar parte las competencias Municipales, departamentales y nacionales, así como también el traslado a las diferentes actividades, además de contar con atención médica.

La muni-beca está valorada en 25 dólares mensuales y la beca sensunte-Pro en 50 dólares.

Las becas se gestionan en la unidad de deportes y son financiadas con los fondos que el gobierno aporta y los que percibe la Alcaldía Municipal, mediante el apoyo de las diversas federaciones con los proyectos deportivos que se realizan en el municipio. Estas oportunidades que tiene la población del municipio de Sensuntepeque para incorporarse a algún deporte los diferencia positivamente de la competencia que puede surgir en el municipio, ya que, en las escuelas deportivas Privadas, se cancela mensualmente entre 25 o 30 dólares, además de cancelar la afiliación a la misma, y por lo anteriormente expuesto se genera un plus el optar por solicitar las becas que gestiona la municipalidad.

1.7.3. PLAZA

En cuanto al canal directo de distribución es en la Atención al Público que tiene la oficina de la unidad de Deportes, en este lugar es donde se le ofrece la información al público relacionada con: Actividad deportiva, fechas, formularios a llenar y horarios de las diferentes escuelas deportivas, procesos para gestionar becas y esta información se puede obtener vía personal o telefónica.

1.8. PROMOCIÓN

1.8.1. Publicidad offline

Esta Publicidad es necesaria para llegar a toda la población que no cuenta con servicios de Internet y consiste en folletos y cartelería repartidos en diferentes zonas con más

afluencia de personas como, por ejemplo, escuelas, zonas públicas municipales e instituciones gubernamentales que se encuentran en el municipio.

1.8.2. Publicidad online

Además de la publicidad tradicional no se puede dejar de un lado el impacto positivo que ofrece la publicidad digital, para ampliar al máximo los servicios se pueden utilizar herramientas como la creación de blogs, actualización de la página web y la creación de una página en las diferentes redes sociales que utiliza la población. **PLAN DE ACCION**

Una de las estrategias que se utilizara para la divulgación de los diferentes proyectos deportivos que ofrece la Unidad de Deportes de la Alcaldía Municipal es, la creación de páginas oficiales en las redes sociales como Facebook e Instagram a fin de publicar eventos, sedes, procesos, fotos instantáneas sobre las actividades deportivas que realiza la Unidad de Deportes y así que la población se entere de primera mano y en tiempo real sobre las actividades deportivas.

Con relación a lo anterior también se utilizará la publicidad offline para llegar a más población que no tengan planes de Internet con el objetivo en común de ayudar a que la Unidad de deportes crezca en población y se dé a conocer en diferentes lugares del municipio de Sensuntepeque.

Presupuesto para 6 meses	
Descripción	Valor
Recursos tecnológicos (Pc, internet, diseños, digitaciones, impresiones)	\$ 500.00
-Recursos financieros (Pasajes y alimentación, gastos varios)	\$ 200.00
Monto Total	\$700.00

SUPERVISIÓN

- Asesorías con docente asignado para el curso de especialización.
- Reuniones periódicas con autoridades municipales y los ejecutores del proyecto para evaluar avance

LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIDAD
EDUCACIÓN FÍSICA, DEPORTE Y RECREACIÓN



CURSO DE ESPECIALIZACIÓN PARA LA DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEPORTIVA

SECCIÓN 2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

TRABAJO PRESENTADO POR:

MELVIN VLADIMIR ESCOBAR GUERRA	CARNÉ	LR07002
DENNIS NEFTALI MARTINEZ BONILLA	CARNÉ	EH06010

DOCENTE TUTOR

LIC. BORIS EVERT IRAHETA SANABRIA

CIUDAD UNIVERSITARIA, JULIO DE 2022



ALCALDIA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE

INFORME DE RESULTADOS

ENCUESTA DE OPINIÓN PÚBLICA DE LOS PARTICIPANTES EN LOS PROYECTOS DEPORTIVOS Y DE ACTIVIDAD FÍSICA, IMPLEMENTADO POR LA MUNICIPALIDAD DE SENSUNTEPEQUE, CABAÑAS EN EL AÑO 2022.

2.1. Resumen ejecutivo

Los **proyectos deportivos municipales** por su carácter representativo y consustancial a las necesidades de los ciudadanos deben dar cabida a todas las tipologías de prácticas físicas y **deportivas** que cumplan el efecto dirigido de satisfacer la demanda de la población, con actividades innovadoras y atractivas para la población que busque participar.

Con la finalidad de cumplir con los parámetros antes mencionados, se diseñó una encuesta dirigida a los habitantes del municipio Sensuntepeque, Cabañas y zonas aledañas con el objetivo de conocer la opinión de los participantes sobre los Programas Deportivos y de Actividad Física, implementado por la municipalidad de Sensuntepeque Cabañas en el año 2022, con fines netamente académicos y confidenciales.

Para el desarrollo de la encuesta, se utilizó una muestra de 50 personas seleccionadas aleatoriamente, la muestra fue proporcional al realizarlas en las sesiones de todas las disciplinas impartidas en los programas por la municipalidad.

El instrumento que se utilizó para recopilar los datos fue, un cuestionario con 11 preguntas cerradas y 17 divididas en 3 tablas de opción múltiple, dimensionadas en generalidades, hábitos deportivos, atención y marketing, instalaciones deportivas, personal técnico, y programas implementados.

La participación de las personas en este estudio fue de carácter voluntario al momento de realizar diversas prácticas deportivas que se imparten en la municipalidad, con personas de diferentes edades, ocupación, sexo área en donde residen, con anterioridad a esto se explicaron los fines del estudio y la manera correcta en la cual se procediera con el pertinente llenado de las encuestas.

Los datos se procesaron y analizaron, con el sistema informático Microsoft Excel para Windows, Seguido a esto se realizaron análisis descriptivos con las variables estudiadas generalidades, hábitos deportivos, atención y marketing, instalaciones deportivas, personal técnico, y programas implementados.

2.2. Ficha técnica de la encuesta.

Nombre de la encuesta:

ENCUESTA DE OPINIÓN PÚBLICA DE LOS PARTICIPANTES EN LOS PROYECTOS DEPORTIVOS Y DE ACTIVIDAD FÍSICA, IMPLEMENTADO POR LA MUNICIPALIDAD DE SENSUNTEPEQUE, CABAÑAS EN EL AÑO 2022.

Responsables:

- Melvin Vladimir Escobar Guerra
- Dennis Neftalí Martínez Bonilla

Fecha de recolección de la información:

- Junio de 2022

Marco muestra:

- Municipio de Sensuntepeque y zonas aledañas, departamento Cabañas.

Tamaño de la muestra:

- 50 personas

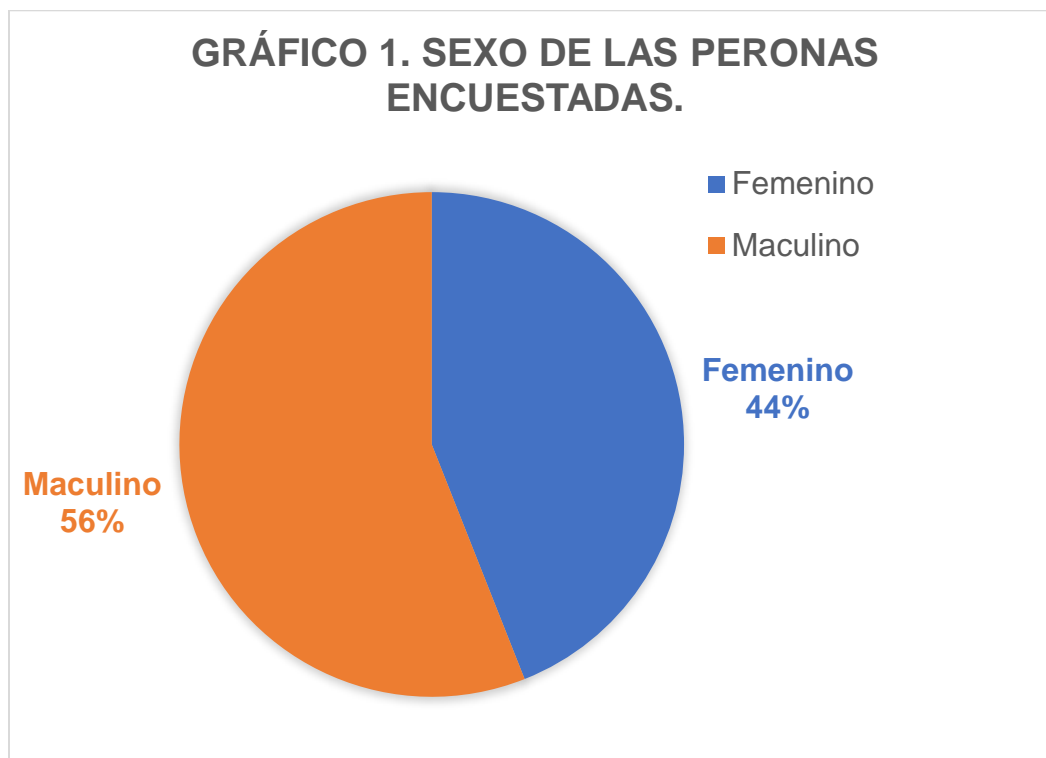
Técnica de recolección de datos:

- Cuestionario con preguntas cerradas y de opción múltiple auto administradas

Fecha del reporte: 23 de junio de 2022

2.3. RESULTADOS.

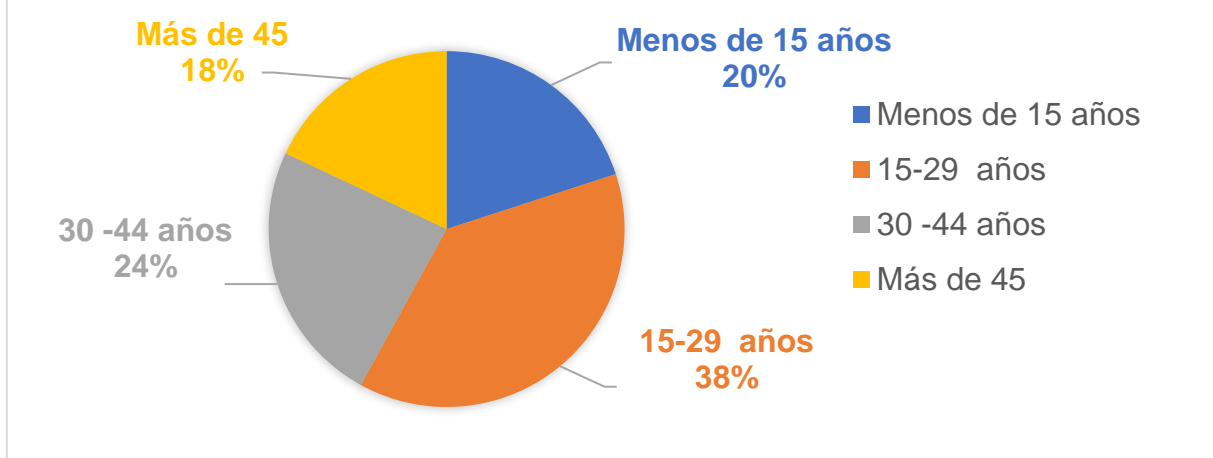
2.3.1. Datos Generales.



Fuente: Elaboración Propia con la base de datos de encuesta

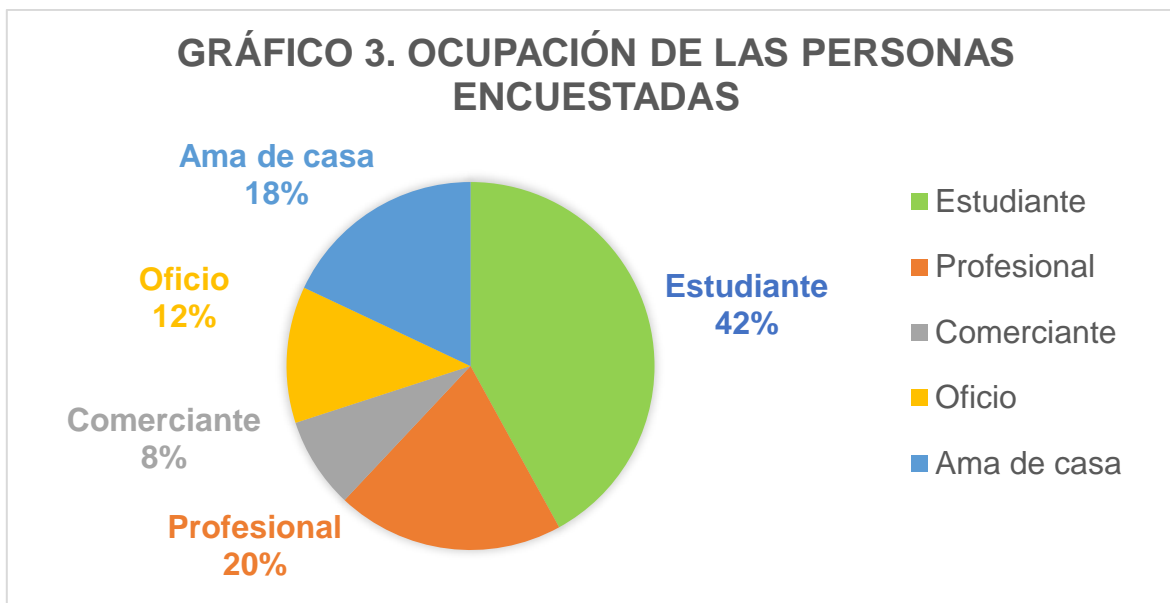
Análisis: El gráfico # 1, muestra que el 56% de las personas encuestadas son del sexo masculino (28), por un 44% de sexo femenino (22), con respecto al total de la muestra que fue de 50 personas. Los datos anteriores, reflejados en el gráfico muestran que existe un porcentaje mayor de hombres en la muestra realizada, esto se debe a que normalmente la costumbre a practicar deportes predomina en el sexo masculino, sin embargo, se evidencia que es muy poca la diferencia, ya que las personas del sexo femenino de la municipalidad se involucran y participan también en los proyectos que se llevan a cabo.

GRÁFICO 2. EDAD DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS



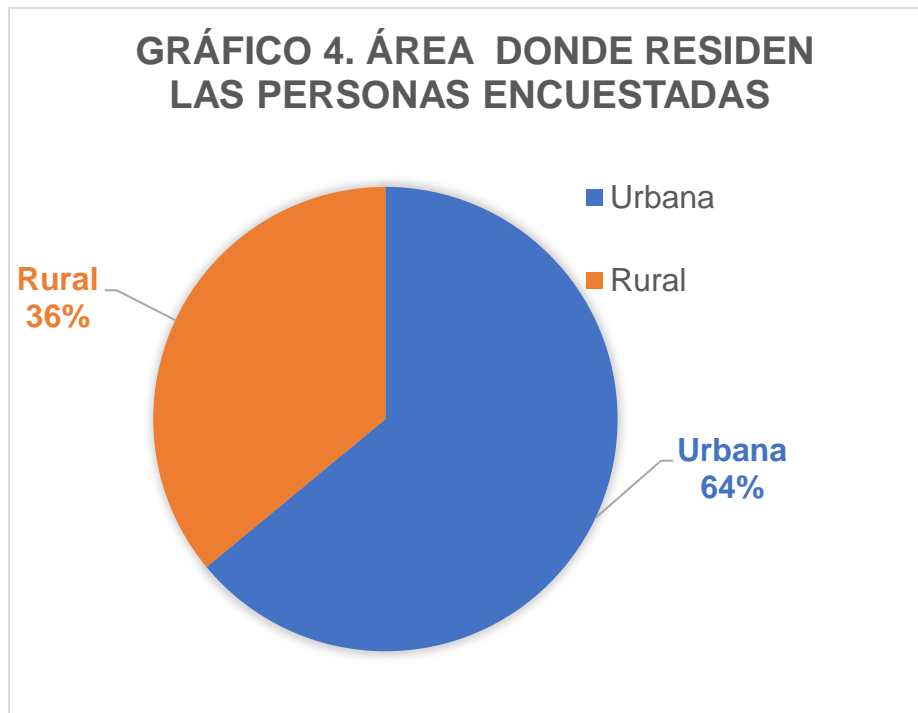
Fuente: Elaboración Propia con la base de datos de encuesta.

Análisis: El gráfico #2, muestra que el 38% de la muestra de personas encuestadas ronda su edad entre los 15-29 años (19), siendo esta la edad predominante, le sigue con el 24% el rango de edad de 30-44 años (12), también se encontró que con el 20% se encuentra en el rango de menos de 15 años (10), y por último con el menor porcentaje que fue de 18% las personas con rango de edad de más de 45 años (9) con respecto al total de la muestra que fue de 50 personas. Con base a lo reflejado en el gráfico se puede interpretar la diversidad de edad en las personas participantes de los programas municipales, evidenciando que como es de esperar la mayor parte de los encuestados predominó, siendo las edades en las que se posee más tiempo para practicar actividad física. No obstante, se muestra que hay buena cantidad de afluentes sin importar la edad reflejando el gusto por los programas deportivos que se llevan a cabo en la municipalidad.



Fuente: Elaboración Propia con la base de datos de encuesta

Análisis: El gráfico #3, arroja los datos de la ocupación de las personas encuestadas, en la cual predominan los estudiantes con un 42% (21), seguido de las personas que tienen como ocupación una profesión con el 20% (10), también resultado que hay un 18% (9) que son amas de casa, que también son parte de las actividades en su mayoría de clases de aeróbicos, y cerrando la encuesta con un 12 % (6) que su ocupación es realizar un oficio en su día a día. Con la obtención de estos datos se puede valorar que, sin importar la ocupación en sus actividades cotidianas, la población tiene el interés en formar parte de las actividades que se llevan a cabo, siendo comprensible que la mayor parte sean estudiantes, debido a que poseen menos responsabilidades, pero sin importar su ocupación todos gestionan tiempo para practicar actividad física o deporte.

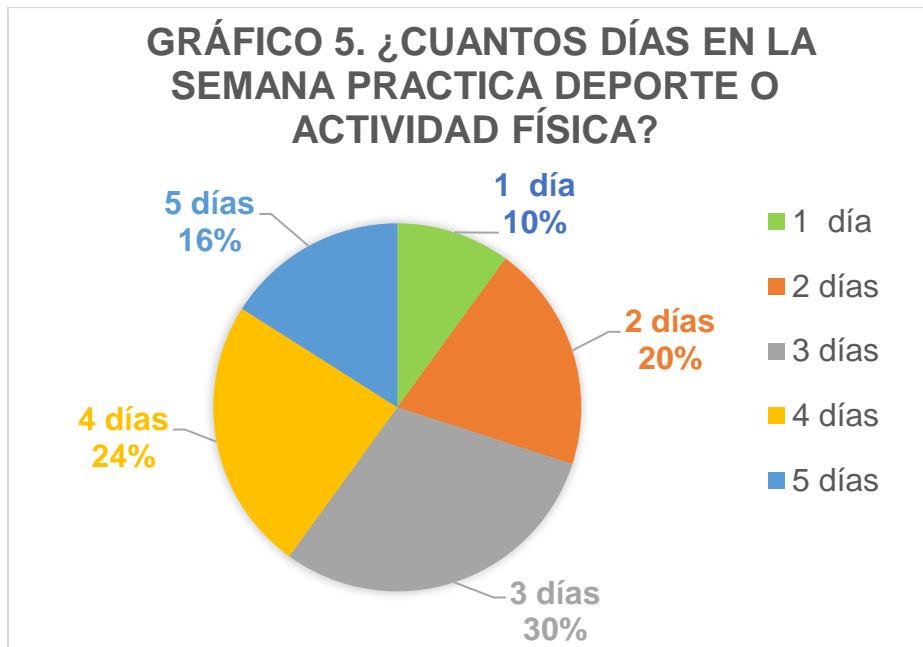


Fuente: Elaboración Propia con la base de datos de encuesta

Análisis: El gráfico #4, plasma los porcentajes del área en donde residen las personas de la muestra que se ejecutó, Obteniendo que el 64 % de los encuestados (32) habitan en el área urbana de Sensuntepeque, y el 36 % habita en el área rural (18).

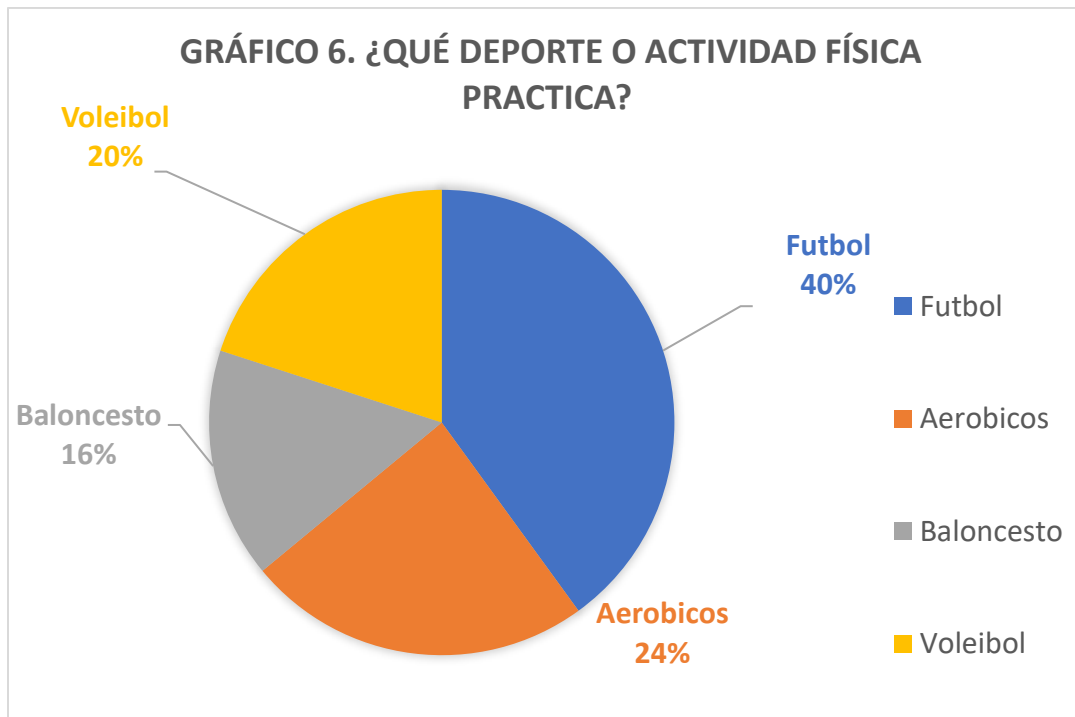
Con base a los porcentajes se deduce que la mayoría de persona que participan en los programas deportivos son del área urbana, esto es entendible ya que es más fácil ser partícipe de ellas en cuanto a distancia y accesibilidad se refiere, a pesar de eso, la afluencia de personas del área rural es buena, y está en crecimiento, gracias a la misma incentivación de las personas de esta área que acostumbrar a participar de las actividades que la municipalidad realiza.

2.3.2. Hábitos deportivos.



Fuente: elaboración propia con la base de datos de encuesta

Análisis: El gráfico #5, muestra que el 30% de las personas encuestadas practican deporte o actividad física al menos 3 días a la semana, seguido de las personas que practican deporte o actividad física 4 días a la semana con un 24%, al mismo tiempo existe un 20% que practican 2 veces por semana, seguido de ello, resultó que hay un 16% que realizan actividad física 5 días a la semana y finalmente tenemos el 10% que realiza su jornada de actividad física un día por semana. Con la obtención de los datos se puede observar que entre las personas encuestadas el 68% (gráfico #2) rondan entre las edades de 15 a 44 años en tal sentido, es comprensible, ya que la mayoría de las personas encuestadas practica regularmente un deporte o actividad física debido a que en estas edades se recomienda un mínimo de 150 minutos semanales de actividad física de moderada intensidad o 75 minutos semanales de actividad física vigorosa intensidad.



Fuente: Elaboración Propia con la base de datos de encuesta

Análisis: En el gráfico #6, se puede observar que la mayoría de las personas encuestadas practican fútbol siendo el 40%, seguido muy de cerca con un 24% la población que realiza aeróbicos y los que practican Voleibol con un 20% finalmente con un porcentaje más bajo las personas que practican baloncesto con un 16%.

El fútbol mueve pasiones, tanto para los que lo ven como para los que lo practican, en este sentido, con la serie de datos obtenidos se observa que la práctica de fútbol tiene la mayoría de afluencia de personas en el municipio de Sensuntepeque, ya que a nivel nacional e internacional es el deporte rey de una gran cantidad de personas.

GRÁFICO 7. ¿EN QUÉ PARTE DEL DÍA PRACTICA SU DEPORTE O ACTIVIDAD FÍSICA?

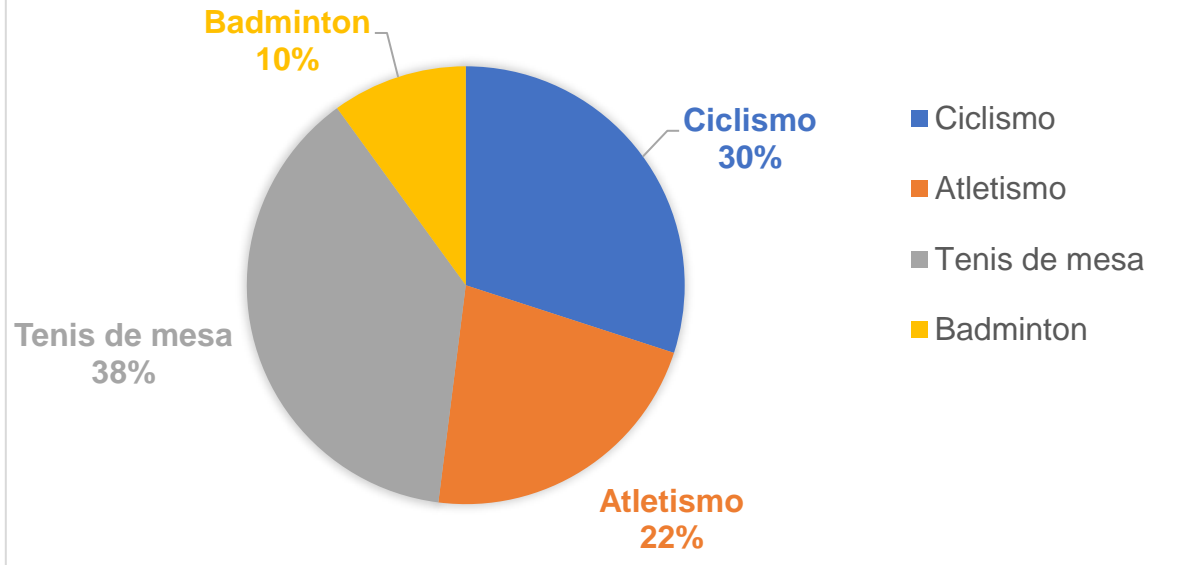


Fuente: Elaboración Propia con la base de datos de encuesta

Análisis: El gráfico #7, muestra que la gran mayoría con un 76% desarrolla su sesión de actividad física o Deporte por la tarde, mientras que el otro 24% de las personas encuestadas realizar su práctica de actividad física o deporte por la mañana.

Con la obtención de este dato se puede observar que mayormente la disponibilidad de las personas encuestadas en cuanto a la práctica de actividad física o Deporte es por la tarde, debido a que físicamente el organismo se encuentra en el mejor momento, ya que la temperatura corporal y los niveles de Hormonas alcanzan un nivel máximo por la tarde además de la disponibilidad de tiempo.

GRÁFICO 8 ¿QUÉ DEPORTE O ACTIVIDAD FÍSICA GUSTARÍA QUE IMPLEMENTARA LA MUNICIPALIDAD ADEMÁS DE LOS QUE YA REALIZA?

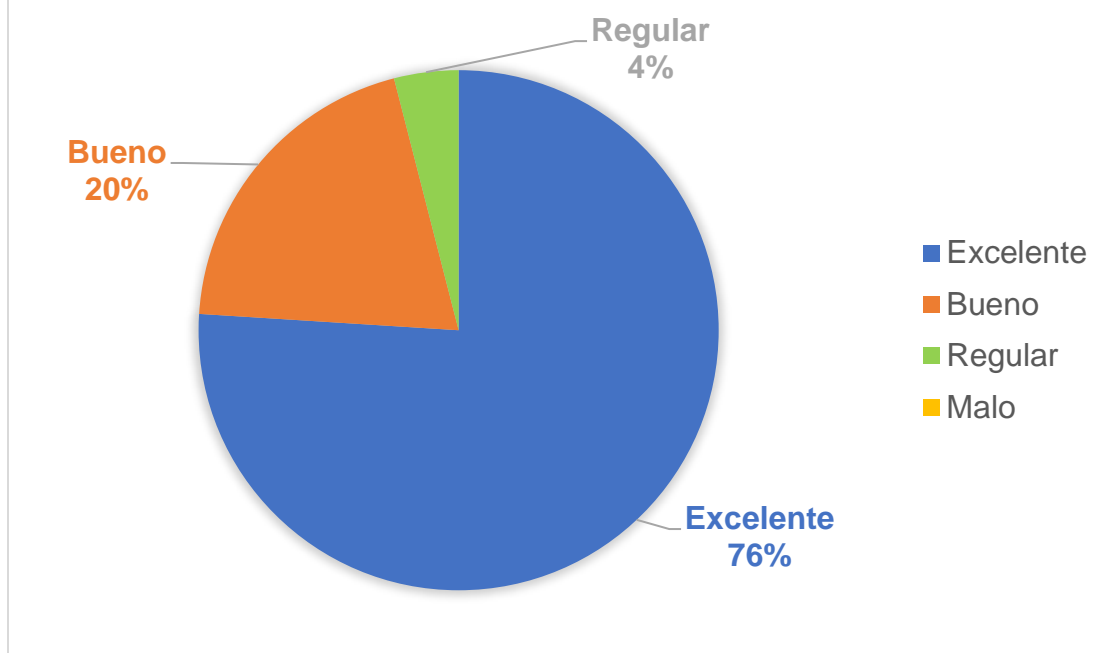


Fuente: Elaboración Propia con la base de datos de encuesta

Análisis: El gráfico #8, muestra que el porcentaje más alto de los deportes que a la población encuestadas le gustaría que implementará es el tenis de mesa con un 38% seguidos por un 30% ciclismo, con un 22% atletismo y finalmente con un porcentaje bastante bajo 10% bádminton.

La mayor parte de los encuestados tiene una mejor percepción sobre los deportes individuales por que comúnmente a la población siempre le atrae lo nuevo, lo desconocido, ya que uno de los factores es la independencia porque les enseña a enfrentarse a las adversidades solos, a no depender de la ayuda de otros para lograr sus objetivos y por tanto a ser más independientes, al mismo tiempo la mayoría de estos deportes individuales son más fáciles de practicar que otros deportes, ya que no requieren la disponibilidad de un equipo de personas completo y muchos se realizan sin instrumentos.

GRÁFICO 9. ¿CUÁL ES TU GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL DÍA/HORARIO/DURACIÓN DE ENTRENAMIENTOS?



Fuente: Elaboración Propia con la base de datos de encuesta

Análisis: El gráfico #9, muestra que un 96% de las personas encuestadas está satisfecha con el día horario y duración del entrenamiento dividida en 76% que lo considera excelente y un 20% bueno, mientras que el 4% de la población encuestada está en el rango regular. Es evidente que la mayor parte de los encuestados respondieron que están muy satisfechos con los días, horarios y duración de los entrenamientos por lo que se puede ver reflejado por la cantidad de personas que asiste a las diferentes sesiones de entrenamientos.

2.3.3. Atención y Marketing

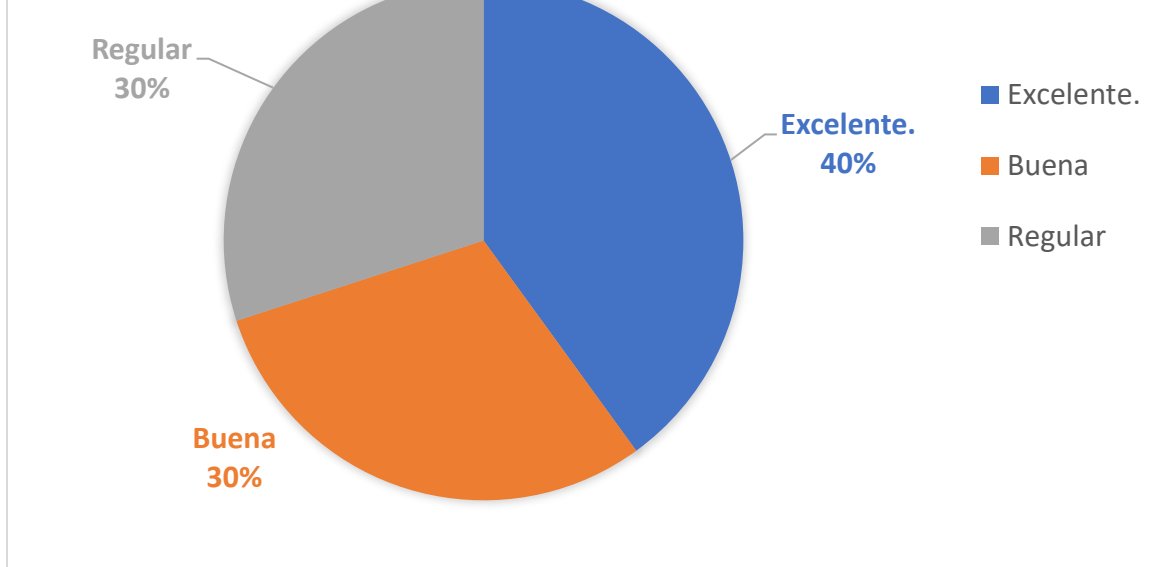


Fuente: Elaboración Propia con la base de datos de encuesta

Análisis: El gráfico #10, muestra que un 80% de la población encuestada está satisfecha con la atención que se brinda en las oficinas de la Unidad de Deportes Municipal dividido en 50% que lo considera excelente y el 30% bueno, seguidamente con un 20% restante en el rango regular.

Con la obtención de estos datos se puede interpretar que parte de la gran mayoría de la población encuestada está de acuerdo con todos los servicios que se presta en la oficina de la Unidad de Deportes esto se debe a que el personal encargado está dispuesto a ayudar durante todo el proceso desde el más mínimo detalle hasta lo más importante.

GRÁFICO 11. ¿CUÁL ES TU GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN BRINDADA EN WEB Y REDES SOCIALES?

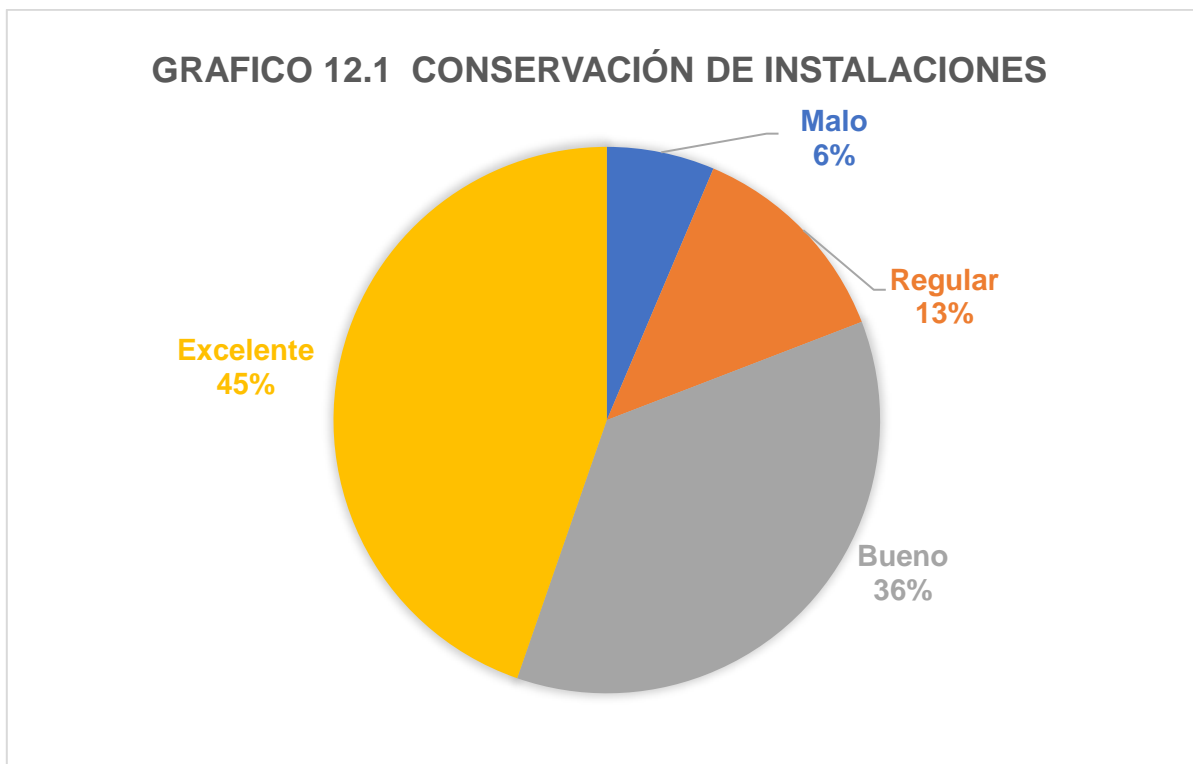


Fuente: Elaboración Propia con la base de datos de encuesta

Análisis: El gráfico #11, muestra que más de la mitad de las personas encuestadas con un 70% se siente satisfechos con la información que se brinda en la página web y redes sociales, esto claro siendo el 40% excelente la satisfacción, y el 30% buena, mientras que para finalizar la encuesta un 30% está de dentro del parámetro de regular.

Con los datos obtenidos se puede valorar que con la utilización de la página web o redes sociales se puede observar que es una herramienta que ayuda bastante a interactuar con el público en general y al mismo tiempo se puede compartir y difundir contenido de temas o noticias que interesan a la población en general.

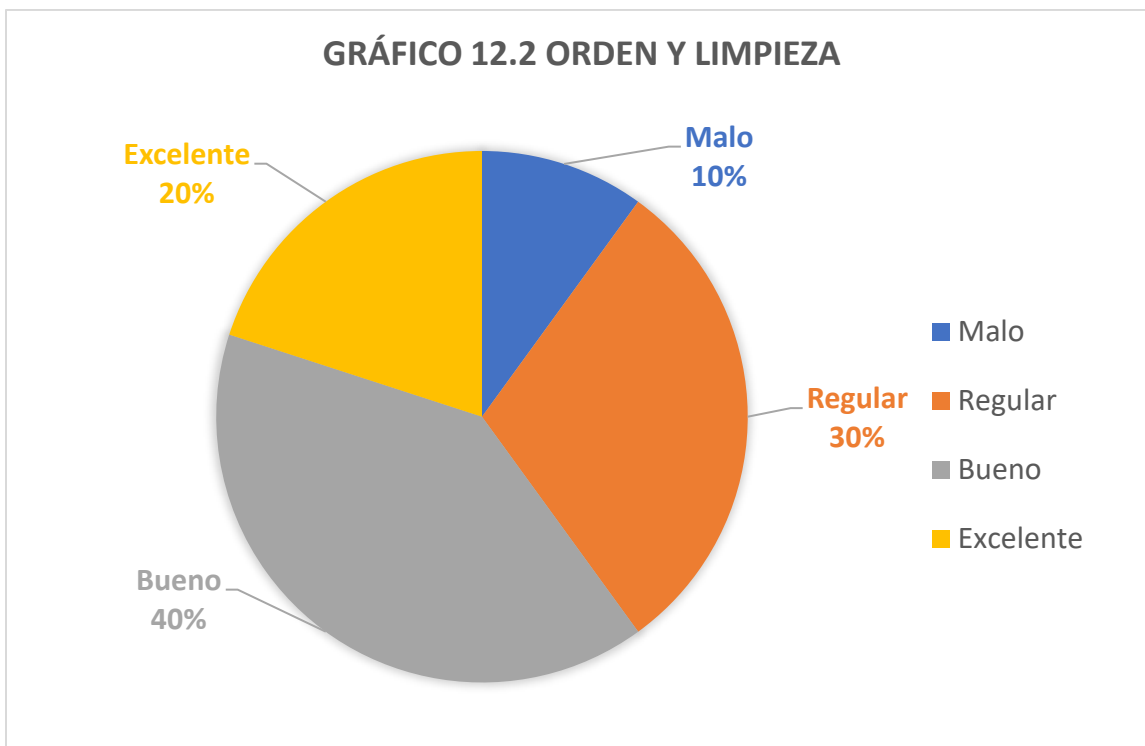
2.3.4. Instalaciones Deportivas



Fuente: Elaboración Propia con la base de datos de encuesta

Análisis: Gráfico #12.1, muestra que, la gran mayoría de personas encuestadas un 81% está satisfecha con la conservación de instalaciones deportivas, siendo excelente para un 45% de los encuestados y 36 % el rango bueno, seguidos por un 13% de regular y un 6% entre el rango de malo.

Es evidente que una gran cantidad de personas está de acuerdo con la conservación de las instalaciones y esto se debe a que la municipalidad brinda mantenimiento preventivo, planificando un plan operativo durante ciertos períodos de tiempo con el fin de garantizar o alargar la vida útil de los elementos que conforman las instalaciones Deportivas.

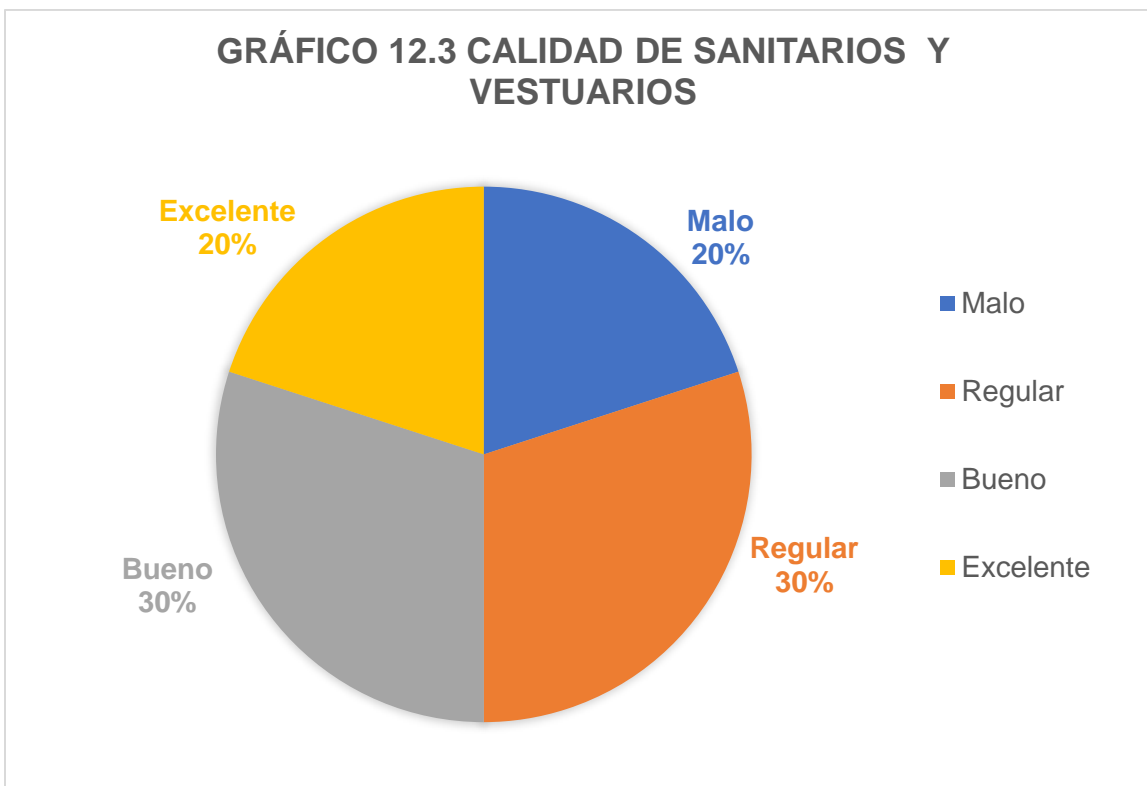


Fuente: Elaboración Propia con la base de datos de encuesta

Análisis: El Gráfico #12.2, Muestra que entre la población encuestada el orden y limpieza de las instalaciones con mayor porcentaje está valorada con el 40% la opción bueno, con un 30% se valora como regular, mientras que el 20% opto por una valoración excelente y finalmente un 10% no está de acuerdo con el orden y limpieza y optaron por valorarlo como malo.

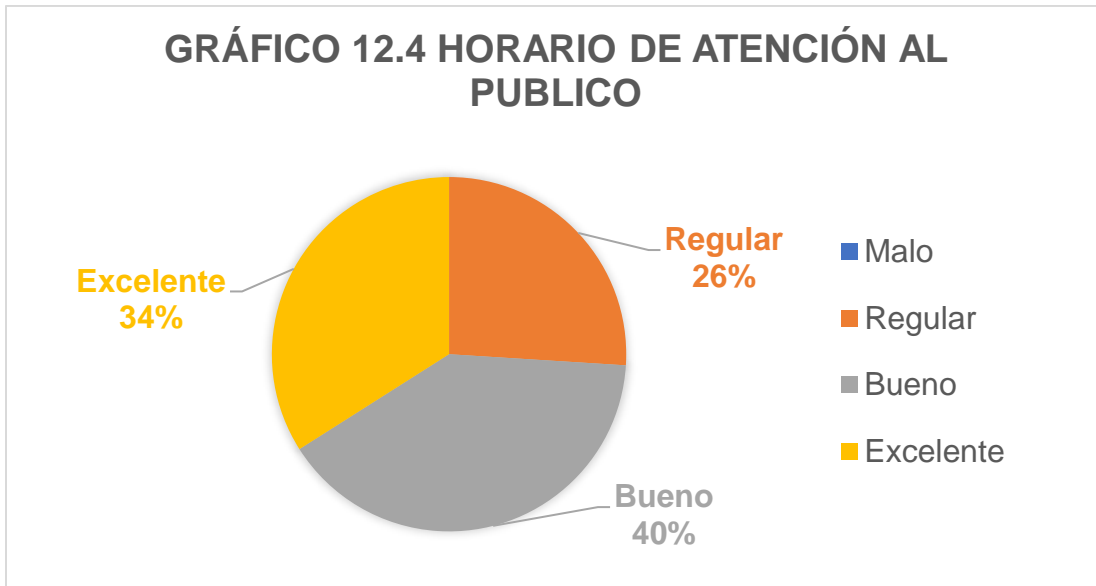
Claramente con los datos obtenidos se puede valorar que una gran parte de la población está de acuerdo con el orden y limpieza en las instalaciones Deportivas todo esto es logrado a través de la cuadrilla de limpieza de la municipalidad ya que se garantiza una máxima higiene y un mantenimiento en perfectas condiciones además de contar con un protocoló de limpieza adaptado hacia necesidades de las instalaciones Deportivas además de incentivar al aseo personal de todos los participantes para poder contribuir al personal de limpieza de la municipalidad.

GRÁFICO 12.3 CALIDAD DE SANITARIOS Y VESTUARIOS



Fuente: Elaboración Propia con la base de datos de encuesta

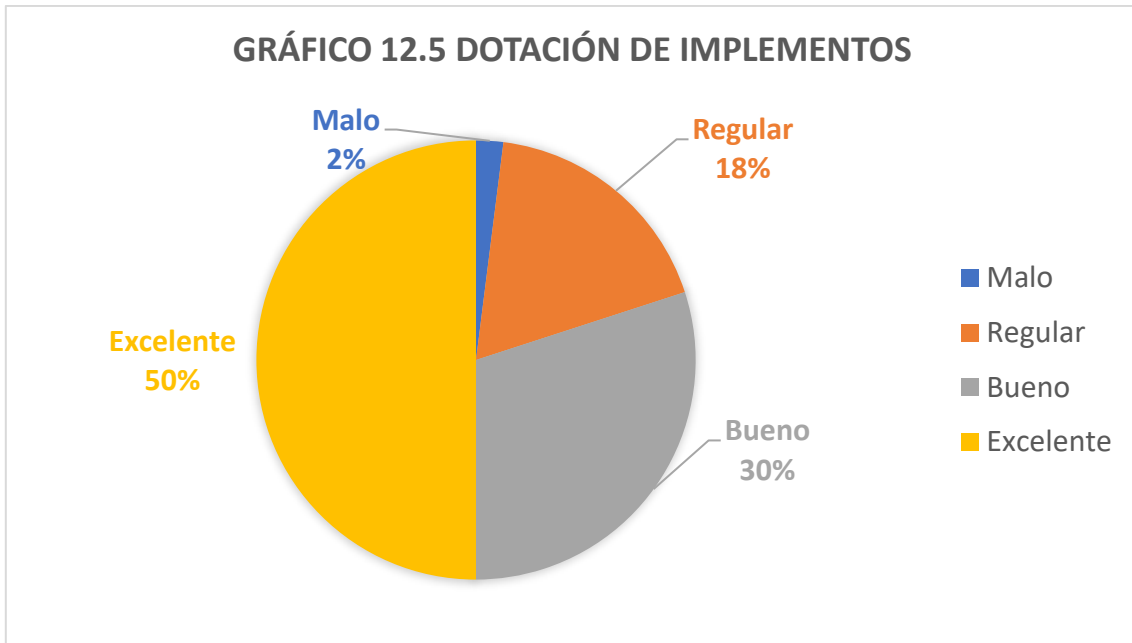
Análisis: El gráfico # 12.3, presenta que el 50% de la población encuestada está satisfecha con la calidad de sanitarios y vestuarios, dividido en un 20% que lo considera excelente y un 30 % como bueno, seguido un 30% regular y con un 20% de población que no está de acuerdo. Con la obtención de estos datos se obtiene un parámetro sobre una buena cantidad de personas que está satisfecha con la calidad de sanitarios y vestuario todo esto es debido a que las instalaciones deportivas cuenta con una zona muy amplia y en perfectas condiciones donde están establecidos los sanitarios y vestuarios, tanto para el género masculino como el femenino, dicha sala cuenta con sanitarios exclusivos para personas con discapacidad por otra parte adicional a esto cuenta con lavamanos y duchas adaptados a las características de las personas y para garantizar el bienestar a los usuarios.



Fuente: Elaboración Propia con la base de datos de encuesta

Análisis: El Gráfico 12.4, muestra que se encuentra una aceptación positiva de la población encuestada en un 74% satisfecha con el horario de atención al público dividido en 34% que considera excelente los horarios y el 40% que lo considera bueno, mientras que la otra parte de los encuestados respondieron regularmente con un 26%. Con los resultados obtenidos se puede apreciar que los horarios de atención al público en su mayoría se adaptan y cumplen con las necesidades de los usuarios, como aclaración de dudas y ayudas en la inscripción en los diferentes proyectos que se ofertan a la población de la municipalidad, beneficiando en gran medida la integración de más población a los diferentes proyectos deportivos de la municipalidad.

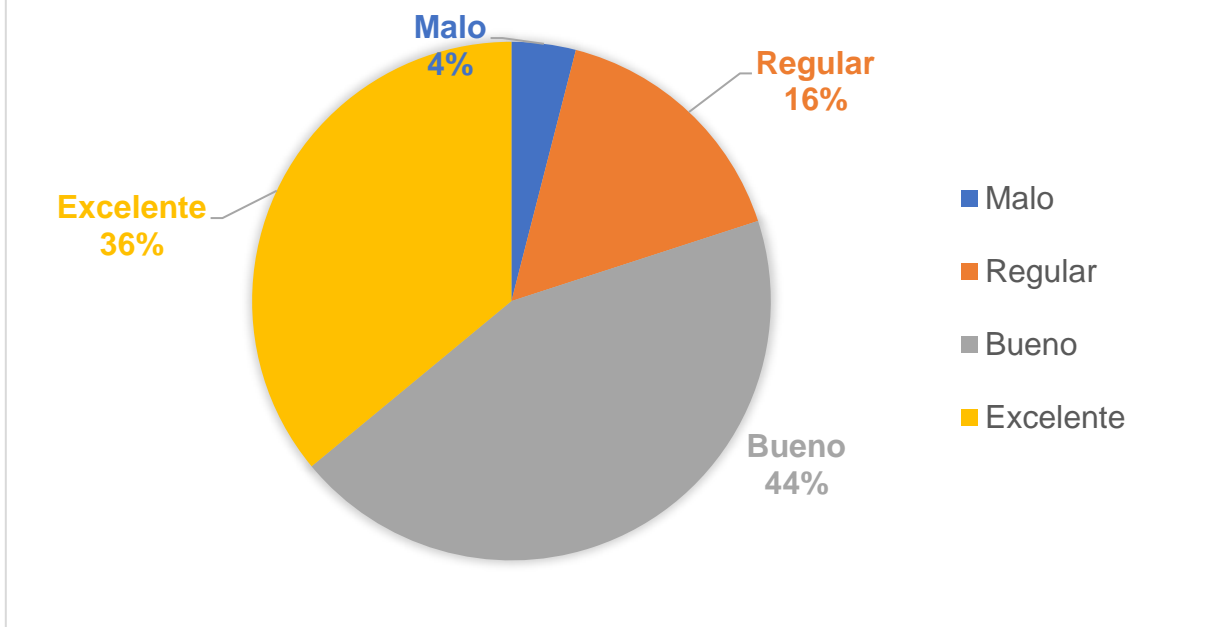
GRÁFICO 12.5 DOTACIÓN DE IMPLEMENTOS



Fuente: Elaboración Propia con la base de datos de encuesta

Análisis: El gráfico # 12.5 se describe que un 80% de los encuestados está satisfecha con la dotación de implementos, dividido en que un 50% lo considera excelente y un 30% bueno., al mismo tiempo un 18% opto por la opción regularmente y para finalizar la encuesta un 2% no está de acuerdo con la dotación de implementos. Con respecto a la dotación de implementos se puede percibir que el manejo de la dotación de implementos la gran mayoría de la población encuestada está de acuerdo, también con la obtención de estos datos se puede observar que el personal encargado le da el manejo adecuado en cuanto a gestionar y proveer todos los recursos con el fin fortalecer el plan de dotación de implementos en la municipalidad.

GRAFICO 12. 6 UBICACIÓN Y ESPACIO DE INSTALACIONES DEPORTIVAS

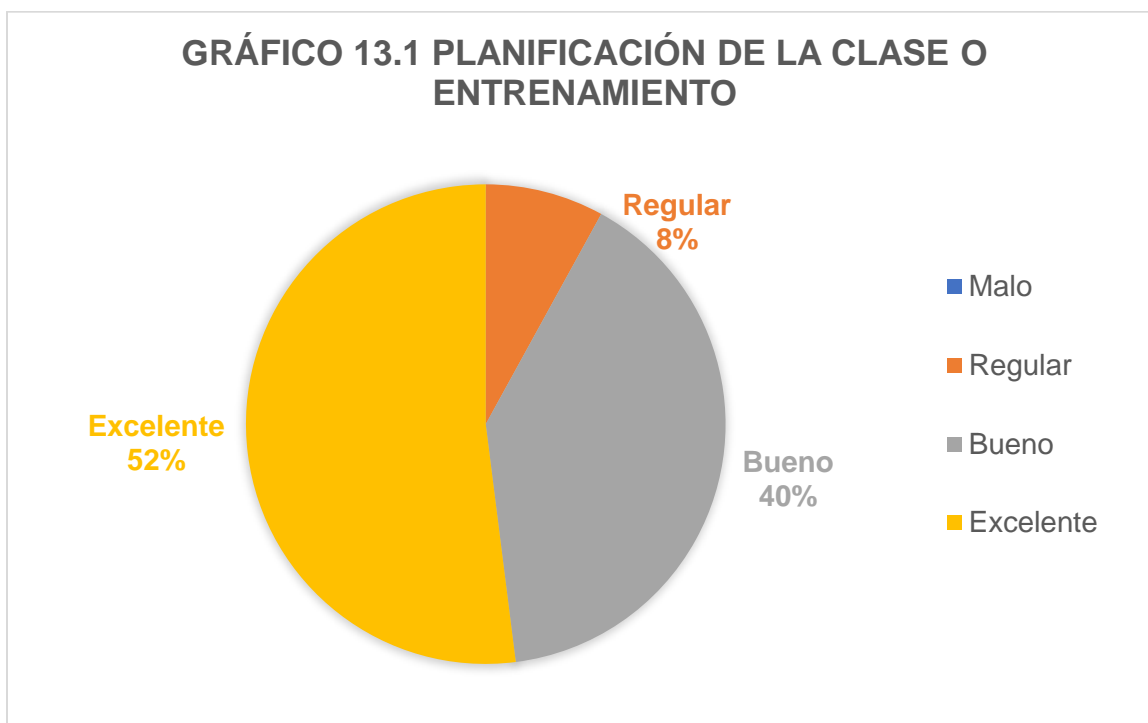


Fuente: Elaboración Propia con la base de datos de encuesta

Análisis: El Gráfico 12.6, muestra que, de la población encuestada, el 36% lo considera excelente y está satisfecha respecto a la ubicación y espacio que poseen las instalaciones deportivas mientras que un 44% también lo valora positivamente y lo considera bueno (22) seguido del 16% que opto por la opción regular y una minoría el 4% que no está de acuerdo y opto por la opción malo.

Gran parte de la población está de acuerdo con la Ubicación de los espacios Deportivos, esta percepción se debe a que en un mismo lugar puede practicar diferentes deportes y así evitando el estrés de caminar grandes cantidades para poder cambiar la práctica de un deporte o actividad física, es muy valioso disponer de un espacio deportivo completo ya que tiene un impacto social sumamente amplio en las comunidades para mejorar la calidad de vida de muchas personas.

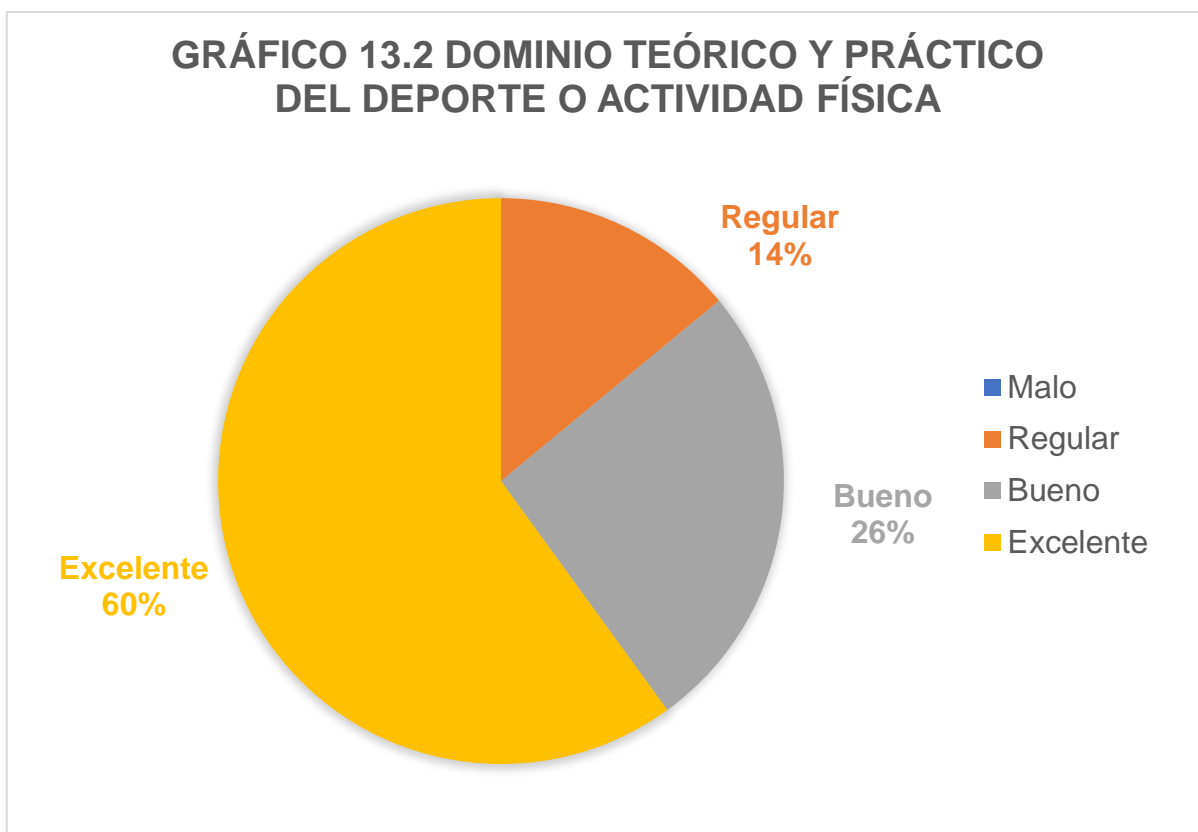
2.3.5. Personal técnico



Fuente: Elaboración propia con la base de datos de encuesta

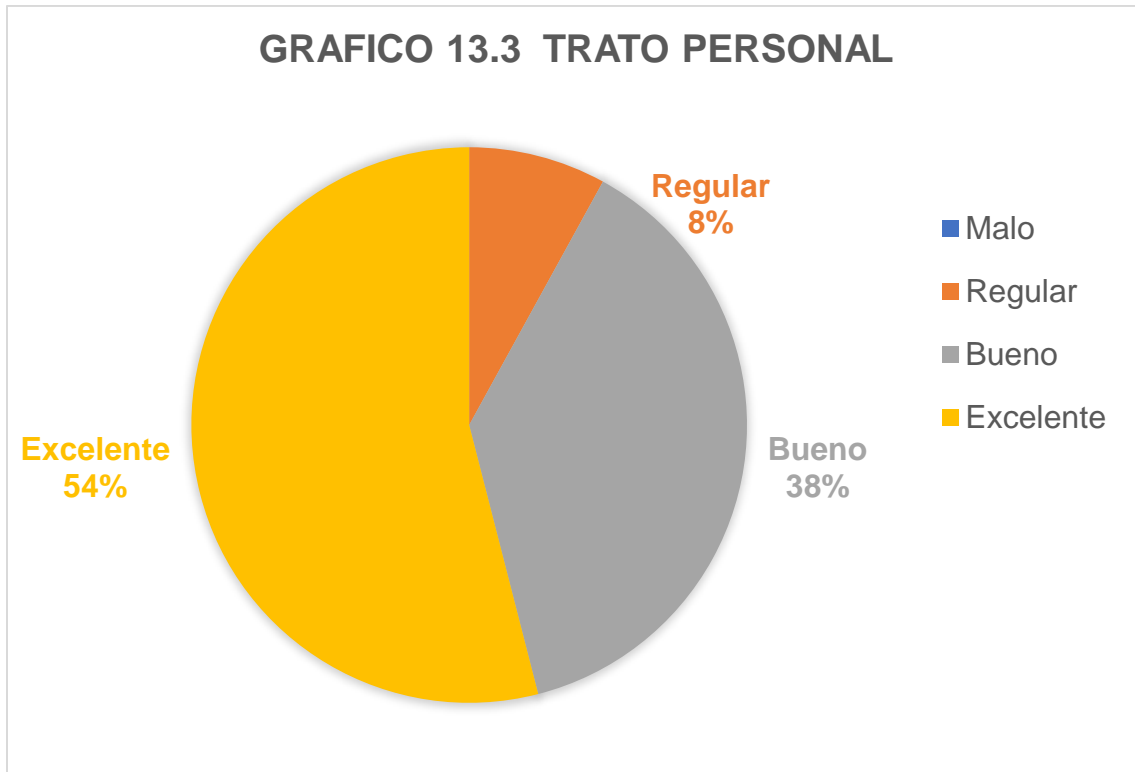
Análisis: El Gráfico #13. 1 muestra el cómo se evalúa a planificación de la clase o entrenamiento por parte de la muestra encuestada, arrojando que para el 52% siendo mayoría (26), consideran que es excelente este elemento ya mencionado, seguido del 40% que lo consideran Bueno (20) y el 8% que considera regular este proceso de la planificación (4). Mediante los datos obtenidos, Se puede concluir que, más de la mitad de los encuestados, dan una calificación perfecta a la manera en que se planifican las actividades que se llevan a cabo, lo que genera entusiasmo en las personas por ser Parte de las actividades, siendo minoría las personas que no le dan una calificación alta.

GRÁFICO 13.2 DOMINIO TEÓRICO Y PRÁCTICO DEL DEPORTE O ACTIVIDAD FÍSICA



Fuente: Elaboración propia con la base de datos de encuesta

Análisis: El gráfico #13.2, plasma los porcentajes de como evaluaron las personas encuestadas el dominio teórico y práctico, del personal en el desarrollo de las sesiones, obteniendo como resultado que el 60% opto por marcar la opción excelente, seguido del 26% que selecciono la opción regular, y en menor cantidad con el 14% regular. Dados los resultados, se puede notar que las personas encuestadas aprueban y reconocen la capacidad tanto como teórica y práctica de los monitores deportivos, con base a las vivencias día a día, se puede ver la aceptación que se le da al trabajo que realizan, gracias a su preparación constante.

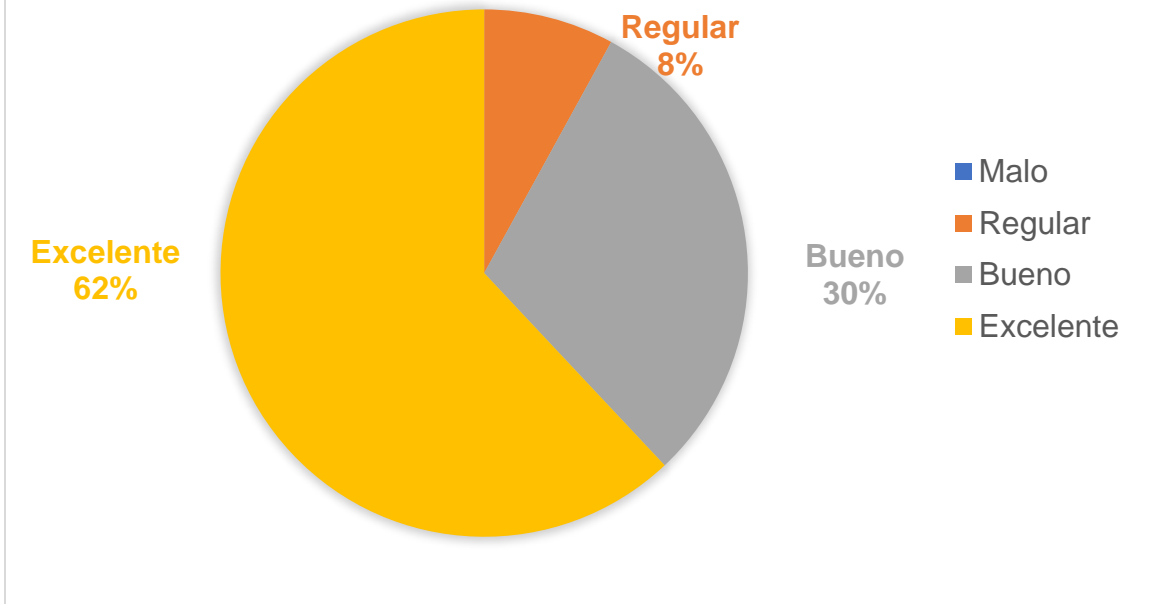


Fuente: Elaboración propia con la base de datos de encuesta

Análisis: El grafico # 13.3, plasma la valoración que las personas encuestadas brindaron a la interrogante del trato que reciben por parte de los monitores deportivos de la municipalidad, identificando que, el 54% considera excelente en trato, el 38% bueno y el 8% lo estimo regular.

Ante estas respuestas, se puede notar que, por las personas encuestadas, frecuentemente obtienen un trato justo con respeto y amabilidad, esto fomenta que más personas se quieran involucrar a los programas deportivos ya que se fomenta el respeto por parte de los entrenadores hacia los alumnos, como también el respeto entre los alumnos o participantes, generando un espacio agradable de prácticas.

GRAFICO 13.4 DINAMISMO E INCLUSIÓN EN LAS SESIONES



Fuente: Elaboración propia con la base de datos de encuesta

Análisis: El **grafico # 13.4**, Responde a la valoración que se le da al dinamismo e inclusión en las sesiones de practica por parte del personal técnico, la cual resalta con mayor porcentaje la opción excelente con un 62% seguido de esto se encuentro que el 30% opto por decantarse por la opción bueno y cerrando el 8% decidió darle valoración regular. En base a los datos obtenidos a través de la encuesta, se concluye que las personas encuestadas consideran que durante las sesiones el personal técnico trata de involucrar actividades alegres y entretenidas además de tratar de ser inclusivo a todos los participantes mediante situaciones no complejas y que todos puedan participar sin ningún impedimento.

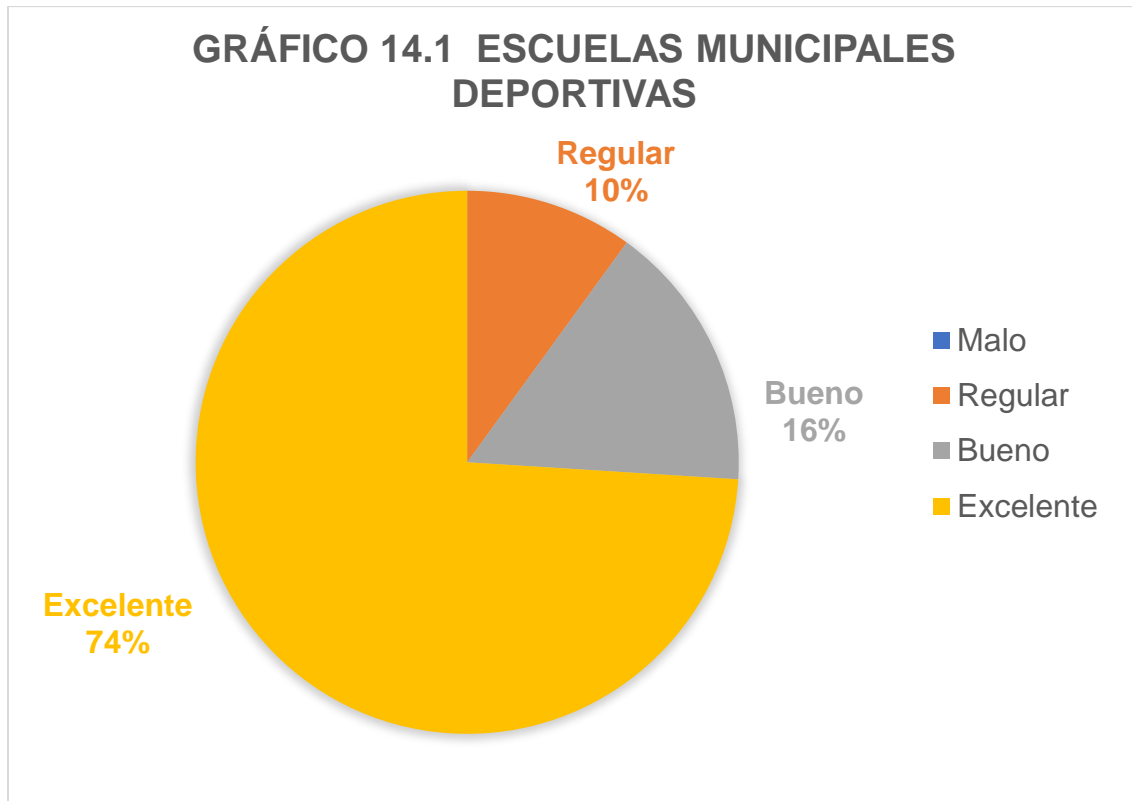
GRÁFICO 13.5 CUMPLIMIENTO DE HORARIOS ASIGNADOS A LAS PRACTICAS



Fuente: Elaboración propia con la base de datos de encuesta

Análisis: El grafico # 13.5 muestra que el 72% de los encuestados opina que hay un excelente cumplimiento en cuanto a horarios de prácticas se refiere, siendo la gran mayoría (36) a esto le sigue el 22% que optaron por la opción bueno, y en menor porcentaje optaron por la opción regular con un 6%. En base a los porcentajes obtenidos se muestra que para las personas encuestadas hay una aprobación y reconocimiento en el cumplimiento de los horarios establecidos por parte del personal técnico, ya que cumplen con puntualidad y duración en todas las prácticas, mostrando su profesionalismo y responsabilidad ante la municipalidad.

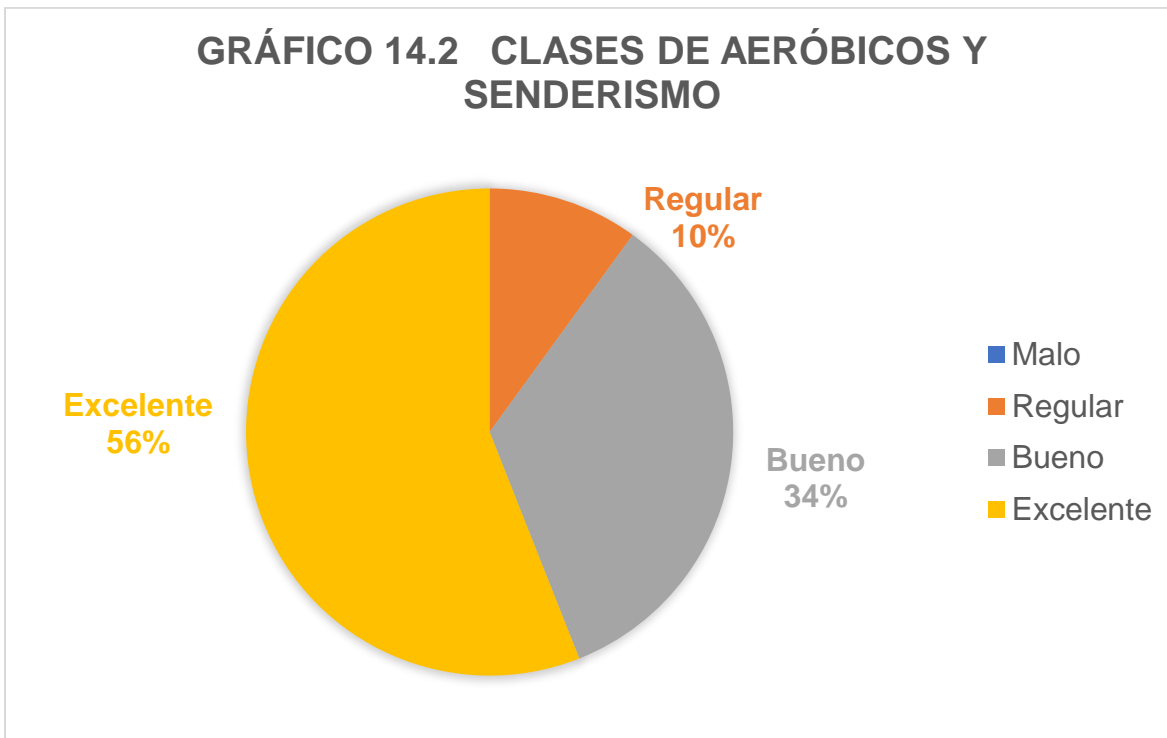
2.3.6. Programas implementados



Fuente: Elaboración propia con la base de datos de encuesta

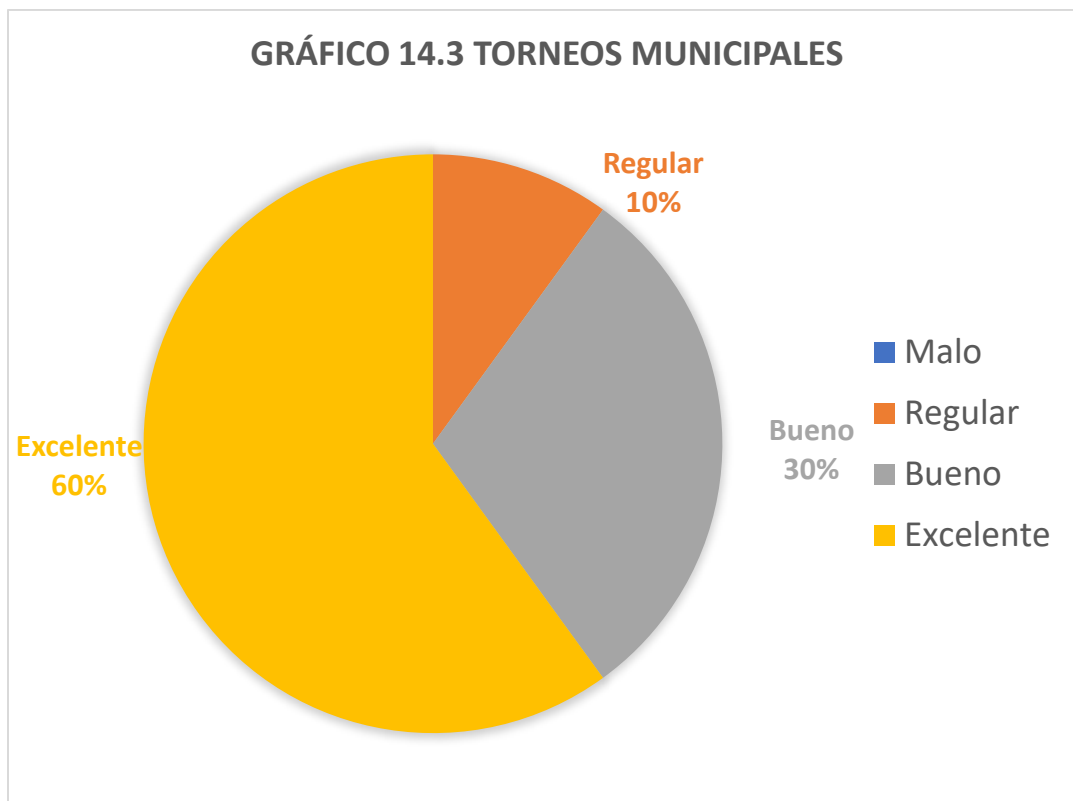
Análisis: El gráfico # 14.1, muestra que el 74% de los encuestados considera excelente el programa de las escuelas deportivas que implementa la municipalidad, seguido en minoría de un 16% que lo considera bueno y un 10% regular. Ante los datos recopilados se concluye que este programa es calificado positivamente por los encuestados, definitivamente un factor que influye bastante es, el hecho que este programa es el que tiene más participantes, en su, mayoría niños y jóvenes de ambos sexos ya que es más amplio por la variedad de deportes tales como el fútbol, baloncesto y voleibol., y se espera ampliarlo a más disciplinas en próximos años para generar mayor afluencia por parte de la población.

GRÁFICO 14.2 CLASES DE AERÓBICOS Y SENDERISMO



Fuente: Elaboración propia con la base de datos de encuesta

Análisis: El gráfico # 14.2 muestra la aprobación al programa deportivo de clases de aeróbicos y senderismo, fue evaluado en su mayoría con un 56% que optó por la opción excelente, seguido de un 34% que optó por la opción bueno y en su minoría un 10% marcó la opción regular. Con base a los datos obtenidos, se puede interpretar que este programa recibe el apoyo de la población, en su mayoría adultos, sobre todo en las clases de aeróbicos, siendo esta una modalidad muy popular y frecuentada en su mayoría por mujeres, sin embargo, se espera que ambas actividades físicas (aeróbicos y senderismo) aumenten su afluencia de más personas, ya que son proyectos nuevos.



Fuente: Elaboración propia con la base de datos de encuesta.

Análisis: El gráfico # 14.3 evidencia la aprobación que se le da al proyecto de torneos municipales por los encuestados, que la municipalidad realiza, siendo excelente la opción con más porcentaje 60%, seguido del 30% que lo considera bueno y completando la totalidad para el 10% es regular. Mediante los resultados obtenidos, se evidencia la aprobación y el apoyo que tiene este proyecto, un factor importante que propicio estos datos es la realización de torneos de todas las ramas deportivas, así de esta forma ser más inclusivos con los gustos de los participantes.

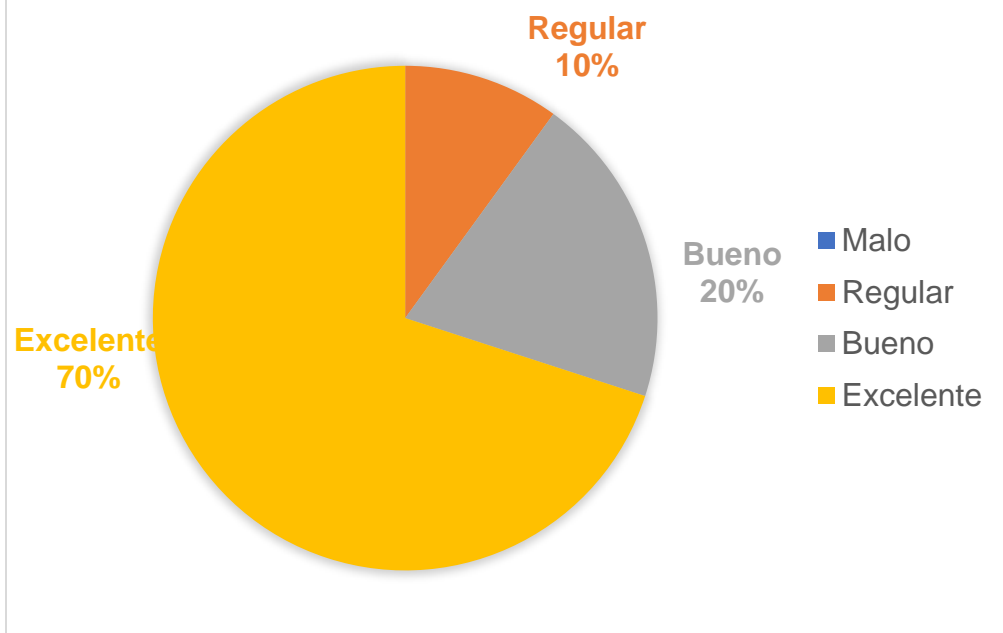


Fuente: Elaboración propia con la base de datos de encuesta

Análisis: El grafico 14.4 muestra que la población encuestada, en su mayoría opto por escoger la escala de valoración bueno, a nuestra interrogante siendo el 50% el cual se declinó por esta escala (25), seguido del 44% que opto por la escala excelente (22) y en menor escala completando la totalidad de la encuesta un 6% opto por la escala regular (3).

Sobre la Valoración que se le da a este programa, que la municipalidad lleva a cabo se puede resaltar la aprobación de la muestra encuestada, ya que es un programa nuevo, por lo que su crecimiento será aún mayor con el paso del tiempo, ya que aún se está valorando mejorar algunos aspectos a considerar por parte de la gestión que se tiene con el INDES, con miras a mejorar la experiencia de los participantes.

GRÁFICO 14.5 ACTIVIDADES RECREATIVAS PARA TODAS LAS EDADES



Fuente: Elaboración propia con la base de datos de encuesta

Análisis: El gráfico 14.5 refleja que, para la población encuestada, el 70% considera que, el programa que se lleva a cabo denominado “actividades recreativas para todas las edades, se realiza de una manera excelente (35), seguido del 20% que lo consideran como bueno (10), y en menor porcentaje se encuentra el 10% que los consideran regular. Con los datos que muestra la gráfica, se puede interpretar que la mayor parte de la población encuestada apoya en gran medida este proyecto que se lleva a cabo, siendo su mayor plusvalía que pueden ser partícipes todas las personas sin importar su edad y condición física, lo que la convierte en más accesible.

2.4. Conclusiones y Recomendaciones

Con los datos obtenidos encontramos que la mayor afluencia de personas participantes en los diferentes proyectos deportivos de la municipalidad, son del género masculino, que rondan entre las de edades de 15 años a 29 años.

Es una clara evidencia que la implementación de los diferentes proyectos deportivos de la municipalidad conforma un elemento fundamental para toda la población de la zona urbana y rural del municipio de Sensuntepeque ya que a través del personal técnico de dichos proyectos la población se mantiene realizando actividad física durante un periodo de 3 a 5 días a la semana, al mantenerse activo ayuda a sentirse mejor tanto física como mentalmente.

Además, la población encuestada sugiere que la Unidad de Deportes de la municipalidad implemente más programas deportivos con el objetivo de crecer como comunidad deportiva, conseguir más personas que participen en los diferentes programas deportivos, fortalecer las conexiones sociales del municipio y evitar que la población adopte hábitos sedentarios.

Los resultados obtenidos indican que la calidad percibida es, en general, muy excelente por parte de la población encuestada en relación con el funcionamiento de las instalaciones deportivas, la calidad de servicio por parte del personal técnico y la buena adecuación de los horarios para los diferentes programas implementados por la municipalidad.

Finalmente se puede destacar la importancia de la utilización de las redes sociales y página web para difundir toda la información, sirviendo como un canal directo para toda la población del municipio a que alcance visibilidad en tiempo real sobre todos los proyectos deportivos que desarrolla la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque.

2.5. Recomendaciones

- Para incrementar la satisfacción del consumidor, se debe ofertar la implementación de programas deportivos tales como, actividades Físico-terapéuticas, programa de actividades en el medio-acuático y actividades para adultos mayores.
- Colocar dentro de las instalaciones Deportivas puntos de hidratación para ayudar a equilibrar muchas de las funciones fisiológicas y potenciar el rendimiento físico.
- Contratación de personal técnico para encargarse de proyectos deportivos a futuro.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESPECIALIDAD EDUCACIÓN FÍSICA, DEPORTE Y RECREACIÓN



**CURSO DE ESPECIALIZACIÓN PARA LA DIRECCIÓN Y
GESTIÓN DEPORTIVA**

SECCIÓN 3. GESTIÓN DE LA CALIDAD

TRABAJO PRESENTADO POR:

MELVIN VLADIMIR ESCOBAR GUERRA	CARNÉ	LR07002
DENNIS NEFTALI MARTINEZ BONILLA	CARNÉ	EH06010

DOCENTE TUTO

LIC. BORIS EVERT IRAHETA SANABRIA

Ciudad Universitaria, septiembre de 2021

3.1. INTRODUCCIÓN

El Cuestionario de Autoevaluación es una adaptación de la “Propuesta de una guía de implantación de un sistema de gestión de calidad que se basa en el modelo EFQM, el cual se realizara en la Unidad De Deportes de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque Cabañas, con lo que se busca definir las directrices y requisitos que se deberán cumplir en cada área funcional de la unidad antes mencionada para generar y propiciar una proyección y crecimiento notable en todos los elementos a considerar.

La implementación de un sistema de gestión de calidad permite lograr la conexión entre la estrategia organizacional, operaciones y procesos, y los resultados que se están obteniendo.

El modelo EFQM es un modelo de gestión de la calidad total, mediante procesos que se apoyan en la participación de todos los miembros de la organización, orientado a resultados y con enfoque en el cliente, por lo que se dice que es el ejemplo de excelencia a seguir y será aplicado en el área de deportes de Sensuntepeque.

En la elaboración del presente cuestionario para la Unidad de deportes se tomaron en cuenta aspectos administrativos y deportivos, así como también la información contenida en los actuales planes estratégico y operativo que se ejecutan actualmente en el municipio.

3.2. OBJETIVOS

3.2.1. Objetivo General

- Diseñar un Plan de Marketing basado en un modelo de gestión de calidad y excelencia en la Unidad de deportes de Sensuntepeque, que garantice la consecución de los más altos estándares de rendimiento y resultados y les posicione como líderes en la implementación de planes y proyectos deportivos municipales.

3.2.2. Objetivos Específicos:

- Conocer la calidad de la dirección, gestión y funcionamiento de la Unidad de deportes municipal, mediante la administración de un cuestionario de autoevaluación, a fin analizar esos datos para elaborar una propuesta de solución.
- Fortalecer el nivel de desempeño laboral de los miembros de la Municipalidad, mediante el manejo de herramientas tecnológicas a fin de volver más eficiente su desempeño.
- Diseñar el Plan de Marketing Deportivo, valiéndose de recursos tecnológicos a fin de fortalecer las estrategias de masificación y divulgación del quehacer municipal en el área social-deportiva.

3.2.3. PUNTUACION ASIGNADA A CADA CRITERIO DEL MODELO

Uno de los enfoques para realizar el proceso de autoevaluación es el denominado “por simulación de presentación al premio”. Es el método más laborioso, ya que exige la confección de una memoria según los requisitos de la EFQM para presentación al denominado Premio Europeo de la Calidad. A continuación, se detallan los criterios que abarcan el cuestionario de autoevaluación y su ponderación.

Nº	CRITERIOS AGENTES	PUNTUACIÓN	Nº	CRITERIOS RESULTADOS	PUNTUACIÓN
1	Liderazgo	100	6	Resultados en los Clientes	200
2	Política y Estrategia	80	7	Resultados en las Personas	90
3	Personas	90	8	Resultados en la Sociedad	60
4	Alianzas y Recursos	90	9	Resultados Clave	150
5	Procesos	140			
SUB-TOTAL		500	SUB-TOTAL		500
TOTAL 1,000 pts.					
		CRITERIOS			PORCENTAJE
		AGENTES			50%
		RESULTADOS			50%
		TOTAL			100%

Escala de valoración

La escala de valoración para calificar la puntuación obtenida en cada criterio y subcriterio del Cuestionario de Autoevaluación es la siguiente:

PORCENTAJE LOGRADO	CALIFICACIÓN
81% - 100%	Excelencia superior
61% - 80%	Excelencia alta
41% - 60%	Excelencia intermedia
21% - 40%	Excelencia baja
0% - 20%	Excelencia inferior

3.4. CRITERIOS AGENTES

3.4.1. Bloque para el criterio de liderazgo (100 pts.)

Subcriterio 1 a) Los líderes desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos y actúan como modelo de referencia de una cultura de excelencia.20 pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto en una escala del 1 al 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante. Siendo 0 Nula, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total
1a.1) Se desarrolla la misión, visión y cultura que plantea la unidad de deportes.				x			1.98
1a.2) Los líderes promueven externamente los valores de la organización y son modelo de referencia de integridad, responsabilidad social y comportamiento ético.			x				1.32
1a.3) Los líderes desarrollan y apoyan una cultura de liderazgo compartido.				x			1.98
1a.4) Los líderes unen a sus colaboradores haciendo que compartan y hagan realidad la Misión, Visión y los valores de la organización.			x				1.32
1a.5) Establecen y comunican una clara dirección y orientación estratégica y asunción de responsabilidades por parte de los empleados, y la creatividad e innovación.			x				1.32

1a.6) Estimular y fomentar la colaboración dentro de la institución		x					0.66
TOTAL, DE PUNTOS							8.58

Subcriterio 2b) La política y estrategia se basa en la información de los indicadores de rendimiento, la investigación, el aprendizaje y las actividades externas. 20 pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto en una escala de 0 a 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante. Siendo 0 Neutro, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total
2b.1) Identifican y recogen de manera sistemática datos externos, actuales y tendencias sobre la situación y evolución del entorno de mercado			x				2
2b.2) Identifican las referencias externas principales y realiza comparaciones de los resultados claves		x					1
2b.3). Evalúa y compara los servicios de aquellas organizaciones que están consiguiendo grandes resultados.			x				2

2b.4) Organiza y diseña procesos sistemáticos para el análisis de la información que proviene de los grupos de interés y su entorno competitivo.		x					1
TOTAL, DE PUNTOS							6

Subcriterio 2c) La política y estrategia se desarrolla, revisa y actualiza 20pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto en una escala de 0 a 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante. Siendo 0 Nula, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total
2c.1) Se analiza la situación económica para asignación de presupuestos y previsión de gastos.		x					1
2c.2 Desarrollan procesos sistemáticos para el análisis de la información que proviene de los grupos de interés, que sirvan para establecer escenarios sobre la posible evolución del entorno.		x					1

2c.3) Se identifican las ventajas competitivas actuales y futuras.				x			3
2c.4). Establecen un proceso formal, documentado y definido para la captación de información de los públicos externos			x				
TOTAL, DE PUNTOS							7

Subcriterio 2d) La política y estrategia se comunica y despliega mediante un esquema de procesos clave. 20 pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto en una escala de 0 a 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante Siendo 0 Nula, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total
2d.1) Crea y mantiene una estrategia y un conjunto de políticas de apoyo.				x			3
2d.2) Se comunica la estrategia a la totalidad de los grupos de interés y se asegura de su comprensión.				x			3

2d.3) Se elabora un informe con los objetivos alcanzados y se difunde a todo el personal.			x				2
2d.4) Se identifican los canales de comunicación con cada grupo de interés, así como el tipo de información a comunicar para analizar el progreso alcanzado.			x				1
TOTAL, DE PUNTOS							9

Bloque para el criterio de personas (90 pts.)

Subcriterio 3ª) Planificación, *gestión y mejora de los recursos humanos* 18 pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto en una escala de 0 a 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante. Siendo 0 Nula, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total
3ª.1) Se adapta la estructura organizativa de la institución para apoyar el logro de los objetivos estratégicos planteados			x				1.2

3a.2) Se involucra a las personas de la institución y sus representantes, en el desarrollo de las políticas, estrategias y planes de recursos humanos.			x				1.2
3a.3) Se da oportunidades de actualización y promoción profesional dentro de la institución			x				1.2
3a.4) Se reconoce a los esfuerzos por parte de los integrantes de la unidad de deportes		x					0.6
3a.5) Se garantiza la equidad e igualdad en todo lo relacionado con el empleo, estrategias y oportunidades de mejoras de condiciones laborales			x				1.2
3a.6) Se definen los diferentes niveles de resultados que deben alcanzar los monitores deportivos para lograr los objetivos estratégicos		x					0.6
TOTAL, DE PUNTOS							6

Subcriterio 3b) Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad de las personas de la Federación 18 pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto en una escala de 0 a 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante. Siendo 0 Nula, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total

3b.1) Se desarrollan y utilizan planes de formación y desarrollo que contribuya a garantizar que las personas de la unidad de deportes se ajusten a las capacidades actuales y futuras demandas de los usuarios.	x						0
3b.2) Se evalúa los resultados del personal de la unidad de deportes		x					0.72
3b.3) Se disponen de las competencias, recursos y oportunidades que necesita el personal para maximizar su contribución al desarrollo de las actividades				x			2.16
3b.4) Se revisan y actualizan los objetivos individuales y de equipo.			x				1.44
3b.5) Se evalúa el rendimiento del personal de la unidad de deportes.				x			2.16
TOTAL, DE PUNTOS							6.48

Subcriterio 3c) Implicación y asunción de responsabilidades por parte de las personas de la Federación. 18 pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto en una escala de 0 a 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante Siendo 0 Nula, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total
3c.1) Se utilizan las formas y metodologías adecuadas para mantener un diálogo dentro de la institución	x						0
3c.2) Se fomenta y apoya la implicación de las personas, mediante actos celebrados por parte de la unidad de deportes. .			x				1.8
3c.3) Se promueve la participación del personal en actividades que contribuyen a la comunidad en general y no solo en áreas deportivas				x			2.7
3c.4) Se evalúa de alguna forma el grado de implicación del personal de la unidad de deportes				x			2.7
TOTAL, DE PUNTOS							7.2

Subcriterio 3d) Existencia de un diálogo entre las personas y la Federación. 18 pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto en una escala de 0 a 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante. Siendo 0 Nula, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total
3d.1) Se utilizan estrategias adecuadas para mantener un diálogo dentro de la institución				x			2.7
3d.2) Se busca continuamente mejorar, la eficacia, la colaboración y el trabajo en equipo			x				1.8
3d.3) Se desarrollan y utilizan canales de comunicación verticales (en ambos sentidos) y horizontales con el personal		x					0.9
3d.4) Se identifican y aseguran espacios en los cuales se pueda compartir momentos de socialización de todo el personal		x					0.9
TOTAL, DE PUNTOS							6.3

Subcriterio 3e) Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la Federación. 18 pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto en una escala de 0 a 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante. Siendo 0 Nula, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total
3e.1) Se Brindan recursos y servicios que compensen las mínimas exigencias legales como bonos, remuneración, despidos u otros asuntos laborales, y en algunos casos, excedan estos requisitos.			x				1.44
3e.2) Se incentiva a los monitores deportivos con el fin de mantener su nivel de implicación y asunción de responsabilidades.				x			2.16
3e.3) Se promueve la implicación del personal en temas de higiene, seguridad, inclusión y responsabilidad social.				x			2.16
3e.4) Se dispone con el respaldo de beneficios sociales, planes de pensiones, asistencia sanitaria, guarderías.			x				1.44
3e.5) Se impulsa una cultura de apoyo, reconocimiento y colaboración entre todo el personal			x				1.44
TOTAL, DE PUNTOS							8.64

3.5.

Bloque para el criterio de alianzas y recursos (90 pts.)

3.5.1. Subcriterio 4a) Gestión de las alianzas externas. 18 pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto para cada ítem, en una escala de 0 a 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante. Siendo 0 Nula, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total
4a.1) Existen una serie de proveedores clave con los que se colabora a través de contratos o convenios.			x				1.44
4a.2) Se estructuran reuniones con aliados y proveedores.			x				1.44
4a.3) Formalizar alianzas con escuelas públicas y privadas, ONG, empresas que apuesten por la innovación y el desarrollo en nuestra empresa.		x					0.72
4a.4) Comunicar las alianzas a todo el personal a través de un documento escrito que resuma los procesos para añadir valor a la cadena cliente/proveedor.				x			2.16
4a.5) Establecer acuerdos de colaboración a medio y largo plazo basados en objetivos definidos y beneficioso para todas las partes.		x					0.72
TOTAL, DE PUNTOS							6.48

Subcriterio 4b) Gestión de los recursos económicos y financieros. 18 pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto para cada ítem, en una escala de 0 a 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante. Siendo 0 Nula, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total
4b.1) Presupuesto anual de ingresos, gastos, inversiones para cada uno de los diferentes proyectos.							0
4b.2) Evaluar e identificar las posibles fuentes de financiación, atendiendo a las necesidades a corto y medio plazo.				x			2.16
4b.3) Se establecen los sistemas de informes de gestión.			x				1.44
4b.4) Organizar reuniones explicativas mensuales de control de presupuesto con todas las áreas de la empresa.		x					0.72
4b.5) Evaluar y validar las inversiones y desinversiones de los activos tangibles como intangibles, teniendo en cuenta su impacto económico y social a largo plazo.				x			2.16
TOTAL, DE PUNTOS							6.48

Subcriterio 4c) Gestión de los edificios, equipos y materiales. 18 pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto para cada ítem, en una escala de 0 a 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante. Siendo 0 Nula, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total
4c.1) Se evalúan estrategias de gestión de edificios, equipos y materiales.	x						0
4c.2) Se gestiona el mantenimiento de los equipos técnicos.				x			1.8
4c.3) Plan de Prevención de Riesgos Laborales				x			1.8
4c.4) La organización mide y evalúa el impacto de los activos en sus empleados, especialmente en temas de seguridad e higiene.			x				1.2
4c.5) Realizan controles para un seguimiento mínimo del mantenimiento, incluyendo aspectos de seguridad e higiene, limpieza y algún reciclaje.			x				1.2
4c.6) Implementar una política de reciclar y disminuir residuos.			x				1.2
TOTAL, DE PUNTOS							7.2

Subcriterio 4d) Gestión de la tecnología. 18 pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto para cada ítem, en una escala de 0 a 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante. Siendo 0 Nula, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total
4d.1) Existe un presupuesto para la renovación tecnológica y la digitalización de la Organización.		x					0.72
4d.2) Se destina un presupuesto anual determinado a la compra, reparación, actualización de equipos tecnológicos.				x			2.16
4d.3) Se invierten en nuevas tecnologías que faciliten el trabajo y sean más eficaces.			x				1.44
4d.4) Se sustituye la tecnología obsoleta		x					0.72
4d.5) Se fomenta el uso de tecnología para mejorar el rendimiento en información, canales y servicios.			x				1.44
TOTAL, DE PUNTOS							6.48

Subcriterio 4e) Gestión de la información y del conocimiento. 18 pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto para cada ítem, en una escala de 0 a 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante Siendo 0 Nula, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total
4e.1) Se implanta un sistema de gestión del conocimiento que recopile y gestione la política y estrategia de la organización.			x				1.44
4e.2) Se identifican herramientas de gestión del conocimiento por áreas.				x			2.16
4e.3) Dispone de sistema de seguridad de tecnología de la información.				x			2.16
4e.4) Se comparte e intercambian el conocimiento de forma eficaz entre por áreas y se pone a disposición de toda la Organización			x				1.44
4e.5) Crea una agenda de trabajo conjunta con herramientas tecnológicas para apoyar la comunicación e información interna y la gestión del conocimiento.			x				1.44
TOTAL, DE PUNTOS							8.64

3.6. Bloque para el criterio de procesos (140 pts.)

Subcriterio 5a) Diseño y gestión sistemática de los procesos. 28 pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto para cada ítem, en una escala de 0 a 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante. Siendo 0 Nula, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total
5a.1 Se diseñan los procesos de la unidad de deportes, en especial los clave que contribuyen a la consecución de estrategia en la planificación		x					1.12
5a.2) Se gestionan y supervisan los procesos de principio a fin		x					1.12
5a.3) Se utilizan indicadores de rendimiento de los resultados obtenidos para la revisión de la eficacia de los procesos que se desarrollan.	x						0
5a.4) Se utilizan indicadores de referencia adecuados, para impulsar la creatividad, innovación y mejora de los procesos.			x				2.24
5a.5) Se identifican los deportes que se ven afectados por los procesos clave			x				2.24
TOTAL, DE PUNTOS							6.72

Subcriterio 5b) Introducción de las mejoras necesarias en los procesos mediante la innovación, a fin de satisfacer plenamente a clientes y otros grupos de interés, generando cada vez mayor valor. 28 pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto para cada ítem, en una escala de 0 a 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante. **Siendo** 0 Nula, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total
5b.1) Se utilizan procedimientos para innovar y crear valor en los productos y servicios para los participantes en los proyectos que se llevan a cabo.			X				1.12
5b.2) Se utilizan los resultados de los indicadores internos de rendimiento, y la información procedente de las actividades ya ejecutadas, para establecer prioridades y objetivos de mejora				x			3.36
5b.3) Se utilizan encuestas de clientes y otras formas de información para anticipar e identificar mejoras destinadas a fortalecer la cartera de productos y mejora de servicios				x			3.36
5b.4) Se utilizan nuevas formas de procesos, medios y tecnologías que faciliten las operaciones.				X			3.36
5b.5) Se establecen métodos idóneos para llevar a efecto el cambio a mayor valor				x			3.36

TOTAL, DE PUNTOS								14.56
------------------	--	--	--	--	--	--	--	--------------

Subcriterio 5c) Diseño y desarrollo de los productos y servicios basándose en las necesidades y expectativas de los clientes.28 pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto para cada ítem, en una escala de 0 a 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante. Siendo 0 Nula, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total
5c.1) Se determina y analiza constantemente las necesidades y expectativas actuales de los clientes en cuanto a productos y servicios existentes.	X						0
5c.2) Se busca identificar mejoras en los productos y servicios de acuerdo con las futuras necesidades y expectativas de los usuarios y futuros usuarios.				X			3.36
5c.3) Se busca solucionar las necesidades y expectativas de los distintos usuarios con eficacia.			X				2.24
5c.4) Se ayudan y potencian del impacto de las nuevas Tecnologías en los servicios ofrecidos		X					1.12

5c.5) Se desarrollan estrategias de marketing para promocionar sus servicios entre los usuarios y grupos de futuros usuarios a los que se dirigen		X					1.12
TOTAL, DE PUNTOS							7.84

Subcriterio 5d) Producción, distribución y servicio de atención, de los productos y servicios. 28 pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto para cada ítem, en una escala de 0 a 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante. Siendo 0 Nula, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total
5d.1) Se distribuyen los productos y servicios al usuario de manera eficaz y de calidad.	x						0
5d.2) Se planifica y distribuyen servicios que satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios de acuerdo con la propuesta que oferta la unidad de deportes en sus planes.				x			4.2
5d.3) La atención que se brinda es profesional en todos los sentidos			x				2.8

5d.4) Los usuarios disponen de los recursos, y medios necesarios para que la experiencia sea de su agrado		x					1.4
TOTAL, DE PUNTOS							8.4

Subcriterio 5e) Gestión y mejora de las relaciones con los clientes. 28 pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto para cada ítem, en una escala de 0 a 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante.

Siendo 0 Nula, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total
5e.1) Existe una diplomacia establecida de gestión de relaciones con los clientes	x						0
5e.2) Se gestiona la información procedente de los contactos habituales, incluidas las quejas.	x						0
5e.3) Se realizan encuestas de satisfacción a los clientes		x					0.8
5e.4) Se da seguimiento al servicio de atención al cliente y a otros contactos con los mismos, para determinar los niveles de satisfacción con los productos, servicios y cuidado.			x				1.6
5e.5) Se realizan encuestas de satisfacción a los clientes			x				1.6

5e.6)) Se asesora a los clientes sobre el uso de responsable de los implementos que se realizan en las prácticas deportivas			x				1.6
5e.7) Se implica la unidad de deportes activamente con los clientes para atender sus quejas y reclamos		x					0.8
TOTAL, DE PUNTOS							6.4

3.7.

CRITERIOS RESULTADOS

3.7.1. Bloque para el criterio de resultados en los clientes (200 pts.)

Qué logros está alcanzando la organización en relación con sus clientes externos.

Subcriterio 6a) Medidas de percepción. 100 pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto para cada ítem, en una escala de 0 a 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante.

Siendo 0 Nula, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total
--------------------------------	---	---	---	---	---	---	-------

6a.1) Se identifica y revisa de forma sistemática cuáles son aquellos aspectos más valorados por los clientes que participan en los proyectos de la unidad de deportes, y que inciden directamente en su nivel de satisfacción y aprobación, y también los aspectos menos valorados por los clientes.			x				40
TOTAL, DE PUNTOS							40

Subcriterio 6b) Indicadores de rendimiento. 100 pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto para cada ítem, en una escala de 0 a 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante.

Siendo 0 Nula, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total
---------------------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	--------------

6b.1) ¿Se establecen objetivos claros para los indicadores de rendimiento en los clientes que guardan relación basándose en sus necesidades, expectativas, y de acuerdo con la estrategia escogida, para supervisar, entender, predecir y mejorar su rendimiento y predecir su impacto sobre las percepciones de sus potenciales nuevos clientes		x					20
TOTAL, DE PUNTOS							20

3.7.2. Bloque para el criterio de resultados en las personas (90 pts.)

Qué logros está alcanzando la organización en relación con las personas que la integran.

Subcriterio 7a) Medidas de percepción. 45 pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto para cada ítem, en una escala de 0 a 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante. Siendo 0 Nula, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total
7a.1) ¿Se identifica y revisa de forma sistemática cuáles son aquellos aspectos más valorados por las personas que participan en los proyectos de la unidad de deportes y que inciden directamente en su nivel de satisfacción y aceptación?							18
TOTAL, DE PUNTOS							18

Subcriterio 7b) Indicadores de rendimiento. 45 pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto para cada ítem, en una escala de 0 a 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante. Siendo 0 Nula, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total
7b.1) Se establecen objetivos claros para los indicadores de rendimiento en las personas que participantes de los proyectos que brinda la unidad de deportes que guardan relación con sus necesidades y expectativas y de acuerdo con la estrategia		x					9
TOTAL, DE PUNTOS							x

3.7.3. Bloque para el criterio de resultados en la sociedad (60 pts.)

Qué logros está alcanzando la organización en la sociedad.

Subcriterio 8a) Medidas de percepción. 30 pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto para cada ítem, en una escala de 0 a 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante. Siendo 0 Nula, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total
8a.1) Los procesos e indicadores que miden las percepciones de los grupos de interés relevantes de la sociedad permiten disponer de información clara sobre qué opinan sobre la eficacia del despliegue y los resultados de la estrategia que utiliza la unidad de deportes, sus políticas de apoyo y sus procesos			x				12
TOTAL, DE PUNTOS							12

Subcriterio 8b) Indicadores de rendimiento. 30 pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto para cada ítem, en una escala de 0 a 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante. Siendo 0 Nula, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total

8b.1) Los indicadores de rendimiento en los grupos de interés relevantes de la sociedad proporcionan una idea clara del despliegue y el impacto de la estrategia de la organización, sus estrategias de apoyo y sus procesos		x					6
TOTAL, DE PUNTOS							6

3.7.4. Bloque para el criterio de resultados clave (150 pts.)

Qué logros está alcanzando la organización en relación con el rendimiento planificado.

Subcriterio 9a) Resultados clave del rendimiento de la Federación. 75 pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto para cada ítem, en una escala de 0 a 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante. Siendo 0 Nula, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total
--------------------------------	---	---	---	---	---	---	-------

9a.1) Se utilizan guías de resultados clave económico-financieros, con respecto a la gestión del presupuesto, que demuestran el éxito alcanzado en la implantación de la estrategia de la organización que se planteó en la Unidad de deportes			x				30
TOTAL, DE PUNTOS							30

Subcriterio 9b) Indicadores clave del rendimiento de la Federación. 75 pts.

Indique la existencia de evidencia sobre la implementación de acciones relacionadas con las siguientes afirmaciones. Utilice el esquema de respuestas concreto para cada ítem, en una escala de 0 a 5 marque, en qué medida se cumple cada interrogante. Siendo 0 Nula, 1 muy poco, 2 Poco, 3 bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

EVIDENCIA DE SU IMPLEMENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	Total
9b.1) Se establecen objetivos claros para los indicadores clave de rendimiento operativo de acuerdo con la estrategia de la unidad de deportes		x					15
TOTAL, DE PUNTOS							15

4. RESULTADO DE LA AUTOEVALUACIÓN

El cuestionario de evaluación del modelo EFKM, fue realizado por usuarios y personal de trabajo de la Unidad de deportes de la Alcaldía, Municipal de Sensuntepeque, Cabañas, mediante el método observación. A continuación, se representan los resultados obtenidos mediante el mecanismo de evaluación:

Puntaje global en el Cuestionario de Autoevaluación

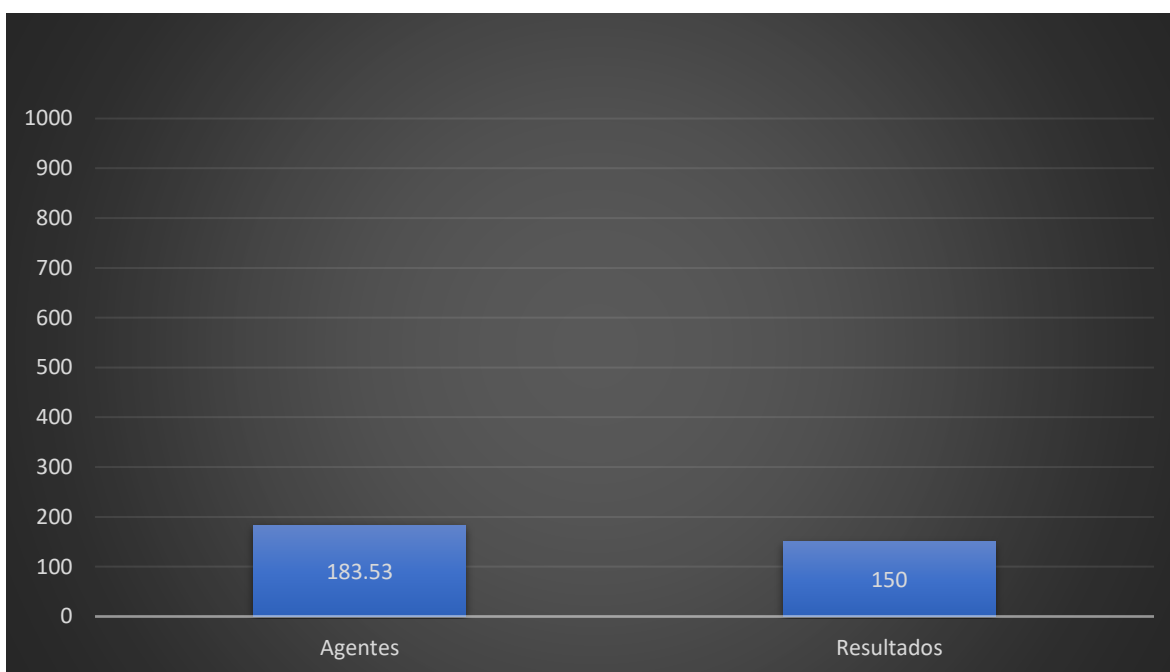


Diagrama 1. Puntaje global de criterios agentes y resultados.

Los criterios agentes alcanzaron 183,53 de 500 puntos posibles, lo que representa un 37% de logro. Además, los criterios resultados alcanzaron 150 puntos de 500 posibles, lo que represento el 30% de logro. Sumando ambos sectores, se obtiene un puntaje global de 333.53 puntos de 1,000 posibles dando un 33% de calificación.

4.1. Criterio de liderazgo

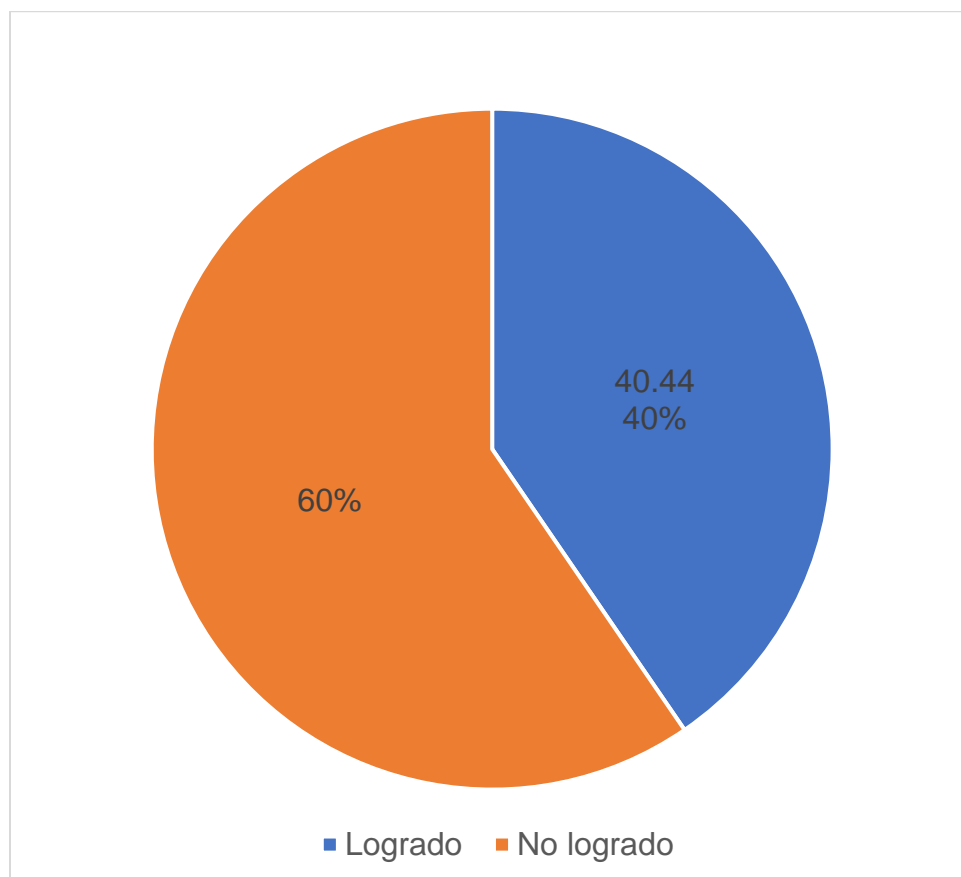


Diagrama 2. Puntaje global del criterio de liderazgo

El criterio de liderazgo otorga 100 de 1,000 puntos. La Unidad de deportes de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque obtuvo 40.44 de 100 puntos en base a la sumatoria de los subcriterios, lo que representa un 40 % de logro en este criterio.

Es evidente que un 40% de las personas encuestadas está de acuerdo con la dirección, misión visión, liderazgo y organización de la Unidad de deportes de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque.

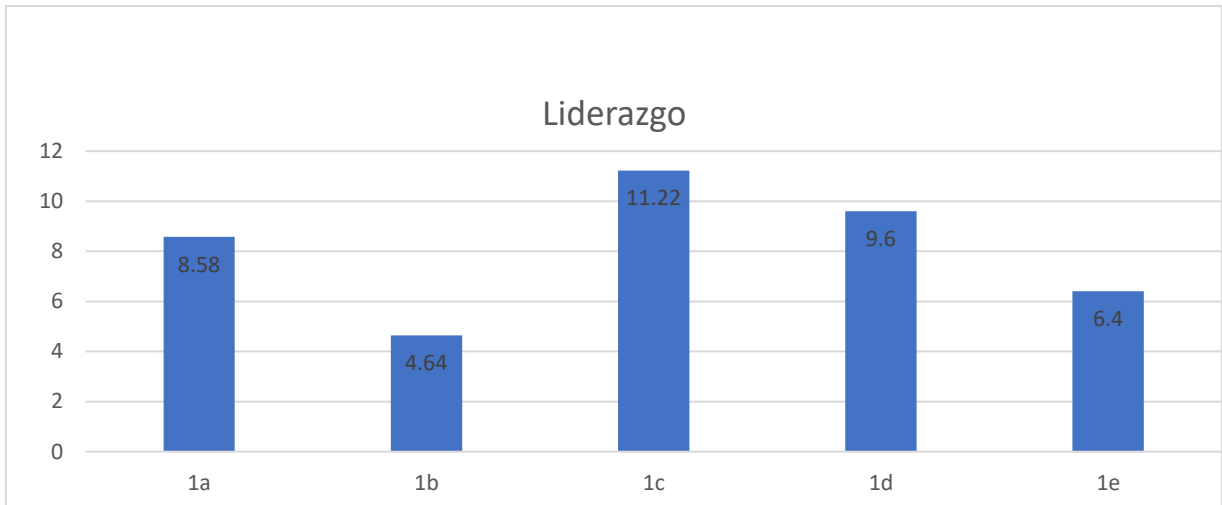


Diagrama 3. Puntaje global de cada subcriterio de liderazgo.

Los 100 puntos que otorga el criterio de liderazgo están distribuidos en 5 subcriterios que puntúan de 0 a 20 respectivamente. En el subcriterio 1a se lograron 8.58 pts., en el 1b 4.64 pts., en el 1c 11.22 pts., en el 1d 9.6 pts., y en el 1e 6.4 pts.

4.2. Criterio de política y estrategia

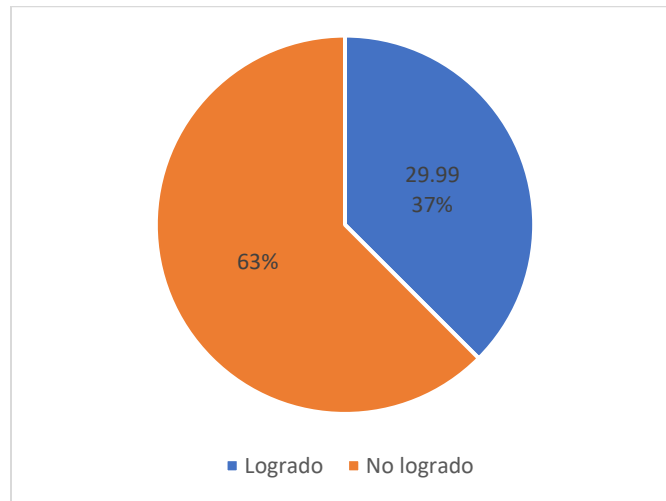


Diagrama 4. Puntaje global del criterio de política y estrategia.

El criterio de política y estrategia otorga 80 de 1,000 puntos. La Unidad de Deportes de la alcaldía Municipal de Sensuntepeque obtuvo 29.99 de 80 puntos en base a la sumatoria de los subcriterios, lo que representa un 37% de logro en este criterio.

Con los datos obtenidos podemos observar que un 37% de las personas encuestadas a prueba la conducción y revisión de la visión, misión y de cómo se transmite los valores de la Unidad de Deportes de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque, así como las necesidades y expectativas de los clientes y otros grupos de interés.

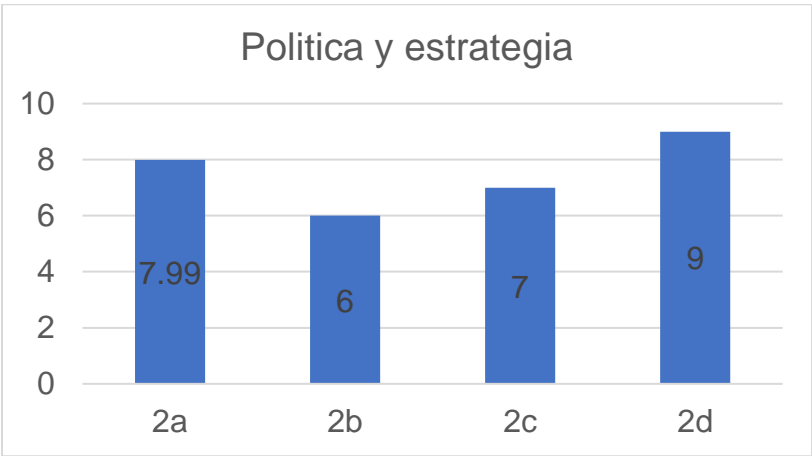


Diagrama 5. Puntaje global de cada subcriterio de política y estrategia.

Los 80 puntos que otorga el criterio de política y estrategia están distribuidos en 4 subcriterios que puntúan de 0 a 20 respectivamente. En el subcriterio 2a se lograron 7.99 pts., en el 2b 6 pts., en el 2c 7 pts., y en el 2d 9 pts.

4.3. Criterio de personas

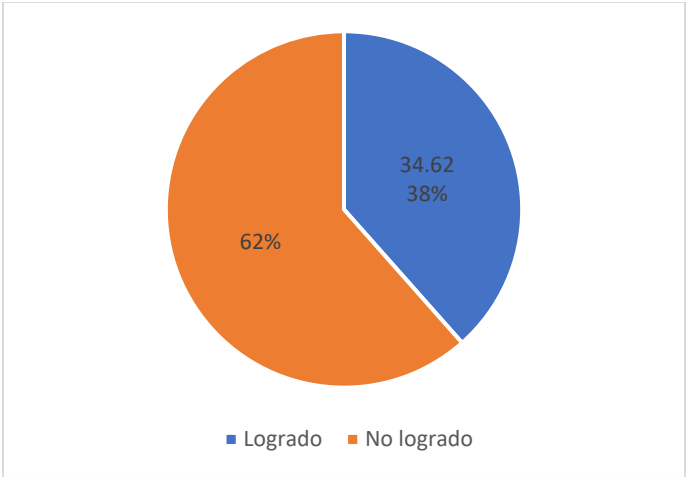


Diagrama 6. Puntaje global del criterio de personas.

El criterio de personas otorga 90 de 1,000 puntos. La Unidad de Deportes de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque obtuvo 34, 62 de 90 puntos en base a la sumatoria de los subcriterios, lo que representa un 38% de logro en este criterio.

Con los datos obtenidos se puede observar que un 38% del personal encuestado está de acuerdo con la gestión de recursos humanos, así como de los planes que se desarrollan para aprovechar el potencial de los profesionales con sistemas de comunicación, reconocimiento y distribución de responsabilidades.

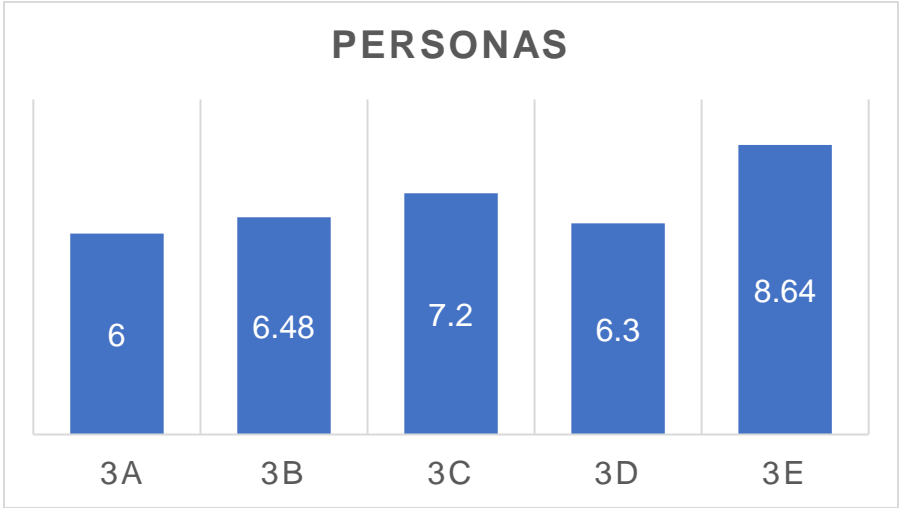


Diagrama 7. Puntaje global de cada subcriterio de personas.

Los 90 puntos que otorga el criterio de personas están distribuidos en 5 subcriterios que puntúan de 0 a 18 respectivamente. En el subcriterio 3a se lograron 6 pts., en el 3b 6.48 pts., en el 3c 7.2 pts., en el 3d 6.3 pts., y en el 4e 8.64 pts.

4.4. Criterio de alianzas y recursos.

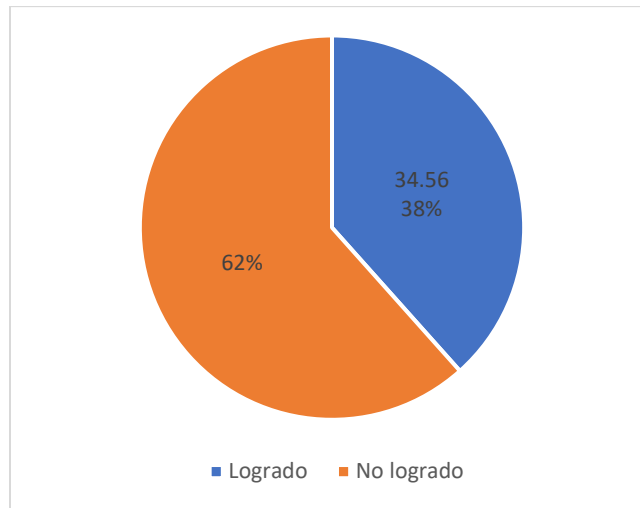


Diagrama 8. Puntaje global del criterio de alianzas y recursos.

El criterio de alianzas y recursos otorga 90 de 1,000 puntos. La Unidad de Deportes de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque obtuvo 34.56 de 90 puntos en base a la sumatoria de los subcriterios, lo que representa un 34.56% de logro en este criterio.

Con los datos obtenidos se puede observar que del 100% del personal encuestado un 38% está conforme con la gestión de la organización de los recursos financieros, materiales, tecnológicos y con las alianzas que se establecen con organizaciones externas.

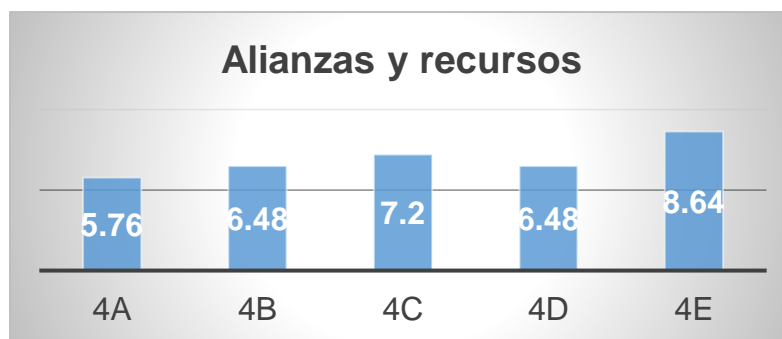


Diagrama 9. Puntaje global de cada subcriterio de alianzas y recursos.

Los 90 puntos que otorga el criterio de alianzas y recursos están distribuidos en 5 subcriterios que puntúan de 0 a 18 respectivamente. En el subcriterio 4a se lograron 5.76 pts., en el 4b 6.48 pts., en el 4c 7.2 pts., en el 4d 6.48 pts., y en el 4e 8.64 pts.

4.5. Criterio de procesos

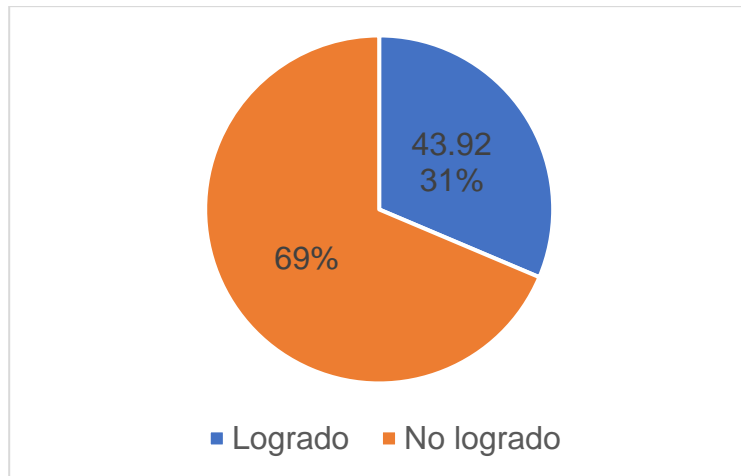


Diagrama 10. Puntaje global del criterio de procesos.

El criterio de procesos otorga 140 de 1,000 puntos. La Unidad de Deportes de la Alcaldía de Sensuntepeque, obtuvo 43.92 de 140 puntos en base a la sumatoria de los subcriterios, lo que representa un 31% de logro en este criterio.

El 31% del personal encuestado de la Unidad de Deportes de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque manifiesta que están conforme con los diseños y gestión de los procesos implantados en dicha organización manteniendo a los clientes con expectativas altas.

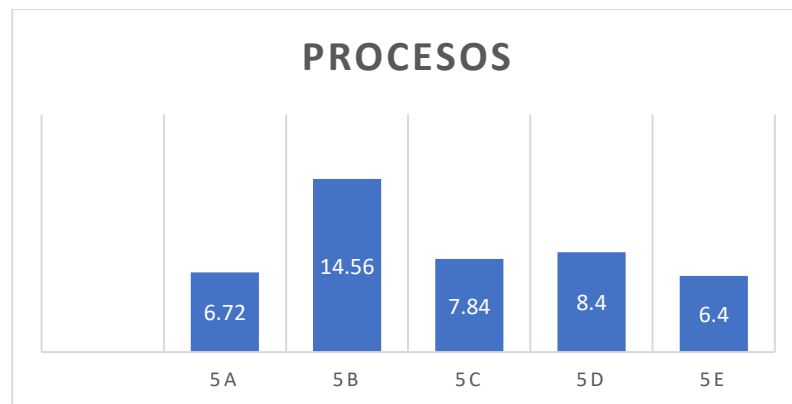


Diagrama 11. Puntaje global de cada subcriterio de procesos.

Los 140 puntos que otorga el criterio de procesos están distribuidos en 5 subcriterios que puntúan de 0 a 28 respectivamente. En el subcriterio 5a se lograron 6.72 pts., en el 5b 14.56 pts., en el 5c 7.84 pts., en el 5d 8.4 pts., y en el 5e 6.4 pts.

4.6. Criterio de resultados en los clientes

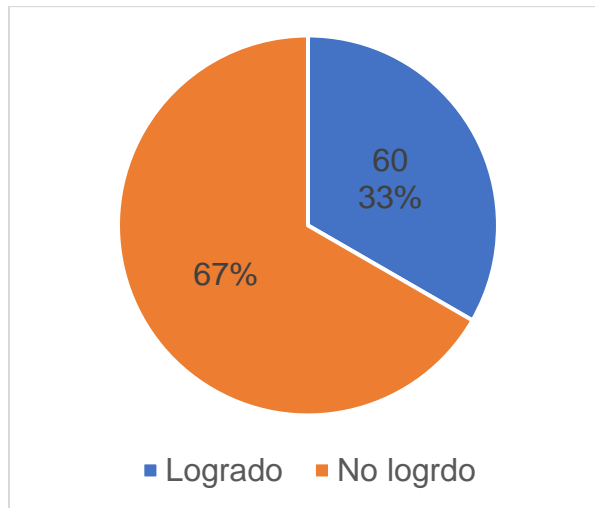


Diagrama 12. Puntaje global del criterio de resultados en los clientes.

El criterio de resultados en los clientes otorga 200 de 1,000 puntos. La Unidad de Deportes de Sensuntepeque obtuvo 60 de 200 puntos en base a la sumatoria de los subcriterios, lo que representa un 33% de logro en este criterio.

Con los resultados obtenidos se puede observar que un 33% del personal encuestado manifiesta la conformidad en cuanto a la percepción y rendimiento que se tiene por parte de los clientes hacia la Unidad de Deportes por la manera en que dicha organización cubre y adecua las necesidades e intereses de los clientes.

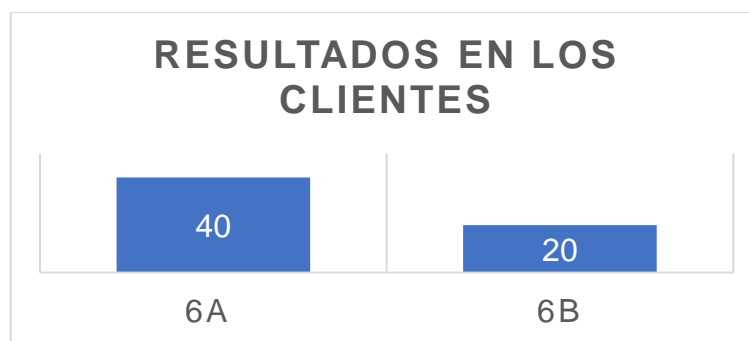


Diagrama 13. Puntaje global de cada subcriterio de resultados en los clientes.

Los 200 puntos que otorga el criterio de resultados en los clientes están distribuidos en 2 subcriterios que puntúan de 0 a 100 respectivamente. En el subcriterio 6a se lograron 40 pts., y en el 6b 20 pts.

4.7. Criterio de resultados en las personas.

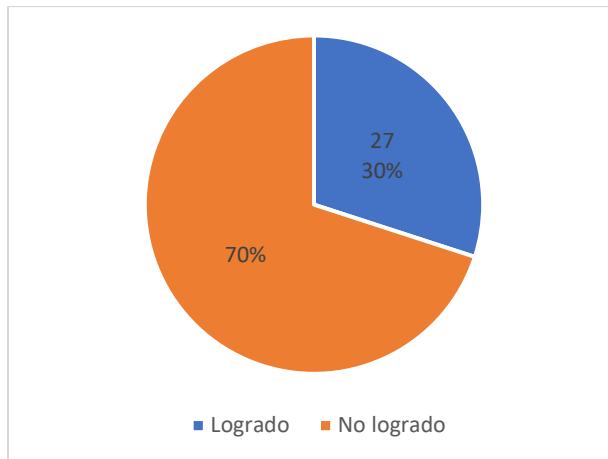


Diagrama 14. Puntaje global del criterio de resultados en las personas.

El criterio de resultados en las personas otorga 90 de 1,000 puntos. La Unidad de Deportes de Sensuntepeque obtuvo 27 de 90 puntos en base a la sumatoria de los subcriterios, lo que representa un 30% de logro en este criterio.

Con los datos obtenidos podemos observar que un 30% del personal encuestado están conformes con las medidas de percepción, supervisión y el mejoramiento del rendimiento por parte de de las personas que integran la Unidad de Deportes de la Alcaldía Municipal.



Diagrama 15. Puntaje global de cada subcriterio de resultados en las personas.

Los 90 puntos que otorga el criterio de resultados en las personas están distribuidos en 2 subcriterios que puntúan de 0 a 45 respectivamente. En el subcriterio 7a se lograron 18 pts., y en el 7b 9 pts.

4.8 Criterio de resultados en la sociedad

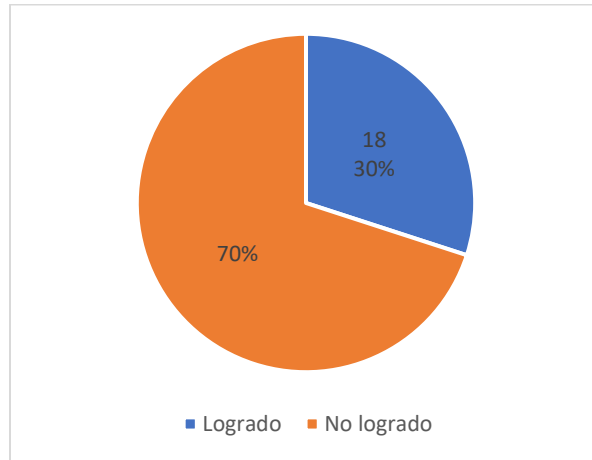


Diagrama 16. Puntaje global del criterio de resultados en la sociedad.

El criterio de resultados en la sociedad otorga 60 de 1,000 puntos. La Unidad de deportes de Sensuntepeque obtuvo 18 de 60 puntos en base a la sumatoria de los subcriterios, lo que representa un 30% de logro en este criterio.

Con los datos obtenidos podemos observar que un 30% del personal encuestado está conforme con los logros alcanzados socialmente a nivel local y departamental en ámbitos medioambientales, economía, educación entre otros.



Diagrama 17. Puntaje global de cada subcriterio de resultados en la sociedad.

Los 60 puntos que otorga el criterio de resultados en la sociedad están distribuidos en 2 subcriterios que puntúan de 0 a 30 respectivamente. En el subcriterio 8a se lograron 12 pts., y en el 8b 6 pts.

4.9 Criterio de resultados clave

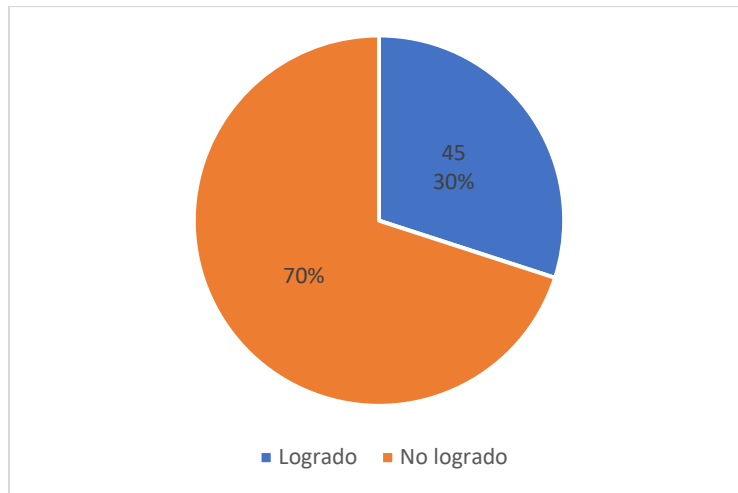


Diagrama 18. Puntaje global del criterio de resultados clave.

El criterio de resultados clave otorga 150 de 1,000 puntos. La Unidad de Deportes de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque obtuvo 45 de 150 puntos en base a la sumatoria de los subcriterios, lo que representa un 30 % de logro en este criterio.

Con los resultados obtenidos podemos observar que un 30% del personal encuestado está satisfecho con la organización respecto al rendimiento planificado tanto a objetivos financieros como a los procesos, recursos, conocimientos e información de la Unidad de Deportes de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque.

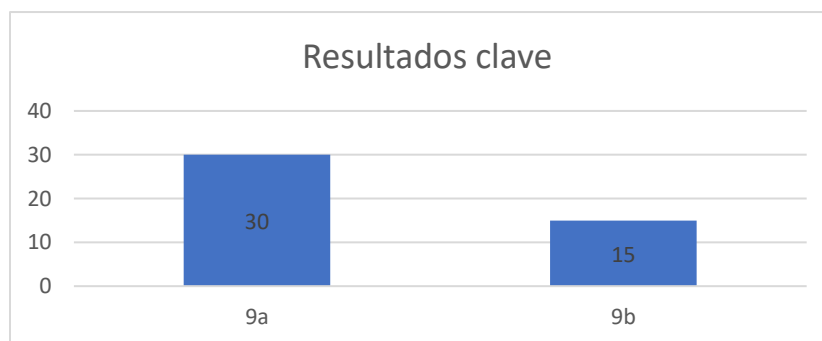


Diagrama 19. Puntaje global de cada subcriterio de resultados clave.

Los 150 puntos que otorga el criterio de resultados clave están distribuidos en 2 subcriterios que puntúan de 0 a 75 respectivamente. En el subcriterio 9a se lograron 30 pts., y en el 9b 15 pts.

CONCLUSIONES

- El puntaje global en el Cuestionario de Autoevaluación implementado en la Unidad de Deportes de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque Cabañas bajo el modelo EFQM de excelencia es de 333. 53 puntos de 1,000 posibles. Este puntaje representa un 33% de logro y califica dentro del rango “Excelencia baja” según la escala de valoración propuesta en el presente cuestionario.
- Los criterios agentes lograron un puntaje de 183,53 de 500 puntos posibles representando un 37% de logro. El porcentaje logrado por los criterios agentes califica dentro del rango “Excelencia baja” en base a la escala de valoración propuesta en el presente cuestionario.
- Los criterios resultados lograron un puntaje de 150 de 500 puntos posibles representando un 30% de logro. El porcentaje logrado por los criterios agentes califica dentro del rango “Excelencia baja” en base a la escala de valoración propuesta en el presente cuestionario.

RECOMENDACIONES

- Establecer un modelo de gestión de calidad conforme a las, características, capacidades y necesidades de la Unidad de deportes para el logro de sus fines a corto mediano y largo plazo y la consecución de mejores niveles de rendimiento y resultados, lo que implicaría indiscutiblemente un mejor posicionamiento de su imagen y estatus organizacional ante la comunidad deportiva nacional e internacional y la sociedad en general, siendo auto sostenible y semillero de futuros talentos nacionales.
- Prevalecer la atención y posibles mejoras o ajuste a los criterios y subcriterios que menor puntuación y porcentaje de logro hayan alcanzado en el Cuestionario de Autoevaluación como insumos para la actualización mejora y validación de futuros planes de trabajo a ejecutar en la Unidad de Deportes.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIDAD
EDUCACIÓN FÍSICA, DEPORTE Y RECREACIÓN



CURSO DE ESPECIALIZACIÓN PARA LA DIRECCIÓN Y GESTIÓN
DEPORTIVA

SECCIÓN 4. GESTIÓN DE PATROCINIOS

TRABAJO PRESENTADO POR:

MELVIN VLADIMIR ESCOBAR GUERRA EG17007

DENNIS NEFTALI MARTINEZ BONILLA MB17027

DOCENTE TUTOR

LIC. BORIS EVERT IRAHETA SANABRIA

CIUDAD UNIVERSITARIA, OCTUBRE 2022

4.1 MISION Y VISION DE LA UNIDAD DE DEPORTES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE.

Misión: Impulsar el desarrollo integral de nuestro municipio a través de la gestión deportiva, técnica y eficiente, tomando en cuenta los procesos de modernización y el objetivo principal que fundamenta nuestra razón de ser: “servir a la comunidad”.

Visión: Brindar servicios con calidad y amabilidad, fortaleciendo nuestras funciones, en los diferentes niveles estructurales: asesores, apoyo y operativos, tomando en cuenta aspectos técnicos y normativos, cualidades y destrezas de nuestro recurso humano, fomentando el espíritu de ser cada día mejores, logrando así una integración profesional al servicio de nuestro pueblo.

4.2 ÁREAS ESTRATÉGICAS DE LA UNIDAD DE DEPORTES

1. Fomentar la práctica de las diferentes disciplinas deportivas en las comunidades del municipio.
2. Promover convivios deportivos en las diferentes comunidades del municipio.
3. Diseñar y ejecutar programas deportivos con enfoque a la prevención de la violencia.
4. Administrar eficientemente los recursos e instalaciones deportivas de la Municipalidad.
5. Fomentar el uso adecuado de las instalaciones deportivas del municipio, en coordinación con las unidades afines.
6. Motivar a la población para la participación en los diferentes programas deportivos.
7. Conformar y dirigir las Escuelas de Fútbol, Basquetbol y Tae Kwondo
- . 8. Gestionar los recursos que sean necesarios para el mantenimiento de las instalaciones y desarrollo de los programas y proyectos de la unidad.

4.3 PRINCIPALES FORMATOS UTILIZADOS EN EL PATROCINIO DEPORTIVO

Patrocinadores de Medios: Financian o aseguran la cobertura de los medios de comunicación para una organización, programa o evento. La ventaja de este tipo de patrocinio es que un patrocinador puede promover al mismo tiempo su propia empresa mediante el etiquetado de los anuncios con el logotipo de la empresa y una frase como “traída para ti” o “patrocinado por” el nombre de la empresa.

Patrocinadores en-Especie: Donan bienes o servicios en lugar de dinero en efectivo como su oferta de patrocinio.

Patrocinadores de Ubicación: Ofrecen el uso de sus instalaciones como una forma de patrocinio.

Patrocinadores Laborales: Donan el tiempo y el talento de sus colaboradores. En este caso, la compañía permite a sus empleados trabajar en nombre de una organización de caridad u organización de la comunidad durante las horas normales de trabajo mientras mantienen su salario normal.

Patrocinadores Financieros: Pagan una cantidad fija de dinero a cambio de los beneficios descritos en un acuerdo de patrocinio. Los beneficios pueden incluir una oportunidad para promover la empresa a la afiliación o audiencia de la organización patrocinada, un anuncio o una mención en los programas oficiales, boletines o comunicados de prensa, o señalización y logotipos en los materiales promocionales.

4.4 ALIANZAS ESTRATEGICAS PARA PATROCINIO DEPORTIVO

La Alcaldía Municipal de Sensuntepeque a través de su Unidad de Deportes, busca promover la visibilidad del deporte y las condiciones de los participantes, así como facilitar apoyo y mejores condiciones a los usuarios que se identifiquen para formar parte de todos los proyectos que se ejecutan, así como apoyar al descubrimiento de los nuevos talentos.

Se busca el apoyo de la empresa privada con la finalidad de crear un patrocinio deportivo entre entidades que directamente o indirectamente están vinculadas con el deporte en función de cuál sea el objeto a patrocinar: ya sea un evento, un deportista, una actividad y así poder potenciar torneos o actividades que se realicen.

En las actividades de patrocinio, tanto patrocinado como patrocinador, se busca el establecimiento de una relación estable y duración sostenida a través de un acuerdo entre ambos, por lo tanto, es importante identificar las empresas o marcas que puedan sumarse al desarrollo de la lucha olímpica entre ellas se consideran que pueden ser de los diferentes rubros como lo son: empresa de textiles (ropa deportiva), alimentos, hidratación, suplementos, transporte, entre otras.

4.5 MOTIVOS PARA PATROCINAR EVENTOS DEPORTIVOS:

MATRIZ DE MOTIVOS PARA EL PATROCINIO

Al investigar los motivos que una empresa puede tener para patrocinar un determinado evento, podemos observar que la mayoría de los autores se centran en investigar los motivos externos e internos de las empresas.

Los motivos externos que una empresa puede tener para patrocinar un evento están relacionados con la oportunidad comercial que supone para esta. Las empresas a través del patrocinio consiguen aumentar su notoriedad, mejorar su imagen de marca, consolidar su responsabilidad social corporativa, entre otros objetivos, todo esto con el objetivo de incrementar sus ingresos. De forma más específica, Greenhalgh and Greenwell (Citado por Slåtten et al, 2017, p. 146) identifican ocho motivos que las empresas ponderan a la hora de tomar decisiones sobre patrocinar o no un determinado evento:

- Aumentar el conocimiento del público sobre la empresa
- mejorar la imagen corporativa
- alterar la percepción del público sobre la empresa
- involucrarse en la comunidad
- construir transacciones comerciales de buena voluntad
- mejorar la relación de los empleados y su motivación
- aumentar el conocimiento sobre la empresa del público objetivo
- incrementar las ventas y la cuota de mercado

4.6 VENTAJAS PARA LOS PATROCINADORES

- Maximizar su retorno en difusión e imagen a través de la campaña de comunicación y difusión del evento, así se conseguirá dar a conocer o reforzar el conocimiento de la empresa en el mercado y en la mente de los potenciales o actuales consumidores.
- Exposición continua y prolongada a lo largo de la duración de cada campeonato, mejorando el impacto y recuerdo de la acción promocional.
- Explotar un atractivo canal de comunicación con un grupo objetivo determinado: (niños, jóvenes, adultos, sociedad de perfil bajo, medio y alto, y amantes del deporte de todas las edades)
- Asociar a su organización los valores y la cultura propia del deporte: (juventud, dinamismo, competición en equipo, superación, con la incorporación de valores añadidos a imagen corporativa de la empresa)
- Plasmar su vinculación con la sociedad y el deporte a nivel Municipal.

4.7 OBJETIVOS DE LA CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN QUE ACOMPAÑAN A LA UNIDAD DE DEPORTES:

- Conseguir la mayor difusión de los proyectos y actividades que se llevan a cabo en su conjunto para asegurar el éxito de los mismos, su consagración en el calendario deportivo y la satisfacción de nuestros patrocinadores.
- Captar el mayor número de participantes y presencia en cada una de las localizaciones establecidas
- Conseguir la mayor difusión y notoriedad de aquellas empresas que decidan unirse a esta iniciativa.

7. PLAN DE PATROCINIO

UNIDAD DEPORTIVA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SENSUNTEPEQUE CABAÑAS, 2022

NUESTRA IDEA:

Presentar las diferentes actividades y propuestas de trabajo, con miras a diseñar un plan de marketing que se implemente en la unidad de deportes de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque, Cabañas.

La ejecución de este proyecto cobra importancia porque pretende ser una herramienta que ayude a publicitar las diferentes actividades deportivas que realiza la comuna, buscando beneficios que ayuden a optimizar recursos por parte de dicha unidad de deportes con microempresas que muestren interés en el patrocinio de pequeños torneos y de gran escala, favoreciendo a ambas partes.

Por otra parte, se hace una descripción sobre el Plan de acción y el presupuesto a ejecutar.

Así mismo, algunos beneficios que ofrece el plan de patrocinio son, dar visibilidad a la marca, asociar la marca con el deporte para potenciar los valores y principios que transmiten a la sociedad, aumentar el prestigio y posicionamiento de la marca

DIRIGIDO A:

La unidad deportiva de Sensuntepeque Cabañas tiene una trayectoria deportiva, desde hace más de diez años, cuenta con alrededor de más de 1,000 niños/as, jóvenes y adultos mayores participantes de las diferentes actividades deportivas que desarrolla; los rangos etarios oscilan entre 5 a 60 años que están divididos en diferentes ramas deportivas y actividades físicas-recreativos.

La Unidad de Deportes ha experimentado crecimiento debido a que se ha reestructurado con personas graduadas con especialidad en el área, teniendo un impacto positivo ya que ellos gestionan diferentes ayudas a través de diversos proyectos deportivos, diseñan planes y estrategias de trabajo anuales cuyos objetivos y acciones están encaminadas hacia una formación que trascienda las fronteras del deporte y los proyecten a crecer y el fomento de valores a fin de lograr una sociedad más propositiva.

En el ámbito social se sabe que el deporte, como disciplina profesional es un privilegio de unos pocos; pero como disciplina normativa y formativa es la oportunidad de que todos los niños/as, jóvenes y personas adultas necesitan para lograr un eficiente desarrollo físico-psíquico integral de los participantes y los estimule para lograr el pleno equilibrio de su personalidad.

Las microempresas que se han seleccionado como posibles patrocinadores que se apeguen a las técnicas del marketing son:

- Katty sports (uniformes, artículos deportivos)
- Pepsi (bebidas hidratantes)
- Mundo viajes (Transporte)
- Medicsport (Kit de bioseguridad, tratamiento y rehabilitación de lesiones)
- Electrolit.

ESTE PLAN PERMITE:

El plan de patrocinio permitirá que, tanto la unidad deportiva de Sensuntepeque cabañas, como las diferentes marcas patrocinadoras establezcan una relación para poder captar los recursos necesarios como en este caso, económicos o básicamente dirigidos a

financiar los diferentes proyectos a ejecutarse. Las microempresas relacionadas se verán beneficiadas teniendo mayor visibilidad para que sea atractiva a nuevos consumidores o potenciarla ante consumidores frecuentes.

Todo esto con el fin de mostrar y promover la microempresa que va a ser patrocinadora y optimizar los recursos para la unidad deportiva.

¿QUE POSIBILITA?

La unidad de deportes, de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque, Cabañas, cuenta con diferentes proyectos deportivos, tales como: Fútbol masculino y femenino, baloncesto, voleibol, por niveles, los niños, niñas y jóvenes tienen el beneficio de integrarse al deporte preferido o de practicar 3 deportes diferentes durante la semana, los horarios de prácticas para las diferentes escuelitas deportivas municipales son accesibles para niños, niñas y jóvenes entre las edades de 6 a 17 años.

El apoyar la unidad de deportes generara armonía en la comunidad, y teniendo la elaboración del plan de trabajo interno que permita la optimización de recursos, mejorando la gestión al momento de que estos sean utilizados gracias al apoyo de las microempresas de Sensuntepeque.

- Crear una opción sana para niños y jóvenes de los diferentes sectores.
- Optimizar recursos.
- Analizar los posibles patrocinadores.
- Establecer un acuerdo económico-financiero entre las partes involucradas.
- Búsqueda continua de recursos.
- Promover la unidad deportiva y las microempresas patrocinadoras.

QUEREMOS GARANTIZAR:

La armonía en la comunidad y el desarrollo de las microempresas previamente seleccionadas, para realizar estrategias y tácticas acordes al área de mejora que permitan el cumplimiento de objetivos favoreciendo a ambas partes. Las diferentes actividades para realizar por parte de la unidad de deportes ofrecerán visibilidad a las marcas patrocinadoras potenciándolas en el mercado.

7.1 PAQUETES DE PATROCINIO



Paquete oro

- Logotipo en uniformes deportivos
- Promoción de los oradores
- Mención en post en la página oficial de Facebook e Instagram
- Espacio comercial en todos los eventos realizados dentro del municipio de Sensuntepeque
- Punto de contacto de ofertas y regalos especiales

Precio del paquete: \$650



Paquete plata

- Logo en la sección de patrocinadores
- Punto de contacto
- Encuestas de marca

Precio del paquete: \$375

7.2 POSIBLES PATROCINADORES

- Katty sports: Empresa especializada en calzado, ropa y accesorios deportivos para personas activas que quieren alcanzar su máximo potencial físico.
- Pepsi: Gatorade es una bebida rehidratante utilizada para hidratarte de la manera correcta antes, durante y después de cada entrenamiento para recuperar los electrolitos y energía que se pierden al sudar y es una bebida comercializada por Pepsi.
- Mundo viajes: Empresa de transporte con equipo y personal idóneo especializada para transportar personas de un punto a otro en el interior del país.

- Medicsport: Empresa especializada en el estudio, tratamiento y rehabilitación de lesiones deportivas.

8. Bibliografía

- <https://unisport.es/como-hacer-plan-marketing-deportivo/>
- <https://www.elsevier.es/es-revista-anales-pediatria-continuada-51-articulo-calidad-que-es-el-modelo-S169628180874887X>
- https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1131-57682002001000004
- https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/149139/48676392C_TFG-M_15937255943557086641535953807805.pdf?sequence=1