

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



**TÍTULO:**

**“PLAN DE MARKETING DE LA SELECCIÓN DE FUTBOL UNIVERSITARIA DE  
LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR”**

**PRESENTADO POR:**

JAVIER ANTONIO DURÁN SÁNCHEZ  
INGRID CRISTINA RAMOS ORTÍZ  
SAMUEL ALEXANDER RIVAS ALVARADO  
RONALD OSMIN RODRÍGUEZ VÁSQUEZ

**CARNÉ:**

(DS15005)  
(RO14015)  
(RA16026)  
(RV17055)

**INFORME FINAL DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN “DIRECCIÓN Y GESTIÓN  
DEPORTIVA” PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO/A EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN: ESPECIALIDAD  
EDUCACIÓN FÍSICA, DEPORTE Y RECREACIÓN.**

**DOCENTE DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN:**

MAESTRO BORIS EVERT IRAHETA

**COORDINADOR DEL PROCESO DE GRADO:**

MAESTRO JAVIER VLADIMIR QUINTANILLA ORELLANA

**CIUDAD UNIVERSITARIA “DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA”, SAN  
SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA, MAYO DE 2023**

# **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**

**SECRETARIA GENERAL:  
INGENIERO FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL**

**FISCAL GENERAL:  
LICENCIADO RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARÍN**

**AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y  
HUMANIDADES**

**DECANO:**

**MAESTRO ÓSCAR WUILMAN HERRERA RAMOS**

**VICE-DECANA:**

**MAESTRA SANDRA LORENA BENAVIDES DE SERRANO**

**SECRETARIO GENERAL:**

**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

## **Br. Ingrid Cristina Ramos Ortíz.**

Dedico este trabajo a Dios nuestro creador, por permitirme y darme la fuerza para seguir adelante a pesar de lo difícil que ha sido estudiar y ser jugadora profesional de fútbol femenino, a mi familia que siempre han estado apoyándome en todos mis proyectos deportivos, académicos y laborales, a mis amigos que me alentaban cuando quería tirar la toalla y a todos aquellos que creyeron, estuvieron y me ayudaron en todo mi proceso académico.

## **Br. Ronald Osmin Rodríguez Vásquez.**

A mis padres: José Roberto Rodríguez y María Esther Vásquez.

A mis hermanos: German Isaac Rodríguez, José Roberto Rodríguez Vásquez y Ana Gabriela Rodríguez.

Y a mis amigos: Especialmente a Karen Orellana, Jazmín García, Javier Duran, Alexander Alvarado, Ingrid Ramos, Jennifer López, Ulises Mirón, Gary Rosales y Jorge Medina dedico este trabajo por ser parte fundamental en este proceso de 6 años que conllevó para poder llegar a esta etapa de mi carrera y finalmente a estar a unos pocos pasos de ser un profesional académicamente.

**Br. Samuel Alexander Rivas Alvarado.**

Dedico este trabajo a Dios por permitirme llegar con vida y con salud hasta el culminar de este largo camino que estuvo lleno de muchos altos y bajos, pero gracias a Él estamos acá ya finalizando el sueño que todo estudiante anhela culminar su carrera universitaria. Pero especialmente dedico este trabajo a mi madre que ha sido una fuente de fuerza por la cual he luchado hasta este punto de poder salir adelante con muchos sacrificios durante el caminar, pero gracias a ella y a mi esfuerzo hoy estoy acá cumpliendo uno de los objetivos principales de mi vida poder culminar mi carrera universitaria.

**Br. Javier Antonio Duran Sánchez.**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, a mi padre Juan Antonio Duran, y mi madre Eva del Carmen Sánchez por su apoyo incondicional durante este largo proceso, a mi hermana mayor Grissel Sánchez, a mi hermana menor Brenda Idalia Duran Sánchez, y mi sobrinita Melanie y mi sobrinito Alexander que son mi motivación de seguir adelante. Agradezco a mi abuela Rosa Sánchez que en paz descansa que también fue parte de este proceso. De igual manera a mis amigos y compañeros, a mi grupo de trabajo que a pesar de las dificultades logramos resolverlas y salir de la mejor manera y con la culminación de nuestra carrera universitaria.

# **AGRADECIMIENTOS**

## **Br. Ingrid Cristina Ramos Ortíz.**

Agradezco a los docentes académicos que brindaron sus servicios para enseñarnos y nutrirnos de sus conocimientos, que me apoyaron durante todos estos años de universidad, sin duda alguna son una parte fundamental en mi formación académica. Y termino agradeciendo a la Universidad de El Salvador por haberme permitido ser parte de la selección de fútbol sala y representarla a nivel nacional e internacional, al profesor técnico y a todas las autoridades de dicha institución por permitirme culminar de la mejor manera los objetivos y metas cumplidas tanto académica como deportiva.

## **Br. Ronald Osmin Rodríguez Vásquez.**

Agradezco enormemente a mis padres principalmente por todo el apoyo económico, moral y espiritual que recibí de su parte estos años, con el cual sin ellos no habría sido posible, a mis amigos los cuales también se convirtieron en mi familia por lo cual para una persona en mi calidad de foráneo es indispensable contar con el apoyo de personas de buen corazón y buenos amigos los cuales gracias a la universidad puedo decir que he logrado para toda mi vida, a todos los docentes que fueron parte de este proceso y que son los que sembraron esa semilla del conocimiento en mí para poder ser el profesional que ahora estoy a punto de convertirme, especialmente a Guenadi Gálvez que desde que fui parte del equipo profesional de la universidad creyó en mí y en mi potencial más de lo que yo mismo podía creer y me motivo a seguir adelante con mi estudio y en el deporte.

**Br. Samuel Alexander Rivas Alvarado.**

Agradezco principalmente a mi madre por ser mi fortaleza para poder culminar la carrera también agradezco a cada uno de los docentes que compartieron sus conocimientos para poder aprender de ellos y como de su persona ya que han sido muy fundamentales en este proceso académico de ir conociendo nuevas enseñanzas, agradezco a cada una de las personas que me brindaron su apoyo para que pudiera ir formándome durante este camino extenso lleno de muchas experiencias bonitas que me ha dejado esta linda carrera universitaria y finalmente agradezco a la Universidad de El Salvador por abrirme sus puertas para que me pudiera formar en esta hermosa casa de estudios y llegar a cumplir muchos sueños que los pude hacer realidad.

**Br. Javier Antonio Duran Sánchez.**

Agradezco a Dios por prestarme la vida y brindarme las fuerzas necesarias para cumplir este objetivo, agradezco a mis padres, a mis hermanas, mis sobrinos que siempre fueron mi motor, mi apoyo y mi fortaleza a lo largo de estos años, agradecer a cada uno de los docentes que fueron parte fundamental durante para la obtención de mucho conocimiento y aprendizaje, agradecer a mis amigos y compañeros que dentro de la universidad vivimos momentos difíciles pero también momentos únicos y que todo eso nos hizo formar una familia.

# INDICE

RESUMEN.....	12
INTRODUCCIÓN.....	13
JUSTIFICACIÓN.....	14
OBJETIVOS.....	15
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS .....	16
LECCIONES APRENDIDAS.....	17
CONCLUSIONES.....	18
RECOMENDACIONES.....	19
ANEXOS: .....	20
<b>MODULO 1: “PLAN DE MARKETING” .....</b>	<b>20</b>
INTRODUCCIÓN .....	21
DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN.....	22
<i>ENTORNO GENERAL</i> .....	22
<i>ENTORNO SECTORIAL</i> .....	23
<i>ENTORNO COMPETITIVO</i> .....	23
MERCADO.....	25
<i>FORTALEZAS:</i> .....	25
<i>OPORTUNIDADES:</i> .....	25
<i>DEBILIDADES:</i> .....	25
<i>AMENAZAS:</i> .....	25
PÚBLICO OBJETIVO.....	26
FIJACIÓN DE OBJETIVOS.....	26
<i>OBJETIVO PLANTEADO:</i> .....	26
ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS DEL PLAN DE MERCADEO .....	26
CARTERA.....	27
SEGMENTACIÓN.....	27
POSICIONAMIENTO .....	27
MARKETING MIX.....	27
<i>PRODUCTO:</i> .....	27
<i>PRECIO:</i> .....	27

<i>PLAZA:</i> .....	28
PROMOCIÓN.....	28
<i>PROMOCIÓN Y OFERTAS:</i> .....	28
PLAN DE ACCIÓN .....	28
<i>OBJETIVO:</i> .....	28
<i>Comunicación:</i> .....	29
<i>Acciones sobre producto:</i> .....	29
<i>Acciones sobre precio:</i> .....	29
<i>Ventas y distribución:</i> .....	29
PRESUPUESTO .....	30
SUPERVISIÓN.....	30
<b>MODULO 2: “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS” .....</b>	<b>31</b>
RESUMEN GENERAL .....	32
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA .....	33
RESULTADOS.....	34
<i>ASPECTOS GENERALES:</i> .....	34
<i>PREGUNTAS:</i> .....	42
CONCLUSIONES .....	57
<b>MODULO 3: “GESTIÓN DE CALIDAD” .....</b>	<b>58</b>
INTRODUCCIÓN .....	59
OBJETIVOS .....	60
OBJETIVO GENERAL: .....	60
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	60
PUNTUACIÓN ASIGNADA A CADA CRITERIO DEL MODELO EFQM .....	61
CRITERIOS AGENTES .....	62
CRITERIO DE LIDERAZGO (100 PTS): .....	62
- CRITERIO DE POLÍTICA Y ESTRATEGIA (80 PTS): .....	63
- CRITERIO DE PERSONAS (90 PTS): .....	64
- CRITERIO DE ALIANZAS Y RECURSOS (90 PTS):.....	65
- CRITERIO DE PROCESOS (140 PTS): .....	66
CRITERIOS DE RESULTADO.....	67
<i>CRITERIO DE RESULTADOS EN LOS CLIENTES (200 PTS):</i> .....	67
- CRITERIO DE RESULTADOS EN LAS PERSONAS (90 PTS):.....	68
- CRITERIO DE RESULTADOS EN SOCIEDAD (60 PTS): .....	69
- CRITERIO DE RESULTADOS CLAVES (150 PTS):.....	70
RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES .....	71

- CRITERIO DE LIDERAZGO.....	71
- CRITERIO DE POLITICA Y ESTRATEGIA .....	72
CRITERIO DE PERSONAS .....	73
CRITERIO DE ALIANZAS Y RECURSOS .....	74
CRITERIO DE PROCESOS.....	75
CRITERIO DE RESULTADOS EN LOS CLIENTES .....	76
CRITERIO DE RESULTADOS EN LAS PERSONAS .....	77
CRITERIO DE RESULTADOS EN SOCIEDAD .....	78
CRITERIO DE RESULTADOS CLAVES.....	79
RESUMEN DE RESULTADOS .....	80
CONCLUSIÓN .....	81
<b>MODULO 4: “GESTIÓN DE PATROCINIOS” .....</b>	<b>82</b>
NUESTRA IDEA: .....	84
DIRIGIDO A: .....	85
ESTE PLAN PERMITE: .....	86
¿QUE POSIBILITA? .....	87
QUEREMOS GARANTIZAR:.....	88
PAQUETES DE PATROCINIOS:.....	89
POSIBLES PATROCINADORES .....	91
FORMAS PROMOCIONALES .....	96
OBSERVACIONES:.....	98
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>99</b>

## RESUMEN

El siguiente trabajo se elaboró con el fin de presentar un plan de marketing que llegase a potenciar más de lleno las actividades deportivas de la selección de fútbol de la Universidad de El Salvador, partiendo del entorno general, del sector, del mercado y sus segmentaciones. Se plasmaron las estrategias y tácticas de marketing acordes a la población a la cual se quiere llegar, con su respectivo plan de acción y presupuesto. Tener en cuenta la opinión de los clientes es importante para toda empresa que desee llegar a más público, por lo cual y teniendo en cuenta que existen diferentes herramientas tecnológicas para la recolección de información, en el trabajo que se presenta se realizó un cuestionario de autoevaluación adaptado a la realidad desde el modelo de calidad o modelo EFQM abarcando todas las áreas el cual nos brinda resultados que van a servir para mejorar ciertos aspectos y permitirán el crecimiento como institución deportiva. Finalmente se elaboró un plan de patrocinios como propuesta para empresas que deseen colaborar con la institución en el cual se detallan aspectos que benefician a la empresa a promocionarse como los beneficios en fondos y/o productos que como institución deportiva se obtendrán para diferentes eventos deportivos que se den dentro de la Universidad de El Salvador.

**Palabras Clave:** Marketing, Modelo EFQM, Institución Deportiva, Eventos Deportivos, Plan de Patrocinios.

## INTRODUCCIÓN

La gestión y dirección deportiva es aquel conjunto de herramientas y estrategias que permite dirigir clubes e instalaciones deportivas entre otras funciones, poniendo esto en otras palabras, consiste en convertir tu pasión por el deporte en un trabajo, es por esto que es necesario contar con muy buena formación para las diferentes disciplinas. Para tener una buena gestión y una buena dirección deportiva no será suficiente tener un enorme amor al deporte, sino que también, contar con muy buenos conocimientos de dirección. Sabemos que el deporte es una industria que mueve millones de dólares durante un solo año. Por eso es que, es fundamental tener personas realmente capacitadas para gestionar y dirigir un proyecto deportivo y por ende también las instalaciones.

La gestión y administración deportiva se encargan prácticamente de organizar, dirigir, planear y ejecutar todo lo relacionado con el deporte. Sabiendo que todo lo que es deporte mueve la economía, es importante para el administrador deportivo el trabajo y las estrategias que utilizara en cuanto a Marketing para favorecer y beneficiar a la institución y a los deportistas. Se debe identificar y resolver todas aquellas debilidades en cuanto a la gestión deportiva para poder así resolverlas y fortalecerlas por medio de diferentes estrategias.

El presente trabajo pretende mostrar todos los procesos que realizamos en estos meses de recibir el curso de especialización, así como también mostrar los resultados obtenidos con la empresa o selección deportiva con la que se trabajó, en el cual se implementaron estrategias de marketing para darle publicidad, mejorar la imagen en este caso con la selección de fútbol de la Universidad de El Salvador. También realizamos encuestas basada en el modelo EFQM, tratando así de analizar objetivamente como se encuentran dentro de la institución, que aspectos hay que mejorar en cuanto a instalaciones deportivas, implementos deportivos, apoyos académicos, económicos y demás.

## JUSTIFICACIÓN

Para obtener el buen funcionamiento de una empresa deportiva, es necesario tener una buena gestión y administración deportiva, ya que de esto dependerá seguir creciendo y cumpliendo con las metas y objetivos que se plantean como institución.

Hemos desarrollado este trabajo identificándonos como grupo de personas deportistas y amantes de este deporte con la selección de fútbol de la Universidad de El Salvador, partiendo de la necesidad que tienen como equipo de ser protagonistas y volver a participar en los torneos universitarios nacionales e internacionales, que a raíz de la pandemia por el COVID 19 dejaron de realizar torneos y por ende los estudiantes y jugadores del equipo dejaron de realizar entrenos y demás.

Sabiendo y explicado el por qué decidimos como grupo realizar el trabajo con la selección de fútbol también cabe decir que buscábamos que estos deportistas tuvieran la necesidad de expresarse a través de encuestas y que sean escuchados por la institución y que a través de un plan de marketing este proyecto tenga más publicidad y que sea visto por otros deportistas que quieran estudiar y pertenecer a la institución de la UES.

Partiendo de lo anterior, al tener un mayor porcentaje de publicidad a través del marketing, surge la necesidad de poder brindar un mejor servicio de parte de la institución, es por ello que también logramos realizar una encuesta de control de calidad basada en el modelo EFQM, en la cual lograremos identificar de qué forma se pueden mejorar algunos aspectos de la institución y brindar un mejor servicio, en este caso que la UES les brinde mejor oportunidad académica.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL:**

- Generar procesos y la implementación de la dirección y gestión deportiva para la selección de fútbol de la Universidad de el Salvador.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Establecer un plan de marketing partiendo de las estrategias de la selección de fútbol.
- Crear una encuesta de satisfacción para los jugadores que pertenecen a la selección de fútbol.
- Implementar un modelo de la calidad para una evaluación general.
- Presentar un plan de patrocinios para la selección de fútbol.

## DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Discusión, gestión y elección del lugar de donde se realizaron las practicas del curso de Especialización para la Gestión y Dirección Deportiva. Observación de las instalaciones deportivas de la Universidad de El Salvador. Conocer a los jugadores, entrenadores y personal administrativo involucrados en la selección de fútbol de la UES. Se realizó un plan de marketing, donde se integró diferentes aspectos importantes los cuales son: introducción, descripción de la situación que estuvo compuesta por el entorno social, entorno sectorial, entorno competitivo. También se implementó un FODA para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Esto sirvió para poder formular y fijar los objetivos a cumplir en el plan de marketing, también se integró estrategias y tácticas de plan de mercado, que estuvo compuesto por aspectos tales como cartera, segmentación, y posicionamiento. Un marketing mix, compuesto por producto, precio, plaza, promoción y ofertas. Conto con un plan de acción, que incluyo objetivo, comunicación, acciones sobre producto, acciones sobre precio, ventas y distribución. Y con la inclusión de un presupuesto.

Se realizó una encuesta para conocer la satisfacción de los usuarios, integrada por aspectos generales, como la edad, facultad a la que pertenece, carrera a la que pertenece, año de carrera y otros aspectos importantes. Conto con 15 preguntas realizadas a jugadores de la selección de fútbol de la UES.

Se elaboró un estudio basado en una encuesta utilizando el modelo FQM (EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT) este es un modelo europeo que se utiliza para evaluar a fondo la calidad de diferentes instituciones o empresas. En este caso se utilizó para evaluar la calidad de la selección de fútbol de la Universidad de El Salvador.

Se realizó una propuesta de patrocinios para lograr beneficiar a la selección de fútbol de la UES, integrada de diferentes empresas dedicadas a los servicios deportivos, ya sea en material o suplementos para que la condición de los jugadores aumente su rendimiento.

## LECCIONES APRENDIDAS

Fue muy importante conocer sobre el curso de especialización para la gestión y dirección deportiva durante todo este tiempo, ya que es una nueva herramienta en un área que desconocíamos ya que dentro de la carrera no se logran ver estos aspectos en el área administrativa.

Se conoció que dentro de las instituciones se tiene que tener objetivos plasmados para el crecimiento y la realización de propuestas a empresas que puedan generar patrocinios en donde ambas partes salgan beneficiadas.

Se aprendió la forma de cómo manejar las nuevas tecnologías, mediante el uso y manejo de redes sociales, publicidad y medios de comunicación, mediante la implementación de marketing.

Se aprendió y fue de mucha ayuda e importancia conocer sobre la aplicación del modelo FQM para la evaluación de profundidad de la calidad de la selección de fútbol de la UES.

Se pudo conocer y aprender a gestionar un plan de patrocinios para empresas ya sean nacionales o internacionales con el objetivo de lograr benéficos de sus productos para que se den a conocer a más población que desee consumirlos.

## CONCLUSIONES

Se realizó un análisis en las herramientas del marketing deportivo dentro de la selección de fútbol de la Universidad de El Salvador que tenían un total desconocimiento en el área en el cual se pueden sacar muchos beneficios donde puedan hacer crecer en población de seguidores o integrantes que quieran formar parte del proyecto de la selección de fútbol de la UES.

Esta nueva modalidad del proceso de grado que ha presentado la Licenciatura en Ciencias de la Educación Especialidad: Educación Física, Deportes y Recreación del curso para poderse especializar en temas relacionados a la carrera que se curso ha sido muy gratificante para nosotros porque hemos crecido en un área que desconocíamos.

El estudio que se realizó con la selección de fútbol de la Universidad de El Salvador ayudo para mejorar puntos débiles en los cuales no estaban actualizados y también hacer crecer nuevas alianzas con nuevas empresas e instituciones deportivas en la cual ambas partes salieron beneficiadas.

La selección de fútbol de la Universidad de El Salvador es una cuna de jugadores de alto nivel competitivo donde el cual se les logro beneficiar con un patrocinio deportivo el cual les va ayudar a mejorar su rendimiento deportivo dentro de la selección de fútbol y a la vez mejorar en sus labores académicas como estudiantes.

## **RECOMENDACIONES**

Se le recomienda a la parte administrativa de la selección de fútbol de la Universidad de El Salvador mantenga actualizada y le dé continuidad al área del marketing deportivo para que puedan tener muchos beneficios de los cuales les pueda brindar esta herramienta en un futuro no muy lejano.

Fortalecer la opción del proceso de grado para la carrera de la Licenciatura en Ciencias de la Educación Especialidad: Educación Física Deportes y Recreación con más opciones de especialización en temas de medicina deportiva, nutrición y planeamiento educativo.

Mantener las alianzas que se lograron obtener con empresas e instituciones deportivas durante todo este estudio y actualizarse constantemente en el área de la dirección y gestión deportiva.

Continuar con la cuna de jugadores de alto nivel competitivo y mantenerlos con las mejores condiciones posibles para que puedan rendir de la mejor manera en el ámbito deportivo y académico. Y sostener los mejores patrocinadores que beneficien a los jugadores que pertenecen a la selección de fútbol de la Universidad de El Salvador.

**ANEXOS:**  
**UNIVERSIDAD EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**ESPECIALIDAD EDUCACIÓN FÍSICA, DEPORTES Y RECREACIÓN**



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

**MODULO 1: “PLAN DE MARKETING”**

**PRESENTADO POR:**

- Br. Javier Antonio Durán Sánchez      DS15005
- Br. Ingrid Cristina Ramos Ortíz      RO14015
- Br. Samuel Alexander Rivas Alvarado      RA16026
- Br. Ronald Osmin Rodríguez Vásquez      RV17055

**DOCENTE DIRECTOR**

MsD. Boris Evert Iraheta

**CIUDAD UNIVERSITARIA, 27 DE MAYO DEL 2022**

## INTRODUCCIÓN

La administración deportiva tiene mucha responsabilidad en cuestiones de organizar, planear, ejecutar, controlar y dirigir las diferentes disciplinas deportivas que se encuentran dentro de la institución, como lo es la Universidad de El Salvador.

Para tener una buena presentación con las diferentes disciplinas deportiva en los diferentes torneos universitarios Nacionales como Internacionales en los cuales participan, es necesario e importante que las personas encargadas de la administración deportiva, realicen una gestión deportiva gratificante, actividades laboriosas como el marketing que si bien se sabe que no es una tarea deportiva, pero que tiene una labor importante para dar a conocer el producto, en este caso el equipo de fútbol 11 de del Universidad de El Salvador, el marketing es una estrategia para favorecer al deportista y a la institución que representan.

Todas las actividades a realizar tendrán el mismo objetivo, el cual es favorecer a los deportistas, jugadores de fútbol 11 y por ende a la UES. Identificar algunas debilidades y tratar la manera de buscar estrategias para mejorar sus necesidades. Utilizar las herramientas de las redes sociales para darle protagonismo al equipo y llamar más estudiantes para integrarse al equipo y de esta forma beneficiarlos con las becas deportivas.

El presente trabajo pretende mostrar todos los procesos que vamos a desarrollar, también los resultados obtenidos durante todo el curso de especialización, en el cual se implementan estrategias de marketing para mejorar la imagen de las empresas deportivas en la que se desarrollarán la práctica, en este caso, la Universidad de El Salvador.

## **DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN**

### **ENTORNO GENERAL**

Actualmente El Salvador se encuentra en un proceso de adaptación a la nueva normalidad y a lo que ha sido lidiar con el Virus del COVID-19, desde que inició la cuarentena en dicho País, en el año 2020. La Universidad de El Salvador se vio afectada por esta situación en cuanto a economía, las clases con los alumnos de forma presencial y por ende al deporte en todas sus disciplinas. Actualmente en el año 2022, La Universidad de El Salvador está tratando de incorporar clases presenciales y así mismo reanudar todas las actividades deportivas. Se han reactivado algunas disciplinas deportivas como; fútbol playa, fútbol 11, voleibol entre otros.

El fútbol es el deporte más popular en El Salvador y el más practicado por la mayoría de salvadoreños ya sea tanto en lo profesional como en lo recreativo.

Económicamente en El Salvador, el fútbol mueve cantidades de dinero por medio de la Federación de Fútbol, lo cuales son saldos positivos que serían suficientes para lograr un desarrollo positivo sus ligas pero a pesar de ello, esa economía se mueve en un grupo muy selecto, lo cual ha conllevado a un estancamiento de este deporte, así como la precariedad que se vive en la mayoría de clubes de fútbol que son parte de las ligas profesionales hacen que el deporte decaiga cada vez más y el fútbol se vea en un retroceso inminente.

Actualmente el Instituto Nacional de los Deportes (INDES) está tomando cartas en el asunto, en un intento de rescatar lo que queda de un fútbol mal gestionado y saqueado por las malas administración, pretenden crear una liga que cuente con los fondos públicos y con los patrocinios de algunas entidades que se unirán al esfuerzo se pretende tratar de avanzar y que el fútbol tome un giro diferente. La Universidad de El Salvador (UES) y el Comité Organizador de los Juegos Centroamericanos y del Caribe, San Salvador 2023 (COSSAN) han firmado un convenio específico de cooperación para el uso de las instalaciones del Campus central “Dr. Fabio Castillo Figueroa” como Villa Centroamericana de los Juegos Centroamericanos y del Caribe San Salvador 2023, a realizar el 23 de junio al (de Julio de 20223. El documento fue firmado por el rector de la UES, Msc. Roger Arias y el presidente del COSSAN, Yamil Bukele, quien afirmó que el deporte y la educación deben crecer para garantizar un futuro exitoso para El Salvador.

El convenio establece que el COSSAN realizará un diagnóstico sobre el estado actual de las instalaciones y equipos del Complejo Deportivo Universitario, con el propósito de aportar para su renovación y mejora en infraestructura material y equipo deportivo. También se integrará a la UES al Gabinete Deportivo, ente que apoyará en la organización de los XXIV Juegos Centroamericanos y del Caribe San Salvador 2023, que están programados del 23 de junio al 8 de julio de 2023. La universidad, por su parte, aportará sus espacios edificados y para edificar, los espacios de campo abierto de la Ciudad Universitaria, así como otros que se requieran en el interior del país donde la UES tiene facultades multidisciplinarias. Asimismo, la UES organizará las actividades académicas de manera que armonice con la realización de los Juegos, desde el inicio de las obras civiles hasta la finalización y desmontaje de las obras provisionales.

#### **ENTORNO SECTORIAL**

Las personas que practican este deporte, son jóvenes estudiantes de la Universidad de El Salvador, con una población aproximadamente de 25 jugadores entre las edades de 18 a 23 años, y 2 entrenadores por el momento. Los participantes son estudiantes integrales que gustan practicar el deporte sin dejar de lado sus estudios académicos. La Universidad de El Salvador cuenta con un polideportivo de alto nivel y allí se llevan a cabo todos los entrenamientos de fútbol, dándoles la oportunidad que pueden recibir sus clases de forma normal sin tener que salir a otros lugares donde se les dificulte por cuestiones de transporte y tiempo.

En cuanto a los deportistas la Universidad espera que tengan un buen rendimiento deportivo y un buen rendimiento académico, así tendrían la oportunidad de poder optar a una de las becas académica que ofrecen algunos programas dentro del recinto académico a través del deporte. En cuanto al material deportivo, la Universidad es la que se encarga de darles lo necesario para una buena práctica y que los jugadores no se vean afectados por la escasez de material.

#### **ENTORNO COMPETITIVO**

La Universidad de El Salvador, es el centro de estudios superior más grande y antiguo de la República de El Salvador y la única universidad pública del País. Existen otras Universidades con los mismo objetivos en cuanto a tener estudiantes deportistas para

participar en los diferentes torneos universitarios del país, estas Universidades por ser privadas y tener un alto costo en sus matrículas y mensualidades, ofrecen lo que son becas de estudios, les acreditan hasta 100 o 200 horas sociales por pertenecer al equipo de fútbol o cualquier otra disciplina, les dan bonos de dinero para comprar artículos deportivos, exoneraciones de algunas actividades prácticas, entre otras. Existen otros tipos de beneficios por parte de otras Universidades para ser más llamativos a la hora de que los próximos Universitarios escojan dónde estudiar, como es intercambios estudiantiles, que consiste en mandar estudiantes a otras universidades de mucho prestigio en otros países.

Algunas Universidades son:

- Universidad Pedagógica.
- Universidad Andrés Bello.
- Universidad José Matías Delgado.
- Universidad Centroamericana José Simeón Cañas.
- Universidad Don Bosco.
- Universidad Evangélica de El Salvador.
- Universidad Francisco Gavidia.
- Universidad Tecnológica de El Salvador.

Algunas de estas Universidades incluso les apuestan a las estructuras de sus canchas deportivas para el mejor rendimiento de sus jugadores, los implementos deportivos también se destacan por estar en buen estado al ser éstas universidad privadas y de alto prestigio a nivel de economía por sus altos costos de matrículas y mensualidades. El nivel de competencia con otras Universidades es muy alto ya que todas quieren ser mejores y tener los mejores atletas para el desarrollo de los torneos.

## **MERCADO**

### **FORTALEZAS:**

- Buen prestigio en competiciones nacionales e internacionales.
- Entrenadores especializados y capacitados en el área deportiva.
- Se tiene un buen manejo administrativo de los fondos.
- Posee un área de comunicación.
- Contamos con el mejor escenario deportivo para la práctica de fútbol a nivel universitario.

### **OPORTUNIDADES:**

- Convenios con instituciones gubernamentales como el INDES.
- Variedad de patrocinadores para dar mayor visibilidad al fútbol 11.
- Viajes a competencias universitarias internacionales.
- Becas para el estímulo deportivo.

### **DEBILIDADES:**

- Dependencia del presupuesto universitario.
- Falta de apoyo de la empresa privada a la selección de fútbol.
- Un periodista encargado del área de deportes lo cual hace difícil la cobertura cuando dos o más deportes participan a la vez.
- Poca participación de futbolistas federados.

### **AMENAZAS:**

- Mejores ofertas económicas para becas deportivas de parte de la competencia.
- Promociones de la Universidad de El Salvador limitadas sobre el equipo de fútbol en relación a la competencia.

- Dificultades de llegada por tráfico a diferencia de otras Universidades.
- Poca publicidad sobre las actividades que realiza la Universidad de El Salvador respecto al fútbol.

### **PÚBLICO OBJETIVO**

Para todos aquellos Jóvenes que quieran ser parte del equipo deportivo de fútbol de la Universidad de El Salvador entre los 17 y 23 años, que tengan espacio y dedicación para practicar el deporte. En cuanto a la economía para ingresar a la UES es muy accesible ya que no se pagan cuotas mensuales ni matrícula para estudiar sus carreras, solo pasar el examen que se realiza cada año para el ingreso. Existe una variedad de carreras universitarias para escoger, con los mejores catedráticos especializados del País, sumándole así, más atracción para los jóvenes aparte de la oportunidad de ser parte de la selección de fútbol de la Universidad de El Salvador.

La Universidad de El Salvador está siempre comprometida con el equipo de fútbol, con los jóvenes que pertenecen al equipo dándoles apoyo en lo que necesiten y siempre abiertos a los estudiantes que quieren unirse y representar la UES de la mejor manera.

### **FIJACIÓN DE OBJETIVOS**

#### **OBJETIVO PLANTEADO:**

- Incrementar la afluencia de personas interesadas en formar parte del equipo de fútbol 11 y la demanda del deporte en la Universidad de El Salvador para un mayor conocimiento y los beneficios que pueden tener al pertenecer al equipo.

#### **ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS DEL PLAN DE MERCADEO**

- Darle publicidad al equipo de fútbol 11 a través de las redes sociales, poner en contexto sus proyectos para el año 2022.
- Presentarle a los estudiantes con charlas o jornadas recreativas las oportunidades o los beneficios que podrían tener en la UES a través del deporte.

- Realizar partidos amistosos con selecciones nacionales categorías U17 o categorías U20, así como también con equipos de tercera, segunda y primera división de fútbol profesional del país.

#### **CARTERA**

- Ofrecer becas deportivas por ser parte del equipo de fútbol 11 en la Universidad de El Salvador.
- Ofrecer diferentes cursos de aprendizaje gratuitos a los deportistas más destacados tanto en el fútbol como en su rendimiento académico.

#### **SEGMENTACIÓN**

- Jóvenes estudiantes entre los 17 y 23 años de edad.
- Jóvenes que desean liberar estrés académico o practicando fútbol.
- Instituciones con intereses plasmados en apoyar al desarrollo del fútbol 11
- Estudiantes que deseen mejorar sus condiciones físico deportivas

#### **POSICIONAMIENTO**

- Una de las mejores Universidades en deporte.
- Convenios deportivos con equipos de ligas profesionales.
- Estrategias internas para el desarrollo de los futbolistas universitarios.
- Los mejores profesionales en el área deportiva.

#### **MARKETING MIX**

##### **PRODUCTO:**

- Se realizan entrenamientos para convertir jugadores de alto rendimiento.
- Entrenamiento impartido por personal altamente capacitado y conocedor del área.
- Práctica deportiva en uno de los mejores estadios del país.

##### **PRECIO:**

- \$20 mensuales, para los alumnos que asistan a los entrenos y con buen record de notas se les asignará una beca deportiva.

**PLAZA:**

- Una de las ventajas con la que cuenta la selección de fútbol de la universidad de El Salvador es que no hay otras universidades a nivel del país que cuentan con instalaciones tan completas como las que se tiene.
- Los servicios de publicidad se realizan en las instalaciones de la Universidad de El Salvador.

**PROMOCIÓN****PROMOCIÓN Y OFERTAS:**

- Las promociones se harán llegar al público por medio de las redes sociales, Facebook, Instagram, tiktok, radio YSUES MINERVA DEPORTES.
- Promoción de jugadores destacados que dieron el salto de la selección de la UES de fútbol 11 a equipos profesionales.
- Realización de eventos deportivos, como cuadrangulares con equipos profesionales para llamar la atención de personas que se interesen en brindar apoyo a la selección de fútbol de la UES.

**PLAN DE ACCIÓN****OBJETIVO:**

- Posicionar a la selección de fútbol de la universidad de El Salvador, como la más reconocida a nivel universitario.

### **COMUNICACIÓN:**

- Cubrir espacios de comunicación radiales y televisivos, solicitando espacios como la radio YSUES, minerva deportes, llevando jugadores y cuerpo técnico a hablar sobre deporte, y experiencias vividas.
- Pagar publicidad a Facebook por su fan page.
- Contratación de experto en redes sociales para su manejo.

### **ACCIONES SOBRE PRODUCTO:**

- Modificar becas.
- Modificaciones en las promociones.

### **ACCIONES SOBRE PRECIO:**

- Becas para el estímulo deportivo (se les dará estímulos económicos por pertenecer a la selección, y tener un buen rendimiento deportivo).
- Descuentos de primera inscripción.
- Regalías.

### **VENTAS Y DISTRIBUCIÓN:**

- A través de medios comunicativos, promover las marcas y patrocinadores.
- Hacer transmisiones por las redes sociales de eventos deportivos, entrenos y partidos.
- Realizar convenios con instituciones, patrocinios y marcas deportivas.

### **PRESUPUESTO**

Transporte	\$125
Internet	\$120
Publicidad	\$100
Computadoras y dispositivos tecnológicos	\$700
Contratación de experto en redes sociales	\$500
<b>TOTAL</b>	<b>\$1,545</b>

### **SUPERVISIÓN**

- Reuniones semanales y mensuales para verificar avance sobre el plan de marketing.
- Reuniones para revisar cumplimiento de objetivos establecidos en el plan de marketing.
- Supervisión sobre el aseguramiento de calidad de servicio ofrecido.
- Encuestas de satisfacción a jugadores.

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



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

**MODULO 2: “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS”**

**PRESENTADO POR:**

- Br. Javier Antonio Durán Sánchez      DS15005
- Br. Ingrid Cristina Ramos Ortíz      RO14015
- Br. Samuel Alexander Rivas Alvarado      RA16026
- Br. Ronald Osmin Rodríguez Vásquez      RV17055

**DOCENTE DIRECTOR**

MsD. Boris Evert Iraheta

**CIUDAD UNIVERSITARIA, 28 DE JUNIO DE 2022**

## RESUMEN GENERAL

Una instalación deportiva o complejo deportivo es una construcción provista de los medios necesarios, escenarios deportivos óptimos, instalaciones en las mejores condiciones, ya sean estos para la práctica o para la competencia, espacios que puedan contribuir tanto al desarrollo de capacidades y habilidades motrices como al esparcimiento y a la práctica de ejercicio por salud.

Con el objetivo de conocer la situación que afronta la Universidad de El Salvador respecto a sus instalaciones deportivas, se ha diseñado una encuesta dirigida a los estudiantes y deportistas de la selección de fútbol universitaria, con el fin de conocer su experiencia dentro de las instalaciones deportivas, saber cuáles son sus expectativas y sugerencias.

Para desarrollar la encuesta se convocó a una población de 25 estudiantes pertenecientes a la selección masculina de fútbol, de los cuales 18 atendieron al llamado, por lo cual los resultados serán proporcionales a la cantidad de personas que contestaron la encuesta.

El instrumento fue un cuestionario de 23 preguntas cerradas, dividido en: Aspectos Generales y cuestionario de preguntas. La encuesta fue evaluada a través del Gráfico de Control que es una herramienta que mide la variabilidad de un proceso.

Todas las personas que participaron en este estudio lo hicieron de forma voluntaria y se verificó que todos fueran estudiantes de la Universidad de El Salvador y a la vez seleccionados de fútbol dentro de la misma. Inicialmente se les informó de manera presencial de cómo sería la dinámica de llenado y en qué consistía el cuestionario, luego se les pasó de manera virtual la encuesta por medio de un enlace que se les compartió.

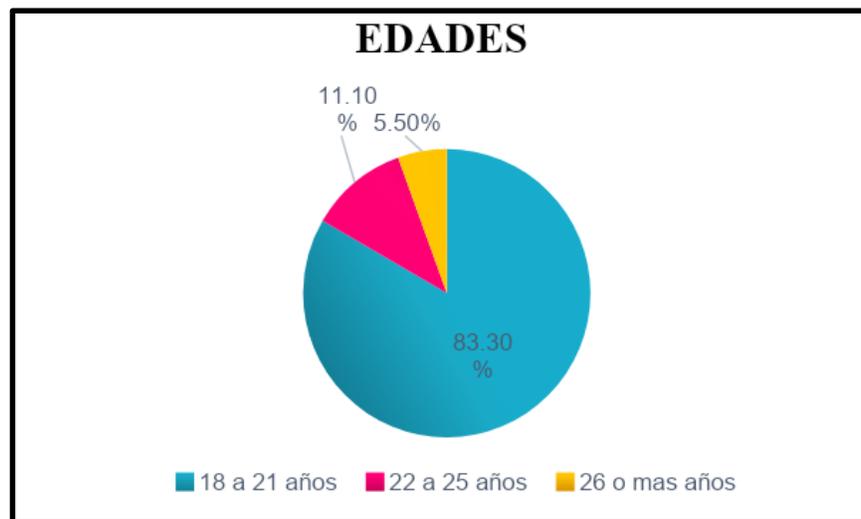
## FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

- **Nombre de la encuesta:**
  - Encuesta dirigida a jugadores de la selección masculina de fútbol- UES
- **Responsables:**
  - Ingrid Cristina Ramos Ortiz
  - Samuel Alexander Rivas Alvarado
  - Javier Antonio Duran Sánchez
  - Ronald Osmin Rodríguez Vásquez.
- **Fecha de recolección de la información:**
  - 13 de Junio de 2022
- **Marco de muestra:**
  - Estudiantes seleccionados de fútbol masculino de la Universidad de El Salvador.
- **Tamaño de la muestra:**
  - 18 personas
- **Técnica de recolección de datos:**
  - Cuestionario de preguntas cerradas
- **Fecha del reporte:**
  - 28 de junio del 2022

## RESULTADOS

### ASPECTOS GENERALES:

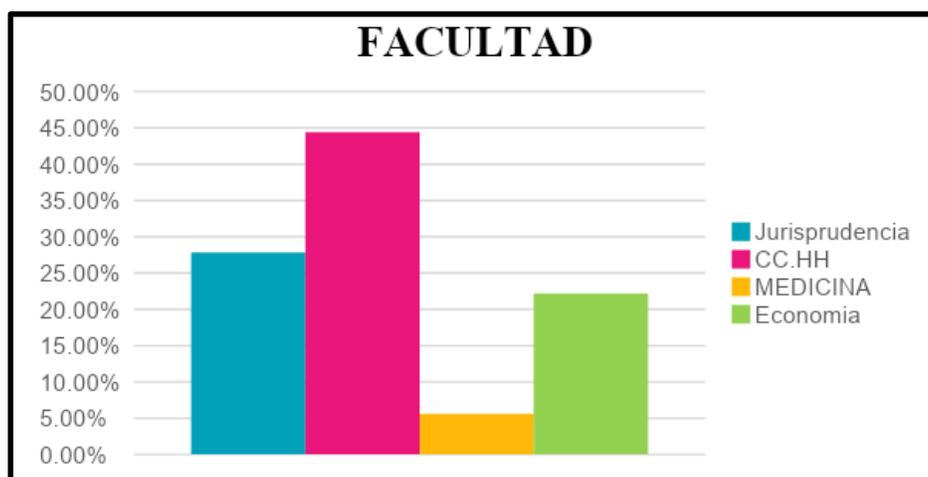
- **Gráfico Uno: Edad de los participantes.**



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico 1 muestra los resultados según el rango de edades en los que se encuentran los estudiantes y jugadores de la selección de fútbol de la universidad de El Salvador, donde nos dio un resultado que de las 18 personas encuestadas 15 (83.3%) se encuentran entre los 18 y los 21 años de edad, 2 (11.1%) personas en el rango de entre 22 y los 25 años de edad y 1 (5.5%) persona que pasa el rango de los 26 años es decir que la representación mayor de los estudiantes que forman parte de la selección de fútbol masculina son jóvenes que no superan los 21 años.

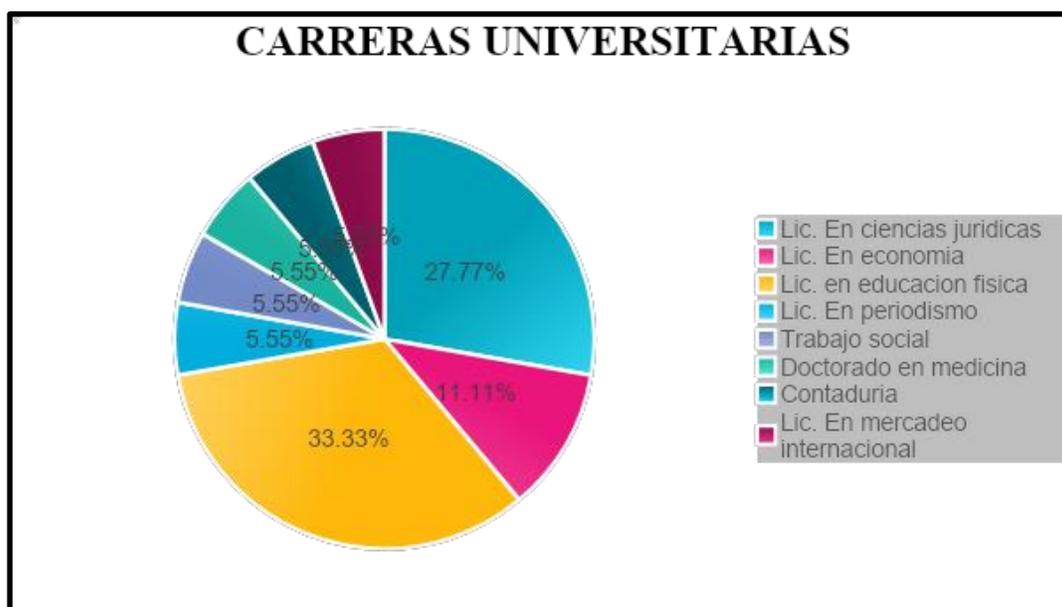
- **Gráfico Dos: Facultades a las que pertenecen.**



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico número 2 nos arroja resultados correspondientes de facultades a las que pertenecen los estudiantes que forman parte de la selección de fútbol y que participaron en esta encuesta, la distribución fue de la siguiente manera, donde 5 (27.8%) personas son Facultad de Jurisprudencia y ciencias sociales, 8 (44.4%) personas son de la facultad de Ciencias y Humanidades, 1 (5.6%) personas de la facultad de Medicina y 4 (22.2%) personas son de la facultad de Ciencias Económicas. Las demás facultades que son parte de la universidad de El Salvador no presentaron representación, por lo cual, esta gráfica nos demuestra que la facultad de Ciencias y Humanidades es la que mayor número de representantes tiene.

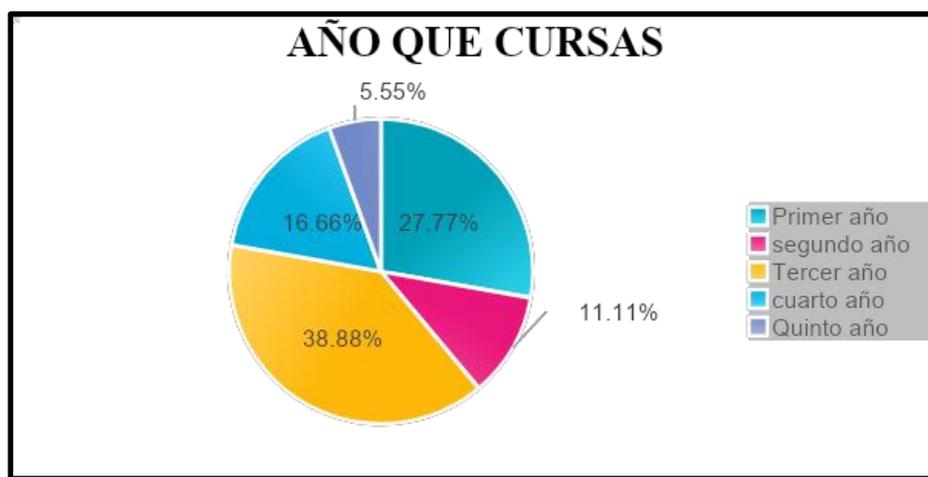
- **Gráfico Tres: Carreras a las que pertenecen.**



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico número 3 nos muestra que, el mayor porcentaje con 33.33% siendo estos 6 estudiantes que aparte de ser atletas de fútbol también quieren ser en un futuro los que se encuentren enseñando cualquier disciplina deportiva, a través de la carrera de Licenciatura en Ciencias de la educación, con especialidad en educación física, deporte y recreación. Con un porcentaje de 27.77% son 5 estudiantes cursando la carrera de licenciatura en ciencias jurídicas siendo una carrera orientada a la formación de profesionales en el área del derecho, para brindar así un aporte positivo a las problemáticas de nuestro país. Con el 11.11% en la carrera de licenciatura en economía tenemos 2 estudiantes que quieren desempeñarse en el ámbito empresarial. Con un porcentaje de 5.55% tenemos 5 estudiantes que ejercen 5 carreras diferentes las cuales son Licenciatura en periodismo, licenciatura en mercadeo internacional, doctorado en medicina, trabajo social y contaduría. Obteniendo un total de 18 respuestas diferentes de los jugadores de fútbol de la Universidad Nacional del Salvador.

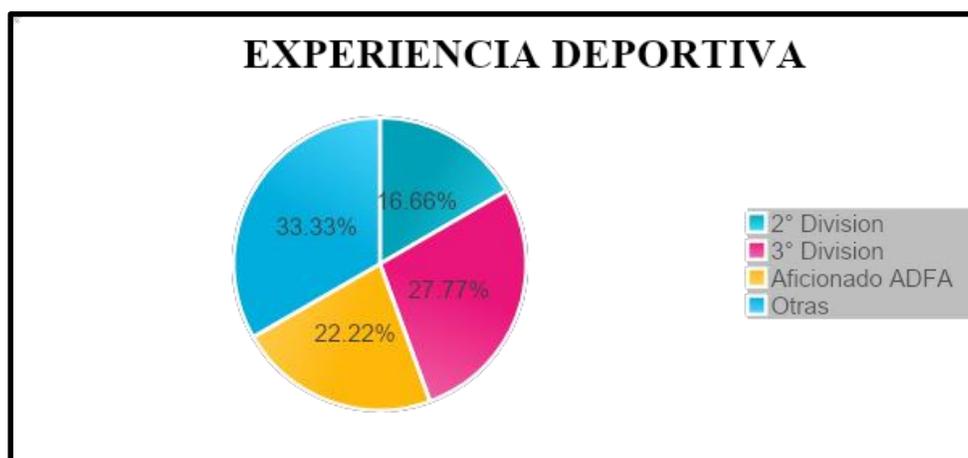
- **Gráfico Cuatro: Año de carrera que cursas.**



Fuente: Elaboración propia.

De los 18 futbolistas que contestaron la encuesta solamente 1 estudiante con un porcentaje de 5.55% está cursando su quinto año dando su último esfuerzo en ambas responsabilidades como es el de estudiar y el de entrenar con el equipo. El porcentaje más alto es de 38.88% con 7 estudiantes de tercer año. En primer año tenemos 5 estudiantes que inician su carrera universitaria y también su compromiso con dicha universidad para pertenecer al equipo de fútbol con un porcentaje de 27.77% teniendo muchos años más para seguir jugando con el equipo y representando a la UES. Con el 11.11% tenemos 2 estudiantes de segundo año y con el 16.66% encontramos a 3 estudiantes cursando su cuarto año en sus carreras universitarias. Todos ellos comprometidos con el equipo de fútbol para hacer una buena presentación en las competencias nacionales e internacionales, pero más comprometidos con sus carreras universitarias para ser futuros profesionales.

- **Gráfico Cinco: Experiencia deportiva.**



Fuente: Elaboración propia.

De los jugadores encuestados el 16.66% tienen una gran experiencia deportiva, habiendo jugado en segunda división siendo estos 3 estudiantes. Con un porcentaje de 33.33% siendo el más alto tenemos a 6 jugadores que han jugado en torneos amateur. Otros 5 jugadores tienen experiencias en tercera división 27.77% siendo el segundo mayor de porcentaje de la pregunta. Y como experiencia en aficionado de ADFA tenemos a 4 jugadores con un porcentaje de 22.22%. Todos los jugadores tienen experiencia en el deporte de fútbol dando así una ventaja muy buena para el desempeño en sus prácticas y partidos de fútbol.

- **Gráfico Seis: Profesionalmente Activo.**



Fuente: Elaboración propia.

De los 18 jugadores que contestaron, 12 jugadores con un 66.66% no están activos profesionalmente, es decir que no tienen un contrato fijo con equipos de 3°, 2° y mucho menos de 1° división. Solamente 6 con un 33.33% de jugadores están activos profesionalmente en nuestro país, es decir que tiene contrato y un sueldo fijo por parte de su club.

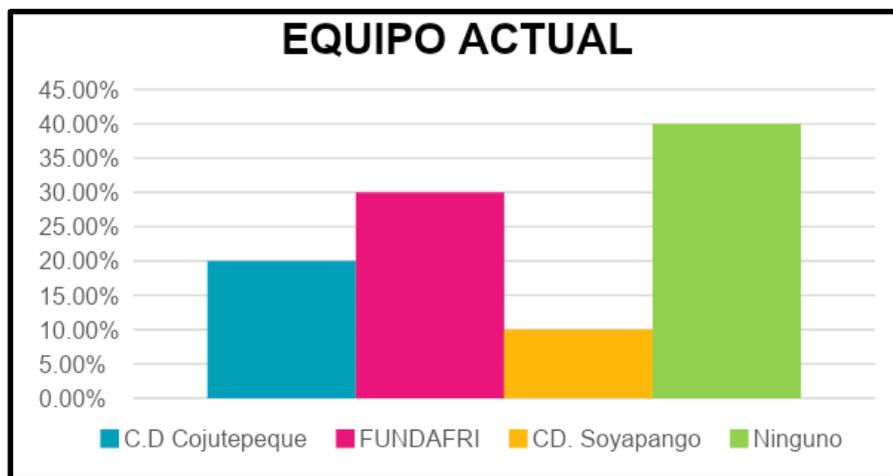
- **Gráfico Siete: División Actual.**



Fuente: Elaboración propia.

Del total de encuestados, el 25% de los jugadores pertenecen a equipos de tercera división profesional, el 37,5% pertenecen a equipos de la liga de primera aficionado ADFA, y el 37,5% pertenecen a equipos de ligas no profesionales.

- **Gráfico Ocho: Equipo actual.**

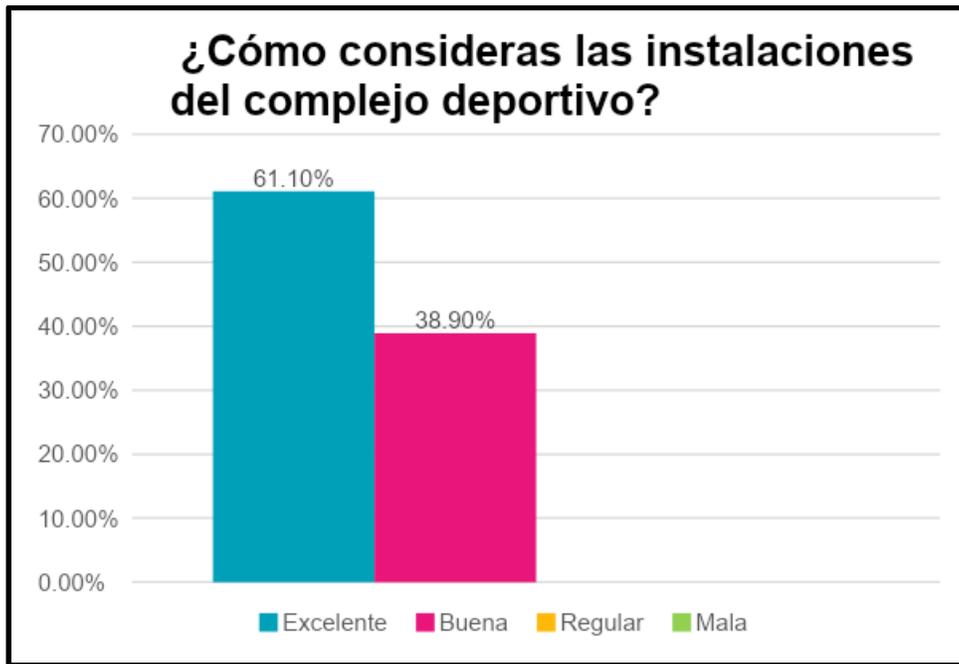


Fuente: Elaboración propia.

Analizando las respuestas de los encuestados, se encuentran entre los resultados, el equipo de CD Cojutepeque con un 20%, el equipo FUNDAFRI con un 30%, CD Soyapango con el 10%, y el 40% no pertenecen a ningún equipo.

**PREGUNTAS:**

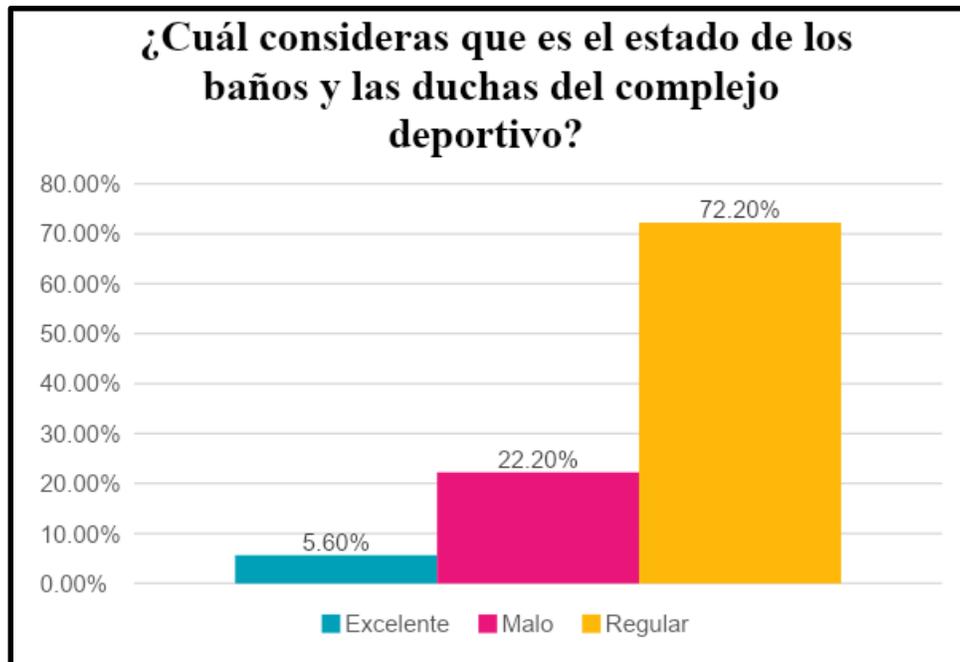
- **Gráfico Nueve: ¿Cómo consideras las instalaciones del complejo deportivo de la universidad?**



Fuente: Elaboración propia.

Referente a las instalaciones del CODE, el 38.9% considera que está en buenas condiciones, y el 61.1% considera que está en excelentes condiciones.

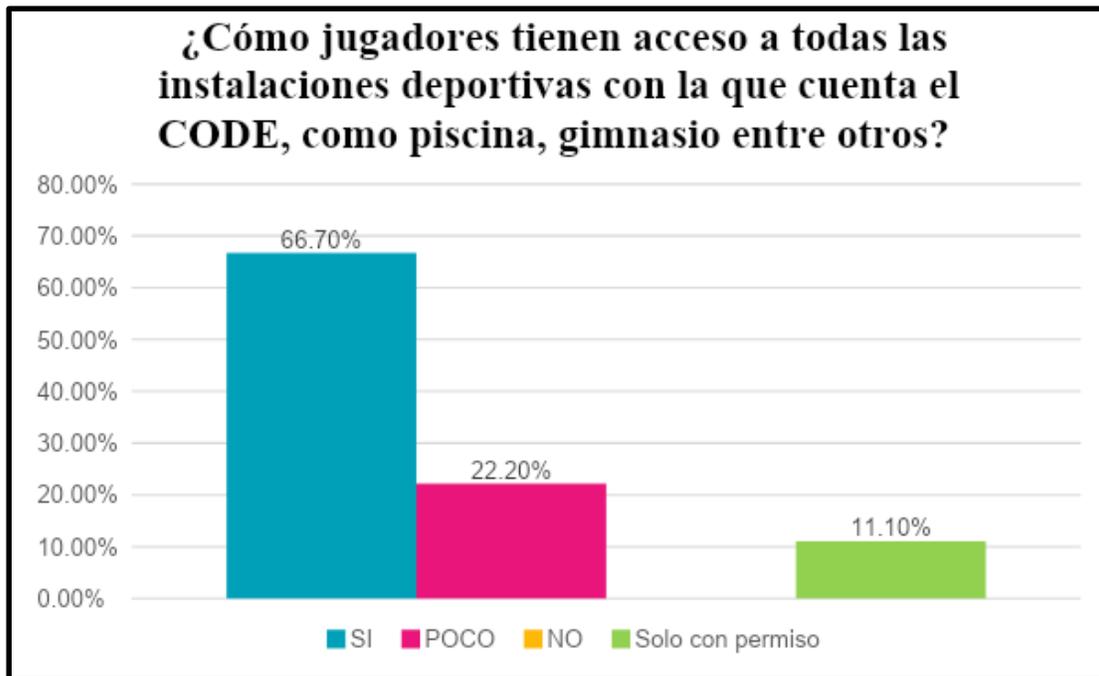
- **Gráfico Diez: ¿Cuál consideras que es el estado de los baños y las duchas del complejo deportivo?**



Fuente: Elaboración propia.

Respecto al estado de los baños y duchas, el total de encuestados considera que el 22,2% se encuentra en mal estado, el 72,2% en un estado regular, y un 5,6% se encuentran en un excelente estado.

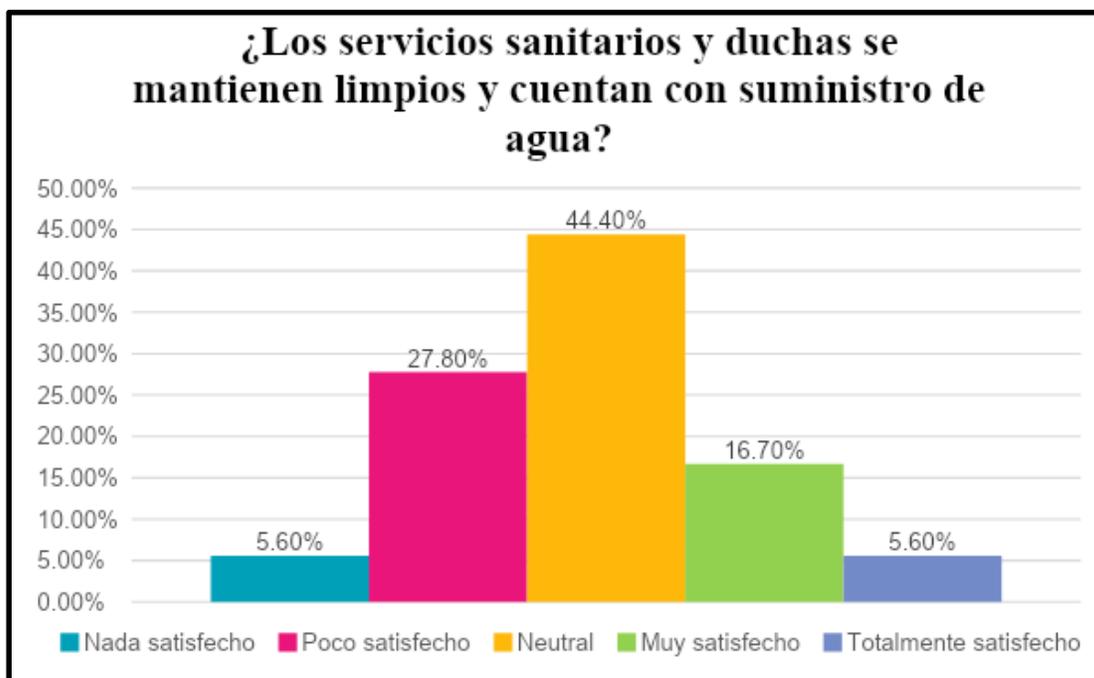
- **Gráfico Once: ¿Ustedes como jugadores, tienen acceso a todas las instalaciones deportivas con las que cuenta el CODE, como piscina, pista, gimnasio entre otros?**



Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en el gráfico, el 11,1% si se obtiene acceso solo con permiso, el 22,2% nos dice que se tiene poco acceso, y la mayoría de encuestados interpreta que si se tiene acceso total a las instalaciones del CODE.

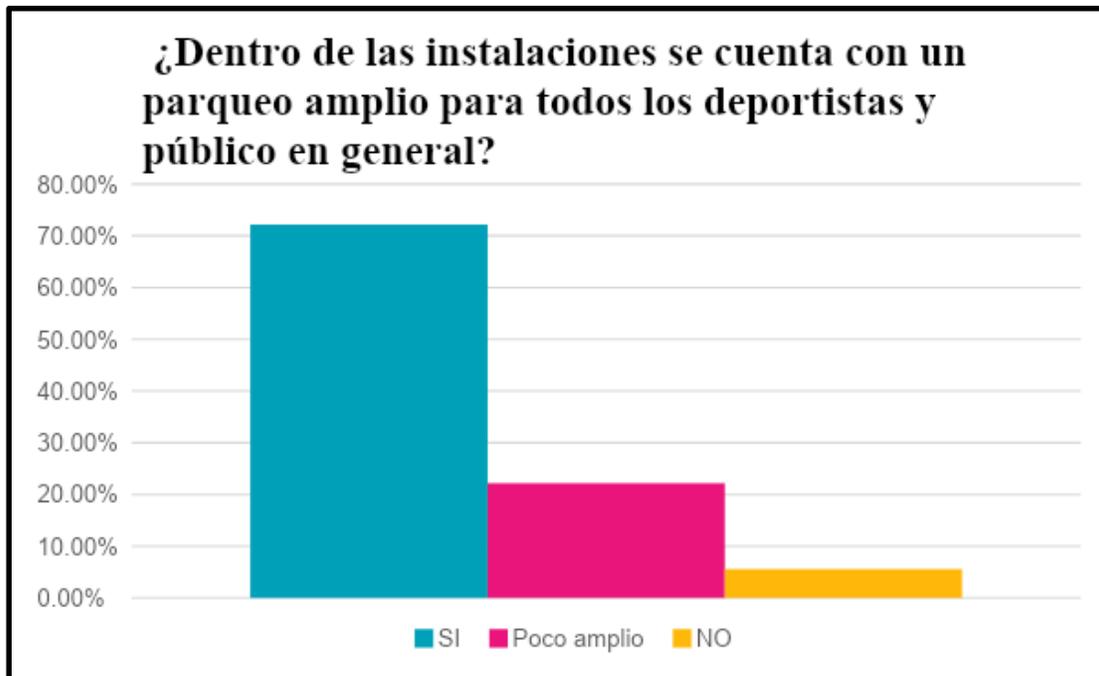
- **Gráfico Doce: ¿Los servicios sanitarios y duchas se mantienen limpios y cuentan con suministro de agua?**



Fuente: Elaboración propia.

Los jugadores se expresaron según la pregunta: un 5,6% nada satisfecho, un 27,8% poco satisfecho, un 44,4% lo considera neutral, el 16,7% se considera satisfecho, y un 5,6% totalmente satisfecho.

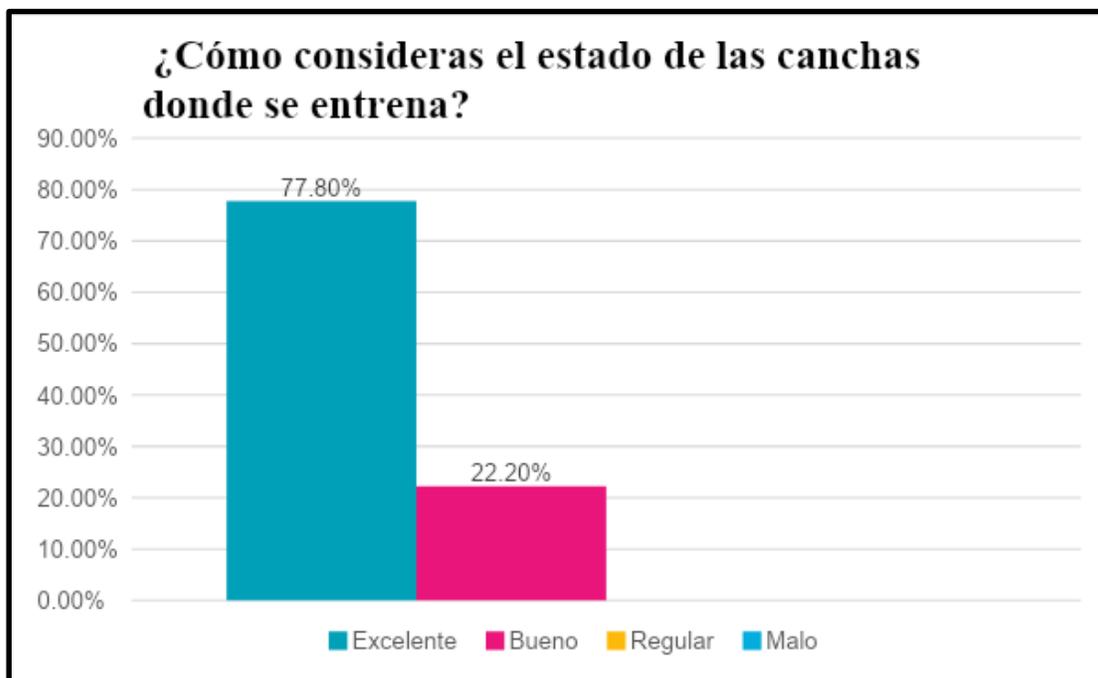
- **Gráfico Trece: ¿Dentro de las instalaciones se cuenta con un parqueo amplio para todos los deportistas y público en general?**



Fuente: Elaboración propia.

El Gráfico número 13, nos refleja los resultados que con el 72,2% si se cuenta con un parqueo amplio, el 22,2% dice que se cuenta con poco parqueo amplio, 5,6% que no se cuenta con un parqueo amplio dentro de las instalaciones del CODE.

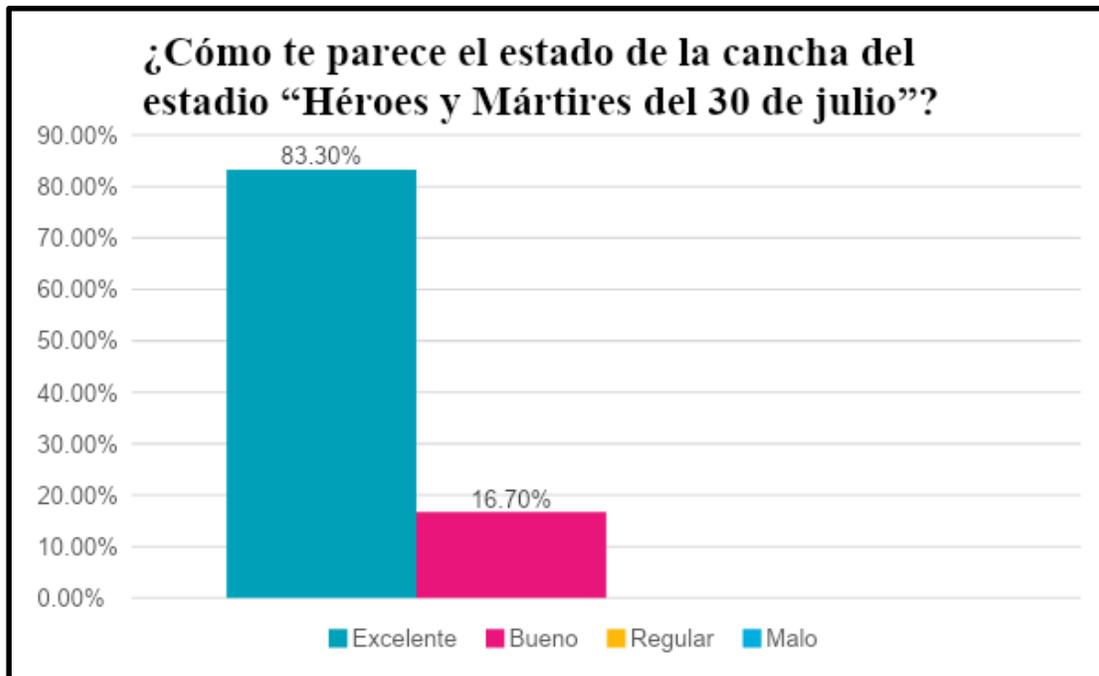
- **Gráfico Catorce: ¿Cómo consideras el estado de las canchas donde se entrena?**



Fuente: Elaboración propia.

Los jugadores interpretaron que en las canchas donde se entrena con el 78,8% están en un excelente estado, y el 22,2% en un buen estado para realizar la práctica deportiva.

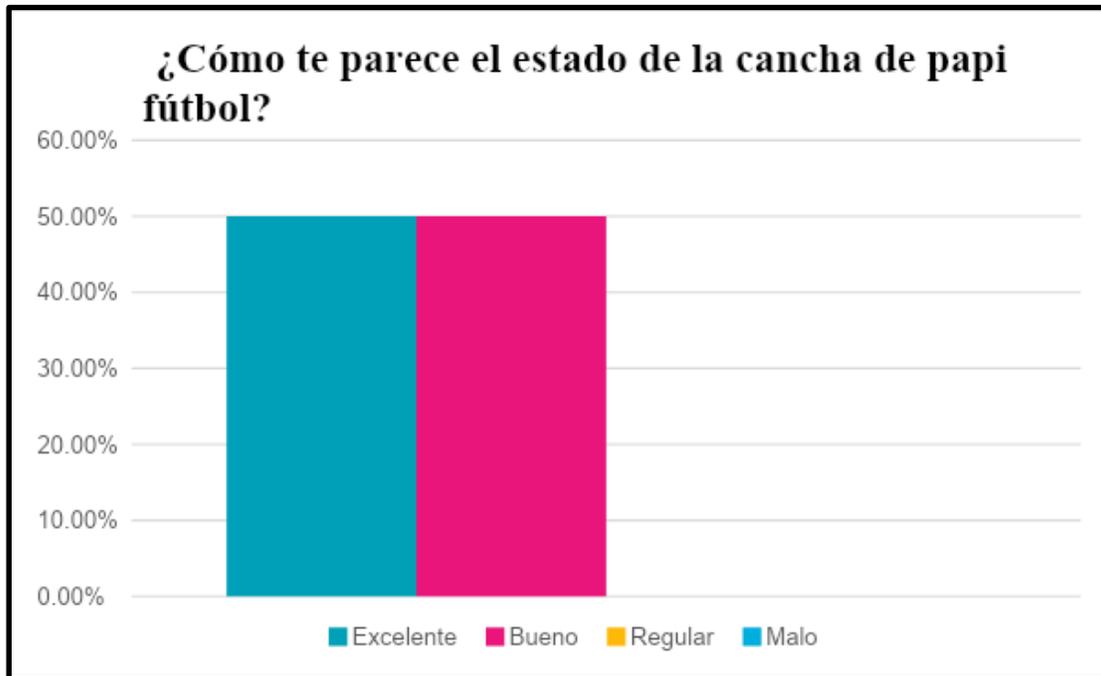
- **Gráfico Quince: ¿Cómo te parece el estado de la cancha del estadio “Héroes y Mártires del 30 de julio”?**



Fuente: Elaboración propia.

Los jugadores expresaron que el estado del estadio Héroes y Mártires del 30 de julio, se encuentra con un 83,3% en un excelente estado, y el 16,7% en un buen estado.

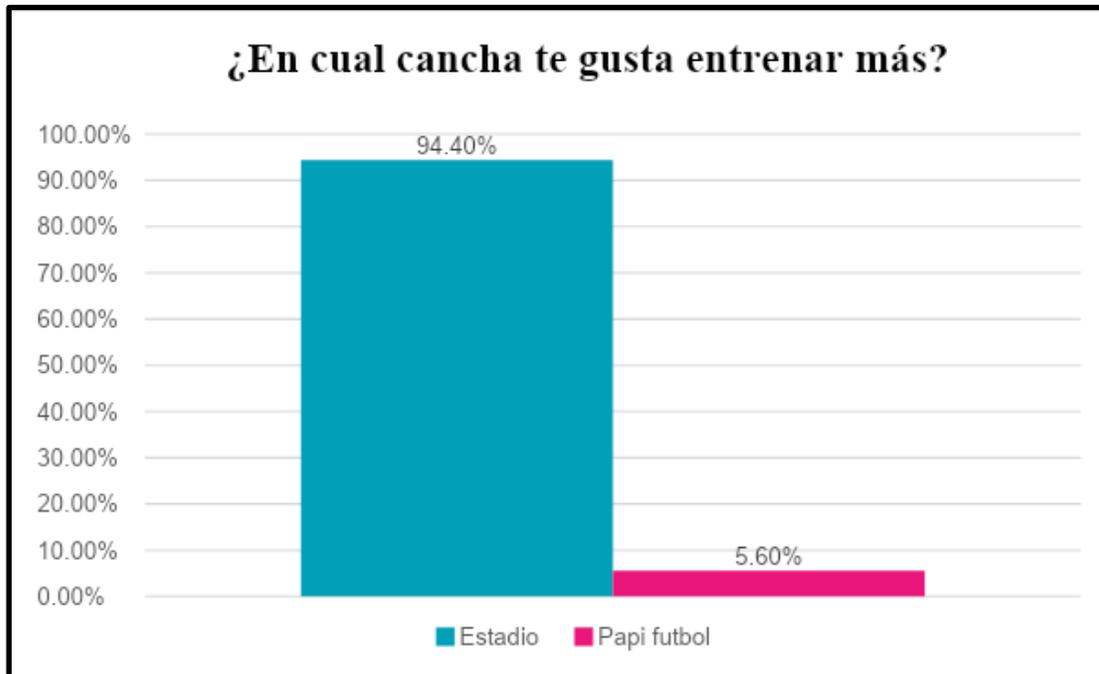
- **Gráfico Dieciséis: ¿Cómo te parece el estado de la cancha de papi fútbol?**



Fuente: Elaboración propia.

Según los datos obtenidos, el 50% de los encuestados respondieron que la cancha de papi fútbol se encuentra en un excelente estado, mientras que el otro 50% considera que está en un buen estado.

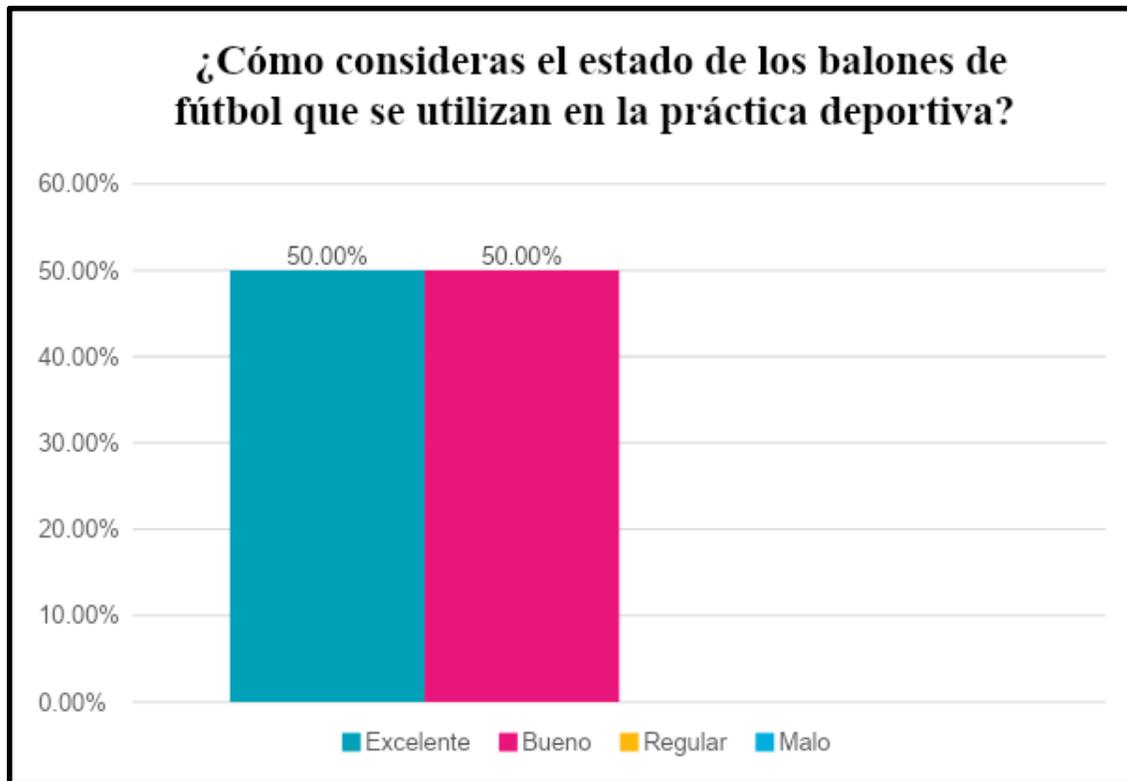
- **Gráfico Diecisiete: ¿En cuál cancha te gusta entrenar más?**



Fuente: Elaboración propia.

Con un 94,4 % prefieren entrenar en el estadio Héroes y Mártires del 30 de Julio, y con el 5,6% prefieren entrenar en la cancha de papi fútbol del CODE.

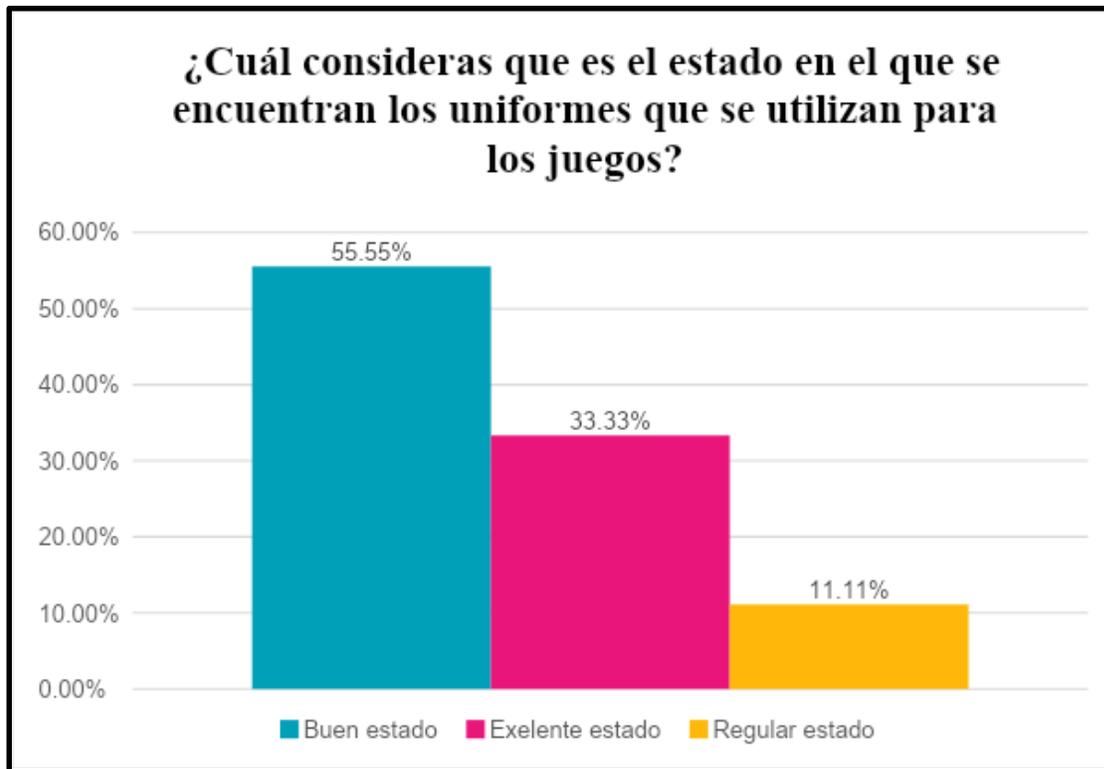
- **Gráfico Dieciocho: ¿Cómo consideras el estado de los balones de fútbol que se utilizan para las prácticas?**



Fuente: Elaboración propia.

Según lo que nos refleja la gráfica, el 50% de jugadores considera que los balones de fútbol están en un excelente estado, y el otro 50% nos dice que están en un buen estado para realizar la práctica deportiva.

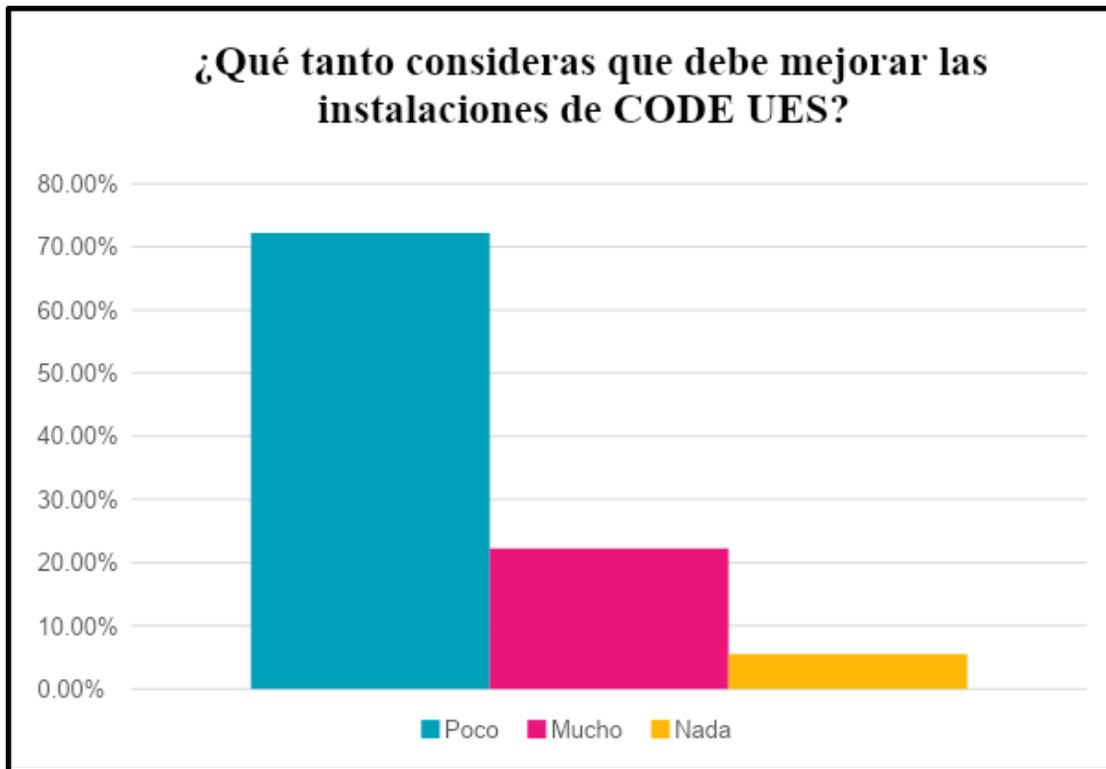
- **Gráfico Diecinueve: ¿Cuál consideras que es el estado en el que se encuentran los uniformes que se utilizan para los juegos?**



Fuente: Elaboración propia.

Los jugadores consideraron que el 33,3% los uniformes se encuentran en un excelente estado, el 55,6% en un buen estado, y el 11,1% en estado regular.

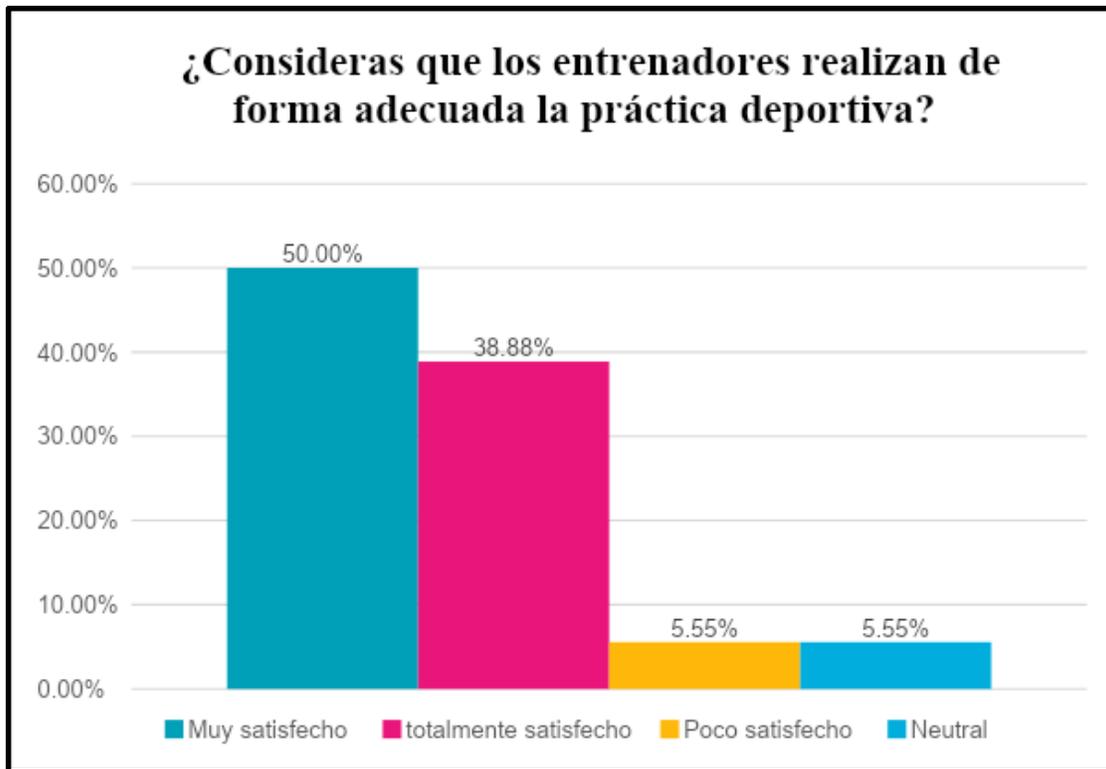
- **Gráfico Veinte: ¿Qué tanto consideras que debe mejorar las instalaciones de CODE UES?**



Fuente: Elaboración propia.

El porcentaje de las gráficas nos muestra que el 72,2% considera que poco se debe mejorar las instalaciones del CODE, el 22,2% dice que se debe mejorar mucho, y el 5,6% no le modificarían nada.

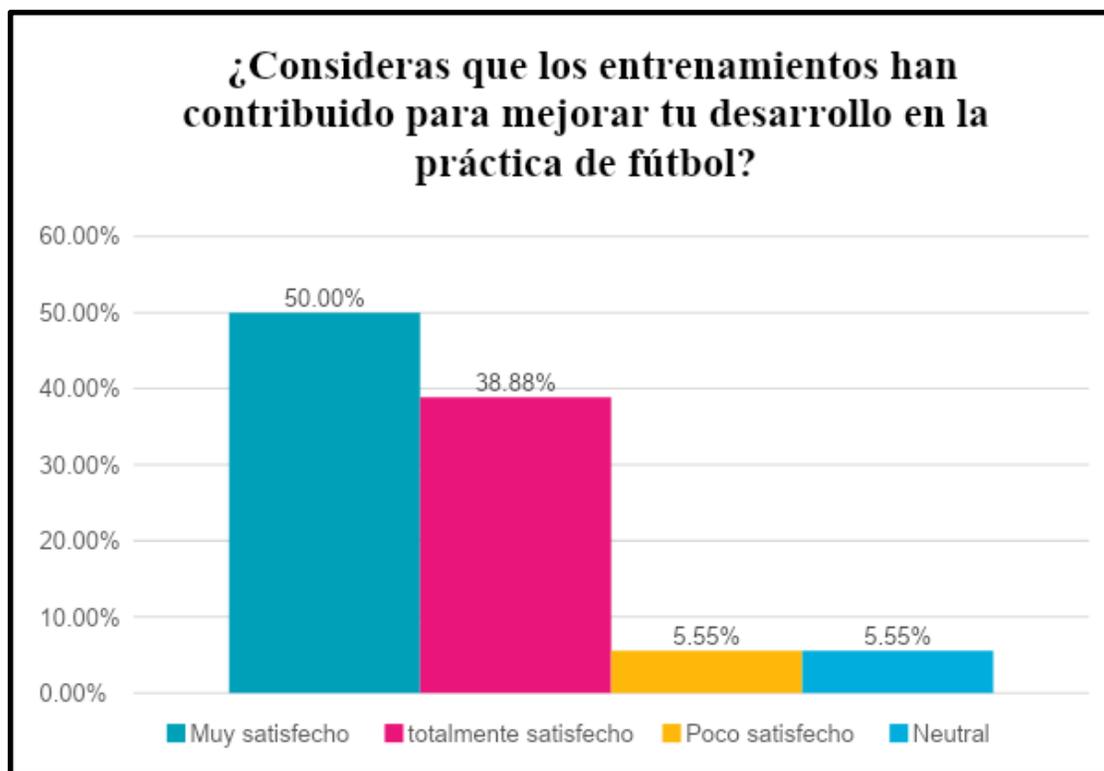
- **Gráfico Veintiuno: ¿Consideras que los entrenadores realizan de forma adecuada la práctica deportiva?**



Fuente: Elaboración propia.

Del total de jugadores encuestados, el 50% se encuentra muy satisfecho, el 38,9% totalmente satisfecho, el 5,6% neutral, y el otro 5,6% poco satisfecho de la manera que realiza la práctica deportiva los entrenadores deportivos.

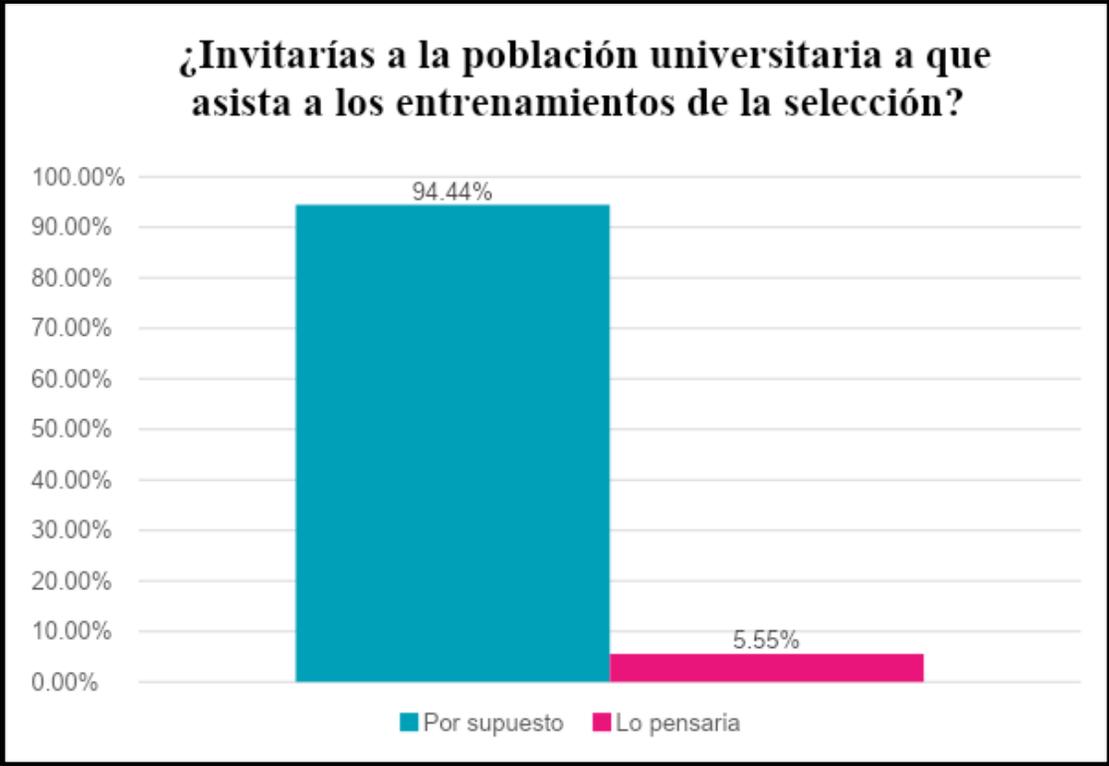
- **Gráfico Veintidós: ¿Consideras que los entrenamientos han contribuido para mejorar tu desarrollo en la práctica de fútbol?**



Fuente: Elaboración propia.

El porcentaje que nos refleja la gráfica, los jugadores interpretan que los entrenamientos han mejorado su desarrollo en la práctica de fútbol en un 50% totalmente satisfecho, el 38,9% muy satisfecho, 5,6% neutral, y un 5,6% poco satisfecho.

**Gráfico Veintitrés: ¿Invitarías a la población universitaria a que asista a los entrenamientos de la selección?**



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica nos muestra, que el 94,4% de los jugadores si invitarían a la población universitaria, mientras que el 5,6% pensarían en invitarla.

## CONCLUSIONES

Los datos obtenidos en la encuesta realizada a los jugadores de la selección de fútbol de la Universidad de El Salvador nos muestran qué tan satisfechos están al permanecer en el equipo de fútbol en cuanto a sus prácticas y las instalaciones deportivas. De los 25 jugadores que pertenecen al equipo de fútbol con un 72% contestaron la encuesta, es decir más de la mitad de 18 participantes. Esas estadísticas nos dan una muestra significativa de cómo se encuentran tantos los jugadores con respecto a sus intereses para el equipo y la de los entrenadores y la institución.

Además, de practicar el deporte al que pertenecen también están obligados y con la responsabilidad de llevar de la mano el estudio sin descuidarlo, ya que es muy importante que sus objetivos universitarios se cumplan. Según los encuestados podemos observar que los jugadores se encuentran satisfechos con lo que la Universidad y la selección de fútbol les ofrece es así como se tiene un parámetro de que, por medio de ellos se puede hacer la invitación a otros universitarios a acercarse a las prácticas y preguntar cómo integrarse al equipo, incluso por medio de los resultados otros que van a ingresar a la U se interesen y obtén entrar a la UES por medio y el interés de entrar al equipo.

Podemos observar también que, algunos jugadores se encuentran iniciando su carrera universitaria en primer año, y con gran responsabilidad están asumiendo el reto de representar la institución a través del deporte, la experiencia que tiene la mayoría de jugadores al pertenecer en equipos de segunda y tercera división será muy importante y se verá reflejada en los entrenos y competiciones donde el equipo tenga representación.

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



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

**MODULO 3: “GESTIÓN DE CALIDAD”**

**PRESENTADO POR:**

- Br. Javier Antonio Durán Sánchez      DS15005
- Br. Ingrid Cristina Ramos Ortíz      RO14015
- Br. Samuel Alexander Rivas Alvarado      RA16026
- Br. Ronald Osmin Rodríguez Vásquez      RV17055

**DOCENTE DIRECTOR**

MsD. Boris Evert Iraheta

**CIUDAD UNIVERSITARIA, 23 DE SEPTIEMBRE DEL 2022**

## INTRODUCCIÓN

El Cuestionario de Autoevaluación de la Selección de Fútbol de la Universidad de El Salvador es una adaptación de la “Propuesta de una guía de implantación de un sistema de gestión de calidad basado en el modelo EFQM para la selección de fútbol de la Universidad de El Salvador” de Choto Canizales, W. & Ibarra Argueta, K. L. (2006). El modelo EFQM o Modelo de Excelencia 2000 (como también es conocido) 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.

Para la elaboración del siguiente cuestionario se tomaron en cuenta aspectos administrativos, docentes deportivos, que brindarían información estratégica de la administración arrojando así, resultados los cuales más adelante serán descritos y detallados por medio de cuadros y gráficos donde ya nos muestran su puntuación y la puntuación final que se le da a la empresa.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL:**

- Aportar a la implantación de un modelo nuevo de gestión de excelencia en el Polideportivo de la Universidad de El Salvador, el cual ayude a posicionar a la Universidad como la mejor a nivel nacional en el área de la administración y esta se refleje por medio del área deportiva.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Demostrar aspectos frágiles dentro de la administración del complejo deportivo, para que estos sean modificados de una forma inmediata y así lograr cumplir los estándares de calidad altos.
- Obtener información que nos ayude a mejorar planes de gestión, estrategias de planificación y resultados deportivos.

**PUNTUACIÓN ASIGNADA A CADA CRITERIO DEL MODELO EFQM**

<b>CRITERIOS AGENTES</b>	Liderazgo	<b>10%</b>
	Política y estrategias	<b>8%</b>
	Personas	<b>9%</b>
	Alianza y recursos	<b>9%</b>
	Procesos	<b>14%</b>
	<b>Sub total</b>	<b>50%</b>
<b>CRITERIOS DE RESULTADO</b>	Resultados en los clientes	<b>20%</b>
	Resultados en las personas	<b>9%</b>
	Resultados en la sociedad	<b>6%</b>
	Resultados claves	<b>15%</b>
	<b>Sub total</b>	<b>50%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

## CRITERIOS AGENTES

### CRITERIO DE LIDERAZGO (100 PTS):

- Indicar en grado de conformidad del criterio de Liderazgo, en la administración deportiva de la selección de fútbol de la Universidad de El Salvador.

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>

	A	B	C	D	E
<p><b>- IDENTIDAD:</b> 1a. La administración deportiva de fútbol de la UES tiene establecidos los objetivos, misión y visión en la organización deportiva.</p>					
<p><b>- SISTEMA DE GESTIÓN:</b> 1b. En la administración deportiva de selección de fútbol de la UES, se tiene un sistema de gestión de procesos e implementación de estrategias.</p>					
<p><b>- RELACIONES EXTERNAS:</b> 1c. Dentro de las instalaciones del complejo deportivo de la UES se encuentran los objetivos por escrito para el público en general.</p>					
<p><b>- RELACIONES INTERNAS:</b> 1d. Se brinda capacitaciones de mejora a la administración deportiva.</p>					
<p><b>- GESTIÓN DE CAMBIO:</b> 1e. La administración deportiva de la selección de fútbol de la Universidad de El Salvador, cuenta con página web donde se puedan ver objetivos, metas, misión y visión, para el público en general.</p>					

- **CRITERIO DE POLÍTICA Y ESTRATEGIA (80 PTS):**

- Indicar su grado de conformidad con la Universidad de El Salvador, siendo ésta, una institución gubernamental, de acuerdo con el criterio de políticas y estrategias por medio de las siguientes escalas de valoración.

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>

	A	B	C	D	E
<p>- <b>IDENTIDAD:</b></p> <p>2a. En el equipo de fútbol 11 de la UES se analiza la información que se desprende de aquellos indicadores del bajo o alto rendimiento descritos de cada jugador.</p>					
<p>- <b>SISTEMA DE GESTIÓN:</b></p> <p>2b. La UES cuenta con un departamento de deporte donde se encuentran personas especializadas y con suficiente experiencia para el análisis, la organización y planificación del entorno deportivo y planificación de lugares estratégicos para el cumplimiento de la misión de la institución del equipo de fútbol 11 en sus diferentes competencias deportivas.</p>					
<p>- <b>RELACIONES EXTERNAS:</b></p> <p>2c. Los encargados del equipo de fútbol 11 de la UES identifican aquellas ventajas o desventajas competitivas de otros equipos de universidades para aprovechar las oportunidades que se presenten.</p>					
<p>- <b>RELACIONES INTERNAS:</b></p> <p>2d. Dentro del departamento de deporte y los encargados del equipo de fútbol 11 se establecen sistemas o charlas de información y seguimiento de los proyectos para analizar el progreso alcanzado como deportistas de la institución.</p>					

- **CRITERIO DE PERSONAS (90 PTS):**

- Indicar su conformidad sobre la existencia de evidencia si las ha logrado observar sobre algunas implementaciones de acciones realizadas por la Universidad de El Salvador en el equipo de fútbol 11 a través de los siguientes ítems.

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	DEFICIENTE
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>

	A	B	C	D	E
<p><b>- GESTIÓN RRHH:</b></p> <p>3a. Los jugadores del equipo de fútbol 11 realizan exámenes médicos antes de iniciar la pretemporada para poder iniciar sus prácticas deportivas sin ningún problema.</p>					
<p><b>- DESEMPEÑO:</b></p> <p>3b. La universidad de El Salvador envía a sus entrenadores o realizan dentro de la UES capacitaciones sobre el deporte del fútbol 11 para actualizarse día a día y desarrollen la capacidad de trabajar en equipo.</p>					
<p><b>- IMPLICACIÓN Y PARTICIPACIÓN:</b></p> <p>3c. La UES apoya en su totalidad al equipo de fútbol 11 en la participación en diferentes actividades de competencias deportivas nacionales e internacionales.</p>					
<p><b>- COMUNICACIÓN INTERNA:</b></p> <p>3d. Dentro de la UES existe una buena relación en cuanto a la necesidad de comunicación entre los involucrados al equipo de fútbol, (entrenadores, deportistas, administrativos, doctores, licenciados, catedráticos entre otros). Para el buen funcionamiento y rendimiento del equipo.</p>					
<p><b>- RECONOCIMIENTO:</b></p> <p>3e. Se les hace algún reconocimiento o se les da algún incentivo o mejoras de becas tanto a los deportistas como entrenadores del equipo de fútbol 11 de la UES a la hora de obtener algún premio en las competencias deportivas contra otras universidades.</p>					

- **CRITERIO DE ALIANZAS Y RECURSOS (90 PTS):**

- Indicar su conformidad sobre la existencia de evidencia si las ha logrado observar sobre algunas implementaciones de acciones, alianzas y recursos realizadas por la Universidad de El Salvador al equipo de fútbol 11 masculino.

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>

	A	B	C	D	E
<p>- <b>COLABORACIONES:</b></p> <p>4a. La universidad de El Salvador por medio del Complejo deportivo Universitario, tiene alianzas con ONG, fundaciones o entes gubernamentales como patrocinios que involucren a la selección de fútbol masculino</p>					
<p>- <b>GESTIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS:</b></p> <p>4b. La selección de fútbol de la Universidad de El Salvador cuenta con sus fondos económicos propios para el desarrollo de sus actividades, gestión de becas deportivas y gastos de representación.</p>					
<p>- <b>GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES:</b></p> <p>4c. Los materiales deportivos para el desarrollo de entrenamientos, juegos y demás actividades requeridas por parte de la selección de fútbol han tenido mejoras en la adquisición de nuevos y mejores materiales.</p>					
<p>- <b>TECNOLOGÍA:</b></p> <p>4d. La universidad de El Salvador usa tecnologías para el desarrollo de las actividades deportivas que involucran a la selección de fútbol masculina como por ejemplo sistemas de césped artificiales, tecnologías de video y fotografías, tecnologías agrícolas etc. y si hace uso de estas se encarga de actualizarlas periódicamente</p>					
<p>- <b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO:</b></p> <p>4e. La administración del complejo deportivo de la Universidad de El Salvador encargado del funcionamiento del equipo de fútbol masculino, se encarga de buscar que sus entrenadores sean profesionales en el área de cada deporte en el que se desenvuelven y a la vez sean capacitados periódicamente</p>					

- **CRITERIO DE PROCESOS (140 PTS):**

- Indicar sobre el grado de conformidad de acuerdo con el criterio de procesos, en la administración deportiva de la selección de fútbol de la Universidad De El Salvador.

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>

	A	B	C	D	E
- <b>GESTION:</b> 5a. En la selección de fútbol de la UES, se utilizan medidas vanguardistas en los procesos deportivos.					
- <b>MEJORA CONTINUA:</b> 5b. En la administración deportiva de la selección de fútbol de la UES se busca la mejora continua de todos los procesos deportivos.					
- <b>ORIENTACIÓN AL USUARIO:</b> 5c. En la administración deportiva de selección de fútbol de la UES, se comunica a los atletas sobre los beneficios que se les pueden brindar.					
- <b>SERVICIO DE ATENCIÓN:</b> 5d. La administración deportiva de la selección fútbol 11 de la UES, realiza cambios en los procesos deportivos de acuerdo a los intereses de los usuarios.					
- <b>RELACION CON USUARIOS:</b> 5e. en selección de fútbol de la UES, se toma en cuenta las opiniones que los atletas puedan tener sobre la manera en que se manejan los procesos internos.					

## CRITERIOS DE RESULTADO

### CRITERIO DE RESULTADOS EN LOS CLIENTES (200 PTS):

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

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>

	A	B	C	D	E
- <b>MEDIDAS DE PERCEPCIÓN</b>					
<b>6<sup>a</sup></b> . ¿Es fluida la comunicación entre los usuarios, el personal del Servicio y la Dirección del mismo?					
- <b>INDICADORES DE RENDIMIENTO</b>					
<b>6b.</b> ¿Dispone el Servicio de indicadores de rendimiento de aquellos aspectos que han sido identificados como relevantes para el nivel de satisfacción de sus clientes (compromisos de Carta de Servicios, tiempos, errores, etc.)?					

- **CRITERIO DE RESULTADOS EN LAS PERSONAS (90 PTS):**

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

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>

	A	B	C	D	E
- <b>MEDIDAS DE PERCEPCIÓN</b>					
<b>7ª.</b> El personal del Servicio ¿se siente satisfecho por pertenecer al mismo?					
- <b>INDICADORES DE RENDIMIENTO</b>					
<b>7b.</b> ¿Dispone el Servicio de indicadores de rendimiento de aquellos aspectos que ¿Han sido identificados como relevantes para el nivel de satisfacción de su Persona?					

- **CRITERIO DE RESULTADOS EN SOCIEDAD (60 PTS):**

- Qué logros está alcanzando la organización en la sociedad

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>

	A	B	C	D	E
<p>- <b>MEDIDAS DE PERCEPCIÓN:</b></p> <p>Las mejoras en infraestructura, capacitaciones y planificación deportiva son para el uso mismo de las personas netamente de la institución?</p>					
<p>- <b>INDICADORES DE RENDIMIENTO:</b></p> <p>El desarrollo y rendimiento de los deportistas de la selección de fútbol universitaria ha logrado conseguir resultados individuales como saltos de calidad de los futbolistas a otras ligas de mayor nivel o de nivel profesional?</p>					

- **CRITERIO DE RESULTADOS CLAVES (150 PTS):**

- Indicar su grado de conformidad en cuanto a los resultados de la Universidad de El Salvador.

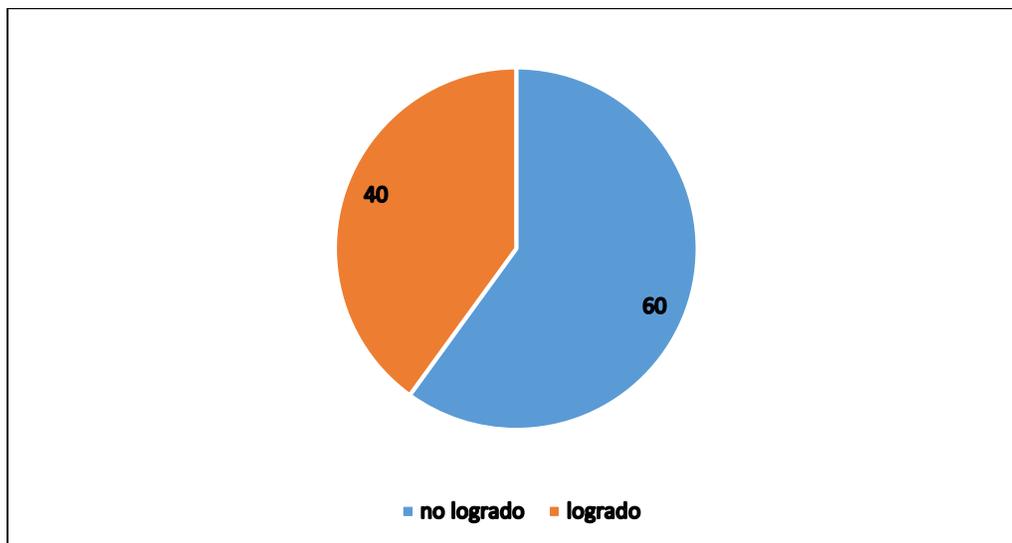
DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>

	A	B	C	D	E
- <b>RESULTADOS:</b>					
<b>9a.</b> ¿Crees que la selección de fútbol de la UES ha tenido importantes logros en torneos nacionales y dejado buena imagen en torneos internacionales?					
- <b>INDICADORES:</b>					
<b>9b.</b> La eficiencia y rentabilidad de la Universidad de El Salvador ha cumplido con las expectativas en cuanto al manejo de la administración deportiva, económico, instalaciones e implementos deportivos en especial con el equipo de fútbol 11?					

## RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES

- CRITERIO DE LIDERAZGO				
DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
0 PTOS	5 PTOS	10 PTOS	15 PTOS	20 PTOS

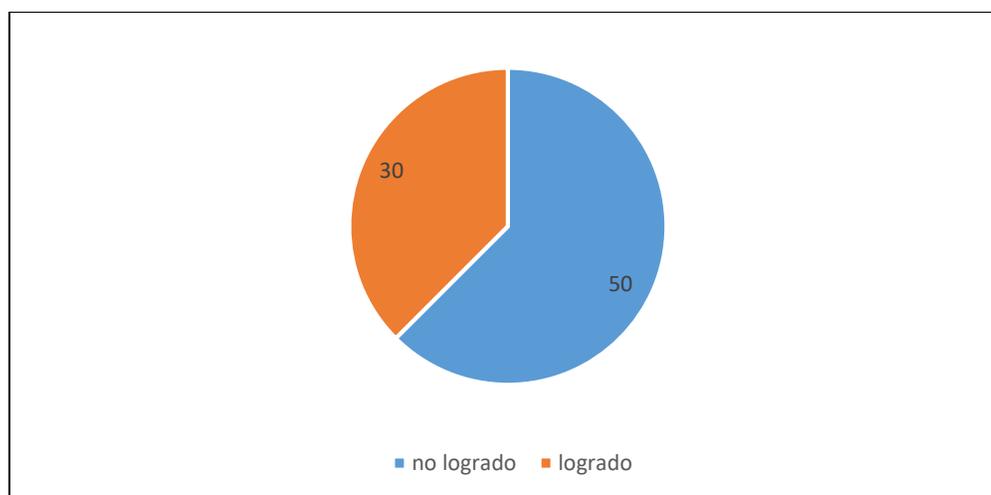
1a. La administración deportiva de fútbol de la UES tiene establecidos los objetivos, misión y visión en la organización deportiva.	20 PTOS	(20 PTOS)
1b. En la administración deportiva de selección de fútbol de la UES, se tiene un sistema de gestión de procesos e implementación de estrategias.	10 PTOS	(20 PTOS)
1c. Dentro de las instalaciones del complejo deportivo de la UES se encuentra los objetivos por escrito para el público en general.	0 PTOS	(20 PTOS)
1d. Se brinda capacitaciones de mejora a la administración deportiva.	10 PTOS	(20 PTOS)
1e. La administración deportiva de la selección de futbol 11 de la Universidad de El Salvador, cuenta con página web donde se puedan ver objetivos, metas, misión y visión, para el público en general.	0 PTOS	(20 PTOS)
TOTAL		40 PTOS



El criterio de liderazgo otorga 100 de 1,000 puntos posibles, la selección de futbol 11 de la UES obtuvo 40 puntos en la sumatoria de todos los subcriterios.

- CRITERIO DE POLITICA Y ESTRATEGIA				
DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
0 PTOS	5 PTOS	10 PTOS	15 PTOS	20 PTOS

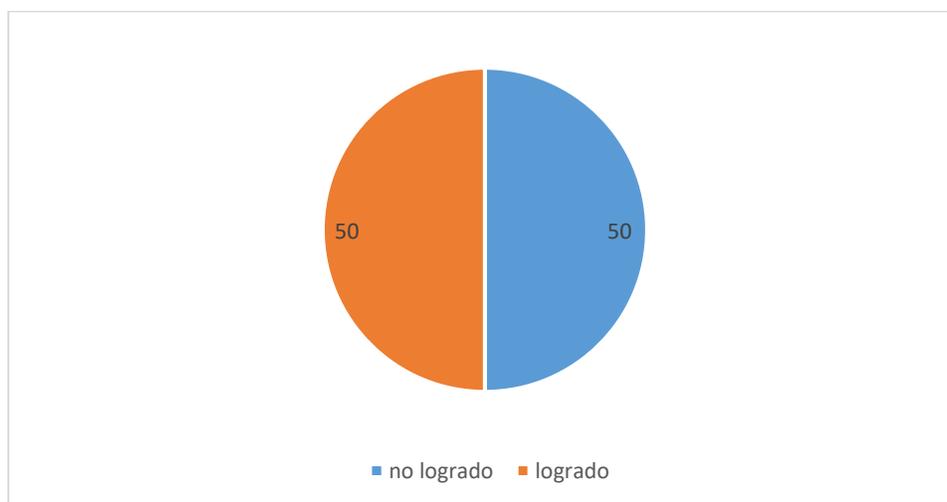
2a. En el equipo de fútbol 11 de la UES se analiza la información que se desprende de aquellos indicadores del bajo o alto rendimiento descritos de cada jugador.	10 PTOS	(20 PTOS)
2b. La UES cuenta con un departamento de deporte donde se encuentren personas especializadas y con suficiente experiencia para el análisis, la organización y planificación del entorno deportivo y planificación de lugares estratégicos para el cumplimiento de la misión de la institución del equipo de fútbol 11 en sus diferentes competencias deportivas.	5 PTOS	(20 PTOS)
2c. Los encargados del equipo de fútbol 11 de la UES identifican aquellas ventajas o desventajas competitivas de otros equipos de universidades para aprovechar las oportunidades que se presenten.	10 PTOS	(20 PTOS)
2d. Dentro del departamento de deporte y los encargados del equipo de fútbol 11 se establecen sistemas o charlas de información y seguimiento de los proyectos para analizar el progreso alcanzado como deportistas de la institución.	5 PTOS	(20 PTOS)
<b>TOTAL</b>		<b>30 PTOS</b>



El criterio de política y estrategia otorga 80 puntos de 1,000 puntos posibles, la selección de fútbol de la UES obtuvo 30 puntos en la sumatoria de todos los subcriterios.

CRITERIO DE PERSONAS				
DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
0 PTOS	5 PTOS	10 PTOS	15 PTOS	20 PTOS

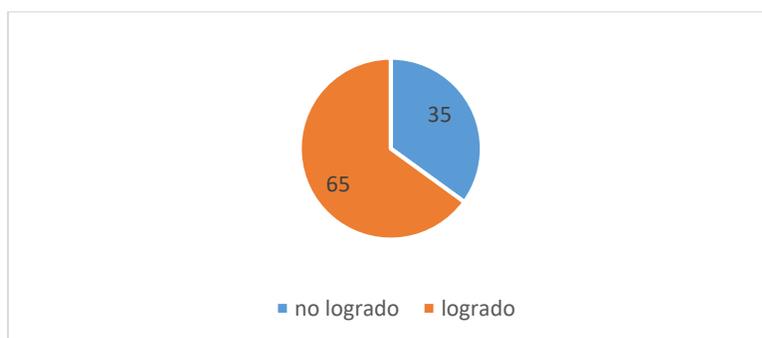
3a. Los jugadores del equipo de fútbol 11 realizan exámenes médicos antes de iniciar la pre temporada para poder iniciar sus prácticas deportivas sin ningún problema.	10 PTOS	(20 PTOS)
3b. La universidad de El Salvador envía a sus entrenadores o realizan dentro de la UES capacitaciones sobre el deporte del fútbol 11 para actualizarse día a día y desarrollen la capacidad de trabajar en equipo.	5 PTOS	(20 PTOS)
3c. La UES apoya en su totalidad al equipo de fútbol 11 en la participación en diferentes actividades de competencias deportivas nacionales e internacionales.	15 PTOS	(20 PTOS)
3d. Dentro de la UES existe una buena relación en cuanto a la necesidad de comunicación entre los involucrados al equipo de fútbol, (entrenadores, deportista, administrativos, doctores, licenciados catedráticos entre otros). Para el buen funcionamiento y rendimiento del equipo	10 PTOS	(20 PTOS)
3e. Se les hace algún reconocimiento o se les da algún incentivo o mejoras de becas tanto a los deportistas como entrenadores del equipo de fútbol 11 de la UES a la hora de obtener algún premio en las competencias deportivas contra otras universidades.	10 PTOS	(20 PTOS)
<b>TOTAL</b>		<b>50 PTOS</b>



El criterio de personas otorga 100 puntos de 1,000 puntos posibles, la selección de fútbol de la UES en la suma de todos los subcriterios se obtuvo 50 puntos.

CRITERIO DE ALIANZAS Y RECURSOS				
DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
0 PTOS	5 PTOS	10 PTOS	15 PTOS	20 PTOS

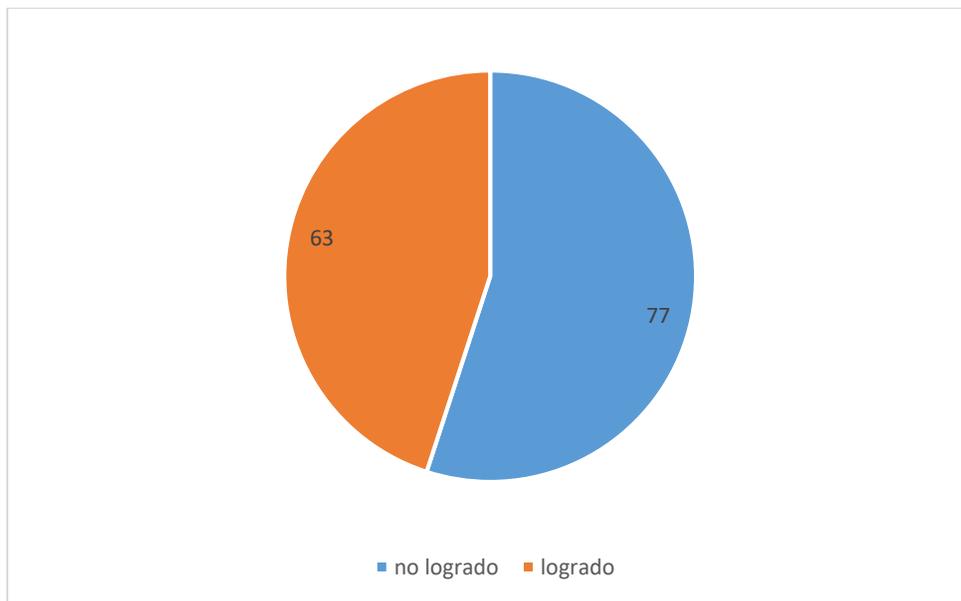
4a. La universidad de El Salvador por medio del Complejo deportivo Universitario, tiene alianzas con ONG, fundaciones o entes gubernamentales como patrocinios que involucren a la selección de fútbol masculino.	10 PTOS	(20 PTOS)
4b. La selección de fútbol de la Universidad de El Salvador cuenta con sus fondos económicos propios para el desarrollo de sus actividades, gestión de becas deportivas y gastos de representación.	20 PTOS	(20 PTOS)
4c. Los materiales deportivos para el desarrollo de entrenamientos, juegos y demás actividades requeridas por parte de la selección de fútbol han tenido mejoras en la adquisición de nuevos y mejores materiales.	10 PTOS	(20 PTOS)
4d. La universidad de El Salvador usa tecnologías para el desarrollo de las actividades deportivas que involucran a la selección de fútbol masculina como por ejemplo sistemas de césped artificiales, tecnologías de video y fotografías, tecnologías agrícolas etc. y si hace uso de estas se encarga de actualizarlas periódicamente	10 PTOS	(20 PTOS)
4e. La administración del complejo deportivo de la Universidad de El Salvador encargado del funcionamiento del equipo de fútbol masculino, se encarga de buscar que sus entrenadores sean profesionales en el área de cada deporte en el que se desenvuelven y a la vez sean capacitados periódicamente	15 PTOS	(20 PTOS)
<b>TOTAL</b>		<b>65 PTOS</b>



El criterio de alianzas y recursos otorga 100 puntos de 1,000 puntos posibles, en la selección de fútbol de la UES, en la sumatoria de todos los sub-criterios se obtuvo 65 de 100 puntos.

CRITERIO DE PROCESOS				
DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
0 PTOS	7 PTOS	14 PTOS	21 PTOS	28 PTOS

5a. En la selección de fútbol de la UES, se utilizan medidas vanguardistas en los procesos deportivos.	14 PTOS	(28 PTOS)
5b. En la administración deportiva de la selección de fútbol de la UES se busca la mejora continua de todos los procesos deportivos.	14 PTOS	(28 PTOS)
5c. En la administración deportiva de selección de fútbol de la UES, se comunica a los atletas sobre los beneficios que se les pueden brindar.	21 PTOS	(28 PTOS)
5d. La administración deportiva de la selección fútbol 11 de la UES, realiza cambios en los procesos deportivos de acuerdo a los intereses de los usuarios.	7 PTOS	(28 PTOS)
5e. en selección de fútbol de la UES, se toma en cuenta las opiniones que los atletas puedan tener sobre la manera en que se manejan los procesos internos.	7 PTOS	(28 PTOS)
<b>TOTAL</b>		<b>63 PTOS</b>



El criterio de procesos otorga 140 puntos de 1,000 puntos posibles, en la selección de fútbol de la UES, en la sumatoria de todos los subcriterios se obtuvo 63 de 140 puntos.

CRITERIO DE RESULTADOS EN LOS CLIENTES				
DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
0 PTOS	25 PTOS	50 PTOS	75 PTOS	100 PTOS

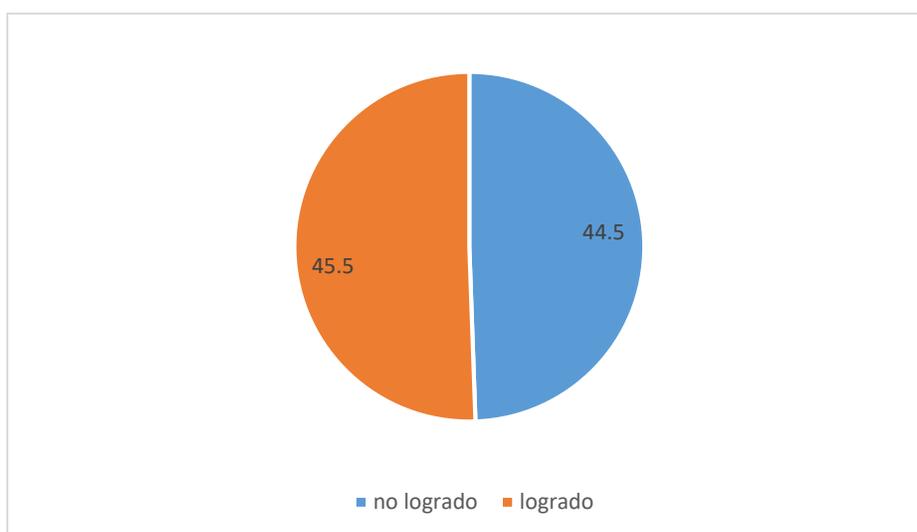
<b>6a.</b> ¿Es fluida la comunicación entre los usuarios, el personal del Servicio y la Dirección del mismo?	75 PTOS	(100 PTOS)
<b>6b.</b> ¿Dispone el Servicio de indicadores de rendimiento de aquellos aspectos que han sido identificados como relevantes para el nivel de satisfacción de sus clientes (compromisos de Carta de Servicios, tiempos, errores, etc.)?	25 PTOS	(100 PTOS)
<b>TOTAL</b>	<b>100 PTOS</b>	



El criterio de resultados en los clientes otorga 200 puntos de 1,000 puntos posibles, en la selección de fútbol de la UES, en la sumatoria de todos los subcriterios se obtuvo 100 de 200 puntos.

CRITERIO DE RESULTADOS EN LAS PERSONAS				
DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
0 PTOS	11.5 PTOS	22.5 PTOS	34 PTOS	45 PTOS

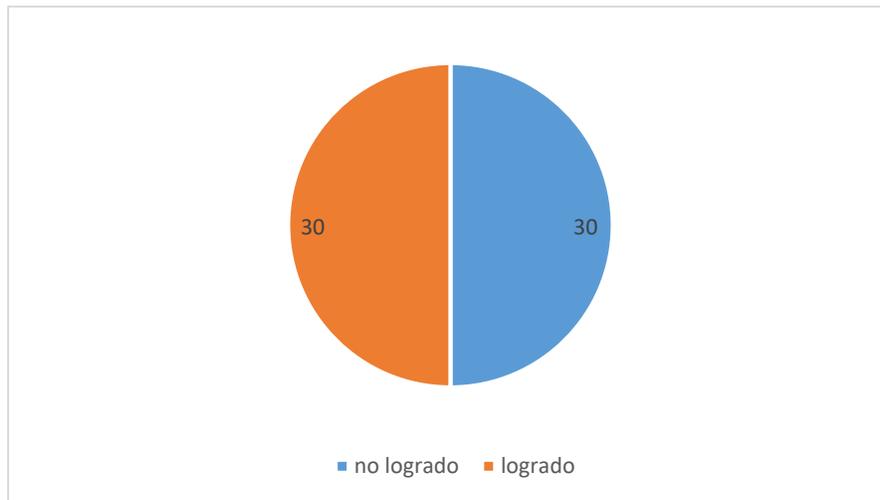
7 <sup>a</sup> . El personal del Servicio ¿se siente satisfecho por pertenecer al mismo?	34 PTOS	(45 PTOS)
7 <sup>b</sup> . ¿Dispone el Servicio de indicadores de rendimiento de aquellos aspectos que ¿Han sido identificados como relevantes para el nivel de satisfacción de su Persona?	11.5 PTOS	(45 PTOS)
<b>TOTAL</b>	<b>45.5 PTOS</b>	



El criterio de resultados en los clientes otorga 90 puntos de 1,000 puntos posibles, en la selección de fútbol de la UES, en la sumatoria de todos los subcriterios se obtuvo 45.5 de 90 puntos.

<b>CRITERIO DE RESULTADOS EN SOCIEDAD</b>				
DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
0 PTOS	7.5 PTOS	15 PTOS	22.5 PTOS	30 PTOS

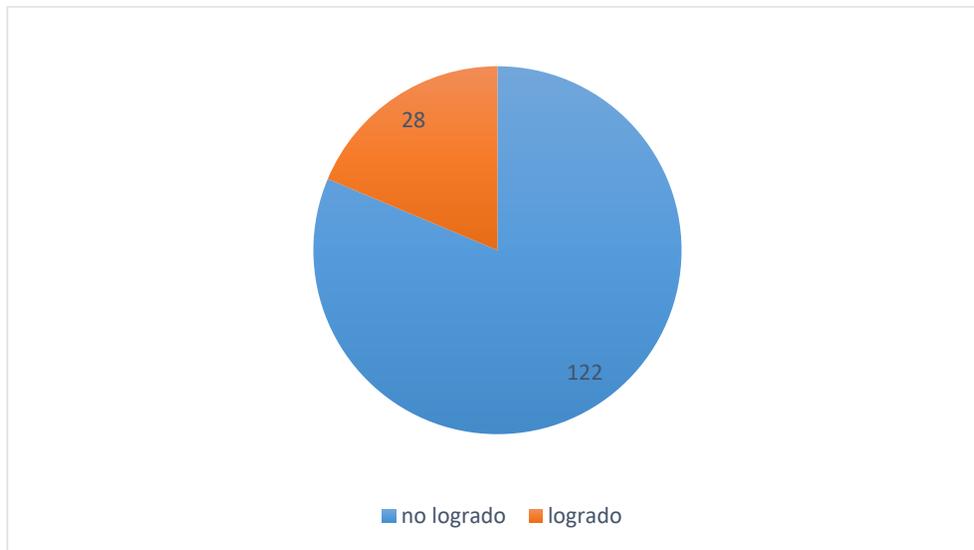
¿Las mejoras en infraestructura, capacitaciones y planificación deportiva son para el uso mismo de las personas netamente de la institución?	15 PTOS	(30 PTOS)
El desarrollo y rendimiento de los deportistas de la selección de fútbol universitaria ha logrado conseguir resultados individuales como saltos de calidad de los futbolistas a otras ligas de mayor nivel o de nivel profesional?	15 PTOS	(30 PTOS)
<b>TOTAL</b>	<b>30 PTOS</b>	



El criterio de resultados en la sociedad otorga 60 puntos de 1,000 puntos posibles, en la selección de fútbol de la UES, en la sumatoria de todos los subcriterios se obtuvo 30 de 60 puntos.

CRITERIO DE RESULTADOS CLAVES				
DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
0 PTOS	19 PTOS	37.5 PTOS	56 PTOS	75 PTOS

<b>9a.</b> Crees que la selección de fútbol de la UES ha tenido importantes logros en torneos nacionales y dejado buena imagen en torneos internacionales?	19 PTOS	(75 PTOS)
<b>9b.</b> La eficiencia y rentabilidad de la Universidad de El Salvador ha cumplido con las expectativas en cuanto al manejo de la administración deportiva, económico, instalaciones e implementos deportivos en especial con el equipo de fútbol 11?	37.5 PTOS	(75 PTOS)
<b>TOTAL</b>	<b>28 PTOS</b>	



El criterio de resultados claves otorga 150 puntos de 1,000 puntos posibles, en la selección de fútbol de la UES, en la sumatoria de todos los subcriterios se obtuvo 28 de 150 puntos.

## RESUMEN DE RESULTADOS

### 1. Criterios agentes Facilitadores.

Criterios	Liderazgo	Política y Estrategia	Personas	Alianzas y Recursos	Procesos
<b>Valoración del Criterio</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>50</b>	<b>65</b>	<b>63</b>

### 2. Criterios Resultados.

Criterios	Resultados en Clientes	Resultados en Personas	Resultados en la Sociedad	Resultados Claves
<b>Valoración del Criterio</b>	<b>100</b>	<b>45.5</b>	<b>30</b>	<b>28</b>

### 3. Calculo de la Puntuación total.

VALORACION	FACTOR	PUNTUACION
40	1,0	
30	0,8	
50	0,9	
65	0,9	
63	1,4	
100	2,0	
45.5	0,9	
30	0,6	



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



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

**MODULO 4: “GESTIÓN DE PATROCINIOS”**

**PRESENTADO POR:**

- Br. Javier Antonio Durán Sánchez      DS15005
- Br. Ingrid Cristina Ramos Ortíz      RO14015
- Br. Samuel Alexander Rivas Alvarado      RA16026
- Br. Ronald Osmin Rodríguez Vásquez      RV17055

**DOCENTE DIRECTOR**

MsD. Boris Evert Iraheta

Somos una institución que busca el crecimiento de la misma, logrando impacto en los estudiantes y futuros aspirantes académicos a pertenecer a la selección de fútbol de la universidad, beneficiándose con la oportunidad de participar en diferentes eventos nacionales e internacionales, así como la obtención de becas deportivas, y logrando ser la selección universitaria más prestigiosa del país.

**Misión:** Formar deportistas íntegros, con valores, que contribuyan al bienestar deportivo, social y académico.

**Visión:** Ser la universidad de fútbol 11 referente a nivel nacional y de Centroamérica.

**Valores:** Respeto, tolerancia, igualdad, integridad, libertad, justicia.

Se pretende obtener un estándar de alta calidad, logrando lazos con empresas que puedan brindar patrocinios con la selección de fútbol. Comprometiéndose a darle mención a las marcas en todas las redes sociales, publicidad y canales de comunicación.

### **Nuestra Idea:**

- Acudir a diversas empresas comerciales, proveedoras de servicios deportivos, nutricionales y de hidratación, con el fin de generar y construir lazos entre la universidad de El Salvador y estas empresas en la búsqueda de dar más visibilidad a los deportes que en dicha universidad se practican y a la vez dar visibilidad y promoción a las empresas.
- El objetivo principal es buscar los mejores beneficios que puedan optimizar el rendimiento de nuestros atletas y a la vez que las empresas puedan mostrar sus productos en cada uno de los eventos que como selección de fútbol de la universidad se agenden, para que puedan llegar a más población.
- Como selección de fútbol universitaria y como universidad de El Salvador ofrecemos a nuestros patrocinadores espacios para que puedan mostrar su marca, podios de premiación, fotos y videos para nuestras redes sociales, mesas de honor.



### **Dirigido A:**

- La Selección de Fútbol de la Universidad de El Salvador siempre se ha destacado por tratar de darle a sus atletas deportivos lo mejor en cuanto a implementos deportivos, las mejores instalaciones, entrenadores profesionales con la finalidad de mejorar las condiciones del deportista y el buen desarrollo y rendimiento deportivo, es por eso que se pretende buscar los mejores patrocinios.
- Buscamos crear alianzas con las empresas que inician su camino en el mercado así mismo como empresas de mayor prestigio que deseen seguir llegando a mas población y así lograr más consumidores por lo cual nuestra lista de posibles patrocinadores va dirigida a Empresas que se dedican al deporte, nutrición e hidratación.
- Se han identificado potenciales patrocinadores, a los cuales se les propondrá el evento deportivo de fútbol a realizar, y así poder lograr colaboración de patrocinio para dicho evento.
- Los cuales posiblemente son:

- **ELECTROLIT**
- **IMDER**
- **TOROGOZ**
- **AGUA CRISTAL**
- **DENK PHARMA**



### **Este Plan Permite:**

- Marcar las estrategias adecuadas para la búsqueda de recursos económicos con empresas prestigiosas para facilitar actividades deportivas de la Universidad De El Salvador con la selección de fútbol, teniendo en cuenta y con el objetivo que el patrocinador también se vea beneficiado a la hora de eventos deportivo.
- Generando una muy buena atracción para que las personas que asistan al evento deportivo les interese conocer los productos de los patrocinadores que nos acompañan, ya que por las redes sociales daremos a conocer todas las incidencias entre la institución y los patrocinadores. Dándoles a conocer con detalle la importancia que tiene el producto para las personas a nivel nacional e internacional y el valioso aporte que tiene la empresa al brindarnos sus servicios.



## ¿Que Posibilita?

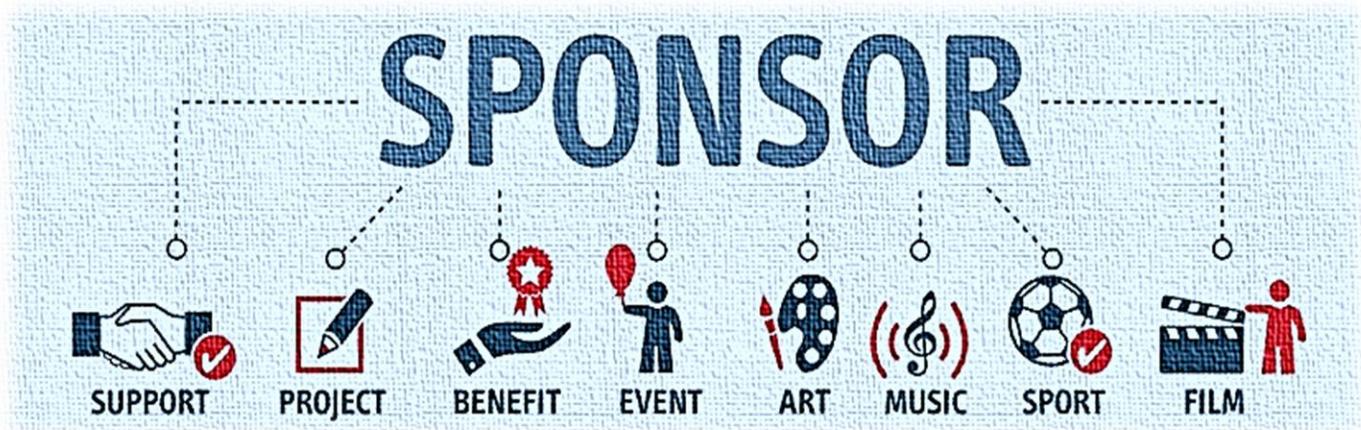
- Con la elaboración de este plan, queremos mejorar aún más las condiciones de la selección de fútbol universitaria, que este plan sea uno de muchos que vengan para la institución, creando lazos con las empresas, con el fin de lograr beneficios a las partes involucradas, e internamente obtener y mejorar la comunicación y cohesión entre los atletas, entrenadores y los encargados de la administración deportiva de la institución.



- **Establecer objetivos y metas.**
- **Establecer planes a futuros patrocinadores.**
- **Buscar otros recursos financieros para implementos deportivos.**

## Queremos Garantizar:

- Que se cumplan todas las metas y objetivos planteados, observando con detalle a los involucrados en este plan y evaluando detenidamente puntos donde se tengan que cambiar y potenciar estrategias y objetivos, así como también realizar evaluaciones constantes del plan, que posibilite escuchar nuevas propuestas y planes nuevos a ejecutar que contribuyan positivamente a lo que se desea lograr con la selección de fútbol universitaria.



## Paquetes de Patrocinios:



### **PAQUETE PREMIUM**

- Kiosco de distribución de producto o exhibición.
- Promoción como patrocinador en redes sociales.
- Banners promocionales.
- Logotipo en pódium.
- Mesa de honor.

**Precio de paquete: \$100**



## **PAQUETE BASICO**

- Mención durante discurso inicial.
- Promoción en redes sociales.
- Kiosco de distribución o exhibición.

**Precio de paquete: \$50**

## Posibles patrocinadores



- **ELECTROLIT** es una bebida hidratante científicamente formulada, contiene los electrolitos necesarios para hidratarte mejor que los isotónicos y otras bebidas.
- Conociendo un poco sobre esta marca, su trayectoria y su amplia cobertura en los eventos deportivos más importantes de El Salvador, es que nos atrevemos a solicitar de su patrocinio para un evento deportivo que se pretende realizar con el equipo de fútbol de la UES, siendo este un partido amistoso para la preparación de nuestros atletas en el área de desarrollo.
- El principal objetivo es beneficiar a nuestros 25 atletas de fútbol y sus entrenadores, en su hidratación para el buen rendimiento deportivo, así también beneficiar a su empresa con el fin de que su marca sea reconocida a través de nuestras redes sociales.

### **BENEFICIOS:**

- **Hidratación durante los eventos deportivos.**



- **Instituto Municipal de Deportes y Recreación (IMDER)**

Es una institución encargada de coordinar y ejecutar las actividades deportivas y recreativas en los seis distritos de San Salvador, además de gestionar proyectos de participación deportiva y recreativa comunitaria, de rescate y remodelación de escenarios deportivos pertenecientes a la municipalidad.

- **Objetivo de IMDER:**

Contribuir en la construcción de una ciudad más cordial, acogedora, que promueva el desarrollo integral y equilibrado de las y los capitalinos de tal manera que se propicie la mejora de la salud física, mental y por ende la mejora de su calidad de vida.

**BENEFICIOS:**

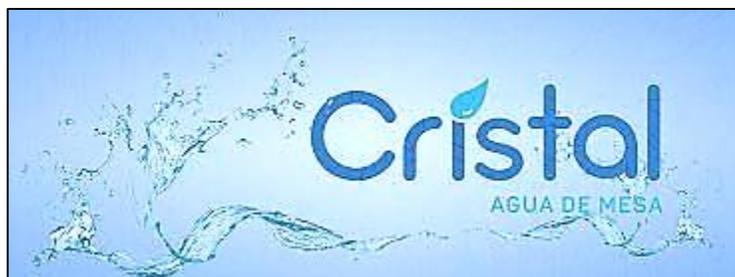
- **Uniformes deportivos para la selección universitaria.**
- **Trofeos y medallas.**



- **TOROGOZ** una empresa muy reconocida a nivel nacional e internacional por su creatividad, inicia y alza su vuelo en 1977, su singular nombre es tomado del AVE NACIONAL DE EL SALVADOR. La empresa nace con 12 empleados fabricando únicamente 6 modelos de figuras decorativas por medio de la técnica llamada Electrodeposición, esta línea de productos empezó a crecer rápidamente para luego diversificarse en la Línea de Premiación incluyendo nuevos materiales como madera, vidrio, acrílico, etc.
- La creatividad en el diseño de nuestros productos, así como el buen servicio al cliente nos ha permitido traspasar las fronteras nacionales, encontrando nuestros productos en toda Centroamérica, Panamá, México, Estados Unidos, Puerto Rico, República Dominicana... Con logros como este es que la Visión de TOROGOZ se cumple al decir que siempre tratamos de embellecer los espacios con Creatividad, Calidad y Excelencia en el Servicio.

### **BENEFICIOS:**

- **Trofeos.**
- **Medallas individuales para cada atleta.**



- **CRISTAL** cuenta con una larga trayectoria de que le ha permitido estar en el mercado por más de 60 años.
- La marca líder de agua embotellada en El Salvador exalta la confianza de sus consumidores hacia su producto y reafirma los atributos de confianza, pureza y calidad, respaldados por más de 60 años en el cumplimiento de estrictos procesos de calidad, que han permitido a CRISTAL brindar el agua más pura y cristalina a la familia salvadoreña.
- Es la única marca de agua embotellada que cuenta con Hydropure, un proceso exclusivo de marca CRISTAL que purifica el agua desde el comienzo, hasta la última gota. Lo cual le ha permitido mantener certificaciones de calidad que garantizan un agua 100% cristalina, sin olores ni sabores.
- Además de purificar el agua, a través del proceso de Hydropure, agua CRISTAL también logra un balance perfecto de sales y minerales proporcionando un agua apropiada para una dieta baja en sodio, en beneficio de la salud de toda la familia.

## **BENEFICIOS:**

- **Hidratación de agua purificada en todo el evento.**



- **DENK PHARMA** El Salvador, es una Compañía Farmacéutica de origen alemán. La calidad la máxima prioridad para garantizar una alta calidad del producto incluso después de la producción, confían en un embalaje adecuado que proteja adecuadamente los medicamentos incluso en condiciones climáticas extremas.
- Denk Pharma combina 70 años de experiencia y calidad en los producción y venta de productos farmacéuticos.

### **BENEFICIOS:**

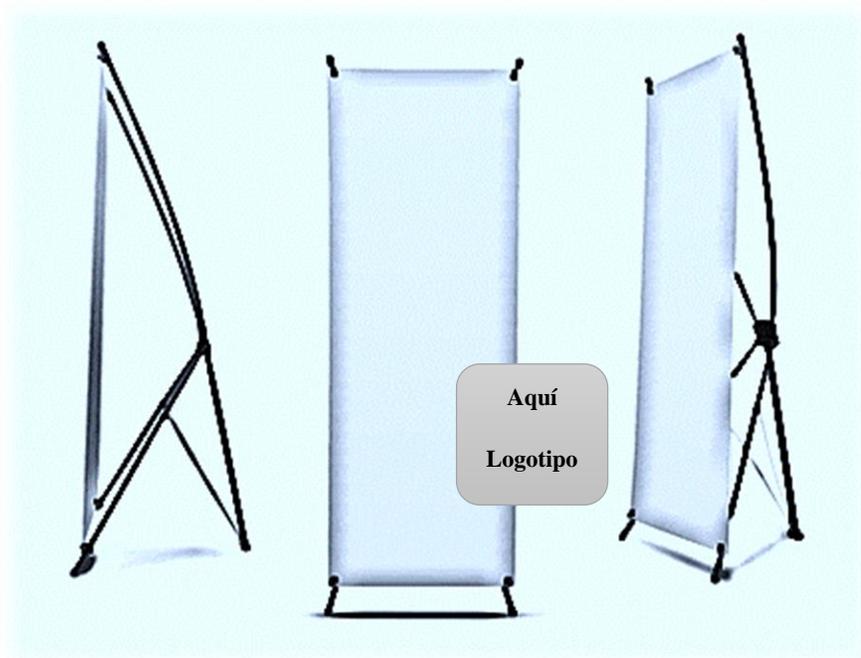
- **Entrega de productos farmacéuticos.**
- **Entrega de bebidas naturales hidratantes.**

## FORMAS PROMOCIONALES

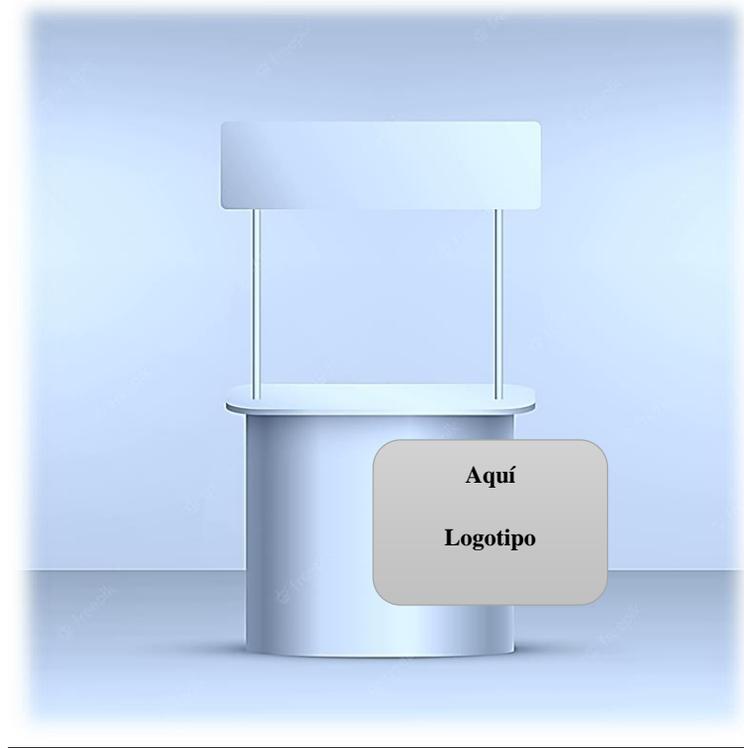
### ➤ PÓDIUM:



### ➤ ROLLUP'S O BANNERS:



➤ **KIOSKO O MESA DE HONOR:**



➤ **REDES SOCIALES:**



### **Observaciones:**

- **Los logotipos o marcas promocionales serán adaptadas o modificadas dependiendo de los patrocinadores.**
- **La forma de comunicación con todos los posibles agentes administrativos de los patrocinios se realizará por: Cartas de Solicitud, Llamadas Telefónicas, Vía Correo Electrónico y muy probablemente Reuniones Virtuales o Presenciales.**
- **A los patrocinadores se les evaluará la forma de cómo fue su aplicación del patrocinio durante el evento deportivo.**
- **Los patrocinadores podrán realizar rifas o juegos para que den a conocer sus productos durante el evento deportivo.**
- **El patrocinador será beneficiado con la publicidad a través de las redes sociales desde antes, durante y después del evento.**
- **Se observará las diferentes propuestas de los patrocinadores y se identificará cual se apegue al objetivo a cumplir en el evento deportivo.**

## **BIBLIOGRAFIA**

- FEDELUCHAS. (2020). Plan Estratégico 2020-2024. San Salvador, El Salvador: Federación Salvadoreña de Luchas Amateurs.
- <https://docplayer.es/82595548-Trabajo-final-de-grado-plan-de-marketing-estrategico-punta-encanto-s-r-l.html>
- file:///C:/Users/DELL/Desktop/EJEMPLO%20EFQM.pdf