

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE PARTICIPA EN LOS  
JUEGOS INTEREMPRESARIALES DE COMFAMILIAR RISARALDA.

ELIANA SÁNCHEZ MÁRQUEZ  
LISSETHE KATHERINE RAIGOSO CASTILLO

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN  
PEREIRA  
2015

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE PARTICIPA EN LOS  
JUEGOS INTEREMPRESARIALES DE COMFAMILIAR RISARALDA.

ELIANA SÁNCHEZ MÁRQUEZ  
LISSETHE KATHERINE RAIGOSO CASTILLO

Trabajo de investigación para optar el título de especialista  
Director: Jhon Alexander Posada Aguirre

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN  
PEREIRA  
2015

## DEDICATORIA

A mi familia por su apoyo incondicional en esta nueva etapa de mi vida profesional, en especial a mis padres por creer en mí y ser parte de este proceso académico que hoy culmino con éxito.

*ELIANA SÁNCHEZ MÁRQUEZ*

A mi familia por ser las personas más importantes, por su apoyo incondicional, amor y compañía en las diferentes etapas de mi vida, y aunque algunas hoy no se encuentran conmigo las llevo siempre en mi corazón y por eso comparto esta gran felicidad de culminar una etapa más en mi vida profesional.

*LISSETHE KATHERINE RAIGOSO CASTILLO*

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecimientos especiales a la academia por la oportunidad de generar nuevos conocimientos, el acompañamiento en el proceso de formación profesional y los aprendizajes que brinda día a día, A la empresa Comfamiliar Risaralda por permitir el crecimiento personal y profesional y a la familia por el apoyo incondicional en las diferentes etapas de la vida.

## NOTA DE ACEPTACIÓN

Pereira, Noviembre 2015

## LISTA TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	10
INTRODUCCIÓN	12
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	13
2. JUSTIFICACIÓN	15
3. OBJETIVOS	17
3.1 OBJETIVO GENERAL	17
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
4. MARCO REFERENCIAL	18
4.1 MARCO CONTEXTUAL	18
4.1.1 Cajas de compensación familiar	18
4.2 MARCO NORMATIVO	20
4.3 MARCOTEÓRICO	21
4.3.1 Generalidades	21
4.3.2 Deporte	21
4.3.3 Aprovechamiento del tiempo libre	23
4.3.4 Satisfacción del cliente	23
4.3.5 Calidad	25
4.3.6 Calidad del servicio	26
4.3.7 Servicio	29
4.3.8 Instalaciones deportivas	30
4.3.9 Talento Humano	32
4.4 MARCO DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	36

5. METODOLOGÍA	39
5.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	39
5.1.1 Tipo de la investigación	39
5.1.2 Diseño de la investigación	39
5.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	39
5.3 VARIABLES	39
5.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	44
5.5 EVALUACIÓN BIOÉTICA	45
5.6 PRODUCTOS E IMPACTOS ESPERADOS	45
5.6.1 Generación de nuevo conocimiento	45
5.6.2 Productos de fortalecimiento de la capacidad científica nacional	46
5.6.3 Productos de apropiación social del conocimiento	46
5.6.4 Impactos Esperados	47
6. RESULTADOS	48
6.1 Dimensión información personal	48
6.2 Dimensión Instalaciones deportivas	50
6.3 Dimensión Talento Humano	54
6.4 Dimensión Servicio	59
6.5 Dimensión Calidad	65
7. DISCUSIÓN	72
8. CONCLUSIONES	80
9. RECOMENDACIONES	81
10. BIBLIOGRAFIA	83
11. ANEXOS	

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Deportes de conjunto	19
Tabla 2. Marco de antecedentes investigativos	36
Tabla 3. Características de la población encuestada	48



## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1. Modelo Servqual	28
FIGURA 2. Modalidades deportivas	49
FIGURA 3. Estado y condiciones de las instalaciones deportivas	50
FIGURA 4. Vías de acceso al parque Comfamiliar Galicia	51
FIGURA 5. Limpieza en las instalaciones deportivas	52
FIGURA 6. Instalaciones cumplen con el reglamento	53
FIGURA 7. Atención del talento humano	54
FIGURA 8. Calidez de los colaboradores antes, durante y después del evento	55
FIGURA 9. Conocimiento de los colaboradores	56
FIGURA 10. Educación y respeto de los colaboradores	57
FIGURA 11. Experiencia del talento humano	58
FIGURA 12. Nivel de bienestar familiar de los empleados	59
FIGURA 13. Nivel de disminución de estrés de los trabajadores	60
FIGURA 14. El evento deportivo mejora la condición física de los empleados	61
FIGURA 15. El evento deportivo facilita la integración con otras personas	62
FIGURA 16. En qué medida la programación beneficia los horarios laborales de la empresa	63
FIGURA 17. La relación precio/calidad satisface las necesidades	64
FIGURA 18. Nivel de satisfacción con los equipamientos deportivos	65
FIGURA 19. Cumplimiento del concepto bienestar laboral	66
FIGURA 20. Satisfacción de necesidades deportivas, recreativas y de aprovechamiento del tiempo libre	67
FIGURA 21. Cumplimiento de la oferta inicial del servicio	68
FIGURA 22. Está satisfecha su empresa con este evento deportivo?	69
FIGURA 23. Es acertada para su empresa la decisión de participar en este evento deportivo?	70
FIGURA 24. Su empresa recomendaría este evento deportivo?	71

## RESUMEN

El presente trabajo permitió determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que participan en los juegos interempresariales de Comfamiliar Risaralda 2015. Este estudio se realizó debido a la carencia de herramientas de evaluación de la calidad del servicio del evento deportivo. Por tal motivo se diseñó una encuesta a partir de una amplia revisión teórica, estructurada teniendo en cuenta aspectos como la información personal del encuestado en relación a formación académica y su ocupación. La encuesta se aplicó a los delegados de las empresas participantes y esta información permitió determinar la percepción de los usuarios con respecto al servicio ofrecido en el primer semestre del 2015 a todos los trabajadores de la región en los juegos interempresariales de Comfamiliar Risaralda.

De esta manera se realizó la investigación con un diseño descriptivo, mediante un método cuantitativo de tipo empírico analítico. El total de la población encuestada fue de sesenta delegados de las empresas que participan en los juegos interempresariales. Se identificó que existió una percepción generalizada en cuanto a resultados positivos en calidad percibida y la satisfacción del usuario; de esta manera la dirección de las recomendaciones fue dirigida a la implementación de estrategias de mejoramiento continuo en relación aspectos logísticos y de planeación.

Palabras Claves: Calidad, Servicio, Juegos interempresariales, Empresa, Satisfacción, Usuario.

## **ABSTRACT**

The present job allowed the users that participated in the inter – company games to determinate the level of satisfaction of Comfamiliar Risaralda 2015. This study was carried out due to the lack of tools for evaluating the quality of service of the sporting event. For this reason a survey has been designed from a broad theoretical review and it was structured taking into account aspects such as the personal information of the respondent in relation to academic achievement and their occupation. This survey was applied to the delegates from the participating companies and this information allowed us to determine the perception of users with that to the service offered in the first half of 2015 to all workers in the region in the inter – company games of Comfamiliar Risaralda.

In this manner it was indicated with descriptive design, using a quantitative type method of empirical analysis. The total population surveyed were sixty delegates from the companies that participated in the inter – company games. It was identified that there was a widespread perception in terms of positive results in perceived quality and satisfaction of the user, this way the direction of the recommendations were directed at the implementation of strategies for continuous improvement in relation to logistics and planning.

Key words: Quality, Service, Games inter – company, Enterprise, Satisfaction, User.

## INTRODUCCIÓN

Los beneficios que aporta la práctica deportiva regular a quienes la realizan, se incorporan cada vez más a sus hábitos de vida y hábitos laborales, lo cual implica el desarrollo de unos parámetros determinados en relación a la calidad para lograr que ésta sea satisfactoria (variedad de instalaciones, limpieza, profesionalidad de los recursos humanos, seguridad y comodidad en las instalaciones deportivas). Estos elementos son los que precisamente las organizaciones deben tener en cuenta al momento de evaluar la calidad de los servicios que ofertan, buscando siempre adaptarse al sector y brindando respuestas oportunas y eficaces a las necesidades y requerimientos de los usuarios.

El presente trabajo surge como respuesta a la necesidad del área de deporte y recreación de la caja de compensación Comfamiliar Risaralda de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que participan en los juegos interempresariales con el fin de mejorar continuamente la calidad de los servicios ofertados a las empresas de la región.

Bajo esta perspectiva se pretende realizar la investigación con un diseño descriptivo, mediante un tipo de investigación empírico – analítico. El instrumento que se utiliza es una encuesta que permite conocer la percepción que tienen los usuarios acerca de la calidad del servicio de los juegos en relación a las instalaciones deportivas, el talento humano, el servicio y la calidad del evento en general.

Por tal motivo se diseñó una encuesta a partir de una amplia revisión teórica, estructurada teniendo en cuenta aspectos como la información personal del encuestado (formación académica y ocupación), y 23 preguntas de las cuales; 9 se calificaban en escala de 1 a 5, siendo 1 deficiente y 5 excelente, 10 preguntas con una apreciación de mucho, poco o nada por parte del encuestado y 4 preguntas abiertas. La encuesta es aplicada a sesenta delegados de las empresas participantes y la información recolectada permitirá determinar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la calidad de servicio de los juegos interempresariales de Comfamiliar Risaralda.

Una vez realizado el análisis de la información a través de la herramienta Excel, se diseñó el plan de acciones correctivas con el objetivo de mejorar la calidad de los juegos interempresariales de Comfamiliar Risaralda. Este documento facilita al Área de deporte y recreación de la caja de compensación implementar estrategias que permitan dar respuesta a las necesidades y requerimientos de los usuarios que participan en este evento deportivo.

## 1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

El deporte a través de su proceso de globalización, ha permeado las diferentes dimensiones de la vida de los seres humanos, tanto en su individualidad como en la colectividad, tal como afirma Betancur <sup>1</sup> el cual asegura que el deporte ha logrado a través de los años ubicarse en diferentes sectores sociales, económicos y políticos pues su influencia en gran parte del sector poblacional ha permitido ser fundamental y primordial en la destinación de recursos para su promoción, difusión, adecuación de escenarios deportivos e implementación de nuevas tecnologías y herramientas que obliga a pensar en el deporte como factor de desarrollo de un país. Y es por esto que en la actualidad se planteó el propósito de ampliar los índices de cobertura con la participación de los diferentes grupos poblacionales a través de programas de deporte educativo, recreativo y social comunitario buscando responder a las necesidades de los individuos y contribuir en el desarrollo, esparcimiento, salud e integración en la sociedad como cultura ciudadana. Es por esto que las cajas de compensación familiar han incluido en los servicios que ofertan a las familias de Colombia programas deportivos – recreativos y de competencia brindando a las empresas de la región la posibilidad de integración con otras organizaciones y con sus grupos familiares.

De igual manera el deporte ha sufrido diferentes transformaciones a lo largo de la historia, ha logrado convertirse en una estrategia para el desarrollo de los seres humanos, alcanzando altos niveles de reconocimiento de los diferentes sectores sociales, afirmando así que “El crecimiento de los servicios deportivos está relacionado con el cambio de status que el deporte ha tenido en la sociedad pasando de ser considerado una forma de ocupar el tiempo libre a un indicador de bienestar social y calidad de vida”.<sup>2</sup> Es por lo anterior que las empresas en su afán de dar cumplimiento al factor de responsabilidad social laboral vinculan a sus trabajadores en programas deportivos de tipo recreativo y competitivo; buscando así satisfacer los cuatro tiempos de la vida social del ser humano“ los cuales establecen que el hombre en su desarrollo social experimenta un tiempo psicobiológico el cual se ocupa de satisfacer las necesidades físicas y biológicas, un tiempo socioeconómico que guarda una estrecha relación con el trabajo y la economía de bienes y servicios, el tiempo sociocultural que se ocupa de

---

<sup>1</sup>Betancur, Juan Francisco. *Fundamentos de la administración deportiva*. Medellín. Colombia. 2007. P. 3.

<sup>2</sup>Calabuig, Ferran; Quintanilla, Ismael. La calidad percibida de los servicios deportivos: Diferencias según instalación, género, edad y tipo de usuario en servicio náutico. Valencia, España. *Revista internacional de ciencias del deporte*. 2008. P.26

compromisos establecidos por la misma sociedad y grupo y el tiempo libre donde la libertad de las acciones no está condicionada por medios externos”<sup>3</sup> .

Por lo anterior la caja de compensación familiar Comfamiliar Risaralda desarrolla cada año los juegos interempresariales que buscan la integración de las diferentes empresas de la región afiliadas al sistema de compensación familiar del país. Este evento cuenta con la presencia de más de 60 organizaciones en las disciplinas de fútbol, fútbol 6 sintética, baloncesto, voleibol, sapo, bolos, tenis de campo, tenis de mesa y natación. Por muchos años este evento ha reunido más de 1000 deportistas siendo así el más esperado por todas las empresas del departamento.

Sin embargo aún no existe una herramienta que permita recolectar información acerca del nivel de satisfacción de los usuarios que participan en este evento deportivo. Pues es de vital importancia medir las percepciones de la calidad de los servicios según los usuarios de tal manera que pueda darse a conocer la viabilidad de las actividades realizadas y las proyectadas; con miras a la implementación de sistemas de evaluación que pretendan mejorar la eficiencia y la efectividad de los procesos y así garantizar la fidelidad de los usuarios a través de los años gracias al alto nivel de satisfacción.

Este sistema de medición de la calidad permite a las organizaciones no solo identificar los puntos de quiebre del servicio sino también las fortalezas y los indicadores de más alto nivel para todos los usuarios y de esta manera plantear acciones correctivas que permitan mejorar la calidad del servicio y dar cumplimiento a las necesidades de los usuarios.

Es por ello que surge la necesidad de conocer ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios que participan en los juegos interempresariales de Comfamiliar Risaralda?

---

<sup>3</sup>Munne, Frederic. *Psicología del tiempo libre, un enfoque critico*. Mexico: Editorial Trillas. 1988.

## 2. JUSTIFICACIÓN

### 2.2 Aportes

El deporte ha logrado convertirse en una estrategia importante para el país en especial en el sector laboral y es por esto que “En la actualidad se ha profundizado sobre los beneficios que obtienen los trabajadores que participan en actividades deportivas afirmando que mejoran la productividad, el estado de salud, el rendimiento en labor, la calidad de vida, disminuyen el ausentismo laboral, aumentan su motivación y autoestima y mejoran sus relaciones interpersonales”<sup>4</sup> incrementando de esta manera la oferta de servicios deportivos para el ámbito empresarial en busca del bienestar de los trabajadores.

Actualmente Comfamiliar Risaralda ha implementado programas de deporte recreativo y de competencia diseñados para todas las empresas afiliadas al sistema nacional de cajas de compensación, con el fin de brindar espacios recreativos y deportivos de integración para las organizaciones de la región, incluyendo de esta manera personas de todas edades, condiciones socioeconómicas y género; dando cumplimiento así a la declaración hecha por la UNESCO en el año 2013 la cual hace referencia a “Deporte para todos: Concepción que aboga por poner el deporte y la actividad física al alcance de toda la población, incluidas las personas de todas las edades, de uno y otro sexo, y de diferentes categorías sociales y económicas con el fin de promover la salud y los beneficios sociales de la actividad física regular.”<sup>5</sup>

Sin embargo estos programas deportivos no han sido permeados por la medición del nivel de satisfacción de los usuarios que participan en este certamen deportivo empresarial, dejando de lado la oportunidad de conocer los puntos débiles del servicio que afectan la calidad del mismo, el tipo de comercialización que debe aplicarse según los requerimientos de la población participante, la identificación de las oportunidades y amenazas del mercado y la posibilidad de identificar las necesidades del sector (que esperan los clientes de ese servicio); información que solo puede ser recolectada a partir de la medición de la calidad del servicio.

Teniendo en cuenta lo anterior varios autores han mencionado que “En la actualidad la calidad se ha convertido en una necesidad para garantizar la continuidad y el progreso de las empresas, generando beneficios que repercutan

---

<sup>4</sup>JORDI; Daniel Mateos; Sandra Caraballo. Plan integral para la actividad física y el deporte. *Deporte en el ámbito laboral*, España. 2005. P. 7.

<sup>5</sup>Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Declaración de Berlín. Berlín 2013.

en los clientes, los directivos, los empleados y la imagen de la organización”<sup>6</sup>. Considerando de esta forma la calidad de los servicios como el mayor potencial que tienen las organizaciones para alcanzar superioridad competitiva en el mercado.

Es por ello que esta investigación está dirigida a la medición del nivel de satisfacción de los usuarios que participan en los juegos interempresariales de Comfamiliar Risaralda con el objetivo de evaluar la calidad del servicio e implementar acciones de mejora que permitan el incremento de la gestión desde el análisis de la satisfacción de los usuarios y la garantía de la eficiencia y la efectividad de los programas.

Con los hallazgos del nivel de satisfacción de los usuarios se pretende mejorar la calidad de los juegos interempresariales de tal manera que se masifique la práctica deportiva en las empresas de la región y cada año tenga más acogida este gran evento que reúne el sector laboral del municipio de Pereira en un solo escenario deportivo.

---

<sup>6</sup>LLORENS, F.J; Fuentes, M. *Calidad total: Fundamentos e implementación*. Madrid: Piramide.2000



### 3. OBJETIVOS

#### 3.1 OBJETIVO GENERAL

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios que participan en los juegos interempresariales de Comfamiliar Risaralda.

#### 3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar los aspectos que según los usuarios afectan el buen servicio de los juegos interempresariales con relación a las instalaciones deportivas.
- Determinar los factores que influyen en la calidad de los servicios de los juegos interempresariales respecto al talento humano
- Establecer los elementos que inciden en el desarrollo de los juegos interempresariales con relación al servicio y calidad.
- Proponer un plan de acciones correctivas para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios.

## 4 MARCO REFERENCIAL

### 4.1 MARCO CONTEXTUAL

#### 4.1.1 Cajas de compensación familiar

Con el objetivo de contribuir al desarrollo humano, familiar, social y laboral de los trabajadores y sus núcleos familiares, en Colombia se crean las cajas de compensación familiar, entidades de orden privado, sin ánimo de lucro, de redistribución económica y naturaleza solidaria, creadas para mejorar la calidad de vida de los empleados colombianos mediante la gestión y entrega de subsidios y la oferta de servicios sociales, culturales, deportivos, educativos, de salud, recreativos, vivienda, crédito y turismo.

Estas entidades reciben el 4% de los aportes de seguridad social de los empleados en Colombia, con esto y otros convenios que establecen a nivel departamental, municipal y nacional desarrollan diferentes programas para beneficio de los trabajadores y sus familias, la población con ingresos hasta 4 smlv es a quien se dirigen las acciones, además de otras poblaciones que reciben ayudas a través de programas de interés social como las jornadas escolares complementarias y atención integral a la niñez en sus dos modalidades, familiar e institucional ( CDI – Centros de desarrollo infantil).

Las cajas de compensación familiar son vigiladas por la superintendencia de subsidio familiar y otras entidades como la contraloría y la procuraduría en el caso de los programas sociales, los cuales reciben también aportes del estado para su operar en las comunidades del departamento.

Actualmente las cajas de compensación familiar han ampliado su portafolio de servicios buscando siempre mejorar la calidad de vida de las personas afiliadas, como es el caso de los programas deportivos para el sector empresarial, el cual busca la promoción y fomento de la actividad deportiva a los trabajadores de las empresas afiliadas a la caja de compensación familiar dando así cumplimiento al “lineamiento 2 del plan decenal del deporte, el cual hace referencia a la promoción y fomento de la recreación, la educación física, la actividad física, el deporte escolar y social comunitario”<sup>7</sup>

Como se conoce actualmente el deporte, en las últimas décadas se ha convertido en una herramienta de vital importancia para todas las personas, pues a través de este se pueden generar infinidad de beneficios físicos,

---

<sup>7</sup>Coldeportes. *Plan decenal del deporte, la recreación, la educación física y la actividad Física para el desarrollo humano, la convivencia y la paz*. Bogotá. 2009.

psicológicos, sociales, cognitivos y comportamentales, es un agente importante de cambio que mueve masas a nivel mundial y que las organizaciones públicas y privadas han utilizado como herramienta para la formación integral de los niños y niñas del país, y precisamente por ser una actividad de gran atención para toda la población y por sus beneficios, el sector laboral ha decidido incluirlo en sus políticas de responsabilidad social laboral con el fin de patrocinar y fomentar las prácticas de un deporte o modalidad deportiva, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre en el municipio.

#### Área de Deportes y Recreación de Comfamiliar Risaralda

El Área de Recreación y Deportes de Comfamiliar Risaralda, en el año 1982 fundó los Juegos interempresariales, con el objetivo de promover el deporte, el sano esparcimiento y la integración entre las empresas de la región. Dichas justas se caracterizan año tras año por los beneficios que obtienen los trabajadores a nivel físico, social y cognitivo, por lo que en cada versión son cada vez más las personas que participan en este evento.

Este certamen reúne más de 60 empresas de la región en diferentes modalidades deportivas tales como: Fútbol, natación, baloncesto, voleibol, bolos, sapo, fútbol 6 sintética, tenis de campo, tenis de mesa y vóley playa.

Para cada una de las disciplinas de deporte colectivo se estandarizó el número de deportistas que pueden participar como se relaciona en el siguiente cuadro:

Tabla 1. Deportes de conjunto

DISCIPLINA DEPORTIVA	FEMENINO	MASCULINO	MIXTO	COSTO POR EQUIPO
FUTBOL	N/A	22	N/A	\$ 738.500
BALONCESTO		15	N/A	\$ 464.500
FUTBOL 6 SINTETICA	N/A	15	N/A	\$606.300
FUTBOL 6 SINTETICA FEMENINO	15	N/A	NA	\$ 363.800
VOLLEYBALL MIXTO	NA	N/A	15	\$ 464.000
VOLLEYBALL ARENA MIXTO	N/A	NA	8	\$ 160.000
SAPO MIXTO	N/A	N/A	8	\$ 219.500
BOLOS POR EQUIPOS	N/A	N/A	8	\$ 447.200

Fuente: Área de deporte y recreación Comfamiliar Risaralda

Y para las disciplinas de deportes individuales no existe un límite alguno de la cantidad de deportistas que pueden inscribir por empresa.

#### Empresas Participantes

Acuaseo, ABC.CO, Agencia para la Reintegración, Alberto VO5, Alcaldía de Pereira, Analtec Laboratorios, Armetales, ATESSA de Occidente, Banco Davivienda, Busscar de Colombia, Café Mariscal, Cartones y Papeles, Casa Luker, Cassarella, Cedicaf, Cercafe, Chevrolet, Clínica Pinares Medical, Coats Cadena, Colanta, Confetex de Colombia, Construcciones cfc, Coomeva, Cootraris, Coralpa, Credidescuentos, Darío Gil, Datacenter, Dian, Diseños y Sistemas, Distrialum, Energitel, Eps La Virginia, Fasecol, Fetrraris, Fiscalía, Foncoytex, Frigotun, Fundación Centro de Investigación (Cidca), Fundalimentos, Gerenciar, Gino Passcalli, Hospital Mental, Industrias Salgari s.a.s., Magnetron, Merlín Rod, Municipio Santa Rosa de Cabal, Nicolás Suarez, Nicole, Oficinas y Modulares, Olimpicas, Pablo Sexto, Panorama, Papeles Nacionales, Proyecta, Secretaria De Dosquebradas, Sena, Servicopava, Servitecnica, Solomoflex, Suzuki, Une, Universidad Libre y Universidad Tecnológica de Pereira.

#### 4.2 MARCO NORMATIVO

En Colombia aparece la ley 181 de 1995 la cual busca el fomento del deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre y la educación física y crea al mismo tiempo el sistema nacional del deporte, rigiéndolos bajo disposiciones de fomentar, proteger, apoyar y regular las asociaciones deportivas buscando la construcción de espacios idóneos para la práctica deportiva, recreativa, y de actividad física en busca de hábitos de vida saludable y mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar social en toda la población.

De igual forma se encuentra que COLDEPORTES se articula con otras entidades como lo menciona el artículo 23 de la misma ley; el cual pretende que todas aquellas empresas con más de 50 trabajadores deberán programar eventos deportivos, recreativos, culturales y de capacitación a través de las cajas de compensación familiar, las cuales también deberán fomentar el deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre en los trabajadores afiliados y sus núcleos familiares, dando cumplimiento así al artículo 52 el cual relaciona la función del deporte y todas sus manifestaciones en la formación integral de las personas, buscando preservar y desarrollar mejores condiciones salud en toda la población.

Finalmente y como parte de la vigilancia y control de las entidades que ofertan servicios y programas deportivos el artículo 81 de la ley 181 de 1995 manifiesta la necesidad que los entes deportivos municipales son los autorizados para ejercer control y velar porque los servicios prestados a la población en general sean los adecuados frente a las condiciones de salud, higiene y aptitud deportiva, y de esta

manera garantizar la calidad de los servicios deportivos del municipio y la satisfacción de todos los usuarios del mismo.

### 4.3 MARCO TEÓRICO.

#### 4.3.1 Generalidades

El ser humano desde sus inicios ha necesitado un sinnúmero de elementos que faciliten su bienestar y su desarrollo integral, y es allí donde el deporte toma protagonismo por los múltiples beneficios que trae para la adquisición de habilidades no solo físicas sino también cognitivas y psicosociales, se convierte en un eje central que permite al individuo un reconocimiento en sociedad de sus derechos y una motivación a la participación en procesos de aprendizajes a partir del deporte. En tal caso, “el juego es un elemento que nos abre oportunidades para el desarrollo de emociones y sentimientos que en algún momento carecen en la vida de todo ser humano como es la confianza y la aceptación de la otra persona.”<sup>8</sup> Por lo anterior el deporte es considerado una herramienta de la cual están haciendo uso las empresas para brindarle a los trabajadores espacios de esparcimiento que permitan disminuir las condiciones de estrés a las cuales están expuestos continuamente en sus jornadas laborales y desarrollen emociones y habilidades que aporten no solo a su vida personal sino a su vida profesional y laboral.

La cantidad de beneficios que tiene el deporte al ser practicado son innumerables, y por esto es necesario que las organizaciones que ofertan servicios deportivos estructuren las acciones desde la planeación para una correcta ejecución que ayude a la satisfacción de las necesidades de deporte y recreación del ser humano, afirmando así que “las organizaciones que ofertan servicios de deporte y recreación necesitan utilizar herramientas de planificación para no verse afectadas por el entorno ya que al prestar servicios; están inmersas en la sociedad e influirán en esta y se verán afectadas por la misma”.<sup>9</sup> Llevando de esta forma a pensar que la evaluación de la calidad de los servicios es un elemento fundamental dentro de cualquier organización deportiva para el cumplimiento de objetivos y eficiencia y efectividad en los servicios prestados, además de “la influencia positiva y conjunta que estos tres constructos (Calidad, satisfacción y valor) sobre la conducta de los usuarios y la fidelidad de estos hacia el servicio”<sup>10</sup>.

---

<sup>8</sup>Ministerio de Educación Nacional. (1995). *Ley 181*. Bogotá.

<sup>9</sup>BETANCUR, Juan Francisco. *Fundamentación de la administración deportiva*. Medellín. Kinesis. 2007.

<sup>10</sup>BRADY, M. Removing the contextual lens: A multinational, multi setting, comparison of service evaluation models. *Journal of retailing*, 2005. P. 215-230

### 4.3.2 Deporte

La palabra deporte proviene del latín “De portre” que significa vida libre, es un conjunto de movimientos corporales que permiten al ser humano ejecutar una acción específica; y así es como lo define la legislación deportiva en Colombia “Es la específica conducta humana caracterizada por una actitud lúdica y de afán competitivo de comprobación o desafío, expresada mediante el ejercicio corporal o mental, dentro de disciplinas y normas preestablecidas orientadas a generar valores morales, cívicos y sociales”<sup>11</sup>

Puede desarrollarse de 8 formas:

- “Deporte Formativo: Aquel que tiene como finalidad contribuir al desarrollo integral del individuo, teniendo en cuenta procesos de iniciación, fundamentación y perfeccionamiento deportivo.
  
- Deporte Social Comunitario: Es el aprovechamiento del deporte con fines de esparcimiento, recreación y desarrollo físico de la comunidad. Procurando integración, descanso y creatividad.
  
- Deporte Universitario: Es aquel que complementa la formación de los estudiantes de educación superior.
  
- Deporte Asociado: Es el desarrollado por un conjunto de entidades de carácter privado organizadas jerárquicamente con el fin de desarrollar actividades y programas de deporte competitivo de orden municipal, departamental y nacional.
  
- Deporte Competitivo: Es el conjunto de certámenes, eventos y torneos, cuyo objetivo primordial es lograr un nivel técnico calificado.
  
- Deporte de alto rendimiento: Práctica deportiva de organización a nivel superior. Comprende procesos orientados al perfeccionamiento de las cualidades y condiciones físico – técnicas de los deportistas.

---

<sup>11</sup>BOTERO, A., & Herrera, A. *Legislación deportiva comentada*. Bogotá: Coldeportes Nacional. 2013

- Deporte aficionado: Es aquel que no admite pago o indemnización alguna a favor de los jugadores o competidores distinto del monto de los gastos efectivos durante el ejercicio de la actividad correspondiente.
- Deporte Profesional: Es el que admite como competidores a personas natural bajo remuneración económica”<sup>12</sup>

#### 4.3.3 Aprovechamiento del tiempo libre

Desde 1948 cuando salió a la luz pública la declaración de los derechos humanos y se dio a conocer en el artículo 24 el derecho que tiene toda persona al descanso y al tiempo libre, por lo cual puede notarse que en las ultimas décadas se viene presentando un fenómeno que pretende que los seres humanos realicen actividades diferentes a las cotidianas que permitan un mejor aprovechamiento de su tiempo libre; este último se define como “el uso constructivo que el ser humano hace de él, en beneficio de su enriquecimiento personal y del disfrute de la vida en forma individual y colectiva. Tiene como función básica el descanso, la diversión, el complemento de formación, la socialización, la creatividad, el desarrollo personal, la liberación en el trabajo y recuperación psicobiologica”.<sup>13</sup> Lo anterior da paso a afirmar que la actividad física no solo beneficia a las personas en su salud corporal, sino que posibilita la construcción de dinámicas sociales en donde se cultivan habilidades de creación y relación social, descanso y la garantía de derechos fundamentales que contribuyen a la satisfacción que experimentas las personas cuando realizan actividades recreativas y gratificantes .

#### 4.3.4 Satisfacción del cliente

A medida que se desarrollan estudios en relación a la satisfacción, el concepto ha sufrido diversas transformaciones y ha sido enfocado desde distintos puntos de vista a lo largo del tiempo. Actualmente la satisfacción del cliente se estima que se alcanza por medio de aspectos como los deseos del cliente, sus necesidades y expectativas. Afirmando de esta forma lo dicho en el año 1993 donde sugieren que “la satisfacción del cliente es una función de la valoración de los clientes de la calidad del servicio, la calidad del producto y el precio.”<sup>14</sup> De manera adicional dos

---

<sup>12</sup>BOTERO, A., & Herrera, A. *Legislación deportiva comentada*. Bogotá: Coldeportes Nacional. 2013

<sup>13</sup>BOTERO, A., & Herrera, A. *Legislación deportiva comentada*. Bogotá: Coldeportes Nacional .2013

<sup>14</sup> ZEITHAML, Berry & Parasuraman. The Nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the academy of marketing science*. Winter. 1993. P 1-12

años más tarde se identifica que la satisfacción del cliente estaba relacionada con cuatro factores que afectaban la misma.

Estos factores tienen en cuenta las preferencias, necesidades o valores personales del cliente: (1) aspectos esenciales del producto o servicio que los clientes esperan de todos los competidores de dicho producto o servicio, (2) servicios básicos de apoyo como la asistencia al consumidor, (3) un proceso de reparación en el caso de que se produzca una mala experiencia y (4) la personalización del producto o servicio.<sup>15</sup>

Por último, es importante señalar que una percepción no es estática en el tiempo en relación a la satisfacción del cliente, sino que recoge las experiencias adquiridas por el usuario con la adquisición y uso de un determinado producto o servicio hasta ese instante de tiempo y los beneficios obtenidos a través de la misma (cumplimiento de expectativas). Este proceso implica 3 aspectos importantes:

- La existencia de un objetivo que el cliente desea alcanzar.
- La consecución de este objetivo sólo puede juzgarse tomando como referencia un estándar de comparación.
- El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos estímulos distintos, un resultado o desempeño y una referencia o estándar de comparación.

Teniendo en cuenta lo anterior, puede afirmarse que la importancia de la satisfacción del cliente en el ámbito empresarial está inmersa en la creación de clientes satisfechos para convertirlos en activos para la organización lo que conllevará un incremento de los ingresos para la empresa. Sin embargo La satisfacción del cliente es el único objetivo para la organización, es un camino para llegar a la obtención de unos buenos resultados económicos, crecimiento y reconocimiento empresarial y estos resultados serán visibles si los clientes son fieles, ya que existe una gran correlación entre la retención de los clientes y la eficiencia y eficacia de la compañía.

#### Teorías de la Satisfacción del cliente

Se han establecido a través de los años cinco teorías que intentan explicar la motivación del ser humano y que pueden aplicarse para determinar la naturaleza de la satisfacción del cliente:

---

<sup>15</sup> JONES, Thomas & SASSER, Earl. Why Satisfied Customer Defect. Harvard Business Review On Point.P 1-14. 1995



- Teoría de la Equidad: Busca una relación directamente proporcional entre la satisfacción que produce un producto o servicio y los resultados obtenidos.
- Teoría de la Atribución Causal: Relaciona la satisfacción del cliente con experiencias en términos de éxito o fracasos por parte del cliente.
- Teoría del Desempeño o Resultado: Propone que la satisfacción del cliente se encuentra directamente relacionada con el desempeño de las características del producto o servicio percibidas por el cliente.
- Teoría de las Expectativas: sugiere que los clientes confrontan los resultados del uso del producto o servicio con el desempeño real y las expectativas frente al mismo.

Sin duda alguna, puede asegurarse que la satisfacción del cliente es la meta final de las empresas, en tanto que mantener el cumplimiento de las expectativas de quienes se benefician de un producto o servicio posibilita continuar con la oferta de estos. Por otro lado se considera necesario vincular la satisfacción del cliente con las consecuencias emocionales que tiene para una persona recibir un producto acorde a sus expectativas, lo cual, en últimas termina siendo el determinante para que se solicite nuevamente o se elimine de las necesidades del cliente. Este resultado puede ser positivo, negativo o neutro, según la concordancia con el cumplimiento de las necesidades expuestas por el cliente y de esta manera fidelizar, ganar nuevos clientes o perder a los que ya tenía.

#### 4.3.5 Calidad

La calidad es entendida como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio, es el nivel de excelencia que buscan las empresas para satisfacer los clientes y generar equilibrio entre el valor del servicio y el cumplimiento de los deseos y necesidades de los usuarios<sup>16</sup>, por esto es que al interior de las empresas este concepto juega un papel importante en la medida que la organización fije su mirada en alcanzar una posición reconocida y continuada por parte de los clientes. Por lo anterior el factor calidad es una estrategia competitiva a la cual el sector empresarial debe apostarle, ya que combina factores motivacionales, comportamentales y de habilidades del personal los cuales inciden fuertemente en el desempeño en la empresa y por ende en la excelencia del servicio o producto; de esta forma entonces se entiende que el concepto calidad no se puede limitar a la perfección del producto sino que

---

<sup>16</sup>HOROVITZ, J. *Calidad del servicio*. España: McGraw Hill. 1991

debe incluir aquellos factores humanos que permiten la oferta de un bien o servicio.<sup>17</sup>

Esta herramienta organizacional viene transformando los procesos en las empresas, tanto así que se han diseñado e implementado normas de calidad como es el caso de la ISO 9000 (2000) en la cual se define como “El grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos”<sup>18</sup>. Este concepto es aplicado por esta organización en un gran porcentaje del sector laboral en el país con el objetivo de vigilar que las empresas cumplan con lo establecido en la oferta inicial y brinde a los clientes servicios y productos de calidad según lo establecido en los estándares.

La calidad actualmente es entendida en 2 sentidos: el primero de ellos la calidad objetiva, la cual se enfoca en la percepción del productor, es la visión interna que tiene como objetivo la eficiencia; y la segunda la calidad subjetiva que está enfocada en la percepción del consumidor, es la visión externa que se produce en la medida en que dicha calidad se obtenga a través de la determinación y el cumplimiento de las necesidades, deseos y expectativas de los clientes.

#### 4.3.6 Calidad del servicio

La calidad del servicio es un tema difícil de definir por ser una percepción subjetiva de los consumidores frente a la conformidad y la satisfacción de las necesidades. Sin embargo este concepto empieza a surgir cuando las directivas de las organizaciones inician la búsqueda de herramientas competitivas que permitan estar en ventaja en el mercado y es cuando descubren la importancia que tiene para el cliente el poder satisfacer sus necesidades a través de los productos y/o servicios.

#### Conceptos

La calidad del servicio debe ser entendida por las organizaciones como la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes a través de diferentes técnicas que permitan la fidelidad de los mismos en el presente y el futuro, cuando se logra esta visión positiva en los usuarios es porque las organizaciones han identificado los puntos claves del servicio a través de la percepción de los usuarios frente la calidad de los mismos y dan continuidad a estas acciones. De esta manera entonces es válido afirmar que la calidad “es la satisfacción de los requerimientos, deseos, expectativas de los usuarios de un servicio deportivo”.<sup>19</sup>, Que dan cumplimiento a los compromisos ofrecidos por la empresa hacia los

---

<sup>17</sup>QUIJANO, V. *Calidad en el servicio. Cuando la actitud no es suficiente*. México: Gasca. 2003.

<sup>18</sup>Norma Técnica ISO 9000. 2000

<sup>19</sup>MUNDINA, J. Calabuig, F. El marketing social al servicio de la gestión de calidad: El caso de los servicios náuticos. *Educación física y deportes*. 1999. P. 77-83

clientes, medidos en el tiempo (esperado por el cliente) y calidad (condiciones pactadas)<sup>20</sup>. Y es por esto que las organizaciones se ven obligadas a ver en la calidad del servicio un valor agregado que deben ofrecer a los clientes; los cuales son cada vez más exigentes y siempre están en la búsqueda constante del producto o servicio que puede satisfacer de una forma más óptima sus necesidades, ofreciéndole en definitiva mejores resultados.

Pero la calidad para todos los autores no significa lo mismo, existen algunos que aseguran que este concepto ha evolucionado a los largo de 4 enfoques:

-La calidad como excelencia: Cuando se asocia la línea de calidad a condiciones de excelencia o superioridad.<sup>21</sup>

- Calidad como valor: Esta situada en el momento en el que el precio y la calidad de un servicio o producto van unidas en la elección del consumidor<sup>22</sup>

- Calidad como conformidad: Es la adecuación de las características del producto a las especificaciones del usuario o cliente.<sup>23</sup>

- Satisfacción de las expectativas de los usuarios: Se alcanzaran niveles elevados de calidad si se cubren las expectativas de los clientes.<sup>24</sup>

#### Tipos de calidad del servicio

En la literatura aparecen 3 tipos de calidad; “En primer lugar la calidad del cliente; la cual está relacionada directamente con las expectativas de los clientes, la segunda es la calidad del profesional; y es aquella asegura que el servicio resuelva las necesidades del cliente por los profesionales a través de técnicas y procedimientos precisos para satisfacer las necesidades del consumidor y la tercera es la calidad de gestión la cual se relaciona con el uso más eficiente y productivo de los recursos con el objetivo de satisfacer sus necesidades del consumidor en el nivel más alto<sup>25</sup>. Estos tipos de calidad están pensados para que la evaluación de los servicios pueda ser aplicada a no solo a los usuarios sino también a otros actores del entorno.

---

<sup>20</sup>QUIJANO, V. *Mida eficazmente la satisfaccion del cliente*. México. Editorial Gasca. 2004

<sup>21</sup>ZEITHAML, V. Consumer perceptions of price, quality and value: A means end model and synthesis of evidence. *Journal of marketing*. 1988. P 2-22

<sup>22</sup>LLORENS, F.J; Fuentes, M. *Calidad total: Fundamentos e implementacion*. Madrir: Piramide.2000

<sup>23</sup>LARREA, P. *Calidad del servicio*. Madrid. Editorial Diaz de santos. 1991

<sup>24</sup>GRONROSS, C. Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of business*, P. 3-11. 1990

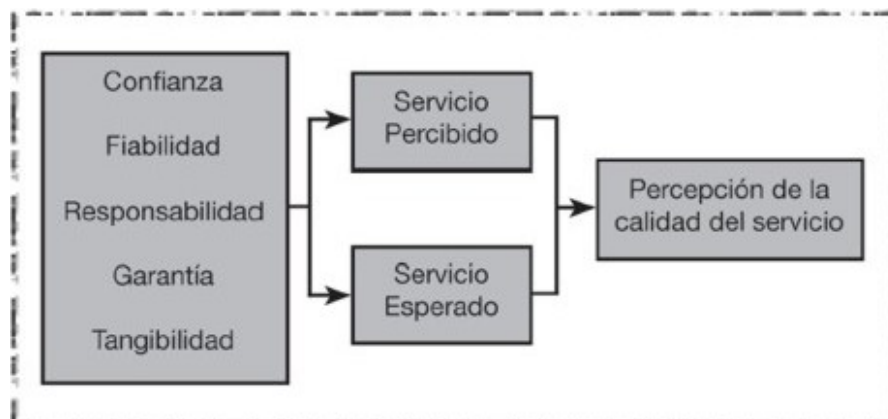
<sup>25</sup>Ovretveit, J. Costing health quality. *Health services managament*.P. 184-186. 1991

## Determinantes de la calidad del servicio

1. Elementos tangibles: Hace referencia a las apariencias de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales
2. Fiabilidad: Es la habilidad para ejecutar el servicio prometido en forma fiable y cuidadosa
3. Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido
4. Profesionalidad: Posesión de las destrezas requeridas y el conocimiento del proceso para la prestación del servicio.
5. Cortesía: Atención, respeto, amabilidad del personal de contacto
6. Credibilidad: Veracidad, creencia, y honestidad en el servicio que provee
7. Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos y dudas
8. Accesibilidad: Lo accesible y fácil de contactar
9. Comunicación: Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender y escucharlos
10. Comprensión al cliente: Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

Pero después de varios estudios varios autores los reducen a 5 dimensiones y crean un modelo SERVQUAL el cual permite evaluar la calidad percibida por los usuarios.

Figura 1. Modelo SERVQUAL



Fuente: Parasuraman y Zeithaml (2004 p. 16)

#### 4.3.7 Servicio

Se entiende por servicio cualquier actividad intangible que una parte ofrece a otra, con el propósito de satisfacer necesidades, es “un tipo de bien económico, que no construye bienes”<sup>26</sup> y que está relacionado con “el trabajo realizado para otras personas”<sup>27</sup>. Desde estas perspectivas el servicio es definido como toda actividad, trabajo o prestaciones que un cliente espera recibir como consecuencia del costo que está pagando por el mismo.<sup>28</sup> Relacionando lo antedicho se puede plantear una definición de servicio como procesos de una relación de mutua satisfacción de expectativas y necesidades entre clientes y organización.

#### Características de los servicios

Estos elementos fueron identificados por varios autores y las presentan de una manera detallada:

Intangibilidad: Los servicios no pueden ser verificados por el consumidor. Por lo tanto una organización de servicios tiene dificultades para comprender como perciben sus clientes la calidad del servicio que presta.

Heterogeneidad: Los resultados de la prestación puede ser variable de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día. Por lo tanto es difícil asegurar una calidad uniforme.

Inseparabilidad: Es la interacción que se produce entre el cliente y el personal de contacto de servicio.<sup>29</sup>

#### Estrategias generales para obtener un buen servicio al cliente

Para cualquier organización es vital alcanzar la fidelización de sus clientes para mantenerse activo y vivo en el mercado el cual es cada vez más competitivo, y para ello debe tener en cuenta estas 3 acciones:

- Ampliar la definición de servicio: Esto implica considerar que al cliente es necesario brindarle además del servicio básico otros aspectos

---

<sup>26</sup>FISHER, L. Navarro, V. *Introduccion a la investigacion de mercado*. México. Editorial McGraw Hill. 1994

<sup>27</sup>COLUNGA, C. *Calidad en el servicio*. México. Editorial Panorama. 1995

<sup>28</sup>HOROVITZ, J. *Calidad del servicio*. España. Editorial McGraw Hill. 1991

<sup>29</sup>PARASURAMAN, A. Zeithmal, V. Berry, L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*. P 41-50. 1983

fundamentales como el buen trato de los colaboradores hacia los clientes (calidez en la atención) y el suministro de información acertada (comunicación asertiva).

- Reconsiderar cuales son los clientes: Es el momento en el que la organización debe considerar al cliente el elemento más importante de la empresa, así el usuario guardara lealtad y fidelidad con la institución.
- Desarrollar una actitud amistosa hacia el cliente: Es necesario que el cliente sienta que para la organización es un placer servirle y la disposición que este tiene para satisfacer todas sus necesidades.

#### Estrategias organizacionales para mejorar el servicio al cliente

Para que una organización pueda mantener y mejorar un buen servicio al cliente es necesario que aplique las siguientes acciones:

1. Realizar encuestas de opinión: Es importante obtener información que permita mejorar aquellos aspectos vagos que se evidencian en la calidad del servicio.
2. Diseñar un plan de acción para mejorar el servicio: En este plan es necesario incluir metas y fechas especificas y tener en cuenta lo siguientes elementos: a) Evaluar y monitorear la calidad del servicio, b) diseñar procedimientos de atención al cliente, c) Establecer normas de servicio, d) Capacitar al personal, e) crear un programa de incentivos y f) la mejor de proceso.
3. Elaborar un programa de entrenamiento para su personal: Debe incluir la siguientes habilidades: Conceptos básicos de servicio al cliente, diseño de instrumentos de evaluación del servicio al cliente, diseños de estrategias organizacionales para mejorar el servicio al cliente, implementación de programas de mejora continua, diseño de normas y procedimientos orientados al cliente y manejo de personal orientado hacia el servicio.

#### 4.3.8 Instalaciones deportivas

Las instalaciones deportivas en el marco de un evento deportivo es uno de los aspectos más relevantes, pues las condiciones estructurales y de limpieza y el cumplimiento con el reglamento según la modalidad deportiva que se practique al interior del mismo, ayudan a la creación de una buena percepción por parte de usuario a la hora de evaluar el servicio. Por lo anterior varios autores han definido este concepto: como “aquellos lugares que es construido para realizar cualquier actividad física, deportiva y recreativa”<sup>30</sup> Por lo anterior se podría asegurar entonces que las instalaciones deportivas es el espacio construido bajo normas de

---

<sup>30</sup>COLUNGA, C. *Calidad en el servicio*. . México. Editorial Panorama. 1995

ubicación, uso, con características estructurales y ambientales específicas necesarias para la práctica deportiva.

### Conceptos y clasificación de los escenarios deportivos

Actualmente en Colombia está vigente el manual de recolección y conceptos básicos del censo de escenarios deportivos, que realizó el DANE y se hará uso de algunos de ellos para esta investigación, tal como se presenta a continuación:

**Complejo deportivo – recreativo:** Es la unidad que agrupa un conjunto de escenarios de diferentes disciplinas deportivas o recreativas dentro de un área geográfica determinada, los cuales comparten servicios comunes como administración, vestuario, alojamiento, parqueadero entre otros.

**Coliseo Cubierto:** Instalación deportiva cerrada en el cual se pueden realizar actividades de carácter deportivo con capacidad superior para 500 personas acomodadas en graderías de carácter permanente.

**Piscina:** Escenario concebido especialmente para el deporte de la natación, corresponde a una estructura capaz de contener agua que es auto regenerada en sus condiciones químicas natural o mecánicamente, está compuesta por tres partes diferenciadas: Estructura de la piscina, el equipo de tratamiento de agua y elementos auxiliares.

**Salón o sala:** Escenario cubierto donde se realizan actividades de tipo deportivo para práctica formal o informal, generalmente sin asistencia de público. Estos salones cuentan con características particulares de acuerdo a la práctica deportiva que se realice entre ellas se encuentra: Tenis de mesa, esgrima, ajedrez, billar, gimnasia, boxeo, judo, lucha pesas entre otros.

**Campo de juego o cancha:** Es el lugar específico donde se realiza una práctica deportiva, puede ser cubierto o descubierta de acuerdo a la disciplina deportiva, este espacio no contempla servicios como baños y vestidores. En estos escenarios se practican deportes como: baloncesto, bádminton, fútbol de salón, tenis de campo, voleibol, fútbol entre otros.

**Cancha Múltiple o multifuncional:** Es aquel escenario destinado para la práctica alternativa de tres deportes específicos (baloncesto, voleibol y microfútbol).<sup>31</sup>

### Características Básicas de las instalaciones deportivas

Para el desarrollo de cualquier competencia deportiva es necesario contar con las siguientes características generales en los escenarios y/o instalaciones deportivas:

**Campo de juego:** Es aquel lugar donde se realiza una práctica deportiva.

**Piso:** También denominada placa, dependiendo de la disciplina debe ser liso, no resbaladizo, estable en la pisada, sin salientes, ni baches que atenten contra la seguridad de los deportistas, debe estar hecho en material blando elástico capaz de amortiguar los golpes. Para los escenarios al aire libre deben contar con drenajes de agua para evitar el humedecimiento.

---

<sup>31</sup> DANE, Manual de Recolección y Conceptos Básicos. Censo de escenarios deportivos y recreativos 2007.

Dimensiones: Espacio topológico ligado al reglamento de cada disciplina deportiva, debe velar por el cumplimiento de las medidas reglamentarias.

Demarcación y/o señalización: Líneas que marcan las diferentes zonas de un campo deportivo. Deben cumplir con la reglamentación de cada disciplina deportiva, los colores de señalización deben ser fácilmente visibles para los deportistas.

Techo: Parte superior de una estructura deportiva capaz de proteger a los deportistas y espectadores de las condiciones del tiempo.

Cerramiento: Delimita el escenario deportivo.

Implementos o elementos: Hace referencia a los materiales que se utilizan para favorecer la evolución de la práctica deportiva, estos elementos deben ser seguros, no metálicos ni tóxicos, sin conductores de energía o cualquier elemento que atente contra la integridad del individuo.

Seguridad: Son aquellas condiciones de los elementos de juego y de la práctica deportiva. Se deben evitar al máximo sucesos que atenten contra los deportistas y velar por un adecuado mantenimiento del escenario y sus alrededores.<sup>32</sup>

#### 4.3.9 Talento Humano

El talento humano es actualmente en las organizaciones "el pilar más importante, dependen de las personas para operar, atender a los clientes, competir en el mercado y alcanzar los objetivos organizacionales, ya no se debe invertir en productos y servicios externos, se debe invertir en personas que conocen perfectamente el proceso y saben cómo crear, desarrollar y/o producir un producto o servicio de calidad."<sup>33</sup> De acuerdo con lo anterior el talento es el repertorio de capacidades útiles (que posee para una persona) para la resolución de problemas, dentro de un espacio de conocimientos en donde nacen las respuestas acertadas a las distintas situaciones en las que actúa.<sup>34</sup> Por lo anterior la suma de las capacidades genéricas y las experiencias adquiridas les permiten a los individuos que están vinculados dentro de una organización sobresalir en aspectos como la resolución de conflictos y el servicio a los demás.

Por otra parte "el talento humano como el conjunto de saberes y haceres de los individuos y grupos de trabajo en las organizaciones."<sup>35</sup> Dando así valor al capital humano y restándole importancia a otros factores que hasta hace algunos años

---

<sup>32</sup> CANO L, Carlos Alberto; RENDÓN L, Santiago Alberto; VILLADA V, Cesar Augusto. Caracterización física de las instalaciones deportivas de la aérea urbana. Pereira: trabajo de grado (Profesional Ciencias del Deporte y la Recreación) Universidad Tecnológica de Pereira, 2002

<sup>33</sup> CHIAVENATO, I. Gestion del talento humano. Mexico. Editorial McGraw Hill. 2002

<sup>34</sup> CHIAVENATO, I. Gestion del talento humano. Mexico. Editorial McGraw Hill. 2002.

<sup>35</sup> BALZA, A. Educacion, Investigacion y aprendizaje: Una herramienta desde el pensamiento complejo e interdisciplinario. Guarico. Editorial APUNESR. 2010.



eran indispensables y únicos en la organización como lo son: El capital financiero y la tecnología.

### El talento humano en la organización

“En las organizaciones actúan diferentes tipos de talento humano, como se relación a continuación:

**Proveedores:** Contribuyen con materias primas, insumos básicos, servicios y tecnología.

**Accionistas y/o inversionista:** Contribuyen con capital e inversiones que constituyen el apoyo financiero para adquirir recursos.

**Empleados:** Contribuyen con conocimientos, capacidades y habilidades para toma de decisiones y elección de alternativas que dinamicen la organización.

**Clientes y consumidores:** Contribuyen adquiriendo los bienes o servicios colocados en el mercado.”<sup>36</sup>

Para el caso de eventos deportivos es necesario contar con equipos interdisciplinarios, con conocimientos específicos en las diferentes modalidades deportivas, con el objetivo de brindar a los clientes servicios de calidad a partir de la atención, el suministro de información y la resolución de problemas.

### Actitudes y aptitudes del talento humano

**Apariencia:** Se debe asegurar que los colaboradores de la organización porten su dotación de manera adecuada, pues el personal de contacto es la primera imagen para los usuarios.

**Modales:** El trabajador debe ser una persona correcta, educada, capaz de manejar adecuadamente cualquier situación adversa.

**Profesionalidad:** Es necesario que los colaboradores sean profesionales y expertos en temas deportivos, logísticos y de juzgamiento.

### Talento Humano en Comfamiliar Risaralda

Comfamiliar Risaralda ha creado un manual de imagen que instruye la forma indicada de vestir, actuar y comportarse, generando en sus colaboradores un compromiso en la proyección de la imagen corporativa. El logo, slogan, colores y

---

<sup>36</sup>CHIAVENATO, I. Gestion del talento humano. Mexico. Editorial McGraw Hill.2002

manuales son instrumentos que permiten el posicionamiento de la Institución, su recordación y representatividad, Convirtiendo a los colaboradores en los embajadores responsables de transmitir credibilidad, teniendo coherencia con el buen nombre y lo que significa la Institución para la sociedad.

La empresa ha creado un manual que contiene la explicación detallada de aspectos que proyectan una excelente imagen corporativa y donde se indican puntos básicos para la prestación de un buen servicio y los comportamientos acertados en la interacción con nuestros clientes: Hablando de una buena imagen personal, el adecuado porte del uniforme y el carné, la comunicación asertiva, puntualidad y etiqueta cotidiana.

La primera impresión es fundamental, una persona que cuida su imagen se siente más segura y confiada al momento de ejercer su labor y manejar sus relaciones interpersonales; La imagen personal es nuestra carta de presentación y teniendo un buen manejo de ésta, se aumenta la confianza en nosotros mismos permitiendo proyectar una excelente imagen a los demás.

El uniforme, facilita a los clientes y al público en general detectar a los colaboradores de la Institución, por tanto se debe usar en la actividad para la cual fue establecido, llevar completo y en perfectas condiciones. El uso de complementos se debe manejar con sutileza sin deteriorar la imagen que se proyecta.

**Buena Actitud:**

Las reglas de cortesía y los buenos modales son esenciales para asegurar la armonía en las relaciones interpersonales, cuanto más se aplique en la actividad cotidiana se contribuye al logro de los objetivos propuestos. Por esto toda conducta debe adecuarse al medio en que se encuentra para potenciar la imagen corporativa. La etiqueta y el protocolo son instrumentos que la Institución requiere para un servicio eficiente y eficaz.

El saludo revela detalles sobre el carácter y la buena formación de una persona por eso es recomendable acompañarlo siempre de una sonrisa y un gesto agradable; Porque conservar los clientes debe ser el propósito permanente. Al igual que ofrecer un excelente servicio al cliente, prestar una atención oportuna y de calidad a cada uno de los usuarios y mantener una buena postura y escuchar siempre lo que los demás tienen para decirnos.

### Arte de Comunicarse:

La comunicación requiere de algunas pautas que permiten que el mensaje se transmita eficientemente. Escuchar atentamente, es más importante que hablar. Es necesario ser amable y realizar preguntas que permitan conocer los intereses del otro. Evitar hacer bromas, chistes de tono fuerte o tratamientos muy familiares, pues estos pueden incomodar a alguien y restarle seriedad a la comunicación.

En una conversación se debe escoger temas que sean adecuados para el lugar y la circunstancia procurando que todos participen. No desviar demasiado la mirada mientras se habla con alguien y utilizar la expresión corporal como parte de su conversación es vital para la transmisión del mensaje. Al contestar los teléfonos de la Institución, siempre se debe saludar identificando el área y nombre de quien atiende con entusiasmo, ánimo de servicio y sin tutear al interlocutor.

Conocer y manejar adecuadamente las herramientas de la telefonía. Evitar interrupciones, no es conveniente sostener dos conversaciones al mismo tiempo, una por teléfono y otra con quien se encuentra a nuestro lado. No tomar ni comer mientras se está hablando, debemos estar en condiciones de modular correctamente. Hablar con entusiasmo, se debe reflejar una actitud positiva evidenciando seguridad en sí mismo

### Puntualidad:

Un aspecto importante de la imagen personal y corporativa es la puntualidad, recuerde que es vital ingresar a la Institución y asistir a las reuniones a la hora acordada, el no hacerlo refleja falta de seriedad y compromiso en sus actividades. El colaborador es parte fundamental de la Institución, quien le da vida a la Institución es por esto que debe interiorizar la Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad en éste caso de Comfamiliar Risaralda, para poder reflejarlos en el momento de la prestación del servicio.

### Etiqueta cotidiana:

Es necesario siempre saludar y despedirse al llegar o retirarse de un lugar, ser discreto, prudente y evite los rumores, respetar la integridad personal, privacidad, creencias y pensamientos de los demás, respetar a sus compañeros y su lugar de trabajo y no apropiarse del mérito de otros.

De igual manera se debe mantener ordenado el escritorio, no acumular papeles innecesarios, no recargar de afiches, fotos u objetos personales su puesto de trabajo. El sonido ambiental es el único adecuado para los sitios de trabajo.

#### 4.4 MARCO DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Tabla 2. Estado del Arte

Titulo	Tipo de estudio	Población y muestra	Principales conclusiones y recomendaciones	Fuente
Los tangibles como productores de la satisfacción del usuario en servicios deportivos	Descriptiva	Se realizó con la participación voluntaria y anónima de 556 usuarios del centro deportivo privado de Almería. ( España)	En relación con la interacción entre empleado y usuario, a la dimensión funcional se le atribuye más calidad que a la relacional.  Con respecto a los aspectos tangibles, es la recepción el espacio que mejores percepciones de calidad presenta, mientras que los vestuarios generan mayor variabilidad en las percepciones de los usuarios.	(Mañas, M. Gimenez, G. Muyor, JM, 2008)
La satisfacción	Investigación Cuantitativa	Se encuestaron	Conformidad de la oferta de	

<p>del consumidor deportivo en los servicios públicos</p>	<p>con índice de fiabilidad de 95,5% y error muestral de 2,91%</p>	<p>5.517 personas de 21 servicios deportivos de Castilla – La Mancha. ( España)</p>	<p>actividades deportivas por parte de los usuarios.</p> <p>Lo peor valorado son los vestuarios y la conservación de las instalaciones y lo mejor evaluado son los recursos humanos.</p> <p>Conocer la calidad ofrecida en un servicio deportivo puede convertirse en un elemento estratégico para lograr la fidelidad del consumidor</p>	<p>(Dorado, Gallardo, 2003)</p> <p>A. L,</p>
<p>La calidad percibida de los servicios deportivos:</p>		<p>Se analizaron 2.375 usuarios de</p>	<p>Las dimensiones de calidad de servicio percibida por los usuarios de las escuelas náuticas son: las clases, el tiempo libre, la limpieza, el entorno náutico, la comida, la Comida complementaria, el material náutico,</p>	

<p>Diferencias según instalaciones, genero, edad y tipo de usuario en servicios náuticos</p>	<p>Descriptivo</p>	<p>las escuelas de actividades náuticas.</p>	<p>los horarios, la conserjería y la teoría.</p> <p>Los elementos mejor valorados son las clases de navegación y el tiempo libre,</p> <p>Especialmente los técnicos de las actividades náuticas y los de tiempo libre.</p>	<p>(Calabuig, Ferran; Quintanilla, Ismael, 2008)</p>
<p>La satisfacción de los clientes de los centros municipales de Barcelona</p>	<p>Descriptivo</p>	<p>El universo total para esta investigación fue de 186.726 clientes de los centros municipales</p>	<p>Aspectos mejor valorados por los clientes son los recursos humanos</p> <p>El aspecto con el cual el cliente se siente menos satisfecho es el de la relaciones del centro.</p> <p>Cuando el nivel de formación es más alto del cliente menor es el nivel</p>	<p>(Elasri, A. Triado, J. Aparicio, P, 2015)</p>

			de satisfacción.	
			Los usuarios del turno de la mañana son los menos satisfechos con los servicios del centro.	

## 5 METODOLOGÍA

### 5.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1.1 Tipo de investigación

Esta investigación se desarrolla bajo el paradigma empírico – analítico y es de tipo descriptiva que permite determinar la satisfacción del usuario que participa en los juegos interempresariales de Comfamiliar Risaralda.

#### 5.1.2 Diseño

La presente es una investigación descriptiva porque se realizara la medición de la satisfacción del usuario que participa en los juegos interempresariales de Comfamiliar Risaralda.

### 5.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población a considerar son las 65 empresas de la región que participan en los juegos interempresariales de Comfamiliar Risaralda, cada una de ellas cuenta con un delegado y esta persona será quien suministre la información acerca de la satisfacción del usuario que participa en este gran evento deportivo.

### 5.3 VARIABLES

#### 5.3.1 Variables de la investigación

Satisfacción del cliente:

Entendida como el resultado de la interacción entre dos condiciones que se juegan en una transacción de servicios y beneficios; “Es el estado de ánimo resultante de la

comparación entre las expectativas del cliente y los servicios ofertados por una empresa.”<sup>37</sup>

Variable	Items
Satisfacción del cliente	• Instalaciones deportivas
	• Talento Humano
	• Servicio
	• Calidad

DIMENSIONES	ITEM	OPCIONES DE RESPUESTA
<b>Instalaciones Deportivas</b>  Lugares donde se realiza cualquier actividad física, deportiva o recreativa.	El estado y las condiciones de las instalaciones deportivas para cada modalidad deportiva	
	Las vías de acceso al parque Comfamiliar Galicia	5 Excelente
		4 Bueno
		3 Regular
	La limpieza en las instalaciones deportivas	2 Malo
	1 Deficiente	
	Las instalaciones deportivas se encuentran acorde al reglamento propio de cada modalidad	Nivel: Ordinal

<sup>37</sup> GOSSO, Fernando. Hipersatisfacción del cliente. Editorial Panorama. México. 2008.



<p><b>Talento Humano</b></p> <p>el conjunto de saberes y haceres de los individuos y grupos de trabajo en las organizaciones</p>	<p>Como califica el talento humano que atiende sus necesidades en este evento deportivo</p> <p>La calidez de los colaboradores antes, durante y después del evento deportivo</p> <p>El conocimiento de los colaboradores para dar respuesta a sus inquietudes</p> <p>La educación y el respeto de los colaboradores a la hora de atender los usuarios</p> <p>La experiencia de los colaboradores ( jueces, veedores, coordinación del torneo y coordinación general )</p>	<p>5 Excelente</p> <p>4 Bueno</p> <p>3 Regular</p> <p>2 Malo</p> <p>1 Deficiente</p> <p>Nivel: Ordinal</p>

<p style="text-align: center;"><b>Servicio</b></p> <p>Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra</p>	<p>El evento deportivo mejora el bienestar familiar de los trabajadores que participan.</p> <p>Este evento deportivo disminuye el estrés de las personas que participan.</p> <p>Este evento deportivo ayuda a mejorar la condición física de las personas que participan.</p> <p>Este evento deportivo facilita la integración con otras personas.</p> <p>La programación establecida para cada modalidad deportiva beneficia los horarios laborales de las empresas.</p> <p>La relación calidad/precio del evento satisface las necesidades de las personas.</p>	<p>Mucho</p> <p>Poco</p> <p>Nada</p> <p>Nivel: Ordinal</p>
--	---	--

	<p>Los equipamientos deportivos (balones, mallas, mesas de tenis, tableros de baloncesto y voleibol) cumplen con las expectativas para cada modalidad deportiva.</p>	
<p><b>Calidad</b></p> <p>Nivel de excelencia que la empresa ha escogido lograr para satisfacer a su clientela clave, generando un equilibrio al valor que el cliente está dispuesto a pagar en función de la satisfacción de sus deseos y necesidades</p>	<p>Este evento deportivo le ayuda a las empresas de la región a cumplir con el concepto de bienestar laboral</p> <p>Este evento deportivo satisface mis necesidades deportivas, recreativas y de aprovechamiento del tiempo libre</p> <p>Los resultados de este evento deportivo cumplen con lo establecido en la oferta inicial del servicio.</p>	<p>Mucho</p> <p>Poco</p> <p>Nada</p> <p>Nivel: Ordinal</p>

	<p>La empresa se encuentra satisfecha con este evento deportivo</p> <p>La decisión de participar en este evento deportivo es acertada para la empresa</p> <p>La empresa recomienda este evento deportivo por su calidad y servicio</p>	<p>SI</p> <p>NO</p> <p>¿Por qué?</p>
--	--	--------------------------------------

#### 5.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para objetos del estudio la recolección de la información se hace por medio de una encuesta diligenciada por los delegados de las empresas que participan en los juegos interempresariales de Comfamiliar Risaralda. Esta encuesta es diseñada por los investigadores que pretende medir la satisfacción del usuario que participa en este evento deportivo desarrollado por la caja de compensación Comfamiliar Risaralda.

La validación de este instrumento se llevó a cabo mediante el análisis del contenido de los ítems, donde cada uno fue construido partiendo de los conceptos teóricos de la variable “Satisfacción del cliente” y la comprensión de las dimensiones desde las perspectivas teóricas asumidas en el cuerpo del trabajo. Por otra parte se envió un primer instrumento al personal del área de Recreación y Deportes de Comfamiliar Risaralda, quienes atendieron a considerar que los ítems planteados estimularan la información que pudiera ser relevante, dando mayor importancia a la selección y redacción de estos.

Las sugerencias y recomendaciones aportadas por estas personas permitieron generar ajustes y correcciones que dieron lugar a la construcción del instrumento final, el cual fue presentado nuevamente y aceptado por los mismos.

El instrumento está dividido en 2 partes; la primera información general de la empresa y el delegado que diligencia la encuesta y segundo 22 preguntas cerradas sobre la calidad del evento (instalaciones deportivas, talento humano, servicio, calidad y calidad total Ver anexo A). Para el diseño de este formato de encuesta de satisfacción se realizó la revisión de 2 estudios, de la siguiente manera: primero se elabora un cuestionario de información general ( nombre de la empresa, ocupación y formación académica de quien diligencia la encuesta y actividades en las cuales participo activamente los trabajadores de la empresa encuestada) y segundo una encuesta tipo Linkert con 5 opciones de respuesta ( 5= Excelente y 1= Deficiente) y Otra parte con 3 opciones ( Mucho, Poco o Nada) y por ultimo una medida para la fidelidad o intenciones de comportamiento de 4 items basada en (Zeithaml, Berry y Parasuraman (1996).

### 5.5 EVALUACION BIOÉTICA

La siguiente investigación no genera situaciones de riesgo para la integridad humana según lo propuesto por la resolución 8430 de 1993 del ministerio de salud, puesto que no presenta ningún riesgo para la integridad del ser humano, es una estudio documental retrospectivo.

### 5.6 PRODUCTOS E IMPACTOS ESPERADOS

#### 5.6.1 De generación de nuevo conocimiento

<b>DE GENERACION DE NUEVO CONOCIMIENTO</b>		
Producto(s) esperado(s)	Indicador	Beneficiario
Articulo de investigación A1, A2, B, C o D	Articulo de medición de satisfacción de los usuarios que participan en los Juegos Interempresariales de Comfamiliar Risaralda.	Área de deporte y recreación de Comfamiliar Risaralda

5.6.2 Productos de fortalecimiento de la capacidad científica nacional

<b>PRODUCTOS DE FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD CIENTIFICA NACIONAL</b>		
Producto(s) esperado(s)	Indicador	Beneficiario
Trabajo de grado de Especialización	Trabajo de grado aprobado y publicado	Profesionales en ciencias del deporte y la recreación y especialistas en gerencia del deporte y la recreación

5.6.3 Productos de apropiación social de conocimiento

<b>PRODUCTOS DE APROPIACION SOCIAL DE CONOCIMIENTO</b>		
Producto(s) esperado(s)	Indicador	Beneficiario
Socialización de la investigación al área de deporte y recreación de Comfamiliar Risaralda.	Invitación sustentación trabajo de grado	Área de deportes y recreación de Comfamiliar Risaralda.
Recomendaciones escritas al coordinador de deporte y recreación de Comfamiliar Risaralda	Recomendaciones en medio escrito o magnético	

#### 5.6.4 Impactos esperados

Impactos Esperados	Plazo	Indicador	Supuestos
Cualificación de los servicios del área de deporte y recreación de Comfamiliar Risaralda	Corto	Cambios en el servicio de los juegos interempresariales de Comfamiliar Risaralda	El coordinador del área de deporte y recreación y el coordinador del evento se apropiaran de los resultados de la investigación
Atención eficaz a los puntos débiles del servicio de los Juegos interempresariales de Comfamiliar Risaralda.	Corto	Plan de acción para mejorar el servicio en aquellos aspectos que presentan baja calificación por el usuario	El plan será eficaz para mejorar la calidad total del servicio.

## 6. RESULTADOS

### 6.1 Dimensión de información personal

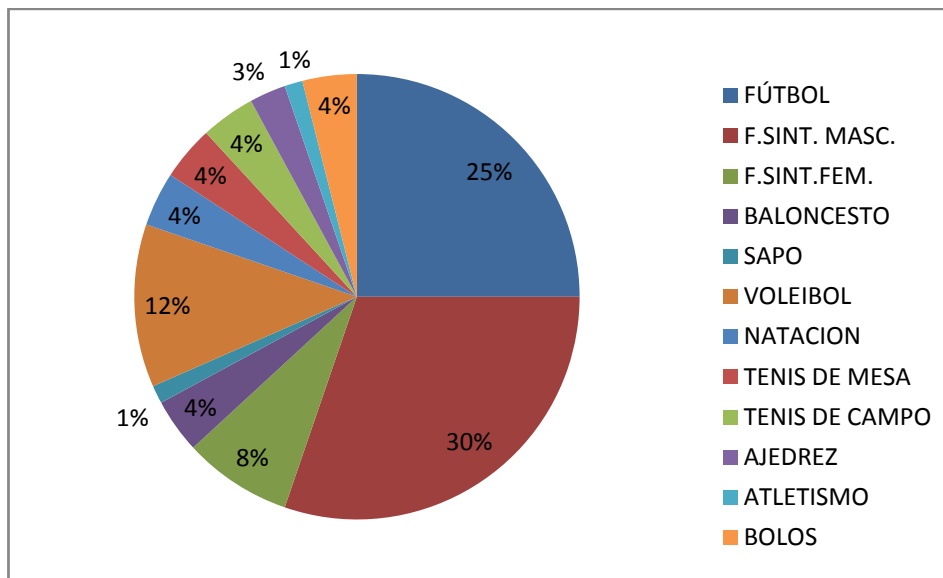
**Tabla 8.** Características de la población encuestada

<b>VARIABLE</b>	<b>N</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Primaria	0	0
Secundaria	10	16,6%
Universitaria	23	38,30%
Especialización	5	8,30%
Otro	17	28,30%
No sabe, no responde	5	8,30%
TOTAL	60	100%

Se evidencia que los delegados que representan las empresas que participan en los juegos interempresariales de Comfamiliar Risaralda en su mayoría tienen formación universitaria con un 38,30% y otras carreras técnicas con un 28,30%, lo cual indica que las organizaciones cuentan con talento humano capacitado y asignan representantes con un altos niveles académicos para la evaluación de la calidad de los servicios de los eventos deportivos y recreativos en los cuales participan.



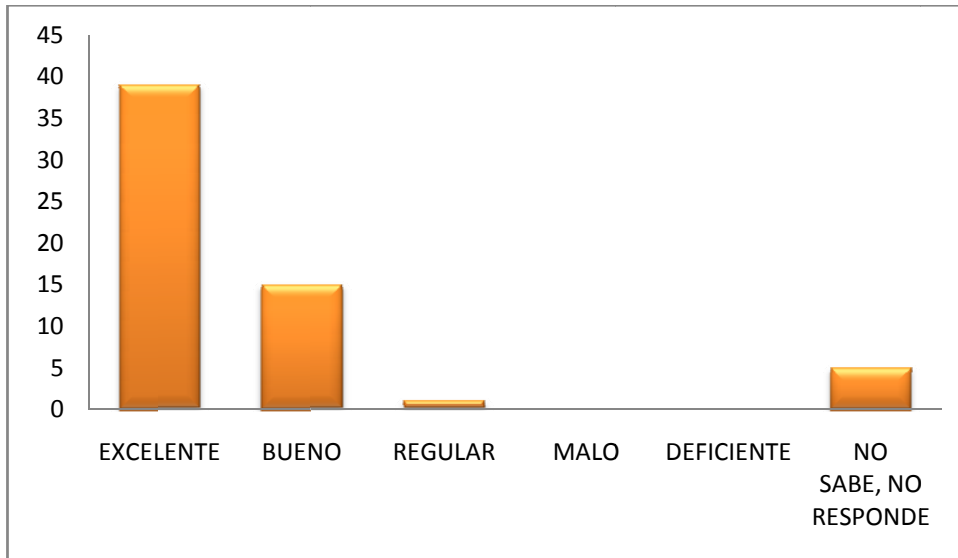
Figura 2. Modalidades deportivas



Se encontró que la mayoría de las empresas participan en los deportes de conjunto de fútbol 6 sintética masculino con un 35%, seguido de fútbol 11 con un 29% y voleibol con un 14%. Lo cual indica que un gran porcentaje de los deportistas son de género masculino, los cuales se sienten más atraídos por este tipo de competencias deportivas, debido a la variedad de disciplinas deportivas en las cuales pueden participar, además de lo anterior las organizaciones buscan a través de estas actividades deportivas fomentar el trabajo en equipo, el compañerismo y la integración de los empleados, caso contrario de los deportes individuales.

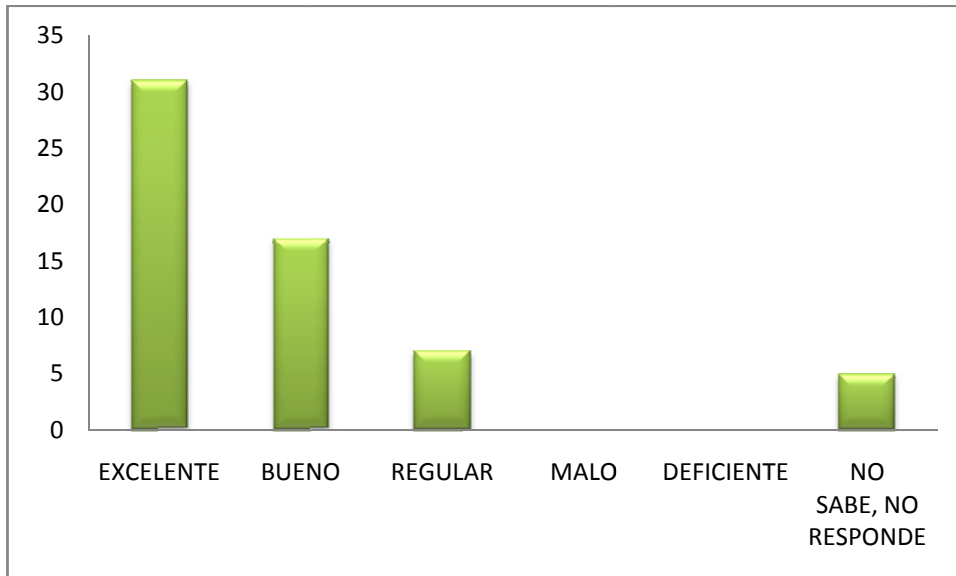
## 6.2 Dimensión Instalaciones deportivas

Figura 3. Estado y condiciones de las instalaciones deportivas



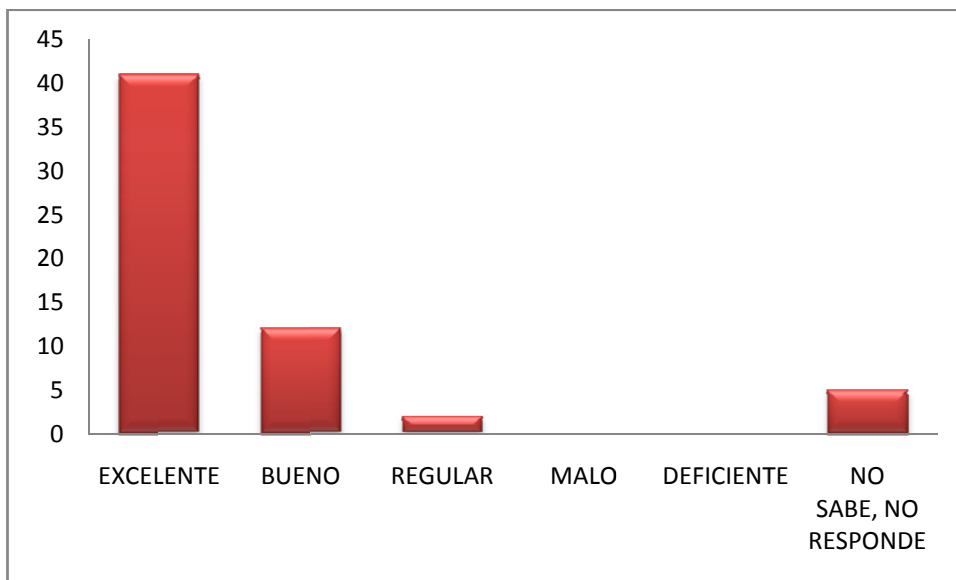
Los resultados indican que 39 empresas se encuentran satisfechas con el estado y las condiciones de las instalaciones deportivas en las cuales se desarrollan las competencias de los juegos interempresariales de Comfamiliar Risaralda. Asegurando así, que los escenarios están en excelentes condiciones de acuerdo a los requerimientos de las modalidades deportivas.

Figura 4. Vías de acceso al parque Comfamiliar Galicia



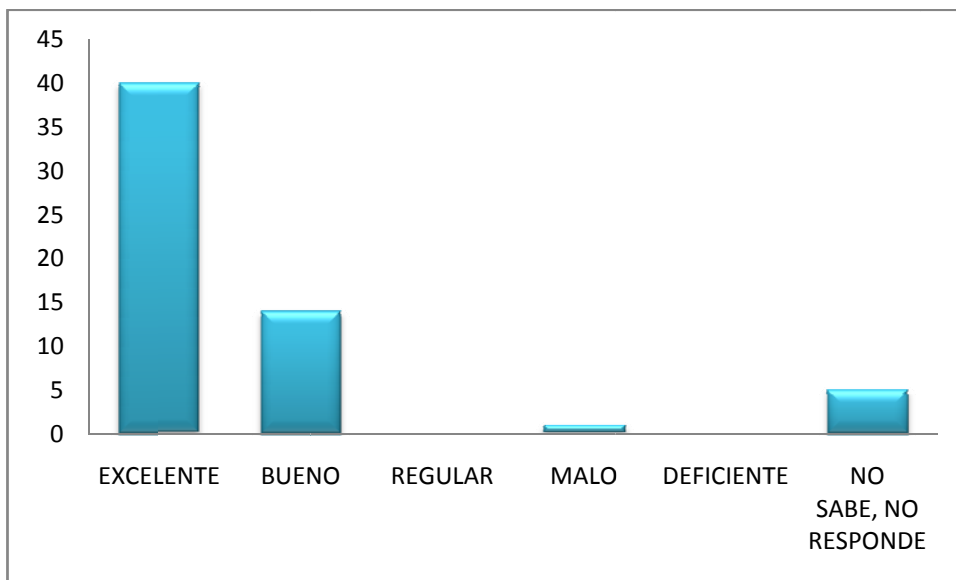
De la población encuestada 31 delegados consideran que las vías de acceso al parque Comfamiliar Galicia se encuentran en excelente estado, facilitando el desplazamiento de los deportistas a las diferentes competencias que se desarrollan en los juegos interempresariales, solo 7 empresas opinan lo contrario asegurando que es un lugar alejado de la ciudad y por lo tanto sus vías de acceso son regulares para un evento de alto nivel como este.

Figura 5. Limpieza de las instalaciones deportivas



Las instalaciones deportivas del Parque Comfamiliar Galicia se encuentran en condiciones limpias según 41 delegados de los juegos interempresariales. Sin embargo 2 encuestados coinciden que la limpieza en los escenarios es regular asegurando que han encontrado elementos que pueden poner el riesgo la salud de los deportistas y el buen desarrollo de la competencia.

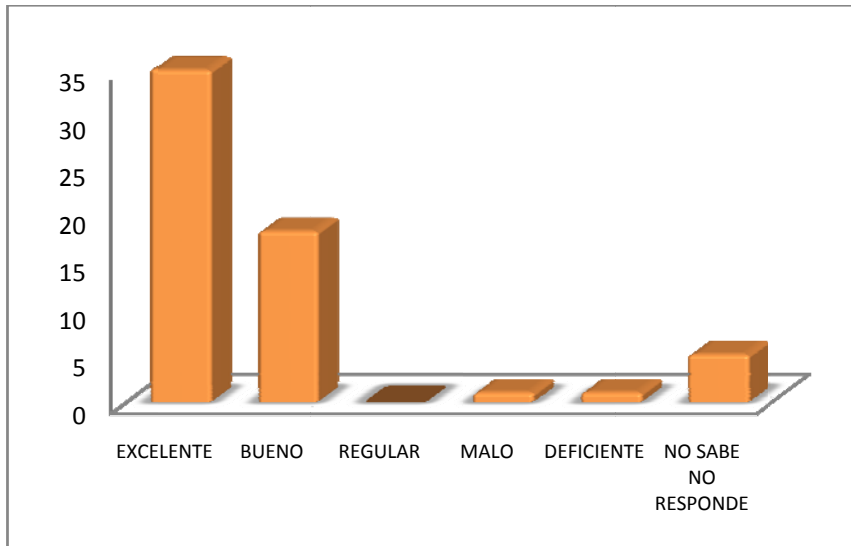
Figura 6. Instalaciones deportivas cumplen con el reglamento



El 80% (n=40) consideran que las instalaciones deportivas se encuentran acorde al reglamento de cada modalidad, seguido del 23,3% (n=14) los cuales califican este aspecto de los juegos como bueno, asegurando de esta forma que los escenarios facilitan el buen desarrollo de las competencias y la comodidad de todos los deportistas.

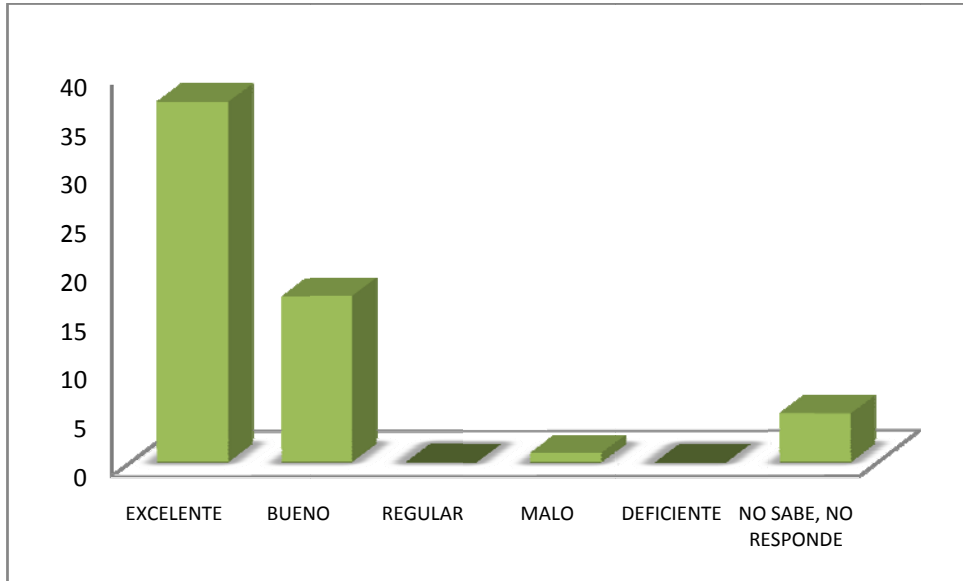
### 6.3 Dimensión Talento Humano

Figura 7. Atención del talento humano



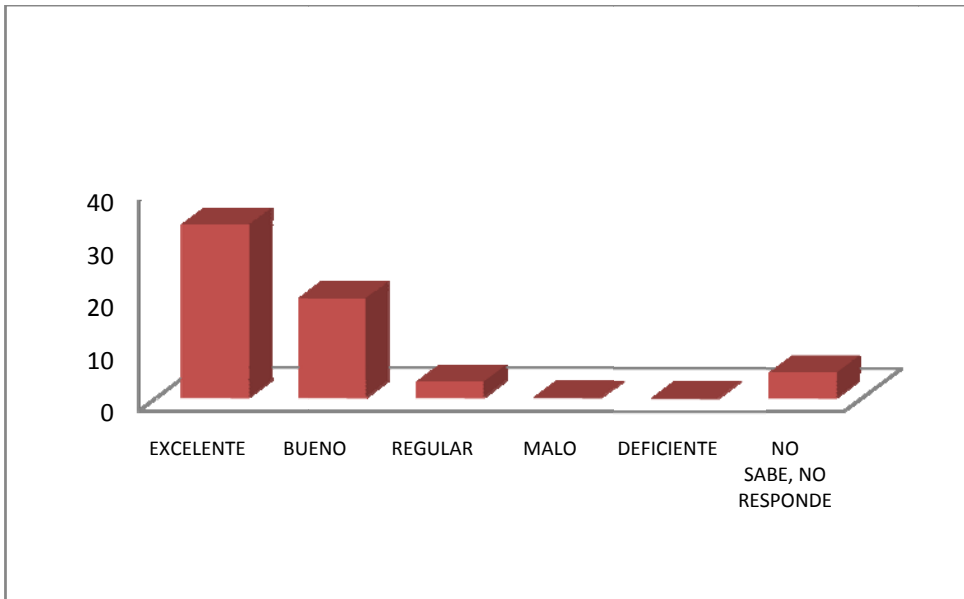
Se evidencia que 35 empresas de 60 participantes califican la atención de los colaboradores a las necesidades de los usuarios como excelente, lo que indica que los clientes se sienten satisfechos con el trato y las solución eficaz que le brindan los colaboradores a sus inquietudes, sin embargo 2 organizaciones consideran que el servicio del talento humano es malo y deficiente al momento de dar respuesta a los requerimientos de los usuarios.

Figura 8. Calidez de los colaboradores antes, durante y después del evento deportivo



Según los encuestados, 37 delegados manifiestan que se encuentran satisfechos con la calidez de los colaboradores antes, durante y después del evento deportivo, calificando como excelente este elemento de la atención a los usuarios. Contrario lo que piensa 1 empresa la cual considera que es mala la calidez del talento humano.

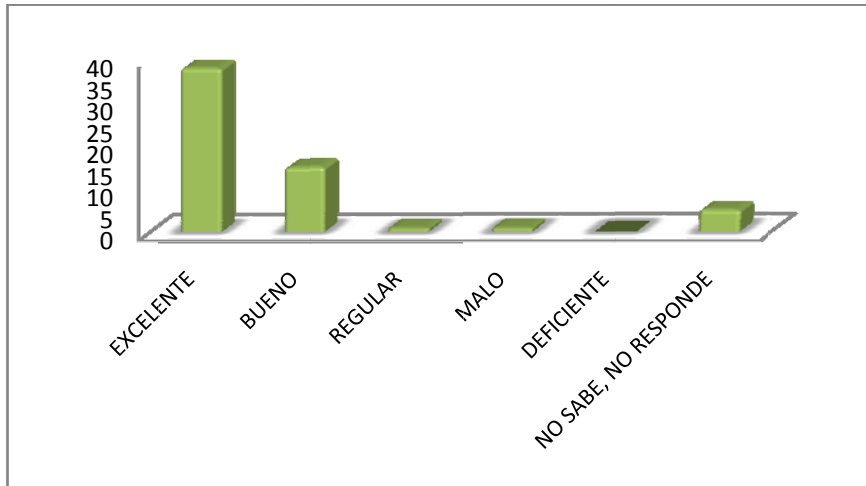
Figura 9. Conocimiento de los colaboradores para dar respuesta a sus inquietudes



El 55% (n=33) califican como excelente la atención de los colaboradores a la hora de dar respuesta a sus inquietudes y brindan atención adecuada y eficiente a los usuarios. Sin embargo un 5% (n=3) de los encuestados no se encuentran conformes con este servicio por parte de los colaboradores.

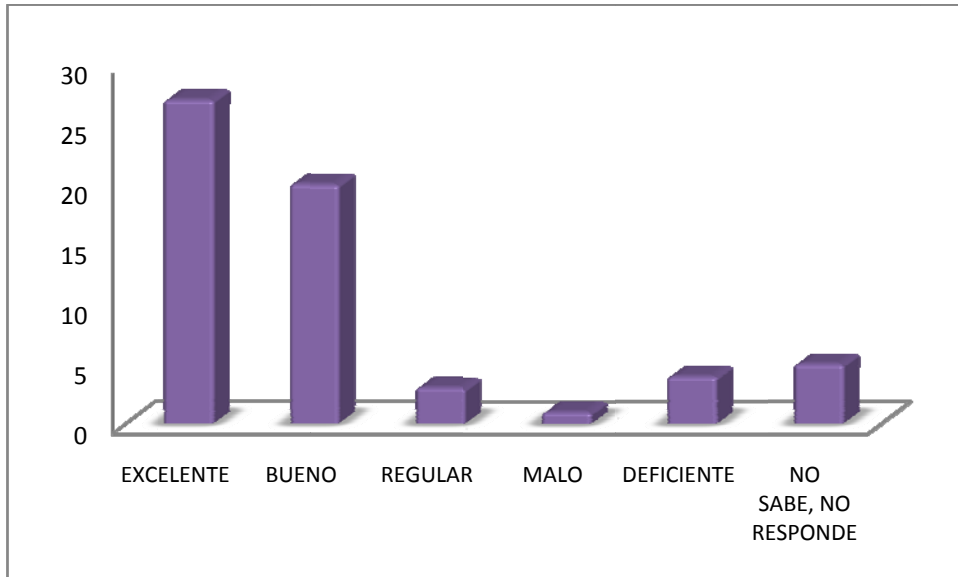


Figura 10. La educación y el respeto de los colaboradores.



El 63% (n=38) coinciden que los colaboradores a la hora de atender los usuarios son educados y respetuosos, lo cual asegura que el clientes se sienta satisfecho con la atención que le brindan los organizadores y colaboradores presentes en el evento; Un 25% (n=15) manifiestan que es bueno y tan solo un 3,3% (n=2) califican el servicio como malo y regular encontrando que los colaboradores presentan vacios en el conocimiento de algunas modalidades deportivas para dar respuesta a inquietudes de los usuarios.

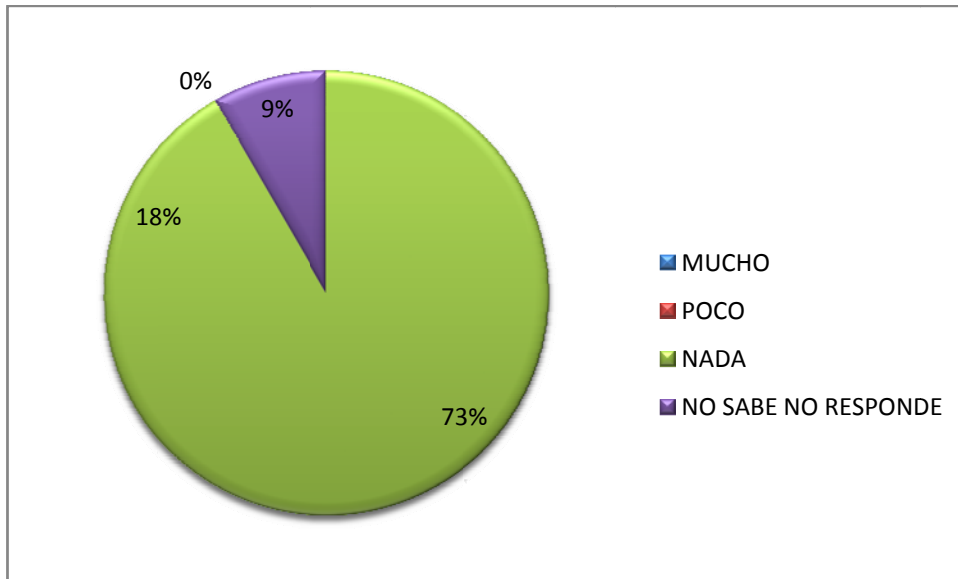
Figura 11. La experiencia del talento humano



Se encontró que 27 delegados manifiestan que la experiencia del talento humano de los juegos interempresariales de Comfamiliar Risaralda es excelente, seguido de 20 empresas que coinciden que es bueno y solo 5 lo califican como malo y deficiente.

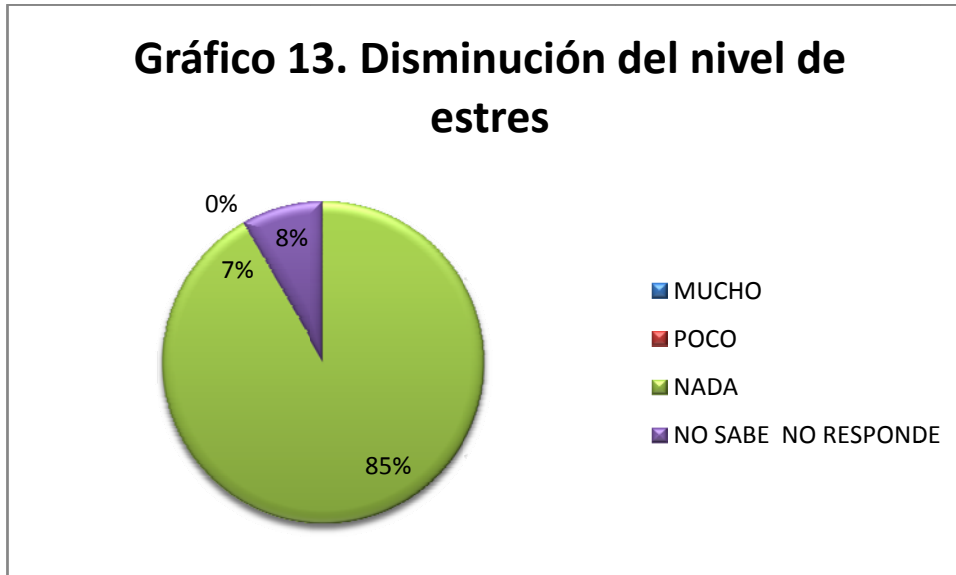
#### 6.4 Dimensión Servicio

Figura 12. Nivel de bienestar familiar de los empleados



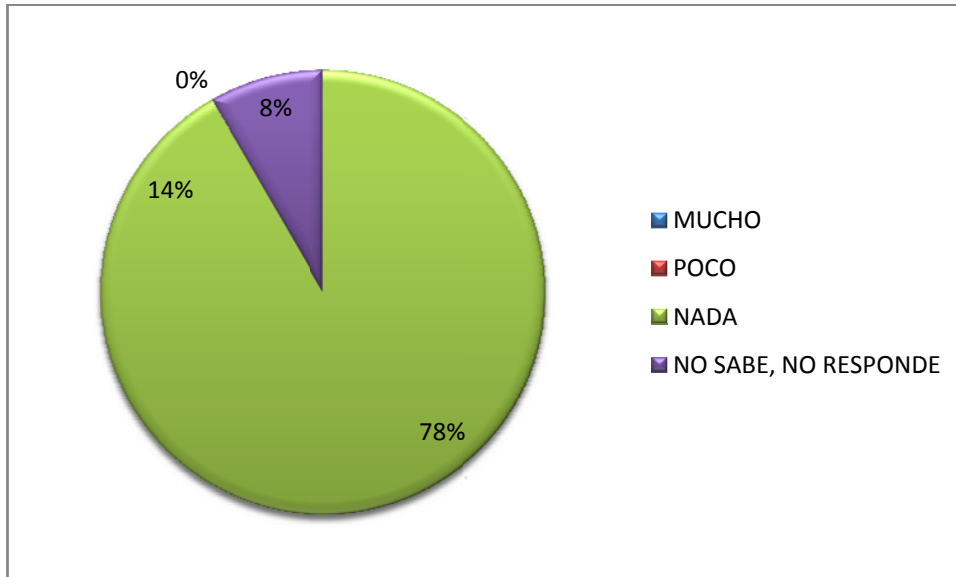
Se evidencia que el 73% de los encuestados coinciden que los juegos interempresariales de Comfamiliar Risaralda mejoran el nivel de bienestar familiar de los empleados; por otro lado el 18% manifiesta que este evento deportivo mejora poco el bienestar y la integración de las familias por los altos costos de las entradas al parque Comfamiliar Galicia.

Figura 13. Nivel de disminución del nivel de estrés de los empleados



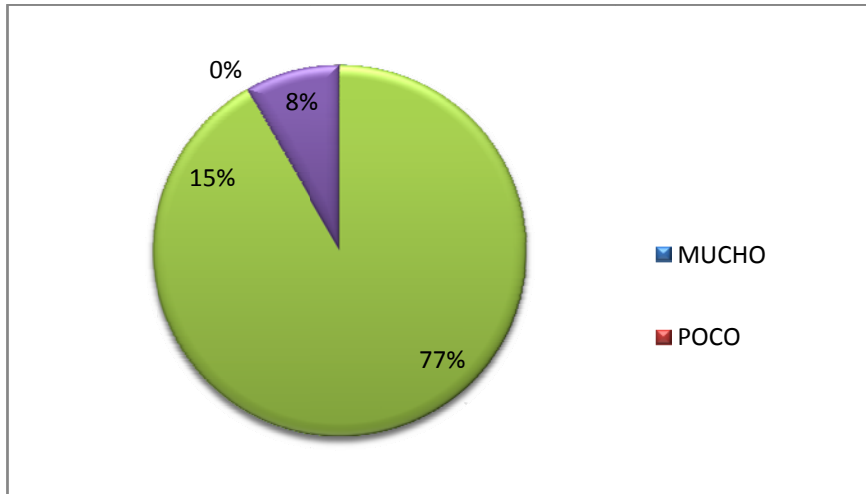
El 85% (n=51) mencionan que el evento deportivo permite que los niveles de estrés de los empleados disminuya con la participación en las diferentes disciplinas deportivas, el 7% (n=4) coinciden que no y manifiestan que en ocasiones aumenta el estrés por las características de las competencias.

Figura 14. El evento deportivo mejora la condición física de los empleados



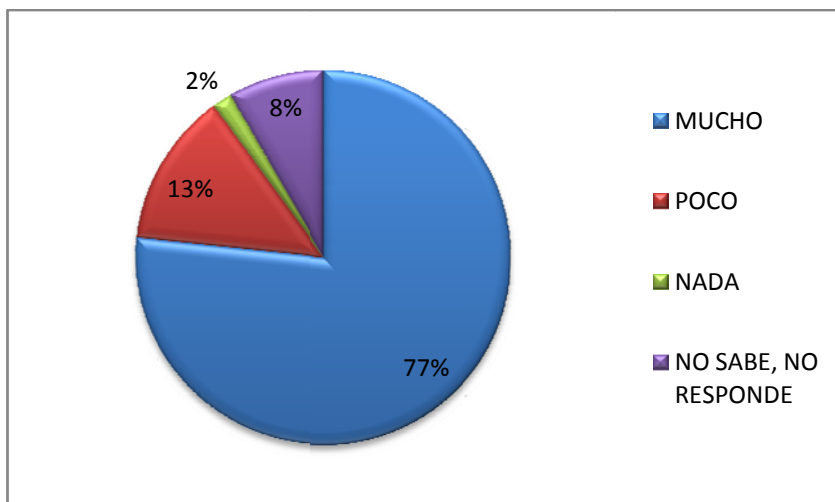
El 78% de los delegados encuestados aseguran que los juegos interempresariales ayudan a los empleados a mejorar la condición física, seguido por el 14% que manifiestan que los deportes en los que participaron poco mejora la condición física.

Figura 15. El evento deportivo facilita la integración con otras personas



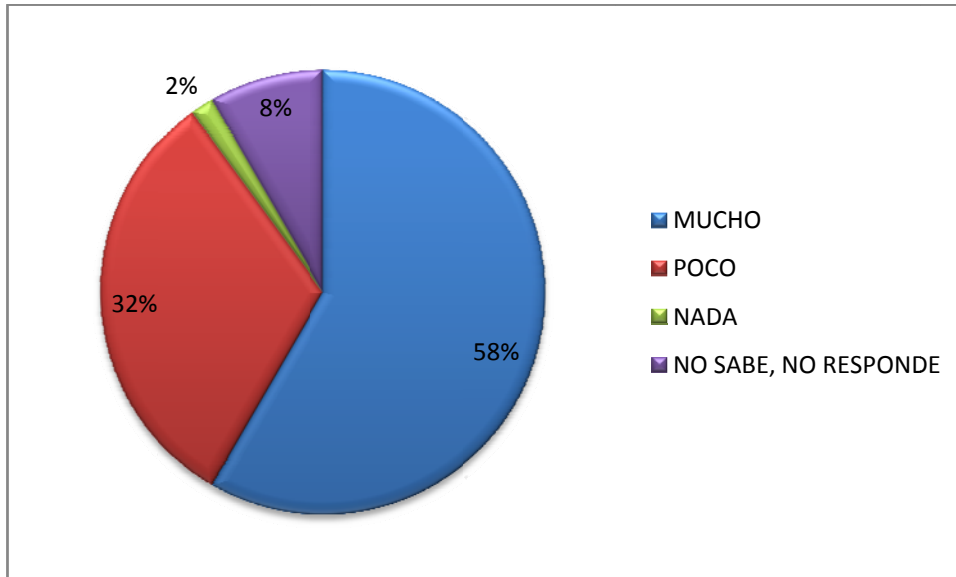
Un gran porcentaje de la población encuestada, el 77% manifiesta que las actividades deportivas, en este caso los juegos interempresariales permiten en un alto nivel la integración de las personas alrededor del deporte, Por el contrario un 15% de los delegados aseguran que estos eventos integran poco a las personas.

Figura 16. En qué medida la programación beneficia los horarios laborales de las empresas



Al 77% de las empresas de los juegos interempresariales la programación de las competencias no interfería en los horarios laborales, lo cual facilitaba el desplazamiento de los deportistas a los escenarios deportivos. Solo el 2% se vio afectado, pero los delegados expresan que son problemas de la organización y no del evento, pues sus jornadas se extienden hasta los fines de semana.

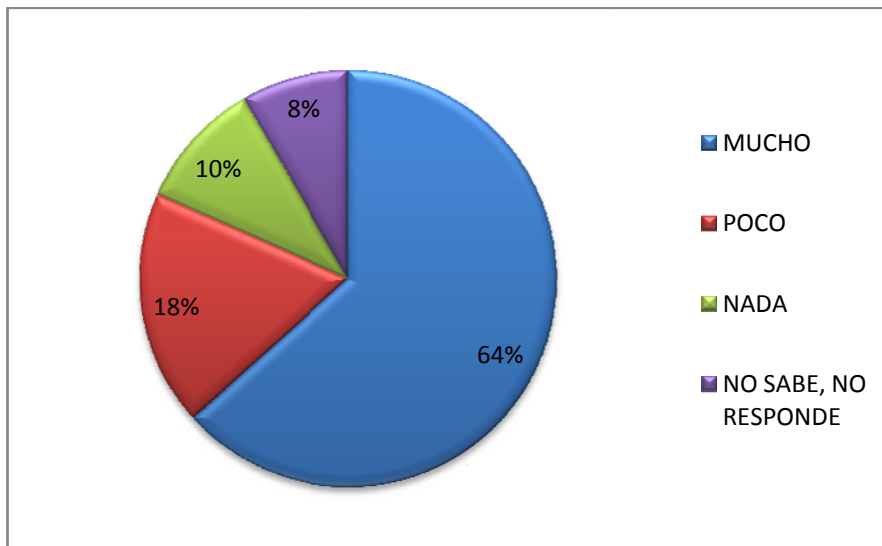
Figura 17. La relación calidad/precio satisface las necesidades de las empresas



El 58% de las organizaciones encuestadas se sienten satisfechas con el resultado del evento en relación con el costo del mismo. Un 32% coinciden que el valor es alto y la satisfacción es poca y solo un 2% manifiesta que definitivamente el precio del evento no satisface sus necesidades.



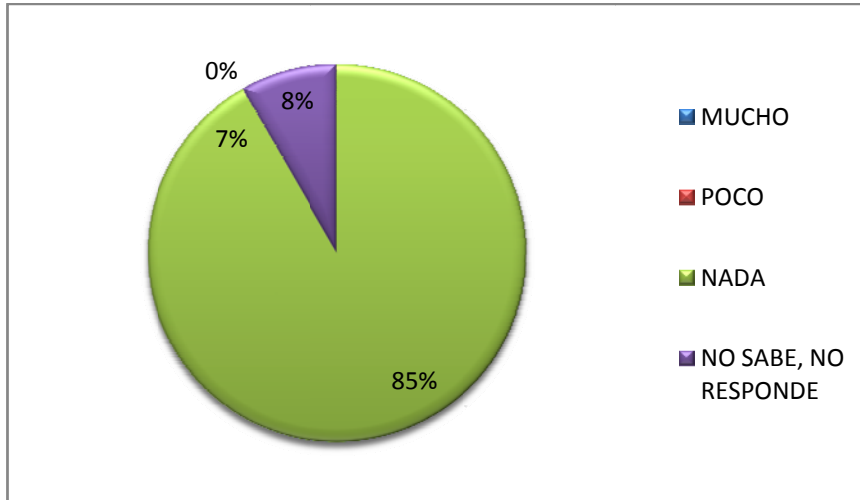
Figura 18. Nivel de satisfacción con los equipamientos deportivos



De los delegados encuestados el 64% se sienten satisfechos con los equipamientos deportivos para cada modalidad, el 18% se sienten poco satisfechos con este servicio y el 10% sienten que los equipamientos no cumplen con las expectativas para el buen desarrollo de las competencias y esto puede afectar el rendimiento de los deportistas y el resultado del mismo.

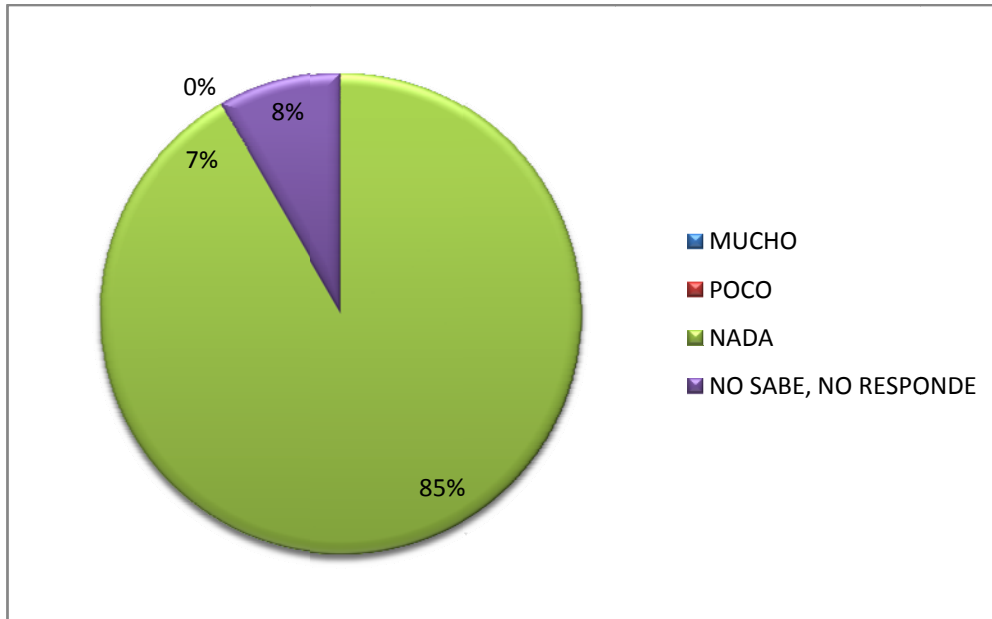
## 6.5 Dimensión Calidad

Figura 19. Este evento deportivo cumple con el concepto de bienestar laboral



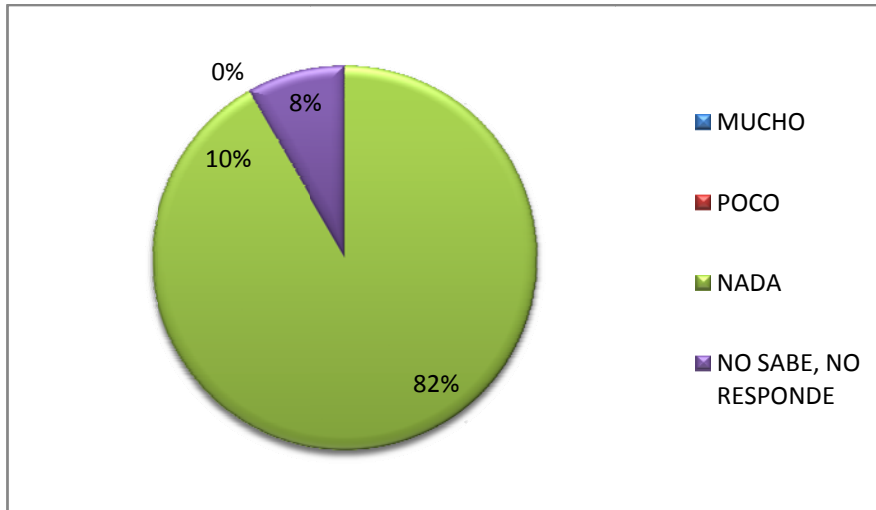
Los resultados de las encuestas aseguran que el 85% de las empresas manifiestan que la participación en este evento deportivo les permite cumplir con el concepto de bienestar laboral a través de actividades de deporte y recreación, solo un 7% consideran que es poco lo que este tipo de competencias le aportan a los empleados para su bienestar.

Figura 20. Estos eventos deportivos satisfacen necesidades deportivas, recreativas y de aprovechamiento del tiempo libre



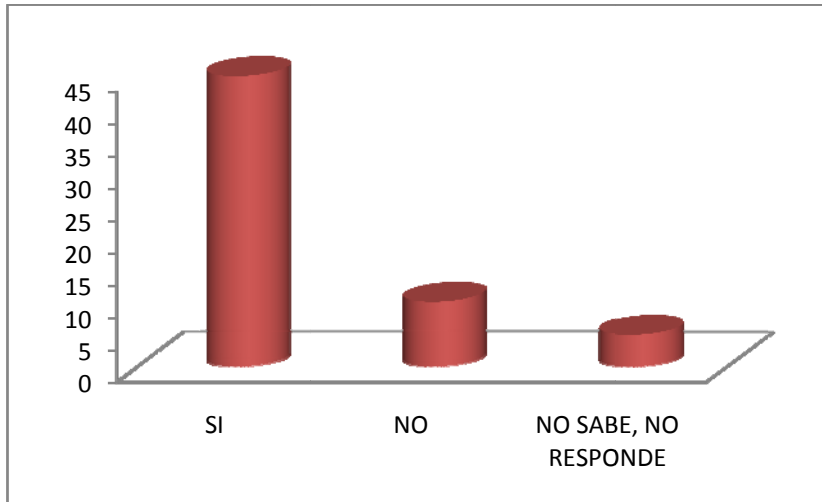
Se evidencia que el 85% de los delegados encuestados aseguran que los eventos deportivos y recreativos satisfacen en los trabajadores necesidades de deporte, recreación y aprovechamiento del tiempo libre y tan solo un 8% manifiestan que no cumplen con las expectativas para satisfacer estas necesidades de ocio y tiempo libre.

Figura 21. Los resultados cumplen con lo establecido en la oferta inicial del servicio



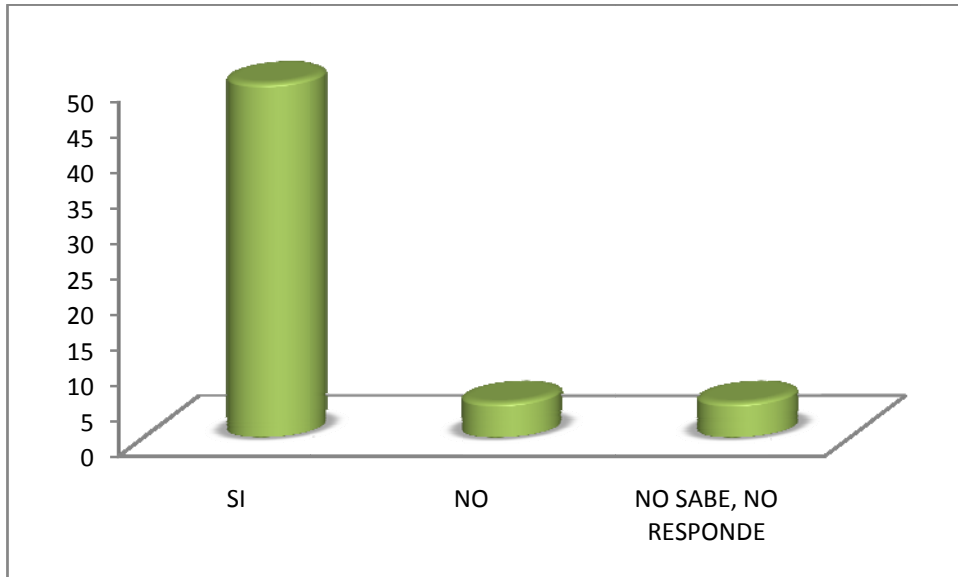
El 82% de las personas encuestadas consideran que el resultado final del evento deportivo cumple con la oferta inicial del servicio, mientras que solo un 10% aseguran que poco se cumple con lo establecido inicialmente en los juegos interempresariales.

Figura 22. Está satisfecha su empresa con este evento deportivo?



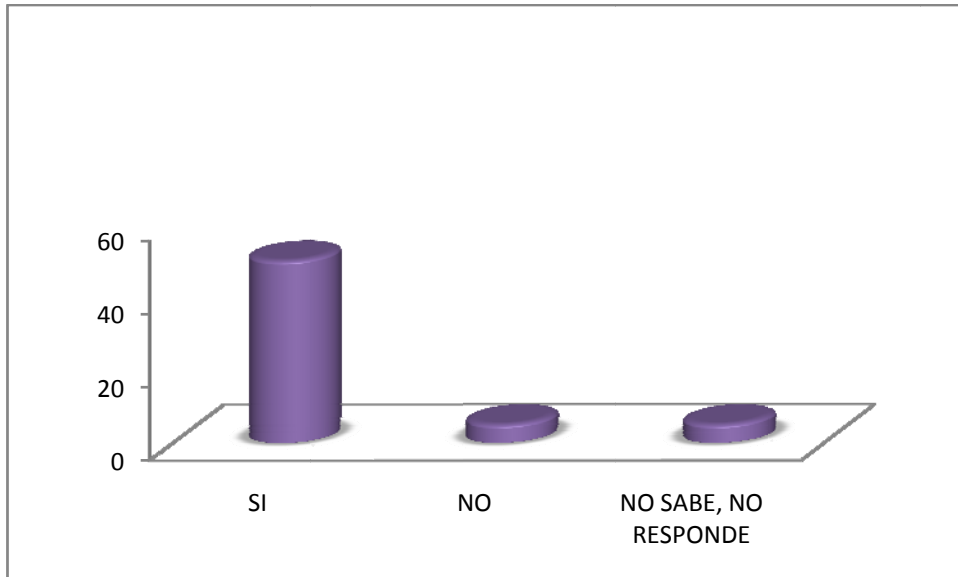
El 75% (n=45) de las empresas participantes se encuentran satisfechos con el evento deportivo, manifestando que los juegos interempresariales permiten la integración de los trabajadores, las familias y facilitan espacios deportivos y recreativos para un mejor aprovechamiento del tiempo libre.

Figura 23. Es acertada para su empresa la participación en este evento deportivo?



El 83,3% (n=50) de los delegados aseguran que para sus organizaciones es acertado participar cada año en este evento deportivo, pues estos espacios ayudan a mejorar el ambiente organizacional y permiten que los trabajadores y las familias disfruten de los escenarios deportivos e instalaciones del parque Comfamiliar Galicia.

Figura 24. Su empresa recomendaría este evento deportivo por su calidad y servicio



Los resultados de la encuesta aseguran que el 83,3% (n=50) de las empresas recomiendan este evento deportivo por la calidad de las instalaciones deportivas, el buen servicio que prestan los colaboradores y la organización en general. Solo un 8.3% (n=5) no coinciden con lo anterior por dificultades vividas durante el evento.

## 7. DISCUSION

Tal como lo menciona (Botero, A., & Herrera, A., 2013) cuando una persona hace un uso constructivo de su tiempo libre en beneficio de su bienestar personal y disfrute de la vida individual y social, este se convierte en un complemento de formación, un elemento de descanso, diversión, socialización y creatividad, aportando así al desarrollo personal de todos los seres humanos; Es precisamente lo que buscan los juegos interempresariales de Comfamiliar Risaralda; Los cuales permiten a través de actividades deportivas en conjunto y/o individuales que las empresas afiliadas participen de forma activa en espacios deportivos y recreativos, buscando la integración de los trabajadores, el fortalecimiento del trabajo en equipo para la consecución de resultados deportivos y posibilidad de desarrollo de habilidades sociales y comunicativas por parte de los trabajadores. Teniendo en cuenta lo anterior; las organizaciones utilizan el deporte y la recreación como puente para aumentar el bienestar de sus empleados y promocionar el aprovechamiento del tiempo libre en actividades saludables, como muestra de esto los resultados de la investigación evidencian el alto porcentaje de participación en la modalidad de conjunto (55%) en deportes como futbol 6, futbol y voleibol mixto; deportes que facilitan el desarrollo de habilidades en colectivo que aportan no solo en la vida deportiva sino en la vida laboral; contrario a las modalidades individuales donde el deportista vela por su bienestar y los resultados que conquiste gracias a sus habilidades física y motrices.

Para que un evento deportivo se desarrolle correctamente es necesario tener en cuenta el estado y las condiciones de las instalaciones deportivas, evaluando constantemente la limpieza de las mismas, que se dé cumplimiento al reglamento para los escenarios de cada modalidad deportiva y las condiciones de las vías de acceso. Estos aspectos son los más importantes en el momento de realizar unos juegos deportivos, se debe tener en cuenta la seguridad y comodidad de cada uno de los deportistas que harán uso de los escenarios porque de ello depende la calidad del servicio. Según el DANE en el censo de escenarios deportivos y recreativos del año 2007, Las instalaciones deportivas deben tener normas básicas de infraestructura y cuidado, las cuales aseguran el desarrollo de las competencias por cada deporte sin ningún contra tiempo y así dar cumplimiento a lo establecido para el certamen deportivo. Para el caso de los juegos interempresariales los delegados encuestados manifestaron que las condiciones de los escenarios deportivos del Parque Comfamiliar Galicia se encuentran en excelentes y buenas condiciones, sin embargo recomiendan a la organización tener una segunda opción de instalaciones deportivas en especial para la



modalidad de fútbol, pues las condiciones climáticas afectan el buen uso de las canchas.

En el caso de la atención al usuario, por parte del talento humano de la organización del evento, los delegados encuestados coincidieron que la calidad de los colaboradores (veedores, jueces, logística y coordinación) es excelente y buena, asegurando que son respetuosos, educados, con experiencia y conocimiento para dar respuesta a las inquietudes y requerimientos de los usuarios. Teniendo en cuenta los resultados de la investigación es necesario desarrollar un proceso de trazabilidad con la teoría y el manual de atención al usuario de Comfamiliar Risaralda con el objetivo de saber si se aplican o no los conceptos de calidad y servicio en la atención cliente.

Según el manual de atención al usuario de Comfamiliar Risaralda, el talento humano debe estar capacitado para asegurar la armonía en las relaciones interpersonales, con el propósito de conservar los clientes, prestar atención oportuna y de calidad, transmitir el mensaje al usuario eficientemente y escuchar siempre atentamente para conocer el interés del cliente, debe ser comprometido con las actividades y de esta manera posicionar la empresa y su imagen corporativa en el mercado. Los colaboradores deben ser personas correctas, educadas, capaces de manejar adecuadamente cualquier situación, una persona profesional y experto en temas deportivos, logísticos y de juzgamiento.

Con lo anterior entonces se puede afirmar que los colaboradores de los juegos interempresariales cumplen con los requisitos para prestar un excelente servicio a los usuarios que participan en este evento deportivo, pues el instrumento permitía evaluar cada una de las características ya mencionadas y las empresas y sus delegados califican este aspecto como excelente y bueno; por lo tanto los juegos cuentan con personal capacitado y preparado para dar solución a las necesidades de los usuarios y con ello conservar su participación año tras año.

Para identificar si un evento deportivo es de alta calidad es necesario conocer si el producto o servicio satisface las necesidades de los clientes generando equilibrios constantes entre el valor que el cliente está dispuesto a pagar en función de la satisfacción de sus deseos y necesidades tal como lo menciona(Horovitz, 1991); Lo anterior permite entonces asegurar los juegos interempresariales de Comfamiliar Risaralda pretende generar una relación costo/beneficio, en la cual las empresas reciben beneficios individuales como: mejora en la condición física, disminución del estrés, integración familiar y laboral de los trabajadores y los beneficios que obtiene la empresa cuando permite que sus empleados participen

en actividades deportivas y recreativas (bienestar laboral y espacios de deporte, recreación y aprovechamiento del tiempo libre). Los resultados del estudio, muestran que las empresas que participan en los juegos interempresariales son conscientes de los beneficios que estos eventos traen para sus empleados y sus ambientes organizacionales, sin embargo muchas de ellas aseguran que debe realizarse un análisis al costo del mismo, pues consideran que no es proporcional a la premiación y los beneficios de las familias de los deportistas. De esta forma la organización del evento deberá revisar si el precio y la calidad van unidas a la elección del consumidor de participar cada año o simplemente la tradición de la participación de las empresas en este certamen y el reconocimiento por sus resultados deportivos son los criterios que tiene en cuenta la empresa para ser fieles a los juegos interempresariales; pero finalmente no están satisfechos con la calidad del servicio.

El resultado final es lo que le permite a los organizadores identificar si se cumple o no con las expectativas y la oferta inicial del servicio, teniendo en cuenta elementos como: la apariencia de las instalaciones física, equipos, personal y materias, la capacidad de respuesta de los colaboradores para ayudar a los clientes, la fiabilidad con la cual se ejecuta el servicio prometido, la atención, respeto y amabilidad del personal de contacto y la inexistencia de peligros, riesgos y dudas para los usuarios, factores determinantes del servicio según (Parasuraman, A. Zeithmal, V. Berry, L., 1988) Con lo mencionado anteriormente la coordinación de los juegos interempresariales debe evaluar la calidad del evento y determinar si se cumple o no con los criterios de calidad, además de realizar procesos de retroalimentación posterior al desarrollo de las actividades, estos aspectos son los que están inmersos en el estudio y permitieron el conocimiento de la satisfacción de los usuarios que participan en los juegos, dando como resultado un alto nivel de satisfacción y cumplimiento de expectativas con recomendaciones y sugerencias en relación aspectos logísticos como el ingreso al parque Comfamiliar Galicia, el costo de las inscripciones y la premiación, la recuperación del objetivo de los juegos como es la integración familiar y la posibilidad de contar con escenarios alternos en casos donde las condiciones climáticas afecten el desarrollo de las competencias.

Es desde esta perspectiva que se puede establecer que los juegos interempresariales son una tradición a nivel empresarial, que busca la integración de las organizaciones de la región, sus trabajadores y las familias, en torno al deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre.

**PLAN DE ACCION JUEGOS INTEREMPRESARIALES COMFAMILIAR  
RISARALDA 2015**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de los usuarios que participan en los juegos interempresariales de Comfamiliar Risaralda, a continuación se propone a la organización realizar siguientes acciones con el objetivo de mejorar continuamente la calidad el servicio:

ITEM	ESTRATEGIA	TACTICA	HERRAMIENTA
La relación calidad/precio del evento no satisface las necesidades de las personas	1. Realizar un análisis de los precios de la inscripción para cada modalidad deportiva a través de un proceso de planeación en el cual se proyecte el número de equipos participantes, la cantidad de partidos por cada equipo, los servicios que incluye el valor de la inscripción y los gastos adicionales que cada deportista tiene al ingresar a los juegos interempresariales como: entradas de acompañantes, transporte, hidratación y compra de equipamientos deportivos.	1. Diseñar una base de datos de las empresas participantes con sus respectivas modalidades deportivas	1. Realizar llamadas telefónicas a las empresas y visitas presenciales para confirmar la participación de las empresas en los Juegos interempresariales.

	<p>2. Modificar los incentivos y premiaciones para cada modalidad deportiva, con el objetivo de satisfacer las necesidades y requerimientos de las empresas y sus delegaciones, teniendo en cuenta que la cantidad de equipos cada año aumenta y por lo tanto los recaudos en las inscripciones es cada vez mayor.</p>	<p>2. Realizar un sondeo con los delegados de las empresas que participan en los juegos interempresariales de los incentivos y premiaciones que deben incluirse en este evento deportivo.</p>	<p>2. Realizar una lluvia de ideas para que los delegados socialicen sus requerimientos en relación a las premiaciones e incentivos.</p>
<p>Los equipamientos deportivos (balones, mallas, mesas de tenis, tableros de baloncesto y voleibol) cumplen con las expectativas para cada modalidad deportiva.</p>	<p>Modificar el artículo del reglamento que determina que todos los equipos deben tener sus equipamientos deportivos, ya que la organización debe ser quien brinde este servicio a los usuarios, evitando así que no se cumpla con las reglas propias de cada modalidad deportiva en relación a los implemento para el desarrollo de la competencia.</p>	<p>Crear un comité de deportes de los juegos interempresariales con representantes de los delegados de las empresas</p>	<p>Diseñar acuerdos de corresponsabilidad entre las empresas y la organización y construir el nuevo reglamento</p>
<p>La programación establecida para cada modalidad deportiva beneficia los horarios laborales e las empresas</p>	<p>Establecer horarios alternos y flexibles para la programación de los partidos en especial con aquellas empresas donde las jornadas laborales se extienden los fines de semana y aquellas modalidades que tienen mayor cantidad de equipos participantes, con el propósito de no</p>	<p>En la programación de las competencias, tener presente los horarios laborales de cada una de las empresas participantes.</p>	<p>En el congresillo técnico se solicita a cada uno de los delegados los horarios laborales de las empresas y con los representantes del comité de deportes de los juegos se diseña la programación semestral de las competencias</p>

	extender el desarrollo del evento.		deportivas.
En qué nivel el evento deportivo mejora el bienestar familiar de los trabajadores que participan	Vincular la familia de forma activa en el evento deportivo, en las cuales las personas acompañantes del deportista puedan participar en actividades recreativas que facilite la integración de las familias en torno al deporte y los juegos interempresariales	Establecer alianzas con el área de Recreación de Comfamiliar Risaralda	Realizar actividades recreativas como alternativa para vincular los acompañantes de los deportistas
	Brindar información clara a las empresas y sus delegaciones de los derechos que tienen al participar en los juegos interempresariales en aspectos como: El valor de las entradas de los acompañantes de los deportistas	Por medio de los delegados de cada una de las empresas socializar con los deportistas los temas relacionados con los juegos interempresariales.	Diseñar un volante informativo de las tarifas y los beneficios a los cuales tienen los participantes del evento
La experiencia del talento humano (veedores, jueces, coordinación del torneo y general)	Ampliar el personal de juzgamiento para las competencias deportivas en especial de las modalidades de conjunto, evitando que los jueces establezcan vínculos con las empresas y sus deportistas y así interferir en los resultados finales.	Realizar convenios con las escuelas de juzgamiento.	Realizar seminarios de actualización en temas de deporte
	Capacitar a los veedores en todo lo relacionado a las modalidades deportivas, con el objetivo de brindar respuestas oportunas a las necesidades de	Realizar convenios con talento humano capacitado y actualizado en temas de deporte para fortalecer los conocimientos de	Realizar seminarios de actualización en temas de deporte

	los usuarios en las competencias deportivas, y de esta manera disminuir el tiempo para dar solución a cualquier problemática e inquietud en relación a los partidos.	los colaboradores del evento.	
Cual es estado y las condiciones de las instalaciones deportivas para la modalidad deportiva que usted práctica.	Realizar convenios con instalaciones deportivas alternas, para aquellos casos donde las condiciones climáticas no permiten el uso de los escenarios del parque Comfamiliar Galicia, en especial para la modalidad de futbol.	Diseñar acuerdos de corresponsabilidad con los administradores de los escenarios deportivos, donde se pueda establecer intercambio de servicios	Realizar visitas presenciales a los administradores de escenarios deportivos de la ciudad
Agilizar el ingreso de los deportistas	Implementar el carnet de ingreso al parque Comfamiliar Galicia para los deportistas de los juegos interempresariales para agilizar el proceso de ingreso, evitando retrasos y contratiempos en el inicio de las competencias, teniendo en cuenta el flujo de personas que visitan las instalaciones los fines de semana.	Diseñar formato de identificación para cada uno de los deportistas de las delegaciones que participan en los juegos.	Carnet de identificación
	Implementar una plantilla donde se referencien los deportistas con su respectivo nombre, número de identificación y cantidad de acompañantes	Diseñar el formato de la plantilla con los datos de los deportistas que ingresan al parque	Plantilla de deportistas por delegación

	autorizados por la organización del evento, con el propósito de agilizar el ingreso de los deportistas.		
Desconocimiento de los deberes y derechos de los usuarios que participan en los juegos interempresariales	Implementar un taller de deberes y derechos en el congresillo técnico para los delegados con el propósito de informar oportunamente a los usuarios sobre los beneficios y el reglamento de los juegos interempresariales	Diseñar actividades recreativas para los delegados de las empresas que participan en los juegos interempresariales.	Actividades recreativas que faciliten la socialización y el reconocimiento de los deberes y los derechos de los usuarios que participan en los juegos Interempresariales
Poca participación del género femenino en los juegos interempresariales de Comfamiliar Risaralda	Realizar un análisis de causa de la poca participación del género femenino en los juegos interempresariales y de esta manera ofertar actividades que motiven a su participación	Diseñar una encuesta que permita conocer las preferencias de las actividades deportivas, recreativas y de actividad física del género femenino.	Encuesta de las preferencias de las mujeres en actividades deportivas, recreativas y de actividad física.

## 8. CONCLUSIONES

- Las condiciones de las instalaciones deportivas en la cual se desarrollan los juegos interempresariales se consideran aptas en relación a la limpieza, acceso de los deportistas, seguridad y comodidad y medidas básicas según el reglamento de cada modalidad deportiva.
- El genero masculino predomina en relacion a la participacion en los juegos interempresariales de Comfamiliar Risaralda.
- En el escenario destinado para la modalidad de futbol se evidencia que presenta algunas dificultadas en relación a las condiciones climáticas, lo cual afecta el buen desarrollo de las competencias y la cancelación de la programación, retrasando de esta forma los partidos y con ello la extensión del torneo.
- La atención al usuario por parte de los colaboradores de los juegos es buena, son personas respetuosas, educadas, con conocimiento y experiencia en temas deportivos, logísticos y de juzgamiento para dar respuesta eficaz a los usuarios y satisfacer sus necesidades y requerimientos.
- Los juegos interempresariales permiten a las empresas brindar espacios de integración para los trabajadores a través de actividades deportivas y recreativas.
- El evento deportivo que desarrolla Comfamiliar Risaralda disminuye el estrés acumulado por los trabajadores en las largas jornadas laborales, facilitando el acceso actividades de deporte, recreación y aprovechamiento del tiempo libre.
- Las empresas que participan en los juegos interempresariales de Comfamiliar Risaralda coinciden que el costo del evento no es proporcional a la premiación en cada uno de los deportes.
- Los juegos interempresariales permiten a las empresas dar cumplimiento al concepto de bienestar laboral, con la participación de los trabajadores en espacios deportivos y recreativos con sus familias y equipos de trabajo.



- El resultado final del evento da cumplimiento a la oferta inicial del servicio, en el cual se logra la satisfacción de las necesidades de los usuarios que participan.
- El 83% de las empresas que participan en los juegos interempresariales de Comfamiliar Risaralda recomiendan este evento deportivo por su calidad y servicio.

## 9. RECOMENDACIONES

- Es necesario tener escenarios deportivos alternos en el caso de la cancha de futbol, evitando de esta manera que las condiciones climáticas retrasen el buen desarrollo de los partidos y el torneo en general.
- Diseñar estrategias que agilicen el ingreso de los deportistas al parque Comfamiliar Galicia y sus familias, pues en ocasiones se presentan dificultades que termina afectando la competencia deportiva.
- Cada escenario debe contar con equipamientos deportivos con el objetivo que la competencia no se vea afectada cuando los equipos y/o deportistas no traen consigo sus elementos.
- Realizar un análisis del costo de la participación en el torneo y la premiación de cada modalidad deportiva.
- Diseñar estrategias que permitan recuperar el objetivo de los juegos interempresariales, el cual estaba enfocado a la integración familiar, pero por los altos costos del ingreso de los acompañantes de los deportistas se ha ido perdiendo.
- Ampliar el personal de juzgamiento para que no siempre sean los mismos los responsables de impartir justicia en las competencias deportivas, pues en ocasiones se generan vínculos con los equipos y termina interfiriendo en los resultados.
- En necesario realizar un analisis de causa de la poca participacion del genero femenino en los juegos interempresariales de Comfamiliar Risaralda a traves de la aplicación de una encuesta que permita conocer las preferencias del genero en relacion actividades deportivas, recreativas y de actividad fisica.
- Diseñar actividades recreativas para los delegados de las empresas que asisten al congresillo tecnico con el proposito de socializar los derechos y deberes de los usuarios que participan en los juegos interempresariales.

## 10. Bibliografía

- Balza, A. (2010). *Educacion, Investigacion y aprendizaje: Una herramienta desde el pensamiento complejo e interdisciplinario*. Guarico: APUNESR.
- Betancur, J. (2007). *Fundamentos de la administracion deportiva*. Medellin.
- Botero, A., & Herrera, A. (2013). *Legislación deportiva comentada*. Bogotá: Coldeportes Nacional .
- Brady, M. (2005). Removing the contextual lens: A multinational, multi setting, comparison of service evaluation models. *Journal of retailing*, 215-230.
- Calabuig, Ferran; Quintanilla, Ismael. (2008). La calidad percibida de los servicios deportivo: Diferencias segun instalación, género, edad y tipo de usuario en servicio nautico. *Revista internacional de ciencias del deporte*, 26.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestion del talento humano*. Mexico: McGraw Hill.
- Chinchilla, J. (2003). Calidad y seguridad de las instalaciones y el material deportivo en los centros de educacion secundaria y bachillerato de la provincia de Malaga. *Departamento de metodos de la investigacion e innovacion educativa*, 54.
- Coldeportes. (2009). *Plan decenal del deporte, la recreación, la educación fisica y la actividad Fisica para el desarrollo humano, la convivencia y la paz*. Bogotá.
- Coldeportes. (2011). *Resolucion 321*. Bogotá.
- Colunga, C. (1995). *Calidad en el servicio*. . México: Panorama.
- Contreras, T. (1990). *Manual del deporte para municipios pequeños y medianos*.
- Dorado, A. Gallardo, L. (2003). Satisfaccion del consumidor deportivo en los servicios publicos. *Investigacion y marketing*, 26-30.
- Elasri, A. Triado, J. Aparicio, P. (2015). La satisfaccion de los clientes de los centros deportivos municipales de Barcelona. *Gestion deportiva, ocio activo y turismo*, 109-117.
- Fisher, L. Navarro, V. (1994). *Introduccion a la investigacion de mercado*. México: McGraw Hill.
- Gaither, T. (1983). Creative customer service managment. *International journal of physical distribution & logistics managment*.

- Goñi Zabala, J. (2008). *Talento, Tecnología y tiempo*. España: Diaz de santos.
- Gronross, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of business*, 3-11.
- Gutierrez, J. (2003). *Fundamentación de la administración deportiva*. Kinesis.
- Horovitz, J. (1991). *Calidad del servicio*. España: McGraw Hill.
- Jordi Viñas; Daniel Mateos; Sandra Caraballo. (2005). Plan integral para la actividad física y el deporte. *Deporte en el ambito laboral*, 7.
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prentice Hall.
- Larrea, P. (1991). *Calidad del servicio*. Madrid: Diaz de santos.
- Llorens, F.J; Fuentes, M. (2000). *Calidad total: Fundamentos e implementacion*. Madrid: Piramide.
- Mañas, M. Gimenez, G. Muyor, JM. (2008). Los tangibles predictores de la satisfaccion del usuario del servicio deportivo. *Psicothema*, 243-248.
- Martinez Del castillo, J. (1997). El real decreto 1004 y las instalaciones deportivas escolares. *Criterios de intepretacion, concepcion y diseño*, 39.
- Mundina, J. Calabuig, F. (1999). El marketing social al servicio de la gestion de calidad: El caso de los servicio nauticos . *Educacion fisica y deportes*, 77-83.
- Munne. (1988). *Psicologia del tiempo libre, un enfoque critico*. Mexico: Trillas.
- Nacional, Ministerio de Educacion. (1995). *Ley 181*. Bogotá.
- Ovretveit, J. (1991). Costing health quality. *Health services managment*, 184-186.
- Parasuraman, A. Zeithmal, V. Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 41-50.
- Parasuraman, A. Zeithmal, V. Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple - item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal Retailing*, 12-40.
- Peel, M. (1993). *Servicio al cliente*. España: Ediciones Deusco.
- Quijano, V. (2003). *Calidad en el servicio. Cuando la actitud no es suficiente*. México: Gasca.
- Quijano, V. (2004). *Mida eficazmente la satisfaccion del cliente*. México: Gasca.
- Reeves, C.A, Bednar, AD. (1994). Defing quality: Alternatives and implications. *Academy of managment review*, 419-445.

Zeithaml, V. (1988). Consumer perceptions of price, quality and value: A means end model and synthesis of evidence. *Journal of marketing*, 2-22.

ANEXOS

## ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

### OBJETIVO

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios que participa en los juegos interempresariales de COMFAMILIAR RISARALDA

Estimado usuario,

Agradecemos su voluntaria participación para diligenciar este cuestionario. El tiempo estimado de realización del cuestionario es de 5-7 minutos y esta medición nos permitirá mejorar el servicio para los próximos Juegos Interempresariales.

Por favor, al finalizar el cuestionario devuélvalo al encuestador.

Gracias por su colaboración.

### DATOS PERSONALES:

1. EMPRESA: \_\_\_\_\_

2. OCUPACION: \_\_\_\_\_

### 3. FORMACIÓN ACADÉMICA

Primaria  Secundaria  Universitaria

Especialización  Cual? \_\_\_\_\_

### 4. ACTIVIDADES EN LAS CUALES PARTICIPO ACTIVAMENTE LOS TRABAJADORES DE SU EMPRESA:

Deportes de conjunto (Futbol, Futbol sintética, Baloncesto, Voleibol)

Deportes individuales (Natación, Tenis de mesa, Tenis de campo, Bolos)

5. A continuación califique los siguientes aspectos del desarrollo de los Juegos Interempresariales de Comfamiliar Risaralda; siendo 5 excelente y 1 Deficiente

ÍTEMS	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>INSTALACIONES DEPORTIVAS</b>					
Cual es estado y las condiciones de las instalaciones deportivas para la modalidad deportiva que usted practica.					
Como considera usted las vías de acceso al parque Comfamiliar Galicia					
La limpieza en las instalaciones deportivas al momento de usted hacer uso de ellas.					
Las instalaciones deportivas se encuentran acorde al reglamento propio de cada modalidad deportiva					
<b>TALENTO HUMANO</b>					
Como califica usted el talento humano que atiende sus necesidades					

en este evento deportivo.					
La calidez de los colaboradores antes, durante y después del evento deportivo					
El conocimiento de los colaboradores para dar respuesta a sus inquietudes.					
La educación y respeto de los colaboradores a la hora de atender los usuarios.					
La experiencia del talento humano ( veedores, jueces, coordinación del torneo y general)					

<b>SERVICIO</b>	<b>Mucho</b>	<b>Poco</b>	<b>Nada</b>
En qué nivel el evento deportivo mejora el bienestar familiar de los trabajadores que participan.			
En qué nivel este evento deportivo disminuye el estrés de las personas que participan.			
En qué nivel este evento deportivo ayuda a mejorar la condición física de las personas que participan.			
En qué nivel este evento deportivo facilita la integración con otras personas.			
La programación establecida para cada modalidad deportiva beneficia los horarios laborales de las empresas.			
Considera que la relación calidad/precio del evento satisface las necesidades de las personas.			
Los equipamientos deportivos (balones, mallas, mesas de tenis, tableros de baloncesto y voleibol) cumplen con las expectativas para cada modalidad deportiva.			
<b>CALIDAD</b>			
Este evento deportivo le ayuda a las empresas de la región a cumplir con el concepto de bienestar laboral.			
Este evento deportivo satisface mis necesidades deportivas, recreativas y de aprovechamiento del tiempo libre			
Los resultados de este evento deportivo cumplen con lo establecido en la oferta inicial del servicio.			

• La empresa se encuentra satisfecha con este evento deportivo? SI\_\_\_ NO\_\_\_  
 Por qué? \_\_\_\_\_

• La decisión de participar en este evento es acertada para la empresa? SI\_\_\_ NO\_\_\_  
 Por qué? \_\_\_\_\_

• La empresa recomienda este evento deportivo por su calidad y servicio? SI\_\_\_ NO\_\_\_  
 Por qué? \_\_\_\_\_

Observaciones y/o recomendaciones: