

Análisis sociodemográfico de la calidad percibida en deportistas de la Facultad de Contaduría
Pública y Administración.

Socio-demographic analysis of the perceived quality of athletes from the FACPYA

Luis Alberto Dueñas Dorado' Mireya Medina Villanueva' Lázaro Garza Lozano' Javier Eder
Navarro Duberney' Raquel Morquecho Sánchez

Facultad de Organización Deportiva, Universidad Autónoma de Nuevo León

Ciudad Universitaria S/N, San Nicolás de los Garza, Nuevo León. CP 60455

luisduenasdrd@uanl.edu.mx

mireya.medinavl@uanl.edu.mx

13 40 43 50 Ext 7609

Resumen

Introducción: El deporte universitario ha evolucionado desde una visión estrictamente competitiva a una perspectiva más centrada en la promoción de actividades físico-deportivas saludables orientadas al conjunto de toda la comunidad universitaria (Alonso, 2009; García y Alonso, 2011). El objetivo es evaluar la calidad percibida en los servicios deportivos que oferta la Facultad de Contaduría Pública y Administración de la UANL. El tipo de investigación es transversal, la muestra está compuesta por un total de 300 sujetos, el instrumento que se utilizó para la obtención de datos es el Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Servicios Deportivos (CECASDEP MEX v1.0) adaptado al contexto Mexicano (Morquecho, 2014), con un tipo de respuesta tipo Likert que oscila entre 1 (nada de acuerdo) y 5 (muy de acuerdo). Incluye siete preguntas sociodemográfico y un apartado para incluir alguna observación, comentario o sugerencia. Los principales resultados determinan que el perfil mostro una población joven ($M=18.78$ años, $DT=1.79829$), que no realizan trabajo remunerado, y que tienen un gran interés en las actividades que presenta el programa de deportes. Conclusiones se recomienda la adaptación de los servicios del área médica dentro de las instalaciones deportivas y las diferentes actividades que no se ofertan actualmente y así poder cumplir con la misión que se trazó de la FACPYA, proporcionar todos los medios necesarios dentro de nuestro alcance para que los alumnos practiquen los deportes de su preferencia de la mejor forma posible y así lograr el rendimiento óptimo deseable que nos permita ser competitivos y ganadores.

PALABRAS CLAVE: Calidad de servicio, Perfil Sociodemográfico, Actividades Deportivas

Abstract

Introduction: The Sport University has evolved from a vision strictly competitive to a perspective more centered on the promotion of activities sport healthy oriented to the set of all the Community University (Alonso, 2009; Garcia and Alonso, 2011). The objective is determine them features socio-demographic, e interests of activities sports in the program of sports of the Faculty of accounting public and administration of the UANL. The type of research is transverse, sample is composed of a total of 300 subjects, the instrument that was used to obtain data is the perceived quality evaluation questionnaire on services sports (CECASDEP MEX v1.0) adapted to the Mexican context (Morquecho, 2014), with a kind of response Likert type that ranges from 1 (no agreement) to 5 (strongly agree). It includes seven demographic questions and a section to include any remark, comment or suggestion. Main results determined that the profile showed a young population ($M = 18.78$ years, $DT = 1.79829$), which do not perform paid work, and who have a keen interest in the activities presenting the sports program. Conclusions recommended the adaptation of health within the sports facilities area services and activities that are not offered at present and thus to comply with the mission that was drawn from the FACPYA, provide all necessary means within our reach to make students practice sports of your choice in the best possible way and thus achieve the desirable performance that allows us to be competitive and win.

Key words: Quality of service, sociodemographic profile, Sports Activities

Introducción

El deporte universitario ha evolucionado desde una visión estrictamente competitiva a una perspectiva más centrada en la promoción de actividades físico-deportivas saludables orientadas al conjunto de toda la comunidad universitaria (Alonso, 2009; García y Alonso, 2011).

Distintas investigaciones han demostrado que la actividad física de los jóvenes aumentaría si existiera un mejor acceso a las instalaciones deportivas del entorno urbano en el que viven, como son las de los centros escolares (Hannon et al., 2006; Norton, 2007). Además, se ha observado que las áreas con menores niveles de instalaciones y equipamientos dedicados al bienestar, así como las áreas con grandes desigualdades socioeconómicas, muestran elevadas tasas de inactividad física entre sus residentes (Ecob y Macintyre, 2000).

Unas instalaciones deportivas de calidad, junto con un equipamiento deportivo adecuado, mejorarían la práctica deportiva y la consecución y desarrollo de objetivos y contenidos de un modo más satisfactorio. Si bien, la calidad no ha de ser un privilegio para unos pocos, sino que ha de ser un derecho para todos (Dorado, 2007).

La gestión de la calidad es ya un concepto universalmente conocido y aplicado en prácticamente todos los ámbitos de la dirección de organizaciones y empresas de servicios (Martínez y Martínez, 2008), por lo que al igual que cualquier otra organización, aquellas de carácter deportivo también han mostrado su preocupación, aunque con cierto retraso, en la búsqueda de la calidad. Entendemos la calidad en las Instalaciones Deportivas Escolares, como el conjunto de características positivas o favorables con que cuenta una instalación, como premisa indispensable para ofrecer un servicio excelente o satisfactorio (Dorado, 2007)

Esta investigación tiene como objetivo evaluar la calidad percibida en los servicios deportivos que oferta la Facultad de Contaduría Pública y Administración de la UANL.

Por último, diferentes trabajos han evidenciado el hecho de que la calidad del servicio se convierte en muchas ocasiones en un claro condicionante de la adherencia a un programa, las actitudes hacia el tratamiento o, incluso, de la eficacia de éste (Rial, Torrado, Braña y Varela, 2010).

Material y método.

El tipo de investigación que se realizó en el presente trabajo es de tipo transversal y descriptivo: “Los diseños de investigación transaccional, o transversal, recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La muestra es compuesta por un total de 300 participantes. El cuestionario se aplicó en las diversas instalaciones deportivas de la Universidad Autónoma de Nuevo León a usuarios y estudiantes de la Facultad de Contaduría Pública y Administración.

El conjunto de características que conforman el perfil de los sujetos estudiados nos muestra una población en su mayoría hombres que predominó con 166 lo cual representa un porcentaje del 53.30% y 134 mujeres que representa el 47.70% del total de la muestra, la edad oscila entre los 15 y los 26 años (la media de edad fue de 18.78 años (DT=1.79829)). La situación actual de los sujetos en su mayoría se dedicaba solamente a estudiar con un 79% ya que el 19.7% estudiaba y trabajaba. Respectos al nivel de estudios de esta muestra el 77% tiene nivel licenciatura, el 12.3% nivel preparatoria seguido del 8.3% con carrera técnica y el otro 2.4% eran de nivel secundaria y otros. En la Tabla 1 se muestra el perfil la muestra analizada.

Tabla 1:***Perfil de la muestra***

Numero de Encuestados 300											
Edad años	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	26
Porcentaje	3%	4.3%	12.7%	26.7%	24.3%	16.3%	6%	3.3%	1.7%	0.7%	1%
Edad Media	18.7833 (DT 1.79829)										
Género	HOMBRE						MUJER				
	166						134				
	53.30%						47.70%				
Situación Actual	Estudia	Trabaja		Estudia y Trabaja			Ama de Casa		Desempleado		
	79%	1%		19.7%			0%		0.3%		
Nivel de Estudios	Secundaria	Preparatoria		Carrera Técnica			Licenciatura		Otros		
	0.7%	12.3%		8.3%			77%		1.7%		

El Instrumento para la obtención de datos se utilizó el Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Servicios Deportivos (CECASDEP MEX v1.0) adaptado al contexto Mexicano (Morquecho, 2014) con su versión reducida de 49 ítems, con un tipo de respuesta tipo Likert que oscila entre 1 (nada de acuerdo) y 5 (muy de acuerdo) con diferente evaluación: instalaciones deportivas, espacios deportivos, vestuarios, programa de actividades y profesor – monitor (Tabla 2). Incluye siete preguntas sociodemográfico y un apartado para incluir alguna observación, comentario o sugerencia.

Tabla 2:

Escalas utilizadas

	Nº de
ESCALA CECASDEP. MX. V.1	ítems
Instalaciones deportivas universitarias	10
Espacios deportivos	10
Vestidores	12
Programa de actividades deportivas	9
Entrenadores/instructores	8

Procedimiento

Los datos fueron recogidos mediante un cuestionario personal. Los cuestionarios fueron realizados por personal ajeno al Servicio de Deportes, aunque con la autorización de sus responsables. La duración de cada entrevista no superaba los 10 minutos.

Resultados

Una vez aplicado el instrumento de recolección de la información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de los mismos en el programa SPSS v.21, por cuanto la información que arrojará será la que indique las conclusiones a las cuales llega la investigación, por cuanto mostrará el análisis sociodemográfico de la calidad percibida en servicios deportivos. Los resultados que se describen en las gráficas se obtuvieron de las encuestas aplicadas a los deportistas de la Facultad de Contaduría Pública y Administración de la UANL.

Para mejorar la comprensión de este apartado, los resultados establecen primeramente el lugar de nacimiento, que el 90% de los sujetos son procedentes de Monterrey y su área Metropolitana los cuales utilizan el servicio deportivo, el 10% son de diferentes lugares de procedencia (Acapulco, Chihuahua, Durango, Irapuato, Mazatlán, Nayarit, Puebla, Querétaro, Tabasco, Tamaulipas, Tijuana, Veracruz, Yucatán) (Figura 1). Entre las diferentes Actividades deportivas que se ofertan dentro del programa de deportes de la Facultad de Contaduría Pública y Administración, (Figura 2) se destaca la práctica de futbol soccer 36%, seguidos por el voleibol (14%), handball (13.3%), atletismo(11.7%) y en menor medida futbol Americano(8.3%), basquetbol(7.7%), Tae kwon do (6.3%) y ajedrez(2.7%).

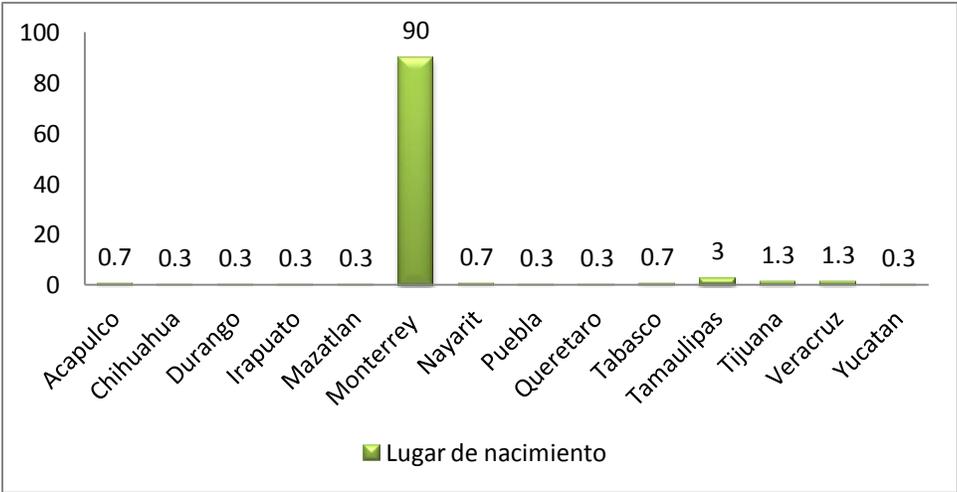


Figura No. 1. Lugar de Nacimiento



Figura No. 2. Actividad deportiva

Por lo que respecta a las horas de práctica, encontramos en la Figura 3, que el horario más factible para desarrollar cualquier tipo de actividad deportiva es entre las 6:00 pm y 8:00pm 54.7% de la muestra esto debido a que son los tiempos libres de los estudiantes y el termino de las actividades académicas, seguido de las 11:00 am a 1:00 pm (37.3%) y de las 7:00 pm a las 9:00 pm (4.3%), siendo los horarios menos utilizado para la práctica de actividades físico-deportivas entra la 1:00 pm y las 3:00 pm, 3:00 a 5:00 (7.0%). El tiempo que llevan utilizando el servicio deportivo el 56.7% tiene medio año, seguido del 17% el cual lleva 2 años, y el 14.7% un año y los sujetos que llevan menor tiempo fueron los que tienen 3 y 4 años (7%). (Figura 4)

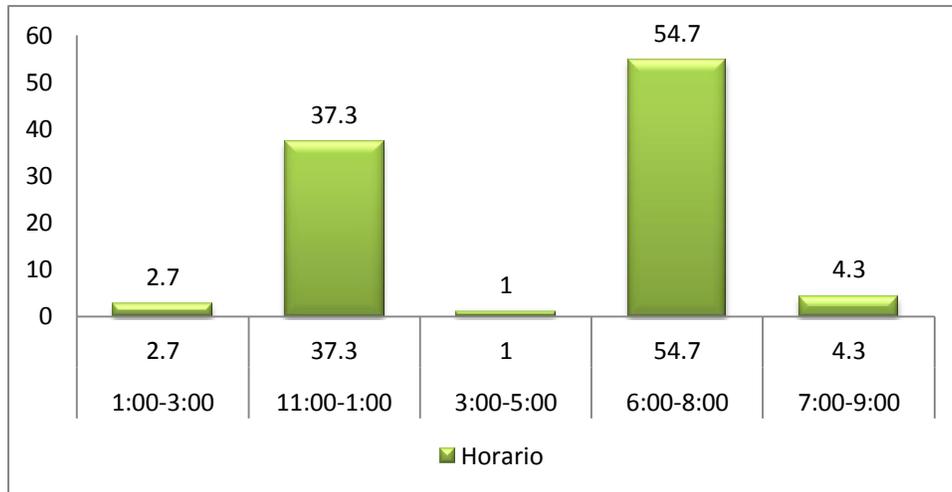


Figura No. 3. Horario

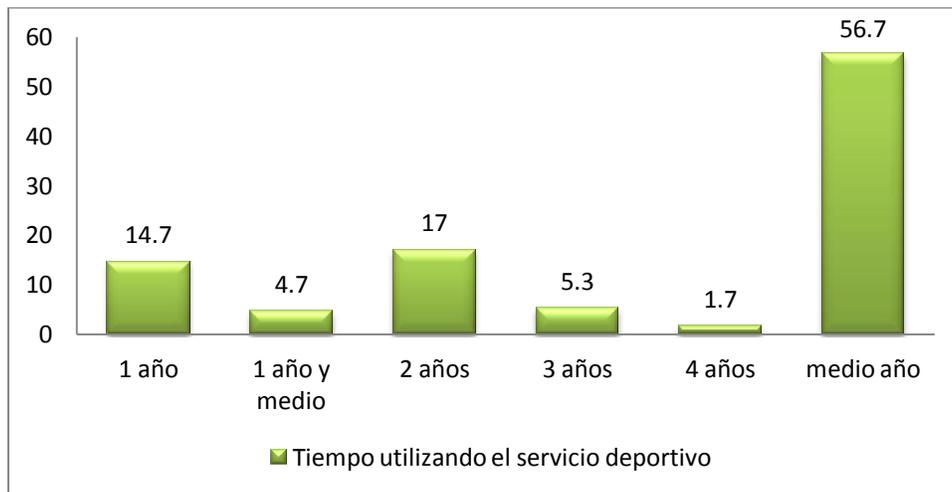


Figura No. 4. Tiempo utilizando el servicio deportivo

En cuanto a que si los sujetos realizaban actividades en otros centros deportivos y/o instalaciones deportivas el 79.7% no utilizaba otros centros y el 20.3% si realizaba diferentes actividades (20.3%), entre los principales centros deportivos donde se practican se encuentran el CARE (34.3%), CAOU (9.3%) y Polideportivo Tigres (9.3%) siendo estas instalaciones cercanas a ciudad universitaria y las más utilizadas por los sujetos de estudio.



Figura No. 5. Actividades en otro centro deportivo

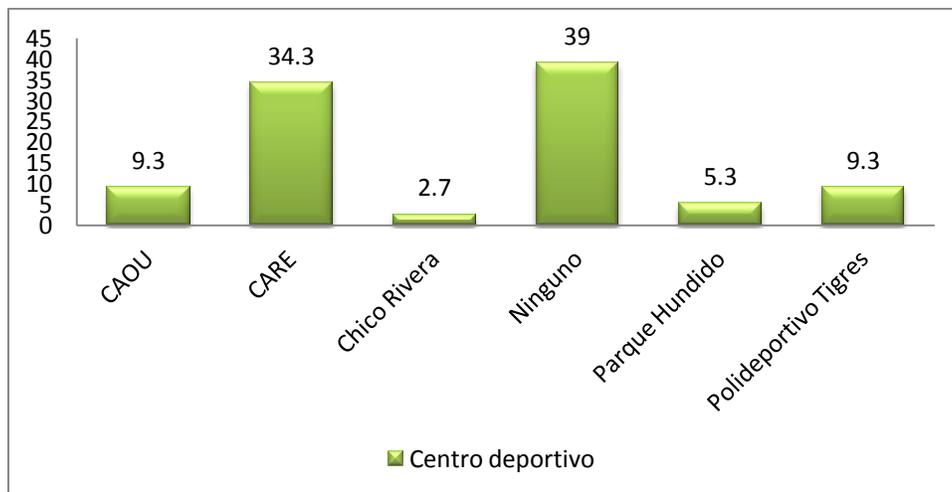


Figura No. 6. Centro deportivo

Por otra parte, el 88% está satisfecho con las actividades que oferta el programa de deportes de la Facultad de Contaduría Pública y Administración, el 12 % añadiría actividades nuevas dentro del programa (Figura 7), las actividades que desearían que se añadieran en el programa sin lugar a duda son las actividades de Fitness (yoga, pilates, crossfit, spinning, entrenamiento

funcional) ya que en los últimos años ha tenido un auge y ha cobrado una importancia trascendental en todos los ámbitos, y por supuesto, en nuestro estilo de vida lo que reflejaba un 75%, seguido de Bádminton (15%) gimnasia (5%) y ciclismo (5%).

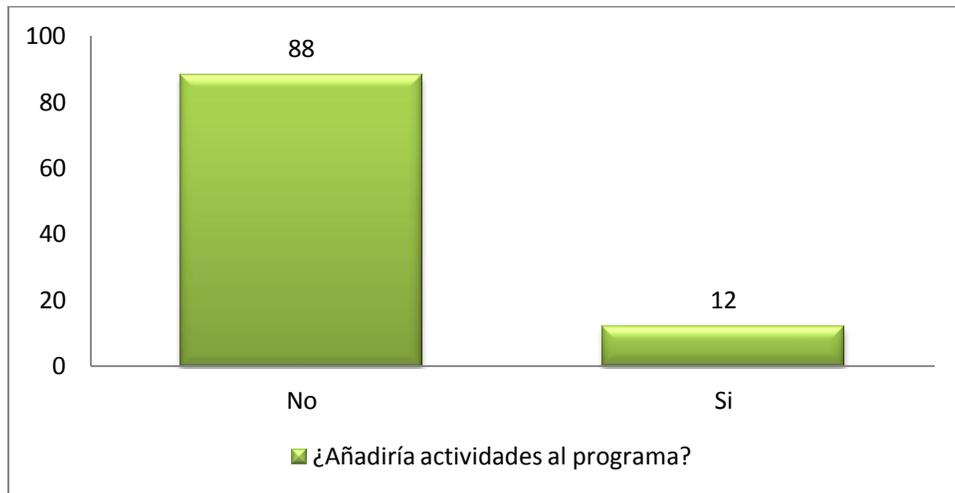


Figura No. 7. Añadir actividades al programa

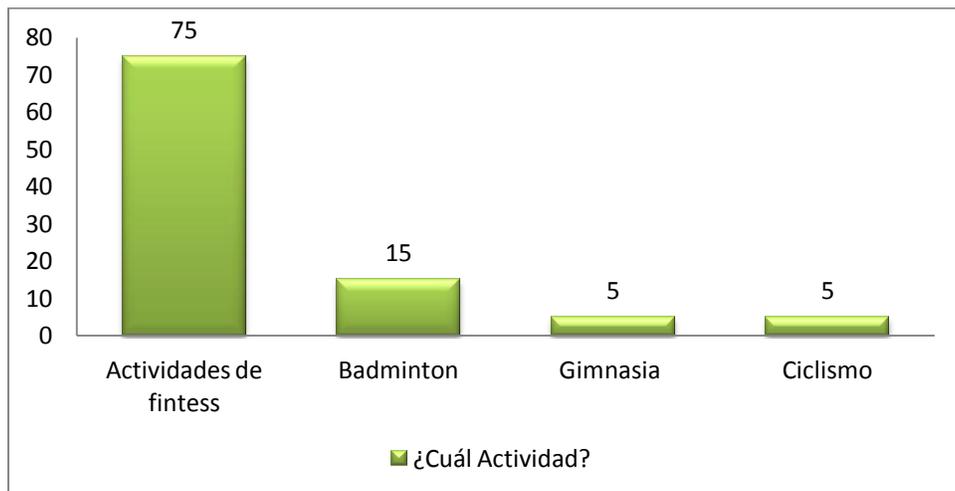


Figura No. 8. Actividad al programa

Los resultados muestran que sería una excelente oportunidad el contar con estancias dentro de las instalaciones deportivas (39.3%) y el 33.3% opinaba que era buena idea e innovadora ya que en las últimas décadas el rol social de las mujeres ha cambiado y el uso de las instalaciones deportivas ha aumentado, sin embargo, para las madres de niños pequeños dependen en gran medida de la disponibilidad de alternativas viables de cuidado infantil. (Figura 9)

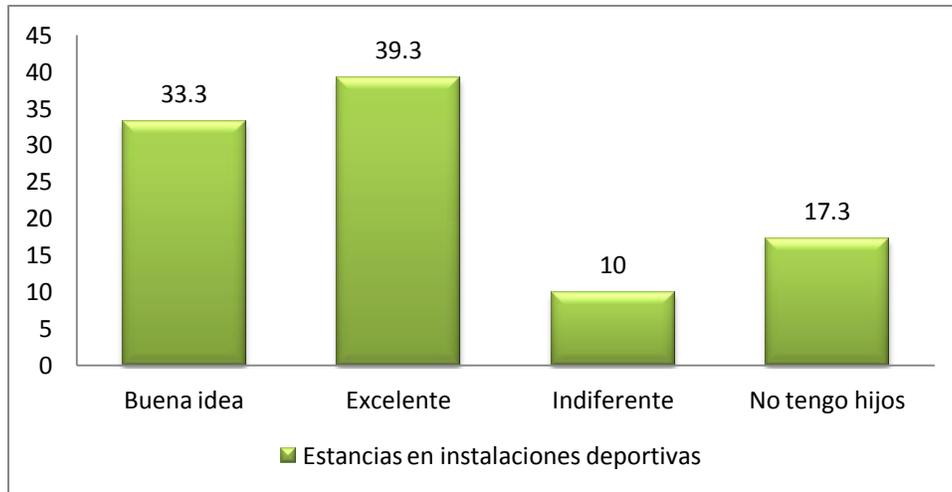


Figura No. 9. Estancias en las instalaciones deportivas

Dado las actividades que se desarrollan dentro de las instalaciones deportivas es importante contar con un servicio médico (100%) (Figura 10), que ayude a cualquier necesidad médica que se presente (Figura 11) como por ejemplo accidentes (25%), emergencias a cualquier deportistas que esté realizando alguna actividad (50%) y atender alguna lesión (25%) que se pudiera atender en el momento de la actividad deportiva, ya que todo lo referente al área médica es sumamente importante tenerlo dentro de cada instalación, debe contar con fisioterapeutas (Figura 12) para ayudar a recuperar la movilidad y funcionalidad más rápido de los atletas (91.3%), y considerando que muy pocas instalaciones cuentan con este servicio (8.7%), incluir un programa de psicología (Figura14), nutriólogos(Figura 16), que atienda a los atletas en bien valorado(100%) por ellos y ofrece un servicio integral (Figura 15) y de calidad apoyando a cada

deportista en su alimentación (86.7%), y el tratamiento y prevención de los deportistas con sobrepeso y obesidad(4.3%).(Figura 17).

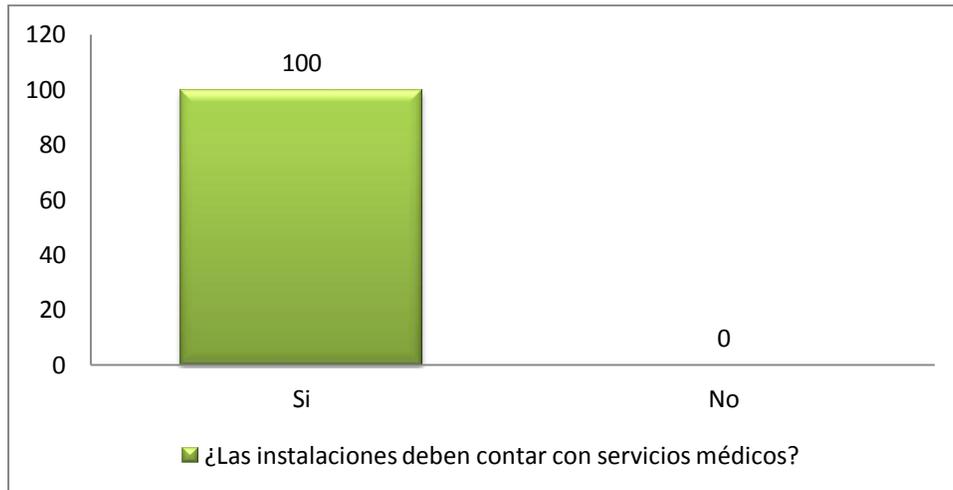


Figura No. 10. Servicio médico

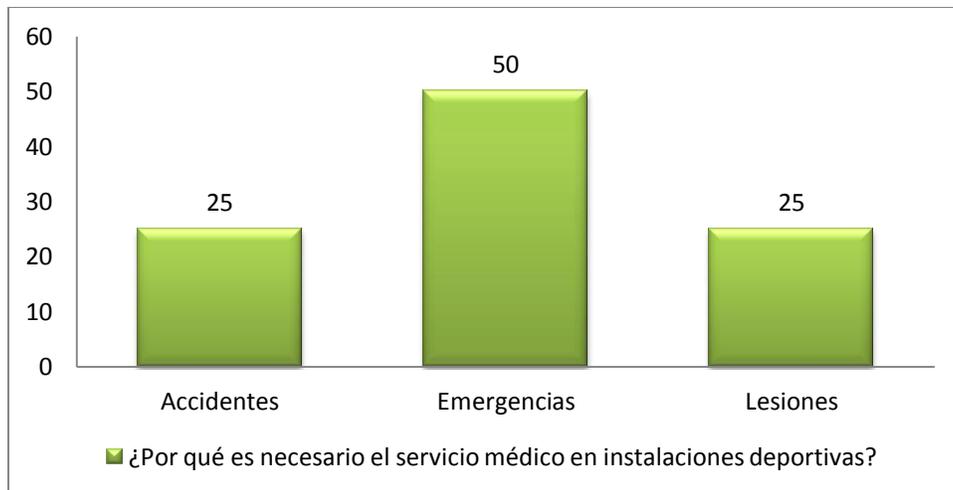


Figura No. 11. Servicio médico necesario en instalaciones deportivas

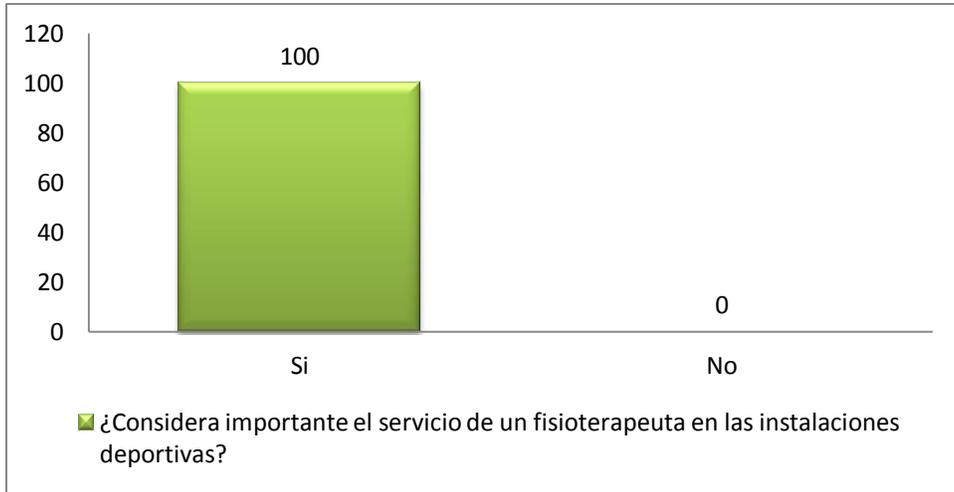


Figura No. 12. Servicio de fisioterapeuta

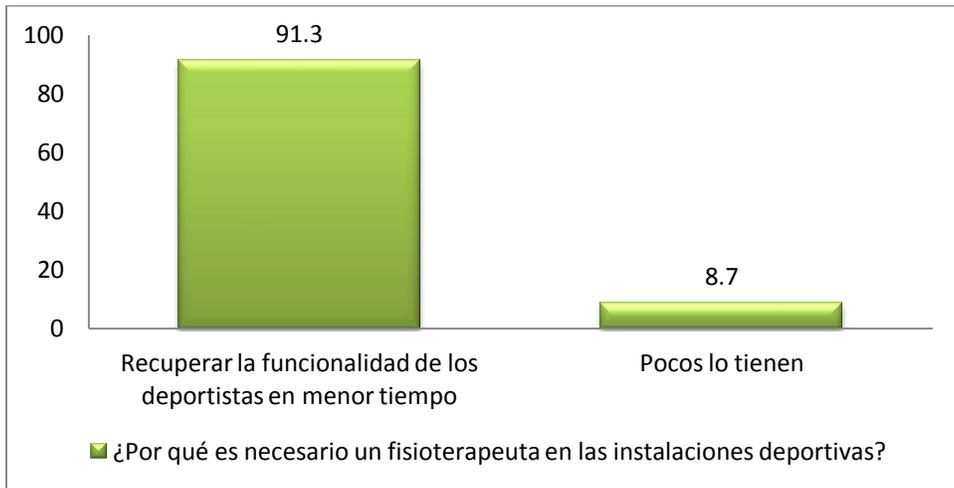


Figura No. 13. Necesidad del servicio de fisioterapeuta



Figura No. 14. Servicio de psicólogo deportivo



Figura No. 15. Necesidad del servicio de psicólogo deportivo



Figura No. 16. Servicio de Nutriólogo

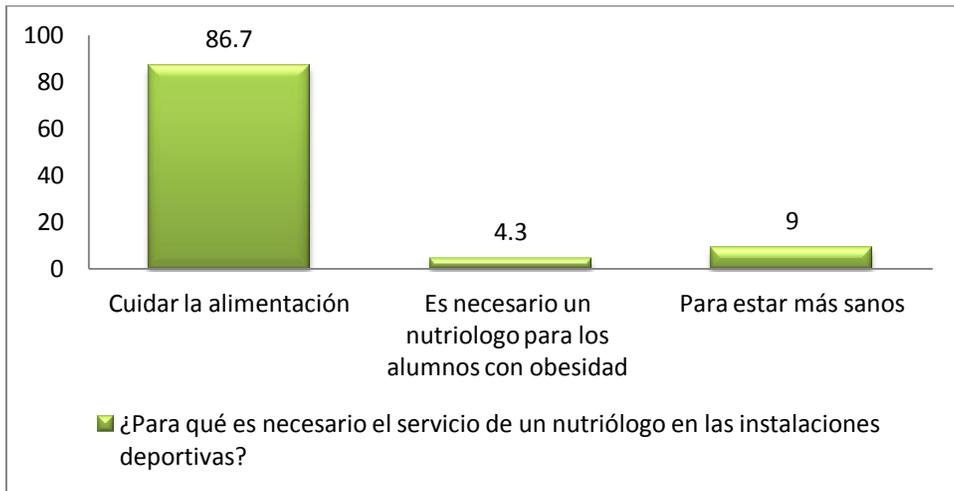


Figura No. 17. Necesidad del servicio de nutriólogo

Discusión y conclusión

Gran parte de las Facultades de la Universidad Autónoma de Nuevo León se han marcado entre sus objetivos promocionar el deporte entre la comunidad universitaria. Para ello ponen en marcha anualmente nuevos programas de actividad física y elaboran una oferta de instalaciones y servicios, para los que suelen destinar una cantidad importante de recursos económicos y humanos. En este sentido, el establecimiento de una práctica deportiva estable y la promoción de los buenos hábitos de vida en los estudiantes pasan por desarrollar una oferta de calidad, que sea percibida como tal y que satisfaga los intereses y motivaciones de sus estudiantes.

Como consecuencia a ellos se realizó el análisis sociodemográfico y ver la perspectiva que tienen de los servicios que presta esta institución, con la intención de buscar áreas de oportunidad para el departamento de deportes de la misma, estudiando las posibles vías de satisfacción para diferentes tipos de usuarios, en función del género, tipo de actividad realizada, nivel de práctica deportiva, motivaciones o perfil. Ello posibilitaría el diseño de una oferta de instalaciones, programas y servicios personalizada y adaptada a los intereses y necesidades de los diferentes segmentos.

Por último, se recomienda la adaptación de los servicios del área médica dentro de las instalaciones deportivas y las diferentes actividades que no se ofertan actualmente y al incrementar los cursos, aumenta la práctica de actividades físico-deportivas en solitario, bien sea por la falta de tiempo o por el aumento de los conocimientos específicos del alumno ya que los universitarios prefieren realizar actividad físico-deportiva en compañía de otras personas más que en solitario y así poder cumplir con la misión que se trazó de la Coordinación de la FACPYA que es el proporcionar todos los medios necesarios dentro de nuestro alcance para que los alumnos practiquen los deportes de su preferencia de la mejor forma posible y así lograr el rendimiento óptimo deseable que nos permita ser competitivos y ganadores.

Agradecimientos

A todos los usuarios/as, personal y colaboradores del departamento de Deportes de la Facultad de Contaduría Pública y Administración de la UANL por que sin ellos no hubiera sido posible este estudio.

Referencias

- Alonso, D. (2009). Niveles de Condición Física Saludable y hábitos de práctica físico-deportiva en alumnado universitario. (Tesis doctoral no publicada). Universidad de Vigo, España.
- Dorado, A. (2007). Análisis de la satisfacción de los usuarios del servicio deportivo municipal. *Revista de Educación Física INDE* ref. <http://www.inderef.com/content/view/35/113>
- Ecob, R., y Macintyre, S. (2000). Small area variations in health related behaviours; do these depend on the behaviour itself, its measurement, or on personal characteristics? *Health and Place*, 6, 261-274.
- García, J. L. y Alonso, D. (2011). Valoración de la condición física saludable en universitarios gallegos. *Revista Internacional de Ciencias de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte*, 41, 34-42.
- Hannon, C., Craddock, A., Gortmaker, S.L., Wiecha, J., El Ayadi, A., Keefe, L., et al. (2006). Play Across Boston: a community initiative to reduce disparities in access to after- school physical activity programs for inner-city youths. *Preventing Chronic Disease*, Disponible en: http://www.cdc.gov/pcd/issues/2006/jul/2005_0125.htm. [Fecha de consulta: 02 de abril de 2009].
- Hernández Sampieri, R; Fernández-Collado, C & Baptista Lucio, P. (2006) Metodología de la investigación. Mexico: Mc Graw-Hill Interamericana Editors S.A. 4ªed

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGrawHill.
- Mañas, M. A., Giménez, G., Muyor, J. M., Martínez-Tur, V. y Moliner, C. P. (2008). Los tangibles como predictores de la satisfacción del usuario en servicios deportivos. *Psicothema*, 20, 243-248.
- Martínez, J. A. y Martínez, L. (2008). La medición de la calidad percibida en servicios deportivos; un enfoque en primera persona. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 8, 244-255.
- Morales Sánchez, V., Hernández Mendo, A. y Blanco, Á. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo SERVQUAL. *Revista de Psicología del Deporte*, 18(2), 137-150.
- Morquecho Sánchez, R. (2014). Evaluación de la calidad percibida en organizaciones de servicios deportivos universitarios (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León).
- Ramos-Carranza, I., Medina-Rodríguez, R. E., Morales-Sánchez, V., Morquecho, R., y Ceballos, O. (2015). La gestión efectiva de instalaciones deportivas públicas: diseño de un instrumento. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 10(2), 285-291.
- Rial J., Varela, J., Rial A. y Real E. (2010). Modelización y medida de la Calidad Percibida en centros deportivos: la escala QSport-10. *Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 18, 57-73.