

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



**TÍTULO:
“PLAN DE PATROCINIO DE LA ACADEMIA DE FUTBOL FAIR PLAY”**

PRESENTADO POR:

CARNÉ

ERICK STEVEN BONILLA AZUCENA

(BA16020)

SANDRA ELIZABETH CORTEZ MARAVILLA

(CM15091)

MAURICIO JOSUÉ GÓMEZ PALACIOS

(GP16029)

RINA CAROLINA VÁSQUEZ ROLIN

(VR16028)

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

DOCENTE ASESOR

MSD. BORIS EVERT IRAHETA

COORDINADOR DEL PROCESO DE GRADO

MSIE. JAVIER VLADIMIR QUINTANILLA ORELLANA

**CIUDAD UNIVERSITARIA, DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA, SAN
SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA, 07 SEPTIEMBRE DEL 2021**

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL
SALVADOR**

RECTOR:

MAESTRO ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

VICERRECTOR ACADÈMICO:

PHD. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO:

INGENIERO JUAN ROSA QUINTANILLA

SECRETARIO GENERAL:

INGENIERO FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN
SANDOVAL

FISCAL GENERAL:

LICENCIADO RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARÍN

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

DECANO:

MAESTRO ÓSCAR WUILMAN HERRERA RAMOS

VICEDECANA:

MAESTRA SANDRA LORENA BENAVIDES DE
SERRANO

SECRETARIO:

MAESTRO JUAN CARLOS CRUZ CUBÍAS

**AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

JEFE DEL DEPARTAMENTO
DRA. GLORIA ELIZABETH ARIAS DE VEGA

ASESOR DEL PROCESO DE GRADO
MSD. BORIS EVERT IRAHETA

COORDINADOR DEL PROCESO DE GRADO
MSIE. JAVIER VLADIMIR QUINTANILLA ORELLANA

DEDICATORIA

ERICK STEVEN BONILLA AZUCENA

Antes de comenzar quiero darle las gracias a Dios por regalarme vida, por su infinita misericordia y gracia, por el enorme privilegio de permitirme concluir mis estudios de educación superior. Gracias a todos los docentes que fueron parte de este proceso, por el tiempo y conocimientos brindados. Gracias a mi familia por todo el apoyo, por creer en mí, por estar cuando los necesitaba, gracias a todos mis compañeros que aportaron su granito de arena en mi formación, los llevaré siempre en mi corazón.

Agradecimientos especiales para mi abuela Roxana Vitalina que siempre anhelo poder ver esta etapa de mi vida, aunque ya no está físicamente conmigo, a ti en el cielo dedico este triunfo.

HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA

SANDRA ELIZABETH CORTEZ MARAVILLA

Ser disciplinado abre puertas, ser agradecido te las mantiene abiertas, de este modo y de manera muy linda agradezco a DIOS por permitirme cumplir el sueño de mamá, confiando en su misericordia que es el fin y el inicio de una profesión espectacular. Gracias también a mi familia, amigos, compañeros, catedráticos y demás personas que aportaron de su grandeza para dar este paso tan importante. Sin más que agregar a quien nos lea y se llene de más conocimiento, gracias. DIOS los bendiga.

HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA

MAURICIO JOSUÉ GÓMEZ PALACIOS

Primeramente agradezco a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este largo proceso de obtener uno de los anhelos más deseados, posteriormente a mi familia que me brindo todo el apoyo que estuvo a su alcance para lograr este pequeño y gran paso, a la Fundación Educando a un Salvadoreño FESA, que me otorgo una beca académica y deportiva para poder crecer en mi adolescencia y dejar a un lado todos los problemas sociales que vive el país y obtener una mayor visión de mi entorno, a todos los docentes y compañeros que conocí dentro y fuera de la Universidad de El Salvador, pero mucho más agradecido con todos aquellos compañeros que me brindaron su apoyo cuando carecía de actitud o de deseos de continuar la licenciatura, a los que me brindaron su apoyo en algunos trabajos académicos, trabajos prácticos y trabajos de investigación; si no fuera por ustedes no estaría escribiendo estos agradecimientos. Agradecer a mi hermana Debbie Giselle Gómez por ser mi mayor inspiración y competencia para poder superar todos sus logros deportivos y académicos, por todos los consejos, la guías, la accesibilidad para poder ser educador en la academia F.C Fair Play, la ayuda mutua entre la vida laborar como también la vida familiar. Soy lo que soy por ti, amor de mi vida.

HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA

RINA CAROLINA VÁSQUEZ ROLIN

De manera muy especial quiero agradecer a Dios por esta experiencia muy importante en mi vida, por permitirme llegar hasta estas instancias y convertirme en una profesional, a mis padres y familia ya que siempre estuvieron apoyándome a lo largo del trayecto y nunca me dejaron sola, a mis catedráticos que formaron parte de este proceso de formación aportando sus conocimientos que me servirá a futuro.

Al final agradezco a quien lee este documento producto de una Especialización en gestión y administración deportiva, espero sea de mucha ayuda y aporte para sus conocimientos.

ÍNDICE

RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN	2
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVOS	4
Objetivo general:	4
Objetivos específicos	4
LECCIONES	6
CONCLUSIONES	6
ANEXOS	9
MÓDULO 1.....	9
PLAN DE MARKETING	9
MÓDULO 2.....	18
ENCUESTA DE.....	18
SATISFACCIÓN	18
MÓDULO 3.....	60
AUTOEVALUACIÓN EFQM	60
MÓDULO 4.....	112
PLAN DE PATROCINIO	112

RESUMEN

En el presente documento podrá observar el trabajo realizado a lo largo del curso de Especialización en gestión y administración deportiva, durante el año 2021.

Adquiriendo conocimiento sobre la gestión de empresas, enfocándonos en el área deportiva, especificándonos en 4 puntos principales: 1. Como primer punto podemos mencionar la importancia de crear un plan de marketing para tener éxito en el proyecto deportivo que se desee construir, esto permitirá promocionar la marca al mayor número de público posible, además de enfocar los recursos en el mercado que deseamos alcanzar, como, por ejemplo, en el caso de la academia de futbol Fair Play se buscan estudiantes cuyas familias pertenezcan a clase media, ¿por qué? Porque los costos de mensualidad, matrícula, costos de uniformes, etc. Están dirigidos a un público que pueda prestar sus servicios. 2. Además como punto numero dos tenemos los diferentes instrumentos que se deben de utilizar para conocer el grado de satisfacción que tienen los clientes y colaboradores, estos instrumentos son muy importantes para conocer la opinión de los padres de familia, los niños y el personal, además como punto número tres: los métodos de autoevaluación nos permiten saber si los objetivos se están alcanzando. Finalizando con el punto número cuatro: el plan de patrocinio, todos estos puntos se desarrollaron y presentaron a la academia de Futbol Fair Play empresa deportiva con la cual trabajamos durante el transcurso de la especialización.

Se desarrollaron los siguientes módulos: Módulo 1. Plan de marketing; Módulo 2. Encuesta de satisfacción; Módulo 3. Autoevaluación EFQM; Módulo 4. Plan de patrocinio.

PALABRAS CLAVE: Administración, gestión, evaluación, marketing, plan, formación.

INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la Educación Física, Deporte y Recreación es fundamental aprender acerca de la administración y gestión deportiva ya que son elementos muy importantes para el buen desarrollo profesional, por lo que resulta esencial conocer acerca del tema y para ello se crea un curso de Especialización en Gestión y Administración deportiva el cual está dividido en cuatro módulos. A continuación, se presentará un trabajo que contiene el producto final realizado en cada módulo del curso para el cual se tomó como objeto de estudio la Academia de Fútbol Fair Play.

Módulo 1 Plan de marketing: se realizó una investigación a detalle acerca de cómo se encuentra posicionada en el mercado la academia, analizando aspectos tales como FODA, posicionamiento, mercado, se realizó un plan de acción de marketing con algunas sugerencias para la academia, entre otros.

Módulo 2 Encuesta de satisfacción: se realizaron 3 encuestas una dirigida a niños de 6 a 9 años, otra a niños jóvenes de 10 a 14 años y una hacia los padres o responsables de los niños todas iban orientadas a conocer la satisfacción del usuario con respecto al servicio.

Módulo 3 Autoevaluación EFQM: con base a las dimensiones creadas por el sistema de evaluación EFQM se crearon algunas interrogantes de autoevaluación a las cuales se les asignó un porcentaje para su evaluación final.

Módulo 4 Plan de patrocinio: se creó un plan de patrocinio en el cual se gestionó y organizó un evento deportivo entre la escuela de IMDER y la academia de fútbol Fair Play.

De esta manera concluyó con los 4 módulos.

JUSTIFICACIÓN

El propósito de este documento es mostrar el contenido desarrollado a lo largo del Curso de Especialización Gestión y Administración Deportiva basándose en la Academia de Fútbol Fair Play y que este sea de utilidad para la creación de futuros documentos, así también se tome como base para organizaciones deportivas que deseen conocer y desarrollar algún contenido contemplado en el trabajo.

El crecimiento de instituciones cómo estás dependen hoy en día de cómo se venden, de los beneficios para ambas partes, de las soluciones a problemas que ellos mismos creen tener y de su mismo plan de trabajo. Guiarse de un estudio contemplado como el presente generaría nuevas expectativas para sí mismo, incluso puede ser el inicio de nuevas academias.

Por eso es un documento valioso ya que en el país existe muy poca información de este tipo o una carrera orientada específicamente a este rubro deportivo y administrativo por lo cual es de gran relevancia su creación.

OBJETIVOS

Objetivo general:

- Elaborar un documento que sirva como guía para la elaboración de gestión, administración y marketing deportivo, para poder conocer las satisfacciones de los clientes, como también la calidad del servicio brindado.

Objetivos específicos

- Contribuir al desarrollo de futuros documentos.
- Servir de base para realizar actividades orientadas a la gestión y administración deportiva.
- Utilizar la información para desarrollar evaluaciones en diferentes organizaciones deportivas.
- Aportar conocimientos sobre el tema a los lectores

DESCRIPCIÓN

Elección del lugar donde se realizarían las prácticas de Especialización para la Gestión y Dirección Deportiva.

Realización de un Plan de Marketing considerando muchos factores claves como la misión, visión. Objetivos y valores de la Academia de Futbol Fair Play.

Observación de las instalaciones (canchas y los materiales deportivos), así como el personal que labora en la Academia de Futbol.

Realización de 3 encuestas, la primera dirigida a niños de 6 a 9 años de edad, la segunda encuesta es dirigida adolescentes de 10 a 13 años y la tercera a los padres o encargados que asisten a la academia de futbol.

Realización un estudio a profundidad tomando en cuenta el modelo EFQM según sus siglas Fundación Europea para la gestión de calidad interna de la Academia de Futbol, midiendo por medio de 9 criterios de evaluación, asignándoles a cada criterio puntuación y porcentajes.

Se elaboró un plan de patrocinio para buscar nuevas alianzas estratégicas con nuevos patrocinadores que aporten al fútbol base.

LECCIONES

Nuevos conocimientos sobre el marketing deportivo en una entidad deportiva.

Poner en práctica los conocimientos obtenidos sobre la gestión deportiva.

Se aprendió la importancia de la tecnología para llevar y masificar la información de publicidad para la empresa, obteniendo nuevos usuarios para crecimiento de la cartera de clientes.

Realizar un itinerario para cada una de las actividades deportivas y poder resolver mediante adversidades que se encuentran fuera del alcance de las personas encargadas de dicho evento.

Elaboración de un plan de patrocinio y realización de gestiones para obtener beneficio con diferentes entidades gubernamentales, no gubernamentales y empresas privadas.

CONCLUSIONES

Por medio de los conocimientos adquiridos en esta especialidad, como grupo concluimos que:

Es importante que todos los estudiantes de la licenciatura en ciencias de la educación especialidad en educación física, deportes y recreación, reciban o estudien la especialidad en gestión y dirección deportiva, para formar profesionales capaces, acorde a las necesidades del mundo laboral actual.

Crear un buen plan de gestión y dirección deportiva, permitirá tener un buen funcionamiento de la empresa, entendiendo que es igual de importante, delegar funciones, saber las inquietudes o conocer la satisfacción del cliente, entender a los colaboradores que permiten el correcto funcionamiento de las actividades, todo esto buscando una buena armonía en el trabajo.

Desarrollar un buen plan de marketing es vital para cualquier empresa deportiva, en la actualidad el mercado es más exigente y existen diversas plataformas que pueden ayudar a catapultar tu marca, además de entender que también hay factores que deben tomarse en cuenta en los distintos proyectos, ya que pueden afectar de manera negativa, como, por ejemplo: ubicación, tipo de mercado, etcétera.

RECOMENDACIONES

Por medio de los conocimientos adquiridos en esta especialidad, como grupo concluimos que:

Es importante que todos los estudiantes de la Licenciatura en Ciencias de la Educación Especialidad Educación Física, Deporte y Recreación, reciban o estudien la especialidad en gestión y dirección deportiva, para formar profesionales capaces, acorde a las necesidades del mundo laboral actual.

Crear un buen plan de gestión y dirección deportiva, permitirá tener un buen funcionamiento de la empresa, entendiendo que es igual de importante, delegar funciones, saber las inquietudes o conocer la satisfacción del cliente, entender a los colaboradores que permiten el correcto funcionamiento de las actividades, todo esto buscando una buena armonía en el trabajo.

Desarrollar un buen plan de marketing es vital para cualquier empresa deportiva, en la actualidad el mercado es más exigente y existen diversas plataformas que pueden ayudar a catapultar tu marca, además de entender que también hay factores que deben tomarse en cuenta en los distintos proyectos, ya que pueden afectar de manera negativa, como, por ejemplo: ubicación, tipo de mercado, etcétera.

ANEXOS

MÓDULO 1. PLAN DE MARKETING

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN.

En el año 2019 se origina la pandemia del virus COVID 19 que afecta directamente a nuestro país en el año 2020, obligando al cierre total de lugares públicos y privados, provocando un cambio del estilo de vida.

A consecuencia de la pandemia la academia Fair Play se ve afectada por distintos factores:

Económicos: el ingreso monetario de los padres de los niños se vio perjudicado dando prioridad a otras necesidades

Social: directamente por confinamiento (cierre de actividades) aislamiento social (se prohíbe el contacto con las demás personas)

Psicológico: desconfianza que ha generado la pandemia muchos padres prefieren no enviar a sus hijos a espacios de esparcimiento por temor a contagios del virus

Actualmente se está intentando regresar a la normalidad iniciando labores desde principios del año 2021 algunas acciones que están permitiendo el retorno de los niños son la vacunación, el regreso a los centros educativos y la práctica constante de medidas de bioseguridad.

RIVALIDAD CON LA COMPETENCIA DIRECTA
ACADEMIA DE FESA
COLLEGE CUP
BE-SPORT
DREAM SOCCER
UN GOL PARA EL SALVADOR

La academia Fair Play tiene una rivalidad alta con las academias FESA y College Cup dado a que son academias de mayor prestigio, poseen mejores instalaciones; también cuentan con mayores oportunidades en el extranjero.

Seguidamente una rivalidad media con las academias Be-sport ya que poseen mejores instalaciones deportivas, brinda mayor diversidad de disciplinas deportivas entre ellas pádel, fútbol sala, baloncesto, voleibol, atletismo y gimnasio deportes que pueden ser llamativos para los padres

Dream Soccer porque está en las mismas instalaciones que la academia Fair Play en diferentes días de trabajo y admiten niños de mayores edades a las de Fair Play.

La academia gol para El Salvador posee una rivalidad baja debido a su ubicación, aunque ofrece los mismos servicios que Fair Play

Análisis de proveedores

La academia Fair Play cuenta con un solo proveedor; el de uniformes deportivos es quien se encarga de diseñar y fabricar la indumentaria para los miembros de la academia. Ya se tienen costos establecidos sin margen de negociación.

Análisis detallado de todo lo que tenga que ver con tus competidores.

Interés de los diferentes competidores

Academia de FESA. El objetivo principal es formar integralmente a los jóvenes para que utilicen la educación y el deporte como vehículo de formación integral, y a la vez como herramienta para crear oportunidades, mejorando su calidad de vida

College cup. Acercar a los jóvenes estudiantes atletas hacia una oportunidad real, en la escuela podrá por medio del deporte, optar a una beca en una universidad de los Estados Unidos (tiene participación en competencias internacionales)

Be-sport. Es el primer centro comercial deportivo que le permitirá a niños, jóvenes y adultos a desarrollar sus habilidades deportivas en un ambiente seguro, con altos estándares y en una de las infraestructuras adecuadas para la realización de todas las disciplinas deportivas

Dream soccer. Educación en valores y entrenamientos a través del fútbol

Un gol para El Salvador. Formar ciudadanos íntegros a través del fútbol, desarrollando una cultura de integración que contribuye al bienestar social y deportivo.

Principalmente el producto al cual va dirigido nuestro mercado es hacia personas adultas, padres, madres o abuelos que tenga hijos, hijas o nietos entre las edades de 4 a 15 años de edad, con el propósito de recibir una atención o un conocimiento del fútbol, los cuales es importantes que tenga la capacidad de poder cancelar la mensualidad.

Ofreciendo servicios de atención de niños de 4 años, denominado baby futbol, como las diferentes edades iniciando de 4 años hasta 15 años de edad, brindando entrenamientos específicos de acuerdo a la capacidad de su edad. Otro programa que brinda la Academia es apoyar a jugadores talentosos con deficiencia para poder cancelar la cuota mensual, pero que beneficia al crecimiento deportivo a los otros jugadores

FODA

Fortalezas

- Administrada por profesionales.
- Formadores de calidad.
- Primera entrenador clase “A” de El Salvador.
- Buena ubicación geográfica.
- Entorno seguro.
- Material deportivo de calidad

Debilidades

- Ausencia de patrocinadores
- Poca publicidad en medios de comunicación y redes sociales.
- Instalaciones de baja calidad.
- Poca asistencia de niños y niñas post pandemia Covid-19
- Escaso uso de medidas de bioseguridad
- Una sola persona realiza múltiples funciones
- No existe personal profesional en áreas de mercadeo

Oportunidades

- Acercamiento de patrocinadores
- Participación en competencias deportivas.
- Becas deportivas
- Expansion a otros departamentos

Amenazas

- Costo de Mensualidad alto
- Alta competencia entre academias de fútbol.
- Instalaciones de baja calidad.
- No existe un contrato oficial de arrendamiento
- Contar con poca asistencia de niños (baja el ingreso mensual)

Dirigido

La academia Fair Play dirige su publicidad a un público objetivo, comprendido por jóvenes /adultos que rondan entre las edades de 25 a 65 años, y que residan en el Municipio de Antiguo Cuscatlán y Santa Tecla, que cuenten, además con hijos, nietos o sobrinos entre las edades de 4 a 15 años.

Obtener un patrocinador para el bienestar de la Academia de Futbol Fair Play.

Incrementar en un 50% las medidas de bioseguridad.

Mejorar en un 50% la publicidad en redes sociales de la Academia de Futbol Fair Play.

Establecer un contrato de arrendamiento de las instalaciones de Fútbol Total.

Aumentar en un 30% la asistencia de nuevos alumnos.

Obtener un patrocinador para el bienestar de la Academia de Futbol Fair Play.

Estrategias:

- Buscar ayuda de empresas privadas por medio de solicitudes dirigidas a la administración.
- Ser competitivo y estar en los primeros lugares del Torneo Infanto Juvenil el Cafetalón para atraer patrocinadores.
-

Incrementar las medidas de Bioseguridad.

Estrategias:

- Organización y coordinación del administrador del complejo para el aumento de las medidas de bioseguridad, previo al entrenamiento de fútbol, toma de temperatura, aplicación de alcohol gel y uso obligatorio de mascarilla en las instalaciones.
- Brindar a cada alumno un vaso de enjuague con cetilpiridinio, el cual reduce la carga bacteriana durante 2 horas, reduciendo el porcentaje de obtener el virus.
- Realizar entrenamientos evitando el contacto entre cada alumno, ejecutando ejercicios individualizados cada quien en su espacio.

Mejorar en un 50% la publicidad en redes sociales de la Academia de Futbol Fair Play.

Estrategias:

- Brindar el espacio para prácticas de estudiantes de la licenciatura en periodismo y mercadeo
- Crear interacción diaria en redes sociales de promociones, o actividades que se realicen diariamente.
- Creación de artes para redes sociales
- Ser promocionados por influencers, creando un mutuo arreglo para el beneficio de ambos.
-

Establecer un contrato de arrendamiento de las instalaciones de Fútbol Total.

Estrategias:

- Realizar una reunión para consensuar acuerdos por medio de un contrato.

Aumentar en un 30% la asistencia de nuevos alumnos.

Estrategias:

- A través del cumplimiento de los objetivos mencionados, contribuirá a poder complementar esta meta.

- Realizar promociones continuamente para obtener mayor ingreso de asistencia de alumnos.

La academia de Fútbol Fair Play, ofrece un espacio de socialización a través de la recreación en las diferentes edades, también brinda por medio del fútbol obtener conocimientos directos del deporte, en donde su fundamentación es la enseñanza de valores de una forma integral.

Permite el entretenimiento de los padres o responsables de los alumnos de la academia de Fútbol, alejándose de sus monotonías diarias o de sus labores de trabajo.

Niveles

Baby fútbol de 3 a 5 años

Nivel 1 de 6 a 8 años

Nivel 2 de 9 a 10 años

Nivel 3 de 11 a 12 años

Nivel 4 de 13 a 15 años

Entrenamiento grupal: dirigido a aquellos niños/as que les gusta la práctica deportiva con sus compañeros y desean mejorar sus habilidades en fútbol que estén entre las edades de 4 a 15 años

Entrenamiento personalizado: dirigido a aquellos niños/as que por algún motivo no pueden o no quieren entrenar con los demás niños, a todos los que deseen enfocarse en una debilidad que consideren pertinente, incluso niños/as que quieran tomar distanciamiento social por motivos de pandemia.

Somos una academia de fútbol para niños/as entre las edades de 4 a 15 años, ofrecemos entrenamientos grupales y personalizados, para nosotros es importante el aprendizaje del deporte y desarrollo integral del niño por ello se ofrece un ambiente positivo basado en compañerismo, disciplina, respeto, cooperación, compromiso e integridad; nos enfocados en la diversión de nuestros niños/as fomentando la sana competición entre los mismos y con otras academias.

Por otra parte, se trabaja con metodologías específicas para cada nivel, nos interesa el aprendizaje de los niños/as por lo cual el personal a cargo es profesional en el ámbito de la enseñanza siendo una alternativa segura para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, prestando un mejor servicio.



LOGO

Tipos de productos y lo que ofrecen.

Servicio:

Entrenamiento grupal: disponible para todos los niños/as que quieran entrenar de manera grupal, el rango de edad es de 4 a 15 años, ofreciendo un entrenamiento de prueba gratis

Entrenamiento personalizado: disponibles para satisfacer las necesidades de los niños /as que necesiten entrenar de manera individual con el propósito de mejorar sus condiciones deportivas, coordinativas y condicionales.

Precio el costo a pagar por el préstamo de nuestro servicio es de:

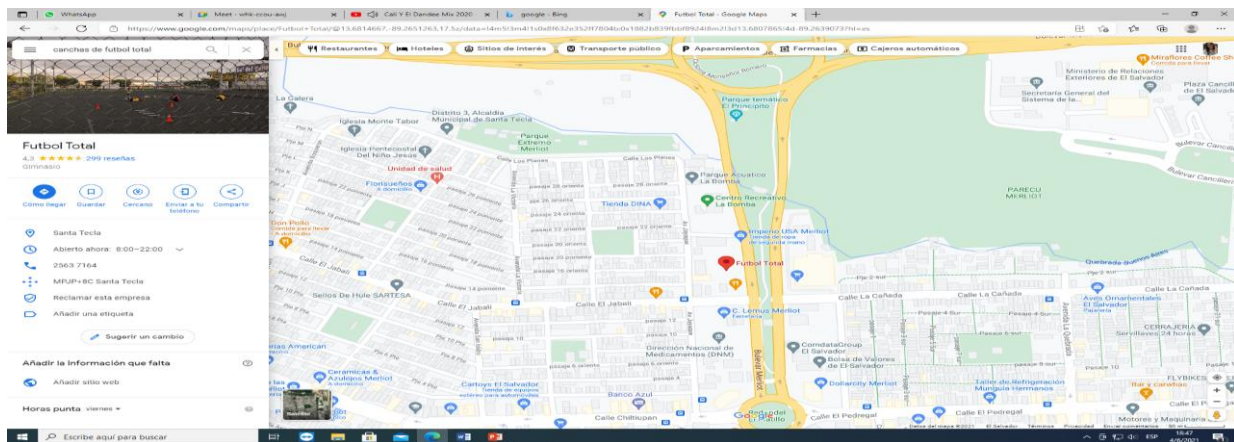
Mensualidad entrenamiento grupal: \$40

Mensualidad de entrenamiento grupal 1 entrenamiento a la semana \$25

Mensualidad entrenamiento personalizado: \$35

Uniforme de la academia: \$20

Plaza: ubicada en canchas de fútbol total, Santa Tecla



Promociones

Las promociones que existen en Fair Play son:

- No se cancela el pago de inscripción (matrícula)
- Un entrenamiento de prueba gratis

- Medias becas para alumnos talentosos
- Uniforme gratis para formar parte de la academia.
- Por la matrícula de un alumno, el segundo a 50% la mensualidad.

PROMOCIÓN Y OFERTAS	FECHA	OBJETIVO	
No se cancela el pago de inscripción	Todo el año	Aumentar en un 30% la asistencia de nuevos alumnos.	
Entrenamiento de prueba gratis			Obtener un patrocinador para el bienestar de la Academia de Futbol Fair Play.
Media becas para alumnos talentosos			
Uniformes gratis por formar parte de la academia	Junio y Octubre		
Por la matrícula de un alumno, el segundo a 50% la mensualidad.	Febrero y agosto		

Comunicación:

Las promociones y ofertas establecidas por la Academia de Futbol Fair play se desarrollarán a través de nuestras redes sociales las cuales se estarán promoviendo continuamente en fechas ya determinadas.

Además, se realizarán acciones de promoción por medio de flyer en instituciones educativas aledañas a la ubicación de la Academia de Futbol.

Acciones sobre el servicio:

Realizar estrategia de imagen presentando la evolución física y deportiva de los alumnos que han pertenecido con mayor tiempo de formación en la Academia de Futbol.

Continúa propaganda en redes sociales, para obtener mayor interacción con los usuarios.

Acciones sobre precios:

No se cancela el pago de inscripción (matrícula), solo se pagará la mensualidad la cual dependerá del servicio que elija el usuario.

Un entrenamiento de prueba gratis, el alumno realiza una sesión gratis y de acuerdo a su exigencia la siguiente sesión puede cancelar su mensualidad.

Medias becas para alumnos talentosos; por medio de la capacidad deportiva del alumno y su deficiencia en el pago de la mensualidad, se brinda la oportunidad de cancelar el 50% de la cuota establecida.

Uniforme gratis para formar parte de la academia, se entrega uniforme gratis al inscribirse en fechas específicas, como un medio estratégico para mejorar la asistencia en temporadas pacíficas.

Por la matrícula de un alumno a precio regular la segunda a 50%, al momento de inscribir a una persona la segunda mensualidad se cancela a mitad de precio.

Servicio y distribución:

Cada servicio se distribuirá desde la red social más utilizada por los clientes estos pueden optar por el servicio que deseen servicio de entrenamiento personalizado o el colectivo, acercándose a las instalaciones y solicitando su servicio.

DESCRIPCIÓN	PRECIO
Arrendamiento	\$200.00
Materiales Deportivo	\$200.00
Pago de Instructor	\$650.00
Pago de Uniforme	\$300.00
Pago de mensualidad (Colectivo)	\$40.00
Pago de mensualidad (personalizado)	\$35.00
Pago de mensualidad (4 sesiones)	\$25.00
Arbitraje	\$40.00

La falla a identificar se realizará por medio de un control administrativo en donde se registrará el número de usuarios que asisten mensualmente a la academia, especificando el pago mensual y el servicio a obtener.

También se tendrá un control específico de la venta de uniformes mensualmente y un inventario deportivo.

Evaluaciones periódicas de los profesores de fútbol.

Evaluaciones generales y específicas del deporte, las cuales se ejecutarán periódicamente cada 4 meses, para conocer el progreso de los alumnos. Por ende, se pondrá en evidencia si la metodología desarrollada por el entrenador es la correcta.

MÓDULO 2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR FACULTAD DE CIENCIAS Y
HUMANIDADES**

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



**INFORME DE RESULTADOS:
ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIOS DE LA ACADEMIA DE FUTBOL
“FAIRPLAY”**

**CATEDRATICO:
LIC. BORIS EBERT IRAHETA**

**ESTUDIANTES:
BONILLA AZUCENA, ERICK STEVEN
CORTEZ MARAVILLA SANDRA ELIZABETH
GÓMEZ PALACIOS, MAURICIO JOSUÉ
VÁSQUEZ ROLIN, RINA CAROLINA**

**CIUDAD UNIVERSITARIA “DR FABIO CASTILLO FIGUEROA”, SAN
SALVADOR, EL SALVADOR, 17 DE AGOSTO DE 2021**

INTRODUCCION METODOLOGICA

El fútbol es quizás el deporte más popular a nivel mundial en la actualidad. Es importante no sólo a nivel deportivo, como juego y pasatiempo, sino también a nivel social, ya que une a grupos sociales, a clubes o incluso a naciones. El fútbol es hoy en día uno de los deportes que más dinero genera debido a la popularidad que posee en regiones como Europa, Latinoamérica, Asia y últimamente también Estados Unidos. Así mismo, los estudios en población general indican que la práctica de una actividad física regular, estable y moderada ayuda a mejorar tanto la salud física como la psicológica, incrementando así la calidad de vida. La práctica del ejercicio regular contribuye a instaurar estilos de vida más saludables ya reducir o eliminar factores de riesgo asociados al sedentarismo.

La academia de fútbol Fair Play es un lugar de sano esparcimiento para niños/niñas que les gusta la práctica de este deporte para ellos es importante brindar un buen servicio, conocer la satisfacción que tienen los padres y niños acerca del servicio se vuelve fundamental y niños pertenecientes a la academia en total fueron 12 padres y 20 niños, para mejorar las deficiencias que existen en cuanto a ellos se realizó una encuesta a padres-alumnos en los cuales fueron tomados los siguientes puntos:

- Horarios
- Uniformes
- Instalaciones
- Área administrativa
- Redes sociales
- Calidad de entrenos
- Relaciones interpersonales
- Materiales deportivos
- Mensualidades

Los datos brindados serán de uso valioso para el mejoramiento de todas las áreas de servicio y el aumento de los ingresos económicos en un determinado plazo.

FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA

- **Universo de referencia:** en la academia de Futbol Fair Play son 30 padres y encargados responsable de los niños, 15 niños entre las edades de 4 a 8 años, 25 entre las edades de 9 a 15 años
- **Muestra:** se tomó como muestra 12 padres y encargados de los niños
 - 10 niños entre las edades de 4 a 8 años
 - 10 niños entre las edades de 9 a 15 años
- **Ámbito geográfico:** Ciudad Merliot



- **Instrumento de recogida de información:** se utilizaron 3 encuestas dirigidas a cada segmento una para adultos otra para niños entre las edades de 4 a 8 años, otra para niños entre las edades de 9 a 15 años
- **Procedimiento de recogida de información:** se visitaron las instalaciones de la academia de fútbol ubicada en las canchas de fútbol total, Ciudad Merliot donde se les pasó a los diferentes padres y responsables una encuesta así mismo a los niños asistentes ese día, cabe recalcar que no se encontraban todos los encargados dados a que llegan solamente a dejar a sus niños y se retiran para posteriormente al terminarse su práctica llegar por ellos.
- **Tipo de muestreo:** muestreo intencionado no probabilístico.

OBJETIVOS

- Recolectar información sobre la realidad actual de la Academia de Fútbol Fair Play cuanto a la satisfacción de sus servicios
- Extraer información sobre el nivel de satisfacción que los alumnos/as tienen sobre la Academia de Fútbol Fair Play
- Identificar las debilidades que impiden el aumento de alumnos/as en la Academia de Fútbol Fair Play
- Crear un reporte para la mejora de los servicios que brinda la Academia de Fútbol Fair Play
- Conocer por medio de la encuesta realizada si los servicios que se ofrece en la academia son satisfactorios para padre-alumno.

RESULTADOS

Datos generales sobre los encargados de los niños de la academia de “Futbol FairPlay”

TABLA 1 DATOS GENERALES DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

SEXO DE LOS ENCUESTADOS:

SEXO	CANTIDAD	PORCENTAJE
FEMENINO	7	58.3%
MASCULINO	5	42%

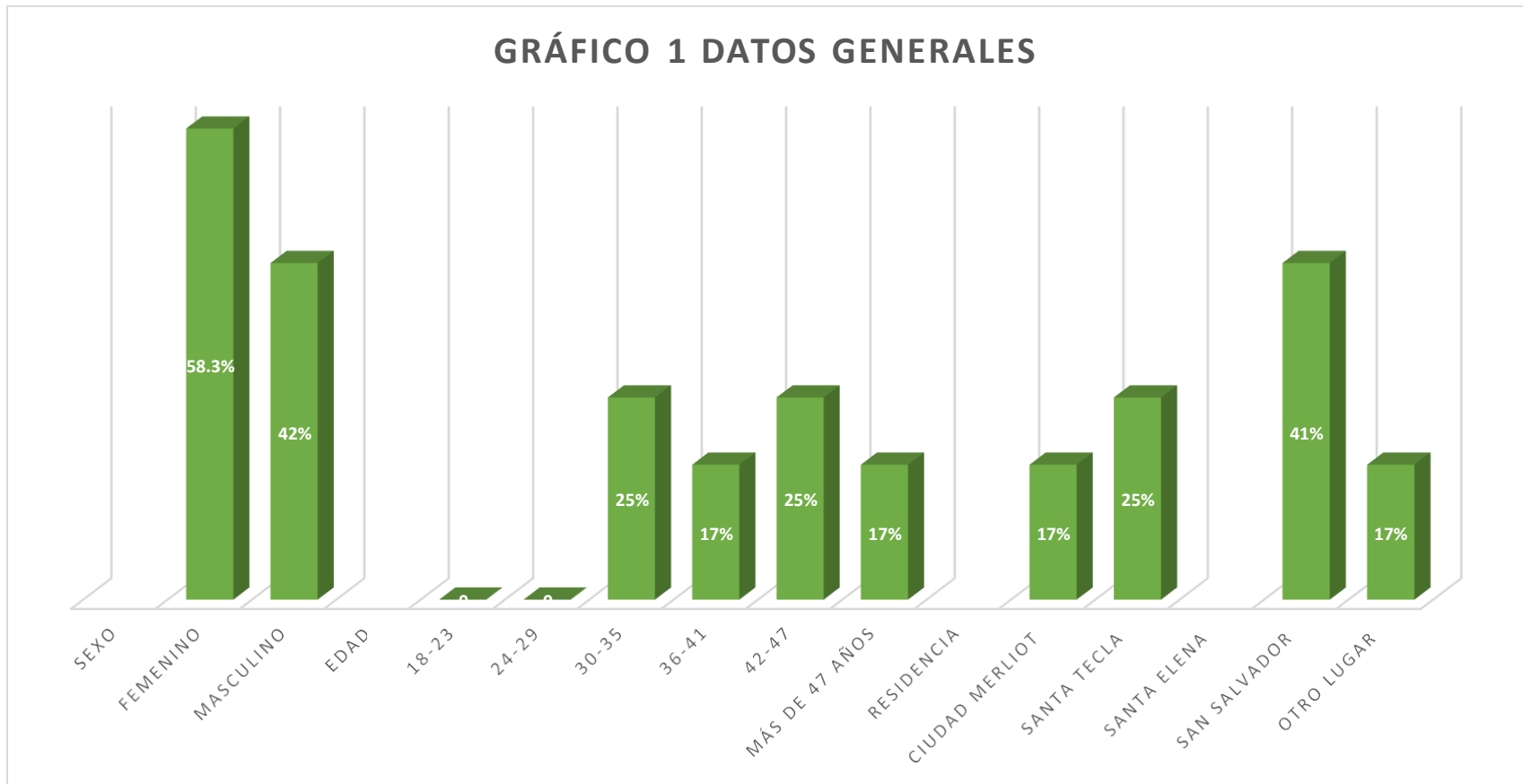
EDAD DE LOS ENCUESTADOS

EDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
18-23	0	00.00%
24-29	0	00.00%
30-35	3	25%
36-41	2	16.66%
42-47	5	41.66%
Más de 47 años	2	16.66%

LUGAR DE RESIDENCIA

RESIDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
CIUDAD MERLIOT	2	16.66%
SANTA TECLA	3	25%
SANTA ELENA	0	
SAN SALVADOR	5	41.66%
OTRO LUGAR	2	16.66%

GRÁFICO 1 DATOS GENERALES

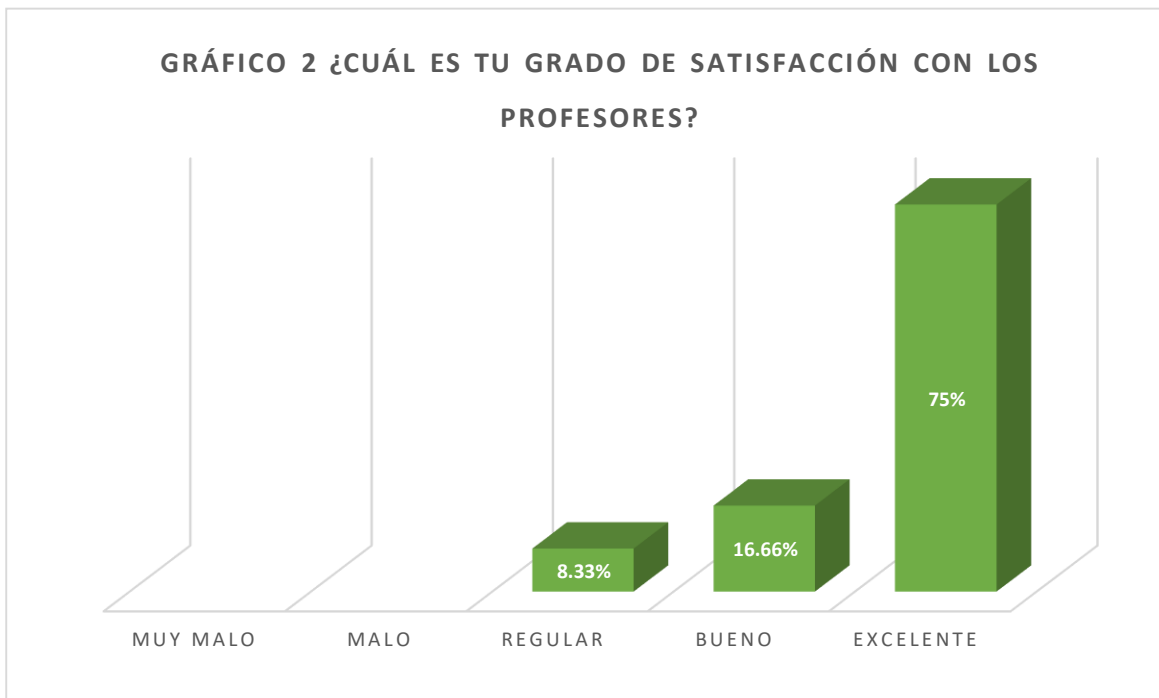


En total fueron 12 personas encuestadas, de estas 7 son del sexo femenino y 5 del sexo masculino, 3 entre las edades de 30 a 35 años, 2 entre las edades de 36 a 41 años, 3 entre las edades de 42 a 47 años y 2 más de 47 años; la mayoría de estos encuestados reside en san salvador, seguido de santa tecla con 3 residentes y un empate con 2 residentes en ciudad Merliot y otro lugar

RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A ENCARGADOS DE LOS NIÑOS DE LA “ACADEMIA DE FUTBOL FAIR PLAY”.

Tabla N°2. Correspondiente a la pregunta 1. **¿Cuál es tu grado de satisfacción con los profesores?**

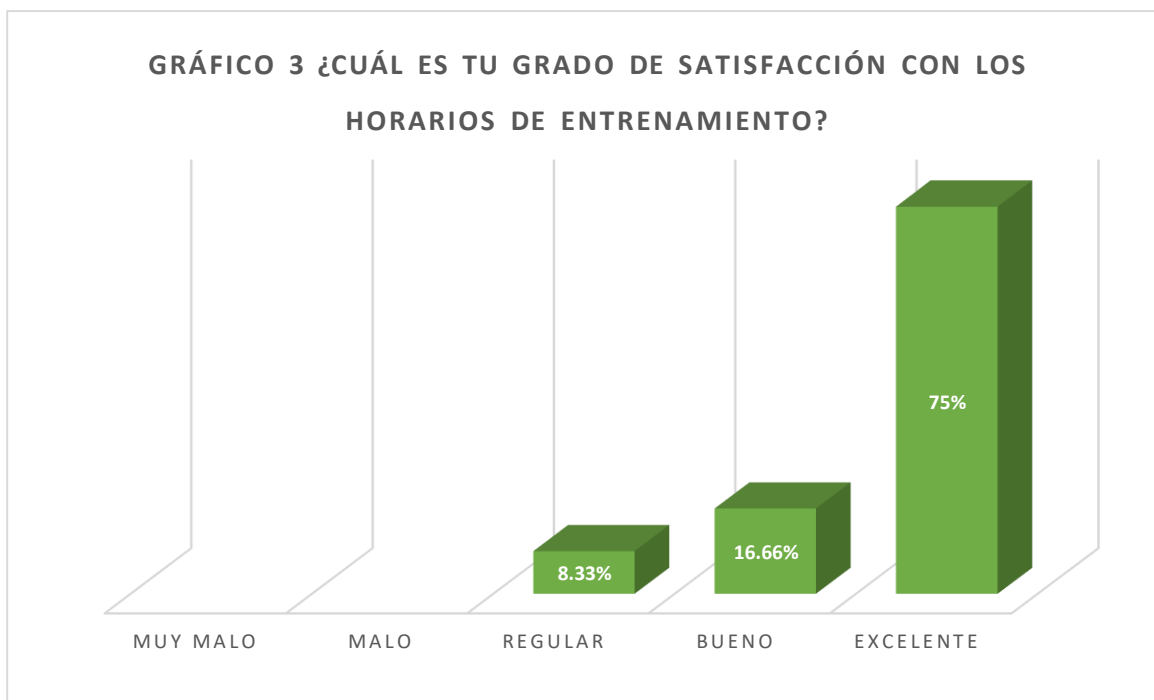
Pregunta N°1	1	2	3	4	5
Criterios	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Respuesta			1	2	9
Porcentaje			8.33%	16.66%	75%



Para la pregunta número 1, se observa que un 75% de padres y encargados de los niños de la academia tienen una excelente satisfacción hacia los profesores, mientras que un 16.66% una buena satisfacción y un 8.33% una satisfacción regular, esto puede deberse al profesionalismo que se maneja en los diferentes entrenadores los cuales son libres de implementar su metodología de trabajo.

Tabla N°3. Correspondiente a la pregunta 2. **¿Cuál es tu grado de satisfacción con los horarios de entrenamiento?**

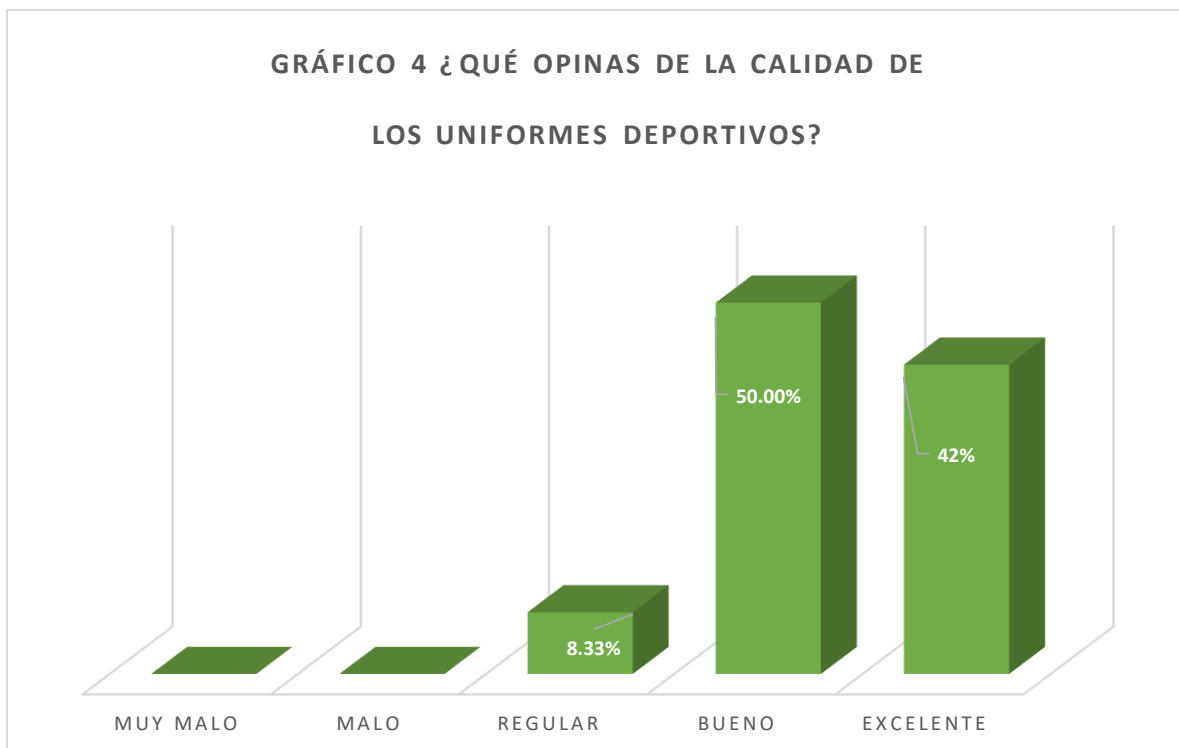
Pregunta N°2	1	2	3	4	5
Criterios	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Respuesta			1	2	9
Porcentaje			8.33%	16.66%	75%



En la pregunta numero 2 podemos observar que un 75% de los padres están muy satisfechos con el horario de entrenamiento establecido, mientras que un 16.6% lo describe como bueno y un 8.3% como “regular” en la cual podríamos concluir que hay buena aceptación por parte de los encargados de los niños, ya que se trata de un horario standard.

Tabla N°4. Correspondiente a la pregunta 3. **¿Qué opinas de la calidad de los uniformes deportivos?**

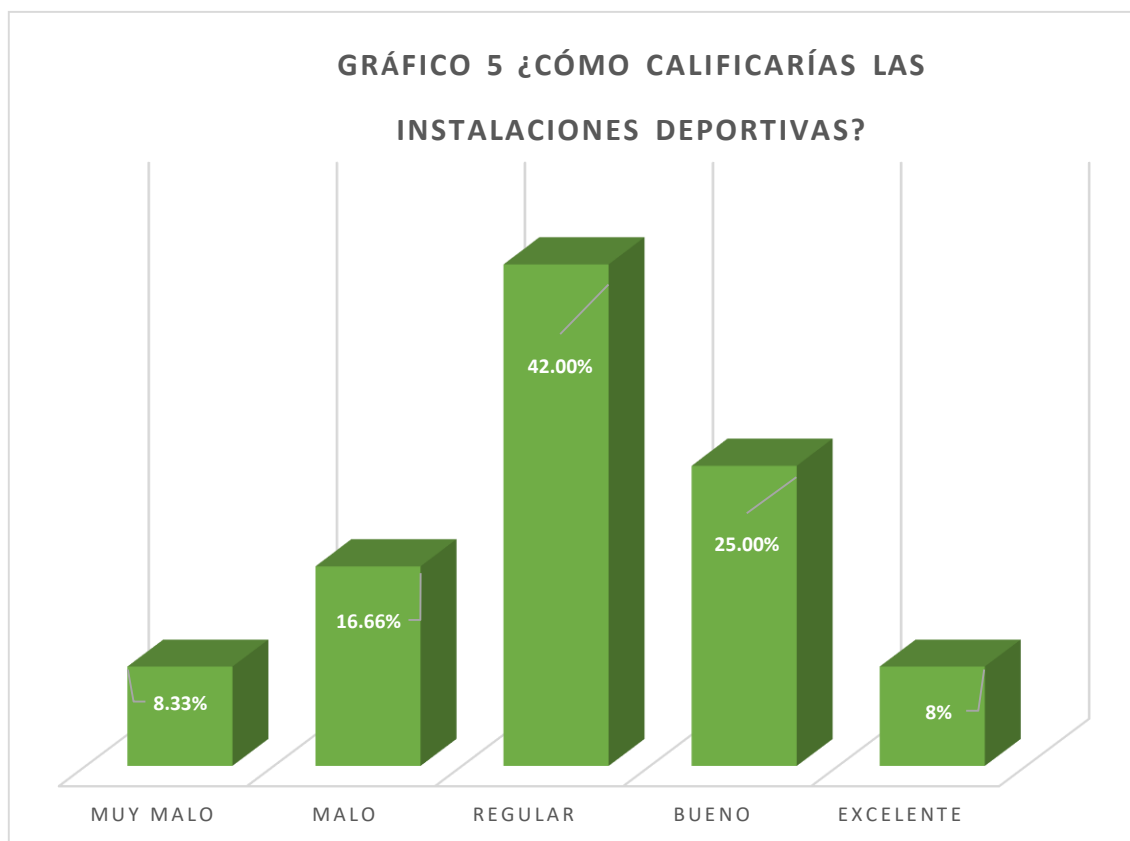
Pregunta N°3	1	2	3	4	5
Criterios	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Respuesta	0	0	1	6	5
Porcentaje	00.00%	00.00%	8.33%	50.00%	42%



En la pregunta número 3 podemos observar un 42% de los padres que catalogan la calidad de los uniformes como “excelentes” mientras que un 50% lo marco como “bueno” y un 8.3% como regular, a lo cual podríamos concluir que hay distintas opiniones en base a la gran cantidad de telas y diseños deportivos que se encuentran en el mercado, y al gusto de cada padre o responsable.

Tabla N°5. Correspondiente a la pregunta 4. **¿Cómo calificarías las instalaciones deportivas?**

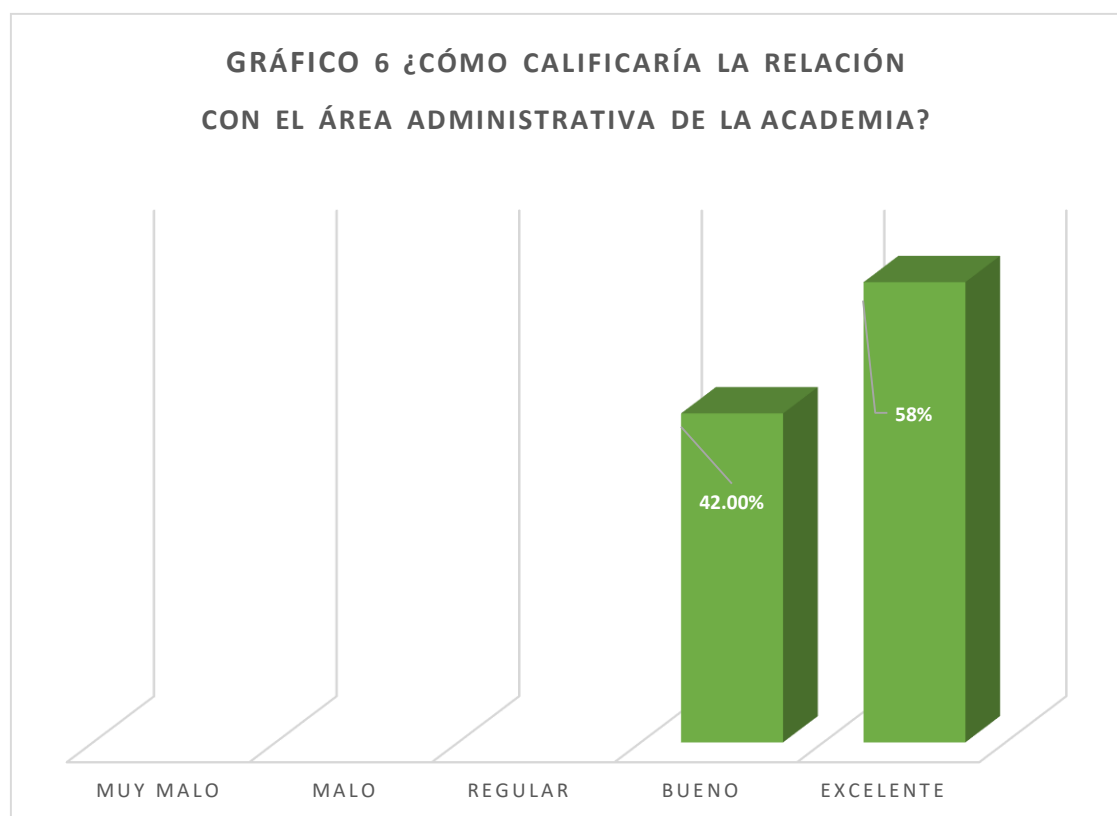
Pregunta N°4	1	2	3	4	5
Criterios	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Respuesta	1	2	5	3	1
Porcentaje	8.33%	16.66%	42.00%	25.00%	8.00%



Llegamos a la pregunta número 4 y observamos que los encargados de los niños/as difieren en las 5 opciones representadas, un 42% indica que las instalaciones están en estado “regular” mientras que un 25% lo marca como “bueno” un 16% lo marca como “malo” un 8.3% como “muy malo” y solo un 8% lo describe como “excelente” observamos que la mayoría de encargados está insatisfecho debido al mal estado de las instalaciones.

Tabla N°6. Correspondiente a la pregunta 5. **¿Cómo calificaría la relación con el área administrativa de la academia?**

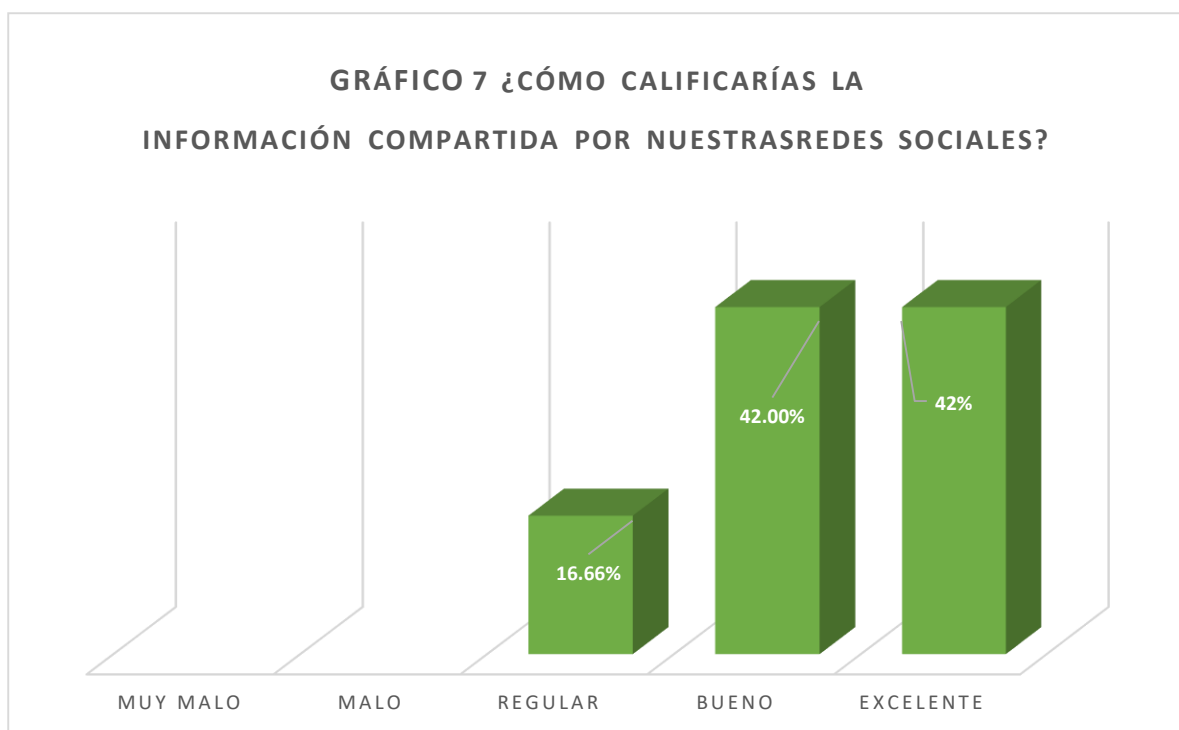
Pregunta N°5	1	2	3	4	5
Criterios	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Respuesta	0	0	0	5	7
Porcentaje	00.00%	00.00%	00.00%	42.00%	58.00%



En la pregunta numero 5 observamos un muy buen grado de aceptación, en cuanto a la relación con el área administrativa de la academia, un 58% lo marca como “excelente” y un 42% lo marca como “bueno”, siendo una valoración positiva.

Tabla N°7. Correspondiente a la pregunta 6. **¿Cómo calificarías la información compartida por nuestras redes sociales?**

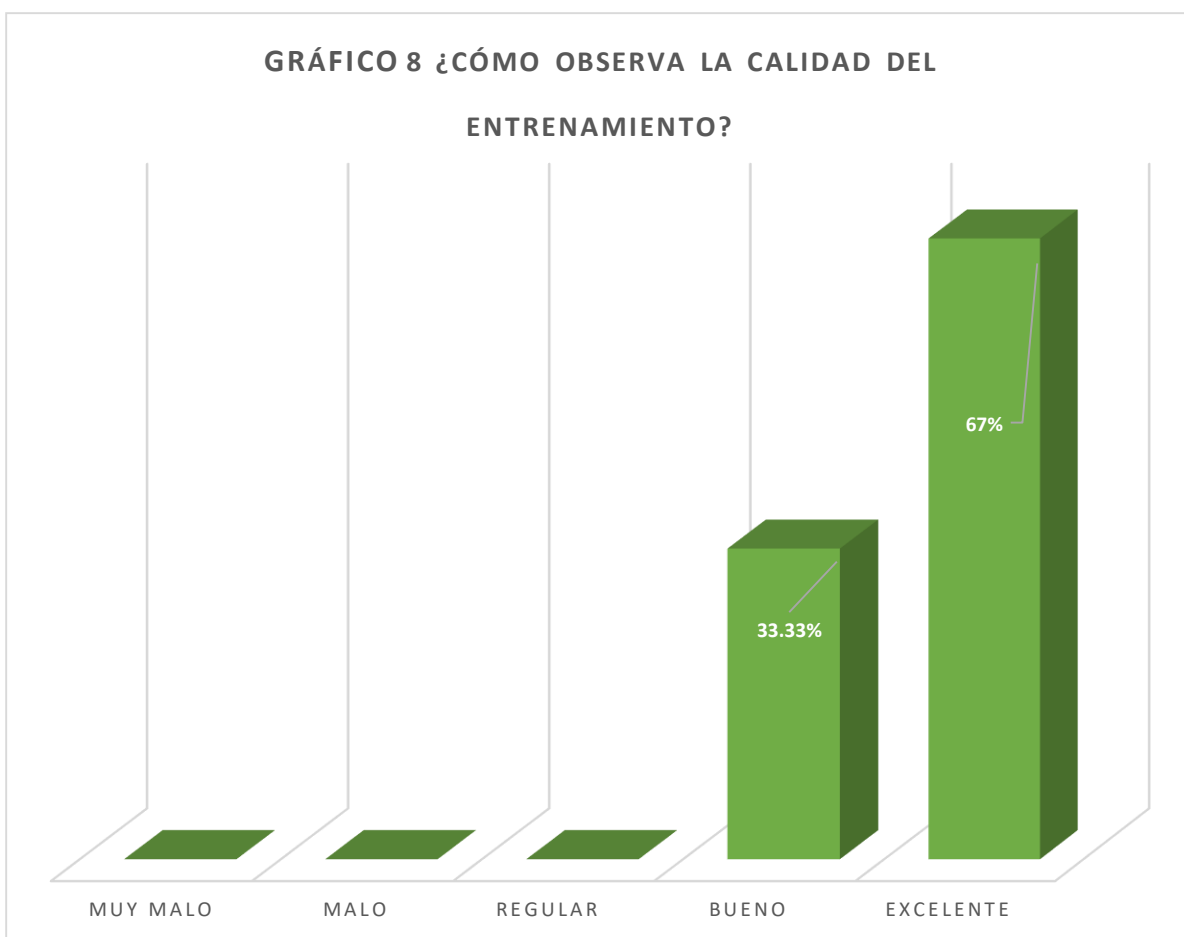
Pregunta N°6	1	2	3	4	5
Criterios	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Respuesta	0	0	2	5	5
Porcentaje	0	0	16.66%	42.00%	42.00%



La pregunta número 6 corresponde a la información compartida por la academia en las redes sociales, un 42% lo marca como “excelente” otro 42% lo marca como “bueno” y un 16.6% lo describe como regular, estas calificaciones podrían deberse a la poca interacción en redes sociales, pero se ha mencionado mejorar este aspecto, ya que las redes sociales son de gran influencia.

Tabla N°8. Correspondiente a la pregunta 7. **¿Cómo observa la calidad del entrenamiento?**

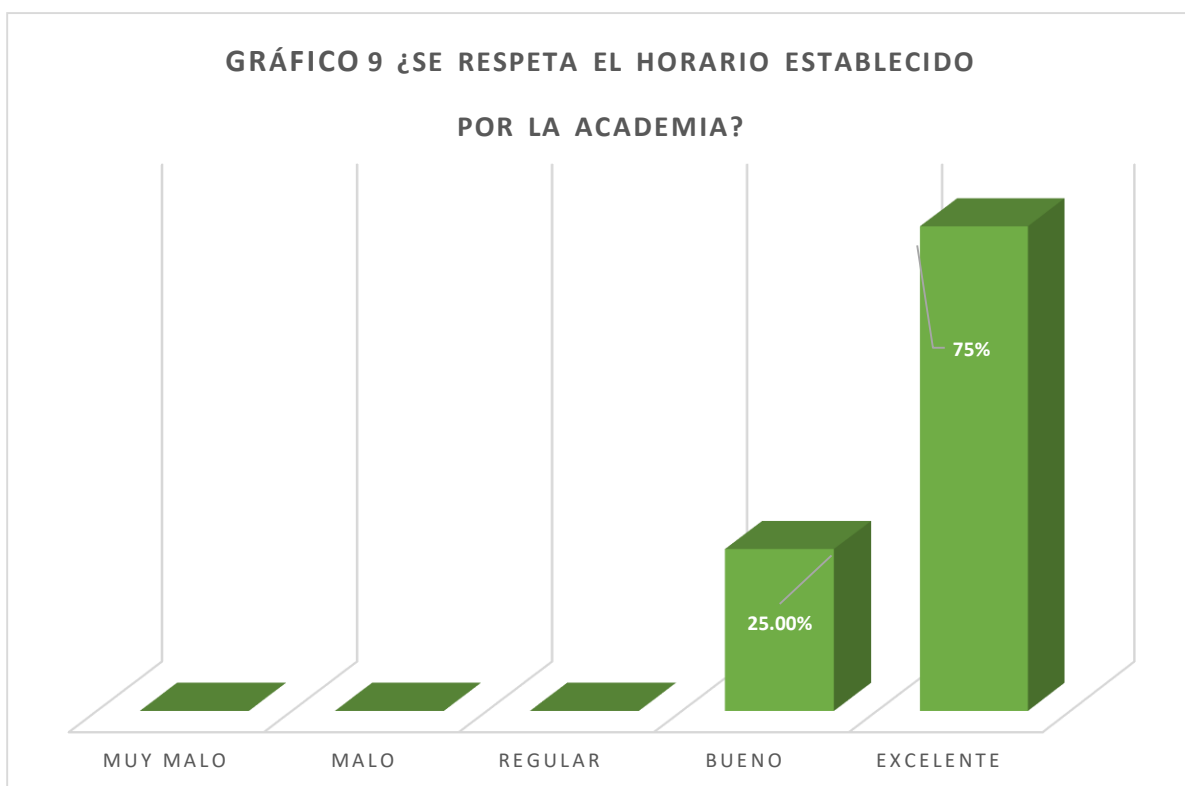
Pregunta N°7	1	2	3	4	5
Criterios	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Respuesta	0	0	0	4	8
Porcentaje	00.00%	00.00%	00.00%	33.33%	67.00%



En la pregunta numero 7 observamos que un 67% describe la calidad de entreno como “excelente” mientras que un 33.3% como “bueno” esto se debe a las capacidades, destrezasy pedagogía que poseen los entrenadores para impartir las clases de futbol.

Tabla N°9. Correspondiente a la pregunta 8. **¿Se respeta el horario establecido por la academia?**

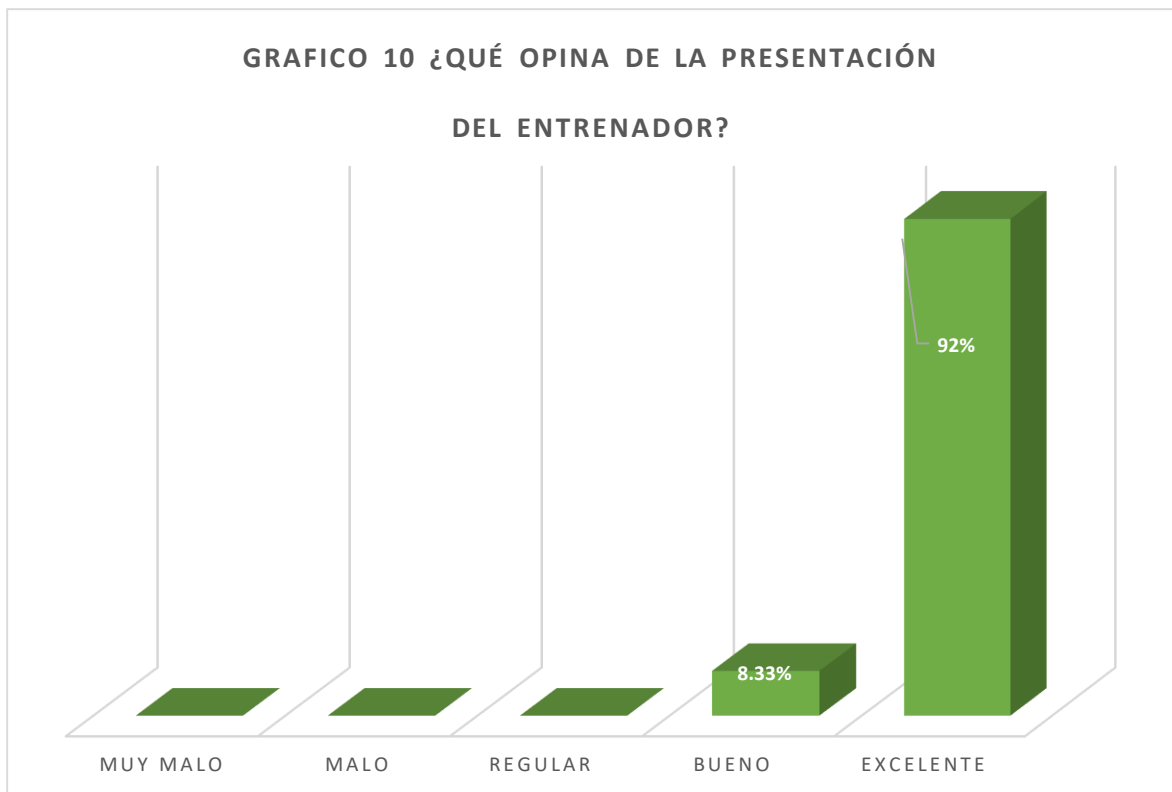
Pregunta N°8	1	2	3	4	5
Criterios	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Respuesta	0	0	0	3	9
Porcentaje	00.00%	00.00%	00.00%	25.00%	75.00%



En la pregunta numero 8 notamos un buen grado de satisfacción en cuanto a la puntualidad respeto del horario establecido, un 75% lo marca como “excelente” mientras que un 25% lo marca como bueno, esto se debe al compromiso que poseen los entrenadores con la Academia de Fútbol.

Tabla N°10. Correspondiente a la pregunta 9. **¿Qué opina de la presentación del entrenador?**

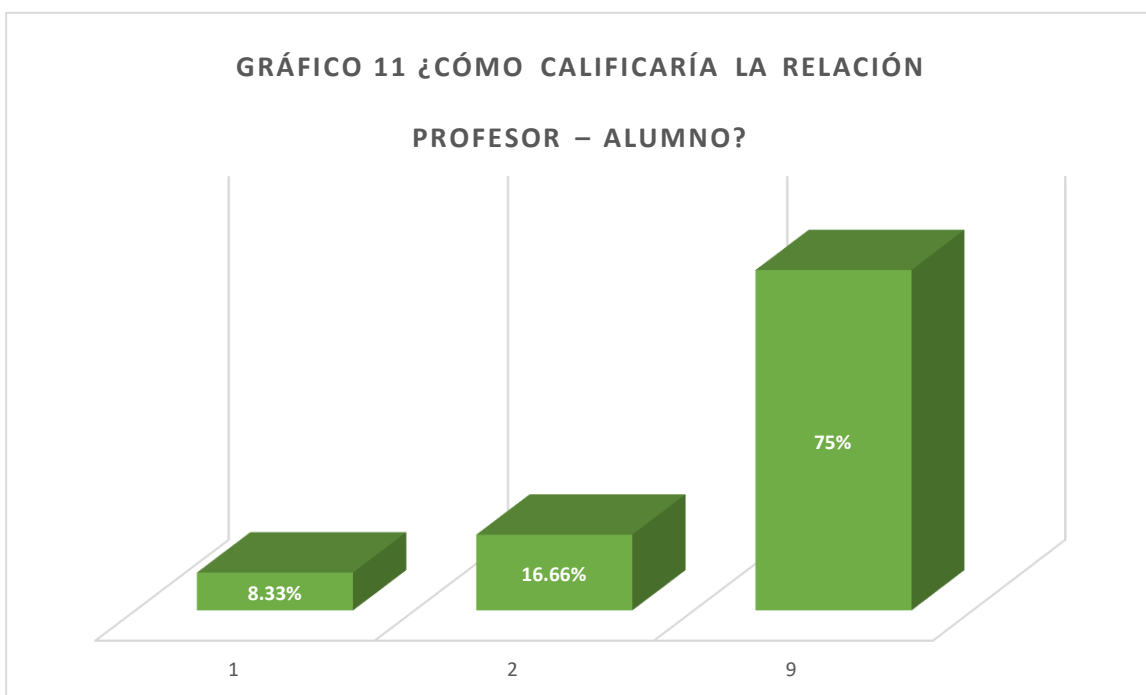
Pregunta N°9	1	2	3	4	5
Criterios	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Respuesta	0	0	0	1	11
Porcentaje	00.00%	00.00%	00.00%	8.33%	92%



En la pregunta numero 9 podemos concluir que hay una excelente presentación por parte de los entrenadores, con un 92% que lo marca como “excelente” y un 8.3% que lo cataloga como “bueno” esto se debe al código de trabajo establecido por la academia y a la presentación que posee cada uno de los entrenadores de Fútbol.

Tabla N°11. Correspondiente a la pregunta 10. **¿Cómo calificaría la relación profesor –alumno?**

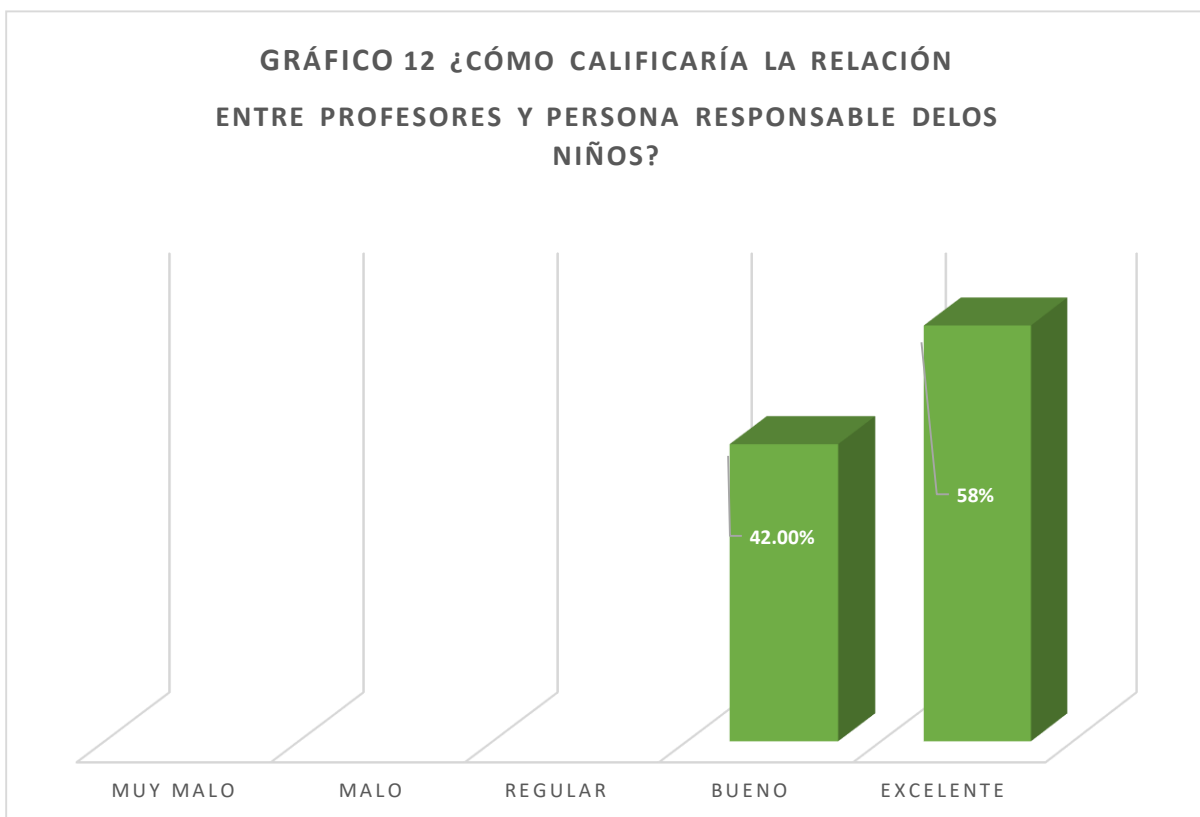
Pregunta N°10	1	2	3	4	5
Criterios	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Respuesta	0	0	1	2	9
Porcentaje	0	0	8.33%	16.66%	75%



En la pregunta número 10 observamos que un 75%% marca la relación alumno-profesor como “excelente” un 16.66%% lo marca como “bueno” un 8.33% lo describe como “regular” estos resultados pueden deberse al tipo de personalidad que tiene cada profesor y muchos encargados pueden marcar la opción al referirse específicamente a un entrenador.

Tabla N°12. Correspondiente a la pregunta 11. **¿Cómo calificaría la relación entre profesores y persona responsable de los niños?**

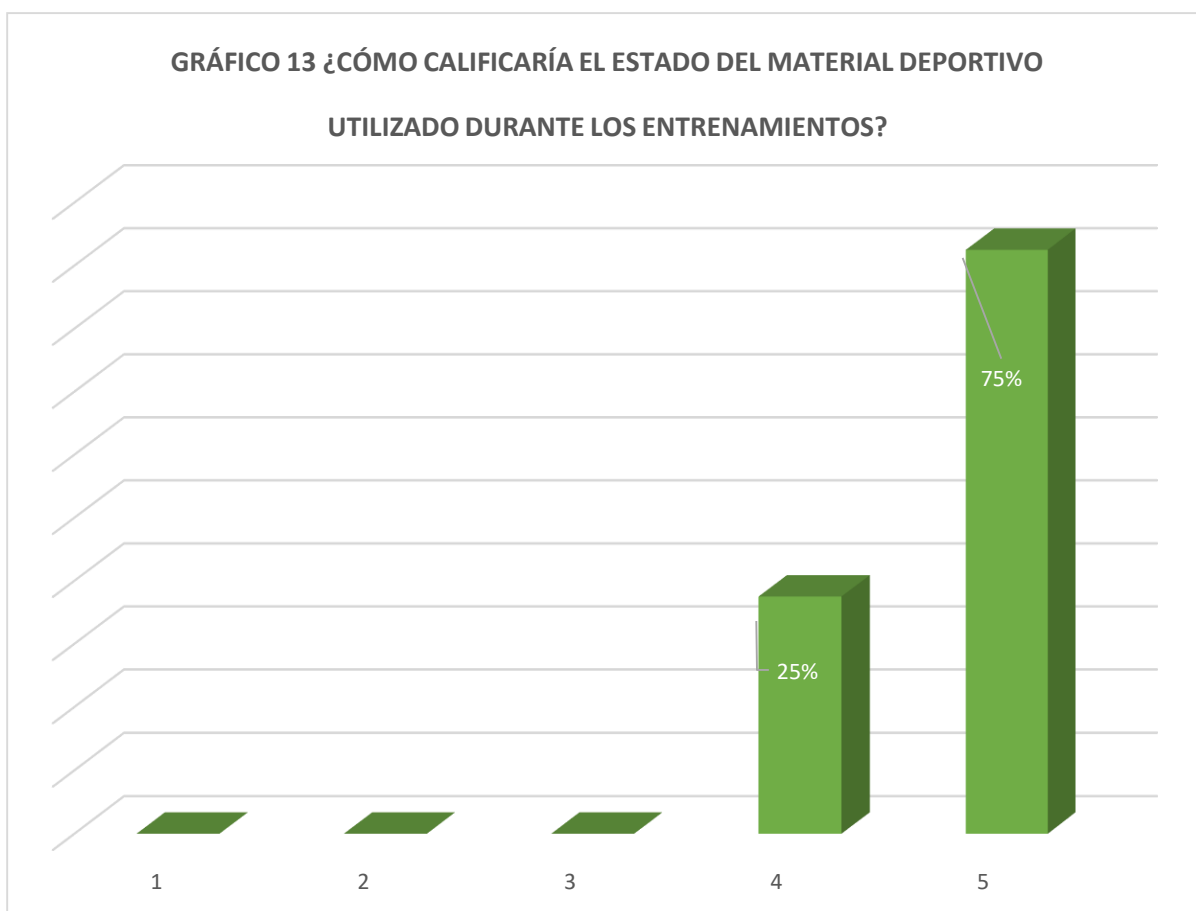
Pregunta N°11	1	2	3	4	5
Criterios	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Respuesta	0	0	0	5	7
Porcentaje	00.00%	00.00%	00.00%	42%	58%



En la pregunta número 11 observamos que un 58% de la persona encuestada califican como excelente la relación entre profesor y persona responsable, y el 42% califica como bueno la relación entre profesor y persona responsable; esto se debe a que cada uno de los profesores, tienen buenas relaciones interpersonales con los responsables, facilitando el apoyo de cualquier situación en ambas partes.

Tabla N°13. Correspondiente a la pregunta 12. **¿Cómo calificaría el estado del material deportivo utilizado durante los entrenamientos?**

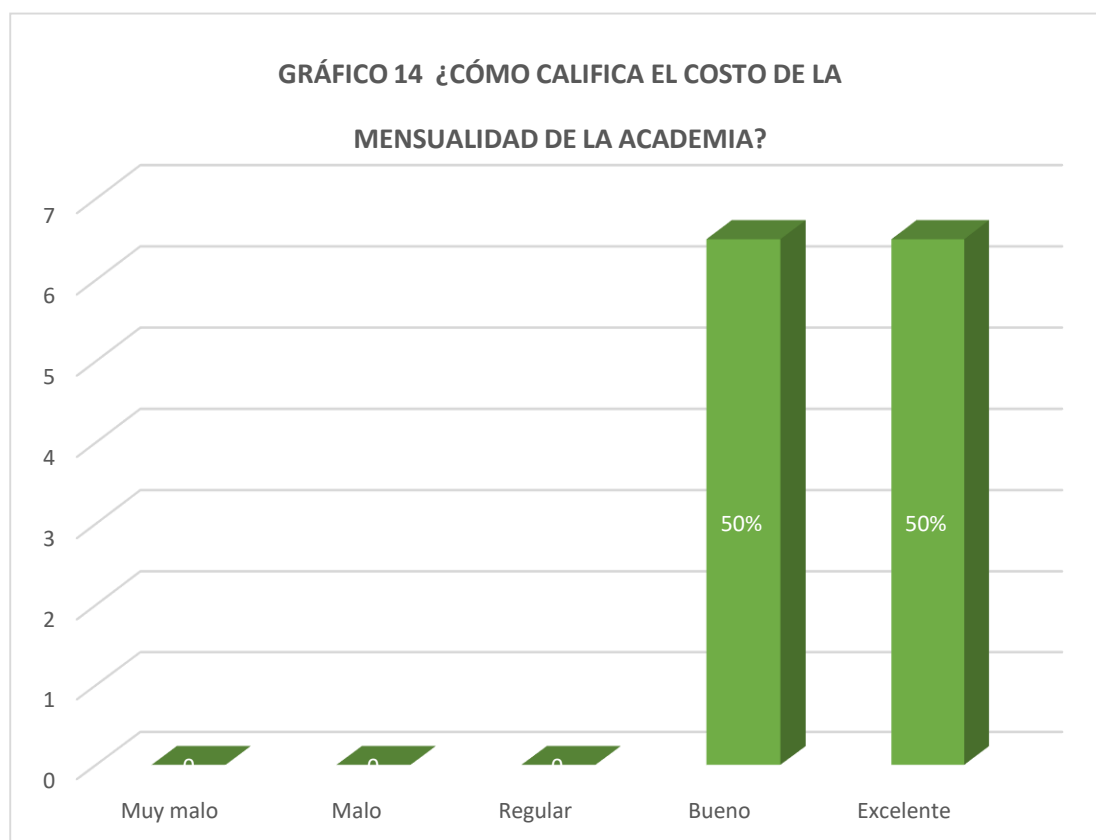
Pregunta N°12	1	2	3	4	5
Criterios	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Respuesta	0	0	0	3	9
Porcentaje	00.00%	00.00%	00.00%	25%	75%



En la pregunta número 12 observamos que existe una aceptación de 75% que consideran excelente el material que utilizan los niños en la academia mientras que un 25% considero bueno el material que se utiliza resultando una opinión aceptable acerca del material.

Tabla N°14. Correspondiente a la pregunta 13. **¿Cómo califica el costo de la mensualidad de la academia?**

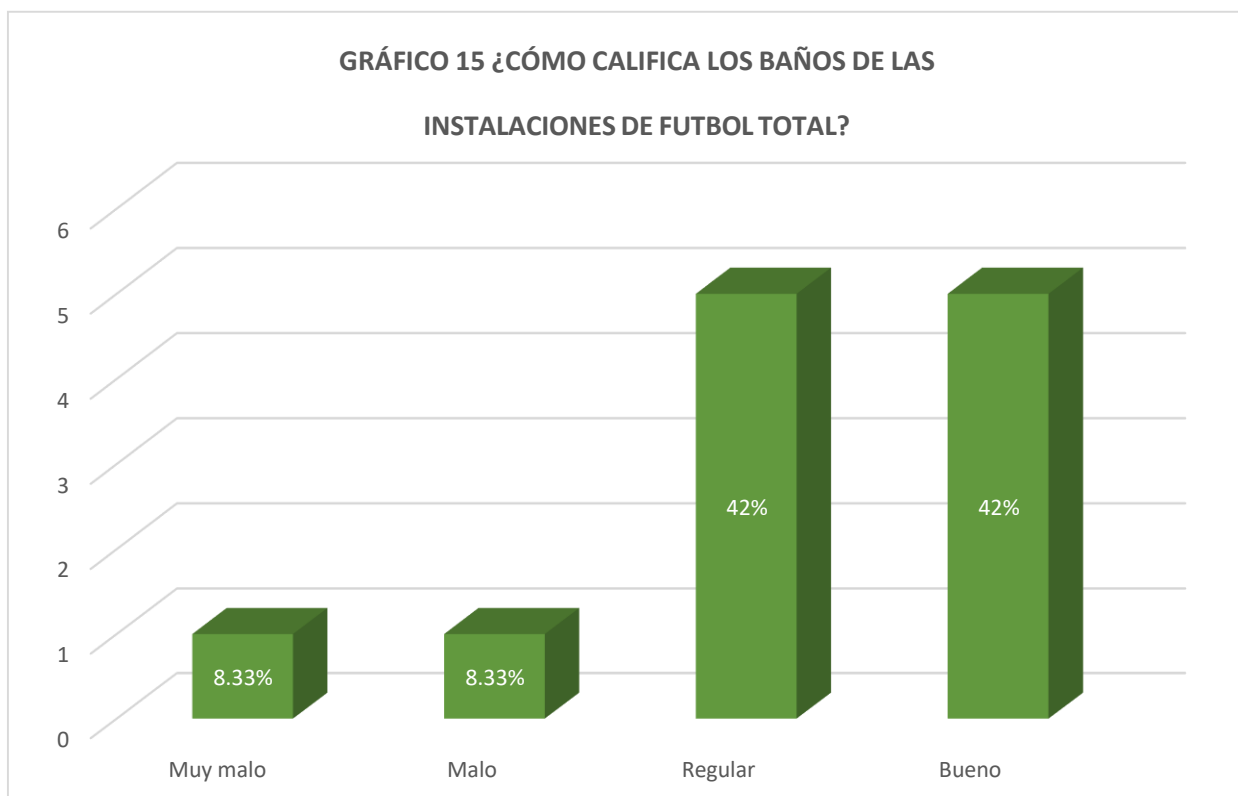
Pregunta N°13	1	2	3	4	5
Criterios	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Respuesta	0	0	0	6	6
Porcentaje	00.00%	00.00%	00.00%	50%	50%



En la pregunta número 13, los resultados observados fueron positivos, ya que el 50% de la muestra le parece excelente la tarifa asignada por el servicio que se presta y el otro 50% le resulta bueno la tarifa de la mensualidad, siendo una buena opción en economía para los padres o encargados de los niños/as.

Tabla N°15. Correspondiente a la pregunta 14. **¿Cómo califica los baños de las instalaciones de futbol total?**

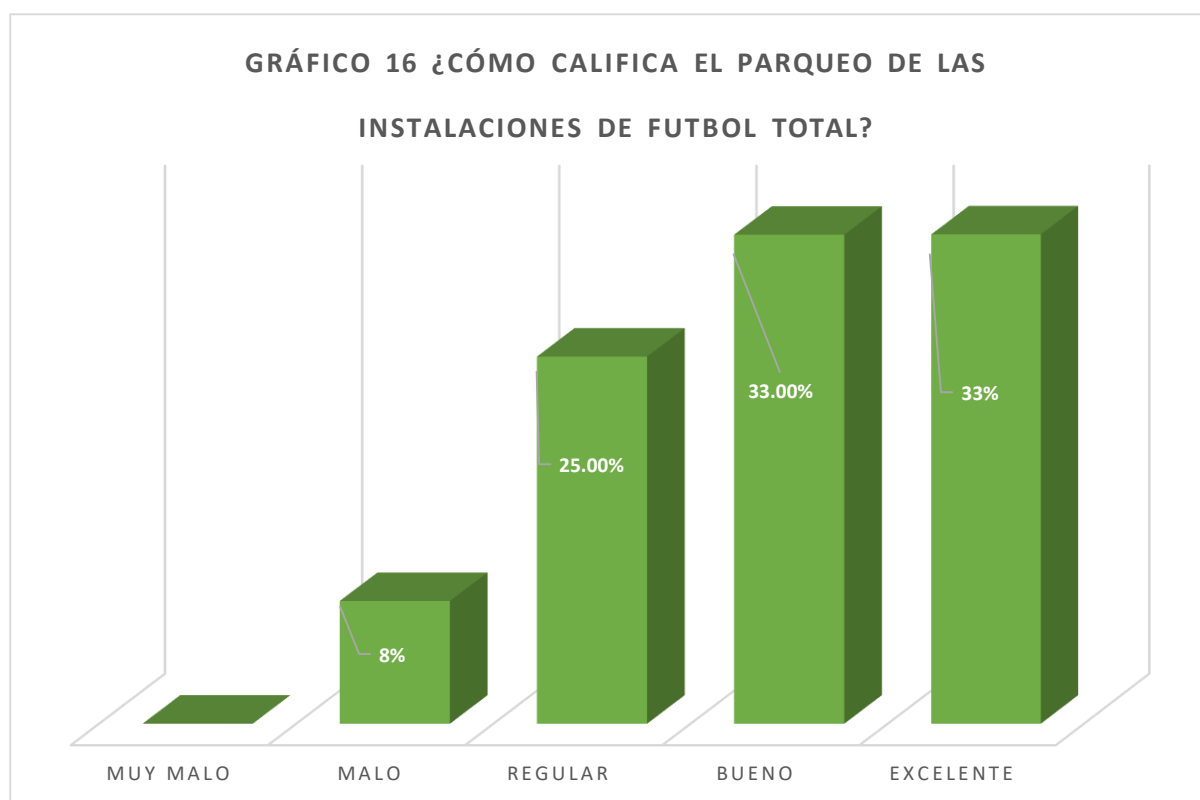
Pregunta N°14	1	2	3	4	5
Criterios	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Respuesta	1	1	5	5	0
Porcentaje	8.33%	8.33%	42%	42%	00.00%



En la pregunta número 14 se observa que un 42% de la muestra posee una calificación regular hacia los baños de las instalaciones, otro 42% lo expresa como bueno y el 8.33% califica como malo y otro 8.33% Muy malo, evidenciando que existe deficiencia en el mantenimiento de los baños de las instalaciones de Fútbol.

Tabla N°16. Correspondiente a la pregunta 15. **¿Cómo califica el parqueo de las instalaciones de Futbol total?**

Pregunta N°15	1	2	3	4	5
Criterios	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Respuesta	0	1	3	4	4
Porcentaje		8.33%	25%	33.33%	33.33%



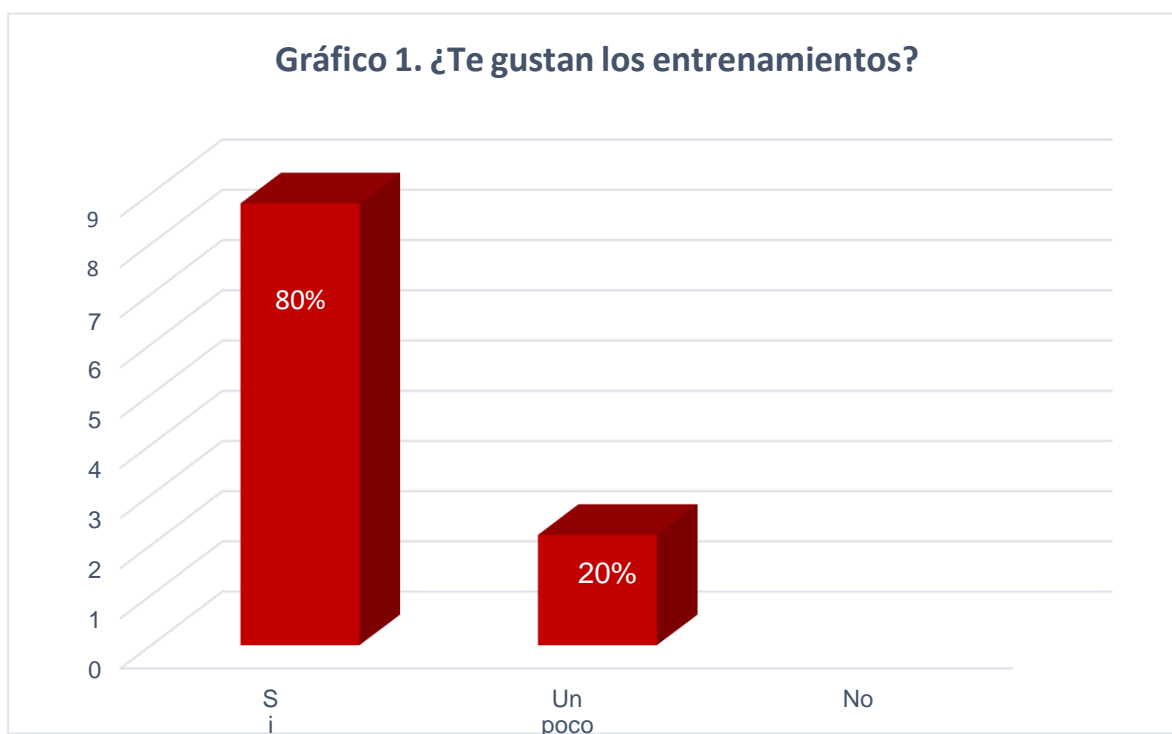
En la pregunta número 15 se puede observar que un 33% califica como excelente el parqueo de las instalaciones deportivas, otro 33% lo menciona como bueno, el 25% lo califica como regular y el 8% lo caracteriza como malo.

Resultados obtenidos de la encuesta realizada a alumnos entre las edades de 9 a 14 años pertenecientes a la academia de futbol Fair Play

Tabla N°1 correspondiente a la pregunta **¿Te gustan los entrenamientos?**

Pregunta N°1

Criterios	Si	Un poco	No
Respuesta	8	2	
Porcentaje	80%	20%	

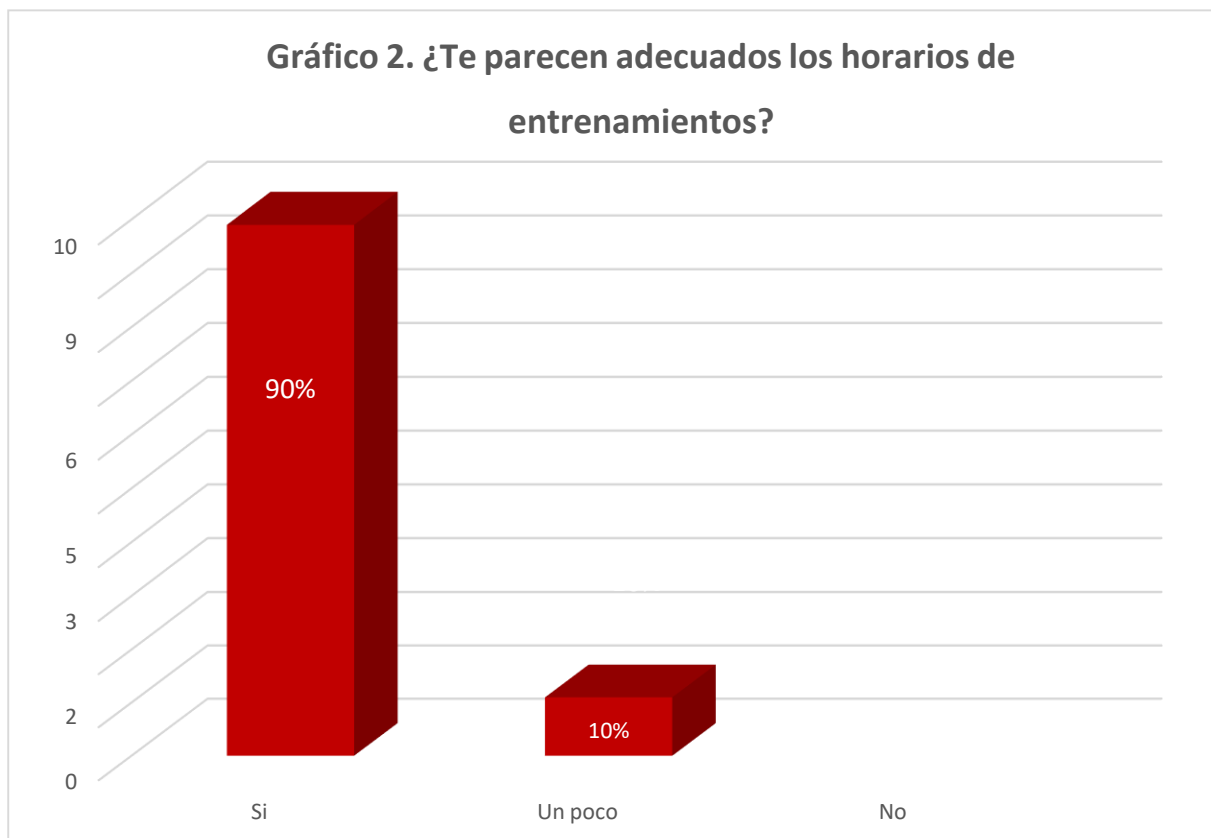


Se observa que el 80% de los jóvenes le gustan los entrenamientos de futbol, esto puede ser porque les gusta el deporte y utilizar su tiempo de ocio positivamente. El 20% menciona que “un poco”, esto puede ser por diferentes factores, como el poco gusto del futbol, o el poseer pocas habilidades deportivas y lo hacen sentir inferior.

Tabla N°2 correspondiente a la pregunta. **¿Te parecen adecuados los horarios de entrenamientos?**

Pregunta N°2

Criterios	Si	Un poco	No
Respuesta	9	1	
Porcentaje	90%	10%	

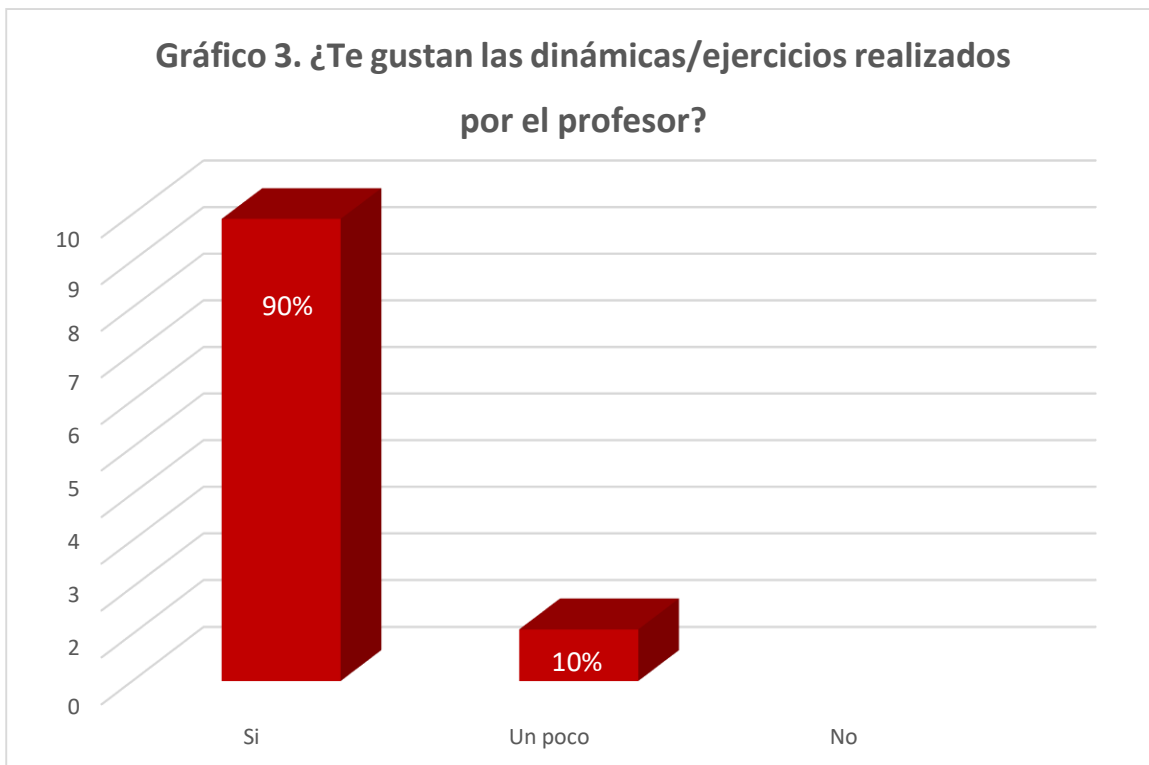


Para la pregunta número 2 se observa que el 90% de los niños está de acuerdo con los horarios de entrenamiento mientras que un 10% se encuentra un poco de acuerdo esto se debe a que los niños pueden disfrutar más sus prácticas ya que hay menos sol y los entrenamientos son al finalizar sus labores escolares

Tabla N°3 correspondiente a la pregunta. **¿Te gustan las dinámicas/ejercicios realizados por el profesor?**

Pregunta N°3

Criterios	Si	Un poco	No
Respuesta	9	1	
Porcentaje	90%	10%	

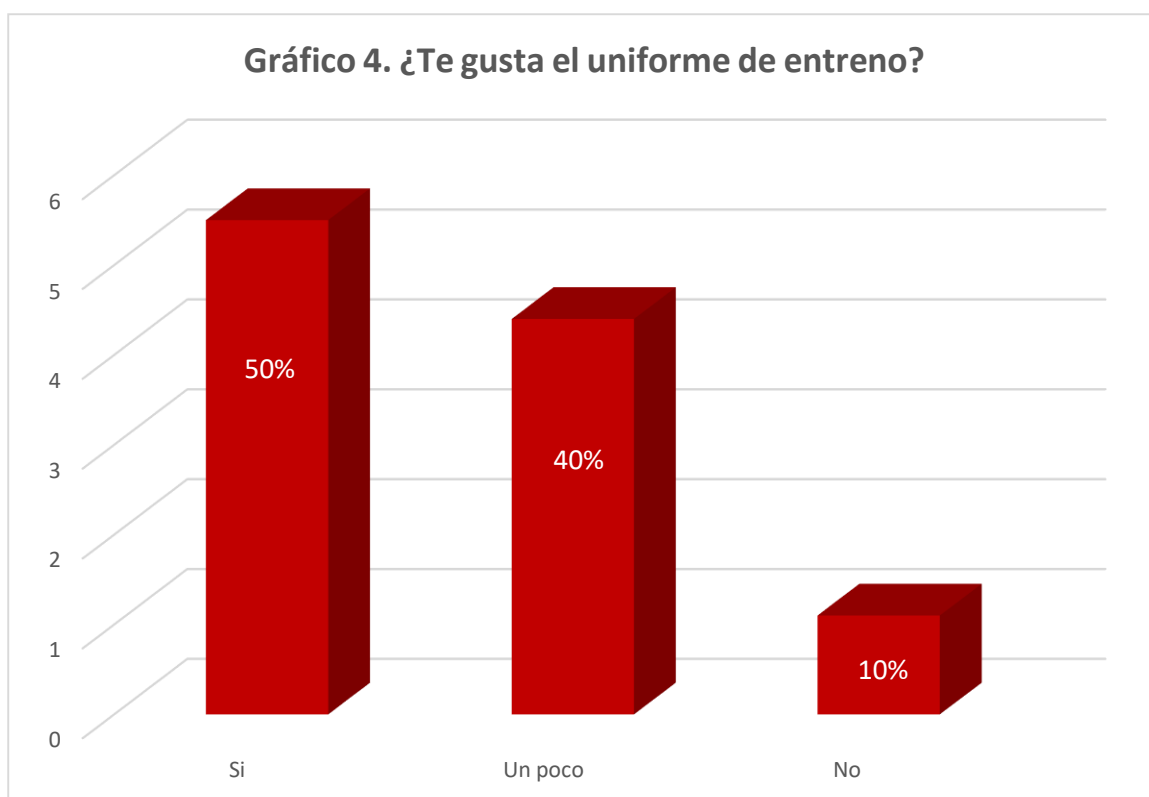


Para la pregunta número 3 se observa que los niños tienen un 90% de aceptación hacia las dinámicas realizadas por el profesor mientras que un 10% se encuentra un poco a gusto, un profesor que transmita motivación hará que sus alumnos estén a gusto con los entrenamientos

Tabla N°4 correspondiente a la pregunta. **¿Te gusta el uniforme de entreno?**

Pregunta N°4

Criterios	Si	Un poco	No
Respuesta	5	4	1
Porcentaje	50%	40%	10%

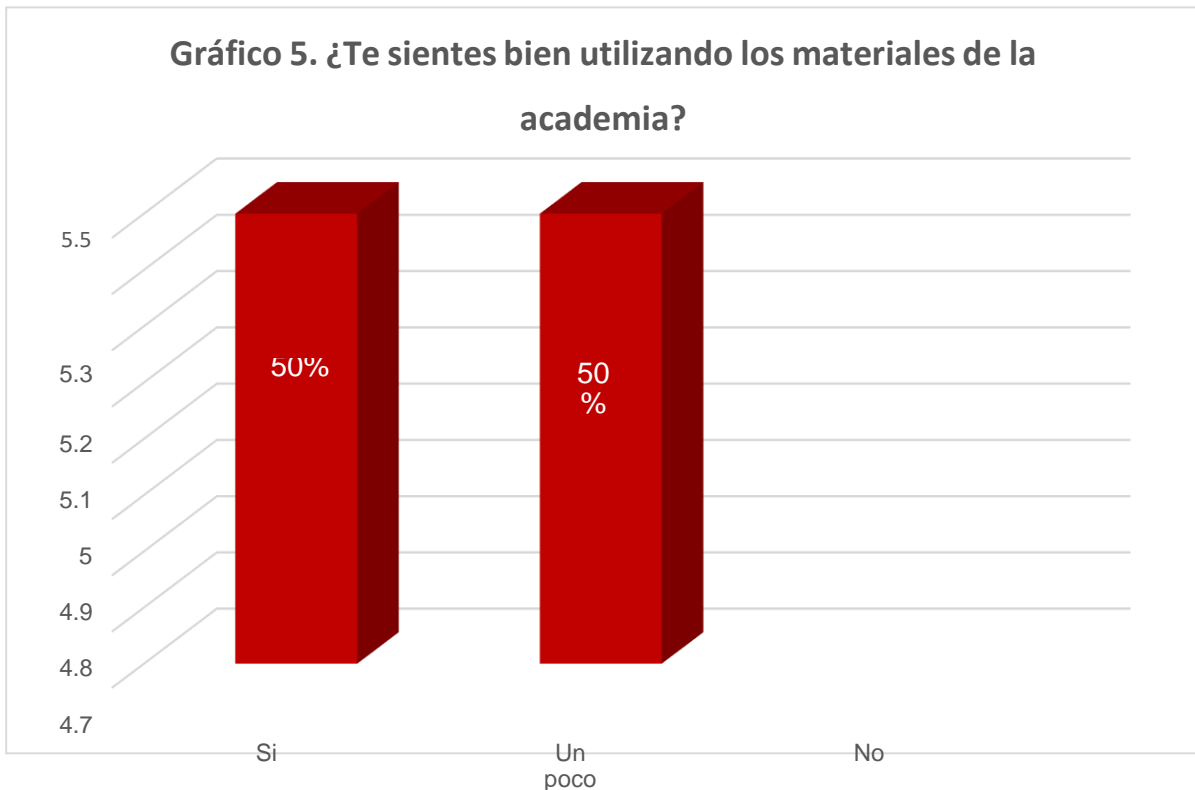


Para la pregunta número 4 se observa que a un 40% de niños les gusta el uniforme con el que entrenan, mientras que a un 50% les gusta un poco y a un 10% no les gusta, siendo datos que dejan en evidencia que hay una deficiencia en los uniformes por alguna razón estos no son de total agrado para los niños.

Tabla N°5 correspondiente a la pregunta. **¿Te sientes bien utilizando los materiales de la academia?**

Pregunta N°5

Criterios	Si	Un poco	No
Respuesta	5	5	
Porcentaje	50%	50%	

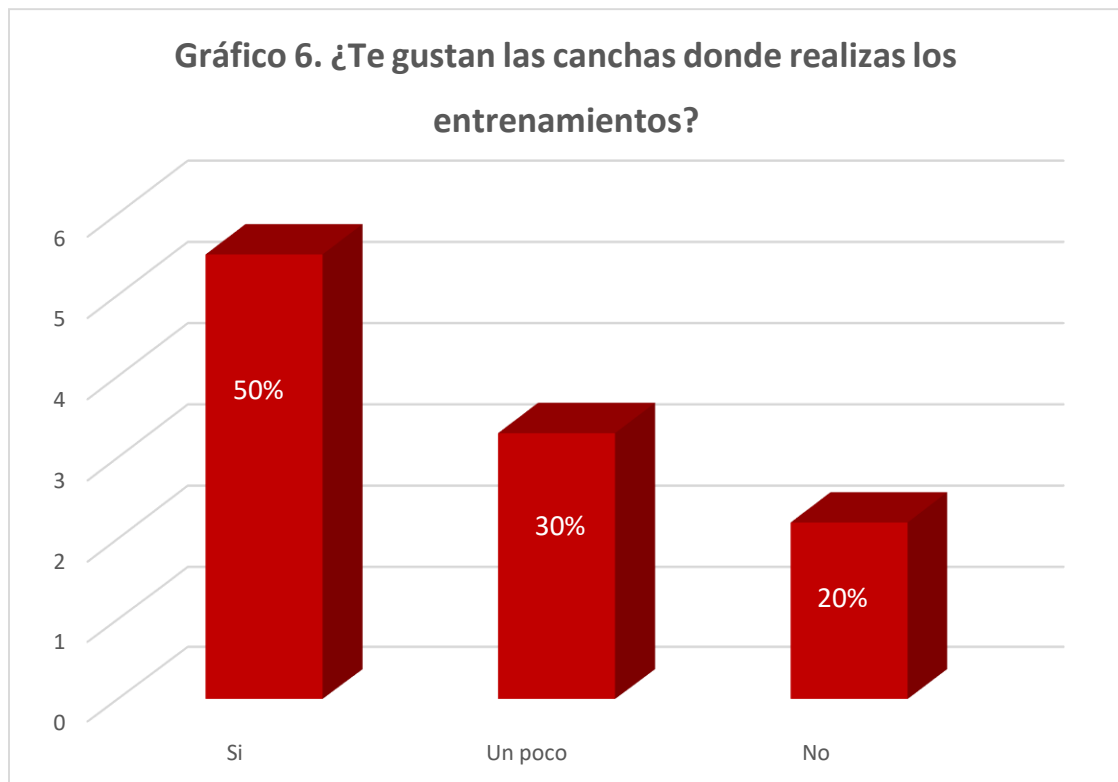


Para la pregunta número 5 se observa con un 50% que los niños si se sienten bien utilizando los materiales de la academia, mientras que otro 50% asegura que se siente un poco bien utilizando estos materiales, se puede interpretar que para que estos niños estén del todo conforme es necesario incluir más materiales haciendo menos monótono el entreno

Tabla N°6 correspondiente a la pregunta. **¿Te gustan las canchas donde realizas los entrenamientos?**

Pregunta N°6

Criterios	Si	Un poco	No
Respuesta	5	3	2
Porcentaje	50%	30%	20%



Para la pregunta número 6 se observa que el 50% de los niños si está a gusto con las canchas donde entrena mientras que un 30% está un poco a gusto y un 20% no está a gusto, esto se debe al estado actual de las canchas sintéticas ya que no son muy favorables ya que se encuentran un poco desgastadas.

Tabla N°7 correspondiente a la pregunta. **¿Tu entrenador te brinda un buen trato?**

Pregunta N°7

Criterios	Si	Un poco	No
Respuesta	10		
Porcentaje	100 %		

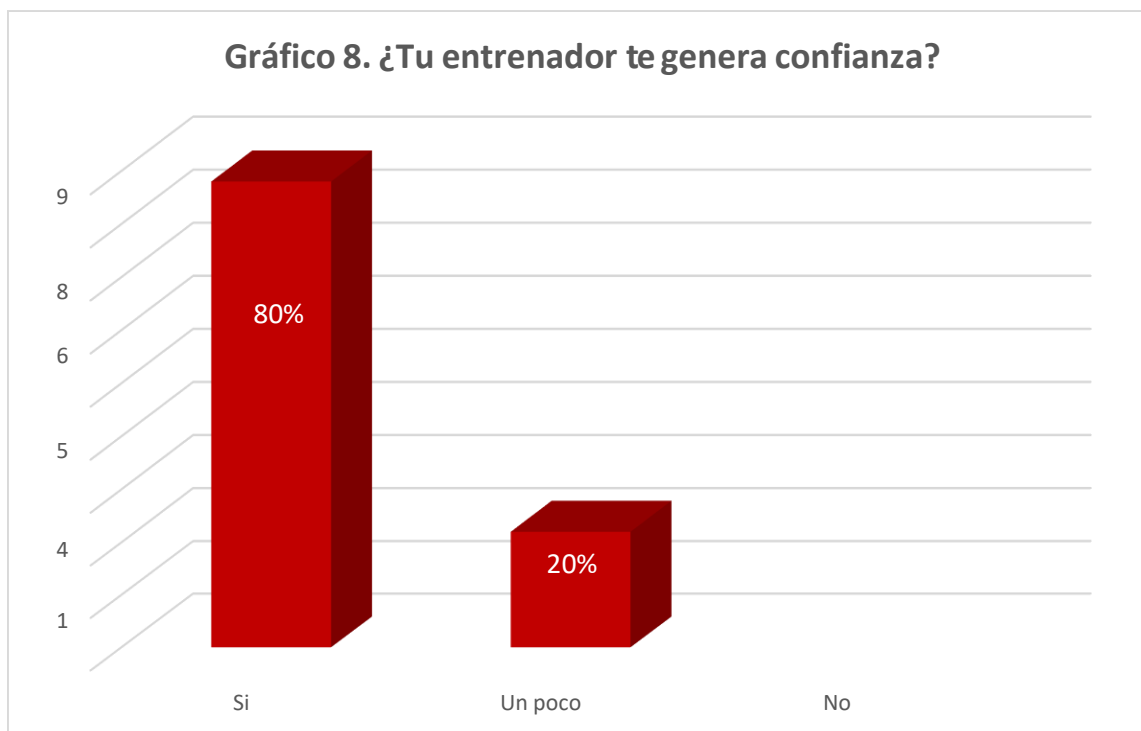


Para la pregunta número 7 se observa que el 100% de los niños coincide en que el entrenador brinda un buen trato, gracias a la atención, amabilidad y compromiso transmitido por el entrenador hacia sus alumnos

Tabla N°8 correspondiente a la pregunta. **¿Tu entrenador te genera confianza?**

Pregunta N°8

Criterios	Si	Un poco	No
Respuesta	8	2	
Porcentaje	80%	20%	

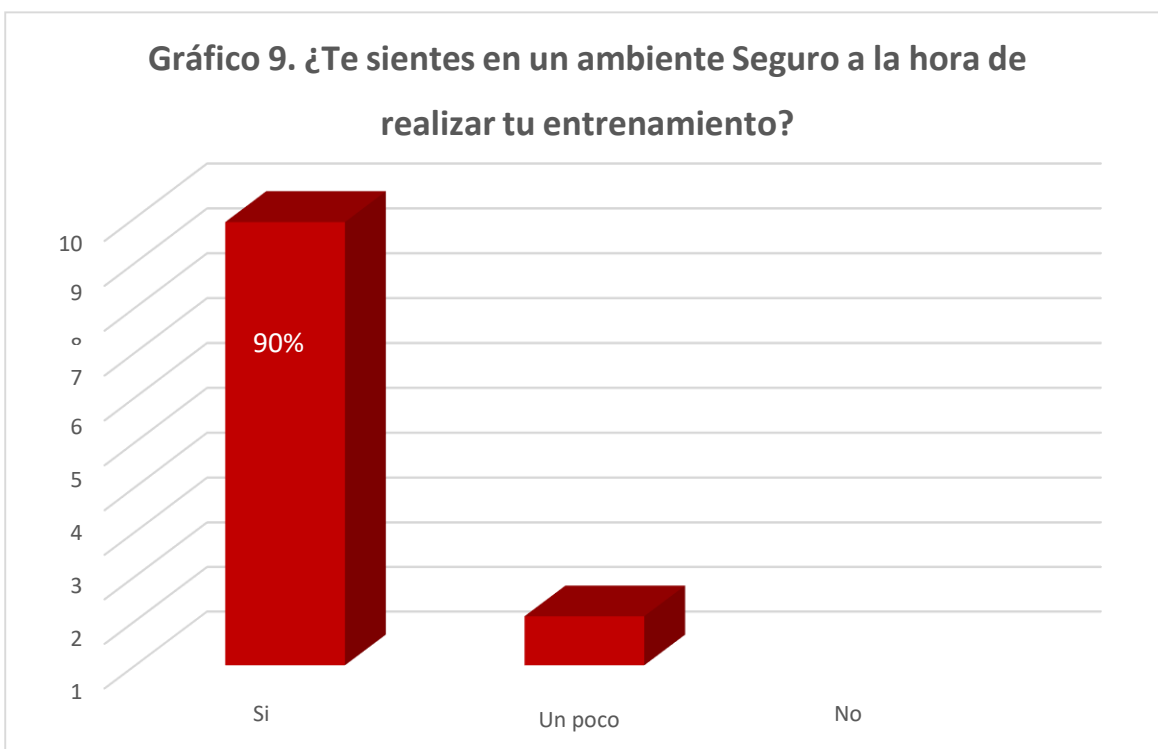


Para la pregunta número 8 se obtuvo con un 80% que efectivamente si, el entrenador genera confianza mientras con un 20% que les genera un poco de confianza, generar confianza es muy importante para conocer el estado de ánimo de los alumnos así mismo posibles problemas que puedan estar afectando el rendimiento deportivo.

Tabla N°9 correspondiente a la pregunta. **¿Te sientes en un ambiente Seguro a la hora de realizar tu entrenamiento?**

Pregunta N°9

Criterios	Si	Un poco	No
Respuesta	9	1	
Porcentaje	90%	10%	



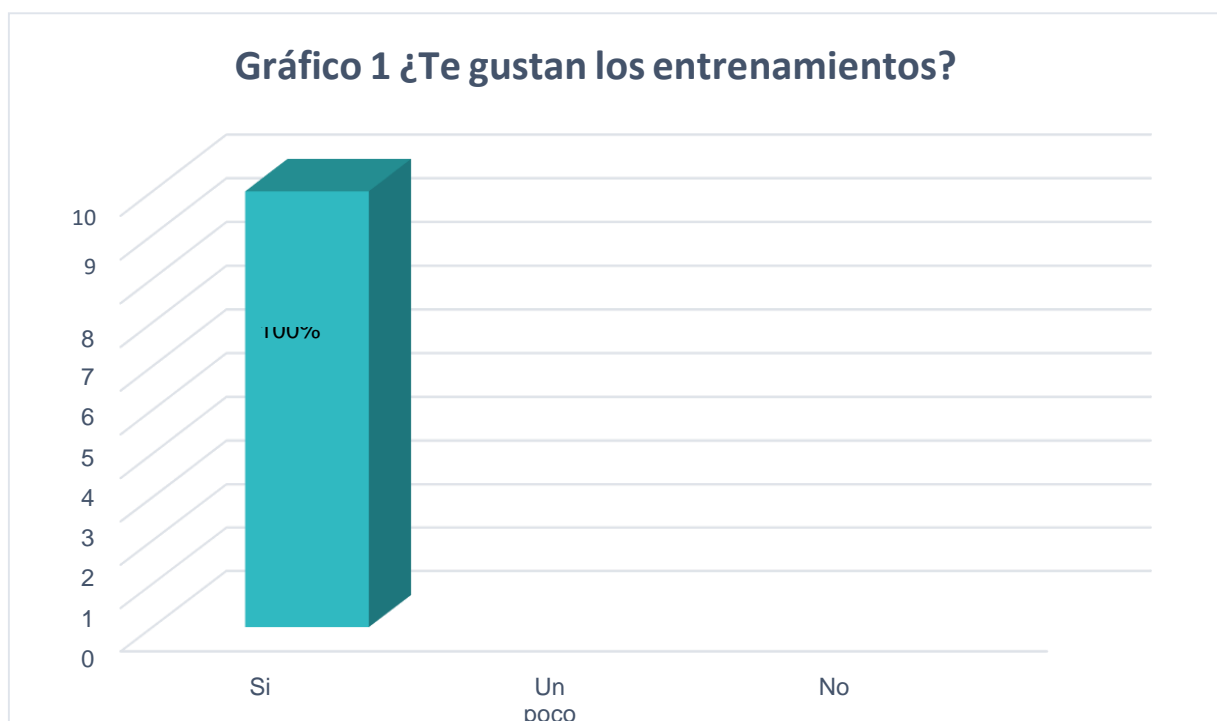
Para la pregunta número 9 se obtuvo con un 90% de opiniones que “si”, se sienten seguros a la hora de su entrenamiento mientras que un 10% se siente un poco seguro, esto se debe a que la academia se encuentra dentro de las instalaciones de fútbol total, donde existe seguridad dentro de las instalaciones, además que se permite que los encargados estén presentes en las prácticas

RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A ALUMNOS ENTRE LAS EDADES DE 4 A 8 AÑOS PERTENECIENTES A LA ACADEMIA DE FUTBOL FAIR PLAY

Tabla N°1 correspondiente a la pregunta **¿Te gustan los entrenamientos?**

Pregunta N°1

Criterios	Si	Un poco	No
Respuesta	10		
Porcentaje	100%		



Se observa que los niños tienen una total aceptación ya que al 100% de estos les gustan los entrenamientos, esto puede deberse a que les gusta el deporte y utilizar su tiempo libre en la práctica deportiva de fútbol ya que son niños y a esa edad lo que buscan es divertirse

Tabla N°2 correspondiente a la pregunta **¿Te gusta la hora en la que entrenas?**

Pregunta N°2

Criterios	Si	Un poco	No
Respuesta	7	3	
Porcentaje	70%	30%	



Para la pregunta número 2 se observa que el 70% de los niños le gusta la hora en la que entrenan mientras el 30% se encuentra “un poco” a gusto con la hora de entrenamiento, estose debe a que la hora de entrenamiento es menos soleada los niños están menos expuestos a los rayos solares; también es la hora en la que ya sus labores escolares han concluido

Tabla N°3 correspondiente a la pregunta **¿Te gustan las dinámicas/ejercicios que realizas con el profesor?**

Pregunta N°3

Criterios	Si	Un poco	No
Respuesta	10		
Porcentaje	100%		

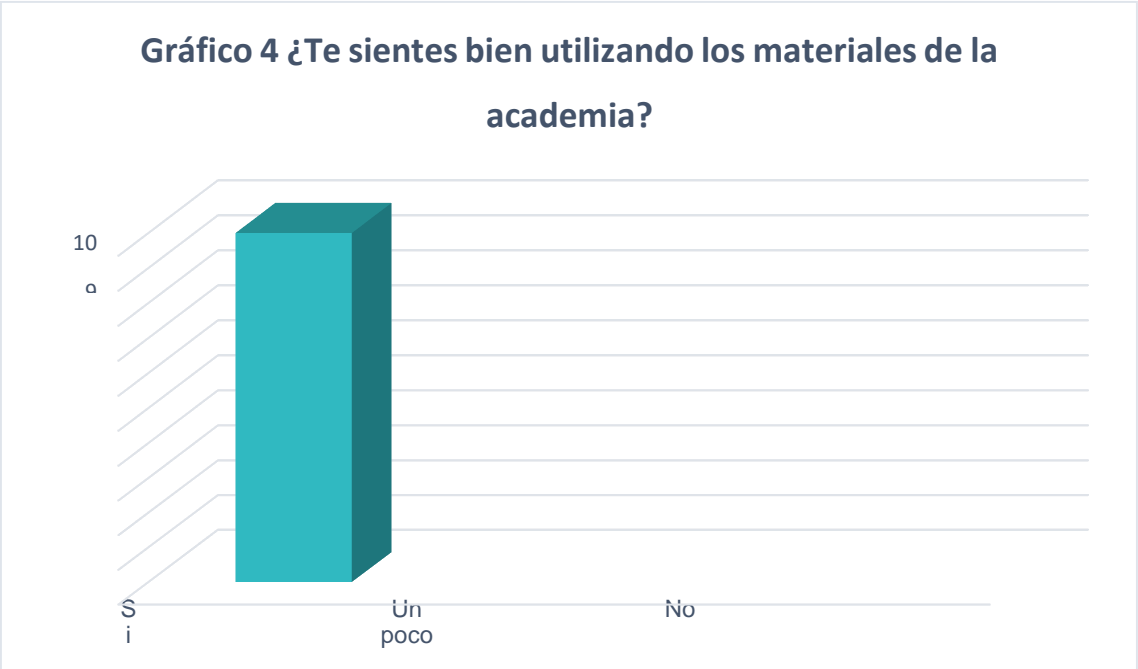


Para la pregunta 3 se observa que al 100% de los niños les gustan las dinámicas y ejercicios realizados por el profesor, esto se debe a que el profesor a cargo implementa metodología apropiada para los niños que les permite divertirse y aprender el deporte.

Tabla N°4 correspondiente a la pregunta **¿Te sientes bien utilizando los materiales de la academia?**

Pregunta N°4

Criterios	Si	Un poco	No
Respuesta	10		
Porcentaje	100%		

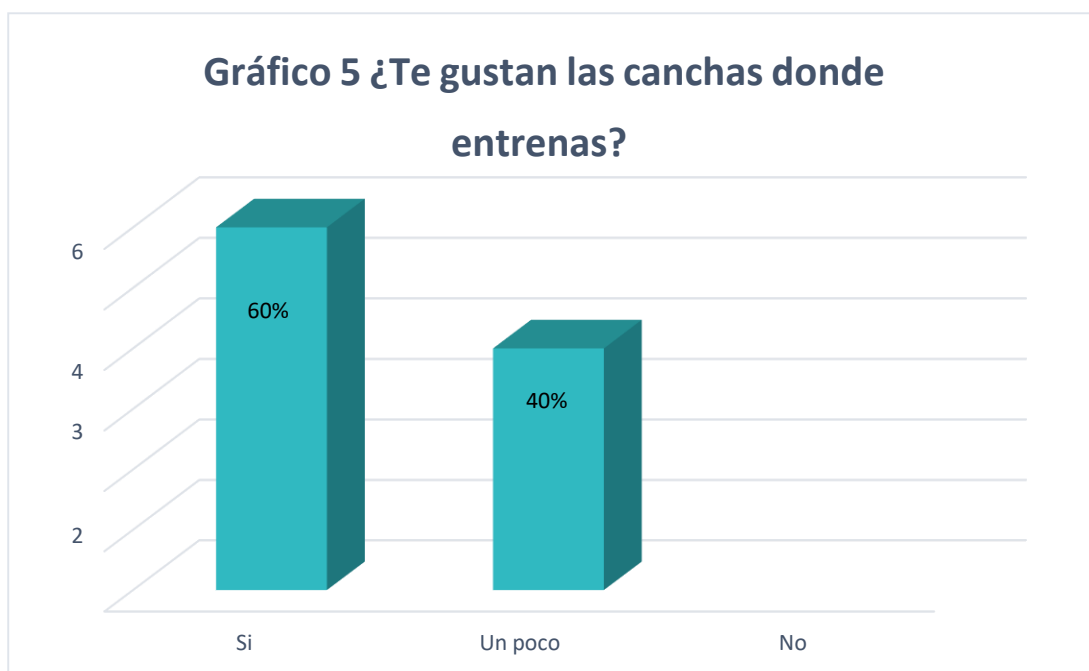


Para la pregunta número 4 se observa que al 100% de los niños se siente bien utilizando los materiales de la academia ya que se intenta utilizar diferentes materiales en los entrenamientos evitando ser monótonos también que este material es de buena calidad

Tabla N°5 correspondiente a la pregunta **¿Te gustan las canchas donde entrenas?**

Pregunta N°5

Criterios	Si	Un poco	No
Respuesta	6	4	
Porcentaje	60%	40%	



Para la pregunta número 5 el 60% de los niños está a gusto con la cancha donde entrenan mientras que un 40% de los niños les gusta un poco, esto se debe a que la cancha es sintética y está un poco desgastada y que los niños puedan haber visto mejores canchas en otras partes y que quieran entrenar en una cancha así

Tabla N°6 correspondiente a la pregunta **¿Tu entrenador te brinda un buen trato?**

Pregunta N°6

Criterios	Si	Un poco	No
Respuesta	10		
Porcentaje	100%		

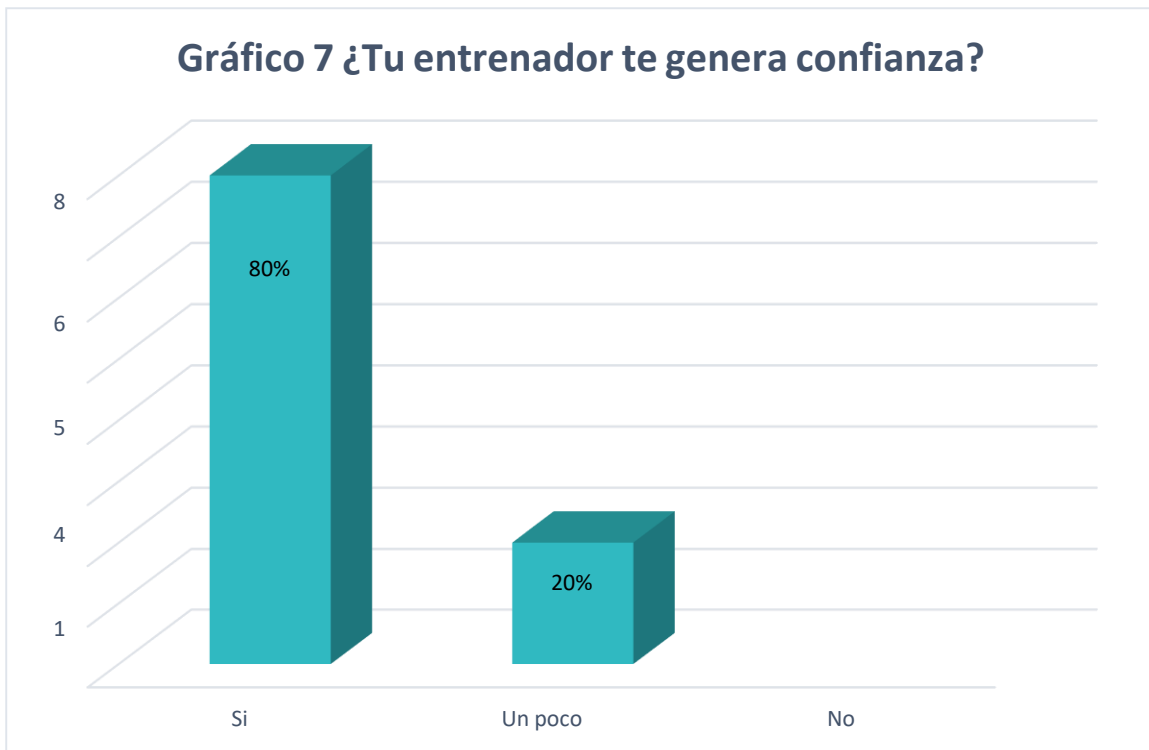


Para la pregunta número 6 los niños afirman con el 100% que el entrenador brinda un buen trato esto se debe a la atención prestada en cada entrenamiento la amabilidad y el respeto que el entrenador dirige hacia ellos

Tabla N°7 correspondiente a la pregunta **¿Tu entrenador te genera confianza?**

Pregunta N°7

Criterios	Si	Un poco	No
Respuesta	8	2	
Porcentaje	80%	20%	

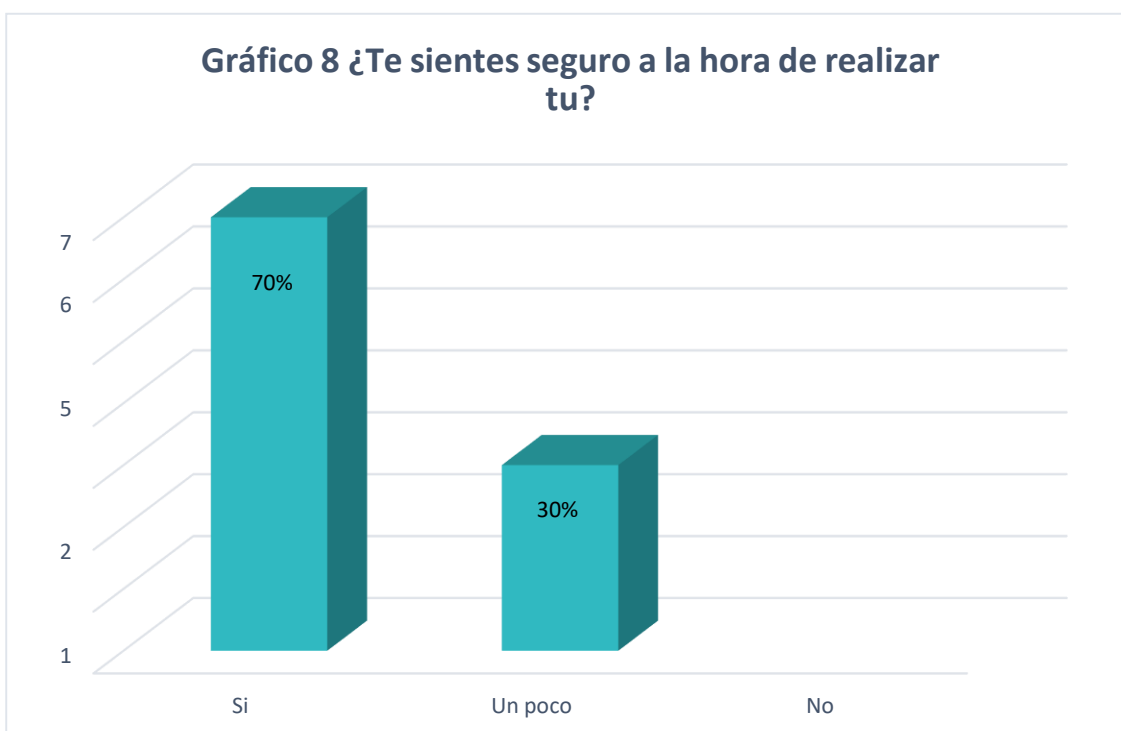


Para la pregunta número 7 se obtiene con un 80% que “si”, el entrenador les genera confianza mientras con un 20% “un poco” de confianza esto se debe a que el entrenador convive de buena manera con los niños generando confianza en ellos, pero hay un porcentaje que confía un poco el cual debe trabajarse más para que los niños se sientan en un ambiente de confianza

Tabla N° 8 correspondiente a la pregunta **¿Te sientes seguro a la hora de realizar tu entrenamiento?**

Pregunta N°8

Criterios	Si	Un poco	No
Respuesta	7	3	
Porcentaje	70%	30%	



Para la pregunta número 8 los niños con un 70% respondieron que si se sienten seguros mientras que un 30% un poco seguros puede deberse a que las prácticas son realizadas dentro de las instalaciones de futbol total contando con seguridad dentro de las instalaciones.

ANEXOS



Cuestionario dirigido a padres/responsable de los alumnos pertenecientes a la Academia de Fútbol Fair Play.

Gracias por realizar esta encuesta de satisfacción del servicio que brinda la Academia de Fútbol Fair Play, nos será de gran ayuda para mejorar nuestra Academia.

DATOS GENERALES

Sexo: Masculino Femenino Edad Residencia

Determine su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones. Marca con una X la respuesta que consideres:

- 1= Muy malo
- 2= Malo
- 3=Regular
- 4=Bueno
- 5=Excelente

	1	2	3	4	5
1. ¿Cuál es tu grado de satisfacción con los profesores?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ¿Cuál es tu grado de satisfacción con los horarios de entrenamiento?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ¿Qué opinas de la calidad de los uniformes deportivos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ¿Cómo calificarías las instalaciones deportivas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ¿Cómo calificaría la relación con el área administrativa de la academia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. ¿Cómo calificarías la información compartida por nuestras redes sociales?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. ¿Cómo observa la calidad del entrenamiento?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. ¿Se respeta el horario establecido por la academia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. ¿Qué opina de la presentación del entrenador?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. ¿Cómo calificaría la relación profesor – alumno?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. ¿Cómo calificarías la relación entre profesores y personas responsables de los niños?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. ¿Cómo calificaría el estado del material deportiva utilizado durante los entrenamientos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. ¿Cómo califica el costo de la mensualidad de la academia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. ¿Cómo califica los baños de las instalaciones de futbol total?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. ¿Cómo califica el parqueo de las instalaciones de Futbol total?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Cuestionario dirigido a alumnos/as pertenecientes a la Academia de Fútbol Fair Play.

Gracias por realizar esta encuesta de satisfacción del servicio que brinda la Academia de Fútbol Fair Play, nos será de gran ayuda para mejorar nuestra Academia.

DATOS GENERALES

Sexo: Masculino Femenino Edad

Determine su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones. Marca con una X la respuesta que consideres:

	SI	UN POCO	NO
1. ¿Te gustan los entrenamientos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿Te parecen adecuados los horarios de entrenamiento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Te gustan las dinámicas/ejercicios realizados por el profesor?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ¿Te sientes bien utilizando los materiales de la academia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿Te gustan las canchas donde realizas los entrenamientos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ¿Tu entrenador te brinda un buen trato?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ¿Tu entrenador te genera confianza ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ¿Te sientes en un ambiente seguro a la hora de realizar tu entrenamiento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cuestionario dirigido a alumnos/as pertenecientes a la Academia de Fútbol Fair Play.

Gracias por realizar esta encuesta de satisfacción del servicio que brinda la Academia de Fútbol Fair Play, nos será de gran ayuda para mejorar nuestra Academia.

DATOS GENERALES

Sexo: Masculino Femenino Edad

Determine su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones. Marca con una X la respuesta que considere:

1. ¿Te gustan los entrenamientos?

  
Si un poco no

2. ¿Te parecen adecuados los horarios de entrenamiento?

  
Si un poco no

3. ¿Te gustan las dinámicas/ejercicios realizados por el profesor?

  
Si un poco no

4. ¿Te sientes bien utilizando los materiales de la academia?

  
Si un poco no

5. ¿Te gustan las canchas donde realizas los entrenamientos?

  
Si un poco no

6. ¿Tu entrenador te brinda un buen trato?

  
Si un poco no

7. ¿Tu entrenador te genera confianza?

  
Si un poco no

8. ¿Te sientes en un ambiente seguro a la hora de realizar tu entrenamiento?

  
Si un poco no

MÓDULO 3. AUTOEVALUACIÓN EFQM

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

**INFORME DE RESULTADOS:
ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIOS DE LA ACADEMIA DE FUTBOL**



“FAIR PLAY”

CATEDRÁTICO:

Lic. Boris Ebert Iraheta

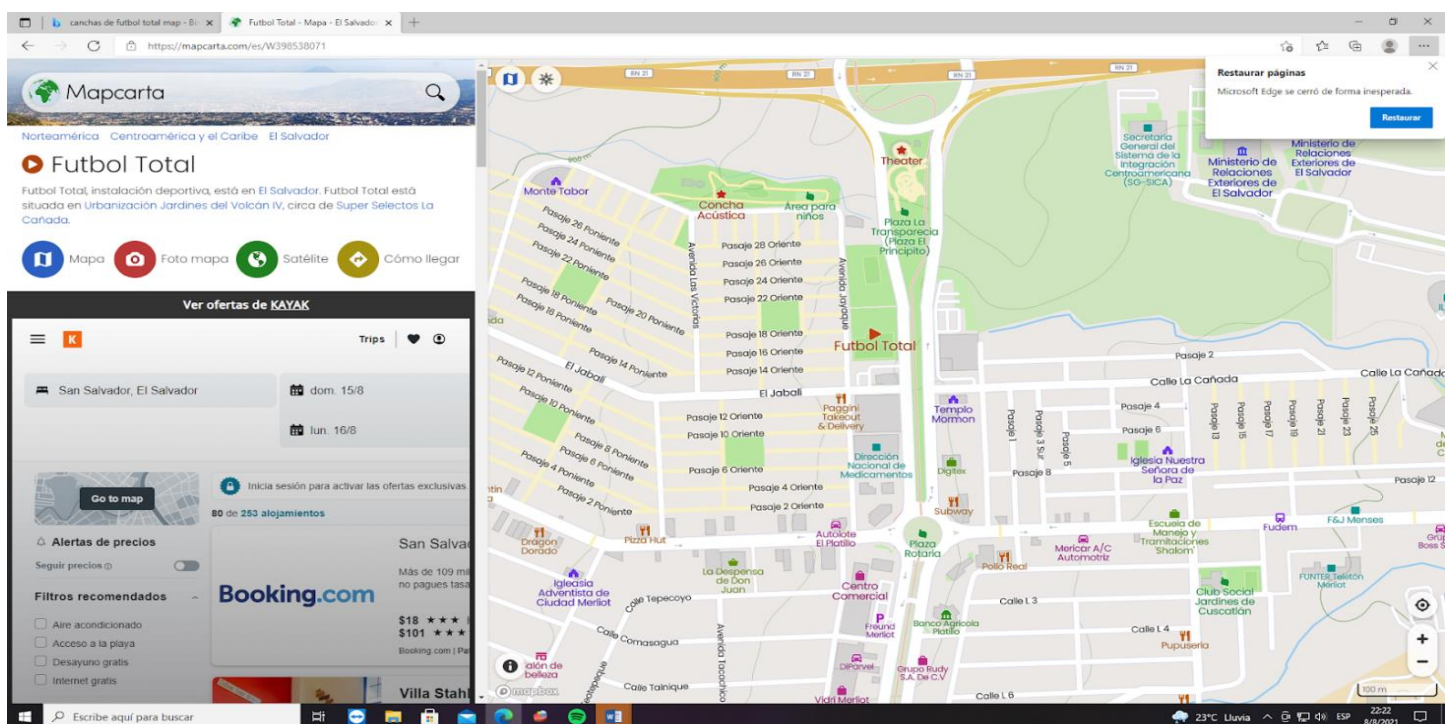
ESTUDIANTES:

Bonilla azucena, Erick Steven
Cortez Maravilla, Sandra Elizabeth
Gómez Palacios, Mauricio Josué
Vásquez Rolin, Rina Carolina

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR “DR FABIO CASTILLO” MARTES 9 DE SEPTIEMBRE DE
2021.**

FICHA TÉCNICA DE LA AUTOEVALUACIÓN

- **Universo de referencia:** en la academia de Futbol Fair Play son 4 personas encargados de llevar a cabo las funciones dentro de la academia, 2 encargados de función administrativa, mercadeo y entrenamientos; 2 más encargados solamente de entrenamientos
- **Muestra:** para la realizar la autoevaluación se tomó como muestra todo el personal
- **Ámbito geográfico:** Ciudad Merliot



- **Instrumento de recogida de información:** para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de autoevaluación denominado “EFQM/Academia de Futbol Fair Play” el cual se pasó a los miembros de la academia, además se ratificó con una visita a las instalaciones de la academia.
- **Procedimiento de recogida de información:** se realizó un formulario mediante google form, el cual contenía preguntas enfocadas en el método de autoevaluación, posteriormente se visitaron las instalaciones de la academia de fútbol ubicada en las canchas de fútbol total, Ciudad Merliot donde se les realizaron algunas preguntas con el objetivo de corroborar la información, también a través de la observación se pudieron evidenciar algunas de estas.
- **Tipo de muestreo:** muestreo intencionado no probabilístico.

PUNTUACIÓN

1. LIDERAZGO

ASPECTOS A ANALIZAR	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N	PORCENTAJE 10%
Nuestros profesores ponen en práctica y ejercen un tiempo destinado a la enseñanza de valores			1					1						1						1	3.5	1.75
La academia está enfocada a la formación integral a través del fútbol				1					1					1						1	4.75	2.30
La academia tiene presente su visión y misión para el desarrollo de fútbol base					1				1					1	1						3.5	1.75
El personal administrativo es un referente de liderazgo en la organización de la academia				1					1					1						1	4.25	2.12
																						7.92

2. PERSONAS

	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N	PORCENTAJE 9%
Se crea un plan anual actualizado con base a los resultados del plan anterior				1					1					1						1	4	0.88
Se desarrolla un plan anual estratégico enfocado en la captación de alumnos				1					1					1						1	4	0.88
Se realiza un presupuesto anual del material deportivo			1						1			1								1	3.25	0.71
La academia cuenta con un análisis FODA		1							1			1								1	2.75	0.55
Se realizan estudios de mercado con las diferentes competencias (FESA, College cup, gol para El Salvador, Dream soccer)				1					1					1						1	3.25	0.71
Se utilizan herramientas tecnológicas avanzadas para realizar cada planificación			1						1					1						1	3	0.66
Se llevan a cabo estudios de mercado y evaluaciones continuas al personal de la academia		1							1					1						1	3.25	0.71
Cuál de estas formas se ajusta mejor a la manera de establecer los objetivos de su academia (marque con una X)	1								1					1						1	1.5	0.33
																						5.43

3. POLITICAS Y ESTRATEGIAS

	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N	PORCENTAJE 8%
La academia cuenta con personal especialista en el área de mercadeo, es decir que se encarga de las promociones, publicidad y redes sociales de la academia.			1						1					1						1	2.25	0.9
Diseña, promociona y brinda servicios con el nombre de la academia.			1						1					1						1	3.25	1.3
Consigue beneficios mediante acuerdos con patrocinadores.		1							1					1	1						1.75	0.7
La dirección comercial participa activamente con las decisiones administrativas de la academia.			1						1					1						1	2.75	1.1
																						4

4. ALIANZAS Y RECURSOS

	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N	PORCENTAJE 9%
La gestión de la cantidad de recursos humanos encargados del mantenimiento de la academia es la apropiada			1						1					1						1	3.5	2.1
La academia brinda estímulos económicos a los entrenadores/profesores que obtenga un lugar en el campeonato infantil			1						1					1						1	3	1.8
La cantidad de recurso humano determinado por la academia está establecida con base al número de alumnos				1					4					4						4	4.25	2.55
																						6.45

5. PROCESOS

	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N	PORCENTAJE 14%	
La gestión de recursos materiales es idónea para el trabajo con niños y jóvenes					1					1					1						1	4.5	2.1
Se realiza un plan anual orientado a la gestión que prevé cada posible problema que pueda presentar la academia		1																			1	2.5	1.16
El espacio de las instalaciones utilizadas por la academia es suficiente para la cantidad de niños que asisten a las prácticas deportivas			1						1												1	2.5	1.16
Se realizan controles de calidad durante el entrenamiento deportivo			1																		1	2.5	1.16
Comunicación y difusión de conocimiento entre Staff de entrenadores				1																	1	4	1.86
Logística y organización de los entrenamientos				1																	1	4.25	1.98
																							9.42

6. GESTION DE LA INFORMACION

	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N	PORCENTAJE 20%	
Entrenamientos grupales (3 sesiones por semana)			1												1						1	4	2.00
Entrenamiento sabatino		1													1							3.5	1.75
Entrenamientos personalizados		1				1															1	3.52	1.76
Venta de uniformes de entrenamiento				1						1											1	4.5	2.25
Incidencias de calidad detectadas por el cliente		1																			1	3.25	1.62
Clasificación de clientes según el tipo de servicio (Entrenamiento personalizado y colectivo)				1																	1	3.75	1.87
Clasificación de clientes por beca de jóvenes talento			1																		1	3.5	1.75
Clasificación de clientes por apoyo económico		2																			2	3.25	1.62
																							14.62

7. SISTEMA DE CALIDAD Y PROCESOS DEL MODELO

	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N	PORCENTAJE 9%	
Se realizan evaluaciones de la calidad de entrenamiento				1																	1	3.5	0.70
En las actividades de mejora e innovación que desarrollamos en la academia participan también los siguientes agentes del entorno: clientes (Padres responsables), academias de fútbol, equipos de fútbol.					1																1	4	0.80
La innovación y capacitación de entrenadores para la mejora en nuestros servicios responde en gran medida a las necesidades y expectativas detectadas en nuestros clientes.				1																	1	4.5	0.90
Dada la elevada competitividad en nuestro sector, es necesario ofrecer servicios de valor añadido a nuestros clientes, que nos diferencien de la competencia				1																	1	3.75	0.75
Documentamos cada sesión de entrenamiento.		1																			1	3	0.60
Organización en planificación anual.	1																				1	2.5	0.50
Asignación de responsables por niveles.				1																	1	4.5	0.90
Elaboración de documentación para participación de torneos				1																	1	4	0.80
Realizan inventario del material frecuentemente				1																	1	4.5	0.90
																							6.8500

8. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL MODELO

	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N	PORCENTAJE 6%	
Realizamos periódicamente encuestas de satisfacción a nuestros clientes para evaluar aspectos tales como: calidad de nuestro producto y/o servicios, entrenamiento deportivo, relaciones interpersonales, solución a reclamaciones, etc.	1						1				1								1			2	0.8
Se toman sugerencias o quejas con respecto al servicio por parte de los clientes				1					1					1							1	4	1.6
Nuestro sistema de información nos permite conocer en cada momento cuáles son las necesidades y expectativas de nuestros clientes.				1					1					1								3	1.2
																							3.6

9. SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	N	PORCENTAJE 15%	
Realizamos periódicamente encuestas de opinión al personal para evaluar su nivel de satisfacción en aspectos tales como: ambiente de trabajo, comunicación, planificación, formación, salario, reconocimiento, perspectivas profesionales.		1					1							1							1	2.5	3.75
El entrenador que consigue ganar un campeonato recibe una bonificación.		1						1													1	2.75	4.12
																							7.87

Puntuación asignada a cada criterio del modelo

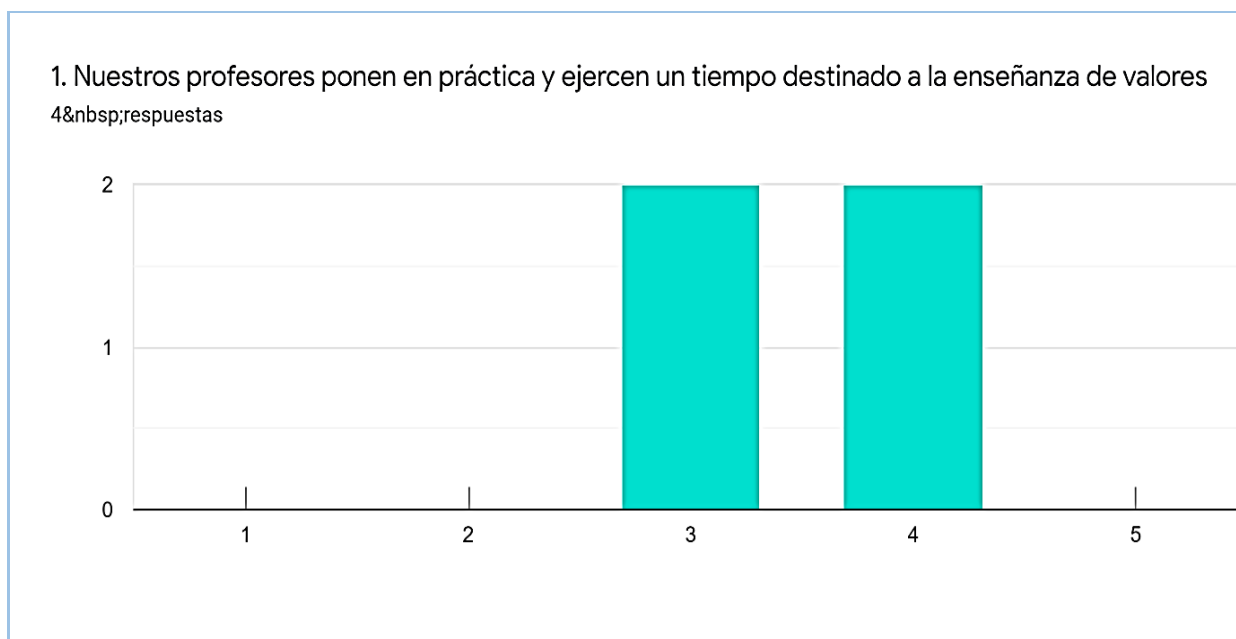
Criterios agentes	Puntuación		Criterios resultados	Puntuación	
Liderazgo	10%	7.92%	Gestión de la información	20%	14.62%
Personas	9%	5.43%	Sistema de calidad y procesos	9%	6.85%
Políticas y estrategias	8%	4%	Satisfacción del cliente del modelo	6%	3.6%
Alianzas y recursos	9%	6.45%	Satisfacción del personal	15%	7.87%
Procesos	14%	9.42%	Total	50%	32.94%
Total	50%	33.22%			

RESULTADOS.

DIMENSIÓN 1. LIDERAZGO

Tabla 1 resultados obtenidos de la pregunta 1

Pregunta N°1	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	0	2	2	0
Porcentaje	0	0	50%	50%	0



Se observa que el 50 % de los encuestados está de acuerdo que se promueve un tiempo de la práctica deportiva para la enseñanza de los valores y el otro 50% es indiferente. Esto se debe a que se ve la importancia de enseñar valores morales en edades tempranas y contribuir a su desarrollo social.

Tabla 2 correspondiente a la pregunta 2 ¿La academia está enfocada a la formación integral a través del fútbol?

Pregunta N°2	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	0	0	1	3
Porcentaje	0	0	0	25%	75%

Se observa que el 75% de los encuestados está totalmente de acuerdo, que el fin de la Academia de Fútbol, es realizar una formación integral y no solo enfocarse en lo deportivo; el otro 25% está de acuerdo en la formación integral del niño/niña.

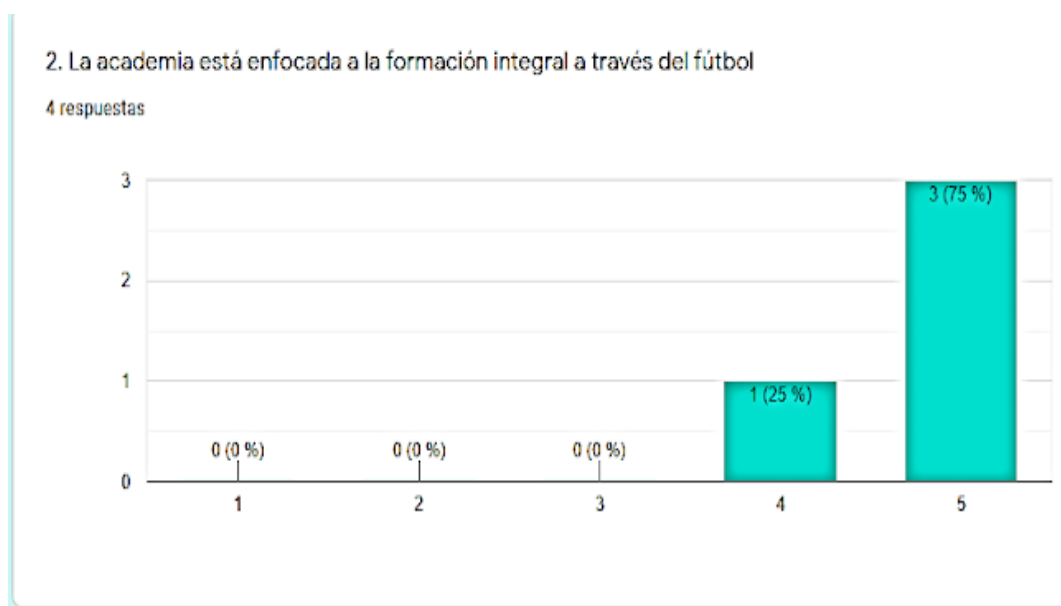
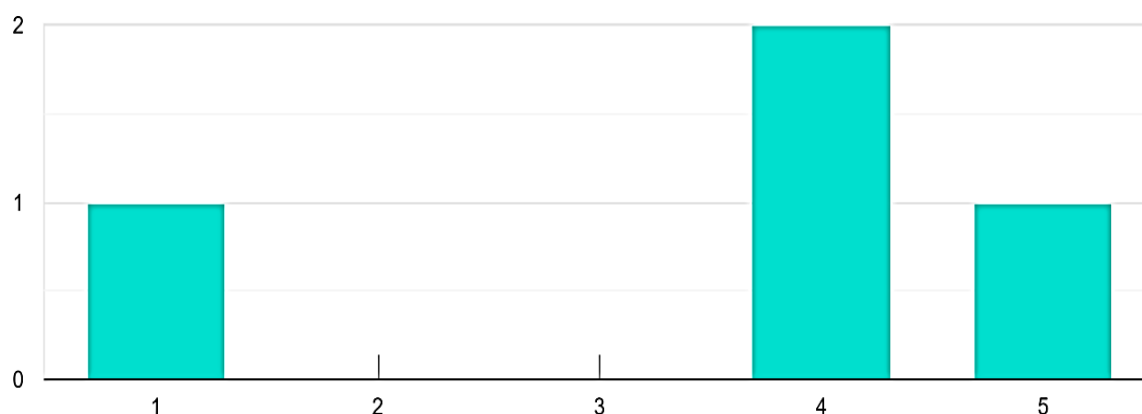


Tabla 3 correspondiente a la pregunta 3 ¿La academia tiene presente su visión y misión para el desarrollo de fútbol base?

Pregunta N°3	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	1	0	0	2	1
Porcentaje	25%	0	0	50%	25%

3. La academia tiene presente su visión y misión para el desarrollo de fútbol base

4 respuestas



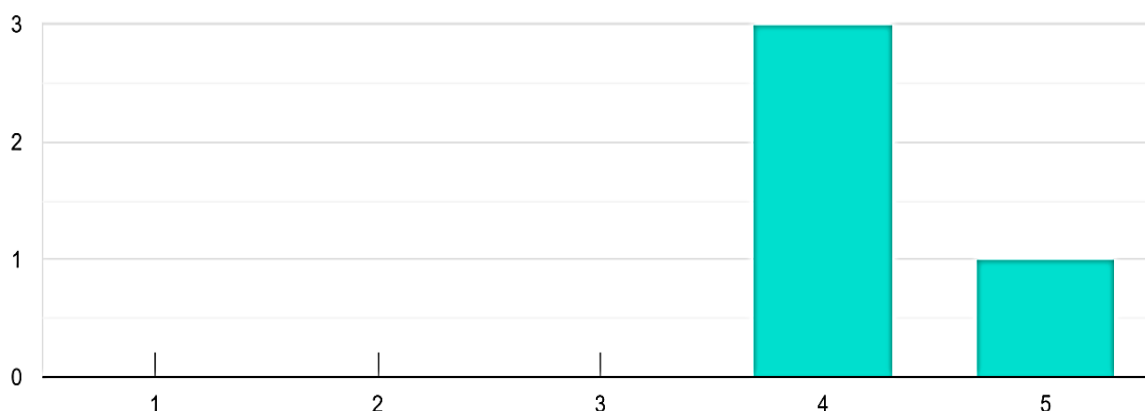
Se observa que el 25% de los encuestados menciona estar en total desacuerdo con la visión y misión de la academia de futbol para el desarrollo del futbol base, el 50% está de acuerdo con la misión y visión para el desarrollo del futbol base y el otro 25% está totalmente de acuerdo con los ideales de la Academia para el desarrollo de las funciones básicas del fútbol en los niños y niñas pertenecientes a la Academia.

Tabla 4 correspondiente a la pregunta 4 ¿El personal administrativo es un referente de liderazgo en la organización de la academia?

Pregunta N°4	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	0	0	3	1
Porcentaje	0	0	0	75%	25%

4. El personal administrativo es un referente de liderazgo en la organización de la academia

4 respuestas



Se observa que el 75% de los encuestados está de acuerdo que el ente administrativo es un referente de liderazgo para el funcionamiento de la Academia de Fútbol, y el 25% está totalmente de acuerdo para la organización y liderazgo de la Academia de Fútbol. Durante la visita se confirma que el ente administrativo es buena fuente de liderazgo ya que busca los medios para que la academia se desarrolle de mejor manera

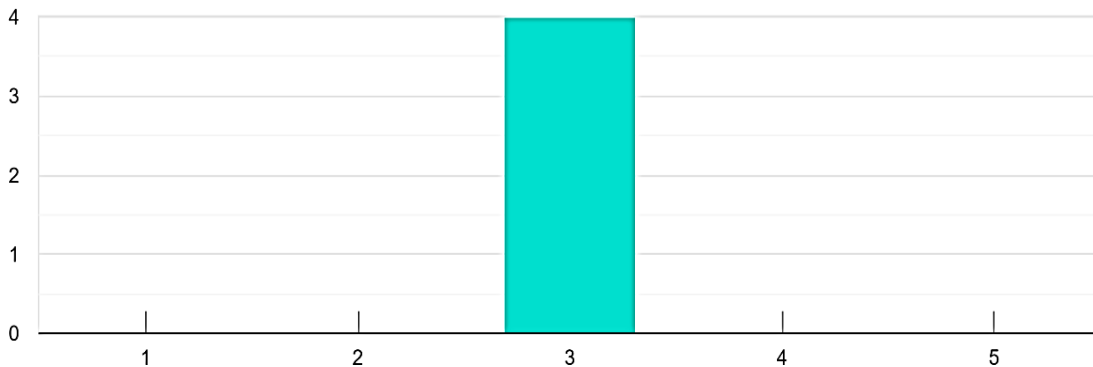
DIMENSIÓN 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

Tabla 5 correspondiente a la pregunta 1 ¿Se crea un plan anual actualizado con base a los resultados del plan anterior?

Pregunta N°1	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	0	4	0	0
Porcentaje	0	0	100%	0	0

1. Se crea un plan anual actualizado con base a los resultados del plan anterior.

4 respuestas



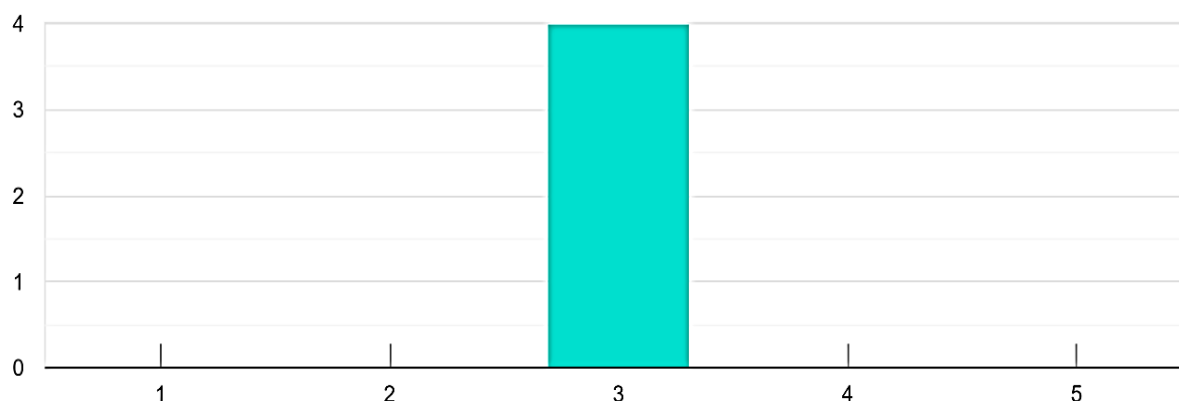
Se observa que el 100% de los encuestados les resulta indiferente la elaboración de un plan de acuerdo a los resultados obtenidos, puede ser que no ejecuten un plan por medio de las acciones o experiencias vividas, el cual es un error porque mediante este podrían abordarse problemas pasados.

Tabla 6 correspondiente a la pregunta 2 ¿Se desarrollar un plan anual estratégico enfocado en la captación alumnos?

Pregunta N°2	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	0	4	0	0
Porcentaje	0	0	100%	0	0

2. Se desarrollar un plan anual estratégico enfocado en la captación alumnos.

4 respuestas



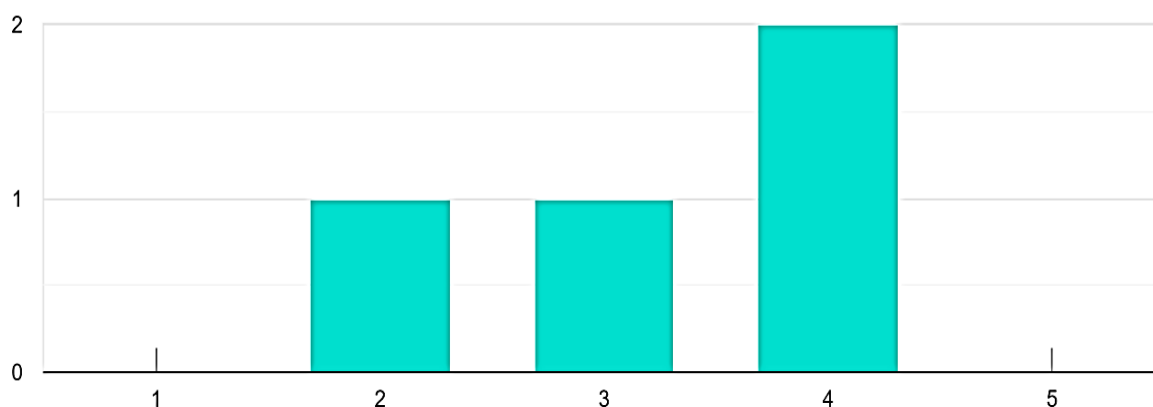
Se observa que el 100% de los encuestados les resulta indiferente el hecho de realizar un plan anual para poder captar alumnos, esto se debe a que no se realizan visorias directas para poder seleccionar a los alumnos, y se cuenta con los alumnados que voluntariamente desean ser parte de la Academia de Fútbol.

Tabla 7 correspondiente a la pregunta 3 ¿Se realiza un presupuesto anual del material deportivo?

Pregunta N°3	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	1	1	2	0
Porcentaje	0	25%	25%	50%	0

3. Se realiza un presupuesto anual del material deportivo.

4 respuestas



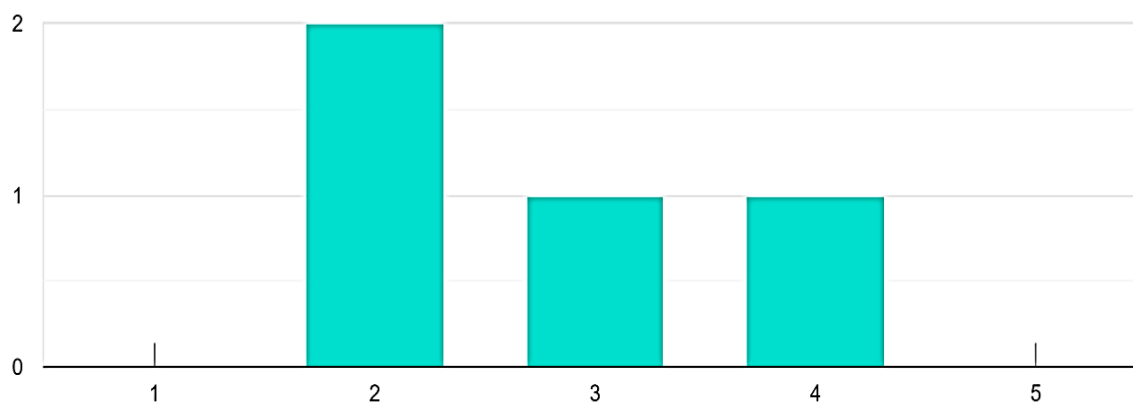
Se observa que el 25% de los encuestados está en desacuerdo el hecho de que se realice un presupuesto anual para obtener material deportivo, el 25% le resulta indiferente y el 50% está de acuerdo que, si se ejecuta un presupuesto anual, al consultar se evidencio que si se realiza un presupuesto anual sobre el material deportivo.

Tabla 8 correspondiente a la pregunta 4 ¿La academia cuenta con un análisis FODA?

Pregunta N°4	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	2	1	1	0
Porcentaje	0	50%	25%	25%	0

4. La academia cuenta con un análisis FODA

4 respuestas



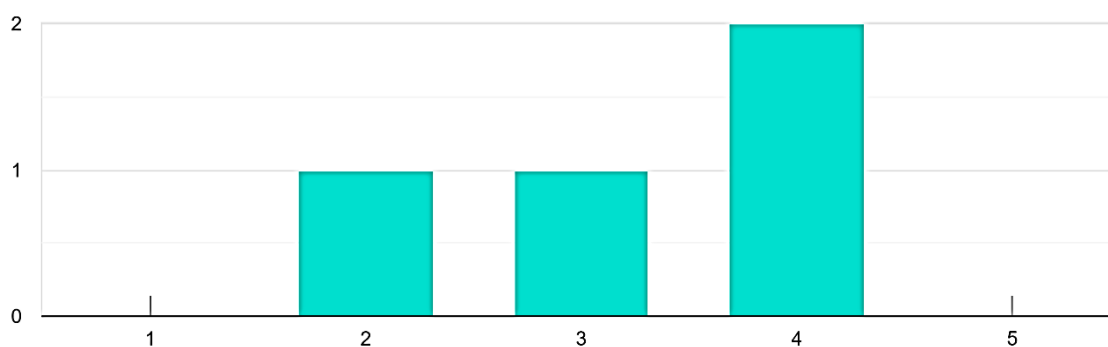
Se observa que el 50% de los encuestados está en desacuerdo el hecho de que se realice un análisis FODA, el otro 25% le resulta indiferente y el 25% si está de acuerdo que se realice el análisis FODA. Esto puede variar el hecho de que ciertas áreas si ejecuten un análisis FODA y en otras áreas no.

Tabla 9 correspondiente a la pregunta 5 ¿Se realizan estudios de mercado con las diferentes competencias, FESA, College cup, Gol para El Salvador, Dream Soccer?

Pregunta N°5	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	1	1	2	0
Porcentaje	0	25%	25%	50%	0

5. Se realizan estudios de mercado con las diferentes competencias (FESA, College cup, Gol para El Salvador, Dream Soccer)

4 respuestas



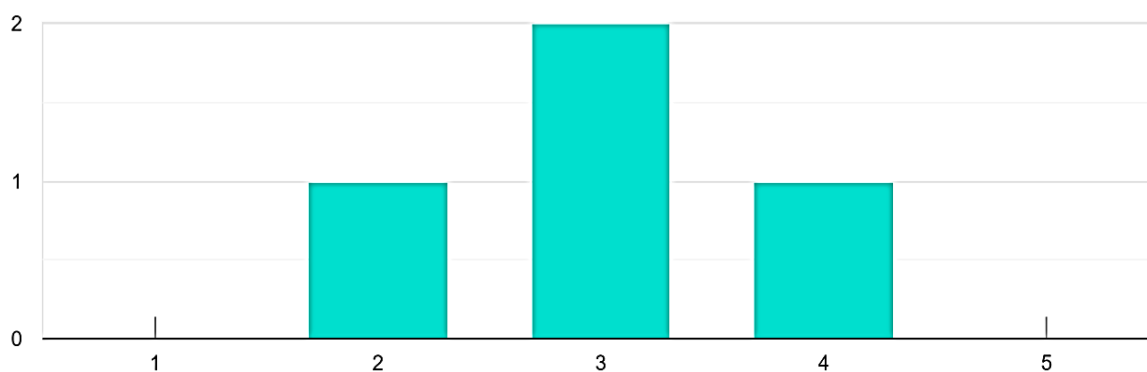
Se observa que el 25% de los encuestados está en desacuerdo de que se realicen estudios de mercado con las Academias de competencias, el 25% le resulta indiferente y el 50% está de acuerdo que si se ejecutan un estudio de mercado con las academias que se compiten.

Tabla 10 correspondiente a la pregunta 6 ¿Se utilizan herramientas tecnológicas avanzadas para realizar cada planificación?

Pregunta N°6	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	1	2	1	0
Porcentaje	0	25%	50%	25%	0

6. Se utilizan herramientas tecnológicas avanzadas para realizar cada planificación

4 respuestas



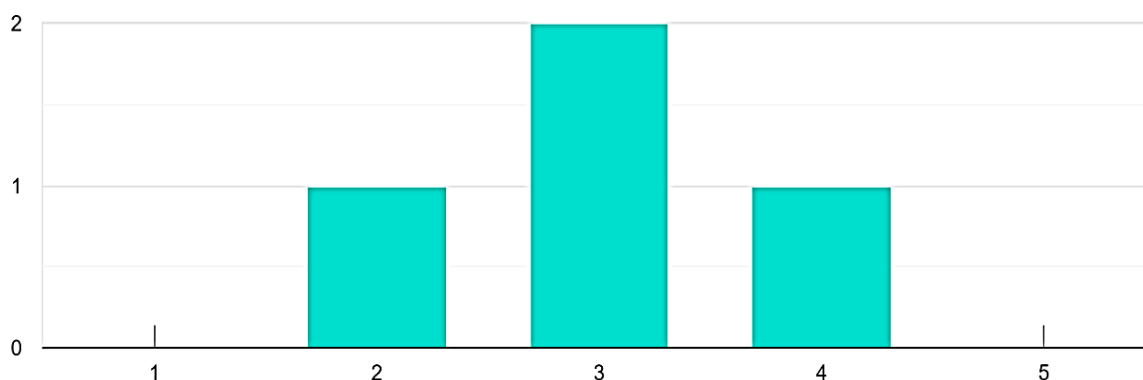
Se observa que el 25% de los encuestados está en desacuerdo el hecho de que se utilicen herramientas tecnológicas para la planificación, el 50% le resulta indiferente y el otro 25 está de acuerdo, solamente se utilizan computadoras para realizar las planificaciones, no se implementan más tecnologías avanzadas que puedan beneficiar la planificación.

Tabla 11 correspondiente a la pregunta 7 ¿Se llevan a cabo estudios de mercado y evaluaciones continuas al personal de la academia?

Pregunta N°7	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	1	2	1	0
Porcentaje	0	25%	50%	25%	0

7. Se llevan a cabo estudios de mercado y evaluaciones continuas al personal de la academia

4 respuestas



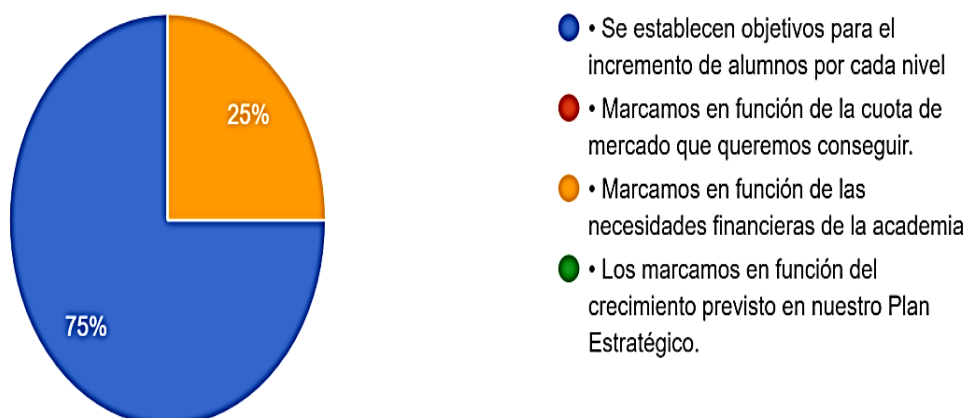
Se observa que el 25% de los encuestados se encuentran en desacuerdo, el 50% le es indiferente y el último 25% está de acuerdo que se realizan estudios de mercado con las otras academias y evaluaciones constantes al grupo de trabajadores.

Tabla 12 correspondiente a la pregunta 8 ¿Cuál de estas formas se ajusta mejor a la manera de establecer los objetivos de su academia?

Pregunta N°8	1	2	3	4
Criterios	Se establecen objetivos para el incremento de alumnos por cada nivel	Marcamos en función de la cuota de mercado que queremos conseguir lo	Marcamos en función de las necesidades financieras de la academia	Los marcamos en función del crecimiento previsto en nuestro Plan Estratégico
Respuesta	3	0	1	0
Porcentaje	75%	0	25%	0

8.Cuál de estas formas se ajusta mejor a la manera de establecer los objetivos de su academia.

4 respuestas



Se observa que el 75% de los encuestados presenta que establecen objetivos para el incremento de alumnos por cada nivel, y el 25% marca en función de las necesidades financieras de la academia. Esto hace referencia que la academia de futbol, su principal objetivo es incrementar en usuarios para poder tener un incremento financiero significativo, es por eso que llevan relación ambos ítems

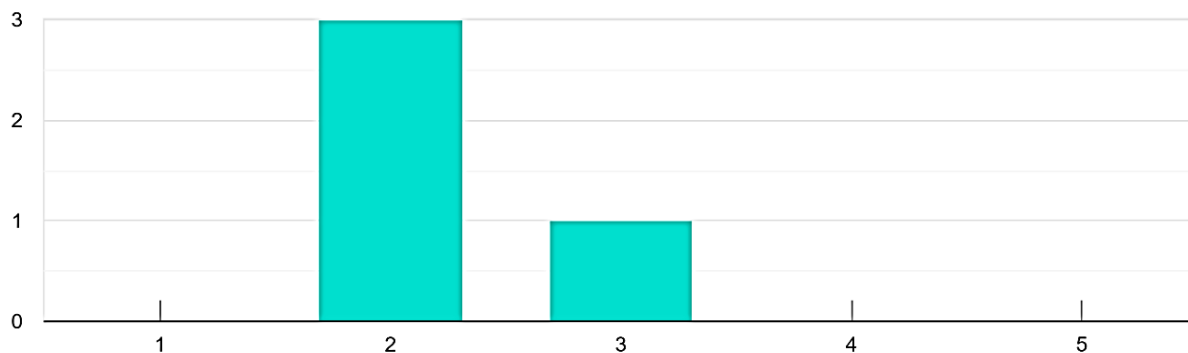
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN COMERCIAL

Tabla 13 correspondiente a la pregunta 1 ¿La academia cuenta con personal especialista en el área de mercadeo, es decir que se encarga de las promociones, publicidad y redes sociales de la academia?

Pregunta N°1	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	3	1	0	0
Porcentaje	0	75%	25%	0	0

1. La academia cuenta con personal especialista en el área de mercadeo, es decir que se encarga de las promociones, publicidad y redes sociales de la academia.

4 respuestas



Se observa que el 75% se encuentra en desacuerdo y el 25% le resulta indiferente, de que la academia posee a un especialista conocedor del área de publicidad y marketing, esto se debe a que difícilmente se podría contratar algún profesional del área o que no se le brinda mayor importancia.

Tabla 14 correspondiente a la pregunta 2 ¿Diseña, promociona y brinda servicios con el nombre de la academia?

Pregunta N°2	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	1	2	0	1
Porcentaje	0	25%	50%	0	25%

Se observa que el 25% de los encuestados están en desacuerdo, el 50% le es indiferente y el otro 25% está totalmente de acuerdo. Por medio de que solo una persona se encuentra encargada del área administrativa.

2. Diseña, promociona y brinda servicios con el nombre de la academia.

4 respuestas

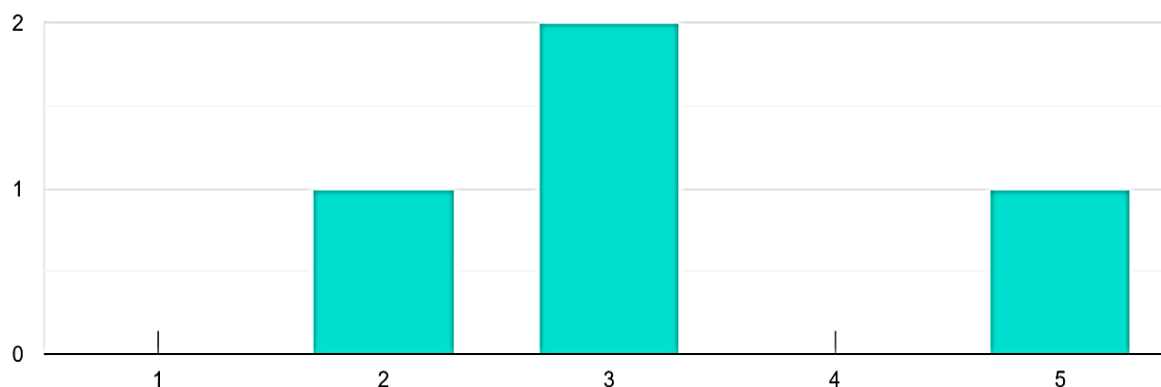
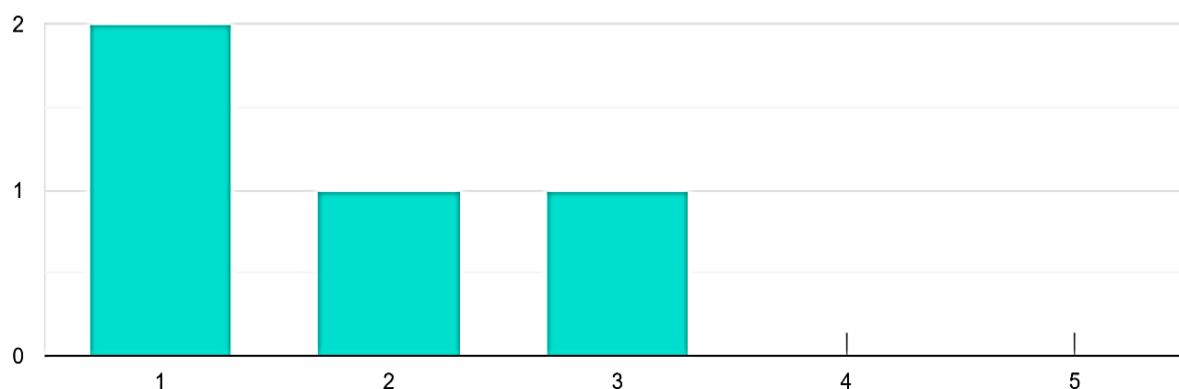


Tabla 15 correspondiente a la pregunta 3 ¿Consigue beneficios mediante acuerdos con patrocinadores?

Pregunta N°3	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	2	1	1	0	0
Porcentaje	50%	25%	25%	0	0

3. Consigue beneficios mediante acuerdos con patrocinadores.

4 respuestas



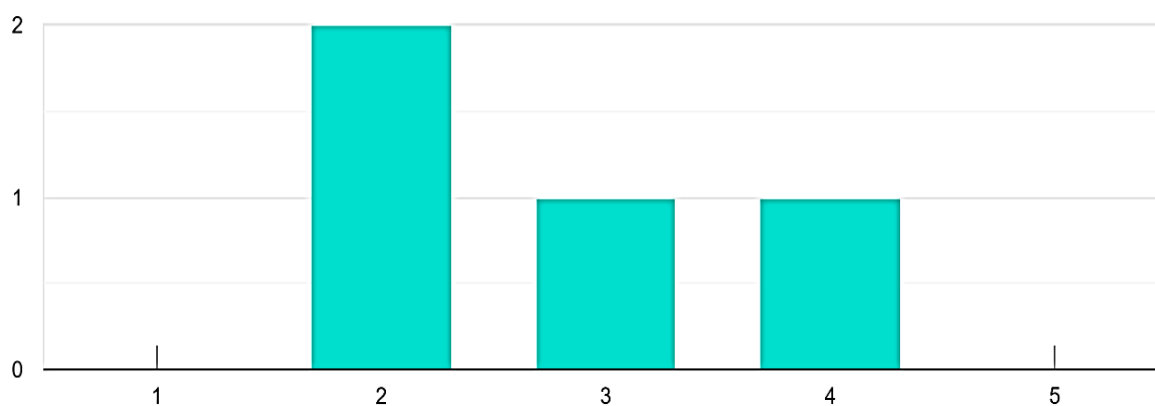
Se observa que el 50% de los encuestados están en total desacuerdo, el 25% en desacuerdo y el 25% le resulta indiferente, esto se debe a que la Academia de Fútbol, no posee una institución pública ni privada que beneficie o brinde un incentivo.

Tabla 16 correspondiente a la pregunta 4 ¿La dirección comercial participa activamente con las decisiones administrativas de la academia?

Pregunta N°4	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	2	1	1	0
Porcentaje	0	50%	25%	25%	0

4. La dirección comercial participa activamente con las decisiones administrativas de la academia.

4 respuestas



Se observa que el 50% de los encuestados están en desacuerdo, al 25% le es indiferente y el otro 25% está de acuerdo,

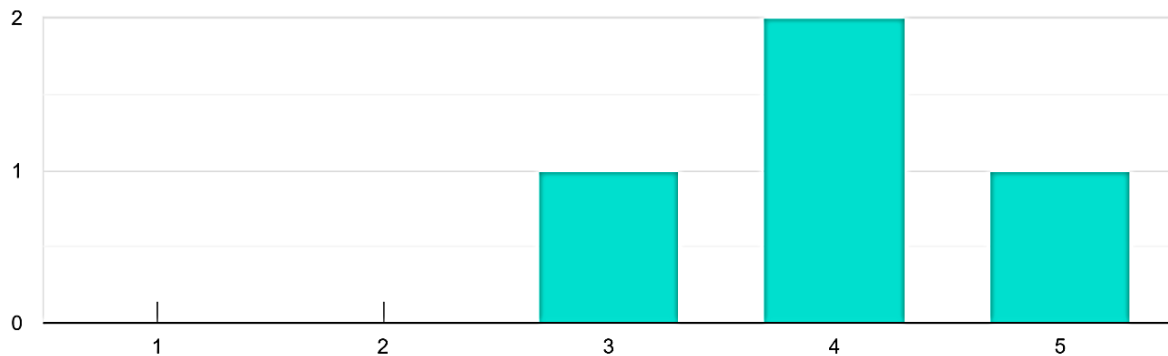
DIMENSIÓN 4: GESTIÓN DEL PERSONAL

Tabla 17 correspondiente a la pregunta 1 ¿La gestión de la cantidad de recursos humanos encargados del mantenimiento de la academia es la apropiada?

Pregunta N°1	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	0	1	2	1
Porcentaje	0	0	25%	50%	25%

1. La gestión de la cantidad de recursos humanos encargados del mantenimiento de la academia es la apropiada

4 respuestas



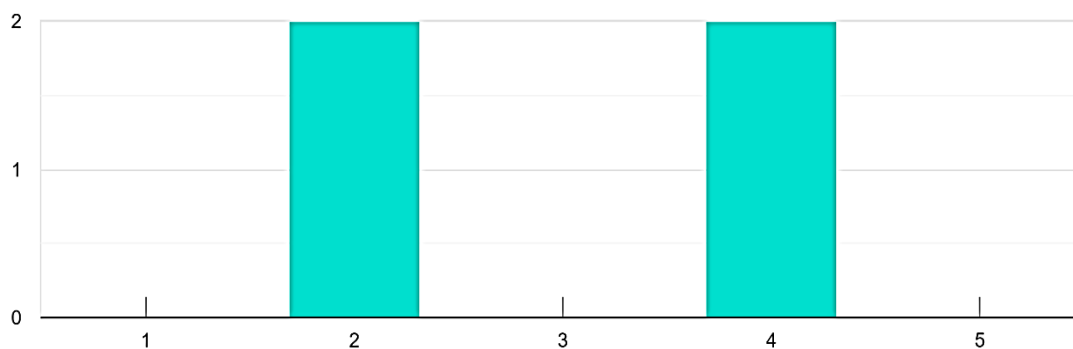
En la gráfica anterior podemos observar que un 25% marco que le “es indiferente” la cantidad de recursos humanos que posea, otro 25% se inclinó por la opción “totalmente de acuerdo” mientras que el otro 50% manifestó que esta “de acuerdo”

Tabla 18 correspondiente a la pregunta 2 ¿La academia brinda estímulos económicos a los entrenadores/profesores que obtenga un lugar en el campeonato infanto juvenil?

Pregunta N°2	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	2	0	2	0
Porcentaje	0	50%	0	50%	0

2. La academia brinda estímulos económicos a los entrenadores/profesores que obtenga un lugar en el campeonato infanto juvenil.

4 respuestas



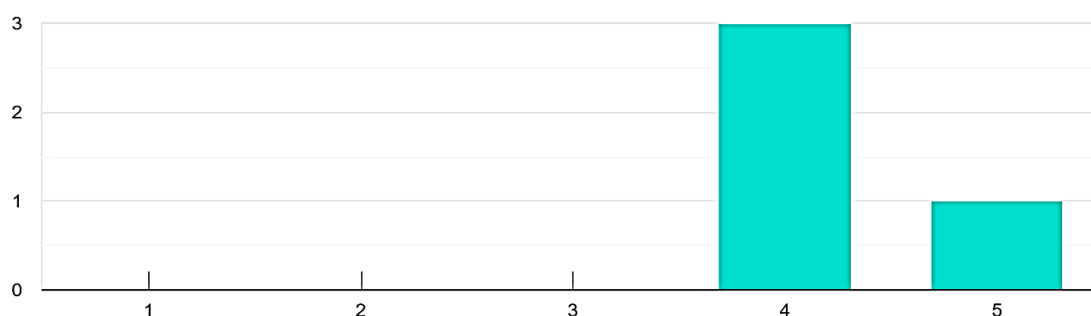
En esta grafica podemos observar datos más interesantes, y es que la votación se declinó en 50% que manifiesta estar “desacuerdo” y otro 50% que dice estar “de acuerdo” en cuanto al estímulo económico que se les brinda a entrenadores que obtengan campeonatos.

Tabla 19 correspondiente a la pregunta 3 ¿La cantidad de recurso humano determinado por la academia está establecida con base al número de alumnos?

Pregunta N°3	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	0	0	3	1
Porcentaje	0	0	0	75%	25%

3. La cantidad de recurso humano determinado por la academia está establecida con base al número de alumnos

4 respuestas



En la gráfica de la tabla numero 19 podemos ver que el 100% de los encuestados manifiesta estar a favor de la cantidad de recurso humano, con la cual cuenta la academia con base a la cantidad de alumnos inscritos, un 75% se inclinó por la opción 4 “de acuerdo” mientras que el otro 25% marco “totalmente de acuerdo”.

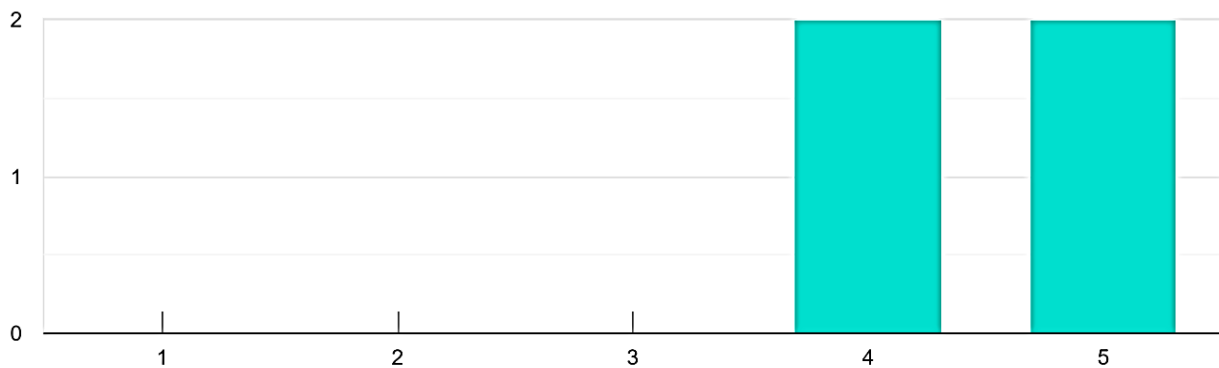
DIMENSIÓN 5: GESTIÓN DE RECURSOS

Tabla 20 correspondiente a la pregunta 1 ¿La gestión de recursos materiales es idónea para el trabajo con niños y jóvenes?

Pregunta N°1	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	0	0	2	2
Porcentaje	0	0	0	50%	50%

1. La gestión de recursos materiales es idónea para el trabajo con niños y jóvenes

4 respuestas



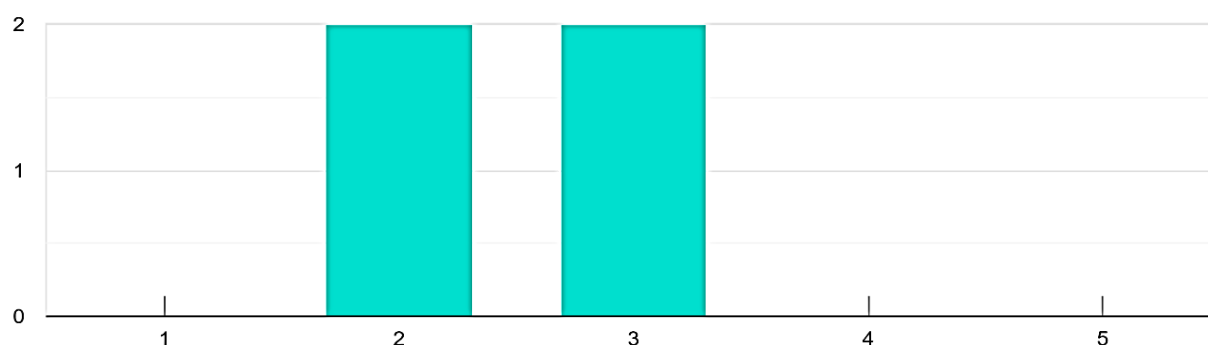
En la gráfica de la tabla numero 20 podemos apreciar, al igual que en la gráfica anterior, un 100% de aprobación, un 50% que manifestó estar “de acuerdo” y otro 50% que dijo estar “totalmente de acuerdo” en cuanto a la gestión de recursos materiales para el trabajo con los niños.

Tabla 21 correspondiente a la pregunta 2 ¿Se realiza un plan anual orientado a la gestión que prevé cada posible problema que pueda presentar la academia?

Pregunta N°2	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	2	2	0	0
Porcentaje	0	50%	50%	0	0

2. Se realiza un plan anual orientado a la gestión que prevé cada posible problema que pueda presentar la academia

4 respuestas



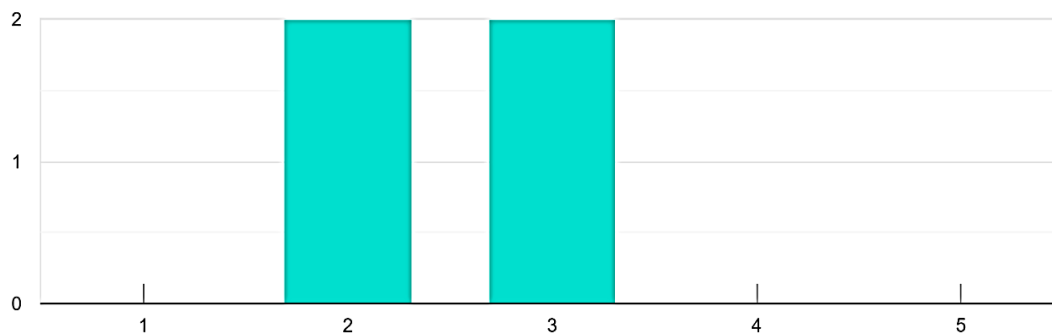
Llegamos a la gráfica de la tabla 21 podemos notar la respuesta de los entrevistados, ante la interrogante de si existe un plan anual, orientado a la prevención de futuros problemas dentro de la academia, un 50% nos manifiesta que le es “indiferente”, mientras que el otro 50% lo detalla cómo “en desacuerdo”.

Tabla 22 correspondiente a la pregunta 3 ¿El espacio de las instalaciones utilizadas por la academia es suficiente para la cantidad de niños que asisten a las prácticas deportivas?

Pregunta N°3	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	2	2	0	0
Porcentaje	0	50%	50%	0	0

3. El espacio de las instalaciones utilizadas por la academia es suficiente para la cantidad de niños que asisten a las prácticas deportivas

4 respuestas



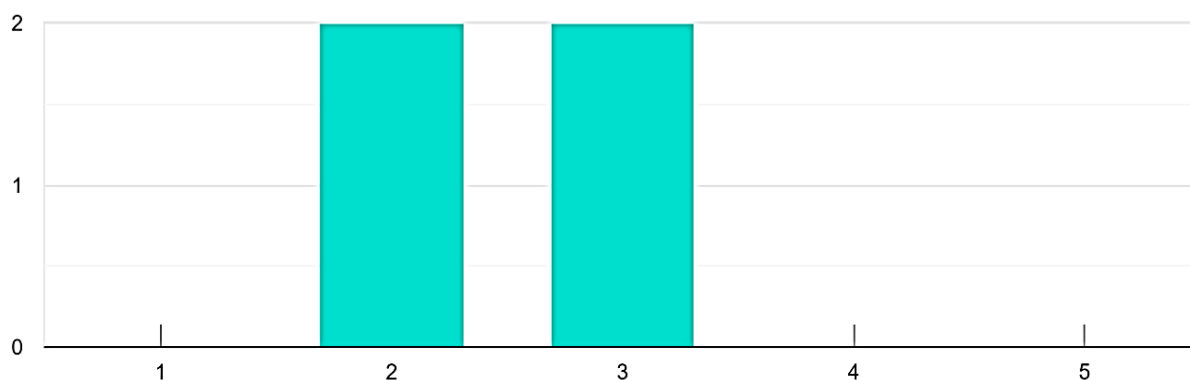
En la gráfica de la tabla 22 notamos cierto descontento por parte de los entrevistados, ante la interrogante que dice: ¿el espacio que utiliza la academia es suficiente para la cantidad de niños que asisten a sus entrenos? En la cual un 50% manifestó que le es “indiferente” y otro 50% está “en desacuerdo”

Tabla 23 correspondiente a la pregunta 4 ¿Se realizan controles de calidad durante el entrenamiento deportivo?

Pregunta N°4	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	2	2	0	0
Porcentaje	0	50%	50%	0	0

4. Se realizan controles de calidad durante el entrenamiento deportivo

4 respuestas



Grafica de la tabla número 23, al igual que los resultados de la gráfica anterior, un 50% nos indica que esta “en desacuerdo” mientras que el otro 50% le es “indiferente” en cuanto a la interrogante de se realizan controles de calidad durante el entrenamiento deportivo

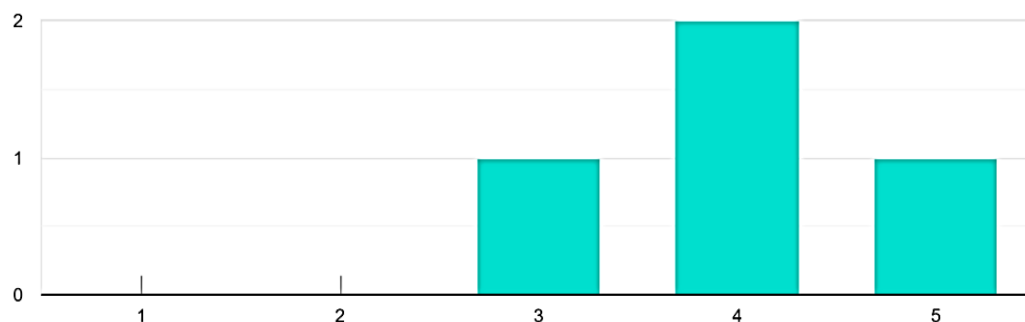
Tabla 24 correspondiente a la pregunta 5

Evalúe la utilidad de las TI (tecnologías de la información) en su empresa.

Pregunta N°4	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	0	1	2	1
Porcentaje	0	0	25%	50%	25%
Respuesta	0	0	0	3	1
Porcentaje	0	0	0	75%	25%

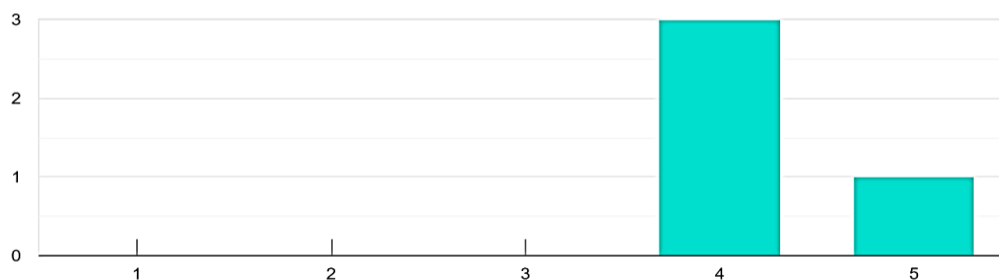
5.1 Comunicación y difusión de conocimiento entre Staff de entrenadores.

4 respuestas



5.2 Logística y organización de los entrenamientos

4 respuestas



En la tabla 24 podemos observar 2 graficas, la primera trata sobre la comunicación y difusión de conocimiento un 50% está de entrenadores en la cual un 25% describe que le es “indiferente”, mientras que “de acuerdo” y otro 25% “totalmente de acuerdo”.

La segunda grafica nos muestra los resultados del interrogante número 2, en la cual un 75% nos indica que esta “de acuerdo” y otro 25% “totalmente de acuerdo”.

DIMENSIÓN 6: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Indique si existe la información en redes sociales para los diferentes productos y servicios de la Academia de fútbol

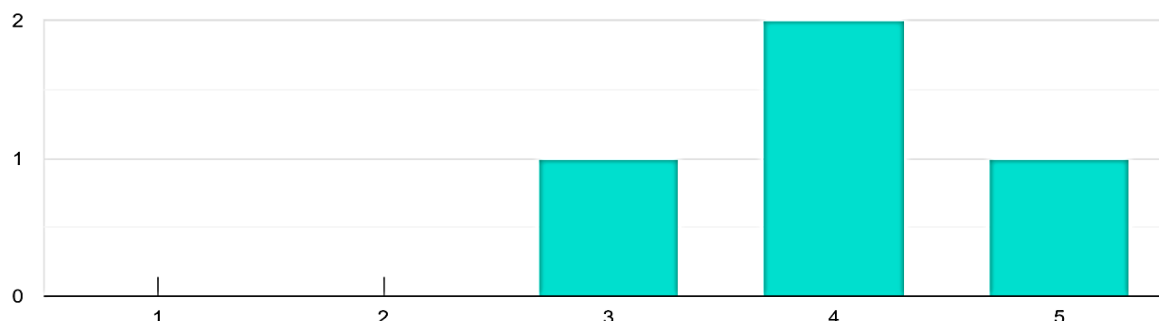
SUS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

Tabla 25 correspondiente a la pregunta 1 entrenamientos grupales

Pregunta N°1	1	2	3	4	5
Criterios	No disponemos información en las redes sociales	Disponemos de poca información en las redes sociales	Realizamos interacciones con los seguidores	Si disponemos de información en nuestras redes sociales	Se dispone de estadísticas de la cantidad de usuarios interesados en los préstamos del servicio
Respuesta	0	0	1	2	1
Porcentaje	0	0	25%	50%	25%

1. • Entrenamientos grupales (3 sesiones por semana)

4 respuestas



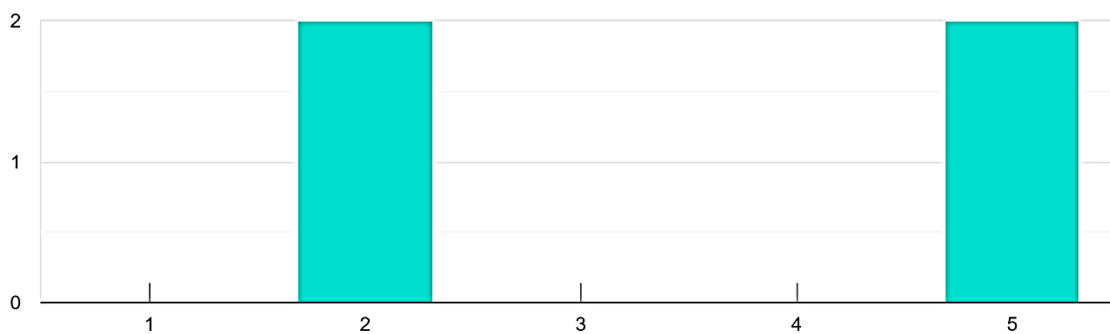
En la gráfica de la tabla número 25 se realiza la interrogante, existe información sobre los productos o servicios que brinda la academia (entrenamientos grupales), en la cual un 25% describió “realizamos interacción con los seguidores” otro 50% detallo que si contamos con información en redes sociales y un 25% se dispone de estadísticas de las personas interesadas en el servicio.

Tabla 26 correspondiente a la pregunta 2 Entrenamiento sabatino

Pregunta N°2	1	2	3	4	5
Criterios	No disponemos información en las redes sociales	Disponemos de poca información en las redes sociales	Realizamos interacciones con los seguidores	Si disponemos de información en nuestras redes sociales	Se dispone de estadísticas de la cantidad de usuarios interesados en los préstamos del servicio
Respuesta	0	2	0	0	2
Porcentaje	0	50%	0	0	50

2. • Entrenamiento sabatino

4 respuestas



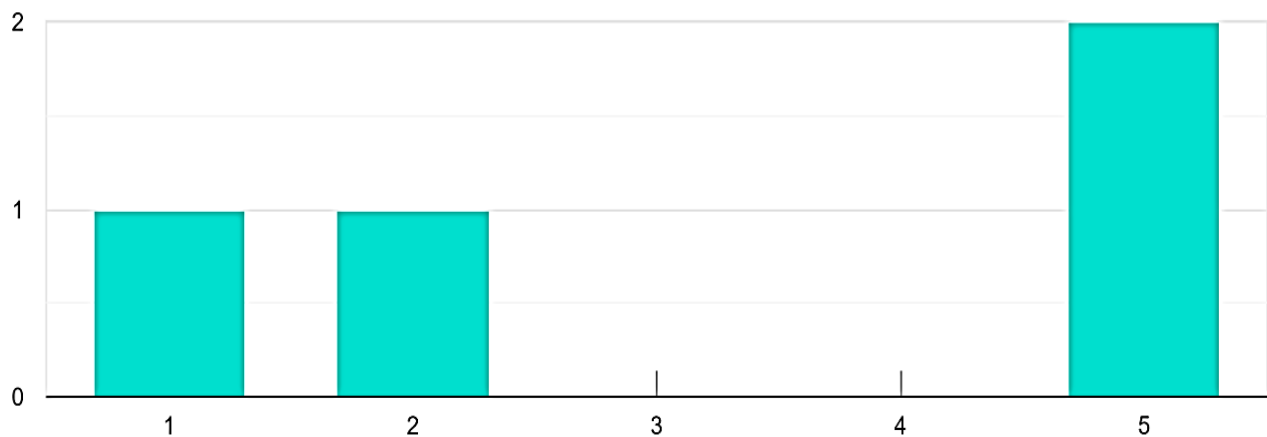
Acabamos de ver la gráfica de la tabla número 26, esta vez la interrogante es sobre la información de los entrenos sabatinos, en la cual podemos ver resultados divididos, por un lado, un 50% menciona que “se dispone de poca información” mientras que por el otro 50% marco que “se dispone de estadísticas sobre los usuarios interesados”.

Tabla 27 correspondiente a la pregunta 3 Entrenamientos personalizados

Pregunta N°3	1	2	3	4	5
Criterios	No disponemos información en las redes sociales	Disponemos de poca información en las redes sociales	Realizamos interacciones con los seguidores	Si disponemos de información en nuestras redes sociales	Se dispone de estadísticas de la cantidad de usuarios interesados en los préstamos del servicio
Respuesta	1	1	0	0	2
Porcentaje	25%	25%	0	0	50

3. • Entrenamientos personalizados

4 respuestas



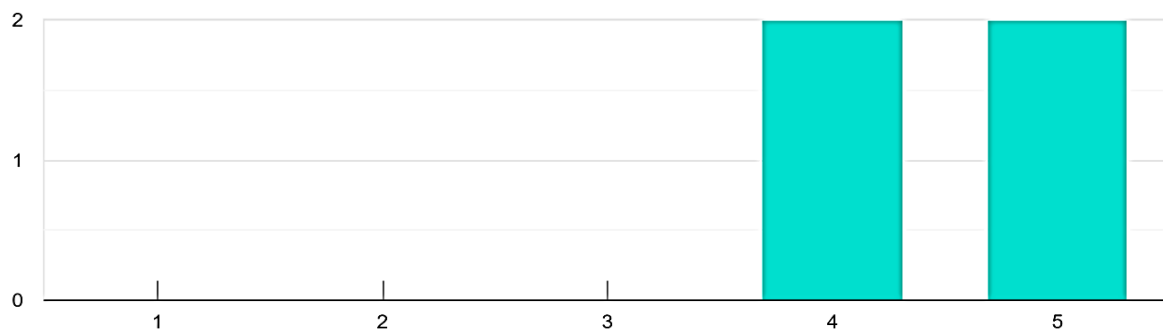
Llegamos a la gráfica de la tabla número 27, en esta ocasión enfocada a la información sobre los entrenamientos personalizados, un 25% indicó que “no contamos con información en redes sociales” otro 25% indicó que “se cuenta con poca información en redes sociales”, mientras que el otro 50% se inclinó sobre “contamos con estadísticas de las personas interesadas en los servicios”.

Tabla 28 correspondiente a la pregunta 4 venta de uniformes de entrenamiento

Pregunta N°4	1	2	3	4	5
Criterios	No disponemos información en las redes sociales	Disponemos de poca información en las redes sociales	Realizamos interacciones con los seguidores	Si disponemos de información en nuestras redes sociales	Se dispone de estadísticas de la cantidad de usuarios interesados en los préstamos del servicio
Respuesta	0	0	0	2	2
Porcentaje	0	0	0	50%	50

4. • Venta de uniformes de entrenamiento

4 respuestas



Revisamos los resultados de la gráfica de la tabla número 28 en cuanto a la venta de uniformes, en esta ocasión podemos ver que hubo resultados más positivos, un 50% reflejo “disponemos de información en redes sociales”, mientras que el otro 50% marco la opción “se dispone de estadísticas sobre los usuarios interesados en nuestros servicios”.

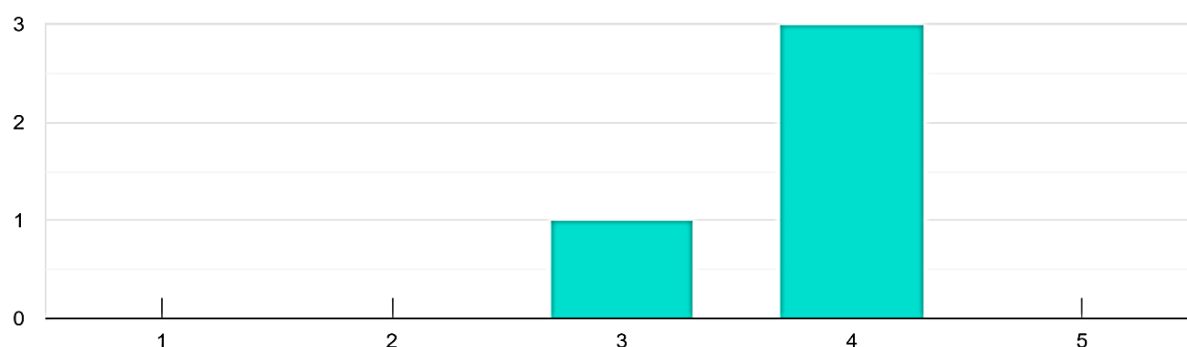
6.2 CLIENTES

Tabla 29 correspondiente a la pregunta 1 Clasificación de clientes según el tipo de servicio (Entrenamiento personalizado y colectivo)

Pregunta N°1	1	2	3	4	5
Criterios	No disponemos información en las redes sociales	Disponemos de poca información en las redes sociales	Realizamos interacciones con los seguidores	Si disponemos de información en nuestras redes sociales	Se dispone de estadísticas de la cantidad de usuarios interesados en los préstamos del servicio
Respuesta	0	0	1	3	0
Porcentaje	0	0	25%	75%	0

1. • Clasificación de clientes según el tipo de servicio (Entrenamiento personalizado y colectivo)

4 respuestas



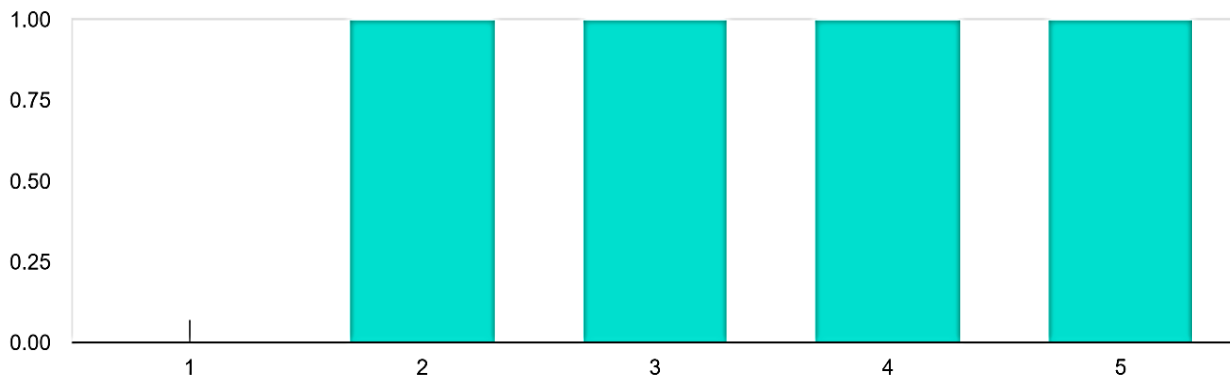
Analizando los resultados de la gráfica de la tabla número 29, notamos que hay buenos resultados en cuanto a la información sobre la clasificación de clientes según el tipo de servicio, y es que un 25% mostro que “realizamos interacción con nuestros seguidores” y el otro 75% indico que “si disponemos de información en nuestras redes sociales”.

Tabla 30 correspondiente a la pregunta 2 Clasificación de clientes por beca de jóvenes talento.

Pregunta N°2	1	2	3	4	5
Criterios	No disponemos información en las redes sociales	Disponemos de poca información en las redes sociales	Realizamos interacciones con los seguidores	Si disponemos de información en nuestras redes sociales	Se dispone de estadísticas de la cantidad de usuarios interesados en los préstamos del servicio
Respuesta	0	1	1	1	1
Porcentaje	0	25%	25%	25%	25%

2. • Clasificación de clientes por beca de jóvenes talento

4 respuestas



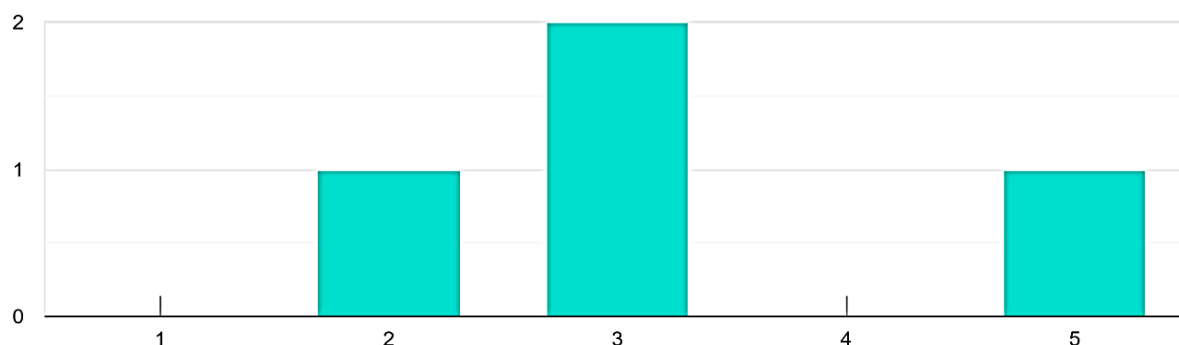
En los resultados de la gráfica de la tabla 30, sobre la interrogante de la clasificación de clientes por beca de jóvenes talento, se puede apreciar resultados fraccionados, y es que 25% indicó que “disponemos de poca información” otro 25% marcó que “realizamos interacción con los seguidores” mientras que otro 25% indicó que “si disponemos de información” y el último 25% “contamos con estadísticas, podemos notar un poco de incertidumbre en cuanto a esta interrogante

Tabla 31 correspondiente a pregunta 3 Clasificación de clientes por apoyo económico.

Pregunta N°3	1	2	3	4	5
Criterios	No disponemos información en las redes sociales	Disponemos de poca información en las redes sociales	Realizamos interacciones con los seguidores	Si disponemos de información en nuestras redes sociales	Se dispone de estadísticas de la cantidad de usuarios interesados en los préstamos del servicio
Respuesta	0	1	2	0	1
Porcentaje	0	25%	50%	0	25%

3. • Clasificación de clientes por apoyo económico

4 respuestas



Llegamos a la última grafica de la dimensión número 6, tabla número 31, en la cual la interrogante fue: la información sobre la clasificación de los clientes por apoyo económico, en la cual un 25% indico “contamos con poca información” mientras que un 50% reflejo que “realizamos interacción con los seguidores” y otro 25% que marco que “contamos con estadísticas de los usuarios interesados en nuestros servicios” por lo cual notamos que predomina la opción de que si se cuenta con información por parte de la academia en redes sociales.

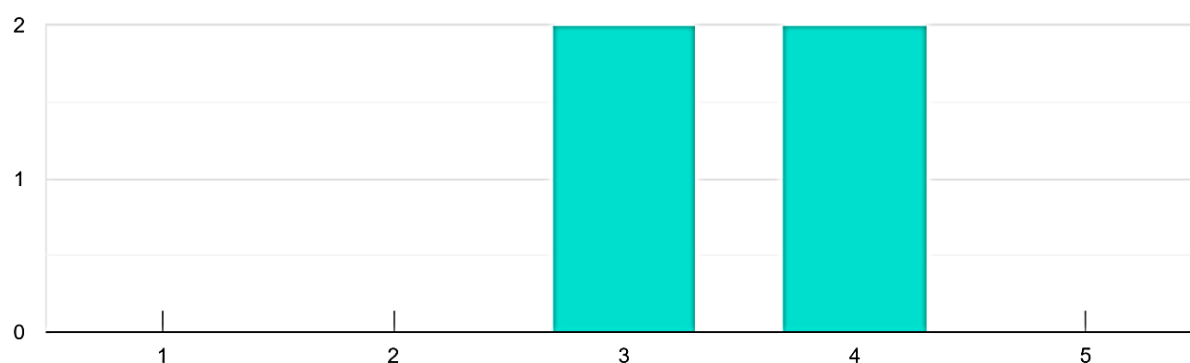
DIMENSIÓN 7: SISTEMA DE CALIDAD Y PROCESOS

Tabla 32 correspondiente a la pregunta 1 documentamos cada sesión de entrenamiento.

Pregunta N°1	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	0	2	2	0
Porcentaje	0	0	50%	50%	0

1. Se realizan evaluaciones de la calidad de entrenamiento

4 respuestas



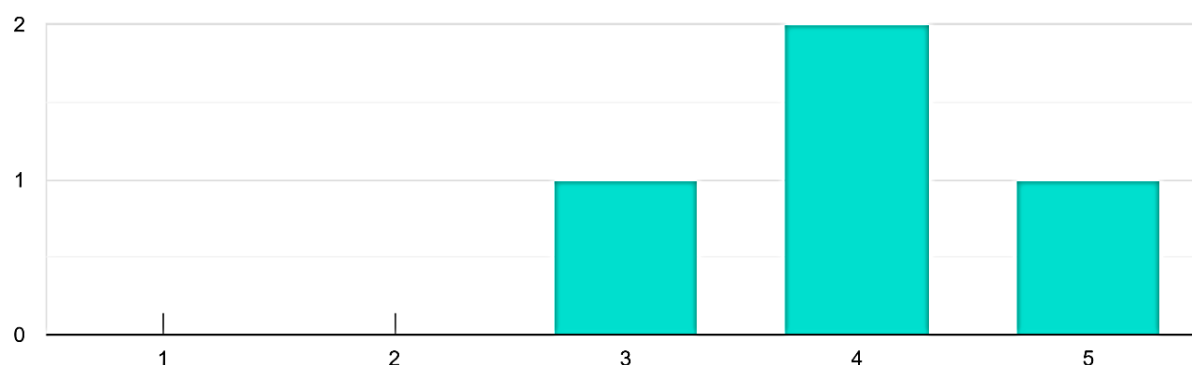
En los resultados de la gráfica de la tabla 32 Dimensión 7, sobre la interrogante se realizan evaluaciones de la calidad de entrenamiento, podemos decir que para el 50% de los profesores de la Academia de Fútbol Fair Play, resulta indiferente y el otro 50% indicó que está de acuerdo

Tabla 33 correspondiente a la pregunta 2 En las actividades de mejora e innovación que desarrollamos en la academia participan también los siguientes agentes del entorno: clientes (Padres responsables), academias de fútbol, equipos de fútbol.

Pregunta N°2	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	0	1	2	1
Porcentaje	0	0	25%	50%	25%

2. En las actividades de mejora e innovación que desarrollamos en la academia participan también los siguientes agentes del entorno: clientes (Padre...onsables), academias de futbol, equipos de futbol.

4 respuestas



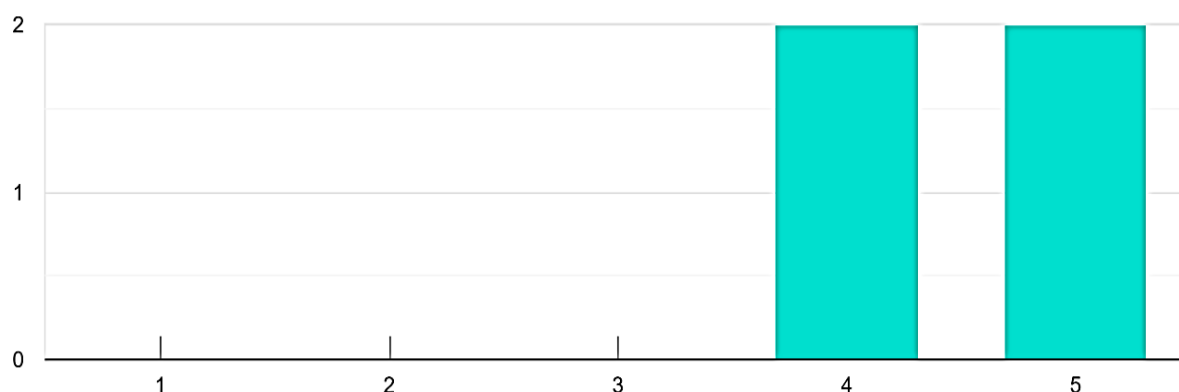
En los resultados de la gráfica de la tabla 33 dimensión 7 para la interrogante: en las actividades de mejora e innovación que se desarrollamos en la academia participan también los siguientes agentes del entorno (padre-responsable, academias de futbol, equipos de futbol) el 25% de los profesores indicó que está en desacuerdo, para un 50% les es indiferente y para el otro 25% está de acuerdo.

Tabla 34 correspondiente a la pregunta 3 La innovación y capacitación de entrenadores para la mejora en nuestros servicios responde en gran medida a las necesidades y expectativas detectadas en nuestros clientes

Pregunta N°3	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	0	0	2	2
Porcentaje	0	0	0	50%	50%

3. La innovación y capacitación de entrenadores para la mejora en nuestros servicios responde en gran medida a las necesidades y expectativas detectadas en nuestros clientes.

4 respuestas



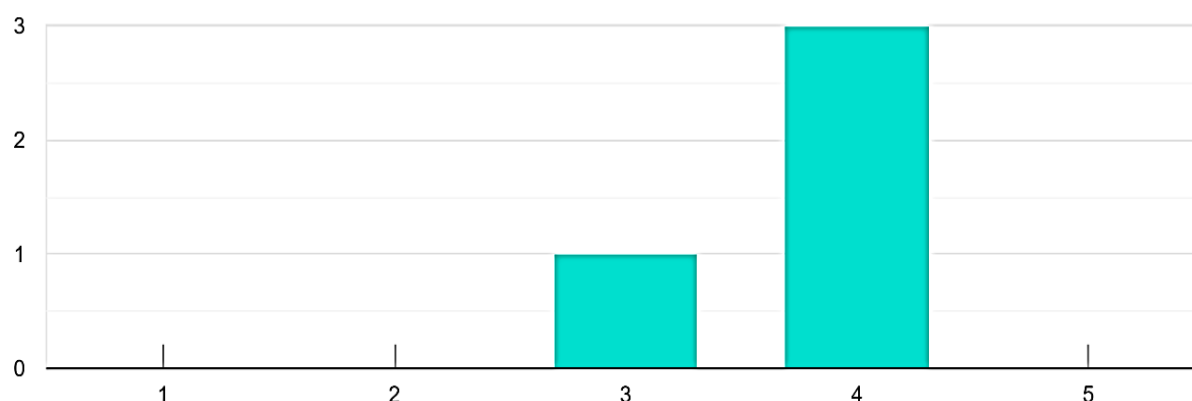
En los resultados de la gráfica de la tabla 34 dimensión 7 para la interrogante: la innovación y capacitación de entrenadores para la mejora en nuestros servicios responde en gran medida a las necesidades y expectativas detectadas en nuestros clientes, los profesores indicaron lo siguiente: para el 50% que está de acuerdo y para el otro 50% en que está totalmente de acuerdo

Tabla 35 correspondiente a la pregunta 4. Dada la elevada competitividad en nuestro sector, es necesario ofrecer servicios de valor añadido a nuestros clientes, que nos diferencien de la competencia.

Pregunta N°4	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	0	1	3	0
Porcentaje	0	0	25%	75%%	0

4. Dada la elevada competitividad en nuestro sector, es necesario ofrecer servicios de valor añadido a nuestros clientes, que nos diferencien de la competencia.

4 respuestas



En los resultados de la gráfica de la tabla 35 dimensión 7 para la interrogante: dada la elevada competitividad en nuestro sector, es necesario ofrecer servicios de valor añadido a nuestros clientes, que nos diferencie de la competencia, los profesores respondieron lo de la siguiente manera: para un 25% es respuesta indiferente y para el 75% es de acuerdo

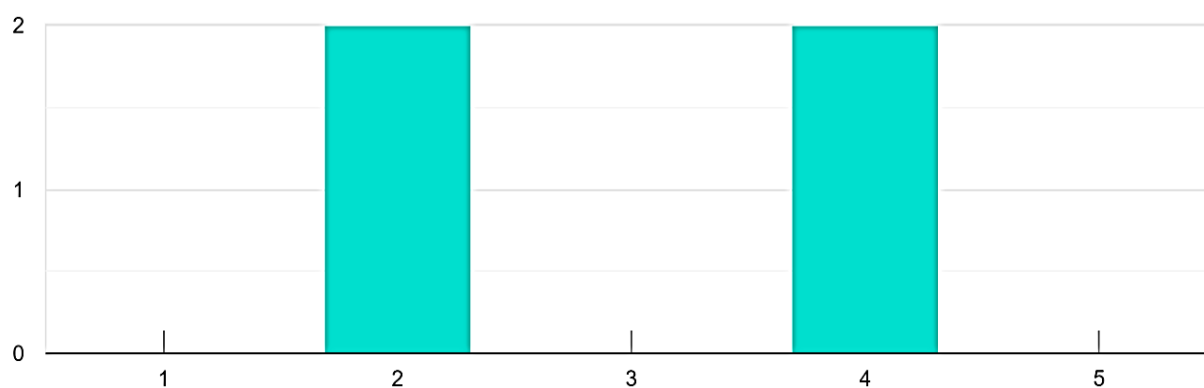
7.1 DESPLIEGUE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Tabla 36 correspondiente a la pregunta 1 Documentamos cada sesión de entrenamiento.

Pregunta N°1	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	2	0	2	0
Porcentaje	0	50%	0	50%	0

1. Documentamos cada sesión de entrenamiento.

4 respuestas



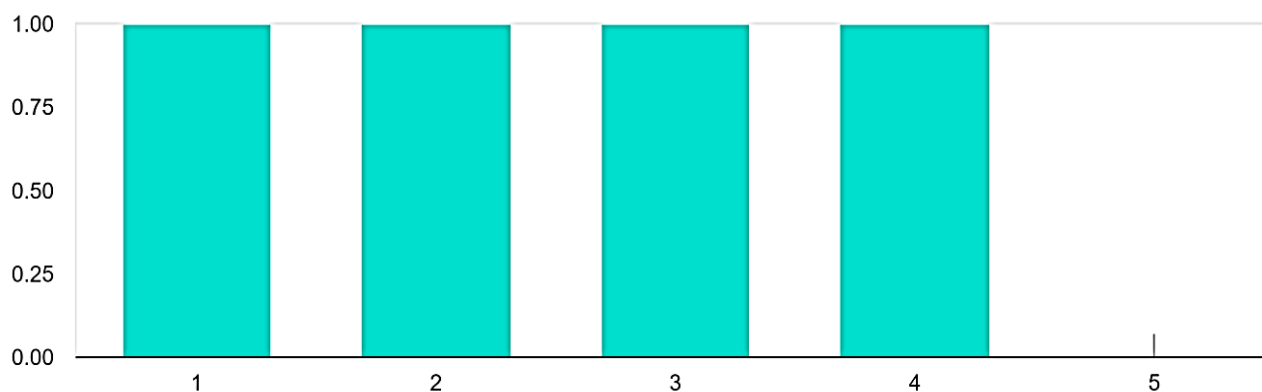
Se observa que el 50% de los encuestados, se encuentra en desacuerdo con el hecho de documentar las sesiones de entrenamiento y otro 50% se encuentra de acuerdo, puede que se documenten, pero se realiza individualmente, la academia no exige a sus entrenadores una documentación de sesiones

Tabla 37 correspondiente a la pregunta 2. Organización en planificación anual.

Pregunta N°2	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	1	1	1	1	0
Porcentaje	25%	25%	25%	25%	0

2. Organización en planificación anual.

4 respuestas



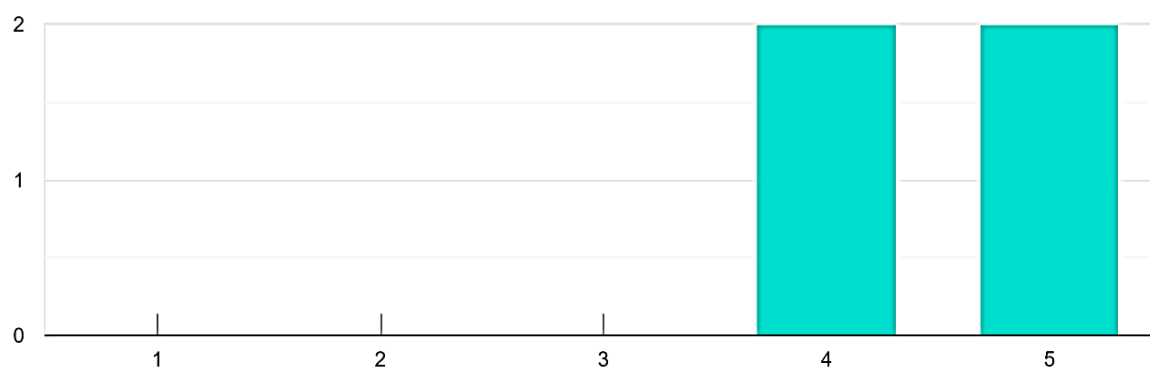
En los resultados del gráfico 2 de la dimensión 7.1 al preguntar sobre la "organización en planificación anual" los entrenadores respondieron 25% total desacuerdo, 25% en desacuerdo, 25% indiferente y por último un 25% de acuerdo. En realidad, no se realiza una planificación anual que incluya todos los niveles de la academia

Tabla 38 correspondiente a la pregunta 3 Asignación de responsables por niveles.

Pregunta N°3	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	0	0	2	2
Porcentaje	0	0	0	50%	50%

3. Asignación de responsables por niveles.

4 respuestas



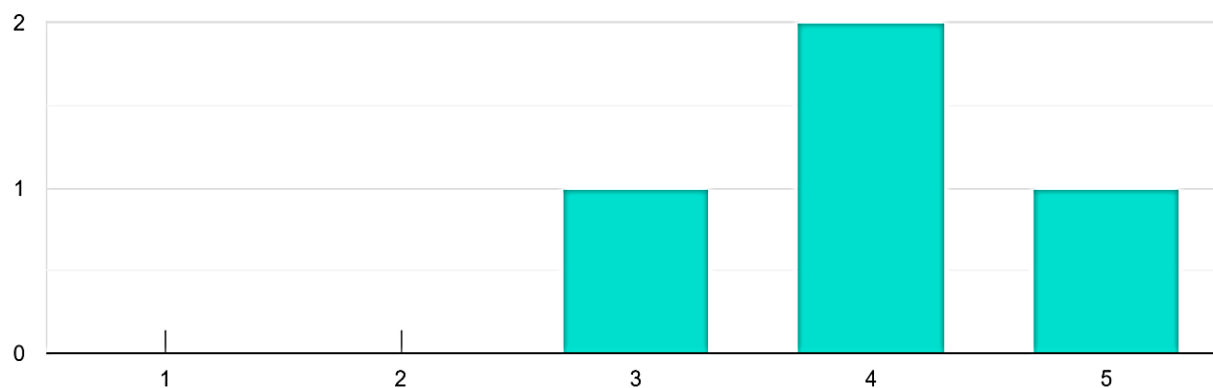
Los resultados del gráfico 3 de la dimensión 7.1 nos indican que el 50% de los profesores está de acuerdo en la asignación de responsables por niveles y el otro 50% responde con un totalmente de acuerdo, efectivamente la academia asigna un responsable por cada nivel atendido

Tabla 39 correspondiente a la pregunta 4 Elaboración de documentación para participación de torneos

Pregunta N°4	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	0	1	2	1
Porcentaje	0	0	25%	50%	25%

4. Elaboración de documentación para participación de torneos

4 respuestas



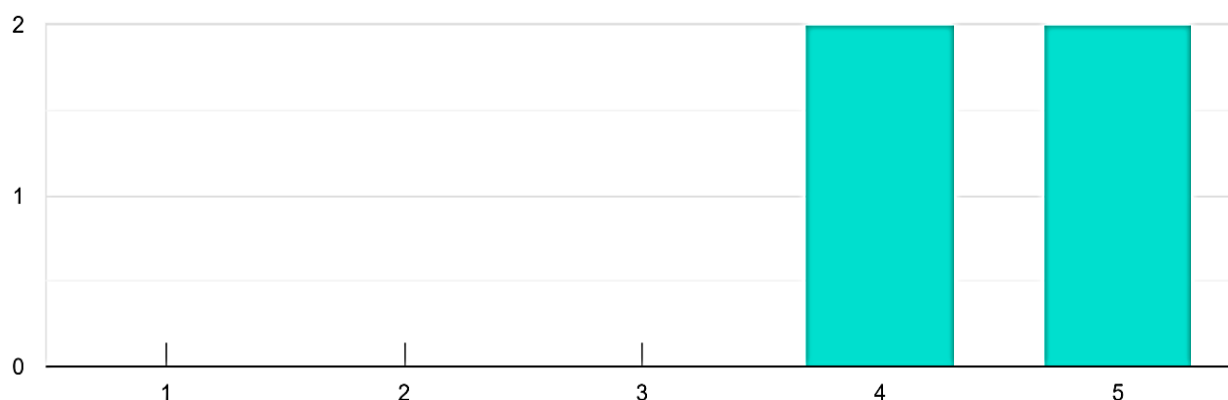
Los resultados del gráfico 4 de la Dimensión 7.1 nos indican que el 25% considera indiferente la elaboración de la documentación para participar en torneo mientras que el 50% se encuentra de acuerdo por último el 25% contestó con un totalmente de acuerdo, para que el torneo se realice de la mejor manera es necesario que sea organizado así que en este caso si se elabora documentación de cada participante

Tabla 40 correspondiente a la pregunta 5 Realizan inventario del material frecuentemente

Pregunta N°5	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	0	0	2	2
Porcentaje	0	0	0	50%	50%

5. Realizan inventario del material frecuentemente

4 respuestas



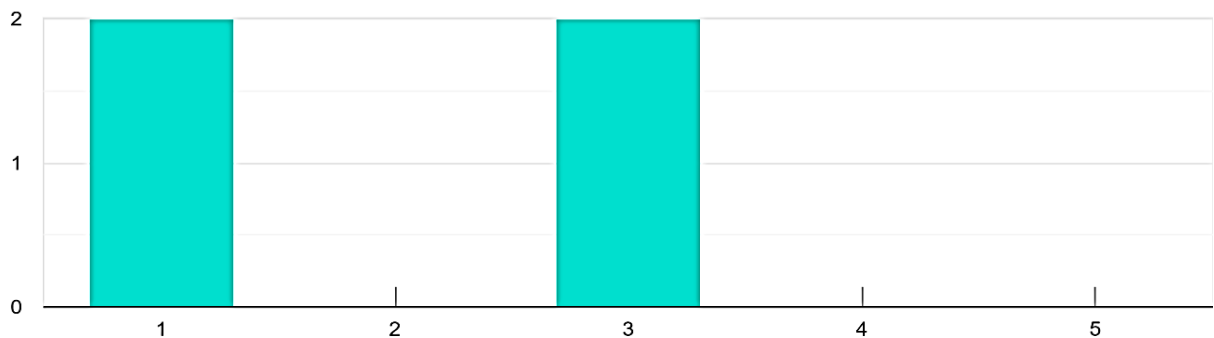
Los resultados de la gráfica de la tabla 40 de la dimensión 7.1 nos indican que la realización frecuente del inventario para los materiales es un 50% DE ACUERDO para los profesores de la academia y para el otro 50% un TOTALMENTE DE ACUERDO.

DIMENSIÓN 8: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Tabla 41 correspondiente a la pregunta 1 Realizamos periódicamente encuestas de satisfacción a nuestros clientes para evaluar aspectos tales como: calidad de nuestro producto y/o servicios, entrenamiento deportivo, relaciones interpersonales, solución a reclamaciones, etc.

Pregunta N°1	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	2	0	2	0	0
Porcentaje	50%	0	50%	0	0

1. Realizamos periódicamente encuestas de satisfacción a nuestros clientes para evaluar aspectos tales como: calidad de nuestro producto y/o servicios interpersonales, solución a reclamaciones, etc.



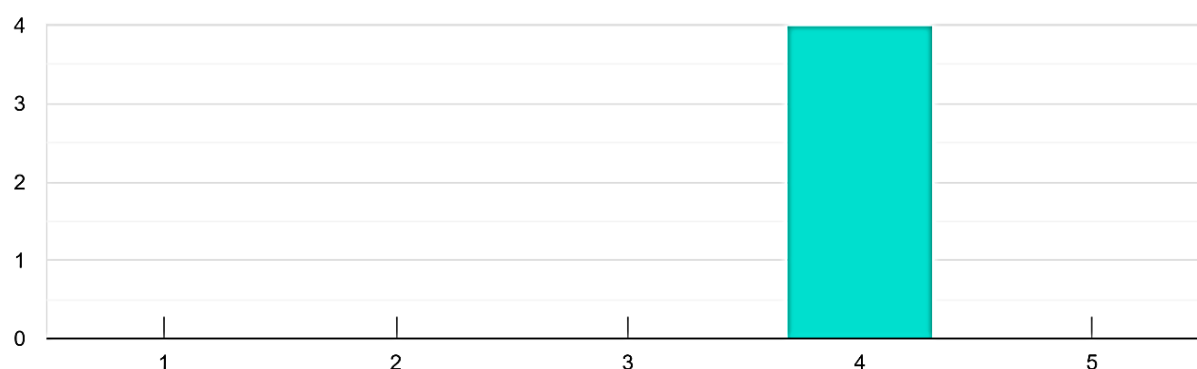
Los resultados del gráfico 1 de la dimensión 8 nos indican que el 50% de los entrenadores se encuentra en total desacuerdo y otro 50% le es indiferente, al preguntarles sobre la realización periódica de encuestas de satisfacción., en este caso no se realizan encuestas para conocer la opinión de los clientes acerca del servicio

Tabla 42 correspondiente a la pregunta 2 Se toman sugerencias o quejas con respecto al servicio por parte de los clientes

Pregunta N°2	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	0	0	4	0
Porcentaje	0	0	0	100%	0

2. Se toman sugerencias o quejas con respecto al servicio por parte de los clientes

4 respuestas



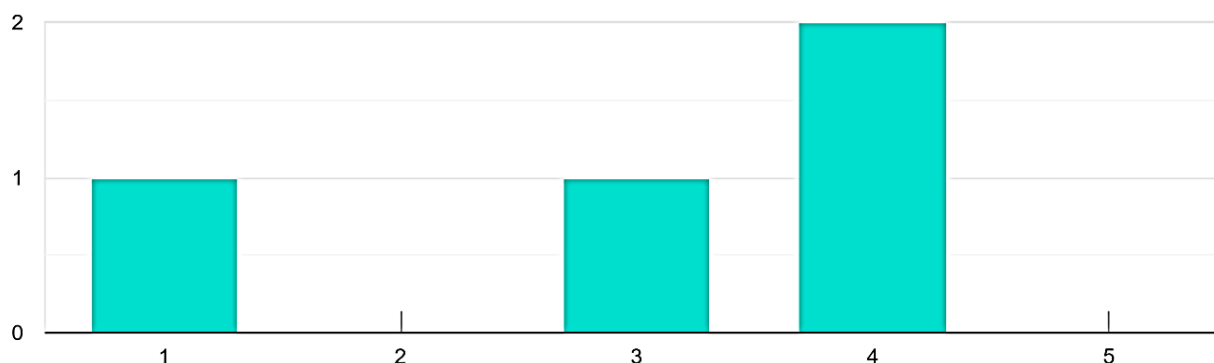
Los resultados del gráfico 2 de la dimensión 8 nos indican que el 100% de los entrenadores se encuentra de acuerdo al preguntarles si se toman sugerencias o quejas de los clientes con respecto al servicio, efectivamente las quejas o sugerencias realizadas por los clientes son tomadas en cuenta se discuten y se abordan para buscar una solución

Tabla 43 correspondiente a la pregunta 3 Nuestro sistema de información nos permite conocer en cada momento cuáles son las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Pregunta N°3	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	1	0	1	2	0
Porcentaje	25%	0	25%	50%	0

3. Nuestro sistema de información nos permite conocer en cada momento cuáles son las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

4 respuestas



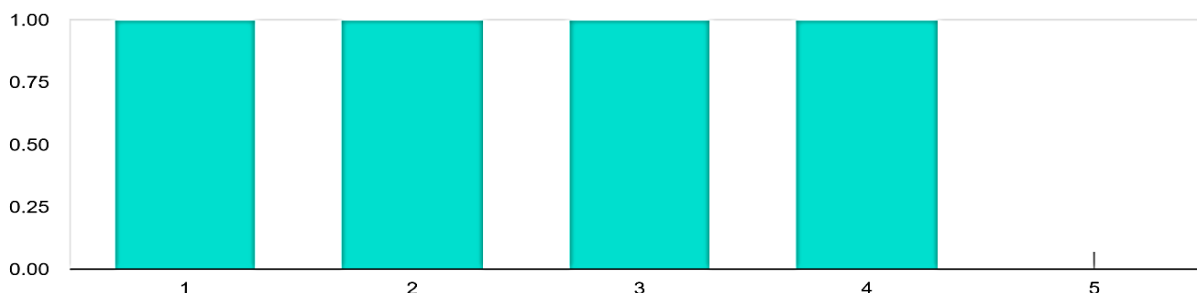
Los resultados del gráfico 3 de la dimensión 8 en la pregunta "Nuestro sistema de información nos permite conocer en cada momento cuáles son las necesidades y expectativas de nuestros clientes". Un 25% de Los entrenadores indicaron estar en total desacuerdo otro 25% le es indiferente y por último el 50% se encuentra de acuerdo, en este caso el sistema de información es un poco deficiente ya que no existe un espacio dedicado solamente a saber las necesidades y expectativas de los clientes se abordan solamente si uno de ellos brinda una opinión al respecto.

DIMENSIÓN 9: SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

Tabla 44 correspondiente a la pregunta 1. Realizamos periódicamente encuestas de opinión al personal para evaluar su nivel de satisfacción en aspectos tales como: ambiente de trabajo, comunicación, planificación, formación, salario, reconocimiento, perspectivas profesionales.

Pregunta N°1	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	1	1	1	1	1
Porcentaje	25%	25%	25%	25%	25%

1. Realizamos periódicamente encuestas de opinión al personal para evaluar su nivel de satisfacción en aspectos tales como: ambiente de trabajo, comunicación, planificación, formación, salario, reconocimiento, perspectivas profesionales.



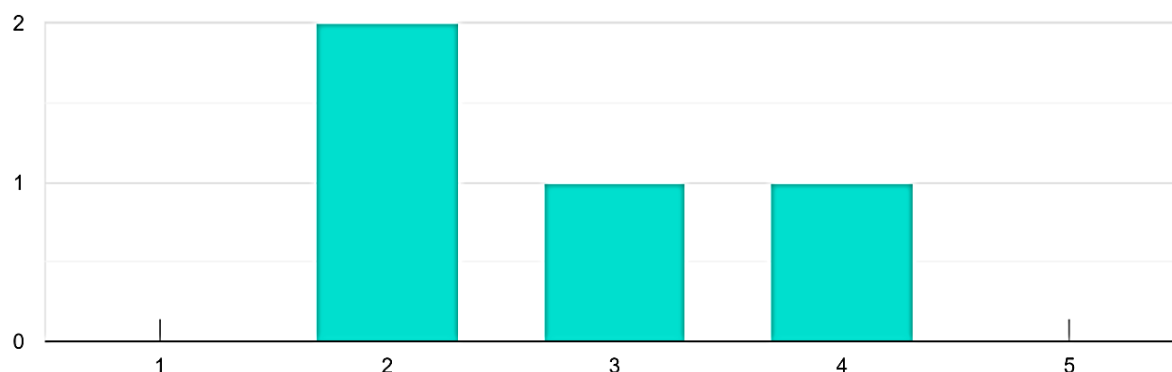
Los resultados del gráfico de la de la dimensión 9 al preguntarles "Realizamos periódicamente encuestas de opinión al personal para evaluar su nivel de satisfacción en aspectos tales como: ambiente de trabajo, comunicación, planificación, formación, salario, reconocimiento, perspectivas profesionales". 25% de los entrenadores indicó estar en total desacuerdo un 25% en desacuerdo, otro 25% le es indiferente y finalizando en un 25% de acuerdo. En este caso no se realizan encuestas de satisfacción al personal se desconoce su opinión acerca de su sentir en el entorno laboral.

Tabla 45 correspondiente a la pregunta 2 el entrenador que consigue ganar un campeonato recibe una bonificación.

Pregunta N°2	1	2	3	4	5
Criterios	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Respuesta	0	2	1	1	0
Porcentaje	0	50%	25%	25%	0

2. El entrenador que consigue ganar un campeonato recibe una bonificación.

4 respuestas



En los resultados del gráfico de la dimensión 9 el 50% de los entrenadores afirman estar en desacuerdo, un 25% le es indiferente y otro 25% está de acuerdo al preguntarles sobre "el entrenador que consigue ganar el campeonato recibe una bonificación" en este caso el entrenador no recibe una bonificación si gana el campeonato.

MÓDULO 4. PLAN DE PATROCINIO

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



PLAN DE PATROCINIO “FAIR PLAY”

CATEDRÁTICO:

LIC. BORIS EVERT IRAHETA

ESTUDIANTES:

BONILLA AZUCENA, ERICK STEVEN

CORTEZ MARAVILLA, SANDRA ELIZABETH GÓMEZ

PALACIOS, MAURICIO JOSUÉ

VÁSQUEZ ROLIN, RINA CAROLINA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR “DR FABIO CASTILLO” VIERNES 3 DE DICIEMBRE DE 2021.



plan de patrocinio



OBJETIVOS

GENERAL

Buscar patrocinadores para la Academia de Futbol Fair Play con el objetivo de obtener recursos materiales, financieros y humanos. A través de acuerdos que beneficien a ambas instituciones para presentes y futuros eventos realizados por la academia.

ESPECÍFICOS

- Gestionar material deportivo a Instituciones y/o empresas
- Planificar un evento deportivo para favorecer la publicidad de los patrocinadores
- Solicitar bebida hidratante y refrigerios para las distintas participaciones

¿QUIÉNES SON FAIR PLAY?

La academia de fútbol Fair Play inició en el año 2015 con un grupo de entrenadores con una visión deportiva y administrativa, al principio algunos de los recursos materiales eran donados por los padres; también se contó con el apoyo del administrador de las canchas del complejo deportivo de fútbol total, ubicado en Ciudad Merliot.

La academia de fútbol ofrece un espacio de socialización a través de la recreación en las diferentes edades, también brinda por medio del fútbol obtener conocimientos directos del deporte, en donde su fundamentación es la enseñanza de valores en una forma integral, además ofrece becas a niños/as entre las edades de 6 a 12 años, los cuales tienen habilidades deportivas muy buenas, pero carecen de recursos económicos suficiente para pagar la mensualidad establecida por la academia, niños que son observados en convivios realizados por la academia.

Fair Play cuenta con entrenadores y/o educadores profesionales en el conocimiento del fútbol lo que favorece para un mejor desarrollo deportivo en los niños que asisten a ella, uno de sus mayores logros es la participación de la convocatoria de un alumno al equipo mayor de Alianza FC. En el torneo de Concachampions, por otra parte, varios jugadores que pertenecieron a la academia juegan en equipos profesionales de nuestro país, evidenciando el buen trabajo realizado por la institución.

La academia es dirigida por Srta. Debbie Gómez quien es acreditada como la única entrenadora clase A y con una especialización en la disciplina de fútbol y preparación física en la universidad de Leipzig Alemania.

¿QUÉ PROBLEMA PRESENTA LA ACADEMIA?

La necesidad que se observa es que la academia cuenta con material deportivo, pero se está deteriorando, se ve en la obligación de adquirir más material, pero los ingresos actuales son bajos dado a los problemas en las mensualidades ya que después del cierre de los espacios deportivos por pandemia Covid 19 muchos niños regresaron a la academia, pero ya no lograban cancelar la totalidad de la mensualidad, otros ya no llegaron por el miedo al contagio por lo que se hace difícil conseguir más material, para ello se pretende realizar un evento deportivo y posteriormente la entrega del material solicitado, de esta manera ayudar al desarrollo deportivo de los niños de la academia.

Otra necesidad es la de realizar fogueo entre los niños de la academia ya que compiten en un torneo los días sábado y de esta manera les ayuda a mejorar sus habilidades futbolísticas, también mejora las capacidades de competencia en ambas instituciones.

POTENCIALES PATROCINADORES

INSTITUTO MUNICIPAL DE LOS DEPORTES Y RECREACIÓN "IMDER"



El instituto municipal de los deportes, es el ente regulador de todos los torneos comunitarios de la ciudad de San Salvador, también regula Escuelas deportivas y Recreativas.

Solicitud /material	Precio unit		
Balones n°3	\$12.00		
Balones n°4	\$20.00		
Balones n°5	\$25.00	10	\$250.00
Conos pequeños	\$2.00	25	\$50.00
Conos grandes	\$5.00	25	\$125.00
Escaleras	\$25.00	4	\$100.00
Red porta balones	\$6.00	4	\$24.00.
Redes para portería	\$140.00	1 (par)	\$140.00.
Bandas elásticas (kits)	\$25.00	4 (kits)	\$100.00
Vallas pequeñas	\$10.00	6	\$60.00
Cronómetros	\$9.00	4	\$36.00
Silbato	\$8.00	4	\$32.00
Sonido	\$10hr	3hr	\$30
TOTAL			\$1,267

Necesidad del patrocinio

Retorno de patrocinadores

IMDER

1. La página de la academia cuenta con 2,9 mil likes en su página de Facebook y 550 seguidores en su cuenta de Instagram en las cuales se promocionará el evento
2. Colocación de vallas publicitarias donde se colocarán los logos de las marcas patrocinadoras, y por supuesto las menciones dentro del programa por parte de los presentadores.
3. Ayuda con la realización de las metas anuales por parte de IMDER
4. Capacitaciones por parte de la administradora de la academia Fair Play entrenadora clase A, especializada en la disciplina de fútbol y preparación física en la universidad de Leipzig Alemania, ofrece capacitaciones de fútbol base y de preparación física general a los instructores y monitores de fútbol.

COMIDA MEXICANA "CHICHAS"



Es un restaurante de comida mexicana, que ofrece tortas, hamburguesas, tacos y hot dogs de diferentes ingredientes.

Necesidad del patrocinio.

Solicitud /material	Precio unitario	Cantidad	Total
Refrigerios	\$2.50	70	\$175
Pastel	12	4	\$48
TOTAL			\$223

Retorno de patrocinadores.

1. Publicidad en una zona donde no es bien conocido el negocio de comida mexicana
2. La página de la academia cuenta con 2,9 mil seguidores en su página de Facebook y 550 seguidores en su cuenta de Instagram en las cuales se promocionará el evento
3. Colación de logos de patrocinador en el uniforme deportivo, para promover su imagen.
4. Opción a colocar un stand publicitario durante los eventos deportivos organizados por la academia (cuenta propia)



INDUSTRIA LA CONSTANCIA

La Constancia es el legado cervecero de El Salvador desde 1906 y a partir de 2016 se integra a la familia global de AB-InBev, la compañía cervecera más grande del mundo. Es una de las fábricas más grande del país y se dedica a la producción de diferentes tipos de bebidas.

Necesidad del patrocinio

Solicitud /material	Precio unitario	Cantidad	Total
Fardos de agua	\$2.55	6	\$15.30
Fardos de powerade	9.80	4	\$39.20
TOTAL			\$44.50

Retorno de patrocinadores

1. Promocionar su marca durante eventos deportivos a través del audio del evento
2. Difundir su marca a través de las redes sociales de la academia
3. Colocar vallas publicitarias en participaciones deportivas que vinculen a la academia
4. Colación de logos de patrocinador en el uniforme deportivo, para promover su imagen.
5. Opción a colocar un stand publicitario durante los eventos deportivos organizados por la academia (cuenta propia).

ELITE WEAR SV



Es una empresa que se dedica al diseño y fabricación de ropa de todo estilo, con enfoque en uniformes deportivos, ubicada en Santa Ana

Necesidad del patrocinio

Solicitud /material	Precio unitario	Cantidad	Total
Uniformes de juego	\$12	40	\$480
Uniformes de entreno	\$12	40	\$480
TOTAL			\$960

Retorno de patrocinadores

1. Promocionar su marca durante eventos deportivos a través del audio del evento
2. Difundir su marca a través de las redes sociales de la academia
3. Colocar vallas publicitarias en participaciones deportivas que vinculen a la academia
4. Colación de logos de patrocinador en el uniforme deportivo, para promover su imagen.

PRESUPUESTO GENERAL

Solicitud /material	Precio unitario	Cantidad	Total
Balones n°3	\$12.00	10	\$120.00
Balones n°4	\$20.00	10	\$200.00
Balones n°5	\$25.00	10	\$250.00
Conos pequeños	\$2.00	25	\$50.00
Conos grandes	\$5.00	25	\$125.00
Escaleras	\$25.00	4	\$100.00
Red porta balones	\$6.00	4	\$24.00.
Redes para portería	\$140.00	1 (par)	\$140.00.
Bandas elásticas (kits)	\$25.00	4 (kits)	\$100.00
Vallas pequeñas	\$10.00	6	\$60.00
Cronómetros	\$9.00	4	\$36.00
Silbato	\$8.00	4	\$32.00
Sonido	\$10 la hora	3hr	\$30
Refrigerios	\$2.50	70	\$175
Pastel	12	4	\$48
Fardos de agua	\$2.55	6	\$15.30
Fardos de Powerade	9.80	4	\$39.20
Uniformes de juego	\$12	40	\$480
Uniformes de entreno	\$12	40	\$480
Total			\$2,494.5

CONVIVIO DEPORTIVO ENTRE IMDER Y ACADEMIA DE FUTBOL FAIR PLAY

El Objetivo del proyecto es contribuir al desarrollo deportivo de los niños de la academia Fair Play, por otra parte, realizar un convivio deportivo entre ambas instituciones (IMDER y Fair Play) el cual tiene como fin crear enlaces de amistad entre los niños a su vez observar niños talentosos en el deporte y ver de qué manera se les apoya para que tengan un mejor proceso deportivo.

El evento se dividirá en 3 etapas:

Presentación

Se realizará el día 18 de octubre del presente año en las instalaciones de "FUTBOL TOTAL" ciudad Merliot, de 4:30pm a 6:30 pm, se realizará la inauguración del evento, presentación de niveles y mención de actividades a realizar, dirigidas por el presentador, por tema de pandemia contaremos con un límite de 80 personas que podrán ingresar a las instalaciones, además contaremos con fotógrafos que cubrirán todo el evento.

Encuentros deportivos

El primer encuentro deportivo en disputarse será entre el nivel 1 de ambas instituciones, dará inicio a las 4:30pm, posteriormente se seguirá el orden entre enfrentamientos, nivel 2 de ambas instituciones, nivel 3 de ambas instituciones.

Esta es la actividad más extensa ya que tomara alrededor de 2 horas por los 3 enfrentamientos.

Convivio y entrega de refrigerios

La etapa culminante será la entrega de refrigerios y convivio por parte de los jugadores de ambas instituciones, con el respectivo uso de cubre bocas y alcohol gel.

CRONOGRAMA

Evento	Fecha de realización
Reunión con la administradora de la academia	1/10/2021
Reunión con el representante de IMDER y FAIR PLAY	6/10/2021
Reunión con el dueño del negocio de comida CHICHAS	7/10/2021
Promoción del evento	11/10/2021
Reunión grupal para asignar las actividades a realizar el día del evento	16/10/2021
Realización del evento	18/10/2021

Octubre						
Dom	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21		

RESULTADOS PARA LA ACADEMIA

- Adquisición de material para los niños de la academia de futbol Fair Play
- Sana competencia deportiva entre los niños
- Alianza con empresas que apoyen las actividades realizadas por la academia
- Entretenimiento para los asistentes al evento
- Fogueo con distintas escuelas de fútbol
- Crear valores y fomentar el desarrollo psicosocial por parte de ambas instituciones
- Crear oportunidades de beca para jóvenes promesa.
- Mejor posicionamiento en el mercado

ANEXOS

Metodología

Para la realización del evento se mantuvieron reuniones virtuales con los enlaces identificados por parte de cada patrocinador, en las cuales estaba presente la administradora de la academia y estudiantes de la Licenciatura en Ciencias de la Educación Especialidad Educación Física Deporte y Recreación.

Reuniones con los patrocinadores

Reunión con los representantes de IMDER y CHICHAS que fueron los 2 únicos patrocinadores del evento

Puntos tratados en la reunión:

Explicación del proyecto y las necesidades existentes en la academia.

Beneficios para la institución al apoyar el proyecto

Futuros convenios entre ambas instituciones Reunión con el dueño del negocio de comida CHICHAS

Puntos tratados en la reunión:

Explicación del proyecto y las necesidades existentes en la academia.

Beneficios para el negocio al apoyar el proyecto

DESCRIPCIÓN DEL EVENTO

Actividad	Observación	Solución
Preparación de todos los implementos a utilizar para el evento (sonido, vallas publicitarias, balones de fútbol, Silbato, refrigerio, hidratación)	Se presentaban lluvias	Se esperó a que calmara para iniciar la preparación
Llegada de los niños pertenecientes a la academia	Llegaban tarde por lluvias	Esperar
Llegada de la delegación de IMDER	Ninguna	
Encuentro futbolístico primer nivel	Condiciones climáticas desfavorables	Se inició media hora tarde de la hora asignada
Encuentro futbolístico segundo nivel	Ninguna	
Encuentro futbolístico tercer nivel		
Entrega de refrigerio		

FOTOGRAFÍAS DEL EVENTO



ACADEMIA DE FUTBOL FAIR PLAY Y ESCUELA DE FUTBOL IMDER





DESARROLLO DEL 1ER PARTIDO DE FUTBOL



PUBLICIDAD, DE PATROCINADOR IMDER



DESARROLLO DEL 2DO PARTIDO DE FUTBOL



ENTREGA DE BEBIDA HIDRATANTE



ENTREGA DE REFRIGERIOS



PATROCINADOR TORTAS CHICHA



INDICACIONES GENERALES DEL DESARROLLO DEL INTERCAMBIO



DESARROLLO DEL 3ER ENCUENTRO DEPORTIVO