

Víctor Ibáñez Ganuza

UPV

**PROPUESTA DE ANÁLISIS Y MEJORA DE LAS
ACTIVIDADES OFERTADAS POR EL ÁREA DE
DEPORTES DE LA UPV MEDIANTE ENCUESTAS**

Trabajo final de carrera.

Dirigido por: Nuria Portillo Poblador.
27/11/2013

AGRADECIMIENTOS:

A mis padres por la confianza y ánimos que depositan en mí. Sin ellos no habría sido posible el realizar estos estudios.

A Ángel Benito Beorlegui, anterior Vicerrector de Deportes de la UPV por su ayuda desinteresada.

INDICE:

ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE GRÁFICOS	6
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	8
1.1 Resumen y objetivos del proyecto	10
1.2 Encuadre en el contexto	12
CAPÍTULO 2: ANTECEDENTES	16
2.1 La Universidad Politécnica de Valencia	18
2.2 El Servei d'Esports	18
2.3 Servicio de calidad	18
2.4 Tipología de servicio	19
2.5 El cliente	21
2.6 Normativa	23
2.6.1 Los socios	23
2.6.2 Tipo de acreditaciones	23
2.6.3 Instrucciones de reserva	23
2.6.4 Anulación de reservas	24
2.6.5 Control de uso de las instalaciones	24
2.6.6 Reserva a entidades	24
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA Y RESULTADOS	25
3.1 Servicios que se prestan	28
3.1.1 Gestión de instalaciones deportivas	28
3.1.2 Gestión de actividades y escuelas deportivas	31
3.1.3 Gestión de competiciones externas	36
3.1.4 Gestión de formación deportiva	39
3.1.5 Gestión del apoyo al deportista de alto nivel	41
3.1.6 Gestión de asociaciones	42
3.1.7 Compromiso de calidad	43

3.1.8 Derechos del usuario	44
3.1.9 Sistemas de colaboración de los usuarios en la mejora	45
3.1.10 Sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones	45
3.2 Realización de la encuesta	45
3.2.1 Encuesta actual	45
3.2.2 Determinación del tamaño muestral	47
3.2.3 Selección de la muestra	47
3.2.4 Propuesta de encuesta	49
3.2.5 Ficha técnica	52
3.2.6 Informe de la encuesta y difusión de los resultados	53
CAPÍTULO 4: CONCLUSIONES	97
4.1 Conclusión	99
ANEXO	102
BIBLIOGRAFÍA	125

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Encuesta nueva. Fuente: Elaboración propia.

TABLA 2: Ficha técnica de la nueva encuesta. Fuente: Elaboración propia.

TABLA 3: Número de usuarios del S'ervei d'Esports. Curso 2005-2006 al 2006-2007.
Fuente: Área de Deportes UPV.

TABLA 4: Número de usuarios del Servei d'Esports. Cursos 2007-2008 al 2009-2010.
Fuente: Área de Deportes UPV.

TABLA 5: Número de usuarios del Servei d'Esports. Curso 2010-2011 al 2012-2013.
Fuente: Área de Deportes UPV.

TABLA 6: Participantes en los programas deportivos. Fuente: Área de deportes UPV.

TABLA 7: Participación en ligas de deportes de equipos. Fuente: Área de deportes UPV.

TABLA 8: Participación en ligas de deportes de raqueta. Fuente: Área de deportes UPV.

TABLA 9: Horario apertura Núcleo 1. Fuente: Área de deportes UPV.

TABLA 10: Horario apertura Núcleo 2. Fuente: Área de deportes UPV.

TABLA 11: Horario apertura Núcleo 3. Fuente: Área de deportes UPV.

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Análisis de datos de las encuestas pasadas por el Servei d'Esports. Fuente: Área de Deportes.

GRÁFICO 2: Cantidad de hombres y mujeres que han realizado la encuesta. Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 3: Diferentes edades que han realizado la encuesta. Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 4: Situación de los encuestados. Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 5: Nivel de estudios de los encuestados. Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 6: Personas que han realizado alguna actividad del Servei D'esports antes de que se aplicaran las tasas. Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 7: Encuestados que practican en la actualidad algún tipo de actividad. Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 8: Encuestados que estarían dispuestos a realizar otra actividad de las ofertadas. Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 9: Otros deportes que estarían dispuestos a realizar y no se ofertan. Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 10: Personas que han utilizado alguna vez las instalaciones de la universidad. Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 11: Cuanto han mejorado las instalaciones desde la imposición de las tasas. Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 12: Conformidad respecto a la calidad-precio de materiales e instalaciones disponibles. Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 13: Conformidad con la capacidad de los monitores. Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 14: Calificación de la capacidad de los monitores. Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 15: ¿Recomendarían los encuestados apuntarse al Servei d'Esports? Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 16: Presentación de sugerencias. Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 17: Sugerencias tomadas en consideración. Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 18: Presentación de quejas de manera informal. Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 19: Resolución de estas quejas de forma favorable. Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 20: Presentación de reclamaciones de manera formal. Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 21: Resolución favorable de reclamaciones. Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 22: Número de personas por edad y sexo encuestadas. Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 23: Opinión que se tiene sobre posibles cambios en instalaciones con la imposición de tasas. Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 24: Conformidad respecto a calidad-precio con la imposición de las tasas. Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 25: Opinión sobre la capacidad de los monitores de la gente que no realizó actividad antes de la imposición de tasas. Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 26: Opinión sobre la capacidad de los monitores de la gente que sí realizó actividad antes de la imposición de tasas. Fuente: Elaboración propia.

CAPITULO 1: INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 1: INTRUDUCCIÓN

1.1 Resumen y objetivos del proyecto

1.2 Encuadre en el contexto

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1 RESUMEN Y OBJETIVOS DEL PROYECTO FINAL DE CARRERA

Este trabajo trata sobre el análisis de las encuestas que se pasan en las diferentes clases y/o actividades que se imparten en el departamento de deportes de la Universidad Politécnica de Valencia.

Se llevó a cabo, ya que siempre ha sido de interés el deporte y también la estadística. Dado que este tema relaciona los dos campos, es perfecto.

A todo esto, hay que añadir que el departamento de deportes es un ente público, ya que forma parte de la universidad. La titulación, Gestión y Administración Pública, tiene como objetivo principal el conocimiento y funcionamiento de los entes públicos.

Las asignaturas dadas durante la carrera son muy convenientes ya que por una parte existen algunas referidas principalmente al análisis de servicios prestados por Administraciones Públicas y su mejora u optimización de su servicio.

En esta carrera, hay otras asignaturas que nos ayudan a entender al ciudadano como cliente del servicio prestado. También normativas que hay que cumplir y por supuesto múltiples modos de analizar la satisfacción de los propios receptores del servicio y actuar de una manera determinada dependiendo de si los resultados analizados son satisfactorios o todo lo contrario.

Para la realización del trabajo la metodología a seguir es: analizar al departamento en sí, su normativa, todos los servicios que se ofrecen, el cliente...

Después, mediante las encuestas de opinión de los alumnos en las distintas actividades que se imparten, se analizarán para ver las conclusiones que de ellas se sacan en la actualidad.

La finalidad u objetivo principal, es observar si esta es la forma más concluyente de recopilar información sobre la satisfacción de los clientes (en este caso los usuarios del servicio), o hay otra manera de realizar dichas encuestas y finalmente realizar lo mismo con las conclusiones que en la actualidad se sacan.

Una vez visto, se realizará una encuesta de elaboración propia, a modo siempre de mejorar la actual.

Es un trabajo beneficioso para ambas partes, ya que si al final se concluye con una mejora del modelo de encuesta, el Servei d'Esports de la Universitat, podría aplicarlo en el futuro. Esto serviría para mejorar la calidad de los servicios prestados y por supuesto ofrecer un servicio acorde a lo que los clientes solicitan en la medida de lo posible.

En caso de poder mejorarlo sería una buena opción para el Departamento ya que se llevaría un control más exhaustivo. Más en estos momentos donde se acaba de implantar el abono de tasas para la utilización de dichas instalaciones. Ahora más que antes, los usuarios de las instalaciones y actividades tienen que estar lo más satisfechos posibles.

1.2 ENCUADRE EN EL CONTEXTO

El Deporte Universitario es una realidad social incuestionable, y su importancia en la formación integral de los alumnos se contempla ya, de manera inequívoca, en la Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, de Universidades. (LOMLOU), en la que, de forma explícita en su TÍTULO XIV. Artículo 90. Del deporte en la universidad, proclama: “La práctica deportiva en la universidad es parte de la formación del alumnado y se considera de interés general para todos los miembros de la comunidad universitaria”. Añadiendo que corresponde a las universidades en virtud de su autonomía, la ordenación y organización de actividades y competiciones deportivas en su ámbito respectivo”. Para rematar “Las universidades establecerán las medidas oportunas para favorecer la práctica deportiva de los miembros de la comunidad universitaria y, en su caso, proporcionarán instrumentos para la compatibilidad efectiva de esa práctica con la formación académica de los estudiantes.

Por su parte, el borrador del Estatuto del Estudiante Universitario, a punto de ser aprobado, en su artículo 73. Actividad física y deportiva de los estudiantes, argumenta: “La actividad deportiva es un componente de la formación integral del estudiante. A tal efecto, las Comunidades Autónomas y las universidades desarrollarán estructuras y programas, así como destinarán medios materiales y espacios suficientes para acoger la práctica deportiva de los estudiantes en condiciones suficientes”.

Como puede observarse, hay un imperativo legal, además de un derecho de los estudiantes, que obliga a las universidades a poner a disposición de sus alumnos los programas y medios suficientes para que puedan completar su formación por medio de la actividad física y el deporte, del que, además, se podrá beneficiar (aunque este aspecto, con prioridades distintas, deba contemplarse más como deporte en el ámbito laboral, deporte y salud, para mayores...) toda la comunidad universitaria y el resto de la sociedad.

Pero, ¿de qué deporte están hablando cuando se refieren a este “Deporte Universitario”? Indiscutiblemente, al que tiene como objetivos la mejora de la salud, de la condición física y de la calidad de vida; conseguir un mayor desarrollo de las cualidades físicas básicas y habilidades motrices; convertirse en una alternativa a la ocupación del tiempo de ocio; ser un vehículo para el establecimiento de relaciones

sociales... Pero sobre todo, y éste es el elemento diferenciador fundamental, el que tiene como premisa imprescindible "Contribuir a la formación integral de los alumnos, a su formación en valores y a la adquisición de competencias". Las universidades españolas señalan este objetivo como el aspecto más importante de la unidad de deportes. Usualmente, la totalidad de las universidades españolas disponen de una unidad, de mayor o menor entidad, que gestiona y dirige el deporte universitario.

Las organizaciones excelentes, para llegar a serlo, tiene la imperiosa necesidad de establecer mecanismos que permitan poder compararse con las de su entorno, tanto con las que pertenecen a su misma estructura aunque con diferente misión, como con aquellas otras con las que compitan en el mercado, ofreciendo el mismo tipo de servicios a los usuarios. La apuesta por la calidad de las universidades es un reto relativamente reciente. Comenzó por la evaluación de los centros, los departamentos, las titulaciones..., para alcanzar, hace muy pocos años, a los servicios. La mayor parte de las universidades, por no decir la totalidad, poseen ya certificaciones y acreditaciones de calidad de su estructura, tanto docente como de investigación y de servicios.

En este sentido, las Unidades de Deportes de algunas unidades han sido pioneras, dentro del colectivo Servicios, en llevar a cabo estos procesos de evaluación y acreditación, entendiendo, de ese modo, que había llegado el momento de apostar por la calidad.

Los estudios realizados hasta la fecha sobre el deporte universitario autonómico o nacional, aun siendo, en algunos casos, rigurosos, metódicos y muy fiables, se hallan muy distantes en el tiempo o eran parciales o no contemplaban los indicadores necesarios para establecer los parangones deseados.

El Consejo Superior de Deportes, consciente de la cada vez mayor importancia de la práctica de la actividad física y el deporte en la sociedad actual, decide elaborar un plan de choque, que estructure e integre, de manera metódica, todo lo relacionado con el deporte y la actividad física "con el fin de impulsar el acceso universal a una práctica deportiva de calidad para el conjunto de la población". Dentro de este plan y en el "Nivel de Colectivos específicos" aparece el "Deporte en la Universidad" Curiosamente, y a diferencia de otros ("Deporte en edad escolar") "Deporte para mayores"...) no se refiere, aunque parece que sí en su espíritu, a "Deporte en edad

universitaria” como quizá debería hacerlo el C.S.D., de manera inmediata, pone en marcha diferentes comisiones de expertos, con el fin de elaborar el que viene a denominarse “Plan Integral para la promoción del Deporte y la Actividad Física”. El grupo de expertos de deporte universitario, una vez creado, y aunque con un cierto retraso con respecto a los demás, se pone a trabajar, a marchas forzadas, con el objeto de dar forma a un plan nacional del deporte universitario (Deporte en la Universidad), cuyo borrador ve la luz en junio de 2009. En éste se lleva a cabo un exhaustivo estudio diagnóstico del deporte universitario actual, se enumeran, definen y priorizan las acciones a emprender. Y por último, se detallan una relación de indicadores que, como indispensable punto de partida, sería preciso tener en cuenta para poder sentar las bases que permitieran realizar un seguimiento de la evolución del deporte universitario en España.

Servicio de deportes en la Universidad Politécnica

Ya dentro de la propia Universidad Politécnica de Valencia, el alta de socio de Deportes está abierta a la comunidad universitaria y a la sociedad, en general: alumnos, personal de administración y servicios (PAS), personal docente e investigador (PDI) y Alumni, así como a familiares del PAS y el PDI (mayores de 18 años) y externos a la UPV, con diferentes tasas en función del colectivo.

La condición de socio ofrece a su titular: acceso ilimitado al servicio de instalaciones deportivas, sin pagar tarifa adicional si se juega con otros socios; preferencia en la reserva de las instalaciones; acceso exclusivo a los programas En Forma, Aula Salud y Escuelas Deportivas; acceso exclusivo a las ligas internas de la UPV, y acceso al Club Deportivo siempre que se cumplan las condiciones de acceso.

Además el Servei d'Esports te ofrece la posibilidad de formar parte de las selecciones que representan a la UPV, realizar cursos y talleres de formación deportiva y participar en los eventos del Servicio de Deportes.

Del 10 al 28 de septiembre, se ofrece el Programa de bienvenida de En Forma y Aula Salud abierto a la comunidad universitaria. A partir del 1 de octubre de 2012, es necesario ser socio de Deportes para participar en estos programas.

El deporte está integrado en la vida curricular de los alumnos y en la vida social del personal como una actividad más. De forma habitual casi la mitad de la comunidad universitaria participa en actividades deportivas y en el curso 2008/2009 más de 26.000 personas se inscribieron en las actividades deportivas y en el curso 2008/2009 más de 26.000 personas se inscribieron en las actividades físicas saludables organizadas por el Vicerrectorado de Deportes.

Durante el curso 2009-2010, un total de 7.438 miembros de la comunidad universitaria participaron en la Liga Interna de la UPV; 1.161 alumnos tomaron parte en el XX Trofeo Universidad; 2.117 miembros se inscribieron en veintiuna escuelas deportivas; 13.967

participaron en actividades dirigidas; 3.696 en el programa Aula Salud y Plus 50, y 1.380 en el Programa de Formación Deportiva. En total, se otorgaron más de 1.200 créditos de libre elección. Además, más de 1.100 deportistas se federaron con los colores de la Universidad en las 30 secciones del Club Deportivo de la UPV.

En cuanto a los resultados deportivos conseguidos durante el curso 2009-2010, destacan las 7 primeras posiciones logradas en los campeonatos de España Universitarios, la proclamación del judoka Sugoi Uriarte campeón de Europa absoluto y subcampeón del mundo absoluto y la medalla de bronce de Bárbara Hernando en el Campeonato Hispanoamericano de heptatlón.

La UPV dispone de infraestructuras que permiten la práctica de más de 75 especialidades deportivas diferentes: remo en banco fijo y móvil, escalada, tiro con arco, submarinismo, pilota valenciana, taekwondo, atletismo, vela, balonmano, vóley playa, tenis, pádel, ciclismo, esgrima y natación, entre otras.

En el año 2001 recibió el trofeo Joaquín Blume de los Premios Nacionales del Deporte 2000, por su labor en la promoción y fomento del deporte.

CAPÍTULO 2: ANTECEDENTES

CAPÍTULO 2: ANTECEDENTES

2.1 La Universidad Politécnica de Valencia

2.2 El Servei d'Esports

2.3 Servicio de calidad

2.4 Tipología de servicio

2.4 El cliente

2.5 Normativa

CAPÍTULO 2: ANTECEDENTES

2.1 UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA

Los comienzos de la UPV se remontan a 1968 cuando se crea el Instituto Politécnico Superior de Valencia. Integraba cuatro centros: la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Agrónomos, la Escuela Técnica Superior de Arquitectura, la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos, y la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales.

En 1970, el Instituto Politécnico Superior se traslada al Campus de Vera y un año más tarde, en 1971, la institución pasa a llamarse Universidad Politécnica de Valencia, como se conoce en la actualidad.

Ya después, se fueron incorporando otras escuelas como las hoy llamadas: Escuela Técnica Superior de Ingeniería del Diseño, ETS de Ingenieros Agrónomos en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica y del Medio Natural, ETS de Ingeniería de Edificación, la Facultad de Bellas Artes y otros centros fuera de Valencia; como la hoy Escuela Politécnica Superior de Alcoy y otras en Alicante y Orihuela, transferida posteriormente a las Universidades de Alicante y la Miguel Hernández de Elche respectivamente.

Más adelante, se crearon las actuales Escuela Técnica Superior de Ingeniería Geodésica, Cartográfica y Topográfica, y la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicaciones.

En 1993, se funda la Escuela de Gandía y un año más tarde, en 1994, el centro de Alcoy pasa a ser Escuela Politécnica Superior, categoría que también alcanza el centro de Gandía en 1999. En este mismo año se crea la Facultad de Administración y Dirección de Empresas.

La UPV tiene tres campus (el Campus de Vera, el Campus de Alcoy y el Campus de Gandía) y dos centros adscritos.

2.2 SERVEI D'ESPORTS

El Servicio de Deportes es el encargado de promocionar y facilitar la práctica deportiva a todos los niveles, a través de la gestión de una oferta amplia de instalaciones, actividades, escuelas, formación, competiciones y servicios específicos a los deportistas de alto nivel. Al objeto de transmitir valores educativos a través del deporte y mejorar el bienestar integral de la Comunidad Universitaria.

2.3 SERVICIO DE CALIDAD

Hay autores que dicen que la calidad no es definible. Otros la definen como una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene

múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

La falta de unanimidad podría venir dada por los diferentes enfoques desde los que se ha estudiado. Así pues, se habla de dos tipos de calidad:

- Calidad objetiva: deriva de la comparación entre un estándar y una ejecución, referidos a un conjunto de características o atributos medibles o cuantificables. Este es un concepto de calidad adecuado para productos.
- Calidad subjetiva: se basa en la percepción y los juicios de valor de las personas (clientes), y es medible cuantitativamente evaluando la satisfacción del cliente. Es un concepto de calidad adecuado para servicios.

2.4 TIPOLOGÍA DE LOS SERVICIOS

Hay dos posibilidades de clasificación conceptual de los servicios: el primero, según el diseño del servicio; el segundo, según el impacto sobre el destinatario.

Según el diseño del servicio, podemos definir tres tipologías. En cada una de ellas distinguiremos la participación del beneficiario y el prestador, el impacto del servicio y la medida de la calidad del servicio.

- El sistema que se compone de dos personas, el beneficiario del servicio y el prestador del servicio, y el servicio en sí.

Un ejemplo puede ser el dar una información a una persona. La información es el servicio prestado, el informante es el prestador del servicio, y la persona informada es el beneficiario del servicio. El beneficiario puede participar en la producción del servicio, por medio de las preguntas y/o comentarios que hace el informador. Éste responderá con mayor o menor acierto según sea la participación del beneficiario. El servicio tiene impacto sobre el beneficiario (que lo evaluará como positivo o negativo) y sobre el prestador (carga de trabajo que representa, condiciones de prestación del servicio). La calidad es inestable en tanto que depende de condiciones subjetivas (apreciación y estado psicológico de los beneficiarios) y es fuertemente dependiente de las condiciones materiales de prestación del servicio. Generalmente las acciones de estos servicios son intangibles.

- Los sistemas que se componen del beneficiario del servicio, un producto o servicio que se consume y un servicio consistente en facilitar el producto para su consumo.

Un ejemplo lo constituyen las terminales automatizadas que suministran información y la posibilidad de iniciar algunos trámites administrativos en ubicaciones donde no es posible o no conviene el contacto personal ciudadano-prestador de servicio. El producto es la información o el trámite administrativo mientras que el servicio, en esta situación, consiste en la posibilidad de conseguir una determinada información en puntos no habituales y sin información de horario. La participación del beneficiario es clave en esta tipología de servicios: si su participación es baja o incorrecta, el servicio será de mala calidad o inexistente. Volviendo al ejemplo anterior, si el ciudadano-cliente potencial no entiende las instrucciones de uso de la terminal no hay servicio.

El impacto se produce esencialmente sobre el beneficiario, el cual evalúa la calidad del servicio, con criterios algo más objetivos ya que intervienen factores como el funcionamiento de la terminal expendedora, los productos que suministra, etc.

-Los sistemas que constituyen temas de servicios completos. Se componen del beneficiario del servicio, del prestador del servicio, de un producto o bien material con el que se presta el servicio y el servicio en sí mismo.

Este es el tipo que más se aproxima al ejemplo analizado que es el Servei D'Esports de la universidad. El servicio consiste en la realización de alguna actividad deportiva; el beneficiario final del servicio es la persona que practica el deporte, el producto en este caso son los medios disponibles para la correcta práctica del ejercicio deportivo, y el prestador del servicio es el monitor de la actividad en particular y el Servei D'esports en general.

La segunda clasificación, según el impacto sobre el destinatario distingue entre dos grandes familias de servicios: los servicios intermediarios (servicios utilizados para un fin determinado, que afectan indirectamente al beneficiario y los servicios humanos (servicios que inciden directamente en la persona del beneficiario).

- Dentro de los servicios intermedios se puede distinguir los destinados a cosas y los destinados a personas. Entre los primeros se encuentran los transportes de flete, los talleres de reparación de automóviles, los servicios bancarios, los servicios de consultoría; entre los segundos, el transporte de personas, los medios de comunicación, la acomodación en hoteles, el Servei d'Esports de la UPV...
- En los servicios humanos se puede diferenciar entre aquellos que consisten en un tratamiento de los beneficiarios y los que consisten en un cambio. En ambos casos los servicios pueden tener carácter voluntario, cuando el beneficiario del servicio demanda el servicio, o involuntario, cuando el beneficiario ha de recibir la prestación del servicio por algún tipo de obligación externa, sin que medie una demanda.

Los servicios de tratamiento tienen como misión mantener y mejorar el bienestar de personas que ya se encuentran, presuntamente, en una

situación previa de bienestar. Por ejemplo, un servicio de diagnóstico médico en el centro de trabajo es un servicio involuntario (no lo pide el trabajador, sino que es obligatorio según la normativa de seguridad e higiene) y de tratamiento (aporta información científica a la persona sobre su estado de salud para que lo mantenga o lo mejore).

Un servicio privado de colocación laboral es un servicio voluntario (nadie está obligado a acudir a él excepto si así lo desea) y también es de tratamiento (aporta información científica al demandante acerca de las posibilidades que tiene de conseguir una ocupación).

Los servicios de cambio tienen como misión modificar en un sentido positivo la situación de una persona, sea para sanarla, si se encuentra enferma, sea para enderezar un comportamiento que se considera incorrecto socialmente, sea para cambiar y mejorar un estado. Los servicios de cambio también pueden ser voluntarios e involuntarios. Ejemplo de un servicio de cambio voluntario podría ser una universidad: la universidad aumenta y estructura los conocimientos del alumno que recibe sus enseñanzas; se incrementa el stock de información en la mente de las personas, con la finalidad de influir en su comportamiento futuro.

2.5 EL CLIENTE

EL CLIENTE EN LA AA.PP

Podemos utilizar el término “cliente” en un sentido amplio, para indicar en una relación de intercambio a la persona que recibe el trabajo realizado por otra.

Así, se está designando tanto al cliente “cliente externo”, como a los “clientes internos” de la misma, es decir “a las personas, o secciones, dentro de la empresa que reciben el trabajo de otras”, ya que el proceso productivo se puede concebir como una serie de fases interrelacionadas donde en cada una de ellas se “entrega” el producto a la siguiente.

Cuando el producto/servicio no responde a las expectativas de calidad del cliente, la relación de intercambio se cancela, o se pierde, o se deteriora la imagen comercial, o bien se exige una contraprestación respecto a la situación normal de calidad. Por tanto, si no se satisfacen las expectativas del cliente en cuanto a calidad, se corre el riesgo de perderlo, o de enfrentarse con él, al tener que ofrecerle contraprestaciones para que acepte el producto.

Si consideramos a las distintas Administraciones Públicas, como empresas productoras de servicios, el “comprador” de estos servicios, es decir el cliente de la empresa pública, sería el ciudadano que demanda una serie de servicios públicos. En nuestro caso, el cliente sería el estudiante y todos aquellos miembros de la universidad.

Un buen servicio sería aquel que sabe adaptarse dinámicamente a las transformaciones que se producen a su alrededor; y responder con eficacia a las demandas, exigencias y reivindicaciones de los ciudadanos.

Ésta es una de las razones del cambio en el enfoque del apartado administrativo y burocrático: identificar a la nueva Administración como Administración receptiva a las necesidades de sus clientes.

La justificación económica y social de la existencia de una organización es la satisfacción de las necesidades y demandas de sus clientes.

Si cambiamos el término organización por administración y el de cliente por ciudadano, nos encontramos con uno de los conceptos clave en términos de ética pública, la administración responsable.

Una administración es responsable, en el sentido de que responde, “es más que una administración que se limita únicamente a reaccionar frente a las demandas populares. En algunos casos, puede significar que emprende iniciativas para proponer soluciones a los problemas e incluso en la definición de los propios problemas “sensible a las necesidades de su público”.

Las organizaciones pueden clasificarse en cuatro grupos en función de su nivel de sensibilidad respecto a su público:

- La organización insensible: no hace nada por medir las necesidades, las percepciones, las preferencias o la satisfacción de su público; e incluso dificulta que su público haga reclamaciones, sugerencias o se tome en cuenta su opinión. Predomina la idea de que la organización conoce cuáles son las necesidades y expectativas de su público o bien entiende que esas necesidades y expectativas de sus públicos no cuentan.
- La organización casualmente sensible: muestra interés en conocer las necesidades, percepciones, preferencias y satisfacción de sus clientes e incluso los anima a solicitar información, presentar sugerencias y a manifestar su opinión de una manera informal o esporádicamente.

- La organización altamente sensible: no sólo muestra interés por estas cuestiones, sino que además establece mecanismos formales para recopilar información sistemática sobre las necesidades, percepciones, preferencias, y satisfacción de sus clientes; establece mecanismos formales para potenciar la información a los clientes, recibir quejas, sugerencias y opiniones; por último, toma en consideración estas informaciones y adopta medidas para ajustar sus servicios.
- Las organizaciones plenamente sensibles: rompen esa barrera y acogen a sus públicos como miembros con derecho a voto.

2.6 NORMATIVA

2.6.1) LOS SOCIOS.

Socio es aquel que se ha apuntado mediante la intranet o en las oficinas del Servei d'Esports.

Se podrán reservar las instalaciones siempre y cuando se haga dentro de las condiciones de uso.

Los universitarios que no sean socios pueden:

- Reservar y usar las instalaciones que estén libres pagando la tarifa correspondiente
- Acceso a las instalaciones de 'libre acceso' siempre que se reúnan las condiciones de uso.
- A las acciones de promoción del Servei d'Esports.

2.6.2) TIPO DE ACREDITACIONES.

La identificación de los socios se realiza mediante el carnet UPV o bien, mediante el carnet de socios de deportes.

2.6.3) INSTRUCCIONES DE RESERVA.

- Las reservas de instalaciones se pueden realizar por intranet, por extranet o de forma presencial (si eres socio)

- Los socios pueden reservar con 8 días de antelación.
Los no socios pueden reservar con 7 días de antelación. Por lo tanto ser socio solo te da un día de ventaja sobre los no socios.
- Las pistas de bádminton y voleibol solo pueden ser reservadas los miércoles y viernes y únicamente siendo socio. La reserva se hará personándose en las mismas instalaciones del Servei d'Esports.
- La reserva de instalaciones no tiene ningún coste adicional, a no ser que se haga uso de ella con 'no socios'. En este caso se abonaría el importe de alquiler de dicha instalación.
- Si la reserva es para el fin de semana, el titular deberá ir acompañado del resto de personas que vayan a hacer uso de las instalaciones, así como tener en su posesión el DNI y carnet de la universidad o de socio de deportes para enseñarlo al personal de seguridad.
- Es conveniente imprimirse el tique de reserva y portarlo consigo cuando se vaya a hacer uso de las instalaciones, para evitar posibles malentendidos,

2.6.4) ANULACIÓN DE RESERVAS.

- En caso de no poder hacer uso de las instalaciones por causa ajenas al usuario, se asignará otro día, en iguales condiciones, dentro de los siguientes 15 días.
- El usuario podrá anular la reserva realizada siempre que lo haga de manera presencial en el Servei d'Esports y en un plazo de 24 horas.
- Las reservas por las que se ha abonado tarifa, no se pueden anular por intranet. El usuario puede solicitar su devolución con 24 horas de antelación.

2.6.5) CONTROL DE USO DE LAS INSTALACIONES.

Los usuarios deberán llevar identificación por si el personal del Servei d'Esports se la pide. En caso de no llevar se considerarán como usuarios externos.

2.6.6) RESERVA A ENTIDADES.

La reserva de todo tipo de instalaciones del Servei d'Esports a entidades se solicitarán a través del sistema GREGAL.

**(En el anexo se encuentra la normativa entera del Área de Deportes de la Universidad Politécnica de Valencia).*

CAPÍTULO 3:
METODOLOGÍA Y
RESULTADOS

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA Y RESULTADOS:

3.1 Servicios que se prestan

3.1.1 Gestión de instalaciones deportivas

3.1.2 Gestión de actividades y escuelas deportivas

3.1.3 Gestión de competiciones externas

3.1.4 Gestión de formación deportiva

3.1.5 Gestión del apoyo al deportista de alto nivel

3.1.6 Compromiso de calidad

3.1.7 Derechos del usuario

3.1.8 Sistemas de colaboración de los usuarios en la mejora.

3.1.9 Sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones

3.2 Realización de la encuesta

3.2.1 Encuesta actual

3.2.2 Determinación del tamaño muestral

3.2.3 Selección de la muestra

3.2.4 Ficha técnica

3.2.5 Cuestionario previo y cuestionario definitivo de la encuesta

3.2.6 Informe de la encuesta y difusión de los resultados

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍAS Y RESULTADOS

3.1 SERVICIOS QUE SE PRESTAN

A partir de las tablas 3 a la tabla 8 relacionadas en el anexo sobre los datos facilitados por el Servei d'Esports de la UPV en cuanto a número de usuarios del servicio desde el 2005 al 2013 contabilizados por la Escuela a la que pertenecen los usuarios (tablas 3, 4 y 5), en cuanto al Campus al que pertenecen los usuarios (tabla 6), en cuanto a los deportes por equipo (tabla 7) y en cuanto a los deportes de raqueta (tabla 8) realizar las siguientes apreciaciones:

Se observa como la puesta en marcha de las tasas de deportes, hacen que la comunidad universitaria practique menos deporte, cuantificándola con respecto al curso anterior se percibe un descenso de 9.114 participantes que corresponden al 48%.

El mismo porcentaje de 48% sale al analizar los diferentes campus:

Analizando estos datos obtenemos un dato claro. En el curso 2011-2012 se produce una pérdida de 29 equipos (6,4%) 163 deportistas (3%).

En el siguiente curso, con la imposición de tasas, se produce una pérdida de 310 equipos (68,3%) y 4.153 deportistas (75,7%)

Lo mismo ocurre con los deportes de raqueta.

En el curso 2012-2013 hay un aumento de 37 deportistas (5,2%) por la pérdida de 359 deportistas (50%) en el curso 2012-2013.

3.1.1) GESTIÓN DE INSTALACIONES DEPORTIVAS

Reserva de instalaciones deportivas

Su finalidad es llevar a cabo la reserva de las instalaciones deportivas de la UPV: pistas polideportivas, campos de fútbol, pistas de deporte de raqueta y trinquet. Durante un tiempo determinado y en estado óptimo.

Los usuarios serán: Alumno UPV, Comunidad universitaria UPV, Socio de deportes.

Se encuentran dos canales de solicitud:

- Canal de solicitud para Socios de Deportes: a través de Intranet (a excepción de bádminton y voleibol, que solo se podrá reservar de forma presencial), o de manera presencial en ventanilla de instalaciones de cualquier edificio del Servicio de Deportes.
- Canal de solicitud para la Comunidad Universitaria y Alumno que no reúne la condición de Socio de Deportes: a través de Intranet.

Si la reserva se ha realizado correctamente:

- Se emite el tique de reserva en el momento de su realización.
- Se recibe un mensaje de confirmación de reserva a través de la Intranet (a excepción de bádminton y voleibol).

Los plazos de reserva de instalaciones son los siguientes:

- Para Socios de Deportes: reserva inmediata en los 8 días naturales anteriores al uso de la pista, a excepción de bádminton y voleibol que se reservará de manera inmediata solo los martes y jueves en los 8 días naturales de antelación.
- Para miembros de la comunidad universitaria y Alumnos que no reúnen la condición de Socio de Deportes: reserva inmediata en los 7 días naturales anteriores al uso de la pista, a excepción de bádminton y voleibol que no se podrán reservar.

Horarios de atención al público:

Días laborables de lunes a viernes:

- Presencial: de 9:00 a 22:00 horas.

Sábados y domingos:

- Presencial en el pabellón polideportivo de 9:00 a 21:00h

Reserva a entidades de instalaciones y reserva de material deportivo restringido

Su finalidad es gestionar la reserva, a Entidades UPV o externas, de las Instalaciones deportivas, salas y aulas del Servicio de Deportes de la UPV. Así como del material deportivo restringido (Barco, Zodiac y Vehículos, Equipaciones, Hilti,...)

Los usuarios serán: secciones del club deportivo de la UPV, Entidades UPV, Instituciones externas, Empresas.

Compromisos de calidad ante el cliente:

- Canal de solicitud de reserva:
Remisión de solicitud por sistema gregal como mínimo 7 días laborables antes del uso de la instalación.
- Comunicación de la prestación del servicio:
Respuesta a solicitud de reserva de instalaciones y material deportivo: a través de sistema gregal o correo electrónico.

Plazos:

Respuesta de confirmación: 5 días laborables desde la recepción de la misma.

Horario de atención al cliente:

Días laborables de lunes a viernes de 10:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 20:00 horas en la oficina de información del Servicio de Deportes.

Indicadores:

- Porcentaje de respuestas a reserva en el plazo de compromiso

Uso libre de instalaciones deportivas

Su finalidad es poner a disposición del usuario, siempre que cumpla con los requisitos para el uso de la instalación, en acceso libre y directo, las siguientes instalaciones deportivas en estado óptimo: pista de atletismo, velódromo, rocódromo y boulders.

Los usuarios de instalaciones de libre acceso son: Alumnos UPV, Comunidad universitaria UPV, Usuarios con carné vinculado a la UPV, Socio de deportes.

Compromisos de calidad:

- Canal de solicitud:
Uso directo previa identificación al personal de la instalación.
- Comunicación de la prestación del servicio:
Confirmación de acceso a través de la pantalla de validación.

Plazos:

Acceso permanente a las instalaciones identificadas como de uso libre, a excepción de los horarios ocupados por las actividades del Servicio de Deportes, poniendo a disposición de los usuarios, como mínimo un tercio de los horarios disponibles de la instalación.

Horario de atención:

Pista de atletismo:

- De lunes a viernes de 7:30 a 23:00 h.

Velódromo:

- De lunes a viernes de 8:30 a 21:30 h.
- Sábados y domingos de 9:00 a 15:00 h.

Rocódromo y boulders pabellón

- De lunes a viernes de 8:30 a 23:00 h.
- Sábado y domingos de 8:30 a 21:00 h.

Indicadores:

- Porcentaje de horas de instalaciones puestas a disposición del usuario

3.1.2) GESTIÓN DE ACTIVIDADES Y ESCUELAS DEPORTIVAS

Programa En Forma

El programa 'En Forma' facilita la práctica deportiva de diferentes actividades físicas con la garantía de que las actividades serán supervisadas por instructores especializados y realizadas en instalaciones dotadas con todo lo necesario para el desarrollo de las mismas.

Usuarios del 'Programa En Forma': Alumnos UPV, Comunidad universitaria UPV, Usuarios con carné vinculado a la UPV.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

- Para las actividades de acceso libre: asistencia directa, previa identificación al acceder a la sala. (Consultar programa en web)
- Para las actividades de inscripción previa: Inscripción de manera presencial en el Servicio de Deportes o a través de Intranet. (Consultar programa en web)

Comunicación de la prestación del servicio:

- Inscripción en actividades dirigidas: confirmación de la inscripción a través de la intranet (a excepción de usuarios con carné vinculado) y/o de manera presencial en la oficina de información del Servicio de Deportes.

- Información sobre el inicio de la actividad (lugar, fechas, horarios): a través de web cartelería, trípticos o de manera presencial en la oficina de información del Servicio de Deportes.

Plazos:

- Inscripción en actividades dirigidas: 7 días laborables antes del inicio del programa de cada cuatrimestre que serán publicados en septiembre.
- Inicio del programa de actividades dirigidas: en octubre (primer cuatrimestre) y en febrero (segundo cuatrimestre) ajustados a calendario académico.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes, presencial: de 10:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 20:00 horas en la oficina de información del Servicio de Deportes.

Indicadores:

- Cumplimiento de inicio de los programas en los plazos de compromiso
- Porcentaje de actividades en las que los usuarios consideran que el monitor es un buen profesor
- Cumplimiento de apertura de inscripciones en el plazo de compromiso.

ACTIVIDADES:

- Tonificació
- Step
- GAP
- Acondicionamiento
- Fitness
- Aerobox
- Circuit training
- Bars training
- Aerobic
- Streaching
- Sala musculación
- Sala de cardio
- Spinning

Programa Escuelas Deportivas

El programa 'Escuelas Deportivas' facilita el aprendizaje y perfeccionamiento de diferentes modalidades deportivas supervisadas por instructores especializados y realizadas en instalaciones dotadas con todo lo necesario para el desarrollo de dichas escuelas.

Usuarios que pueden participar: Alumnos UPV, Comunidad universitaria UPV, Usuarios con carné vinculado a la UPV.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

- Inscripción en escuelas deportivas: a través de intranet (a excepción de tenis y paddel) o de manera presencial en la oficina de información del Servicio de Deportes.

Comunicación de la prestación del servicio:

- Inscripción en escuelas deportivas: se puede comprobar la inscripción a través de intranet (a excepción de tenis y paddel; y a excepción de usuarios con carné vinculado) y de manera presencial en el Servicio de Deportes.
- Información sobre el inicio de la escuela (lugar, fecha, horario y niveles de las escuelas deportivas): a través de web, cartelería, trípticos o de manera presencial en la oficina de información del Servicio de Deportes.

Plazos de inscripción:

- Inscripción en escuelas deportivas: como mínimo 7 días laborales antes del inicio de la escuela deportiva correspondiente.
- Deportes de raqueta: reserva de plaza durante 2 días laborales desde la preinscripción hasta la entrega del justificante de pago.
- Resto de escuelas: inmediata, según disponibilidad de plazas.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes: de 10:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 20:00 horas en la oficina de información del Servicio de Deportes.

Indicadores:

- Cumplimiento del plazo de apertura de inscripción de escuelas.
- Porcentaje de escuelas que los usuarios consideran que el monitor es un buen profesor

ACTIVIDADES:

- Ajedrez
- Atletismo
- Esgrima
- Iniciación y tecnificación voleibol femenino
- Iniciación y tecnificación futbol sala femenino
- Patinaje
- Pilota valenciana
- Tiro con arco
- Badminton
- Volei-playa
- Tenis de mesa
- Aikido
- Judo
- Karate
- Taekwondo
- Escalada
- Natación
- Waterpolo
- Remo en bote de banco fijo (llagut)
- Pesca deportiva
- Tenis adultos
- Tenis niños (5-14 años)

Programa Aula Salud

El aula salud facilita la práctica deportiva de diferentes actividades físicas y deportivas con el fin de mejorar la salud, bienestar y forma física; con la garantía de que las actividades sean supervisadas por instructores especializados y realizadas en instalaciones dotadas para el desarrollo de dichas actividades. Se realizarán actividades específicas para mayores de 50 años.

Usuarios de este programa: Alumnos UPV, comunidad universitaria UPV, usuarios con carné vinculado a la UPV.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

- Para las actividades de acceso libre: asistencia directa previa identificación al acceder a la sala. (Consultar programa en web).

- Para las actividades de inscripción previa: Inscripción previa de manera presencial en el Servicio de Deportes o a través de Intranet. (Consultar programa en web)

Comunicación de la prestación del servicio:

- Inscripción en el programa Aula Salud: confirmación de la inscripción a través de la intranet (a excepción de usuarios con carné vinculado) o de manera presencial en la oficina de información del Servicio de Deportes.
- Información sobre el inicio del Programa (lugar, fecha, horario y niveles): a través de web, cartelería, trípticos o de manera presencial en la oficina de información del Servicio de Deportes.

Plazos:

- Inicio del programa Aula Salud: en octubre (primer cuatrimestre) y en febrero (segundo cuatrimestre).
- Inscripción en programa Aula Salud: como mínimo 7 días laborables antes del inicio del programa de cada cuatrimestre que será publicado en septiembre.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 10:00 a 14:00h y de 17:00 a 20:00 horas en la oficina de información del edificio principal de deportes.

Indicadores:

- Cumplimiento de inicio de los programas en los plazos de compromiso.
- Cumplimiento del plazo de apertura de inscripciones en el plazo de compromiso.
- Porcentaje de actividades en las que los usuarios consideran que el monitor es un buen profesor.

ACTIVIDADES:

- Yoga
- Pilates
- Taichi
- GHA
- Danza del vientre
- Capoeira
- Mantenimiento p50
- Taichi-chikung
- Chikung adaptado

- Bollywood
- Hip-hop

3.1.3) GESTIÓN DE COMPETICIONES INTERNAS

Programa de Competiciones Internas

Su cometido es ofrecer a la comunidad universitaria una oferta competitiva amplia, reglada y controlada a nivel interno, de deportes de raqueta, deportes de equipo y deportes individuales, que facilite la posibilidad de practicar un deporte competitivo durante gran parte del curso académico.

Usuarios de competiciones internas: Alumnos de centros adscritos, Alumni UPV, Comunidad universitaria UPV, Usuarios con carné vinculado a la UPV.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

- Inscripción en competiciones sistema liga y sistema copa: a través de intranet ó presentando el impreso normalizado en la oficina de información del Servicio de Deportes (disponible en Web y en la propia oficina).
- Inscripción en eventos: de manera presencial en el Servicio de Deportes, según la normativa de cada evento.

Comunicación de la prestación del servicio:

Competiciones sistema copa y sistema liga:

Comunicación de la inscripción en la competición:

- En oficina: en el mismo acto de la inscripción con la entrega de la normativa general y la convocatoria a la reunión técnica.
- En intranet: a través de correo electrónico.

Comunicación de los resultados de las competiciones: a través de la intranet y los tableros de competiciones y Web del Servicio de Deportes.

Eventos puntuales:

- Comunicación de la inscripción en la competición: en el mismo acto de la inscripción.
- Comunicación de los resultados de las competiciones: Web del Servicio de Deportes.

Plazos:

Sistema Liga:

- Inscripción: durante los meses de septiembre y octubre de cada curso académico, según modalidad deportiva.

Sistema Copa:

- Inscripción: en marzo.

Eventos puntuales:

- Inscripción: abierta como mínimo 15 días naturales antes del inicio del evento.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes: de 10:00 a 14:00h y de 17:00 a 20:00 horas en la oficina de información del edificio principal de deportes (Edificio 7C).

Indicadores:

- Porcentaje de inscripciones en eventos abiertos en el plazo de compromiso.
- Cumplimiento de los plazos de apertura de inscripciones en competiciones sistema copa.
- Cumplimiento de apertura de inscripciones en el plazo de compromiso en las competiciones sistema liga.

Programa de Competiciones Externas

Ofrece la posibilidad de representar a la Universitat Politècnica de València participando en competiciones organizadas por o con otras universidades, campus o entidades deportivas, como el Campeonato Autonómico de Deporte Universitario y en el Campeonato de España Universitario, en todas las modalidades deportivas que se convoquen, una vez superadas las correspondientes pruebas de selección y siempre que se cumplan los requisitos de inscripción.

Usuarios:

Alumnos de grado, 1º o 2º ciclo, Alumnos de doctorado, Alumnos extranjeros de intercambio, Alumnos de máster oficial universitario, PDI, PAS.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

- Inscripción para el proceso de selección: para deportes individuales de manera presencial en la oficina de información del Servicio de Deportes y a través de la web del Servicio de Deportes. Para deportes de equipo de manera presencial en la oficina de información y a través de intranet (a excepción de fútbol).
- Inscripción en el Campeonato: según normativa, directamente en la oficina de información del Servicio de Deportes.

Comunicación de la prestación del servicio:

- Emisión de normativas de selección: a través de Web y tablones del Servicio de Deportes.
- Publicación de las diferentes convocatorias de las competiciones externas: a través de intranet, Web y tablones del Servicio de Deportes.
- Publicación de los deportistas seleccionados en las diferentes competiciones: a través de tablones y Web del Servicio de Deportes.

Plazos:

- Publicación de las normativas de selección: en septiembre.
- Publicación del listado de alumnos/as seleccionados/as: 10 días laborables una vez finalizada la prueba de selección.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes: de 10:00 a 14:00h y de 17:00 a 20:00 horas en la oficina de información del edificio principal de deportes (edificio 7C).

Indicadores:

- Cumplimiento de los plazos de publicación de la normativa de selección.
- Porcentaje de cumplimiento de los plazos de publicación de los alumnos/as seleccionados/as

3.1.4) GESTIÓN DE LA FORMACIÓN DEPORTIVA.

Programa de Formación Deportiva

El programa 'Formación Deportiva' ofertar anualmente el programa de créditos de libre elección y el programa ECTS, con una oferta formativa diversa y de calidad relacionada con aspectos de las ciencias de la actividad física y el deporte, y gestionar su impartición.

Usuarios:

Comunidad universitaria UPV, Sociedad en general.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

- Inscripciones: a través de la web del CFP y de manera presencial en el CFP (Excepto cursos coorganizados: inscripción presencial en el Servicio de Deportes)

Comunicación de la prestación del servicio:

- Oferta del programa de formación deportiva: publicitada en Web del Servicio de Deportes y la del Centro de Formación Permanente, trípticos y cartelería especificando los programas específicos con la planificación de horarios concreta y los objetivos de cada acción formativa definidos de forma clara y adecuada.
- Entrega de certificados: en aquellas actividades que se emite certificado de créditos de libre elección, éste se entregará la última jornada de cada curso (a excepción de las actividades coorganizadas con otras entidades).

Plazos:

Inscripciones: en los meses de septiembre y octubre para el primer cuatrimestre; y enero y mayo para el segundo cuatrimestre.

- Inicio de los programas de formación: en los meses de octubre para el primer cuatrimestre; y febrero y junio para el segundo cuatrimestre.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes, presencial de 10:00 a 14:00h y de 17:00 a 20:00 horas en la oficina de información del edificio principal de deportes (edificio 7C).

Indicadores:

- Cumplimiento de los plazos del inicio de los programas de formación.
- Cumplimiento de los plazos de apertura de inscripciones.
- Porcentaje de acciones formativas valoradas de forma positiva por los usuarios respecto a las expectativas y objetivos planteados.

Certámenes y premios relacionados con las ciencias de la actividad física y el deporte

Realizan la convocatoria anual de certámenes y premios para proyectos fin de carrera, pintura y escultura, relacionados con las ciencias de la actividad física y el deporte. Exponer las obras y trabajos admitidos.

Usuarios:

Alumnos de grado, 1º y 2º ciclo, Alumnos de doctorado, Alumnos de máster oficial universitario, PDI, PAS.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

- Presentación de la obra, datos de la misma y del autor (en sobre cerrado) en el despacho de Administración del Servicio de Deportes.

Comunicación de la prestación del servicio:

- Publicación de la convocatoria anual: a través de Web, trípticos y tablones del Servicio de Deportes.
- Resolución de los premios: a todos los participantes vía Web, y a los premiados a través de correo electrónico.

Plazos:

- Publicación de la convocatoria anual: en el mes de septiembre.
- Resolución de la convocatoria: en el mes de diciembre.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 10:00 a 14:00 horas en el despacho de Administración del Servicio de Deportes.

Indicadores:

- Cumplimiento del plazo de publicación de la convocatoria.
- Cumplimiento del plazo de resolución de la convocatoria.

3.1.5) GESTIÓN DEL APOYO AL DEPORTISTA DE ALTO NIVEL

Ayudas para deportistas de Élite de la UPV

Su objetivo es apoyar la práctica deportiva de élite mediante la emisión y difusión de convocatorias de ayudas para deportistas de élite en las modalidades de práctica deportiva y residencia, en el marco del Programa EsportEstudi.

Usuarios: Alumnos de grado, 1º y/o 2º ciclo, Alumnos de máster oficial universitario.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

Presentación del impreso normalizado de ayudas de residencia y/o élite (disponible en Web) en el Registro General de la UPV en cada Campus.

Comunicación de la prestación del servicio:

Resolución de la convocatoria de ayudas de residencia y élite: a través del tablón de anuncios del Servicio de Alumnado y en tablones y web del Servicio de Deportes.

Plazos:

- Publicación de convocatorias de ayudas de residencia y élite: en el mes de julio.
- Resolución de la convocatoria de ayudas de residencia: en el mes de septiembre.
- Resolución de la convocatoria de ayudas de élite: en el mes de marzo.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 10:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 20:00 horas, en la oficina de Información del Servicio de Deportes.

Indicadores:

- Cumplimiento de los plazos de publicación de las convocatorias oficiales.

- Cumplimiento de los plazos de resolución de la convocatoria de ayudas para deportistas de elite.
- Cumplimiento de los plazos de resolución de la convocatoria de ayudas para residencia a deportistas de elite

Apoyo a deportistas de élite en la compaginación de sus obligaciones académicas y deportivas.

Ofrecer ayuda y apoyo a los deportistas de élite (BOE, DOCV, UPV) para compaginar sus obligaciones académicas con sus carreras deportivas (aplazamiento de prácticas y exámenes, cambios de horario...), en el marco del Programa EsportEstudi.

Usuarios que pueden beneficiarse: Alumnos de grado, 1º y/o 2º ciclo, Alumnos de doctorado, Alumnos de máster oficial universitario.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

- Solicitud de cambios de prácticas, aplazamiento de exámenes y modificación de horarios: a través del sistema gregal con 15 días laborables de antelación al motivo que justifica el cambio.
- Comunicación de la prestación del servicio:
- Comunicación de la transmisión de la solicitud a su centro: a través del sistema gregal.

Plazos:

Respuesta a la solicitud de cambio de prácticas, aplazamiento de exámenes y modificación de horarios: 10 días laborables desde la solicitud.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes de 10:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 19:00 horas en el despacho de formación del Servicio de Deportes.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento del plazo de compromiso de respuesta a la solicitud

3.1.6) GESTIÓN DE ASOCIACIONES.

Gestión del Club Deportivo UPV

Promociona el deporte federado mediante la valoración de los proyectos presentados por las secciones del Club Deportivo de la UPV para en su caso, autorizar, dotar económicamente y proporcionar recursos para la participación u organización de actividades promocionales o competiciones de carácter deportivo federado.

Promoción y difusión de los eventos o actividades desarrolladas por las diferentes secciones.

Usuarios: Secciones del club deportivo de la UPV.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

- Presentación de proyectos: los proyectos se adjuntarán en la solicitud que se deberá enviar a través del sistema gregal del Servicio de Deportes.

Comunicación de la prestación del servicio:

- Comunicación de la resolución de proyectos deportivos: a través del sistema gregal del Servicio de Deportes dirigido al presidente de la sección deportiva.

Plazos:

- Resolución de la valoración para el desarrollo de los proyectos: en 15 días laborables a partir de la presentación de los mismos que podrá realizarse lo largo de todo el curso académico, priorizando los proyectos presentados los meses de septiembre, octubre y noviembre.

Horario de atención:

Días laborables de lunes a viernes: de 10:00 a 14:00h y de 17:00 a 20:00 horas en la oficina de información del edificio principal del Servicio de Deportes (edificio 7C).

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento del plazo de compromiso de resolución de la valoración de proyectos

3.1.7) COMPROMISOS DE CALIDAD

- Cumplir los plazos de tramitación establecidos y publicados.
- Establecer los canales oportunos para facilitar la solicitud de los servicios por parte del usuario, y la comunicación de la prestación de los mismos al usuario por parte de la Unidad.

- Medir, evaluar y difundir los resultados de los servicios prestados sobre la base de un sistema de indicadores, como herramienta de mejora continua.

Indicadores de calidad:

- Satisfacción de los usuarios con los servicios que le presta la Unidad.
- Satisfacción de los usuarios con el trato recibido por el personal de la Unidad.
- Grado de cumplimiento de los plazos de compromiso de la carta de servicios.
- Quejas y felicitaciones registradas.
- Revisar y actualizar la información de las cartas de servicios al menos bienalmente.

3.1.8) DERECHOS DEL USUARIO

- Derecho a recibir información sobre la Unidad, sus servicios y los recursos a disposición del usuario.
- Derecho a ser atendidos con la máxima corrección por parte del personal de la Unidad.
- Derecho a obtener información real y veraz de forma eficaz, rápida, completa e idónea.
- Derecho a la confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad, así como a la rectificación o cancelación de los datos inexactos o incompletos.
- Derecho a conocer el estado de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.
- Derecho a conocer los datos e informaciones que puedan afectarle.
- Derecho a conocer la identidad de los responsables y del personal que tramita los procedimientos en los que se sea parte.
- Derecho a la aplicación de criterios transparentes y equitativos en las cuestiones que puedan afectarle.

3.1.9) SISTEMAS DE COLABORACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- Haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- Respondiendo a las encuestas de satisfacción.
- Participando en los Equipos de Mejora de los procesos y servicios de la Unidad.
- Respetando con su conducta los derechos del resto de usuarios, así como los bienes y propiedades bajo custodia del Servicio de Deportes.

3.1.10) SISTEMA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

- Como usuario puede comunicar las sugerencias, quejas y felicitaciones que estime oportunas y estén relacionadas con los servicios que presta la Unidad, a través del sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones que se encuentra en su microweb.
- En el caso de quejas, en el plazo máximo de 15 días laborables recibirá respuesta con información sobre las actuaciones realizadas.
- Aquellas sugerencias que hayan significado una mejora en la Unidad, serán difundidas periódicamente.

3.2 REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA

3.2.1) Encuesta actual

Las encuestas que se pasan en la actualidad en las diferentes actividades del Servei d'Esports tienen los siguientes apartados para rellenar:

- Horario de la actividad: Mañana (7h-12h), Mediodía (12h-17h), Tarde (17h-22h).
- Sexo: Mujer, Hombre, NS/NC
- Edad:
- Situación: Estudiante, Antiguo alumno, P.A.S., P.D.I., Otros
- Tiempo semanal: 1-2 horas, 3-4 horas, 5 o más horas.

- Preguntas con la siguiente escala de valor: 1.Totalmente en desacuerdo, 2.Más bien en desacuerdo, 3. Término medio, 4.Más bien de acuerdo, 5.Totalmente de acuerdo, 6.Sin información suficiente.
 - a. El monitor/a cumple correctamente su horario.
 - b. El monitor/a corrige durante las sesiones.
 - c. Las explicaciones de las actividades a desarrollar durante las clases son claras y concisas.
 - d. El monitor/a prepara adecuadamente las clases.
 - e. El monitor/a domina la actividad que imparte.
 - f. Entre los componentes del grupo se ha desarrollado un ambiente de amistad y compañerismo.
 - g. El monitor/a responde con precisión y claridad a las cuestiones planteadas (es asequible para los alumnos).
 - h. El material empleado durante las sesiones es adecuado.
 - i. Las sesiones han sido amenas y variadas.
 - j. El tiempo de la sesión se aprovecha totalmente.
 - k. El monitor/a motiva a los alumnos/as de las clases.
 - l. El monitor/a que imparte la actividad debe ser considerado como un buen monitor/a
 - m. Mis expectativas ante esta actividad han quedado satisfechas.

Estas encuestas se pasan de vez en cuando en algunas de las diferentes actividades del Servei d'Esports. Por lo tanto solo se conocen las opiniones de los usuarios del servicio. Su nivel de satisfacción es un indicativo relevante pero aún lo podría ser más si también se conoce la opinión de los que no participan en ellas. ¿No lo hacen porque no están de acuerdo con alguna faceta? Es importante conocer su opinión.

Los resultados obtenidos no se analizan muy exhaustivamente. Se crea un gráfico de barras en el que, del total de las preguntas obtenidas de la actividad en concreto, se comparan con la media de las demás actividades de su categoría (Aula salud, Escuela deportiva, o En forma) así como la desviación típica de la UPV.

Las encuestas sí que distinguen entre sexo, edad y situación; pero luego no les da importancia a la hora de realizar el análisis. No hacen distinción. En la edad, por ejemplo, nos deja un hueco para rellenar sin existir intervalos seleccionables.

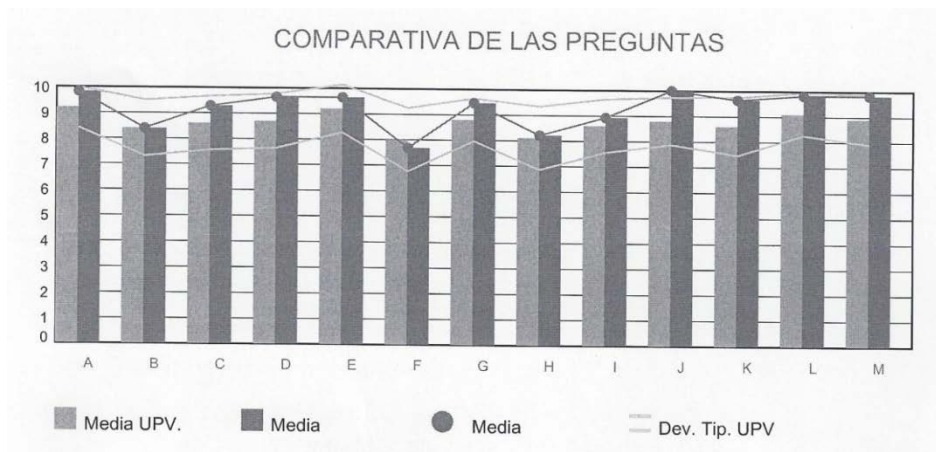


GRÁFICO: 1: *Análisis de datos de las encuestas pasadas por el Servei d'Esports. Fuente: Área de Deportes.*

3.2.2) Determinación del tamaño muestral

El tamaño muestral se decide teniendo en cuenta el tamaño de la población. Si esta es muy numerosa, como es el caso la Universidad Politécnica de Valencia, el tamaño debe ser elevado.

Otro factor es el error que se desea obtener. En este caso, si el error es mínimo, hay que aumentar el tamaño muestral.

Este muestreo realizado es aleatorio ya que, dentro de la universidad, no se excluye a nadie. Esto requiere un tamaño muestral mayor que uno basado en muestreo no aleatorio.

El tamaño poblacional es relativamente elevado debido a la gran cantidad de personas que estudian o trabajan en la universidad. Sin embargo, su número no varía excesivamente con los años ya que la anualmente hay un número de personas que terminan o dejan la universidad pero otro tanto que se unen a ella.

El error muestral es el nivel de precisión que se prefija para las estimaciones, es decir, la magnitud de las desviaciones respecto a los valores reales poblacionales que se obtendrán en el supuesto de que se aplicara de forma repetida el mismo procedimiento de muestreo sobre la misma población. El error muestral se utiliza para el cálculo del intervalo de confianza de las estimaciones. El intervalo de confianza nos indica los valores extremos entre los que oscilaría la media o proporción poblacional con un grado de población preestablecido o nivel de confianza.

3.2.3) Selección de la muestra

Es un paso muy importante antes de la realización de la encuesta.

¿Qué método se elegirá para seleccionar a los integrantes de la muestra?

Hay varios tipos de muestra según sus componentes:

- **Muestreo aleatorio:** Es el procedimiento de probabilidad de selección de muestra más sencillos y conocido. Requiere un marco muestral. Puede ser útil cuando las poblaciones son pequeñas y por lo tanto, se cuenta con listados. Cuando las poblaciones son grandes, se prefiere el muestreo en etapas. Se utiliza ampliamente en los estudios experimentales, además de en muestreos estratificados y en etapas.
Otorga la misma probabilidad de ser elegido a todos los miembros de la población. Se selecciona al azar, con el fin de que no haya sesgo en la información.

- **Muestreo estratificado:** Consiste en la división previa de la población de estudio en grupos o clases que se suponen homogéneos respecto a características a estudiar.
A cada uno de estos estratos se le asignaría una cuota que determinaría el número de miembros del mismo que compondrían la muestra.
Según la cantidad de elementos de la muestra que se han de elegir de cada uno de los estratos, existen dos técnicas de muestreo estratificado.
-Asignación proporcional: el tamaño de cada estrato a la muestra es proporcional a su tamaño en la población.
-Asignación óptima: la muestra recogerá más individuos de aquellos estratos que tengan más variabilidad. Para ello es necesario un conocimiento previo de la población.
Para un estudio de opinión, puede resultar interesante estudiar por separado las opiniones de hombres y mujeres pues se estima que dentro de cada uno de estos grupos puede haber cierta homogeneidad.

- **Muestreo sistemático:** Se utiliza cuando la población es de gran tamaño o ha de extenderse en el tiempo. Primero hay que identificar las unidades y relacionarlas con el calendario, cuando proceda.
Luego hay que calcular una constante que se denomina coeficiente de elevación, que se calcula dividiendo el tamaño del universo por el tamaño de la muestra. Determinar en qué fecha se producirá la primera extracción, para ellos hay que elegir al azar un número entre uno y el coeficiente de elevación; de ahí en adelante tomar uno de cada coeficiente de elevación a intervalos regulares. Ocasionalmente, es conveniente tener en cuenta la periodicidad del fenómeno.

- Muestreo por estadios múltiples: Esta técnica es la única opción cuando no se dispone de lista completa de la población de referencia o bien cuando por medio de la técnica de muestreo simple o estratificación se obtiene una muestra con unidades distribuidas de tal forma que resultan de difícil acceso. En el muestreo por estadios múltiples se subdivide la población en varios niveles ordenados que se extraen sucesivamente por medio de un procedimiento de embudo. El muestreo se desarrolla en varias fases o extracciones sucesivas para cada nivel.

En el estudio de la satisfacción de los servicios deportivos de la universidad, a la hora de valorar la opinión de cada uno de ellos, no tendrán la misma información personas que son en la actualidad socios de las personas que no son socios; así como las personas que han realizado alguna actividad antes de la imposición de tasas y los que no. A esto es a lo que denominamos 'estratos'.

La encuesta, como se ha comentado anteriormente, se ha realizado de manera aleatoria, por lo que habrá individuos que nunca han realizado deporte en la Universidad como individuos que sí lo hayan practicado; individuos que lo realicen en la actualidad e individuos que lo realizaran en el pasado. Se busca la opinión de todos ellos. Es muy probable que la causa de no ser socios sea la disconformidad con el servicio. Por ello se elige una muestra estratificada.

3.2.4) Propuesta de encuesta

Esta encuesta tiene un mayor número de preguntas, y respuestas tanto abiertas como cerradas que dan más juego a la hora de realizar gráficos de análisis.

Se da más importancia al género, edad y si se tiene conocimiento de las instalaciones, materiales y monitores antes y después de la imposición de tasas.

También hay preguntas con espacio para que el encuestado añada algún comentario o preferencia.

Como se ha indicado anteriormente esta encuesta ha sido pasada a todo tipo de personas dentro de la universidad y no solo a las que practican algún tipo de actividad pagada con cuota.

Es la primera vez que se pasa una encuesta que trata el antes y el después de la imposición de las tasas con la finalidad de ver el sentir de la gente frente a este hecho.

Así como para ver si los materiales, instalaciones y demás recursos han mejorado con estas tasas.

La encuesta anterior no recogía las preguntas que se han considerado adecuadas para el correcto análisis y estudio. Este mismo estudio que se realizaba no parecía muy concluyente y su análisis era mínimo.

A continuación se muestra la encuesta propia que se ha pasado a una muestra de la personas que estudia, trabaja o frecuenta las instalaciones deportivas de la Universidad Politécnica de Valencia:

1. ¿Cuál es su sexo?
<input type="checkbox"/> Masculino
<input type="checkbox"/> Femenino
2. ¿Cuál es su edad?
<input type="checkbox"/> De 15 a 24
<input type="checkbox"/> De 25 a 34
<input type="checkbox"/> De 35 a 44
<input type="checkbox"/> De 45 a 54
<input type="checkbox"/> De 55 a 64
<input type="checkbox"/> De 64 a 74
<input type="checkbox"/> 75 años o más
3. ¿Cuál es su situación laboral actual?
-Trabajador de la universidad:
<input type="checkbox"/> PDI
<input type="checkbox"/> PAS
-Alumno de la universidad:
<input type="checkbox"/> Empleado sector privado
<input type="checkbox"/> Empleado sector público
<input type="checkbox"/> Autónomo
<input type="checkbox"/> Desempleado
<input type="checkbox"/> Estudiante
<input type="checkbox"/> Jubilado o pensionista
<input type="checkbox"/> Otros
4. ¿Cuál es su nivel de estudios?
<input type="checkbox"/> Educación primaria
<input type="checkbox"/> Educación secundaria
<input type="checkbox"/> Bachiller
<input type="checkbox"/> Técnico medio
<input type="checkbox"/> Técnico superior
<input type="checkbox"/> Diplomado, Licenciado, Graduado
<input type="checkbox"/> Postgrado, Máster o Doctorado
<input type="checkbox"/> Sin estudios
5. ¿Has realizado en el pasado alguna de las actividades del Servei d'Esports de la UPV?

- Si
- No

6. ¿Realiza en la actualidad alguna actividad del Servei d'Esports? En caso de ser afirmativo, diga cuál

- Si
- No

7. ¿Se apuntaría a alguna u otra (en el caso de que ya realice) de las actividades disponibles?

- Si
- No

8. ¿Hay alguna otra actividad que le gustaría realizar y no esté en la lista? (Diga cuantas más mejor)

- Si
- No

Indique cuales

9. ¿Has utilizado alguna de las instalaciones de la universidad?

- Si
- No

10. ¿Han mejorado en algo las instalaciones desde la imposición de las tasas?

- Nada
- Muy poco
- Poco
- Bastante
- Mucho

11. ¿Estás de acuerdo en cuanto a calidad-precio con los materiales e instalaciones que hay disponibles?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. ¿Estás de acuerdo con la capacidad de los monitores?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. ¿Cómo la calificarías?

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

14. ¿Recomendaría a alguien apuntarse a las actividades que se ofrecen?
 Si
 No
15. ¿Has presentado alguna sugerencia en el Servei d'Esports?
 Si
 No
16. En caso de que la respuesta sea afirmativa, ¿consideras que se ha tenido en cuenta?
 Si
 No
17. ¿Has presentado alguna vez alguna queja informalmente en el Servei d'Esports?
 Si
 No
18. En caso de que la respuesta sea afirmativa, ¿consideras que se ha resuelto favorablemente para ti?
 Si
 No
19. ¿Has presentado alguna vez alguna reclamación formal en el Servei d'Esports?
 Si
 No
20. En caso de que la respuesta sea afirmativa, ¿has recibido respuesta por parte del Servei d'Esports?
 Si
 No
21. En caso de haber realizado una reclamación formal, ¿consideras que se ha resuelto favorablemente para ti?
 Si
 No

TABLA 7: Encuesta nueva. Fuente: Elaboración Propia

3.2.5) Ficha técnica

Esta es la ficha técnica de la nueva encuesta.

Realizada por:	Víctor Ibáñez Ganuza
Nombre de la encuesta:	Encuesta de satisfacción con el Servei d'Espors
Población:	Trabajadores, estudiantes y usuarios de las instalaciones deportivas de la universidad.
Marco muestral:	Usuarios de las instalaciones del Área de Deportes (socios y no socios) y estudiantes y trabajadores de la universidad.
Canal:	Encuesta personal
Tamaño muestral:	102 encuestados
Fecha:	Mayo y Septiembre de 2013
Objetivo:	Medir el grado de satisfacción con respecto a las instalaciones y servicios de deportes ahora que se paga una cuota.
Número de preguntas:	21
Tipo de preguntas:	Cerradas 14 , Abiertas 7

TABLA 8: Ficha técnica de la nueva encuesta.

3.2.6) Informe de la encuesta y difusión de los resultados

Todos estos análisis corresponden a una o varias de las preguntas realizadas en la encuestas.

En la hoja de Excel se observa que cada variable o columna corresponde a una pregunta de la encuesta. A continuación se analizan estas variables.

➤ Cantidad de hombres y mujeres que han realizado la encuesta.

Datos/Variable: Col_2

2. Masculino

1. Femenino

Número de observaciones: 102

Número de valores distintos: 2

Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los 2 valores únicos de Col_2. A continuación despliega tablas y gráficas de la tabulación.

Diagrama de Barras de Col_2

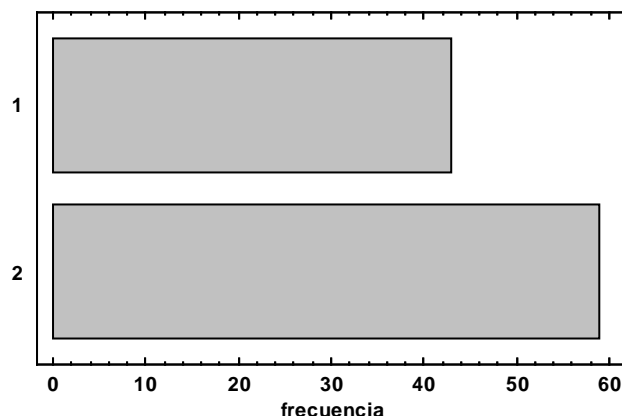


Tabla de Frecuencia para Col_2

Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	1	43	0,4216	43	0,4216
2	2	59	0,5784	102	1,0000

Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de Col_2 así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 43 filas del archivo de datos, Col_2 es igual a 1. Esto representa 42,1569% de los 102 valores en el archivo. Las dos columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo.

Cantidad de hombres y mujeres que han realizado la encuesta.

El valor 1 es para las mujeres y el 2 para hombres.

Por tanto, se observa que el número de mujeres que ha contestado a la encuesta es de 43 frente a 59 que sería en caso de los hombres. Esto indica que los resultados están bastante repartidos por igual entre ambos sexos y por lo tanto es un buen indicativo. Ambos sexos están representados en la encuesta.

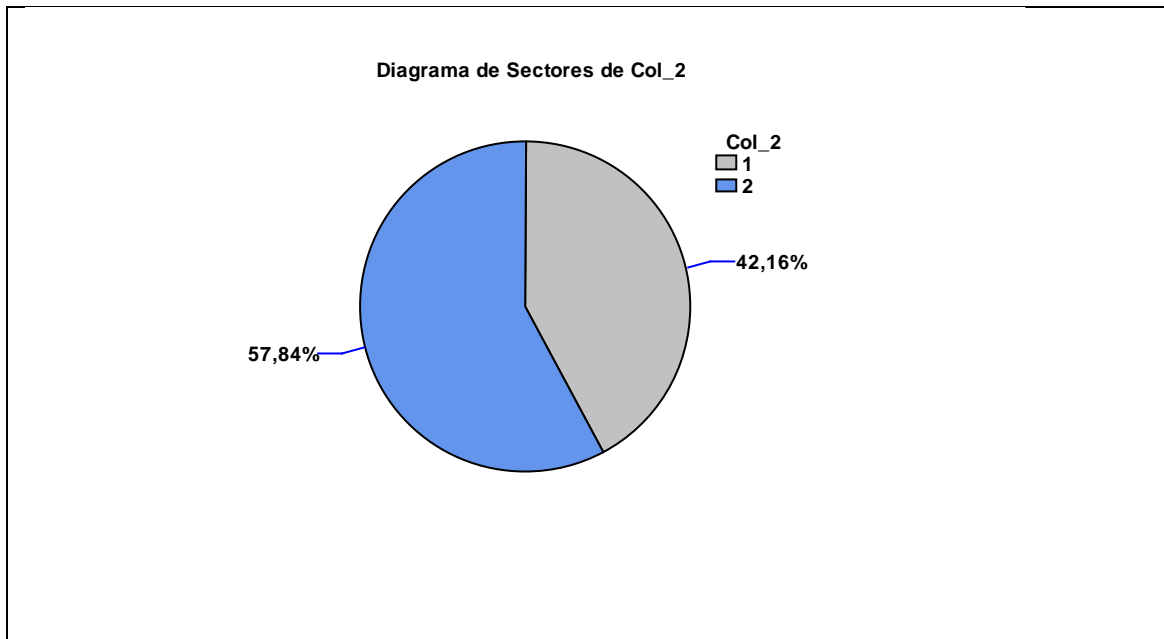


GRÁFICO 2: Cantidad de hombres y mujeres que han realizado la encuesta. Fuente elaboración propia.

➤ **Diferentes edades que han realizado la encuesta.**

Datos/Variable: Col_3

- 7. De 15 a 24
- 6. De 25 a 34
- 5. De 35 a 44
- 4. De 45 a 54
- 3. De 55 a 64
- 2. De 64 a 74
- 1. 75 años o más

Número de observaciones: 102

Número de valores distintos: 7

Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los 7 valores únicos de Col_3. A continuación despliega tablas y gráficos de la tabulación.

Diagrama de Barras de Col_3

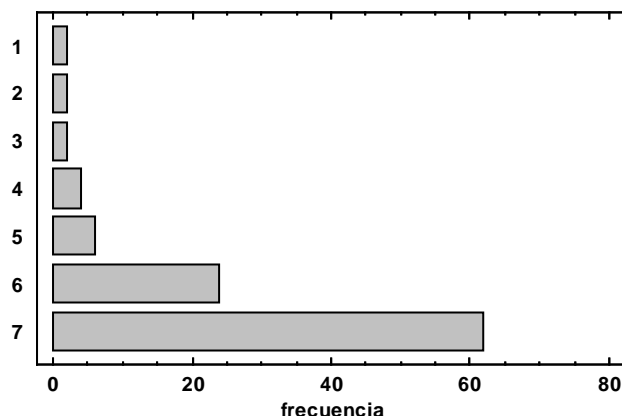


Tabla de Frecuencia para Col_3

Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	1	2	0,0196	2	0,0196
2	2	2	0,0196	4	0,0392
3	3	2	0,0196	6	0,0588
4	4	4	0,0392	10	0,0980
5	5	6	0,0588	16	0,1569
6	6	24	0,2353	40	0,3922
7	7	62	0,6078	102	1,0000

Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de Col_3 así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 2 filas del archivo de datos, Col_3 es igual a 1. Esto representa 1,96078% de los 102 valores en el archivo. Las dos columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo.

Se indica las diferentes edades que han realizado la encuesta. Se ve a simple vista que la mayoría de los encuestados son del intervalo 'de 15 a 24' con 62 individuos (cerca del 61%), seguido por menos de la mitad (cerca de 24%) del intervalo 'de 25 a 34', con 24 individuos y así sucesivamente.

Tiene lógica ya que son estas las edades más comunes entre los estudiantes. Se empieza la universidad con 18 años como pronto y las carreras/grados suelen durar de 4 a 5 años, por lo que es normal que predomine este intervalo de edad entre los encuestados.

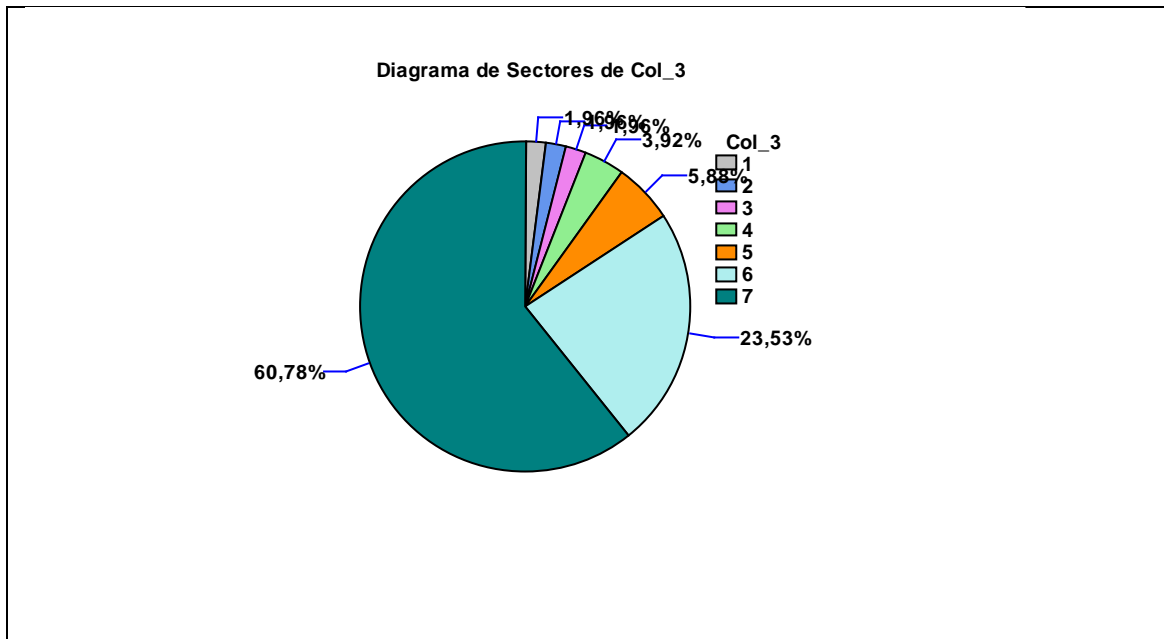


GRÁFICO 3: Diferentes edades que han realizado la encuesta. Fuente elaboración propia.

➤ **Situación de los encuestados.**

Datos/Variable: Col_4

-Trabajador de la universidad:

9. PDI

8. PAS

-Alumno de la universidad:

7. Empleado sector privado

6. Empleado sector público

5. Autónomo

4. Desempleado

3. Estudiante

2. Jubilado o pensionista

1. Otros

Número de observaciones: 102

Número de valores distintos: 10

Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los 10 valores únicos de Col_4. A continuación despliega tablas y gráficos de la tabulación.

Diagrama de Barras de Col_4

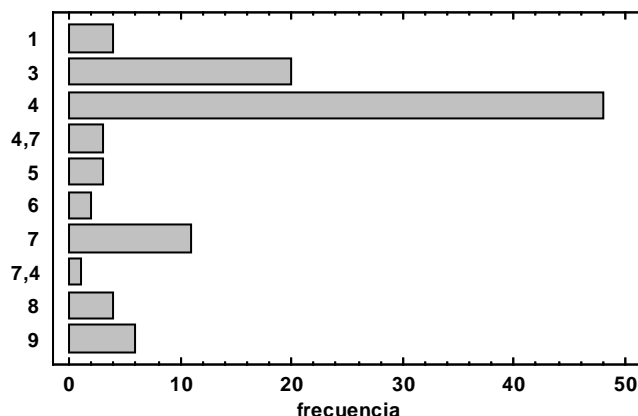


Tabla de Frecuencia para Col_4

Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	1	4	0,0392	4	0,0392
2	3	20	0,1961	24	0,2353
3	4	48	0,4706	72	0,7059
4	4,7	3	0,0294	75	0,7353
5	5	3	0,0294	78	0,7647
6	6	2	0,0196	80	0,7843
7	7	11	0,1078	91	0,8922
8	7,4	1	0,0098	92	0,9020
9	8	4	0,0392	96	0,9412
10	9	6	0,0588	102	1,0000

Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de Col_4 así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 4 filas del archivo de datos, Col_4 es igual a 1. Esto representa 3,92157% de los 102 valores en el archivo. Las dos columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo. Algunos encuestados han señalado varias respuestas debido a que se encuentran en dos situaciones de las seleccionables.

Es la situación de cada uno en la universidad politécnica. Los resultados obtenidos demuestran que la gran mayoría son estudiantes seguido de jubilados o pensionistas y después irían los empleados del sector público como grupo más numeroso. Es normal que la mayoría de los encuestados sean estudiantes, lo que ya no es tan normal es encontrarnos un número tan alto de jubilados o pensionistas seguido por los empleados del sector privado, dado que este sector es el que más empleo da en nuestro país.

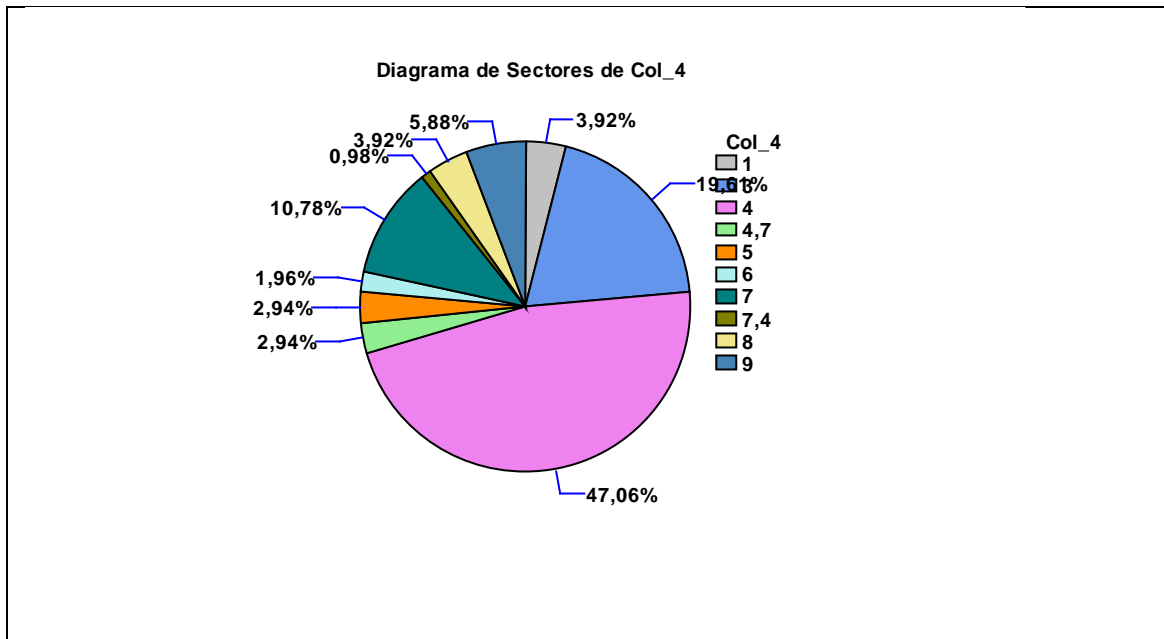


GRÁFICO 4: Situación de los encuestados. Fuente: Elaboración propia.

➤ **Nivel de estudios de los encuestados**

Datos/Variable: Col_5

- 8. Educación primaria
- 7. Educación secundaria
- 6. Bachiller
- 5. Técnico medio
- 4. Técnico superior
- 3. Diplomado, Licenciado, Graduado
- 2. Postgrado, Máster o Doctorado
- 1. Sin estudios

Número de observaciones: 102

Número de valores distintos: 5

Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los 5 valores únicos de Col_5. A continuación despliega tablas y gráficas de la tabulación.

Diagrama de Barras de Col_5

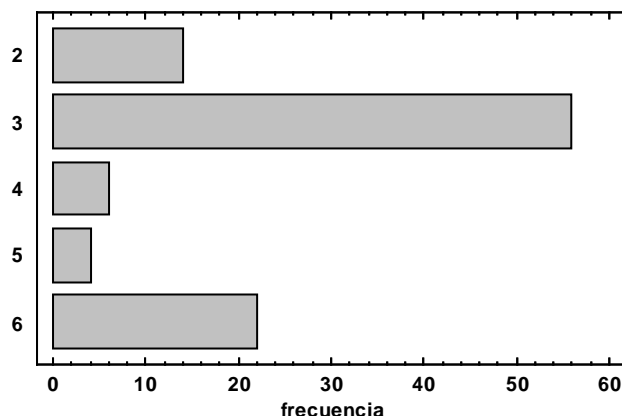


Tabla de Frecuencia para Col_5

<i>Clase</i>	<i>Valor</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Frecuencia Relativa</i>	<i>Frecuencia Acumulada</i>	<i>Frecuencia Rel. acum.</i>
1	2	14	0,1373	14	0,1373
2	3	56	0,5490	70	0,6863
3	4	6	0,0588	76	0,7451
4	5	4	0,0392	80	0,7843
5	6	22	0,2157	102	1,0000

Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de Col_5 así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 14 filas del archivo de datos, Col_5 es igual a 2. Esto representa 13,7255% de los 102 valores en el archivo. Las dos columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo.

Revela el nivel de estudios de los encuestados. La mayoría son diplomados o licenciados (con el 56%), seguido de los que tienen el bachiller (con el 22%) seguido por los que son de máster o postgrado (con el 14%).

Esta pregunta parece que no ha sido entendida en muchos casos. La gente ha contestado al nivel de estudios que poseía en ese momento y otros a la titulación que conseguiría una vez acabado el grado, carrera o máster que estuviesen cursando.

Esta conclusión se saca, porque predominan los diplomados o licenciados cuando no tendría que ser así, ya que la mayoría, una vez terminan su diplomatura o licenciatura abandonan la universidad. Sin embargo, tendría que predominar los encuestados que solo tienen bachiller y están estudiando una carrera o grado en la universidad.

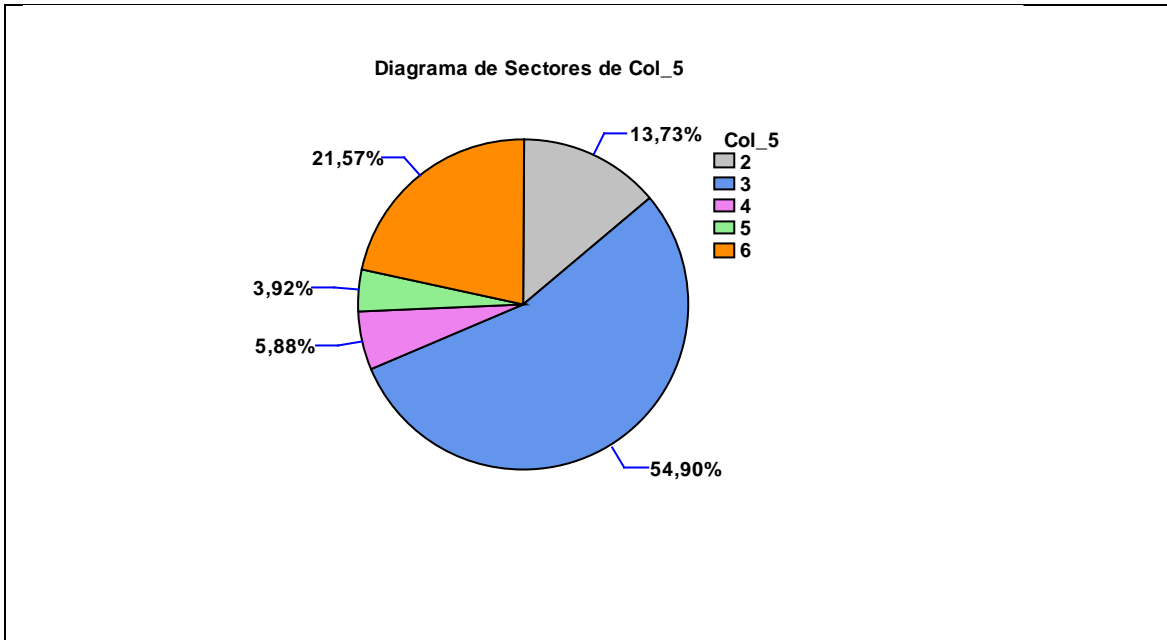


GRÁFICO 5: Nivel de estudios de los encuestados. Fuente: Elaboración propia.

➤ **Personas que han realizado alguna actividad del Servei D'esports antes de que se aplicaran las tasas.**

Datos/Variable: Col_6

- 2. Si
- 1. No

Número de observaciones: 102

Número de valores distintos: 2

Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los 2 valores únicos de Col_6. A continuación despliega tablas y gráficas de la tabulación.

Diagrama de Barras de Col_6

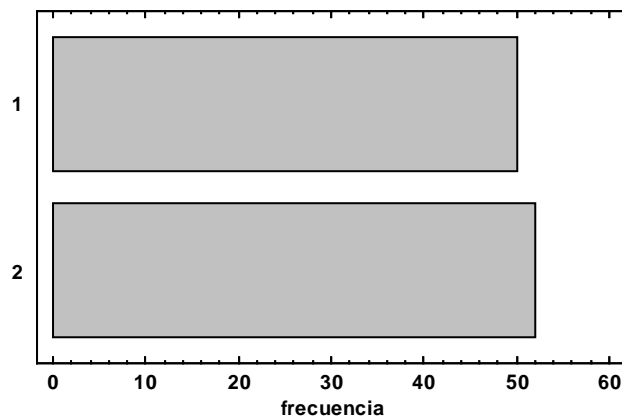


Tabla de Frecuencia para Col_6

Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	1	50	0,4902	50	0,4902
2	2	52	0,5098	102	1,0000

Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de Col_6 así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 50 filas del archivo de datos, Col_6 es igual a 1. Esto representa 49,0196% de los 102 valores en el archivo. Las dos columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo.

Son las personas que ya con anterioridad han realizado alguna actividad del Servei d'Esports antes de que se aplicaran las tasas. Las respuestas posibles solo son 'si' y 'no'. Se ve como hay un mayor número de personas que si han practicado alguna actividad con anterioridad aunque son solo 2 más que las que no las han realizado. Esto se debe posiblemente, a la cantidad de gente , que como hemos visto antes, son de edad joven por lo que muchos están recién llegados a la universidad y no habrán conocido las instalaciones sin dichas tasas.

Aún así hay una gran cantidad de personas que si han practicado alguna actividad, por lo que conocen las instalaciones y funcionamiento anterior al periodo de las tasas.

Diagrama de Sectores de Col_6

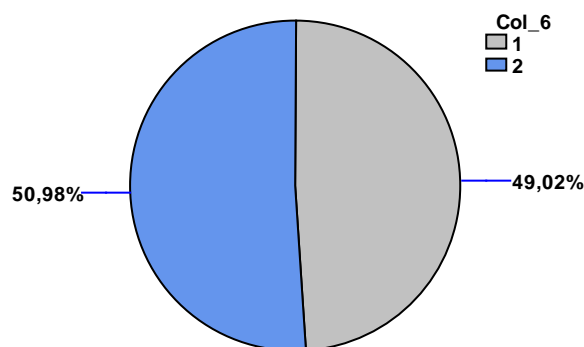


GRÁFICO 6: Personas que han realizado alguna actividad del Servei D'esports antes de que se aplicaran las tasas. Fuente: Elaboración propia.

➤ **Encuestados que practican en la actualidad algún tipo de actividad.**

Datos/Variable: Col_7

- 2. Si
- 1. No

Número de observaciones: 102

Número de valores distintos: 2

Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los 2 valores únicos de Col_7. A continuación despliega tablas y gráficas de la tabulación.

Diagrama de Barras de Col_7

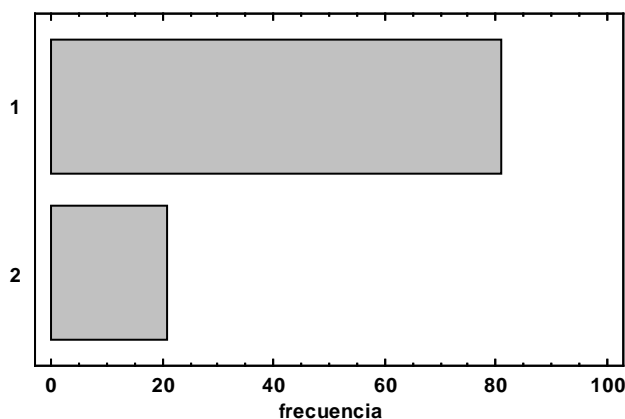


Tabla de Frecuencia para Col_7

			<i>Frecuencia</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Frecuencia</i>
<i>Clase</i>	<i>Valor</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Relativa</i>	<i>Acumulada</i>	<i>Rel. acum.</i>
1	1	81	0,7941	81	0,7941
2	2	21	0,2059	102	1,0000

Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de Col_7 así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 81 filas del archivo de datos, Col_7 es igual a 1. Esto representa 79,4118% de los 102 valores en el archivo. Las dos columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo.

Son los encuestados que practican en la actualidad algún tipo de actividad. El resultado es del 79.41% de los encuestados practica en la actualidad algún tipo de actividad. Esto es una gran cifra teniendo en cuenta que ahora se paga por realizar estas actividades y antes no. Se puede afirmar que a pesar de las tasas la gente aún sigue practicando deporte y eligiendo las instalaciones de la Universidad Politécnica de Valencia como el lugar donde realizarlas. Es un buen dato, por tanto, para el Servei D'esports.

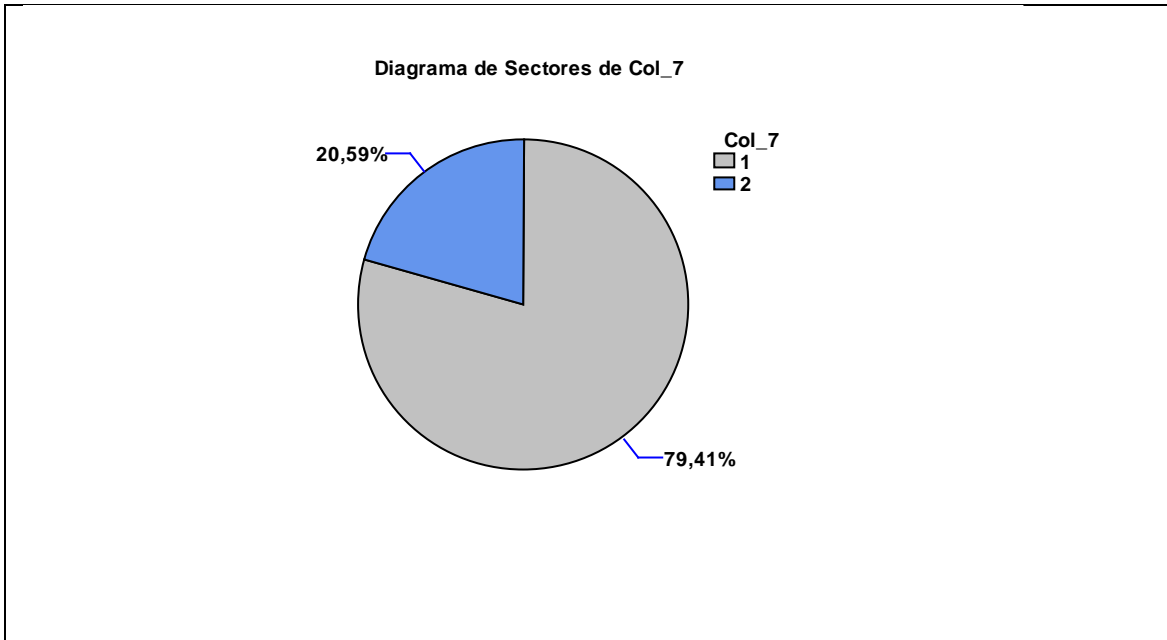


GRÁFICO 7: Encuestados que practican en la actualidad algún tipo de actividad. Fuente: Elaboración propia.

➤ **Encuestados que estarían dispuestos a realizar otra actividad de las ofertadas.**

Datos/Variable: Col_8

- 2. Si
- 1. No

Número de observaciones: 100

Número de valores distintos: 2

Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los 2 valores únicos de Col_8. A continuación despliega tablas y gráficas de la tabulación.

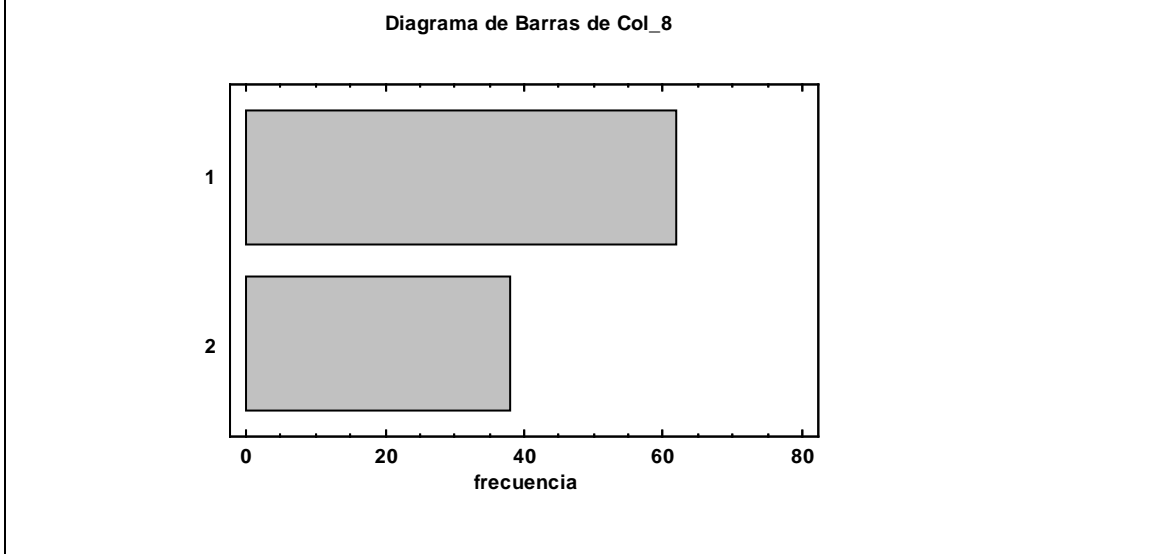


Tabla de Frecuencia para Col_8

Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	1	62	0,6200	62	0,6200
2	2	38	0,3800	100	1,0000

Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de Col_8 así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 62 filas del archivo de datos, Col_8 es igual a 1. Esto representa 62,0% de los 100 valores en el archivo. Las dos columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo.

Ilustra si hay algún otro deporte y/o actividades que estarían dispuestos a realizar. Las respuestas solo son de afirmación y negativa. La mayoría de las respuestas fueron negativas con 62 'no' por 38 personas que se apuntarían a otra actividad aparte de la ya realizada.

Diagrama de Sectores de Col_8

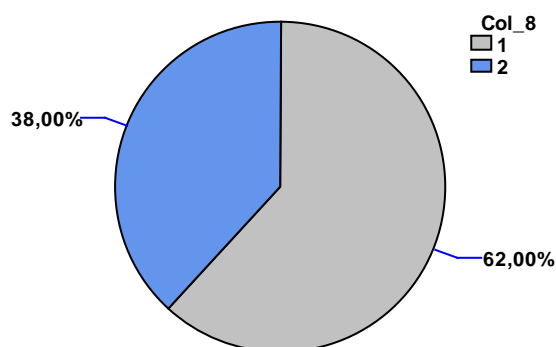


GRÁFICO 8: Encuestados que estarían dispuestos a realizar otra actividad de las ofertadas aparte de la que ya realizan. Fuente: Elaboración propia.

➤ **Otros deportes que estarían dispuestos a realizar y no se ofertan.**

Datos/Variable: Col_9

- 2. Si
- 1.No

Número de observaciones: 102

Número de valores distintos: 2

Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los 2

valores únicos de Col_9. A continuación despliega tablas y gráficas de la tabulación.

Diagrama de Barras de Col_9

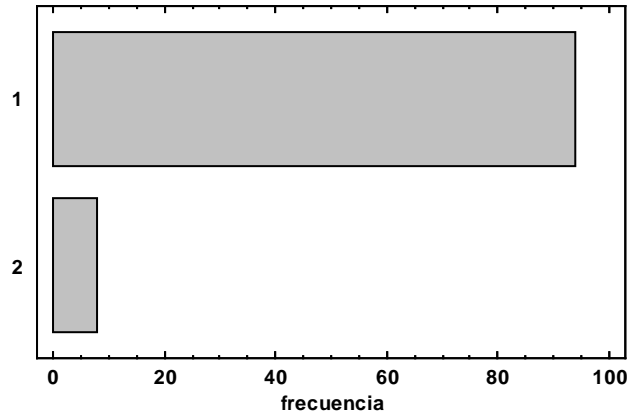


Tabla de Frecuencia para Col_9

Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	1	94	0,9216	94	0,9216
2	2	8	0,0784	102	1,0000

Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de Col_9 así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 94 filas del archivo de datos, Col_9 es igual a 1. Esto representa 92,1569% de los 102 valores en el archivo. Las dos columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo.

Estudia si, dentro de los deportes y/o actividades que se prestan, hay algún otro que no se oferte y los encuestados estarían dispuestos a realizar. Las respuestas solo son de afirmación y negación y la mayoría de las respuestas fueron 'no' a excepción de 8 individuos que han propuesto deportes de motor, kitesurf, hípica... Esto demuestra que la gente está contenta con la demostrada amplitud de disciplinas deportivas.

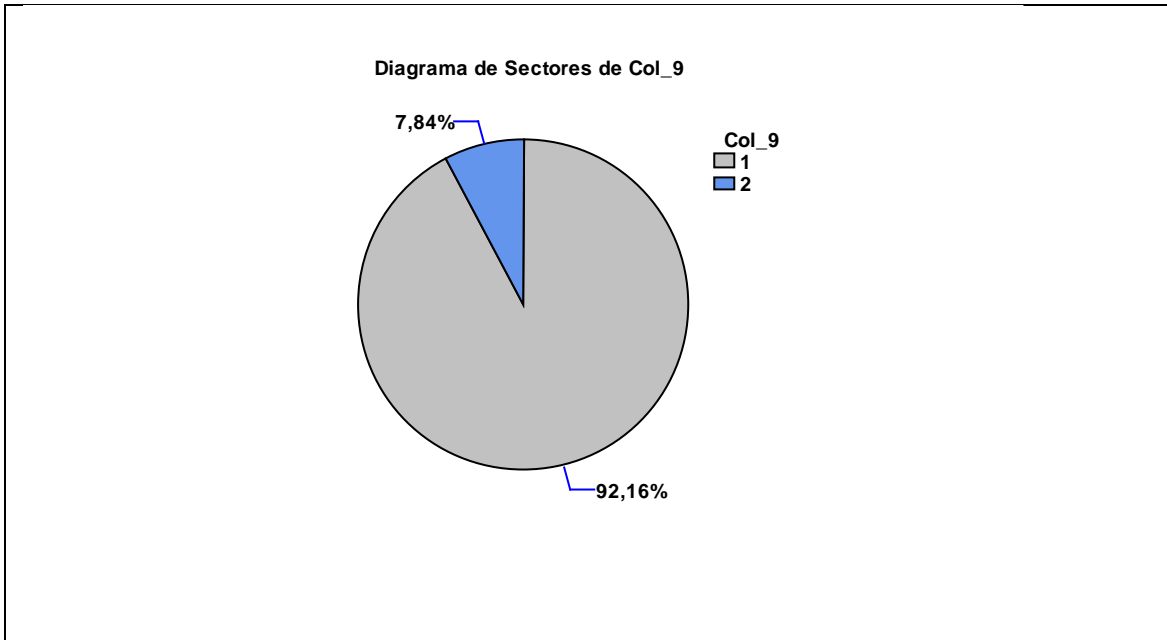


GRÁFICO 9: Otros deportes que estarían dispuestos a realizar y no se ofertan. Fuente: Elaboración propia.

➤ **Personas que han utilizado alguna vez las instalaciones de la universidad.**

Datos/Variable: Col_10

- 1. Si
- 2.No

Número de observaciones: 102

Número de valores distintos: 2

Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los 2 valores únicos de Col_10. A continuación despliega tablas y gráficas de la tabulación.

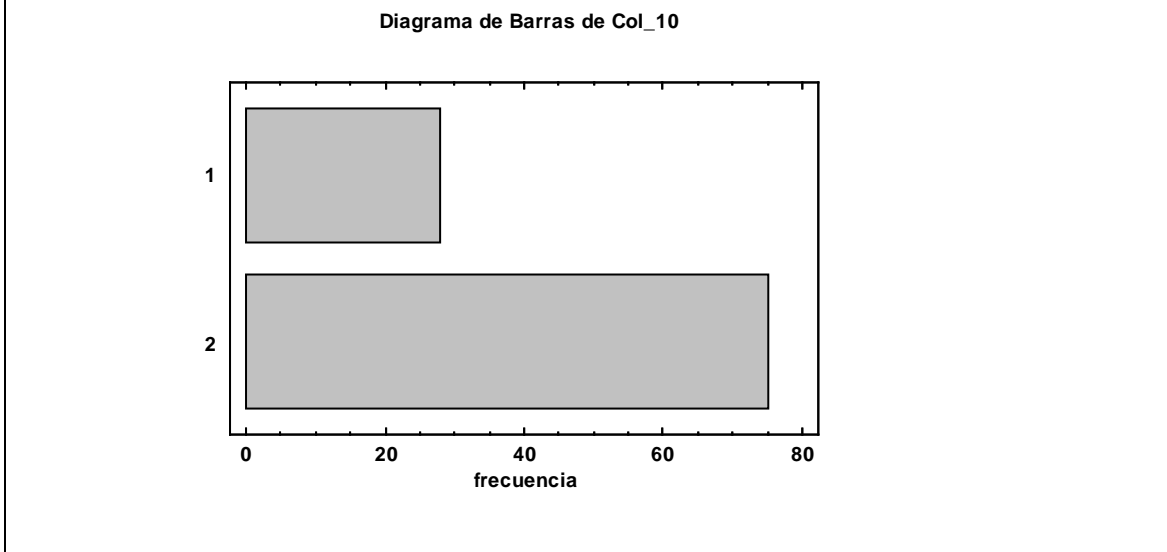


Tabla de Frecuencia para Col_10

Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	1	28	0,2745	28	0,275
2	2	74	0,7255	102	1,0000

Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de Col_10 así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 28 filas del archivo de datos, Col_10 es igual a 1. Esto representa 27,45% de los 102 valores en el archivo. Las dos columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo.

Describe las personas que han utilizado alguna vez las instalaciones deportivas de la universidad. A simple vista se distingue el predominio de la gente que alguna vez ha utilizado dichas instalaciones (74 personas). Esto demuestra la cantidad de gente que practica o por lo menos ha practicado alguna vez algún deporte en las instalaciones universitarias.

Este hecho, reafirma a la universidad en su ímpetu en la mejora de sus prestaciones deportivas, ya que son utilizadas. Por lo que no es un gasto injustificado.

Diagrama de Sectores de Col_10

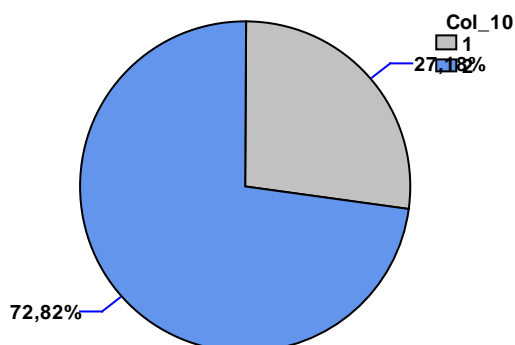


GRÁFICO 10: Personas que han utilizado alguna vez las instalaciones de la universidad. Fuente: Elaboración propia.

➤ **Cuanto han mejorado las instalaciones desde la imposición de las tasas.**

Datos/Variable: Col_11

- 5. Nada
- 4. Muy poco
- 3. Poco
- 2. Bastante

1. Mucho

Número de observaciones: 99

Número de valores distintos: 4

Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los 4 valores únicos de Col_11. A continuación despliega tablas y gráficas de la tabulación.

Diagrama de Barras de Col_11

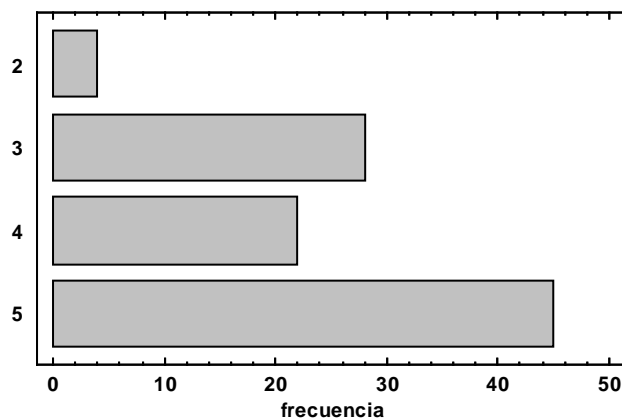


Tabla de Frecuencia para Col_11

			<i>Frecuencia</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Frecuencia</i>
<i>Clase</i>	<i>Valor</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Relativa</i>	<i>Acumulada</i>	<i>Rel. acum.</i>
1	2	4	0,0404	4	0,0404
2	3	28	0,2828	32	0,3232
3	4	22	0,2222	54	0,5455
4	5	45	0,4545	99	1,0000

Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de Col_11 así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 4 filas del archivo de datos, Col_11 es igual a 2. Esto representa 4,0404% de los 99 valores en el archivo. Las dos columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo.

Responden a cuanto han mejorado las instalaciones desde la imposición de las tasas. Las respuestas más elegidas han sido por este orden: 'Nada' (44 personas), 'Poco' (28 personas), 'Muy poco' (22 personas), 'Bastante' (4 personas).

Por lo que se concluye que por lo general las instalaciones no han cambiado desde el punto de vista de los usuarios respecto a como estaban antes cuando eran gratuitas.

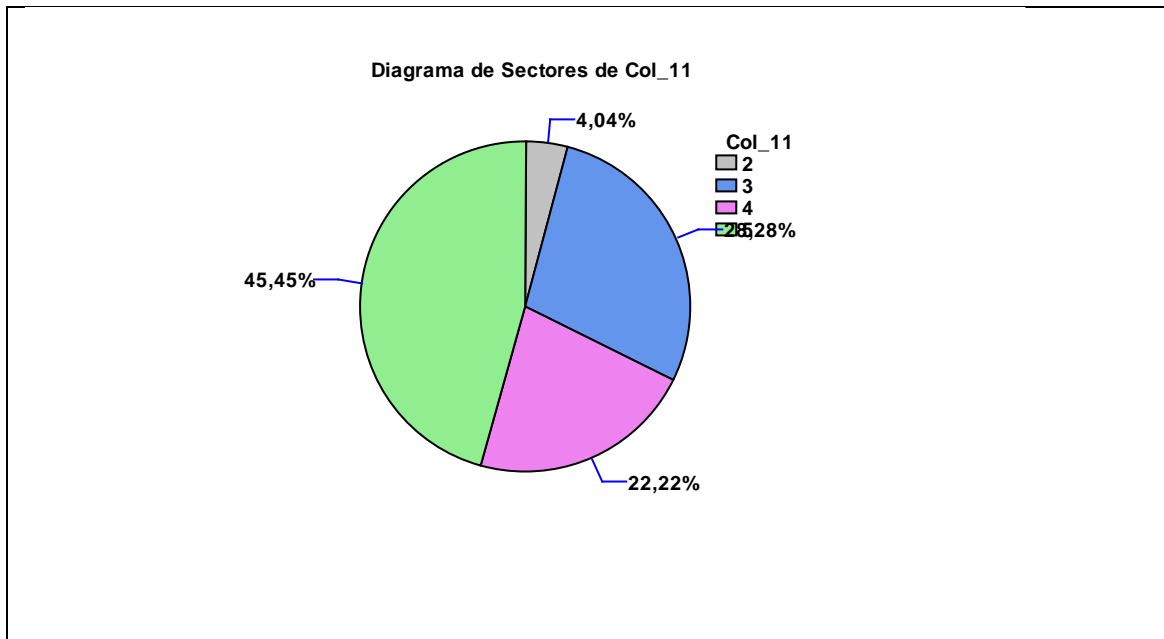


GRÁFICO 11: *Cuanto han mejorado las instalaciones desde la imposición de las tasas. Fuente: Elaboración propia.*

➤ **Conformidad respecto a la calidad-precio de materiales e instalaciones disponibles.**

Datos/Variable: Col_12

- 5. Totalmente de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 1. Totalmente en desacuerdo

Número de observaciones: 103

Número de valores distintos: 5

Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los 5 valores únicos de Col_12. A continuación despliega tablas y gráficas de la tabulación.

Diagrama de Barras de Col_12

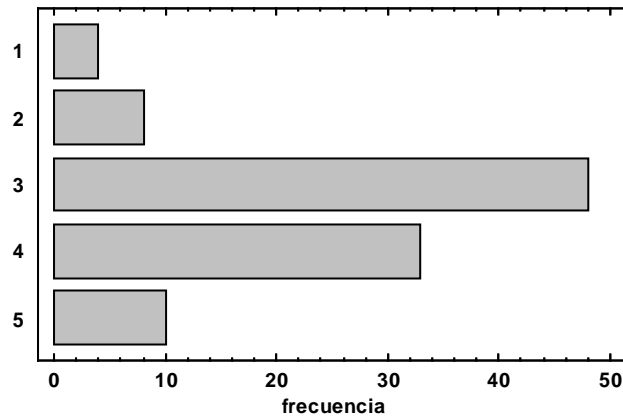


Tabla de Frecuencia para Col_12

Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	1	4	0,0388	4	0,0388
2	2	8	0,0777	12	0,1165
3	3	48	0,4660	60	0,5825
4	4	33	0,3204	93	0,9029
5	5	10	0,0971	103	1,0000

Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de Col_12 así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 4 filas del archivo de datos, Col_12 es igual a 1. Esto representa 3,8835% de los 103 valores en el archivo. Las dos columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo.

A la pregunta: '¿Estás de acuerdo en cuanto a la calidad-precio con los materiales e instalaciones que hay disponibles?'

Las respuestas fueron: 'Ni de acuerdo, ni desacuerdo' con casi 46%, 'De acuerdo' con 32%, 'Totalmente de acuerdo' con casi 10%, 'En desacuerdo' con casi el 8% y por último, 'Totalmente en desacuerdo' con casi 4%.

Las respuestas son muy variadas pero predomina la aprobación por parte de los encuestados.

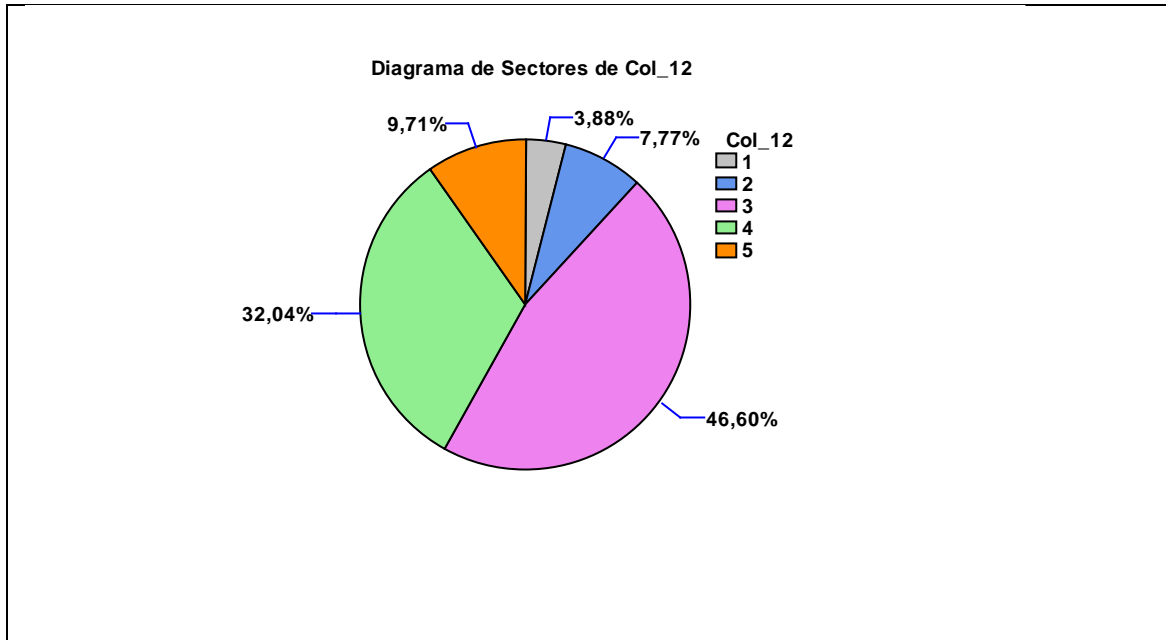


GRÁFICO 12: Conformidad respecto a la calidad-precio de materiales e instalaciones disponibles. Fuente: Elaboración propia.

➤ **Conformidad con la capacidad de los monitores.**

Datos/Variable: Col_13

- 5. Totalmente de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 1. Totalmente en desacuerdo

Número de observaciones: 101

Número de valores distintos: 4

Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los 4 valores únicos de Col_13. A continuación despliega tablas y gráficas de la tabulación.

Diagrama de Barras de Col_13

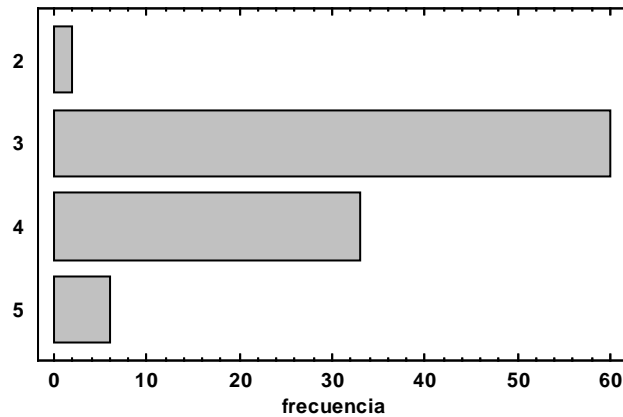


Tabla de Frecuencia para Col_13

Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	2	2	0,0198	2	0,0198
2	3	60	0,5941	62	0,6139
3	4	33	0,3267	95	0,9406
4	5	6	0,0594	101	1,0000

Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de Col_13 así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 2 filas del archivo de datos, Col_13 es igual a 2. Esto representa 1,9802% de los 101 valores en el archivo. Las dos columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo.

Da como resultados más numerosos: 'Ni de acuerdo ni en desacuerdo' (con 60 respuestas), 'De acuerdo' (con 32 respuestas), 'Totalmente de acuerdo' (con 6 respuestas), 'En desacuerdo' (con 2 respuestas)

La gente está más en acuerdo que en desacuerdo con los monitores, aunque el mayor porcentaje corresponde ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Los monitores son fundamentales para que los estudiantes elijan realizar las actividades en la universidad y no en un gimnasio privado por ejemplo. Este aspecto se podría mejorar.

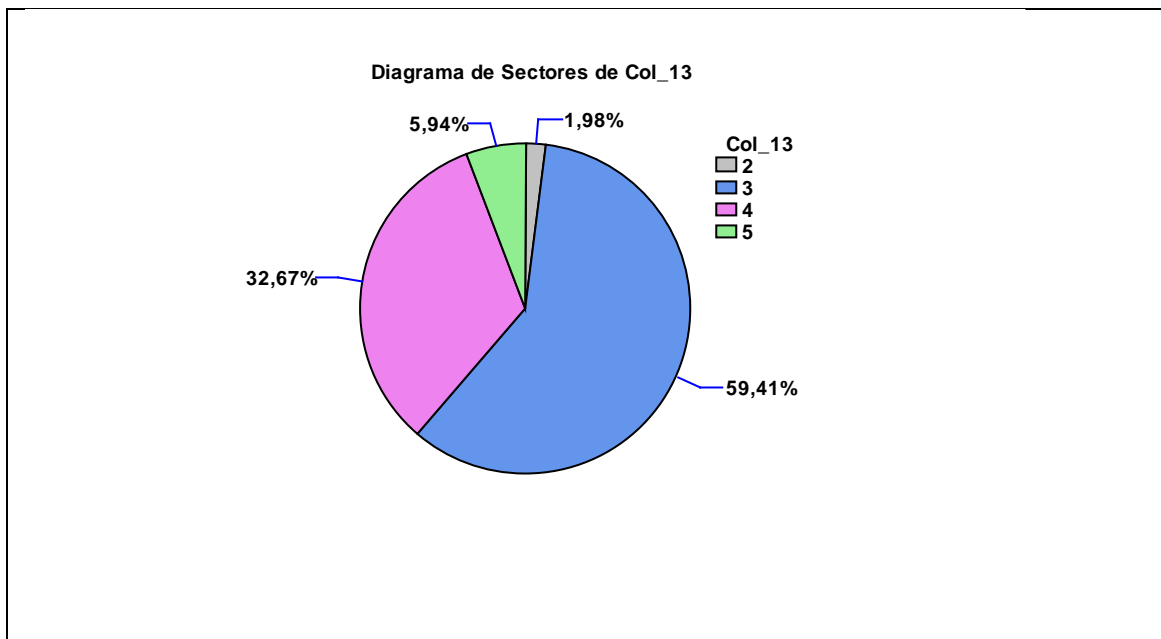


GRÁFICO 13: Conformidad con la capacidad de los monitores. Fuente: Elaboración propia.

➤ **Calificación de capacidad de los monitores.**

Datos/Variable: Col_14

- 5. Muy mala
- 4. Mala
- 3. Regular
- 2. Buena
- 1. Muy buena

Número de observaciones: 99

Número de valores distintos: 3

Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los 3 valores únicos de Col_14. A continuación despliega tablas y gráficas de la tabulación.

Diagrama de Barras de Col_14

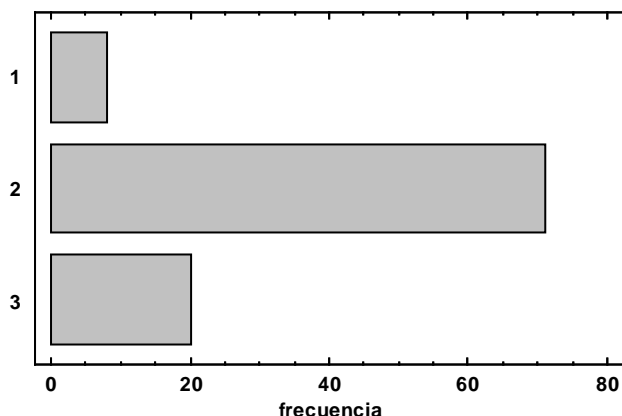


Tabla de Frecuencia para Col_14

Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	1	8	0,0808	8	0,0808
2	2	71	0,7172	79	0,7980
3	3	20	0,2020	99	1,0000

Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de Col_14 así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 8 filas del archivo de datos, Col_14 es igual a 1. Esto representa 8,08081% de los 99 valores en el archivo. Las dos columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo.

Respecto a la calificación que se les da a los monitores, esta gráfica muestra que las respuestas más elegidas han sido por orden: 'Buena' (con cerca del 71%), 'Regular' (Con poco más del 20%), Muy buena (con el 8%),

Diagrama de Sectores de Col_14

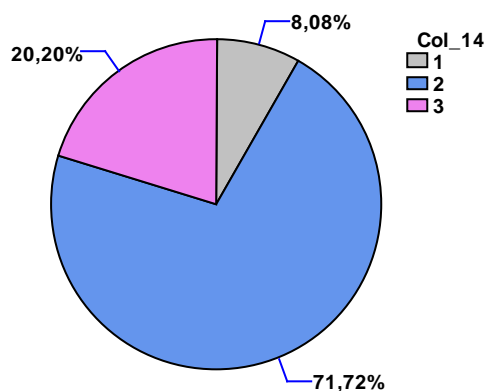


GRÁFICO 14: Calificación de la capacidad de los monitores. Fuente: Elaboración propia.

➤ **Recomendaciones por parte de los encuestados para apuntarse.**

Datos/Variable: Col_15

- 2. Si
- 1. No

Número de observaciones: 101

Número de valores distintos: 2

Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los 2 valores únicos de Col_15. A continuación despliega tablas y gráficas de la tabulación.

Diagrama de Barras de Col_15

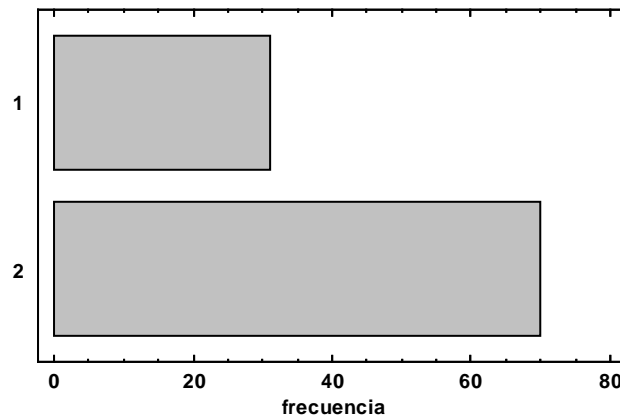


Tabla de Frecuencia para Col_15

			<i>Frecuencia</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Frecuencia</i>
<i>Clase</i>	<i>Valor</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Relativa</i>	<i>Acumulada</i>	<i>Rel. acum.</i>
1	1	31	0,3069	31	0,3069
2	2	70	0,6931	101	1,0000

Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de Col_15 así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 31 filas del archivo de datos, Col_15 es igual a 1. Esto representa 30,6931% de los 101 valores en el archivo. Las dos columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo.

La gente ha contestado en casi un 70% que si por casi un 30% que han dicho que no. La gran mayoría recomendaría a personas cercanas apuntarse en dichas instalaciones. Las causas pueden ser comodidad, cercanía al lugar de estudio, relación calidad precio... Gran muestra de aprobación hacia el Servei d'Esports.

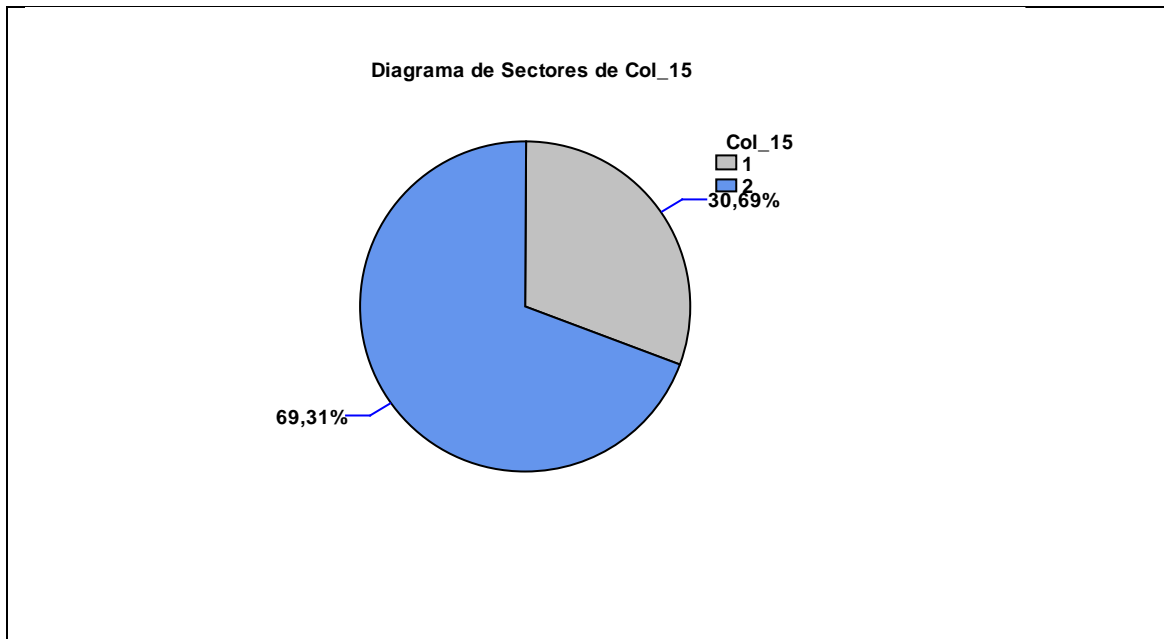


GRÁFICO 15: ¿Recomendarían los encuestados apuntarse al Servei d'Esports?. Fuente: Elaboración propia.

➤ **Presentación de sugerencias.**

Datos/Variable: Col_16

2. Si

1. No

Número de observaciones: 103

Número de valores distintos: 2

El StatAdvisor

Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los 2 valores únicos de Col_16. A continuación despliega tablas y gráficas de la tabulación.

Diagrama de Barras de Col_16

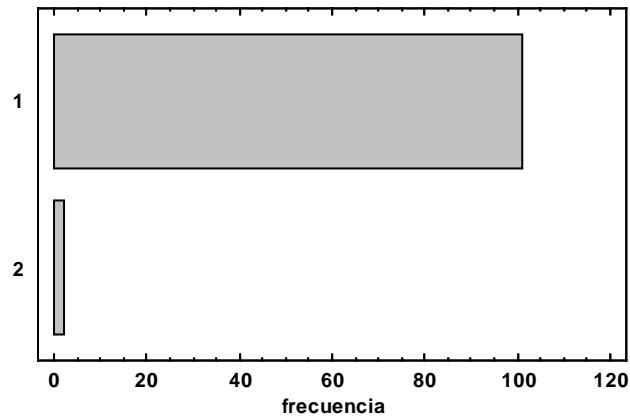


Tabla de Frecuencia para Col_16

Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	1	101	0,9806	101	0,9806
2	2	2	0,0194	103	1,0000

Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de Col_16 así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 101 filas del archivo de datos, Col_16 es igual a 1. Esto representa 98,0583% de los 103 valores en el archivo. Las dos columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo.

Diagrama de Sectores de Col_16

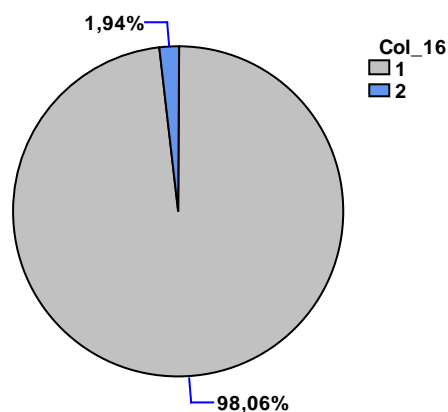


GRÁFICO 16: Presentación de sugerencias. Fuente: Elaboración propia.

➤ **Sugerencias tomadas en consideración**

Datos/Variable: Col_17

- 2. Si
- 1. No

Número de observaciones: 2
 Número de valores distintos: 2

Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los 2 valores únicos de Col_17. A continuación despliega tablas y gráficas de la tabulación.

Diagrama de Barras de Col_17

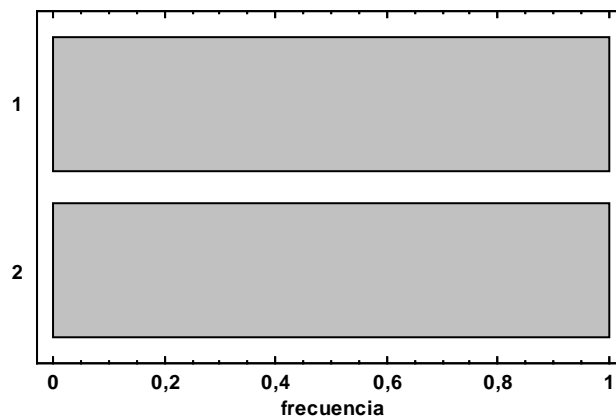


Tabla de Frecuencia para Col_17

			<i>Frecuencia</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Frecuencia</i>
<i>Clase</i>	<i>Valor</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Relativa</i>	<i>Acumulada</i>	<i>Rel. acum.</i>
1	1	1	0,5000	1	0,5000
2	2	1	0,5000	2	1,0000

Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de Col_17 así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 1 filas del archivo de datos, Col_17 es igual a 1. Esto representa 50,0% de los 2 valores en el archivo. Las dos columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo.

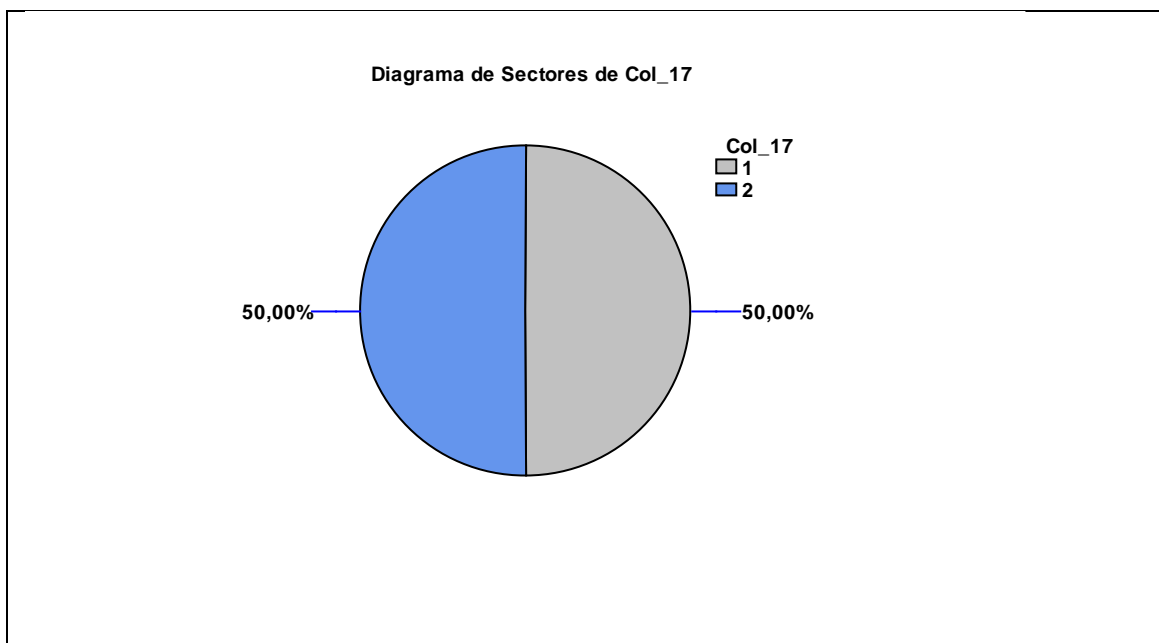


GRÁFICO 17: *Sugerencias tomadas en consideración. Fuente: Elaboración propia.*

➤ **Presentación de quejas informalmente en el Servei d'Esports**

Datos/Variable: Col_18

2. Si

1. No

Número de observaciones: 103

Número de valores distintos: 2

Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los 2 valores únicos de Col_18. A continuación despliega tablas y gráficas de la tabulación.

Diagrama de Barras de Col_18

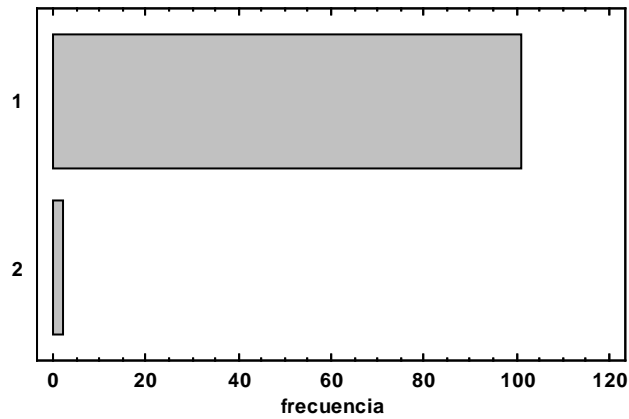
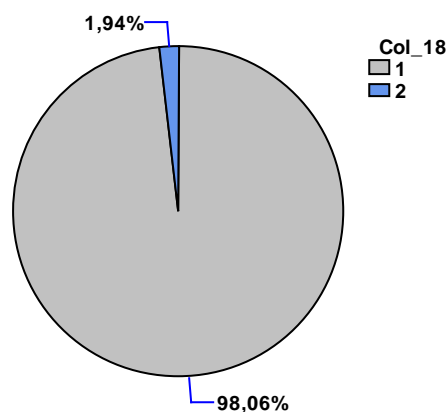


Tabla de Frecuencia para Col_18

			Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
Clase	Valor	Frecuencia	Relativa	Acumulada	Rel. acum.
1	1	101	0,9806	101	0,9806
2	2	2	0,0194	103	1,0000

Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de Col_18 así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 101 filas del archivo de datos, Col_18 es igual a 1. Esto representa 98,0583% de los 103 valores en el archivo. Las dos columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo.

Diagrama de Sectores de Col_18



GRÁFICA 18: Presentación de quejas de manera informal. Fuente: Elaboración propia.

➤ **Resolución de estas quejas de forma favorable.**

Datos/Variable: Col_19

2. Si

1. No

Número de observaciones: 1

Número de valores distintos: 1

Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los 1 valores únicos de Col_19. A continuación despliega tablas y gráficas de la tabulación.

Diagrama de Barras de Col_19

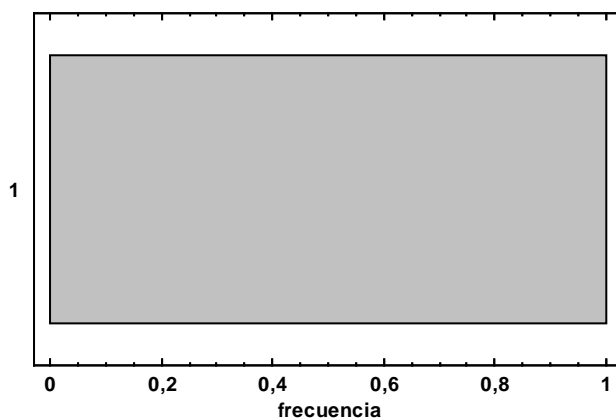
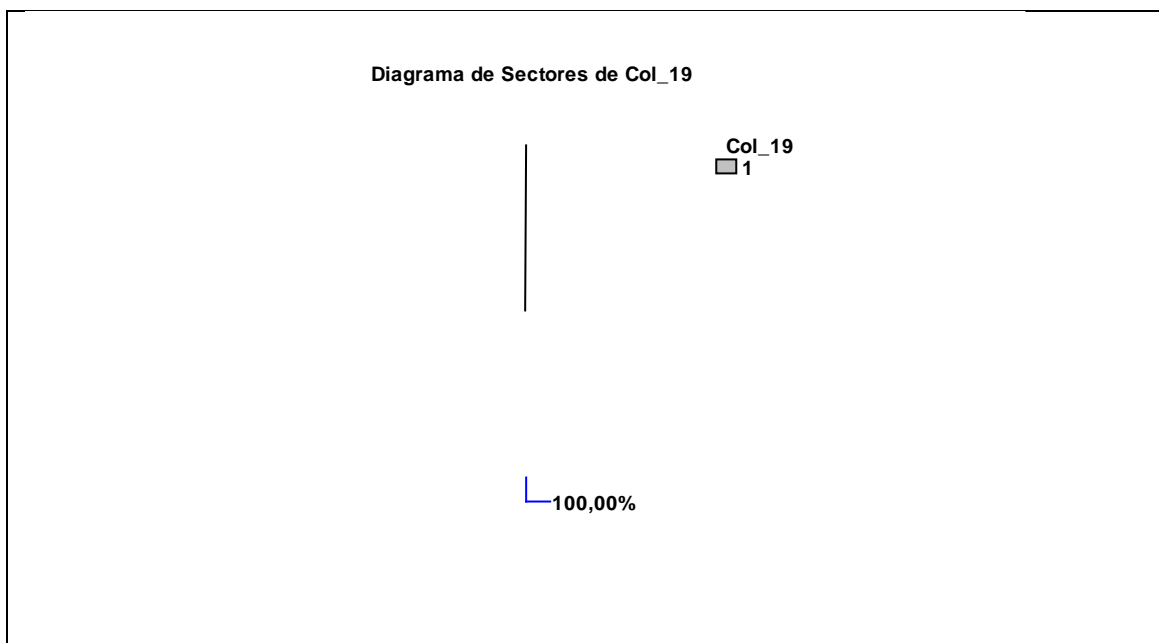


Tabla de Frecuencia para Col_19

			<i>Frecuencia</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Frecuencia</i>
<i>Clase</i>	<i>Valor</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Relativa</i>	<i>Acumulada</i>	<i>Rel. acum.</i>
1	1	1	1,0000	1	1,0000

Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de Col_19 así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 1 filas del archivo de datos, Col_19 es igual a 1. Esto representa 100,0% de los 1 valores en el archivo. Las dos columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo.



GRÁFICA 19: Resolución de estas quejas de forma favorable. Fuente: Elaboración propia.

➤ **Presentación de reclamaciones de manera formal en el Servei d'Esports.**

Datos/Variable: Col_20

2. Si

1. No

Número de observaciones: 103

Número de valores distintos: 2

Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los 2 valores únicos de Col_20. A continuación despliega tablas y gráficas de la tabulación.

Diagrama de Barras de Col_20

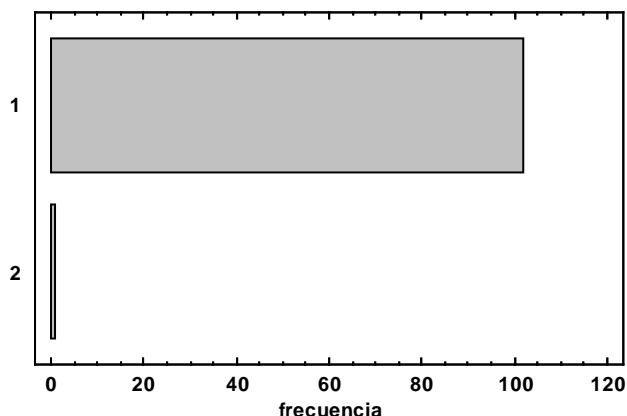
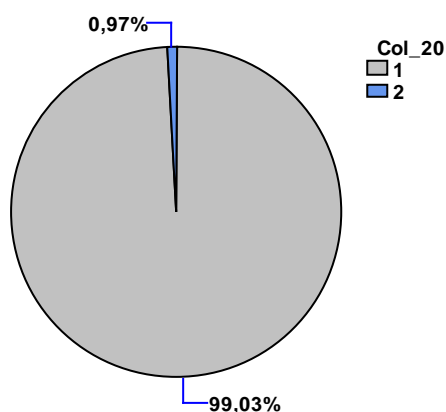


Tabla de Frecuencia para Col_20

Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	1	101	0,9902	101	0,9902
2	2	1	0,0098	102	1,0000

Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de Col_20 así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 102 filas del archivo de datos, Col_20 es igual a 1. Esto representa 99,02% de los 102 valores en el archivo. Las dos columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo.

Diagrama de Sectores de Col_20



GRÁFICA 20: Presentación de reclamaciones de manera formal. Fuente: Elaboración propia.

➤ **Respuestas a las reclamaciones por parte del Servei d'Esports**

Datos/Variable: Col_21

- 2. Si
- 1. No

(Nadie contestó a esta pregunta)

➤ **Resolución favorable de estas reclamaciones.**

Datos/Variable: Col_22

- 2. Si
- 1. No

Número de observaciones: 103

Número de valores distintos: 1

Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los 1 valores únicos de Col_22. A continuación despliega tablas y gráficas de la tabulación.

Diagrama de Barras de Col_22

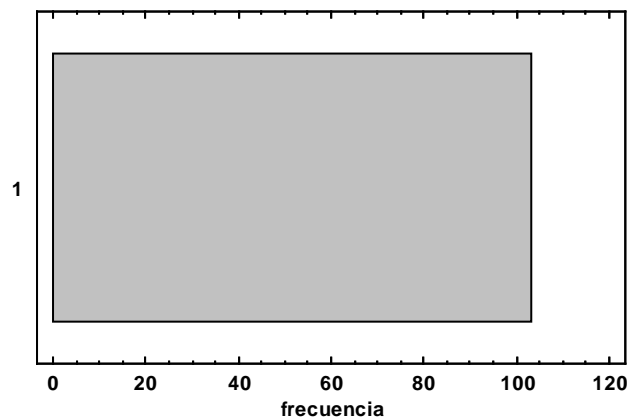
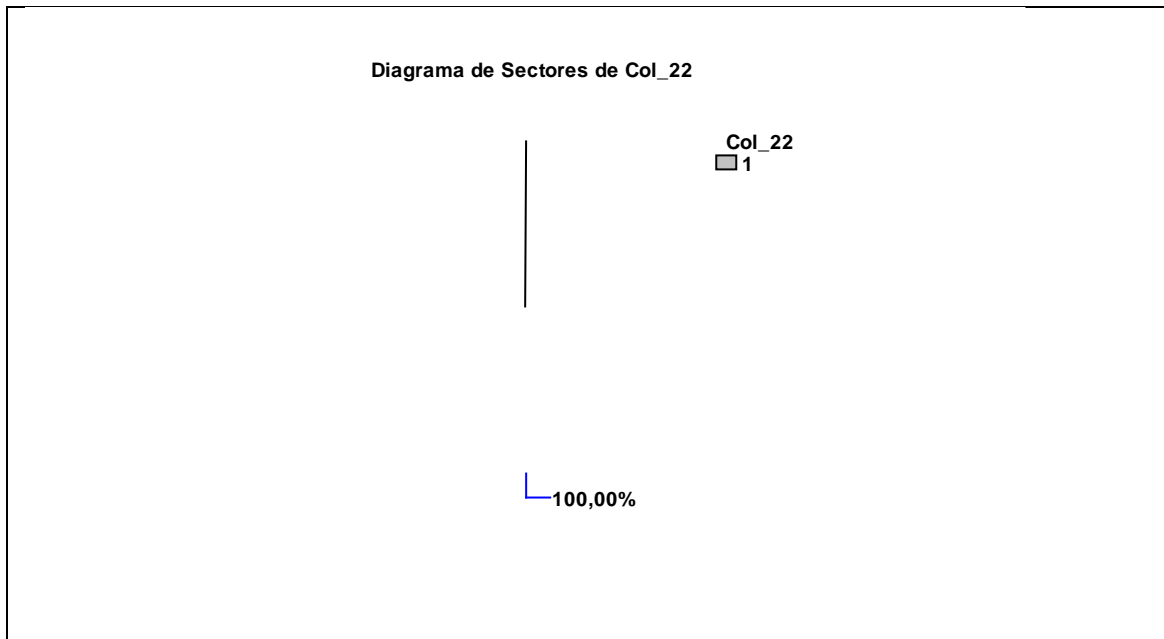


Tabla de Frecuencia para Col_22

			<i>Frecuencia</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Frecuencia</i>
<i>Clase</i>	<i>Valor</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Relativa</i>	<i>Acumulada</i>	<i>Rel. acum.</i>
1	1	103	1,0000	103	1,0000

Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de Col_22 así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 103 filas del archivo de datos, Col_22 es igual a 1. Esto representa 100,0% de los 103 valores en el archivo. Las dos columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo.



GRÁFICA 21: Resolución favorable de reclamaciones. Fuente: Elaboración propia.

➤ **Número de personas por edad y sexo encuestadas.**

Variable para Filas: Col_2

1. Femenino
2. Masculino

Variable para Columnas: Col_3

7. De 15 a 24
6. De 25 a 34
5. De 35 a 44
4. De 45 a 54
3. De 55 a 64
2. De 64 a 74
1. 75 años o más

Número de Observaciones: 102

Número de filas: 2

Número de columnas: 7

Este procedimiento construye una tabla de dos entradas mostrando la frecuencia de ocurrencia de los pares de valores únicos de Col_2 y Col_3. Construye una tabla de contingencia de 2 por 7 para los datos, y despliega los resultados en diferentes formas. De particular interés son las pruebas de independencia entre filas y columnas, las cuales pueden seleccionarse de la lista de Opciones Tabulares.

Diagrama de Barras para Col_2 según Col_3

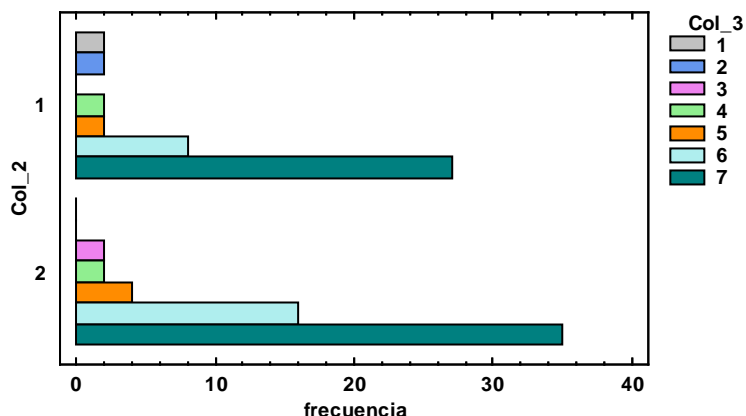


Tabla de Frecuencias para Col_2 por Col_3

	1	2	3	4	5	6	7	Total por Fila
1	2	2	0	2	2	8	27	43
	1,96%	1,96%	0,00%	1,96%	1,96%	7,84%	26,47%	42,16%
2	0	0	2	2	4	16	35	59
	0,00%	0,00%	1,96%	1,96%	3,92%	15,69%	34,31%	57,84%
Total por Columna	2	2	2	4	6	24	62	102
	1,96%	1,96%	1,96%	3,92%	5,88%	23,53%	60,78%	100,00%

Contenido de las celdas:

Frecuencia Observada
Porcentaje de la Tabla

Esta tabla muestra con qué frecuencia se presentan los 2 valores de Col_2 junto con cada uno de los 7 valores de Col_3. El primer número de cada celda en la tabla es el recuento o frecuencia. El segundo número muestra el porcentaje de toda la tabla que representa esa celda. Por ejemplo, hubo 2 veces en las que Col_2 es igual a 1 y Col_3 es igual a 1. Esto representa el 1,96078% del total de las 102 observaciones.

Se ve, de manera gráfica (con diagrama de barras y gráfico de mosaico), de los distintos géneros, cuantas personas de cada edad hay en la muestra obtenida. En las mujeres predominan las del intervalo de 15 a 24 años con 26,47%, seguido de las de 25 a 34 años con 7,84% y así descendiendo, según vayan aumentando los intervalos de edades más adultas.

Por su parte del intervalo 3 'De 55 a 64' no se tiene ningún ejemplo en la encuesta y dos personas que rellenaron la encuesta con 75 años o más. Este es un dato muy curioso ya que es difícil encontrar a gente de esta edad en la universidad.

Por parte de los hombres, el hecho de disminuir en porcentaje conforme aumenta la edad se repite. 'De 15 a 24' han contestado el 57,84%, seguido de los 'De 25 a 34' con el 34,31%, precedido de los 'De 35 a 44' con el 15,69% y así sucesivamente.

Esto deja claro el predominio de usuarios más jóvenes de la universidad son los alumnos más mayoritarios, los que están empezando los grados y carreras una vez terminado el instituto o la formación profesional.

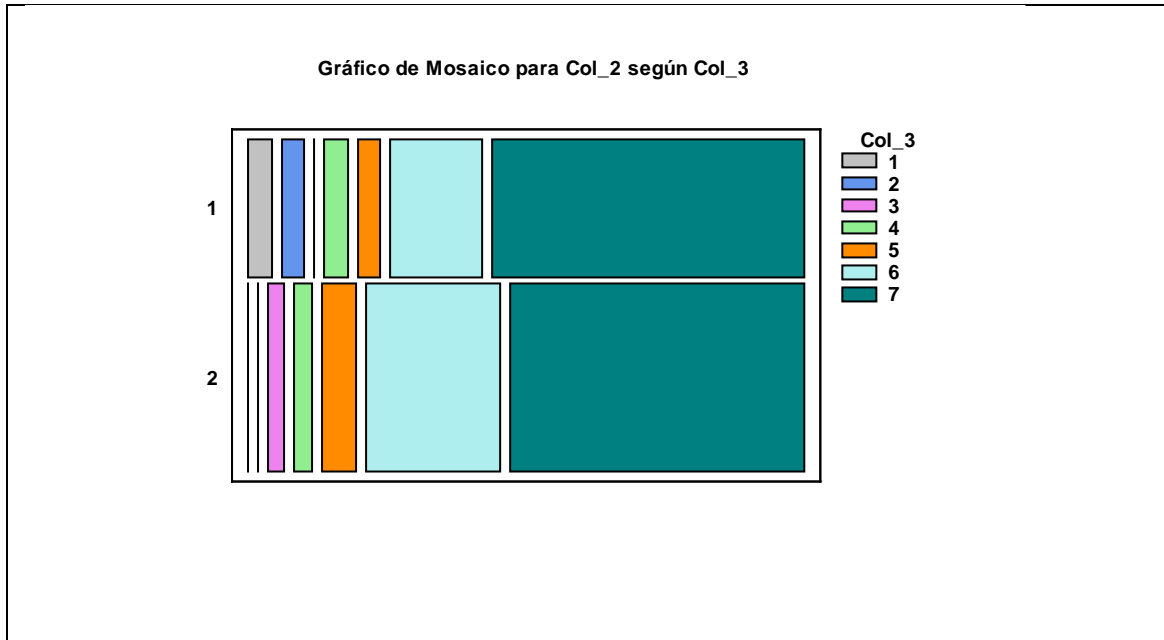


GRÁFICO 22: Número de personas por edad y sexo encuestadas. Fuente: Elaboración propia.

➤ **Opinión que se tiene sobre posibles cambios en instalaciones con la imposición de tasas.**

Variable para Filas: Col_6

- 1. Si
- 1. No

Variable para Columnas: Col_11

- 5. Nada
- 4. Muy poco
- 3. Poco
- 2. Bastante
- 1. Mucho

Número de Observaciones: 98

Número de filas: 2

Número de columnas: 4

Este procedimiento construye una tabla de dos entradas mostrando la frecuencia de ocurrencia de los pares de valores únicos de Col_6 y Col_11. Construye una tabla de contingencia de 2 por 4 para los datos, y despliega los resultados en diferentes formas. De particular interés son las pruebas de independencia entre filas y columnas, las cuales pueden seleccionarse de la lista de Opciones Tabulares.

Diagrama de Barras para Col_6 según Col_11

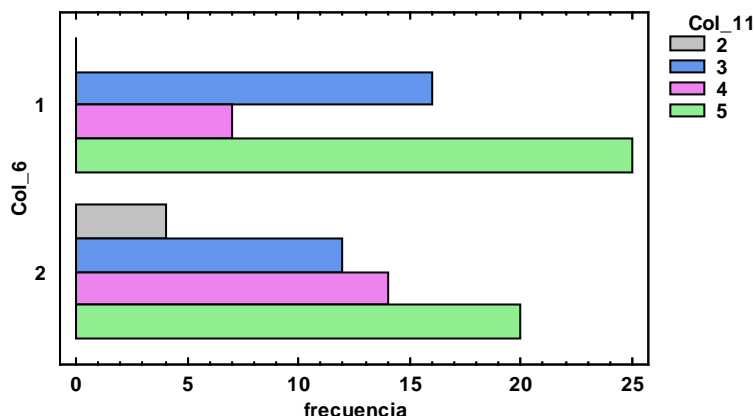


Tabla de Frecuencias para Col_6 por Col_11

	2	3	4	5	Total por Fila
1	0	16	7	25	48
	0,00%	16,33%	7,14%	25,51%	48,98%
2	4	12	14	20	50
	4,08%	12,24%	14,29%	20,41%	51,02%
Total por Columna	4	28	21	45	98
	4,08%	28,57%	21,43%	45,92%	100,00%

Contenido de las celdas:

Frecuencia Observada
Porcentaje de la Tabla

Esta tabla muestra con qué frecuencia se presentan los 2 valores de Col_6 junto con cada uno de los 4 valores de Col_11. El primer número de cada celda en la tabla es el recuento o frecuencia. El segundo número muestra el porcentaje de toda la tabla que representa esa celda. Por ejemplo, hubo 0 veces en las que Col_6 es igual a 1 y Col_11 es igual a 2. Esto representa el 0,0% del total de las 98 observaciones.

Describe: de aquellas personas que han realizado en el pasado alguna actividad en el Servei d'Esports, en que magnitud creen que han cambiado las instalaciones desde la imposición de tasas.

Se ha elegido las personas que realizaron actividades en el pasado porque son estas las que pueden opinar con más criterio sobre la evolución, ya que han conocido las instalaciones antes y después del periodo de tasas.

De las personas que no realizaron ninguna actividad, la mayoría opinan que 'nada', 'seguidas de 'poco' y de los que 'muy poco'.

De las personas que si realizaron actividades en el pasado, las respuestas han sido las siguientes por orden: 'Nada', 'Muy poco', 'Poco', 'Bastante', 'Mucho'.

Estos resultados muestran la convicción de la gente de que las instalaciones prácticamente no han cambiado en nada con la imposición de las tasas.

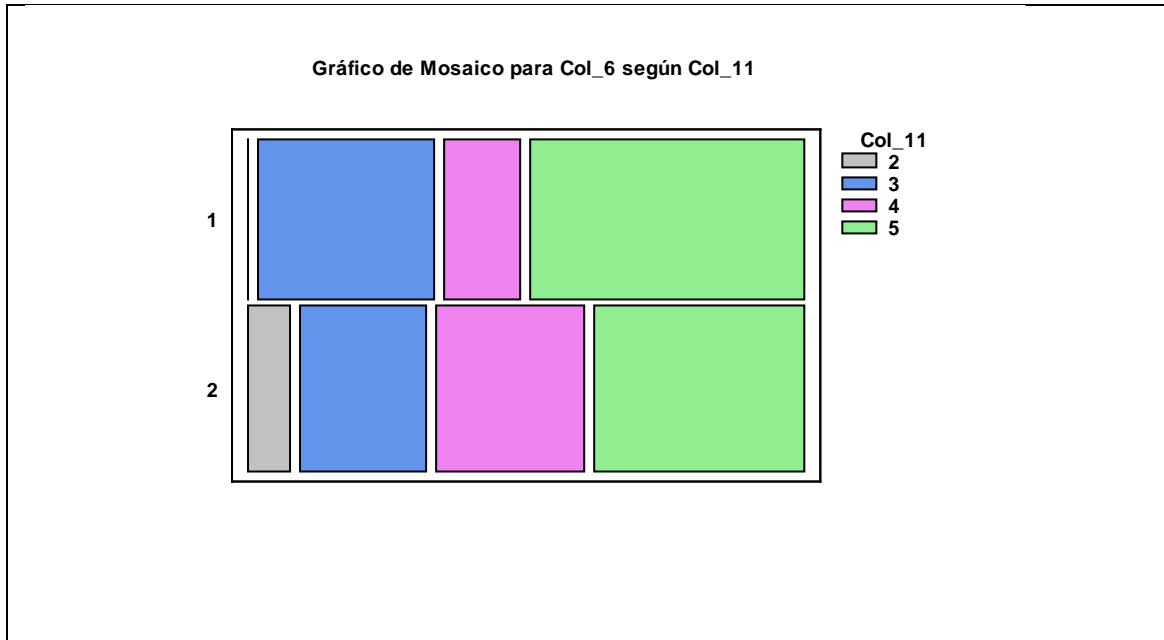


GRÁFICO 23: Opinión que se tiene sobre posibles cambios en instalaciones con la imposición de tasas.

➤ **Conformidad respecto a calidad-precio con la imposición de las tasas.**

Variable para Filas: Col_6

- 2. Si
- 1. No

Variable para Columnas: Col_12

- 5. Totalmente de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 1. Totalmente en desacuerdo

Número de Observaciones: 102

Número de filas: 2

Número de columnas: 5

Este procedimiento construye una tabla de dos entradas mostrando la frecuencia de ocurrencia de los pares de valores únicos de Col_6 y Col_12. Construye una tabla de contingencia de 2 por 5 para los datos, y despliega los resultados en diferentes formas. De particular interés son las pruebas de independencia entre filas y columnas, las cuales pueden seleccionarse de la lista de Opciones Tabulares.

Diagrama de Barras para Col_6 según Col_12

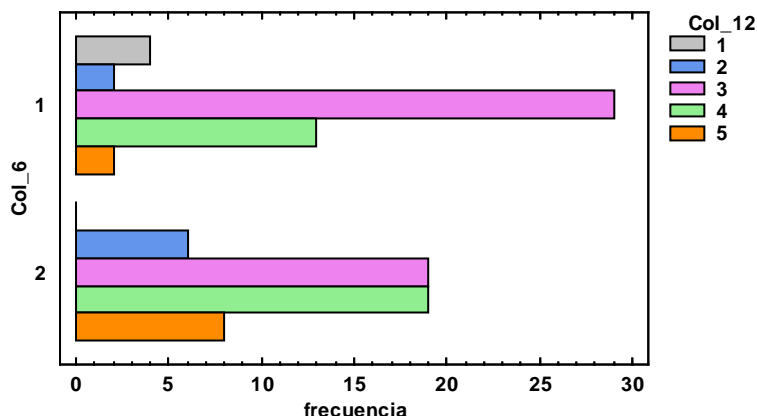


Tabla de Frecuencias para Col_6 por Col_12

	1	2	3	4	5	Total por Fila
1	4	2	29	13	2	50
	3,92%	1,96%	28,43%	12,75%	1,96%	49,02%
2	0	6	19	19	8	52
	0,00%	5,88%	18,63%	18,63%	7,84%	50,98%
Total por Columna	4	8	48	32	10	102
	3,92%	7,84%	47,06%	31,37%	9,80%	100,00%

Contenido de las celdas:

Frecuencia Observada
Porcentaje de la Tabla

Esta tabla muestra con qué frecuencia se presentan los 2 valores de Col_6 junto con cada uno de los 5 valores de Col_12. El primer número de cada celda en la tabla es el recuento o frecuencia. El segundo número muestra el porcentaje de toda la tabla que representa esa celda. Por ejemplo, hubo 4 veces en las que Col_6 es igual a 1 y Col_12 es igual a 1. Esto representa el 3,92157% del total de las 102 observaciones.

Este análisis es como el anterior pero referido a la calidad-precio de los materiales en lugar de analizar las mejoras de las instalaciones.

En las personas que no han realizado actividades en el pasado, predomina la gente que está 'Ni de acuerdo ni en desacuerdo'. Seguidas de las que están 'De acuerdo'.

Por su parte, si se observa los que sí han realizado anteriormente actividades, predomina primero los que están 'De acuerdo' seguido de los 'Ni de acuerdo, ni en desacuerdo'.

Por tanto la conclusión es que la tendencia es a la aprobación de la calidad conforme al precio.

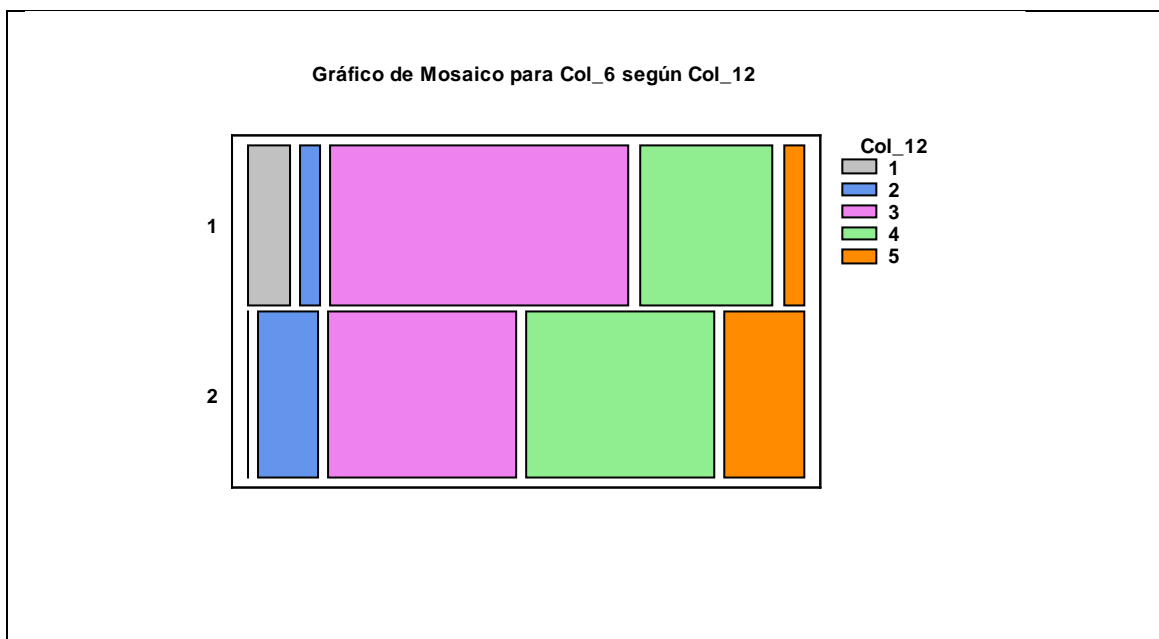


GRÁFICO 24: Conformidad respecto a calidad-precio con la imposición de las tasas. Fuente: Elaboración propia.

➤ **Opinión sobre la capacidad de los monitores de la gente que no realizó actividad antes de la imposición de tasas**

Variable para Filas: Col_6

- 2. Si
- 1. No

Variable para Columnas: Col_13

- 5. Totalmente de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 1. Totalmente en desacuerdo

Número de Observaciones: 100

Número de filas: 2

Número de columnas: 4

Este procedimiento construye una tabla de dos entradas mostrando la frecuencia de ocurrencia de los pares de valores únicos de Col_6 y Col_13. Construye una tabla de contingencia de 2 por 4 para los datos, y despliega los resultados en diferentes formas. De particular interés son las pruebas de independencia entre filas y columnas, las cuales pueden seleccionarse de la lista de Opciones Tabulares.

Diagrama de Barras para Col_6 según Col_13

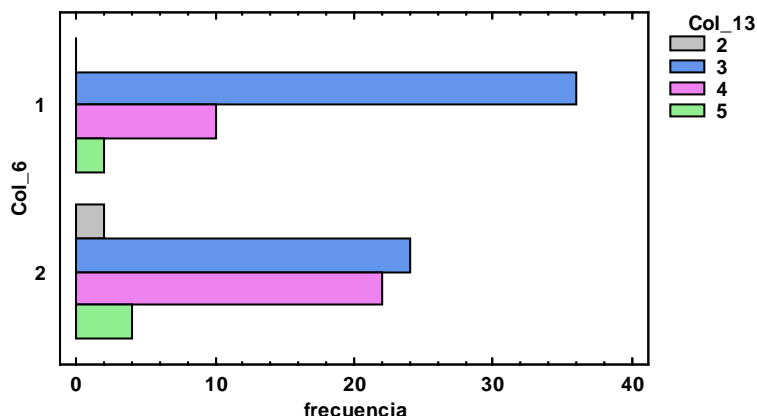


Tabla de Frecuencias para Col_6 por Col_13

	2	3	4	5	Total por Fila
1	0	36	10	2	48
	0,00%	36,00%	10,00%	2,00%	48,00%
2	2	24	22	4	52
	2,00%	24,00%	22,00%	4,00%	52,00%
Total por Columna	2	60	32	6	100
	2,00%	60,00%	32,00%	6,00%	100,00%

Contenido de las celdas:

- Frecuencia Observada
- Porcentaje de la Tabla

Esta tabla muestra con qué frecuencia se presentan los 2 valores de Col_6 junto con cada uno de los 4 valores de Col_13. El primer número de cada celda en la tabla es el recuento o frecuencia. El segundo número muestra el porcentaje de toda la tabla que representa esa celda. Por ejemplo, hubo 0 veces en las que Col_6 es igual a 1 y Col_13 es igual a 2. Esto representa el 0,0% del total de las 100 observaciones.

Ahora se analiza a los monitores:

La gente que en el pasado no realizó actividad alguna, piensa con una gran mayoría (36%) que no están 'De acuerdo ni en desacuerdo' con la capacidad de estos. Le siguen los que sí están 'De acuerdo' (10%)

Los usuarios en el pasado de instalaciones, por su parte, han contestado en el mismo orden de preferencia pero mucho más cerca del 'Ni acuerdo ni en desacuerdo' (24%), encontramos los que están 'De acuerdo' (21%)

Los encuestados están un poco indiferentes ante la capacidad de los monitores.

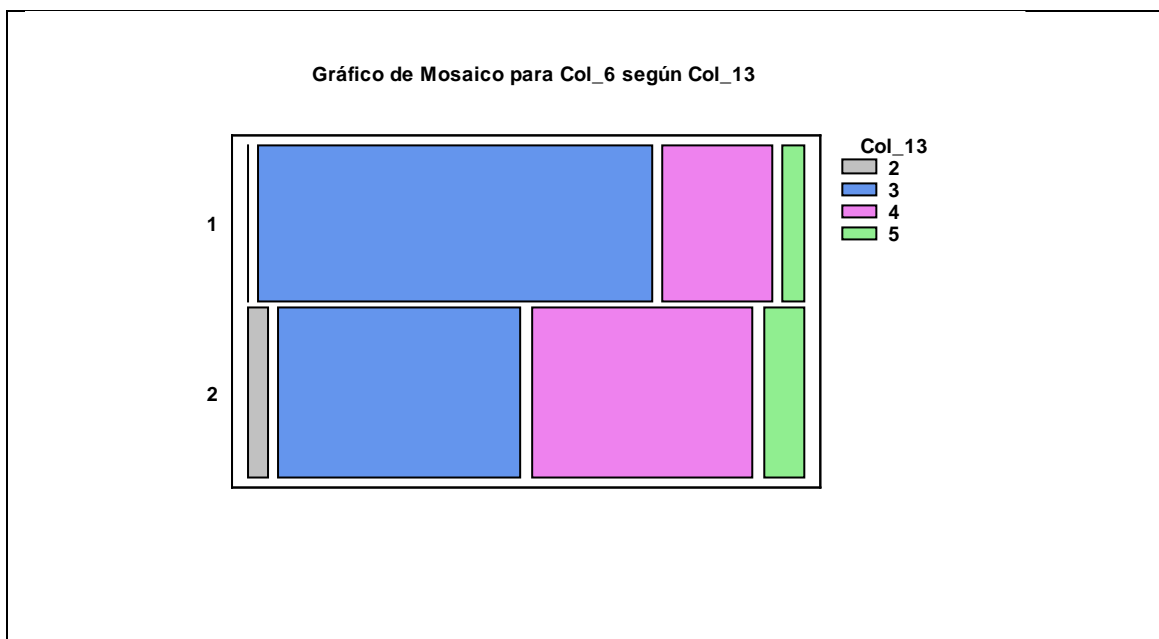


GRÁFICO 25: Opinión sobre la capacidad de los monitores de la gente que no realizó actividad antes de la imposición de tasas. Fuente: Elaboración propia.

➤ **Opinión sobre la capacidad de los monitores de la gente que sí realizó actividad antes de la imposición de tasas**

Variable para Filas: Col_6
Variable para Columnas: Col_14

Número de Observaciones: 98
Número de filas: 2
Número de columnas: 3

Este procedimiento construye una tabla de dos entradas mostrando la frecuencia de ocurrencia de los pares de valores únicos de Col_6 y Col_14. Construye una tabla de contingencia de 2 por 3 para los datos, y despliega los resultados en diferentes formas. De particular interés son las pruebas de independencia entre filas y columnas, las cuales pueden seleccionarse de la lista de Opciones Tabulares.

Diagrama de Barras para Col_6 según Col_14

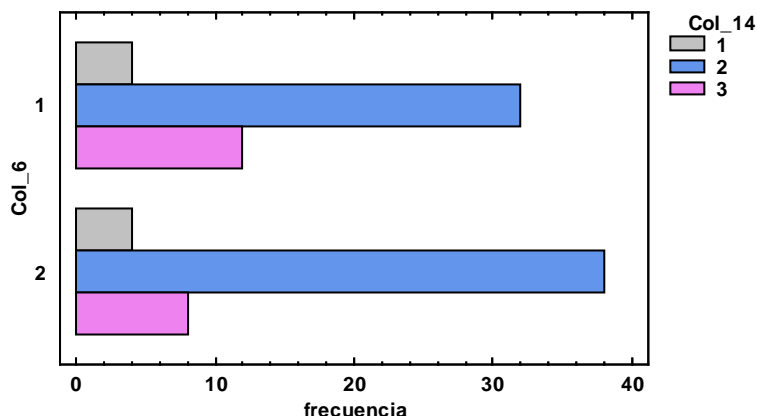


Tabla de Frecuencias para Col_6 por Col_14

	1	2	3	Total por Fila
1	4	32	12	48
	4,08%	32,65%	12,24%	48,98%
2	4	38	8	50
	4,08%	38,78%	8,16%	51,02%
Total por Columna	8	70	20	98
	8,16%	71,43%	20,41%	100,00%

Contenido de las celdas:

- Frecuencia Observada
- Porcentaje de la Tabla

Esta tabla muestra con qué frecuencia se presentan los 2 valores de Col_6 junto con cada uno de los 3 valores de Col_14. El primer número de cada celda en la tabla es el recuento o frecuencia. El segundo número muestra el porcentaje de toda la tabla que representa esa celda. Por ejemplo, hubo 4 veces en las que Col_6 es igual a 1 y Col_14 es igual a 1. Esto representa el 4,08163% del total de las 98 observaciones.

Analizando esta siguiente tabla se ve como la tendencia general es calificarla como buena (En los no usuarios con 32,65% y con el 37,76% en los usuarios) seguida de la 'Regular' que tiene más en los dos casos que la 'Buena'.

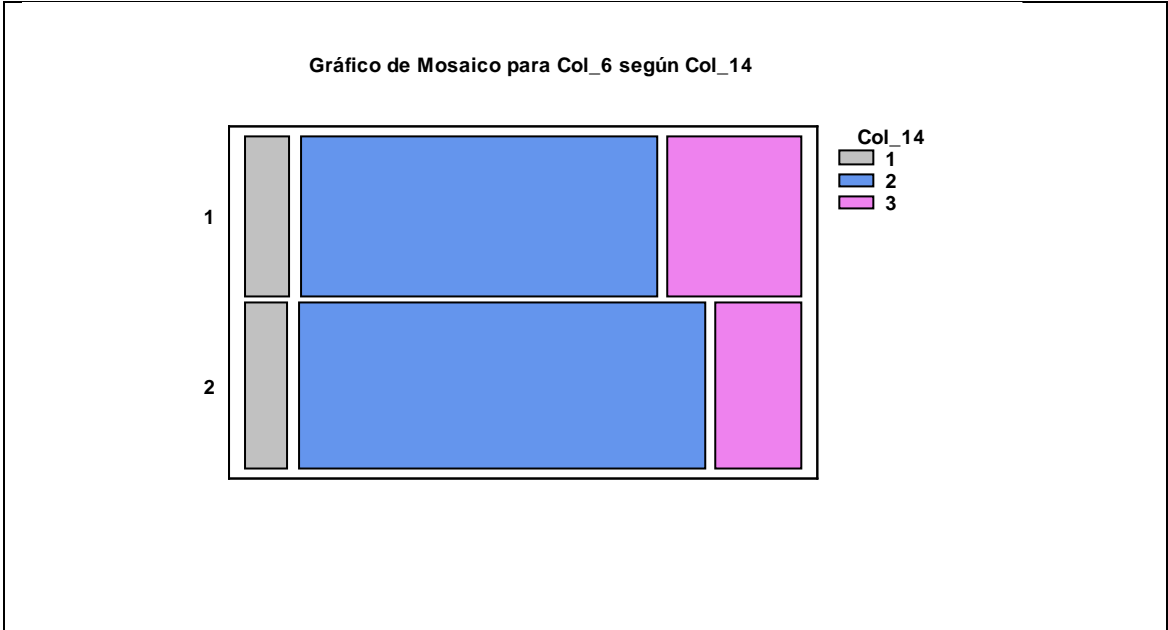


GRÁFICO 26: Opinión sobre la capacidad de los monitores de la gente que sí realizó actividad antes de la imposición de tasas. Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO 4: CONCLUSIÓN

CAPÍTULO 4: CONCLUSIÓN

4.1 Conclusión

4.1 CONCLUSIÓN

El Servei d'Esports de la Universidad Politécnica de Valencia tiene una gran tradición e importancia dentro de la misma. Su calidad viene abalada por la cantidad de años que lleva prestando servicio y permitiendo a los estudiantes formarse deportivamente como complemento a su formación académica.

La UPV dispone de infraestructuras que permiten la práctica de más de 75 especialidades tanto dentro como fuera del campus.

Su labor ha sido muchas veces reconocida con infinidad de reconocimientos.

También es de elogiar sus resultados deportivos en campeonatos universitarios tanto nacionales como internacionales.

Las instalaciones a disposición de los usuarios tienen la finalidad de satisfacer en la mayor cantidad posible sus expectativas. Es un servicio que prestan y todo servicio, tiene como fin alcanzar la calidad total.

¿Cómo medir la satisfacción de los usuarios o clientes de este servicio? La UPV empezó a pasar encuestas de satisfacción en las distintas actividades. Los resultados siempre eran para enorgullecerse pero, en 2012 se empezaron a cobrar cuotas por la práctica de actividades deportivas. Se daban dos opciones: pagar cuota por utilización de la instalación o servicio, o pagar una cuota anual para hacerse 'socio de deportes de la UPV', con las ventajas que conlleva.

Es ahora cuando hay que llevar un mayor control en la satisfacción de los usuarios y ver si la subida de precios implica también un aumento en la calidad de los servicios o es debido a motivos económicos de viabilidad.

Las encuestas que se pasaban anteriormente no llevaban un gran análisis a posteriori y daban como resultado una aprobación general. Se analizaban las medias de los resultados de la actividad analizada con los de la media de su departamento. Por ejemplo los resultados de la actividad 'pilates' se comparaban con la media de los resultados obtenidos en el conjunto de las actividades de 'Aula Salud', a la que pertenece esta actividad. Si la diferencia entre ambos no era alarmante no se tomaba ninguna medida.

Se decidió realizar una encuesta con preguntas que se consideran más adecuadas para su análisis y respuestas de diferentes tipos (abiertas y cerradas). También hay que destacar que este estudio se ha realizado en el conjunto de la población de la

universidad y no solo en la población practicante de alguna actividad deportiva. Era de interés conocer la opinión de los que no realizaban deportes y los motivos que tenían.

Se paso a analizar una por una las preguntas de la encuesta para ver que sensaciones se tenían. También se recopilo tablas para cuantificar en cifras si ha habido un descenso significativo antes y después del 2012. (Estas tablas se adjuntan en el anexo).

Los resultados obtenidos y analizados anteriormente a lo largo de este trabajo, nos muestran que la mayoría de los encuestados consideran que los materiales, monitores, etc. son los correctos. También están conformes con la calidad-precio del servicio que se pone a su disposición. Hay un gran número de personas que sigue practicando deportes pero sin embargo, y este dato es definitivo, las cifras de usuarios tanto individuales como a nivel de equipos desciende notablemente.

Un punto a destacar es la gestión de sugerencias, quejas informales y reclamaciones formales, aunque son muy pocos los usuarios que han realizado alguna de estas propuestas, en todos los casos, finalmente no se resolvió positivamente o no se tuvo en cuenta la queja con lo cual el procedimiento que en la actualidad se emplea para estas acciones debe de ser revisado pues no es efectivo.

Se observa como la puesta en marcha de las tasas, hacen que la comunidad universitaria practique menos deporte, cuantificándola con respecto al curso anterior de la imposición de dichas tasas, observamos un descenso de 9.114 participantes que corresponden al 48% (Tabla 5 y 6)

Otro dato clave es el análisis de los deportes por equipos (Tabla 7). El curso anterior donde más osciló el dato de equipos inscritos fue en el curso 2011-2012 con un descenso del 6,4% y 163 deportistas. El siguiente curso el descenso fue del 68,3% y de 4.153 deportistas, un 75%.

Esto es debido a que los usuarios no han sido excesivamente críticos a la hora de valorar la situación en las encuestas pero si a la hora de dejar de practicar deporte.

Por lo que se puede deducir del estudio, los usuarios no consideran abusivo del todo el precio impuesto para ser socio por un año o para la reserva puntual de alguna instalación. Así bien, tampoco se piensa que los servicios hayan cambiado a mejor. Más bien siguen tal cual estaban cuando eran gratuitos. Sin embargo la gran diferencia radica en que los precios no son los mismos. Antes no se pagaba y ahora sí.

La época de crisis en la que se sitúa el país sumado a la imposición de cuotas para la práctica de deportes ha provocado esta caída tan significativa en las cifras de las ligas y actividades deportivas.

La misma crisis es también la posible causa principal de que ahora se pase a cobra tasas. Sin embargo no se considera al Serviei d'Esports como una inversión económica

de la que se tiene que sacar beneficio, sino una inversión en la formación deportiva y personal del alumnado. Una muestra de superación y de bienestar con uno mismo.

Está ahora en manos de la universidad el ver qué medidas toma respecto a la gran caída de usuarios del servicio.

La conclusión es clara, la incorporación de las tasas deportivas en la comunidad universitaria han influido enormemente en la práctica deportiva (no así tanto en la idea de que es un servicio de calidad por parte de la población universitaria).

Teniendo en cuenta que ahora los usuarios pagan una cuota por este servicio, el procedimiento de sugerencias y de quejas debe de ser revisado para lograr la máxima satisfacción de los clientes.

ANEXO:

COLECTIVO	SIN TASAS Y CICLO				SIN TASAS Y CICLO			
	Curso 2005-2006				Curso 2006-2007			
	Nº Usuarios SDEP				Nº Usuarios SDEP			
	MUJER	VARÓN	SIN ASIGNAR	TOTAL	MUJER	VARÓN	SIN ASIGNAR	TOTAL
ARQUITECTURA	470	685		1.155	390	456		846
CAMINOS	313	907		1.220	272	742		1.014
INDUSTRIALES	378	1.251		1.629	347	933		1.280
DISEÑO	288	1.243		1.531	248	973		1.221
GEODESIA	116	337		453	89	207		296
GEST.EDIFICAC	180	526		706	153	385		538
INFORMATICA	198	1.133		1.331	149	771		920
AGRONOMICA	434	570		1.004	399	361		760
TELECO	165	640		805	152	425		577
BBAA	216	111		327	162	80		242
FADE	288	371		659	234	237		471
GANDIA	417	485		902	277	282		559
ALCOY	3	10		13	2	9		11
FLORIDA	1	5		6	0	2		2
MASTERES OFICIALES	0	0		0	26	28		54
Doctorado	136	222		358	152	231		383
PAS Y PDI	889	1.350		2.239	837	1.210		2.047
Sin asignar	434	1.029	1	1.464	373	810	1	1.184
TOTALES SDUPV	4.926	10.875	1	15.802	4.262	8.142	1	12.405

TABLA 3: Número de usuarios del S'ervei d'Esports. Curso 2005-2006 al 2006-2007. Fuente: Área de Deportes UPV.

	SIN TASAS Y ciclos				SIN TASAS Y ciclos				SIN TASAS Y ciclos			
	Curso 2007-2008				Curso 2008-2009				Curso 2009-2010			
COLECTIVO	Nº Usuarios SDEP				Nº Usuarios SDEP				Nº Usuarios SDEP			
	mujer	varón	Sin asignar	TOTAL	mujer	varón	Sin asignar	TOTAL	Mujer	varón	Sin asignar	TOTAL
ARQUITECTURA	465	633		1.098	526	623		1.149	464	594		1.058
CAMINOS	301	948		1.249	310	1.026		1.336	298	1.072		1.370
INDUSTRIALES	332	1.168		1.500	342	1.296	1	1.639	335	1.348	3	1.686
DISEÑO	300	1.272		1.572	307	1.453		1.760	316	1.441	1	1.758
GEODESIA	90	312		402	106	332		438	80	269		349
GEST. EDIFICAC	194	593		787	257	664		921	254	718		972
INFORMATICA	119	964		1.083	143	996		1.139	114	918		1.032
AGRONOMICA	352	467		819	409	523		932	416	502		918
TELECO	138	466		604	128	438		566	103	394		497
BBAA	186	107		293	228	139		367	223	106	1	330
FADE	259	365	1	625	255	370	1	626	241	403	1	645
GANDIA	305	385		690	343	412		755	141	356		497
ALCOY	4	247		251	193	489		682	152	539		691
FLORIDA	0	7		7	0	7		7	0	8		8
MASTERES	51	81		132	109	128		237	114	186		300
Doctorado	117	254		371	95	227		322	74	160		234
PAS Y PDI	982	1.500		2.482	1.038	1.499		2.537	805	1.416		2.221
Sin asignar	494	1.065	1	1.560	627	1.330	2	1.959	583	1.115	2	1.700
TOTALES SDUPV	4.689	10.834	2	15.525	5.416	11.952	4	17.372	4.713	11.545	8	16.266

TABLA 4: Número de usuarios del Servei d'Esports. Cursos 2007-2008 al 2009-2010. Fuente: Área de Deportes UPV.

COLECTIVO	SIN TASAS Y 1º GRADO				SIN TASAS Y 1º GRADO				CON TASAS Y 1º, 2º, 3º GRADO			
	CURSO 2010-2011				CURSO 2011-2012				Curso 2012-2013			
	Nº Usuarios SDEP				Nº Usuarios SDEP				Nº Usuarios SDEP			
	MUJER	VARON	SIN ASIGNAR	TOTAL	MUJER	VARON	SIN ASIGNAR	TOTAL	MUJER	VARON	SIN ASIGNAR	TOTAL
ARQUITECTURA	493	673		1.166	559	754		1.313	324	309		630
CAMINOS	304	1.140		1.444	361	1.165		1.526	145	512		657
INDUSTRIALES	412	1.484		1.896	460	1.633		2.093	289	847		1.136
DISEÑO	364	1.616	2	1.982	390	1.687		2.077	222	865		1.087
GEODESIA	103	273		376	109	246		355	51	100		151
GEST.EDIFICAC.	264	764		1.028	209	581		790	65	166		231
INFORMATICA	118	912	1	1.031	85	785		870	39	297		336
AGRONOMICA	404	614		1.018	468	649		1.117	244	277		521
TELECO	101	402	1	504	89	447		536	42	248		290
BBAA	304	145		449	370	192		562	188	77		265
FADE	278	439	1	718	292	547	1	840	121	173		294
GANDIA	288	455		743	312	415		727	292	322		614
ALCOY	242	850		1.092	239	935		1.174	270	933		1.203
FLORIDA		17		17		2		2	0	1		1
MASTERS	194	281		475	253	372		625	191	282		473
Doctorado	70	141		211	44	90		134	35	48		83
PAS Y PDI	915	1.535		2.450	869	1.330		2.199	384	579		963
Sin asignar	678	1.387	5	2.070	612	1.285	1	1.898	271	517	1	789
TOTALES UPV	5.532	13.128	10	18.670	5.721	13.115	2	18.838	3.173	6.550	1	9.724

TABLA 5: Número de usuarios del Servei d'Esports. Curso 2010-2011 al 2012-2013. Fuente: Área de Deportes UPV.

PARTICIPANTES EN LOS PROGRAMAS DEPORTIVOS						
CURSO	CAMPUS	Nº de Usuarios SDEP*				
		MUJER	VARON	SIN ASIGNAR	TOTAL	
2005-2006	VERA	4.482	10.369	1	14.852	
	GANDIA	460	543	0	1.003	
	TOTALES	4.942	10.912	1	15.855	
2006-2007	VERA	3.981	7.860	1	11.842	
	GANDIA	292	311	1	604	
	TOTALES	4.273	8.171	2	12.446	
2007-2008	VERA	4.360	10.183	2	14.545	
	GANDIA	344	444	1	789	
	ALCOY	2	244	1	247	
	TOTALES	4.706	10.871	4	15.581	
2008-2009	VERA	4.794	11.018	4	15.816	
	GANDIA	385	476	1	862	
	ALCOY	300	559	1	860	
	TOTALES	5.479	12.053	6	17.538	
2009-2010	VERA	4.417	10.726	9	15.152	
	GANDIA	201	435	1	637	
	ALCOY	148	527	1	676	
	TOTALES	4.766	11.688	11	16.465	
2010-2011	VERA	4.914	11.723	10	16.647	
	GANDIA	373	580	1	954	
	ALCOY	345	1.009	1	1.355	
	TOTALES	5.632	13.312	12	18.956	286
2011-2012	VERA	5.093	11.605	2	16.700	
	GANDIA	378	514	1	893	
	ALCOY	306	1.052	1	1.359	
	TOTALES	5.777	13.171	4	18.952	204
2012-2013 TASAS SOLO VERA	VERA	2.542	5.151	1	7.694	
	GANDIA	320	380	0	700	
	ALCOY	355	1.102	1	1.458	
	TOTALES	3.217	6.633	2	9.852	128
*Puede existir DNI's diferentes contabilizados en más de un Campus					DNI's repiten en 2 o más campus	

TABLA 6: Participantes en los programas deportivos. Fuente: Área de deportes UPV.

PARTICIPACIÓN EN LIGAS DE DEPORTES DE EQUIPOS									
	2009-2010		2010-2011		2011-2012		2012-2013		
	Nº Inscripciones Equipos	Nº Participantes	Nº Inscripciones Equipos	Nº Participantes	Nº Inscripciones Equipos	Nº Participantes	Nº Inscripciones Equipos	Nº Participantes	
Fútbol 1ª División	8	189	No se puede jugar el campo está por arreglar						
Total Deporte FUTBOL	8	189							
Fútbol Sala Mas. 1ª Div.	9	123	11	145	8	105	32	305	
Fútbol Sala Mas. 2ª Div.	17	140	16	158	14	201			
Fútbol Sala Mas. 3ª Div.	79	959	98	1.126	92	1.064			
Fútbol Sala Fem. 1ª Div.	14	140	12	144	10	119	7	94	
Total Deporte FUTBOL SALA	119	1.362	137	1.573	124	1.489	39	399	
Baloncesto Mas. 1ª Div.	12	158	10	148	11	152	11	104	
Baloncesto Mas. 2ª Div.	36	450	33	416					
Baloncesto Fem. 1ª Div.	14	145	10	121	5	69			
Total Deporte BALONCESTO	62	753	53	685	55	636	17	161	
Rugby Mas. 1ª Div.	2	23							
Total Deporte RUGBY	2	23	0	0	0	0	0	0	
Balonmano Mas. 1ª Div.							6	97	
Total Deporte Balonmano	0	0	0	0	0	0	6	97	
Voley-Playa Mas. 1ª Div.	27	77	26	54	35	70	20	45	
Voley-Playa Fem 1ª Div.	2	6	0	0	0	0	0	0	
Total Deporte VOLEY-PLAYA	29	83	26	54	35	70	20	45	
Fútbol-7 1ª Div. Mas.	12	160	11	175	10	135	62	632	
Fútbol-7 2ª Div. Mas.	22	249	186	2.445	172	2.502			
Fútbol-7 3ª Div. Mas.	189	2.565	21	305	20	294			
Total Deporte FUTBOL 7	223	2.974	218	2.925	202	2.931	62	632	
Voleibol Fem. 1ª Div.	10	89	8	87	9	82	0	0	
Voleibol Mas. 1ª Div.	1	14							
Total Deporte VOLEIBOL	11	103	8	87	9	82	0	0	
TOTAL DEPORTES DE EQUIPO	454	5.487	442	5.324	425	5.208	144	1.334	
	Estudios por Ciclos		Estudios por ciclo y 1º grado		Estudios por ciclo y 1º y 2º grado		Estudios por ciclo y 1º, 2º y 3º grado		

TABLA 7: Participación en ligas de deportes de equipos. Fuente: Área de deportes UPV.

PARTICIPACIÓN EN LIGAS DE DEPORTES DE RAQUETA								
	2009-2010		2010-2011		2011-2012		2012-2013	
	Nº Inscripciones	Nº Participaciones jugadores	Nº Inscripciones	Nº Participaciones jugadores	Nº Inscripciones	Nº Participaciones jugadores	Nº Inscripciones	Nº Participaciones jugadores
Badminton Masc.	15	15	10	10				
Badminton Fem.	3	3			17	17	18	18
Total Deporte BADMINTON	18	18	10	10	17	17	18	18
Tenis Mesa Mas. 1ª Divi.	10	10	9	9	11	11	28	25
Tenis Mesa Mas. 2ª Divi.	42	42	67	67	47	47		
Tenis Mesa Fem.	5	5	7	7	6	6	6	6
Total Deporte TENIS-MESA	61	61	83	83	64	64	34	31
Tenis mas. 1ª Div.	16	16	18	18	17	17	8	7
Tenis mas. 2ª Div	86	86	111	111	94	94	49	43
Tenis Fem.	10	10	14	14	8	8		
Total Deporte TENIS	112	112	143	143	119	119	57	57
Padel Mas. 1ª Div.	10	20	16	19	13	24	10	20
Padel Mas. 2ª Div.	119	234	136	202	142	251	63	114
Padel Mixto	26	52	32	47	32	56	19	34
Pádel Fem. 1ª Div.							11	20
Total Deporte PADEL	155	306	184	268	187	331	92	168
Frontenis Mas. 1ª Div.	9	18	8	16	9	18	6	11
Frontenis Mas. 2ª Div.	66	132	64	90	64	120	16	28
Total Deporte FRONTENIS	75	150	72	106	73	138	22	39
Squash Mas. 1ª Div.	12	12	18	18	10	10	8	8
Squash Mas. 2ª Div.	51	51	58	58	68	68	40	36
Squash Fem.	6	6	6	6	6	6		
Total Deporte SQUASH	69	69	82	82	84	84	48	44
TOTAL DEPORTES DE RAQUETA	490	716	574	692	544	753	271	357

TABLA 8: Participación en ligas de deportes de raqueta. Fuente: Área de deportes UPV.

NORMATIVA COMPLETA

LOS SOCIOS

1. Se consideran Socios/as de deportes todas aquellas personas que han tramitado su condición de socio de deportes a través de su Intranet o, en el caso de no disponer de intranet, en la Oficina de Administración del Servei de d'Esports.
2. Los Socios podrán reservar las instalaciones deportivas conforme a las instrucciones de uso presentes.
3. Los miembros de la Comunidad Universitaria que no sean socios, tienen derecho a:
 - La reserva y uso de las instalaciones deportivas siempre que haya disponibilidad y previo pago de la tarifa correspondiente de las mismas.
 - Acceso sin cuota, a las instalaciones que se consideren de Acceso Libre en la Carta de Servicios del Servei d'Esports y siempre que reúnan los requisitos de acceso a dichas instalaciones.
 - A las acciones de promoción del Servei d'Esports.

1. **TIPOS DE ACREDITACIONES**

Los socios de deportes podrán identificarse con las siguientes acreditaciones:

- Carnet UPV
- Carnet de socio de deportes, para aquellos socios que no dispongan de carnet UPV

INSTALACIONES Y RESERVAS

HORARIOS DE LAS INSTALACIONES

Núcleo 1: Pabellón Polideportivo (6ª)		
Horario de apertura		
	De lunes a viernes	Sábado y Domingo
Pabellón Polideportivo	8.00-24.00	8.00-22.00
Boulders, rocódromo y boulders exteriores	9.00-23.00	9.00-21.00
Pistas de baloncesto		
Pistas de badminton		
Pistas de fútbol sala		
Pistas de voleibol		
Sala de musculación		
Pistas de pádel interior	8.30-23.30	8.30-21.30
Pistas de pádel exterior	8.00-23.00	8.00-21.00
Pistas de squash	8.30-23.30	8.30-21.30
Pistas de tenis	8.00-23.00	8.00-21.00
Sala de fisioterapia	Previa cita	
Vestuarios	8.00-23.40	8.00-21.40

TABLA 9: Horario de apertura Núcleo 1

Núcleo 2: Edificio principal (7C)		
Horario de apertura		
	De lunes a Viernes	Sábado y Domingo
Edificio principal	7.15-24.00	8.00-22.00
Sala Aula Salud	Según actividad	Según actividad
Sala aeróbic		
Aulas Indurain - Genovés		
Tatami duro - Blando		
Campo fútbol/rugby natural	8.00-23.00	9.00-21.00
Campo fútbol/rugby/fútbol 7 artificial		
Pista de atletismo	7.30-23.00	8.30-21.00
Pista vóley playa	8.00-23.00	10.30-12.30
Sala de musculación	7.30-10.30 11.30-16.30 17.30-22.30	10.30-12.30
vestuarios	7.15-23.30	8.00-21.30

TABLA 10: Horario apertura Núcleo 2

Núcleo 3: Edificio Trinquet El Genovés (9A)		
	Horario de apertura	
	De lunes a viernes	Sábado y Domingo
Edificio trinquet	8.00-22.00	
Frontones cubiertos	8.00-21.00	9.00-15.00
Mesas de tenis mesa	8.30-21.30	
Pistas de squash		
Trinquet		
vestuarios	8.00-9.30	
Velódromo	Horario exclusivo lunes y miércoles de 20.00 a 21.00	
Pistas de futbol sala césped artificial	8.30-21.30	

TABLA 11: Horario de apertura Núcleo 3

INSTRUCCIONES PARA RESERVAR

1. Las reservas de instalaciones se pueden realizar

- Por intranet.
- Por extranet
- De forma presencial (socios).

2. Los socios pueden reservar con una antelación máxima de 8 días.

Los miembros de la comunidad universitaria que no sean socios de deportes pueden reservar con una antelación máxima de 7 días.

Es decir, los socios pueden reservar a semana vista, esto es, el lunes a las 9 de la mañana se abre la reserva para el martes siguiente, el martes a las 9 de la mañana para el miércoles siguiente, y así sucesivamente.

En el caso de los no socios, pueden reservar únicamente con 7 días de antelación de manera que, el lunes a las 9 de la mañana pueden reservar para el lunes de la semana siguiente, el martes a la misma hora para el martes siguiente, y así sucesivamente.

3. Las pistas de bádminton y voleibol solo se ofertan los miércoles y viernes , pueden ser reservadas solamente por socios y de manera presencial en cualquiera de los cuatro Edificios del Servei d'Esports con 8 días de antelación.

4. Las reservas de instalaciones deportivas no tienen coste adicional para los socios, que adquieran el **compromiso** de que todos los usuarios que juegan sean socios.

5. El socio que reserva una pista o instalación puede *jugar* con “no socios”, abonando el importe de alquiler de dicha instalación.

6. En caso de que se alquile una instalación abonando la tarifa, los acompañantes pueden o no pertenecer a la UPV.

4. En este último caso, si la pista reservada es de **fin de semana**, es muy importante que el titular no se olvide de imprimir el ticket de reserva y de llevar consigo, el carné de la Universidad o el carné de socio y DNI para mostrárselo al Personal de Seguridad. Este

permitirá el acceso a las instalaciones al socio y al grupo que le acompañe. En caso de faltar alguien tendrá que facilitarle los datos de éste al personal de seguridad de turno para que se identifique al llegar y no tenga problemas de acceso.

ANULACION DE RESERVAS

1. **Por causas ajenas al usuario:** En caso de no poder hacer uso de la instalación, sea por lluvia, mantenimiento, avería o por necesidades del Servei d'Esports, se compensará con otra reserva en igual condición.

En ese caso se dispone de 48 horas para cambiar dicha reserva de manera personal en cualquiera de los edificios del Servei d'Esports y debe estar comprendida en los siguientes 15 días.

2. **Por el usuario:** La anulación de la reserva se podrá realizar con un plazo de 24 horas anteriores a la reserva de manera personal en cualquiera de los edificios del Servei d'Esports, en horario de la instalación, o por intranet.

3. **Las reservas por las que se ha abonado la tarifa, no se pueden anular por intranet,** el usuario puede solicitar la devolución del importe con 24 horas de antelación al uso de la pista. Se tramita mediante GREGAL.

TIQUE DE RESERVAS

Para evitar posibles problemas de acceso a la instalación, el usuario debe solicitar o imprimir su ticket de la reserva.

PRIORIDADES DE RESERVAS

La prioridad en el uso de la reserva es del socio y solo de manera excepcional se le puede modificar la reserva por necesidad del Servei d'Esports. Estas modificaciones se comunicarán, en la medida de lo posible, por correo electrónico hasta con 24 horas de antelación.

CONTROL DE USO DE LAS INSTALACIONES

El personal del Servei d'Esports controla de manera habitual que la instalación se usa en las condiciones en las que se realizó la reserva.

Todos los usuarios deberán identificarse a petición del personal de la instalación mediante la acreditación de Socio, DNI, Pasaporte o Carnet de Conducir. En caso de no hacerlo se les considerará como usuarios externos a todos los efectos.

RESERVA A ENTIDADES

La reserva de instalaciones deportivas, aulas y salas del Servei d'Esports a Entidades de la UPV o externas, se realizara mediante solicitud a través del Sistema Gregal indicando todos los datos necesarios para la misma, tipo de instalación, fechas, usuarios etc.

1. INSTRUCCIONES GENERALES

1. El uso de la instalación se limitará al horario y espacio deportivo previamente reservado.
2. Para validar el uso de las instalaciones deportivas, es necesario teclear el número de carnet UPV, DNI, o Pasaporte en las pantallas táctiles instaladas a tal efecto en las recepciones de los edificios del Servei d'Esports, **desde 30 minutos antes de la hora de la reserva y hasta 30 minutos después de** la finalización de la hora reservada.
3. En caso de avería o inhabilitación de la pantalla, el titular de la reserva debe presentar físicamente el carnet acreditativo al personal de la instalación, para que se proceda a validar el uso de la pista.
4. La no validación del uso de las instalaciones reservadas supone sanción, según las instrucciones sancionadoras, salvo que se haya abonado la tarifa de la reserva.
5. El mal uso de las instalaciones comportará la sanción correspondiente según las instrucciones sancionadoras.
6. Para las instalaciones deportivas de acceso libre, no se requiere tener la condición de socio y son de acceso exclusivo a los miembros de la UPV.
Para acceder a ellas, el usuario debe identificarse en las pantallas táctiles, y/o presentando el carnet acreditativo al personal de la instalación.
7. El **Servei d'Esports** no se responsabiliza de la **pérdida o hurto de los objetos y materiales depositados en las instalaciones.**

8. Indumentaria

- Es obligatorio llevar la indumentaria y calzado adecuado a la actividad que se vaya a practicar.
- Es obligatorio el uso de **camiseta o similar.**

9. No se permite

- Acceder a las instalaciones con **bicicletas o patines (excepto al velódromo)**.
- La permanencia en las instalaciones de aquellas personas cuyo comportamiento afecte al normal desarrollo de las actividades.
- El acceso con bolsas a las distintas salas donde se practiquen actividades deportivas.
- El acceso de animales a las instalaciones, excepto perros lazarillo.
- Solo se permite el acceso y permanencia en los espacios deportivos a los deportistas, equipo arbitral y personal técnico autorizado que vaya a utilizar la instalación, así como a los deportistas que tengan reservada dicha instalación.
- El uso de las instalaciones deportivas con fines profesionales.

10. En cualquier circunstancia se debe acatar lo que indique el personal de la instalación.

Dentro de las instalaciones deportivas quedará expresamente prohibido:

a) Fumar (Real Decreto 4 marzo 1988, núm. 192/1988)

b) El consumo de bebidas alcohólicas y alimentos.

Solo se permite el acceso a las instalaciones deportivas con bebidas en botellas de plástico (sin tapón) que no supongan un riesgo o daño para los usuarios, los deportistas y las instalaciones deportivas. En cualquier circunstancia debe hacer caso a lo que le indique el personal de la instalación.

c) Realizar otras actividades diferentes a aquellas para las que fueron éstas concebidas, salvo autorización expresa del Servei d'Esports.

d) La manipulación de elementos propios de las instalaciones sin autorización del personal de instalaciones.

2. UTILIZACION DE LOS VESTUARIOS

1. Para el acceso a los vestuarios, el usuario debe acreditarse ante el personal de la instalación.

- Los socios o miembros de la comunidad universitaria se acreditan enseñando el carnet UPV, DNI o pasaporte o en su defecto en carnet de socio de deportes

- Los acompañantes de los socios, que no sean socios, deben acreditarse mostrando el ticket de reserva a los oficiales de instalaciones y pueden utilizar el vestuario junto al resto de jugadores. (El socio debe haber realizado la reserva previo pago de la tarifa de la instalación)

2. El uso de los vestuarios está condicionado a la reserva de una instalación deportiva o a la realización de una actividad deportiva o competición y se pueden utilizar solo durante el tiempo de uso de la instalación deportiva

3. Según las necesidades y disponibilidad, se prestará un vestuario individual o colectivo o, si es necesario, de otro edificio.

4. Para la utilización de vestuarios por parte de un equipo, se deja en depósito la identificación del titular de la reserva, quien se responsabiliza del uso adecuado de la instalación. El carnet solo será devuelto al titular.

5. El Servei d'Esports no se responsabiliza de la pérdida o hurto de los objetos depositados en vestuarios.

6. A los vestuarios se puede acceder como máximo 20 minutos antes del cierre de los edificios.

7. No está permitido cambiarse fuera de los vestuarios.

8. Está prohibido acceder a los vestuarios con cualquier recipiente de cristal.

9. Está prohibido comer en los vestuarios.

10. En cualquier caso, se aplicará la normativa de Sanidad en vigor sobre Vestuarios y Espacios Deportivos.

11. Se debe eliminar el barro y restos de césped antes de acceder a los edificios del Servei d'Esports.

12. Por higiene se recomienda el uso de chanclas o calzado de baño.

3. PRÉSTAMO Y UTILIZACIÓN DE LAS TAQUILLAS

1. Las taquillas se prestan a los siguientes usuarios:

- **Miembros UPV:** Se prestan taquillas a los socios y no socios miembros de la UPV con reserva, dejando en depósito un documento acreditativo y mostrando, a su vez, el ticket de reserva.
- **Los no socios sin vinculación a la UPV** deben presentarse con la persona titular de la reserva, enseñar el ticket y dejar un documento oficial acreditativo en depósito.

2. Las taquillas se prestan exclusivamente para el tiempo de realización de la actividad deportiva y por un periodo menor de 3 horas.

3. **La no devolución** de la llave conlleva la sanción que se especifica en las instrucciones sancionadoras vigentes.

4. **El carnet** sólo será devuelto al titular.

5. **A los equipos**, no se les presta taquillas. En todo caso, a criterio del personal de la instalación, se les presta una jaula si tienen reserva en el Pabellón o un vestuario si tienen reserva en el Edificio Principal.

4. PRÉSTAMO DE MATERIAL DEPORTIVO PARA COMPETICIONES Y RESERVAS

1. Para el préstamo de material se deja en depósito el carnet de la UPV.

2. La persona que deje el carnet en depósito, se responsabiliza del material, hasta la devolución del mismo. **En caso de pérdida** del material prestado, el usuario debe abonar su precio o reponer éste, si no, se le aplica las instrucciones sancionadoras.

3. El carnet solo será devuelto al titular.

PRÉSTAMO PARA COMPETICIONES

El Servei d'Esports presta balones, pelotas, volantes y petos para las competiciones programadas o autorizadas por el mismo, según indique la normativa de cada competición.

El préstamo se realiza 15 minutos antes de comenzar el partido, estando prohibido pelotear junto a la zona donde se desarrolla la competición, o fuera de las instalaciones.

PRÉSTAMO PARA RESERVAS

Se prestarán exclusivamente balones.

PRÉSTAMO DE MATERIAL DEPORTIVO PARA EQUIPOS FEDERADOS Y DEPORTISTAS ESPORT ESTUDI.

1. Los equipos de la UPV, secciones deportivas y deportistas autorizados se les presta el material deportivo necesario para el entrenamiento.

2. **El material se entrega** a los entrenadores/as de cada equipo, a los responsables del material de cada sección y/ o a los deportistas autorizados.

3. **En la liga CADU** el entrenador es el responsable del material.

4. La persona a quien se presta el material deportivo o **equipación** es la responsable de la devolución de éste.

5. El material a prestar en cada caso es el siguiente:

- **Secciones Deportivas:** rastrillos, cepillos, balones, petos para entrenamientos, balones medicinales, combas, conos y otro material autorizado en la solicitud.

La autorización para préstamo de material a **equipos federados o secciones deportivas autorizados** es necesario solicitarla por escrito a través del sistema gregal.

b) **Deportistas de alto nivel autorizados:** se les presta aquello que conste aprobado en la autorización que haya tramitado.

1. HORARIOS GENERALES

De lunes a viernes 7:15 a 24:00.

Sábados.8:00 a 22:00

2. SALA DE MUSCULACION-EDIFICIO PRINCIPAL (7 C)

De lunes a viernes de 7:30 a

10:30,

de 11:30 a 16:30 y de 17:30 a

22:30.

Sábados de 10:30 a 12:30.

Para las actividades de acceso con inscripción:

- Se debe fichar en las pantallas táctiles de entrada a las salas, durante los 15 minutos antes o después del inicio de la actividad, para validar tu asistencia.
- b) En el caso de querer justificar una falta de asistencia, se debe comunicarse mediante la entrega de un justificante del médico o profesor al monitor/a responsable de la actividad.
- c) Con más de una falta al mes se causa de baja en la actividad.

3. TAMAMI DURO Y BLANDO- SALA DE AEROBIC

Las salas abren en función de las actividades.

4. SALA MULTIUSO Y FORMACIÓN

Las salas abren en función de las actividades.

1. Es necesario fichar al inicio de cada sesión, tecleando el DNI o número de carnet UPV en las pantallas táctiles habilitadas para ello en la sala.
2. El material se debe utilizar adecuadamente y dejarlo en su sitio al finalizar el uso del mismo
3. Para las actividades de acceso con inscripción:
 - Se debe fichar en las pantallas táctiles de entrada a las salas, durante los 15 minutos antes o después del inicio de la actividad, para validar tu asistencia.
 - En el caso de querer justificar una falta de asistencia, se debe comunicarse mediante la entrega de un justificante del médico o profesor al monitor/a responsable de la actividad.
 - Con más de una falta al mes se causa de baja en la actividad.

1. **Apertura del aula:** las aulas siempre son abiertas por el personal de instalaciones del Servei d'Esports que se encarga también de proporcionar y manipular todo el material necesario para la actividad: videos, pc, cañón, etc

2. Se ruega puntualidad al inicio de la actividad.

3. **No está permitido** comer en el interior de las aulas.

4. **Cierre.** Al finalizar la actividad se debe avisar al personal de instalaciones para la recogida del material y cierre del aula.

5. El profesor/a que imparte las clases será el responsable del material y del buen uso del aula.

De lunes a viernes.8:00 a 23:00.

Sábados de 9:00 a 21:00.

La condición de socio ofrece a su titular los siguientes beneficios:

- Acceso gratuito al servicio de **instalaciones deportivas para jugar con otros socios.**
- **Preferencia** en la reserva de instalaciones.
- Acceso exclusivo a los programas **en forma, escuelas deportivas y aula salud.**

- Acceso exclusivo al programa de **competiciones internas**.
- Acceso exclusivo al **club deportivo** siempre que se cumplan los requisitos exigidos para el mismo.

Ventajas de ser socio de deportes:

-Acceso gratuito al servicio de instalaciones deportivas y uso libre de instalaciones deportivas

El socio puede hacer uso del servicio de reserva de instalaciones deportivas. No hay límite en el número de reservas a realizar en las condiciones que se indica en, las instrucciones de uso de las instalaciones deportivas.

La reserva de instalaciones deportivas es gratuita siempre que todos los jugadores sean socios de deportes. En caso de jugar con “no socios” se debe abonar la tarifa de la instalación.

-Preferencia en la reserva de instalaciones deportivas

El socio tiene preferencia en la reserva de las instalaciones deportivas respecto al resto de usuarios de 24 horas.

Puede reservar con 8 días de antelación al día de juego.

-Acceso gratuito y exclusivo a los programas en forma, escuelas deportivas, y aula salud

El acceso a los programas deportivos En Forma, Escuelas Deportivas y Aula Salud queda reservado en exclusivo a socios. El acceso a los mismos es gratuito una vez se adquiere la condición de socio.

-Acceso gratuito y exclusivo al programa de competiciones internas

El acceso a las ligas internas programadas por el Servei d’Esports en deportes de raqueta, equipos e individual y el torneo social queda reservado en exclusivo a socios.

El acceso a los mismos es gratuito una vez se adquiere la condición de socio.

Las ligas de categorías femeninas, bádminton y balonmano están abiertas a toda la comunidad universitaria sin necesidad de ser socio de deporte.

-Acceso al club deportivo siempre que se cumplan los requisitos exigidos para el mismo

El socio puede pertenecer al club deportivo de la UPV federándose en las diferentes modalidades deportivas, siempre que cumpla los requisitos de pertenencia exigidos para cada una de las modalidades.

Como darse de alta.

El alta de socio de deportes se realiza en función del colectivo al que perteneces.

PAS, PDI, ALUMNOS Y COLECTIVO ALUMNI UPV

Los miembros de la Comunidad Universitaria realizan el alta de socio a través de la intranet, en el apartado “Servicios”.

El sistema indicará tres alternativas para realizar el pago:

- 1.- **Pago en efectivo**
- 2.- **Domiciliación bancaria**
- 3.- **Pago en terminal TPV**

USUARIOS ASIMILADOS

(Personal de las concesiones y empresas adjudicatarias que desempeñen su jornada laboral dentro de la UPV, alumnos de master no oficiales y curso de especialista universitario de la UPV) .

En caso de no disponer de carnet UPV, deberá tramitarlo previamente en el Área de Información de la UPV situada en el Ágora.

El alta de socio de deportes se realiza **a través de la intranet, en el apartado “Servicios”** al igual que PAS , PDI y alumnos.

El sistema indicará tres alternativas para realizar el pago.

FAMILIARES DE PRIMER GRADO PAS Y PDI mayores de 18 años

Para darse de alta como socio de deportes en calidad de familiar de 1º grado de PAS y PDI de la UPV es necesario acreditar esta condición.

Documentos a presentar

- 1.- Fotocopia del libro de familia o justificante de pareja de hecho.
- 2.-Fotocopia del DNI del solicitante.
- 3.-Fotocopia del carnet UPV de la persona a la que se le vincula.

Se realiza en el despacho de administración del Servei d’Esports (primer piso del edificio principal de deportes 7C).

En el momento del alta recibirás un carnet temporal que se deberá canjear por el definitivo en la oficina de acreditaciones situada en el Ágora en el plazo de 7 días (edificio 3H).

El pago de la cuota se realizará por:

- 1.- **Pago en efectivo**
- 2.- **Domiciliación bancaria**

EXTERNOS UPV

El alta de socio se realiza en el despacho de administración del Servei d’Esports (primer piso del edificio principal de deportes 7C).

En el momento del alta recibirás un carnet temporal que se deberá canjear por el definitivo en la oficina de acreditaciones situada en el Ágora en el plazo de 7 días (edificio 3H).

Una vez realiza el alta de socio, se realizará el pago de la cuota mediante una de estas dos opciones:

1.- **Pago en efectivo:**

2.- **Domiciliación bancaria**

Cuotas

	Anual	Semestral
Alumno, PAS, PDI y colectivo alumni UPV Campus de Vera	100	60
Familiares de 1º grado mayores de 18 años de PAS y PDI , y asimilados	150	90
Externos	400	250

Se considera asimilados, el personal de las concesiones y empresas adjudicatarias que desempeñan su jornada laboral dentro de la UPV y alumnos de titulaciones propias de la UPV (master y especialista universitario), el personal de las empresas vinculadas a la CPI y el personal externo de los institutos de la UPV.

- CUOTA ANUAL: Del 1 de septiembre de 2012 al 31 de agosto del 2013

- CUOTA SEMESTRAL:

1º SEMESTRE: Del 1 de septiembre del 2012 al 31 de enero del 2013.

2º SEMESTRE: Del 1 de febrero al 31 de agosto del 2013.

INSCRIPCIÓN PROGRAMAS DEPORTIVOS:

EN FORMA, AULA SALUD Y ESCUELAS DEPORTIVAS

- El acceso a los programas deportivos es exclusivo para socios de deportes.
- Todas las actividades ofertadas hasta las 18.30h a través del programa En Forma y Aula Salud, serán de Acceso Libre.
- Preinscripción cuatrimestral única para todos los programas deportivos y a través de la Intranet.
- El proceso de inscripción constará de 4 fases:

1) PREINSCRIPCIÓN: Se podrán elegir hasta 20 actividades de los diferentes programas deportivos (En Forma, Aula Salud, Artes Marciales y Escuelas

Deportivas- a excepción de tenis durante el curso 2012/13). El plazo iniciará el primer día de preinscripción a las 10.00h y finalizará a las 24.00h del último día de preinscripción.

¡Atención Escuelas Deportivas!:

- En este periodo se realiza la preinscripción para todos los cursos de una misma escuela que se realicen en un cuatrimestre (natación, waterpolo, escalada, remo y pesca deportiva).
- Para las escuelas en las que se exige licencia federativa (pesca deportiva y remo), una vez finalizada la fase de confirmación de plazas, se abrirá un plazo para la presentación del requisito federativo correspondiente.

IMPORTANTE: Recuerda ordenar tus actividades según orden de preferencia, ya que la asignación se realizará en función del orden elegido.

2) SORTEO: Finalizada la preinscripción, se realizará un sorteo aleatorio en el que se fijara desde que número se inicia la asignación de plazas. Se enviará un correo electrónico personalizado con el resultado del sorteo. También se podrán consultar las actividades asignadas a través de la Intranet. Servei d'Esports

Universitat Politècnica de València

Edifici 7C. Camí de Vera, s/n, 46022 València

Tel. +34 96 387 70 04, ext. 77004 • Fax +34 96 387 79 45, ext. 77945

deportes@upvnet.upv.es

www.upv.es/adept

3) CONFIRMACIÓN DE PLAZAS: Se deberá confirmar la inscripción en las actividades asignadas a través de la Intranet. Finalizado el plazo de confirmación de plazas, las

actividades asignadas no confirmadas pasarán a ofertarse como plazas disponibles. El plazo se iniciará el primer día de confirmación a las 10.00h y finalizará a las 24.00h del último día de confirmación.

4) INSCRIPCIÓN PLAZAS LIBRES: Pasarán a estar disponibles todas aquellas plazas no confirmadas. Desde este momento, el usuario podrá inscribirse directamente en todas aquellas actividades que tengan plazas libres.

- Finalizado el plazo de confirmación de plazas, la inscripción se mantendrá siempre abierta en la Oficina de Información del Servei d'Esports y a través de la Intranet, condicionada a la existencia de plazas libres.

- No hay restricciones sobre número de sesiones semanales que los usuarios pueden elegir. No hay inscripción máxima.

- Aquellas personas que, durante un mes, no asistan a dos sesiones de una actividad con inscripción, serán dadas de baja de esa actividad.

- El control de asistencia de las actividades con inscripción se realizará mediante un ordenador situado en la sala donde se desarrolle la actividad. Se deberá teclear el D.N.I desde 15 minutos antes de la hora de comienzo de la sesión hasta 15 minutos después de la hora de comienzo de la sesión. En las actividades de acceso libre se deberá teclear el DNI a lo largo de la duración de la sesión.

NUMERO DE SOCIOS DE DEPORTES INCRITOS EN EL CURSO ACADÉMICO 2012-2013.

Alumnos	4.539
PAS y PDI	731
Familiares de 1º grado mayores de 18 años del PAS y PDI y asimilados	125
Externos	16
Alumni	628
Federados C:D.	131
Exentos de pago	81
TOTAL	6.251

Fuente: Programa de gestión LLucena
Datos estadísticos actualizados el 20 de mayo de 2013
Socios de Deportes
Curso académico 2012-2013
Campus de Vera

Los alumnos exentos de pago corresponde a los alumnos que disfrutaban durante este curso académico de las ayudas a deportistas de élite, excelencia deportiva y residencia de la UPV

BIBLIOGRAFÍA

1. LIBROS

- 'Estudio diagnóstico deporte universitario español'.
 - Autores: David Almorza, Antonio Yébenes, José Antonio Bablé, Rafael Rivas, Joaquín Ronquete, Ignacio Casado.
 - Editorial: Universidad de Cádiz

- 'Grupos de interés y gestión deportiva: un estudio aplicado a la UD Almería'.
 - Autores: Juan Miguel Uroz Carreño, José Antonio Plaza Ubeda, Jerónimo de Burgos Jiménez.
 - Editorial: Universidad de Almería.

- Marketing para las administraciones públicas 'Gestión de la satisfacción en un servicio público'.
 - Autor: Luis M. Rivera Vilas
 - Editorial: Universidad Politécnica de Valencia.

- DYANE versión 4 'Diseño y análisis de encuestas en investigación social y de mercados'.
 - Autor: Miguel Santesmases Mestre
 - Editorial: Pirámide

2. WEBS

- upv.es/adepe , Fecha de consulta: 3/7/12
- cadu.uji.es , Fecha de consulta: 29/7/12
- uji.es/serveis/se , Fecha de consulta: 29/7/12
- ua.es/es/cultura , Fecha de consulta: 5/8/12
- sd.ua.es , Fecha de consulta: 5/8/12
- deportes.umh.es , Fecha de consulta: 12/11/12
- csd.gob.es , Fecha de consulta: 17/11/13
- deportedigital.galeon.com , Fecha de consulta: 20/11/13:

3. PROGRAMAS INFORMÁTICOS

- Statgraphics
- DYANE
- Microsoft Office Word
- Microsoft Office Excel