



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

GRADO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TRABAJO FIN DE GRADO

Implantación de nuevas tecnologías en
comunicación en el Servicio de Deportes
de la Universitat Politècnica de València

Autor: Jorge Merino Giménez

Directora: Carmen Escribá Pérez

Fecha: 02 de septiembre de 2015

Agradecimientos

En primer lugar, me gustaría agradecerle a mi tutora Carmen Escribá Pérez toda la ayuda prestada, los consejos y las directrices a lo largo de este trabajo, a todos los profesores que me ayudaron y me aconsejaron a lo largo de la carrera y a los compañeros de la misma.

Agradecer a Brian Sánchez, coordinador de la comunicación del SAFD de la Universidad Católica de Valencia, su rápida contestación a los correos y la información prestada.

Agradecer al Servicio de Deportes de la Universidad Politécnica de Valencia su rápida contestación a los correos, toda la información y links proporcionados.

Por ultimo me gustaría agradecer a mi familia y amigos el apoyo que me han dado y a mi novia Isabel Medina por la ayuda y el apoyo que me ha prestado todo este tiempo.

INDICE DE CONTENIDO

Contenido

ÍNDICE DE TABLAS.....	ii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	iii
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. RESUMEN.....	1
1.2. OBJETO DEL TRABAJO.....	1
1.3. OBJETIVOS.....	1
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.....	2
1.5. RELACIÓN CON LAS ASIGNATURAS CURSADAS.....	3
1.6. ESTRUCTURA DOCUMENTAL.....	3
CAPÍTULO 2. SITUACIÓN ACTUAL/MARCO DE REFERENCIA.....	4
2.1 ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN.....	4
2.1.1. ¿Qué es?.....	4
2.1.2. ¿Dónde está situada?.....	4
2.1.3. Organigrama.....	5
2.1.4. ¿Qué hace/imparte?.....	5
2.1.5. ¿De quién depende?.....	26
2.1.6. Normativa aplicable.....	26
2.2. ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA.....	28
2.2.1. ¿Qué hacen los demás?.....	28
2.3.2 ¿En qué se diferencia de los demás?.....	37
2.3. ANÁLISIS DE COMUNICACIÓN.....	42
2.3.1. Sistemas de comunicación que utilizan.....	42
2.3.2 ¿Campañas de comunicación que hacen?.....	45
2.4. ANÁLISIS DE LA DEMANDA.....	46
2.4.1. Demanda de los servicios.....	47
2.4.2. Satisfacción de los clientes.....	54
2.5. HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN.....	57
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA Y PLAN DE TRABAJO.....	62
CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y PROPUESTA DE MEJORA.....	63
4.1 Mejora en la comunicación.....	63
PRIMERO: Mejora en el uso de la comunicación ya disponible.....	63
SEGUNDO: Utilización de una nueva herramienta en comunicación, YouTube...	64
TERCERO: Utilización de una nueva herramienta en comunicación, Instagram..	68
4.2 Presupuesto de llevarla a cabo.....	70
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES.....	73
BIBLIOGRAFÍA.....	I
ANEXOS.....	III

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Relación de asignaturas cursadas en relación con el TFG.....	3
Tabla 2 Reserva de instalaciones deportivas.....	6
Tabla 3 Reserva a entidades de instalaciones y reserva de material deportivo restringido.....	7
Tabla 4 Uso libre de instalaciones deportivas.....	8
Tabla 5 Programa En Forma.....	9
Tabla 6 Programa Escuelas Deportivas.....	10
Tabla 7 Programa Aula Salud.....	11
Tabla 8 Programa de competiciones internas.....	12
Tabla 9 Programa de competiciones externas.....	13
Tabla 10 Programa de formación deportiva.....	14
Tabla 11 Ayudas para deportistas de élite de la UPV.....	15
Tabla 12 Apoyo a deportistas de élite en la compaginación de sus obligaciones académicas y deportivas.....	16
Tabla 13 Apoyo a entidades deportivas.....	17
Tabla 14 Deportes ofertados y descripción.....	18
Tabla 15 Deportes ofertados y descripción (continuación 1).....	19
Tabla 16 Deportes ofertados y descripción (continuación 2).....	20
Tabla 17 Deportes ofertados y descripción (continuación 3).....	21
Tabla 18 Deportes ofertados y descripción (continuación 4).....	22
Tabla 19 Deportes ofertados y descripción (continuación 5).....	23
Tabla 20 Programas de formación y descripción.....	23
Tabla 21 Programas de formación y descripción (continuación 1).....	24
Tabla 22 Programas de formación y descripción (continuación 2).....	25
Tabla 23 Programas de formación y descripción (continuación 3).....	26
Tabla 24: Comparativa entre universidades del uso de redes sociales en sus servicios deportivos.....	40

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Mapa de la situación de las instalaciones deportivas.....	4
Ilustración 2. Organigrama del Servicio de Deportes.	5
Ilustración 3. Reserva de instalaciones deportivas.....	18
Ilustración 4. Organigrama del Vicerrectorado.	26
Ilustración 5 Página de Facebook de la UV.	31
Ilustración 6 Página de Twitter de la UV.	31
Ilustración 7 Página de YouTube de la UV.....	32
Ilustración 8 Página de Pinterest de la UV.	32
Ilustración 9 Página de App de la UV.....	33
Ilustración 10 Página de YouTube de la UCV.	35
Ilustración 11 Página de Facebook de la UCV.....	36
Ilustración 12 Página de Twitter de la UCV.....	36
Ilustración 13 Página del blog de la UCV.....	37
Ilustración 14 Artes marciales.	38
Ilustración 15 Convenio con Tennispoint.	38
Ilustración 16 Blog de la UPV.	39
Ilustración 17 Programas generales deportivos de la UPV.....	42
Ilustración 18 Página web del Servicio de Deportes.....	43
Ilustración 19 Noticia "en un click".	43
Ilustración 20 Página de Facebook del Servicio de Deportes.....	44
Ilustración 21 Página de Twitter del Servicio de Deportes.....	44
Ilustración 22 Correo del Servicio de Deportes.	45
Ilustración 23: Número de socios.....	46
Ilustración 24: Usuarios por centro de adscripción.....	47
Ilustración 25: Usuarios por programa.	47
Ilustración 26: Porcentaje de hombres y mujeres del programa en forma.	48
Ilustración 27: Usuarios por actividades (En forma).	48
Ilustración 28: Horas ejecutadas por actividad (En forma).	49
Ilustración 29: Porcentaje de hombres y mujeres del programa escuelas deportivas..	50
Ilustración 30: Usuarios por actividades (Escuelas deportivas).....	50
Ilustración 31: Horas ejecutadas por actividad (Escuelas deportivas).	51
Ilustración 32: Porcentaje de hombres y mujeres del programa aula salud.....	52
Ilustración 33: Usuarios por actividades (Aula salud).	52
Ilustración 34: Horas ejecutadas por actividad (Aula salud).	53
Ilustración 35 Grafica de notas medias del programa Aula salud.....	54
Ilustración 36 Grafica de porcentajes medios del programa Aula salud.	55
Ilustración 37 Grafica de notas medias de programa escuelas deportivas.	56
Ilustración 38 Grafica de porcentajes medios de programa escuelas deportivas.	56
Ilustración 39: Porcentaje de usuarios respecto a la edad.	58
Ilustración 40: Numero de tweets por temas.	59
Ilustración 41: Porcentaje de usuarios de Instagram por sexo y edades.....	60
Ilustración 42 Enlazar canal de YouTube 1.....	64
Ilustración 43 Enlazar canal de YouTube 2.....	65
Ilustración 44 Enlazar canal de YouTube 3.....	65
Ilustración 45 Cronograma creación del canal de YouTube.	72
Ilustración 46 Cronograma creación del canal de Instagram.....	72

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. RESUMEN

El presente Trabajo de Fin de Grado (TFG) se basa en el estudio del Servicio de Deportes de la Universidad Politécnica de Valencia (UPV) con el objetivo de localizar sus puntos fuertes y débiles y presentar unas mejoras enfocadas con el uso de las nuevas tecnologías de la comunicación.

Para esto, se llevará a cabo un estudio del Servicio de Deportes de la UPV, del sistema de comunicación que utilizan, la demanda de los servicios que ofrecen y una comparación con otras universidades.

El Servicio de Deportes es el encargado de prestar servicios de ámbito deportivo a los alumnos de la universidad, estos servicios ayudan a conciliar una vida universitaria y una vida deportiva, la importancia de unos buenos servicios deportivos reside en la posibilidad de los alumnos de poder realizar deporte en la propia universidad, cuadrándolo con sus horarios de clase, además, unos deportes interesantes llaman más la atención de futuros alumnos deportistas.

Se realizará una matriz de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades (DAFO) para ver claramente sus puntos débiles y sus puntos fuertes para poder trazar un plan de acción más detallado en función de estas.

Se expondrán algunos elementos de las nuevas tecnologías en las comunicaciones, como son las redes sociales y redes multimedia, sus características, potenciales usuarios... para aclarar que nueva tecnología puede ir mejor en la comunicación de los servicios del Servicio de Deportes.

Con todo lo analizado se propondrá una mejora en la comunicación del Servicio de Deportes, se detallara como realizar esta mejora y se presupuestará.

Se finalizara exponiendo las conclusiones obtenidas en el trabajo.

1.2.OBJETO DEL TRABAJO

El Trabajo Final de Grado muestra la capacidad del alumno de elaborar un trabajo en base a los conocimientos adquiridos durante la titulación.

El objeto de este trabajo es el estudio y diagnóstico de los sistemas de comunicación del Servicio de Deportes de la UPV además de una propuesta de mejora utilizando para ello las nuevas tecnologías de la comunicación.

1.3. OBJETIVOS

El objetivo principal de este TFG será llevar a cabo un análisis sobre el sistema de comunicación del Servicio de Deportes de la UPV. Para ello se definen unos objetivos específicos los cuales son:

1. Describir la situación actual del Servicio de Deportes de la UPV.
2. Analizar los sistemas de comunicación del mismo.
3. Exponer diversos medios de comunicación 2.0.
4. Proponer una serie de mejoras.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

El tema, se ha seleccionado por un interés personal por lo relacionado con el Marketing, además es evidente un crecimiento de las nuevas tecnologías de la comunicación en estos últimos años, estas están presentes en todas partes y mejoran algunos aspectos de la vida cotidiana, muchas empresas utilizan Facebook y Twitter para anunciar sus productos y muchas personas se enteran de las noticias mediante Twitter, además, las redes sociales son un medio rápido y económico para publicitarse a un colectivo muy amplio, además de poder mostrar información a tiempo real.

La gente de Google ha llamado Zero Moment of Truth (ZMOT) al momento en el que un consumidor va a buscar un producto y en lugar de encontrar ese producto encuentra al de la competencia y descarta el que estaba buscando. Los consumidores hablan por la red de los productos, si no estás disponible en esa red, para el consumidor es como si no existieras.

En la web de PCactual (2015) Citan un estudio realizado por la empresa consultora Top Position con el apoyo de profesores de la Universidad Complutense de Madrid en el que dicen: *“el 90% de los encuestados tiene una cuenta en la red social Tuenti y tres de cada cuatro en Facebook”, “Por otra parte, en relación a la presencia de las empresas en las redes sociales, el 37,5% considera que deberían lanzarse promociones u ofertas específicas para seguidores o amigos de la marca”*.

Hay muchos estudios y trabajos respecto la importancia de las Redes Sociales, como el TFG de Jimenez (2014), de título: *“La creciente importancia de las redes sociales en la estrategia de marketing de la empresa el caso GAM”* de la Universidad de Valladolid Escuela Universitaria de Ciencias Empresariales y del Trabajo, en el cual se estudian las redes sociales y su implantación en la empresa, el artículo de Pérez (2013) de título: *“identidad 2.0. la importancia del social media en la empresa actual”* en el cual expone la importancia del social media basándose en el estudio Tata Consultancy Services de 2012 o el artículo de Cadenas (2012) de título: *“La importancia de las redes sociales y las Comunicaciones Unificadas”* en el que comenta: *“Cada vez más organizaciones han vislumbrado el enorme potencial que estos medios de comunicación y contacto, pueden tener en el desarrollo de una estrategia de posicionamiento de marca y atención a clientes y usuarios”*.

Las nuevas tecnologías son algo cotidiano en estos tiempos, y la comunicación a de aprender a utilizarlas correctamente para sacarles provecho.

1.5. RELACIÓN CON LAS ASIGNATURAS CURSADAS

Durante la carrera se imparten muchas asignaturas, las asignaturas citadas en la siguiente Tabla 1 tienen relación con el TFG propuesto:

Tabla 1 Relación de asignaturas cursadas en relación con el TFG.

Asignatura	Descripción
Informática aplicada	En esta asignatura se aprende a utilizar programas informáticos que son de ayuda para la realización del TFG, como son Word, Excel...
Gestión de la Información	En esta asignatura se enseñan las TIC, se dan conceptos de la metodología DAFO.
Marketing en el sector publico	Esta asignatura enseña conceptos básicos sobre el Marketing que son utilizados en la realización de este trabajo, como por ejemplo la matriz DAFO
Plan Estratégico de Marketing Institucional	Rememora lo dado en la anterior asignatura y enseña unos conceptos nuevos no vistos anteriormente, con el plan de Marketing, conocer más afondo las 4P...
Metodología para la Elaboración del TFG	Esta asignatura ofrece en sus prácticas, información sobre cómo elaborar en Word partes útiles del trabajo, como bibliográfica, citas, formatos, las cuales son de mucha ayuda a la hora de realizar el TFG. En su parte teórica se ofrecen documentos sobre la propuesta de mejora.

Fuente: Elaboración propia.

1.6. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

Este trabajo se divide en 5 capítulos, los cuales son:

Capítulo 1. Introducción: En este apartado se presenta un resumen del tema del trabajo, el objeto y los objetivos, la justificación del tema seleccionado, la relación con las asignaturas cursadas y la estructura documental del mismo.

Capítulo 2. Situación actual: Se detalla la situación actual de la entidad a la que se va a estudiar, en base a información secundaria. Se exponen los sistemas de comunicación que utiliza como sus últimas acciones de comunicación llevadas a cabo. Por último se exponen algunas tecnologías de la comunicación 2.0.

Capítulo 3. Metodología y plan de trabajo: Se detallan dos apartados, la metodología técnica y plan de trabajo y las fuentes utilizadas.

Capítulo 4. Resultados y propuesta de mejora: Llegados este apartado, se analiza la información recolectada, y se presentan una serie de mejoras para la comunicación del Servicio de Deporte, además de su presupuesto.

Capítulo 5. Conclusiones: En el último capítulo se detallan las conclusiones a las que se han llegado.

Bibliografía: Se expone la bibliografía empleada para la realización de este trabajo.

Anexos: Se adjuntan los anexos que se consideren oportunos.

CAPÍTULO 2. SITUACIÓN ACTUAL/MARCO DE REFERENCIA

2.1 ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN.

En este apartado se detallará el Servicio de Deportes de la UPV como organización.

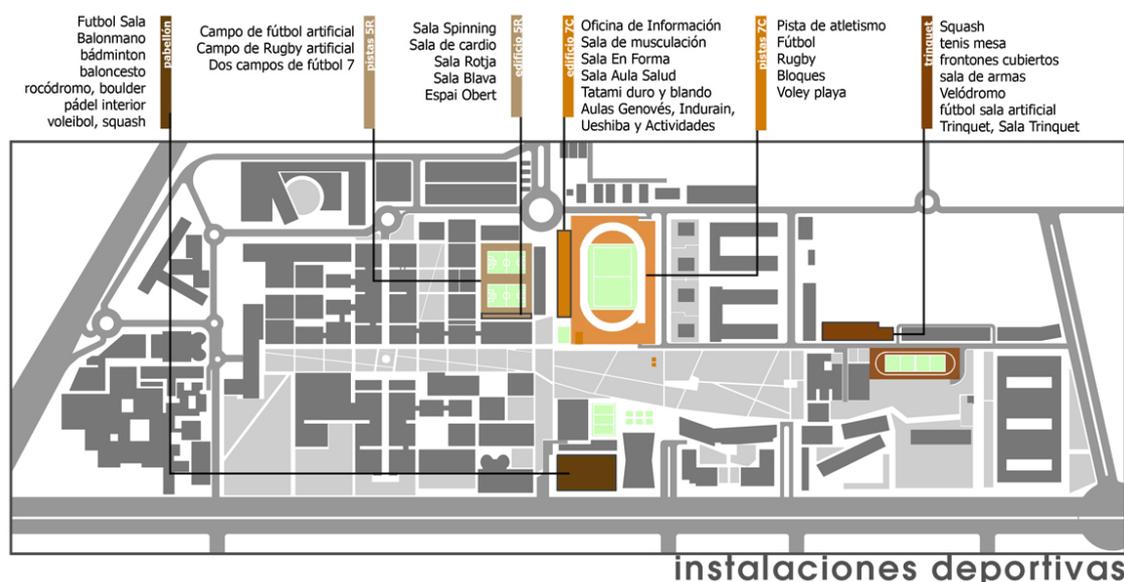
2.1.1. ¿Qué es?

El Servicio de Deportes es el organismo encargado de prestar servicios relacionados con el deporte en la Universidad Politécnica de Valencia, se encarga de la gestión y organización de las actividades deportivas así como del mantenimiento de las instalaciones para la ejecución de las mismas.

2.1.2. ¿Dónde está situada?

Como se puede apreciar en la Ilustración 1, la universidad dispone de muchas instalaciones deportivas para diversos deportes, todas ellas dentro de la propia universidad y cercanas entre ellas.

Ilustración 1. Mapa de la situación de las instalaciones deportivas.

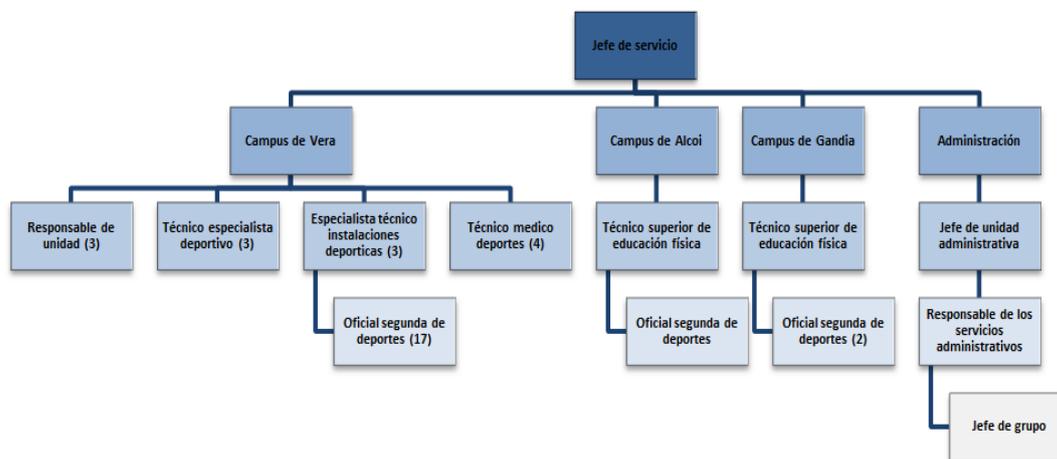


Fuente: UPV. Servicio de Deportes.

2.1.3. Organigrama

En la Ilustración 2 se puede observar el organigrama del Servicio de Deportes siendo el máximo responsable el Jefe del servicio, del cual dependen los Campus de Vera, Alcoi y Gandia y la Administración.

Ilustración 2. Organigrama del Servicio de Deportes.



Fuente: Elaboración propia a través del Área de Deportes de la UPV.

2.1.4. ¿Qué hace/imparte?

La UPV (UPV, 2015a) define el Servicio de Deportes como: “*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. Y todo ello al objeto de transmitir valores educativos a través del deporte y mejorar el bienestar integral de la Comunidad Universitaria.*”

Los servicios que presta los clasifica en 6 áreas las cuales son las siguientes:

- 1. Gestión de instalaciones deportivas:**
 - a. Reserva de instalaciones deportivas.
 - b. Reserva a entidades de instalaciones y reserva de material deportivo restringido.
 - c. Uso libre de instalaciones deportivas.
- 2. Gestión de actividades y escuelas deportivas:**
 - a. Programa En Forma.
 - b. Programa Escuelas Deportivas.
 - c. Programa Aula Salud.
- 3. Gestión de competiciones:**
 - a. Programa de competiciones internas.
 - b. Programa de competiciones externas.
- 4. Gestión de la formación deportiva:**
 - a. Programa de formación deportiva.

5. Gestión del apoyo al deportista de alto nivel:

- a. Ayudas para deportistas de élite de la UPV.
- b. Apoyo a deportistas de élite en la compaginación de sus obligaciones académicas y deportivas.

6. Gestión de asociaciones:

- a. Apoyo a entidades deportivas.

En las siguientes tablas número 2 a 13 se especifican los servicios que presta la entidad:

Tabla 2 Reserva de instalaciones deportivas.

Reserva de instalaciones deportivas	
Descripción	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.
Usuarios	- Alumni UPV. - Comunidad universitaria UPV. - Socio de deportes.
Canal de solicitud del servicio	- Socios de Deportes: a través de Intranet o de manera presencial en ventanilla de instalaciones de cualquier edificio del Servicio de Deportes. - Comunidad Universitaria y Alumni que no reúne la condición de Socio de Deportes: a través de Intranet.
Comunicación prestación del servicio	Reservas de instalaciones: - Emisión del tiquet de reserva en el momento de su realización. - Mensaje de confirmación de reserva a través de la Intranet.
Plazo	- Reserva de las instalaciones para Socios de Deportes: reserva inmediata en los 8 días naturales anteriores al uso de la pista. - Reserva de instalaciones para miembros de la comunidad universitaria y Alumni que no reúnen la condición de Socio de Deportes: reserva inmediata en los 7 días naturales anteriores al uso de la pista.
Horario	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.
Indicadores	- Satisfacción con: Reserva de instalaciones y préstamo de material deportivo (Campus Vera/Alcoi/Gandia).

Fuente: Elaboración propia a través del Área de Deportes de la UPV.

Tabla 3 Reserva a entidades de instalaciones y reserva de material deportivo restringido.

Reserva a entidades de instalaciones y reserva de material deportivo restringido	
Descripción	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.
Usuarios	- Empresas. - Instituciones externas. - Entidades UPV.
Canal de solicitud del servicio	Remisión de solicitud por sistema gregal como mínimo 15 días laborables antes del uso de la instalación.
Comunicación prestación del servicio	Respuesta a solicitud de reserva de instalaciones y material deportivo: a través de sistema gregal.
Plazo	Respuesta de confirmación: 7 días laborables desde la recepción de la solicitud.
Horario	-Septiembre y Octubre: días laborables de lunes a jueves de 10:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 19:00; y viernes de 10:00 a 14:00 horas -De Noviembre a Mayo: días laborables de lunes a viernes de 10:00 a 13:00 y martes y jueves de 17:00 a 19:00h. -Junio y Julio: días laborables de lunes a viernes de 10.00 a 13.00h. -En la oficina de información del Servicio de Deportes.
Indicadores	- Porcentaje de respuestas a reservas a entidades en el plazo de compromiso en Instalaciones Deportivas.

Fuente: Elaboración propia a través del Área de Deportes de la UPV.

Tabla 4 Uso libre de instalaciones deportivas.

Uso libre de instalaciones deportivas	
Descripción	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, en el horario específico de la instalación.
Usuarios	- Alumni UPV. - Comunidad universitaria UPV. - Socio de deportes.
Canal de solicitud del servicio	Uso directo previa identificación al personal de la instalación y fichaje en la pantalla de validación.
Comunicación prestación del servicio	Confirmación de acceso a través de la pantalla de validación.
Plazo	Acceso permanente a las instalaciones identificadas como de uso libre, a excepción de los horarios ocupados por las actividades del Servicio de Deportes. El Servicio de Deportes se compromete a poner a disposición en uso libre como mínimo el 50% del horario de la instalación.
Horario	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 23:30 h. - Sábado y domingos de 8:30 a 21:30 h. Horario de boulders externos: - de lunes a viernes: de 8.30h a 22.30h - Sábados: de 8.30h a 14.30h Estos horarios se pueden modificar en periodos especiales y festivos.
Indicadores	-Porcentaje de instalaciones de uso libre con más del 50% de horas ofertadas en uso libre, puesta a disposición del usuario.

Fuente: Elaboración propia a través del Área de Deportes de la UPV.

Tabla 5 Programa En Forma.

Programa En Forma	
Descripción	Facilitar 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	<ul style="list-style-type: none"> - Alumni UPV. - Comunidad Universitaria. - Socio de deportes.
Canal de solicitud del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Para las actividades de acceso libre: asistencia directa, previa identificación en la pantalla de validación 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 prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Inscripción en actividades dirigidas: confirmación de la inscripción a través de la intranet 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.
Plazo	<ul style="list-style-type: none"> - Inscripción: 3 días naturales antes del inicio del programa de cada cuatrimestre. Dicha información será publicada en septiembre (primer cuatrimestre), enero (segundo cuatrimestre) y mayo (programa de verano). - Inicio del programa: la primera semana de octubre (primer cuatrimestre), la primera semana de febrero (segundo cuatrimestre) y la primera semana de junio (programa de verano).
Horario	<ul style="list-style-type: none"> -Septiembre y Octubre: días laborables de lunes a jueves de 10:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 19:00; y viernes de 10:00 a 14:00 horas -De Noviembre a Mayo: días laborables de lunes a viernes de 10:00 a 13:00; y martes y jueves de 17:00 a 19:00h. -Junio y Julio: días laborables de lunes a viernes de 10.00 a 13.00h. -En la oficina de información del Servicio de Deportes. (Edificio 7C).
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de apertura de inscripciones en el plazo de compromiso en En Forma. - Cumplimiento de inicio en los plazos de compromiso de En Forma. - Porcentaje de actividades en las que los usuarios consideran que el monitor es un buen profesor en En Forma. - Satisfacción con: Programa actividades dirigidas y Aula salud: aerobic, step, pilates, yoga... (Campus Vera/Alcoi/Gandia).

Fuente: Elaboración propia a través del Área de Deportes de la UPV.

Tabla 6 Programa Escuelas Deportivas.

Programa Escuelas Deportivas	
Descripción	Aprendizaje y/o perfeccionamiento de diferentes modalidades deportivas supervisadas por instructores/as especializados/as y realizadas en instalaciones dotadas con todo lo necesario para el desarrollo de dichas escuelas.
Usuarios	- Alumni UPV. - Comunidad Universitaria. - Socio de deportes.
Canal de solicitud del servicio	- Inscripción en escuelas deportivas: a través de intranet (a excepción de tenis y padel) y/o de manera presencial en la oficina de información del Servicio de Deportes.
Comunicación prestación del servicio	- Inscripción en escuelas deportivas: se puede comprobar la inscripción a través de intranet (a excepción de tenis y padel); 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.
Plazo	- Inscripción en escuelas deportivas: 3 días naturales antes del inicio de la escuela deportiva correspondiente. Dicha información será publicada en septiembre (primer cuatrimestre), en enero (segundo cuatrimestre) y mayo (programa de verano).
Horario	-Septiembre y Octubre: días laborables de lunes a jueves de 10:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 19:00; y viernes de 10:00 a 14:00 horas -De Noviembre a Mayo: días laborables de lunes a viernes de 10:00 a 13:00; y martes y jueves de 17:00 a 19:00h. -Junio y Julio: días laborables de lunes a viernes de 10.00 a 13.00h. -En la oficina de información del Servicio de Deportes. (Edificio 7C).
Indicadores	- Cumplimiento del plazo de apertura de inscripción de Escuelas Deportivas. - Porcentaje de escuelas en las que los usuarios consideran que el monitor es un buen profesor en Escuelas Deportivas. - Satisfacción con: Programa escuelas deportivas: ajedrez, escalada, natación, tiro con arco, remo, esgrima (Campus Vera/Alcoi/Gandia).

Fuente: Elaboración propia a través del Área de Deportes de la UPV.

Tabla 7 Programa Aula Salud.

Programa Aula Salud	
Descripción	Facilitar 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/as especializados/as y realizadas en instalaciones dotadas para el desarrollo de dichas actividades. Se realizarán actividades específicas para mayores de 50 años.
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - Alumni UPV. - Comunidad Universitaria. - Socio de deportes.
Canal de solicitud del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Para las actividades de acceso libre: asistencia directa previa identificación en la pantalla de validación 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 prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Inscripción en el programa Aula Salud: confirmación de la inscripción a través de la intranet y/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.
Plazo	<ul style="list-style-type: none"> - Inicio del programa Aula Salud: la primera semana de octubre (primer cuatrimestre), la primera semana de febrero (segundo cuatrimestre) y la primera semana de junio (programa de verano). - Inscripción en programa Aula Salud: 3 días naturales antes del inicio del programa de cada cuatrimestre. Dicha información será publicada en septiembre (primer cuatrimestre), en enero (segundo cuatrimestre) y en mayo (programa de verano).
Horario	<ul style="list-style-type: none"> -Septiembre y Octubre: días laborables de lunes a jueves de 10:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 19:00h; y viernes de 10:00 a 14:00 horas -De Noviembre a Mayo: días laborables de lunes a viernes de 10:00 a 13:00 horas; y martes y jueves de 17:00 a 19:00h. -Junio y Julio: días laborables de lunes a viernes de 10.00 a 13.00h. -En la oficina de información del Servicio de Deportes. (Edificio 7C).
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de plazos de inicio en Aula Salud. - Cumplimiento del plazo de apertura de inscripciones en el plazo de compromiso en Aula Salud. - Porcentaje de actividades en las que los usuarios consideran que el monitor es un buen profesor en Aula Salud. - Satisfacción con: Programa actividades dirigidas y Aula salud: aerobio, step, pilates, yoga... (Campus Vera/Alcoi/Gandia).

Fuente: Elaboración propia a través del Área de Deportes de la UPV.

Tabla 8 Programa de competiciones internas.

Programa de competiciones internas	
Descripción	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	<ul style="list-style-type: none"> - Alumni UPV. - Alumnos de centros adscritos. - Comunidad universitaria UPV. - Socio de deportes.
Canal de solicitud del servicio	- Inscripción en competiciones sistema liga, sistema copa y eventos: a través de intranet o de manera presencial en la oficina de información del Servicio de Deportes.
Comunicación prestación del servicio	<p>Competiciones sistema copa y sistema liga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación de la inscripción en la competición: a) En oficina: en el mismo acto de la inscripción con la entrega de la normativa general y la convocatoria a la reunión técnica. b) En intranet: a través de correo electrónico. - Comunicación de los resultados de las competiciones: a través de la intranet, tableros de competiciones y Web del Servicio de Deportes. <p>Eventos puntuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación de la inscripción en la competición: en el mismo acto de la inscripción. - Comunicación de los resultados: Web del Servicio de Deportes.
Plazo	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema Liga: Inscripción: en deportes de equipo y de raqueta, durante los meses de septiembre y octubre de cada curso académico, según modalidad deportiva. En deportes individuales 21 días naturales antes del inicio de la competición. - Sistema Copa: Inscripción: 21 días naturales antes del inicio de la competición. - Eventos puntuales: Inscripción: abierta 15 días naturales antes del inicio del evento.
Horario	<ul style="list-style-type: none"> -Septiembre y Octubre: días laborables de lunes a jueves de 10:00 a 14:00 h. y de 17:00 a 19:00 horas; y viernes de 10:00 a 14:00 horas -De Noviembre a Mayo: días laborables de lunes a viernes de 10:00 a 13:00 h. y martes y jueves de 17:00 a 19:00h. -Junio y Julio: días laborables de lunes a viernes de 10.00 a 13.00h. -En la oficina de información del Servicio de Deportes. (Edificio 7C).
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de cumplimiento de los plazos de apertura de inscripciones en deportes individuales de Competiciones Internas. - Porcentaje de cumplimiento de los plazos de apertura de inscripciones en sistema copa de deportes de equipo y de raqueta de Competiciones Internas. - Porcentaje de cumplimiento de los plazos de apertura de inscripciones en sistema liga de deportes de equipo y de raquetas de Competiciones Internas. - Porcentaje de Eventos en los que se cumple el plazo de compromiso de la apertura de inscripción en Competiciones Internas. - Satisfacción con: Programa competiciones deportivas: ligas internas, trofeo UPV, torneo social (Campus Vera/Alcoi/Gandia).

Fuente: Elaboración propia a través del Área de Deportes de la UPV.

Tabla 9 Programa de competiciones externas.

Programa de competiciones externas	
Descripción	Ofrecer la posibilidad de representar a la Universitat Politècnica de València, participando en competiciones organizadas por o con otras universidades, campus o entidades deportivas, una vez superadas las correspondientes pruebas de selección y siempre que se cumplan los requisitos de inscripción. (Campeonato Autonómico de Deporte Universitario, Campeonato de España Universitario, Intercampus).
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - PAS. - PDI. - Alumnos de doctorado. - Alumnos de grado, 1º y/o 2º ciclo. - Alumnos de máster oficial universitario. - Alumnos extranjeros de intercambio.
Canal de solicitud del servicio	- Inscripción para el proceso de selección: a través de intranet (a excepción de fútbol) y de manera presencial en la oficina de información del Servicio de Deportes.
Comunicación prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Emisión de normativas de selección: a través de Web y tabloneros del Servicio de Deportes e intranet en el momento de la inscripción. - Publicación de las diferentes convocatorias de las competiciones externas: a través de intranet, Web y tabloneros del Servicio de Deportes. - Publicación de los deportistas seleccionados en las diferentes competiciones: a través de correo electrónico, tabloneros y Web del Servicio de Deportes.
Plazo	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> -Septiembre y Octubre: días laborables de lunes a jueves de 10:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 19:00 horas; y viernes de 10:00 a 14:00 horas -De Noviembre a Mayo: días laborables de lunes a viernes de 10:00 a 13:00h. y martes y jueves de 17:00 a 19:00h. -Junio y Julio: días laborables de lunes a viernes de 10.00 a 13.00h. -En la oficina de información del Servicio de Deportes. (Edificio 7C).
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de los plazos de publicación de la normativa de selección en Competiciones Externas. - Cumplimiento de los plazos de publicación de los alumnos/as seleccionados/as en Competiciones Externas.

Fuente: Elaboración propia a través del Área de Deportes de la UPV.

Tabla 10 Programa de formación deportiva.

Programa de formación deportiva	
Descripción	Ofertar anualmente el Programa de Créditos de libre elección (CLE) 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	<ul style="list-style-type: none"> - Alumno UPV. - Comunidad universitaria UPV. - Sociedad en general. - Socio de deportes.
Canal de solicitud del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - 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 del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - 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 acciones formativas que se emite certificado de CLE o ECTS, éste se entregará la última jornada de cada acción (a excepción de las actividades coorganizadas con otras entidades).
Plazo	<ul style="list-style-type: none"> - Inscripciones: antes del 30 de septiembre para el primer cuatrimestre, del 31 de enero para el segundo cuatrimestre y del 31 de mayo para el programa de verano. - Inicio de los programas de formación: antes del 20 de octubre para el primer cuatrimestre, 15 de febrero para el segundo cuatrimestre y 30 de junio para el programa de verano.
Horario	<ul style="list-style-type: none"> -Septiembre y Octubre: días laborables de lunes a jueves de 10:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 19:00 horas; y viernes de 10:00 a 14:00 horas -De Noviembre a Mayo: días laborables de lunes a viernes de 10:00 a 13:00h. y martes y jueves de 17:00 a 19:00h. -Junio y Julio: días laborables de lunes a viernes de 10.00 a 13.00h. -En la oficina de información del Servicio de Deportes. (Edificio 7C).
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de los plazos de apertura de inscripciones en Formación Deportiva. - Cumplimiento de los plazos del inicio en Formación Deportiva. - Porcentaje de acciones formativas valoradas de forma positiva por los usuarios respecto a las expectativas y objetivos planteados en Formación Deportiva. - Satisfacción con: Programas de formación deportiva: monográficos, cursos, jornadas técnicas y sesiones técnicas (Campus Vera/Alcoi/Gandia).

Fuente: Elaboración propia a través del Área de Deportes de la UPV.

Tabla 11 Ayudas para deportistas de élite de la UPV.

Ayudas para deportistas de élite de la UPV	
Descripción	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.
Canal de solicitud del servicio	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 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.
Plazo	- Publicación de convocatorias de ayudas de residencia y élite: en el mes de junio. - Resolución de la convocatoria de ayudas de residencia: en el mes de octubre. - Resolución de la convocatoria de ayudas de élite: en el mes de octubre.
Horario	-Septiembre y Octubre: días laborables de lunes a jueves de 10:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 19:00 horas; y viernes de 10:00 a 14:00 horas -De Noviembre a Mayo: días laborables de lunes a viernes de 10:00 a 13:00h.; y martes y jueves de 17:00 a 19:00h. -Junio y Julio: días laborables de lunes a viernes de 10.00 a 13.00h. -En la oficina de información del Servicio de Deportes. (Edificio 7C).
Indicadores	- Cumplimiento de los plazos de publicación de las convocatorias oficiales de Ayudas para Deportistas de Élite de la UPV. - Cumplimiento de los plazos de resolución de la convocatoria de Ayudas para Deportistas de Élite de la UPV. - Cumplimiento de los plazos de resolución de la convocatoria de Ayudas para Residencia a Deportistas de Élite.

Fuente: Elaboración propia a través del Área de Deportes de la UPV.

Tabla 12 Apoyo a deportistas de élite en la compaginación de sus obligaciones académicas y deportivas.

Apoyo a deportistas de élite en la compaginación de sus obligaciones académicas y deportivas	
Descripción	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	- Alumnos de doctorado. - Alumnos de grado, 1º y/o 2º ciclo. - Alumnos de máster oficial universitario.
Canal de solicitud del servicio	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 prestación del servicio	Comunicación de la transmisión de la solicitud a su centro: a través del sistema gregal.
Plazo	Respuesta a la solicitud de cambio de prácticas, aplazamiento de exámenes y modificación de horarios: 10 días laborables desde la solicitud.
Horario	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 en EsportEstudi.

Fuente: Elaboración propia a través del Área de Deportes de la UPV.

Tabla 13 Apoyo a entidades deportivas.

Apoyo a entidades deportivas	
Descripción	Promocionar el deporte mediante la valoración de los proyectos presentados por entidades y asociaciones deportivas formadas por miembros de la UPV para en su caso, autorizar y proporcionar recursos para la participación u organización de actividades promocionales o competiciones de carácter deportivo. Promoción y difusión de los eventos o actividades desarrolladas por entidades y asociaciones deportivas formadas por miembros de la UPV.
Usuarios	- Asociaciones.
Canal de solicitud del servicio	- Presentación de proyectos: los proyectos se adjuntarán en la solicitud que se deberá enviar a través del sistema gregal del Servicio de Deportes.
Comunicación 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.
Plazo	- Resolución de la valoración para el desarrollo de los proyectos: 30 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	-Septiembre y Octubre: días laborables de lunes a jueves de 10:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 19:00; y viernes de 10:00 a 14:00 horas -De Noviembre a Mayo: días laborables de lunes a viernes de 10:00 a 13:00 y martes y jueves de 17:00 a 19:00h. -Junio y Julio: días laborables de lunes a viernes de 10.00 a 13.00h. -En la oficina de información del Servicio de Deportes. (Edificio 7C).
Indicadores	- Porcentaje de cumplimiento del plazo de compromiso de resolución de la valoración de proyectos en apoyo a entidades deportivas.

Fuente: Elaboración propia a través del Área de Deportes de la UPV.

En la siguiente ilustración 3 se puede observar las diferentes instalaciones que se pueden reservar y el precio por hacerlo para las personas que no son socias o vienen con invitados.

Ilustración 3. Reserva de instalaciones deportivas.

Reserva de instalaciones para comunidad universitaria, no socios.	mañanas		tardes	
	no socios	socios con invitados	no socios	socios con invitados
Fútbol sala-balonmano (60')	30	20	40	30
Baloncesto-voleibol (60')	20	10	30	15
Fútbol sala exterior (60')	20	10	30	15
Fútbol 11/Rugby césped artificial (60')	50	30	90	40
Fútbol 11/Rugby césped natural (60')	80	60	120	60
Fútbol 7 (60')	30	20	45	35
Vóley playa (60')	8	5	16	10
Squash (30')	3	2	5	3
Padel (60')	8	5	16	10
tenis (60')	6	4	8	5
Frontón (60')	8	5	16	10
Tenis mesa (60')	2	1	2	1
Bádminton (60')	3	2	3	2
Trinquet (60')	8	5	16	10

Se considerará la tarifa de mañana hasta las 15.00h.

Fuente: UPV. Servicio de Deportes. Actividades Deportivas 2014/2015 2º Cuatrimestre.

Además de estos servicios también presta una serie de actividades y deportes, expuestos en las siguientes tablas número 14 a 19 y unos programas de formación, tablas número 20 a 23.

Tabla 14 Deportes ofertados y descripción.

Deporte	Descripción
2x1	Combinación de fuerza y flexibilidad centrada en el tren interior, con 30 minutos de trabajo para cada uno de ellos.
Abdo-expres	Sesiones de 30 minutos de ejercicio abdominal intenso.
Acondicionamiento	Glúteos, abdominales y piernas. Sesiones de 30 minutos para zonas concretas de tu cuerpo.
Aerobic	Actividad con creativos movimientos de alto y bajo impacto, fácil de seguir y acompañar de la música más motivante.
Aerobox	Sesión en la que se realizan movimientos propios del boxeo y combate con música.
Aikido	Arte marcial moderno del Japón. El Aikido es la búsqueda de la neutralización del contrario en situaciones de conflicto, dando lugar a la derrota del adversario sin dañarlo.
Ajedrez	Aprende a jugar desde cualquier nivel y conviértete en el nuevo maestro del ajedrez.

Fuente: Elaboración propia a través del Área de Deportes de la UPV.

Tabla 15 Deportes ofertados y descripción (continuación 1).

Deporte	Descripción
Atletismo	Prepárate para correr y descubre este deporte en sus niveles de iniciación y perfeccionamiento.
Bádminton	Coge tu raqueta y demuestra tu coordinación y habilidad para golpear el volante.
Bailes de Salón	Ponte en forma a través de las diferentes modalidades de baile tradicionales.
Bailes Latinos	Salsa, merengue, chachachá...
Bailes Latinos avanzados	Bailes latinos de nivel avanzado.
Baloncesto	Practica y perfecciona tu juego en el baloncesto.
Baloncesto 3x3	Baloncesto con equipos de tres personas.
Balonmano	Practica y perfecciona tu técnica de balonmano.
Bars Training	Actividad que combina el trabajo de cargas propio de una sala de musculación con música y diversión. Adecuado tanto para trabajo de tonificación como de resistencia.
Capoeira	Combinación de lucha, juego, expresión y dialogo corporal. De Brasil. Muévete al ritmo del berimbau.
Cardio Step	Ejercicios básicos con step. Tonifica piernas y glúteos. Quemagrasas.
Chikung Adaptado	EL arte de la respiración dirigido a personas con alguna discapacidad física.
Circuit Training	Técnica de entrenamiento que desarrolla la fuerza y la resistencia al mismo tiempo.
Crossfit	Tu rutina de musculación en grupo. Entrenamiento cardiovascular y potenciación básica.
Danza Contemporánea	Trabaja el ritmo y la coordinación mediante ejercicios coreográficos. Exprésate libremente con tu cuerpo.
Danza del vientre	Danza oriental donde prima el movimiento de caderas. Movimientos suaves, disociados y coordinados de tu cuerpo.
Entrenamiento Funcional	Nuevo secreto del fitness. Entrenamiento del movimiento del cuerpo en todos sus ejes y rangos de movimiento natural.
Escalada	Aprende o perfecciona las técnicas de escalada en el rocódromo de la UPV.
Esgrima	Aprende las técnicas de ataque y defensa con el florete y la espada.

Fuente: Elaboración propia a través del Área de Deportes de la UPV.

Tabla 16 Deportes ofertados y descripción (continuación 2).

Deporte	Descripción
Espalda	Corrige tus malos hábitos posturales diarios y aprende posturas correctas mediante sencillos ejercicios.
Fitness	Entrenamiento para la mejora de la condición física, diseñado para obtener resultados en poco tiempo, seguro y divertido.
Frontenis	Especialidad del deporte de pelota vasca que se practica en un frontón, se disputa entre dos jugadores o entre dos parejas jugando con raquetas y pelotas de goma.
Fútbol 7	Aprende a jugar y mejorar tu técnica en el fútbol 7.
Fútbol sala	Aprende a jugar y mejorar tu técnica en el fútbol sala.
GAP	Glúteos, abdominales y piernas. Sesiones de 30 minutos para zonas concretas de tu cuerpo.
GHA	Gimnasia abdominal hipopresiva. Método revolucionario para tonificar la zona abdominal, fortalecer el tronco, reducir cintura y mejorar la postura corporal.
Gimnasia suave	Trabaja la fuerza, la resistencia y la flexibilidad, en especial para personas mayores de 50 años.
Golf	Deporte de precisión cuyo objetivo es introducir una bola en los hoyos que están distribuidos en el campo con el menor número de golpes.
Hip Hop	Aprende el baile neoyorkino, una auténtica forma de expresión corporal.
Iniciación y tecnificación fútbol sala femenino	Fútbol sala para mujeres.
Iniciación y tecnificación voleibol femenino	Voleibol para mujeres.
Judo	Arte marcial de origen japonés. Se especializa en los lanzamientos, las sumisiones y las estrangulaciones. No obstante, no deja de lado los golpes, los desarmes, varias luxaciones articulares, el uso de los puntos de presión y los métodos de reanimación.
Karate	Arte marcial tradicional de Japón. Uso del principio físico del "torque" en la penetración y angulación de los golpes directos y defensas angulares, buscando una mayor potencia, se busca dar golpes lo más definitivos posibles, en lugar de largas sucesiones de golpes rápidos.

Fuente: Elaboración propia a través del Área de Deportes de la UPV.

Tabla 17 Deportes ofertados y descripción (continuación 3).

Deporte	Descripción
Musculación	Trabajo en sala con opción de asistir a sesiones de 15 minutos, dirigidas, de iniciación a aparatos, trabajo localizado, trabajo de flexibilidad y abdominales.
Natación	Aprende nuevos estilos de natación y perfecciona tu estilo propio.
Orientación	Deporte en el que cada participante realiza una carrera individual cronometrada con ayuda de un mapa.
Pádel	Practica pádel con gente de tu mismo nivel. En colaboración con la federación de tenis de la Comunidad Valenciana.
Patinaje	Ponte los patines y deslízate, aprende desde cero los movimientos básicos del patinaje.
Pelota Valenciana	Anímate a practicar el deporte tradicional valenciano por excelencia.
Pilates	Desarrolla tus músculos internos para mantener el equilibrio corporal y estabiliza tu columna.
Remo en barco fijo (Ilaüt)	Prepárate para practicar uno de los deportes más exigentes, mientras disfrutas de la travesía por la costa mediterránea.
Risoterapia	El humor como terapia. Activa tus 400 músculos de golpe.
Rugby	Aprende rugby y sus reglas, fácil y divertido.
Runners UPV	Preparación para el maratón de Valencia, 10 K y circuitos de carreras populares: UPV, Diputación, Ciudad de Valencia...
Sevillanas	Aprende este baile típico de Sevilla ejercitando tus músculos y articulaciones.
Sevillanas avanzadas	Sevillanas de nivel avanzado.
Sexy Style	Disfrutaras y aprenderás distintas coreografías al ritmo de música Jazz y danzas urbanas actuales.
Spinning	Clases con bicicleta estética en las que se realiza un entrenamiento aeróbico para tonificar, ganar Resistencia y quemar muchas calorías.
Squash	Deporte de raqueta, se practica en interiores con 2 jugadores y una pelota de goma que puede tener distintos grados de velocidad o rebote

Fuente: Elaboración propia a través del Área de Deportes de la UPV.

Tabla 18 Deportes ofertados y descripción (continuación 4).

Deporte	Descripción
Step	Ejercicio aeróbico donde se trabajan fundamentalmente piernas y glúteos a través de coreografías sobre un escalón.
Swing	Baila y aprende en pareja sus diferentes estilos, lindy hop, balboa, boggie-woogie y rock and roll.
Swing Avanzado	Swing de nivel avanzado.
Taekwondo	Arte marcial transformado en deporte olímpico de combate. Se destaca por la variedad y espectacularidad de sus técnicas de patadas.
Taichí	Arte centenario chino de meditación en movimiento. Para tu cuerpo y tu mente.
T-bow	Si estás cansado del step, aquí tienes una nueva alternativa. El step curvado, divertido y funcional. Con él puedes hacer múltiples ejercicios aeróbicos, de estiramiento, equilibrio y trabajo de tonificación.
Tenis (adultos y niños)	Practica tenis con gente de tu mismo nivel. En colaboración con la Federación de tenis de la Comunidad Valenciana.
Tenis de mesa	Prueba tus reflejos y precisión con la raqueta.
Tiro con arco	Oro, rojo, azul, negro, blanco... Empuña un arco y afina tu puntería.
Tonificación	Actividad para conseguir un desarrollo armónico del cuerpo, fortalecerlo, darle agilidad y flexibilidad.
Touch rugby	Aprende el Touch Rugby, derivado del rugby con las mismas reglas, fácil y divertido.
Train Camp	Con origen en el entrenamiento militar, adaptado para trabajar fuerza, resistencia y velocidad con tu propio cuerpo en un entorno natural. Los breves tiempos de descanso se traducen en una alta exigencia física donde la capacidad cardiovascular es fundamental.
Triatlón	Deporte individual y de resistencia, que reúne tres disciplinas deportivas: natación, ciclismo y carrera a pie.
Vela	Deporte náutico que consiste en controlar la dinámica de un barco propulsado solamente por el viento en sus velas.
Voleibol	Aprende a jugar y mejorar tu técnica en el voleibol.

Fuente: Elaboración propia a través del Área de Deportes de la UPV.

Tabla 19 Deportes ofertados y descripción (continuación 5).

Deporte	Descripción
Vóley playa	Practica vóley en nuestras pistas exteriores mientras disfrutas del sol mediterráneo.
Yoga	Consigue serenidad física y mental. Practica las posturas, movimientos y respiraciones de la meditación.
Zumba	Método de entrenamiento divertido, revolucionario y saludable que te ayudara a mantenerte en forma combinando ritmos y coreografías de diferentes partes del mundo.

Fuente: Elaboración propia a través del Área de Deportes de la UPV.

Tabla 20 Programas de formación y descripción.

Programas de formación	Descripción
Monográfico: La orientación como modalidad deportiva.	Adquirir conocimientos básicos sobre el deporte de la orientación.
Monográfico: Preparación física a través del running.	Adquirir conocimientos básicos sobre la preparación física a través del atletismo.
Jornada técnica: Entrenamiento psicológico en el deporte.	Adquirir conocimientos básicos sobre la preparación física a través del atletismo
Jornada técnica: Iniciación a la pilota valenciana.	Dar la posibilidad a toda la comunidad universitaria de la UPV de conocer el deporte Autóctono Valenciano por excelencia, mediante la práctica de la actividad física saludable. Familiarizarse en el uso de nuestra lengua mediante la práctica de la pilota valenciana. Esta acción formativa se realiza en colaboración con el Servicio de Promoción y Normalización lingüística.
Jornada técnica: La integración de la mujer a través del deporte.	Ofrecer un panorama general de la mujer y el deporte actual, y más en concreto, de las desigualdades deportivas que experimentan las mujeres y los principales programas de actuación con el fin de aminorarlas.
Sesión técnica: Biomecánica básica aplicada al ciclismo.	Temas a desarrollar: I.- INTRODUCCIÓN El ciclista y la bicicleta (evolución). II.-TÉCNICAS DE ANÁLISIS EN CICLISMO: Aerodinámica, dinamométricas, fotogrametría, presurometría, emg, simulación, etc.. III.- APROXIMACION A LA POSICIÓN SOBRE LA BICICLETA. Bicicleta: regulación mecánica y/o ergonómica La unión entre bicicleta y ciclista

Fuente: Elaboración propia a través del Área de Deportes de la UPV.

Tabla 21 Programas de formación y descripción (continuación 1).

Programas de formación	Descripción
Sesión técnica: Crol: mejora tu técnica de natación.	Dar a conocer al alumno la correcta técnica del estilo crol y la posibilidad de realizar los ejercicios ideales para mejorar su propia técnica.
Sesión técnica: Entrenamiento funcional: trabaja tus movimientos y no tus músculos.	Dar a conocer una de las últimas tendencias en el mundo del fitness: ENTRENAMIENTO FUNCIONAL.
Sesión técnica: Perder peso: dieta y ejercicio físico.	Dar a conocer el mejor método para perder peso, que es aquel que combina ejercicio físico con dieta.
Curso: Autoestiramientos (stretching muscular) y automasaje.	Reconocer las estructuras musculo esqueléticas del cuerpo humano. Dotar al alumno de los conocimientos básicos, teóricos y prácticos, para la realización de las maniobras básicas del automasaje y de las técnicas de Stretching Muscular. Entender los mecanismos de acción del automasaje y de los autoestiramientos. Aprender qué distintos tipos de automasaje deportivo y autoestiramientos existen. Comprender y justificar las indicaciones y contraindicaciones del automasaje y los autoestiramientos. Conocer las funciones y movilidad de los músculos y articulaciones.
Curso: Técnicas básicas de masaje	En este curso se proporcionarán los conocimientos básicos sobre las técnicas básicas del masaje y su aplicación, tanto en el miembro superior (cuello, espalda, hombros y brazos) como en el miembro inferior (piernas). El curso pretende ser de utilidad para cualquier persona, en particular para las que realizan cualquier actividad físico-deportiva. También se darán a conocer otras técnicas relacionadas con el masaje como son la reflexología y el shiatsu.

Fuente: Elaboración propia a través del Área de Deportes de la UPV.

Tabla 22 Programas de formación y descripción (continuación 2).

Programas de formación	Descripción
Taller: Seguridad en la montaña: Aludes.	<p>Conocer los diferentes tipos de nieve y su metamorfosis.</p> <p>Reconocer los tipos de aludes y sus principales causas.</p> <p>Comprender la Escala Europea de Riesgo de Aludes.</p> <p>Tener unos conocimientos básicos de elección de itinerario en montaña invernal.</p> <p>Conocer y utilizar el ARVA, pala y sonda de nieve.</p> <p>Actuar en caso de encontrarse con un accidente por avalanchas de nieve.</p>
Taller: Defensa Personal.	<p>Estudio y puesta en práctica de técnicas sencillas de defensa personal que proporcionen al alumno destrezas en el manejo de situaciones de peligro que le permitan defenderse ante diferentes tipos de ataques que atenten contra su integridad física.</p>
Taller: Iniciación al windsurf.	<p>Actividad que consta de las siguientes acciones: Recepción y presentación, clase teórico-práctica, navegación, comida y navegación.</p>
Taller: Mecánica de la bicicleta: nivel avanzado.	<p>Dar a conocer las operaciones mecánicas necesarias para un mantenimiento adecuado de la bicicleta.</p>
Taller: Aproximación al deporte del golf.	<p>Conseguir la distancia palo bola.</p> <p>Desarrollo básico del swing.</p> <p>Aprendizaje básico del juego corto.</p> <p>Conocimiento de las reglas.</p> <p>Acceso a poder jugar en el campo de golf con licencia sin hándicap.</p>
Taller: Técnicas básicas de entrenamiento en Boulder.	<p>Adquirir los conocimientos básicos de entrenamiento para mejorar la práctica de la escalada en bloque.</p>

Fuente: Elaboración propia a través del Área de Deportes de la UPV.

Tabla 23 Programas de formación y descripción (continuación 3).

Programas de formación	Descripción
Taller: Técnicas de progresión vertical en espeleología (perfeccionamiento)	Al terminar el taller, los/las participantes sabrán plantear, analizar y realizar una instalación de cuerda fija y tendrán nociones de realizar un autosocorro utilizando los aparatos colectivos e individuales que se disponen.
Taller: Técnicas de progresión vertical en espeleología	Obtener nociones básicas de progresión por cuerda fija.

Fuente: Elaboración propia a través del Área de Deportes de la UPV.

2.1.5. ¿De quién depende?

EL Servicio de Deportes depende del Vicerrectorado de Responsabilidad Social y Cooperación, este organismo es responsable de planificar, gestionar y controlar la política social de la universidad, las actuaciones internacionales en materia de cooperación al desarrollo y la relación con los egresados a través de Alumni UPV. Son de su competencia también, la Escuela Infantil, el Centro de Salud Laboral Juana Portaceli, la Universidad Sénior y la Escola d'Estiu.

En la siguiente Ilustración 4 se puede observar el organigrama de la entidad.

Ilustración 4. Organigrama del Vicerrectorado.

Vicerrectorado de Responsabilidad Social y Cooperación

Rosa Puchades Pla
Vicerrectora

Asunción García Sole (963879684 Ext. 79684)
Secretaria

Ana M^a Muñoz Gonzalo (Ext. 78423)
Técnico Superior

M^a Amparo Quilis Nadal (Ext. 79670)
Apoyo Vicerrectorado - Acción Social

M^a Rosa Cerdá Hernández (Ext. 71063)
Esp. Tec. Biblioteca - Unidad de Igualdad

Francisca Cantón Sáez (Ext. 79800)
Administrativa - Universidad Senior

Fuente: Vicerrectorado de Responsabilidad Social y Cooperación.

2.1.6. Normativa aplicable

El Servicio de Deportes está regido por las normas del deporte nacional y autonómica, dispone de varias normativas aplicables según el deporte, las cuales se pueden encontrar en la página web de la UPV, en el Servicio de Deportes, apartado Normativa, estas se clasifican en:

1. Competiciones Internas.

1.1. Normativas generales.

- 1.1.1. Normativa General de las Ligas Internas.
- 1.1.2. Normativa Inscripción Liga Interna Campus de Vera.
- 1.1.3. Normativa Inscripción T. Copa 14-15.
- 1.1.4. Normativa lista de espera.
- 1.1.5. Reuniones Técnicas.

1.2. Deportes individuales.

- 1.2.1. Ajedrez.
 - 1.2.1.1. Normativa Campeonato Interno Ajedrez.
 - 1.2.1.2. Normativa Torneo de Navidad de Ajedrez.
- 1.2.2. Orientación.
 - 1.2.2.1. Normativa Campeonato de Orientación de la UPV.
- 1.2.3. Maratón.
 - 1.2.3.1. Normativa Campeonato Interno de Maratón.
- 1.2.4. Tiro con Arco.
 - 1.2.4.1. Normativa Campeonato Interno.
- 1.2.5. Escalada.
 - 1.2.5.1. Normativa Campeonato Interno.
- 1.2.6. Atletismo.
 - 1.2.6.1. Normativa de los controles universitarios de atletismo.
- 1.2.7. Esgrima.
 - 1.2.7.1. Normativa Campeonato Interno de Esgrima.

1.3. Deportes de equipo.

- 1.3.1. Baloncesto.
 - 1.3.1.1. Normativa Baloncesto Masc. 1ª División.
- 1.3.2. Fútbol Sala.
 - 1.3.2.1. Normativa Fútbol Sala Masculino 1ª División.
 - 1.3.2.2. Normativa Fútbol Sala Femenino 1ª División.
- 1.3.3. Fútbol 7.
 - 1.3.3.1. Normativa de Fútbol 7 1ª División Masculina.
- 1.3.4. Voley-Playa.
 - 1.3.4.1. Normativa Voley-Playa Masculino.

1.4. Deportes de raqueta.

- 1.4.1. Normativa Frontenis Masc. 1ª División.
- 1.4.2. Normativa Padel Femenino 1º División.
- 1.4.3. Normativa Padel Masc. 1ª División.
- 1.4.4. Norm. Squash Masc. 1ª División.
- 1.4.5. Normativa de Padel Mixto.
- 1.4.6. Normativa de Padel Torneo Social.
- 1.4.7. Normativa de Padel 2ª División Masculina.
- 1.4.8. Normativa de Squash 2ª División Masculina.
- 1.4.9. Normativa de Tenis 2ª División Masculina.
- 1.4.10. Normativa Esp. Bádminton Dobles Masculino Torneo Copa.
- 1.4.11. Normativa Tenis de Mesa Masc. 1ª División.
- 1.4.12. Normativa Tenis Fem. 1ª División.
- 1.4.13. Normativa Tenis Masc. 1ª División.
- 1.4.14. Badminton Mixto.

Cada una expone la normativa del deporte específico y da una serie de normas, datos y directrices para la liga, campeonato o torneo del deporte concreto.

Además, al ser un organismo público se rige por todas aquellas leyes que son de aplicación a una Administración Pública, como son la ley de protección de datos, la ley de contratación pública...

Para la realización de este trabajo se han tenido en cuenta varias leyes y normas, ante todo, la normativa de elaboración de un TFG de la UPV, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia, y las diferentes políticas de privacidad de las diferentes redes sociales, todas ellas tenidas en cuenta a la hora de realizar este trabajo y las propuestas de mejora en la comunicación de los sistemas del Servicio de Deportes de la UPV.

2.2. ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

En este apartado se detallara que servicios ofrecen y que sistemas de comunicación utilizan los grandes competidores de la UPV, los cuales son la Universidad de Valencia y la Universidad Católica de Valencia, se han seleccionado estas dos universidades por ser las dos grandes competidoras directas de la UPV, además de ser muy conocidas, como la UPV.

2.2.1. ¿Qué hacen los demás?

La Universitat de València (UV):

La UV, en su Servei d'Educació Física i Esports, ofrece también una gran cantidad de deportes/actividades además de unos cursos de formación, los cuales son:

Deportes/Actividades:

- Aero-GAP
- Aerobic
- Aerobox
- Aerolatin
- Aerotonic
- Aikido
- Ajedrez
- Atletismo/Campo a través
- Bádminton
- Básquet
- Béisbol/Sofbol
- Bachata
- Baile Woman Style
- Bailes Latinos
- Bailes Salón
- Balonmano
- Basquet 3x3
- Batuka
- Biodanza
- Bollywood
- Breakdance
- Broadway Jazz
- Buceo
- Campo a través
- Capoeira
- Carreras Populares
- Ciclismo
- Danza Africana
- Danza Contemporánea
- Danza Jazz
- Danza Neo/Clásica
- Danza Oriental
- Defensa para mujeres
- Escalada/Montaña
- Esgrima
- Estiramientos y C.M

- Fútbol Sala
- Flamenco
- Frisbee-Ultimate
- Frontennis
- Funky
- Funky Hip-Hop
- Futbol7
- Golf
- Hapkido
- Hip-Hop
- Hockey Hierba
- Judo
- Kangoo Jump
- Karate
- Kendo
- Kinomichi
- Lindy Hop
- Mantenimiento
- Marcha Nórdica
- Masaje
- Merengue
- Musculación
- Natación
- Orientación
- Pádel
- Paddle surf
- Patinaje
- Patinaje sobre hielo
- Pelota valenciana
- Percha
- Pilates
- Piragüismo
- Piragüismo en el río
- Pliometric Mix
- Relajación /Automasaje
- Remo
- Rock&Roll
- Rugby
- Rugby 7
- Salsa
- Sevillanas
- Shaolin Kung fu
- Shiatsu Masaje
- Spinning
- Squash
- Steps
- Técnicas de circo
- Taekwondo
- Taichí
- Tango
- Tenis
- Tenis de Mesa
- Tenis playa
- Tiro con Arco
- Triatlón
- Vela
- Voleibol
- Voley Playa
- Windsurf
- Wingsun
- Xi kung
- Yoga
- Yoga en la Playa
- Zumba Fitness

Cursos de Formación:

- 01 Condición física y salud
- 11 Actividades en la Naturaleza Terrestres
- 10 Actividades en la Naturaleza Náuticas
- 09 Actividades Acuáticas
- 08 Gestión
- 07 Psicología
- 06 Educación Física de Base
- 05 Expresión corporal
- 04 Deportes colectivos
- 12 Eventos Deportivos
- 03 Deportes de lucha
- 02 Deportes individuales

La UV cuenta con unas instalaciones específicas para la realización de estos deportes/actividades, repartidas en tres lugares, Blasco Ibañez, Tarongers y Burjassot, las instalaciones con las que cuenta son:

Blasco Ibañez:

- Pabellón
 - Pista central (permite todos los deportes de sala como fútbol sala, básquet, hándbol, voleibol, bádminton...)
 - Pista verde (tenis, voleibol, frontenis y bádminton)
 - Pista azul (voleibol, bádminton, aeróbic, danza...)
 - Sala de musculación (aeróbic y estiramientos, máquinas y pesos libres)
- Otras instalaciones deportivas
 - Instalaciones al aire libre
 - Un campo de fútbol / dos campos de fútbol 7, de hierba artificial
 - Pista de uso múltiple recreativa
 - Dos pistas de fútbol sala de hierba artificial
 - Una pista polideportiva (fútbol sala - hándbol - voleibol)
 - Seis pistas de tenis
 - Una pista de voleibol
 - Una pista de básquet
 - Zona de entrenamiento de atletismo
 - Instalaciones cubiertas
 - Sala de Karate con zona de entrenamiento y competición
 - 2 pistas polideportivas (básquet, voleibol, tenis, 4 de bádminton)

Tarongers:

- Instalaciones al aire libre
 - Un campo de fútbol 11 / dos de fútbol 7
 - Tres pistas de tenis
 - Cuatro pistas de pádel
 - Dos pistas de básquet
 - Dos pistas de fútbol sala o hándbol
 - Un campo de voleibol
 - Un campo de volei- playa
- Instalaciones cubiertas
 - Sala de musculación
 - Sala tatamis
 - Sala de aeróbic

Burjassot:

- Instalaciones Burjassot
 - Gimnasio (mantenimiento, musculación y bailes o danzas)
- Otras instalaciones
 - Pabellón polideportivo Ayuntamiento Burjassot (aeróbic, voleibol, musculación, competiciones...).
 - Piscina cubierta Ayuntamiento Burjassot

Sistemas de comunicación que utiliza:

Facebook

En la siguiente Ilustración 5 se puede observar la página web de Facebook de la UV.

Ilustración 5 Página de Facebook de la UV.



Fuente: Pagina de Facebook de la Universidad de Valencia.

Twitter

En la siguiente Ilustración 6 se puede observar la página web de Twitter de la UV.

Ilustración 6 Página de Twitter de la UV.



Fuente: Pagina de Twitter de la Universidad de Valencia.

YouTube

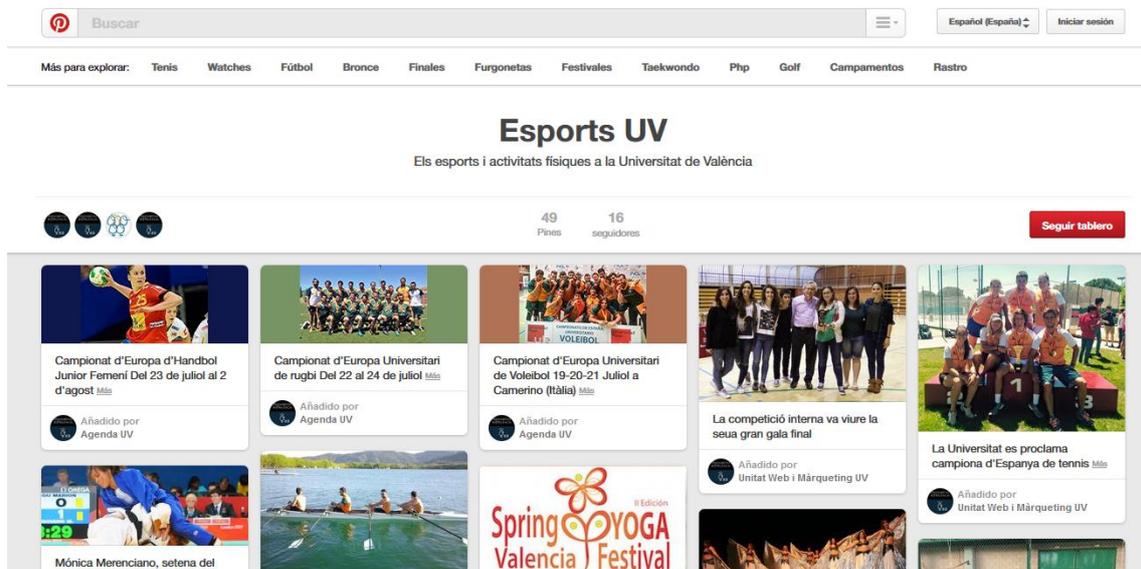
En la siguiente Ilustración 7 se puede observar la página web de YouTube de la UV.
Ilustración 7 Página de YouTube de la UV.



Fuente: Pagina de YouTube de la Universidad de Valencia.

Pinterest

En la siguiente Ilustración 8 se puede observar la página web de Pinterest de la UV.
Ilustración 8 Página de Pinterest de la UV.



Fuente: Pagina de Pinterest de la Universidad de Valencia.

App para móviles

En la siguiente Ilustración 9 se puede observar la página web de descarga de la App de la UV.

Ilustración 9 Página de App de la UV.

Valencià Castellano

Administració

Aplicació de la Universitat de València per a dispositius mòbils

La Universitat de València ha desenvolupat una aplicació oficial per a dispositius mòbils. Està aplicació vol presentar de forma ràpida i senzilla l'accés a informació molt útil per a qualsevol estudiant, PAS, PDI, futurs estudiants de la UV o qualsevol persona que ho necessite. Qualsevol usuari de l'aplicació, independentment de si té alguna vinculació o no amb la universitat, pot accedir a la informació següent:

- Informació institucional i xarxes socials de la UV.
- Geolocalització de tots els edificis de la UV.
- Telèfons i correu electrònic de contacte de tots els centres, unitats i serveis de la UV.
- Cercador de persones a la UV.
- Els esdeveniments publicats en l'agenda de la UV, amb l'opció de poder afegir-te els esdeveniments que siguen del teu interès en el teu calendari del mòbil.
- Informació sobre els estudis oficials oferts a la UV.
- Accés a la consulta del catàleg de llibres de la biblioteca per a veure la disponibilitat d'un llibre o llegir-ho en cas de ser un recurs electrònic.
- TV i Ràdio oficials de la UV.
- Notícies.
- Avisos de la UV.

A més per als estudiants i personal de la UV s'ha creat una secció en l'aplicació per a poder accedir als serveis següents:

- Accés a l'e-mail de la Universitat.
- Accés a les notícies, calendari, tasques i recursos de les teues comunitats de l'Aula Virtual.
- Horari de classes.
- Informació sobre les assignatures matriculades.

APLICACIÓN DE ANDROID EN Google play

Disponible en el App Store

Download

Permisos

Fuente: Pagina de descarga de la App de la Universidad de Valencia.

Campañas llevadas a cabo:

- Campaña “Campus inclusivo- Campus sin límites 2014”.
- Jornada por el mundo de la discapacidad.
- Renovación de la web del Servei d'Educatio Física.

La Universidad Católica de Valencia (UCV):

La UCV, en su Servicio de Actividad Física y Deporte, imparte unos cursos y una serie de actividades las cuales son:

Cursos:

- Buceo
- Coaching deportivo
- Escalada: técnicas básicas de boulder
- Estiramientos e higiene postural
- Fotografía deportiva y photoshop
- GPS "no te pierdas"
- Liderazgo deportivo y motivación
- Masaje deportivo
- Mecánica bicicleta: nivel básico
- Mecánica de bicicleta: nivel avanzado
- Orientación "encuentra el norte"
- Primeros auxilios en el deporte
- Pulsómetro "aprende a usarlo bien"
- Raids de aventura
- Tape y vendaje

- Técnicas de relajación
- Voluntariado deportivo: carreras populares
- Voluntariado deportivo: maratón de valencia
- Voluntariado deportivo: nivel 1 15k nocturna
- Voluntariado deportivo: nivel 1 boat show
- Voluntariado deportivo: nivel 1 carreras populares 1
- Voluntariado deportivo: nivel 1 carreras populares 2
- Voluntariado deportivo: nivel 1 carreras populares 3
- Voluntariado deportivo: nivel 1 eventos populares 1
- Voluntariado deportivo: nivel 1 triatlón valencia MD
- Voluntariado deportivo: nivel 1 valencia triatlón. Marina Real Juan Carlos I
- Voluntariado deportivo: open 500

Actividades:

- Ajedrez CADU
- Atletismo CADU
- Bádminton
- Bádminton CADU
- Bailes latinos
- Básquet 3 on 3
- Circo
- Cross CADU
- Escalada
- Escalada CADU
- Escalera y cuerda
- Esgrima
- Esgrima CADU
- Frontenis
- Frontenis CADU
- Frontón a mano
- Fútbol 7
- Fútbol 7 para PAS y PDI
- Fútbol 7 valencia-godella
- Fútbol en la playa
- Fútbol sala
- Fútbol sala femenino
- Fútbol sala para PAS y PDI
- Golf CADU
- Grupo buceo
- Grupo ciclismo de montaña
- Grupo de carreras populares
- Grupo de duatlones y triatlones
- Grupo de larga distancia
- Grupo senderista
- Judo CADU
- Karate CADU
- Maratón CADU
- Natación
- Natación CADU
- Orientación CADU
- Pádel
- Pádel 12 horas
- Pádel CADU
- Pádel mixto torneo navidad
- Pádel pas/pdi
- Pádel pas/pdi 12 horas
- Pádel pas/pdi tournament express
- Pádel tournament express
- Pelota valenciana CADU
- Raspall
- Rugby touch
- Squash
- Squash CADU
- Taekwondo
- Taekwondo CADU
- Tenis
- Tenis 12 horas
- Tenis CADU
- Tenis de mesa
- Tenis de mesa CADU
- Tenis dobles 12 horas
- Tenis en la playa
- Tenis mixto 12 horas
- Tenis pas/pdi
- Tenis pas/pdi 12 horas
- Tenis pas/pdi sport
- Tenis pas/pdi tournament express
- Tenis sport
- Tenis tournament express
- Tiro con arco CADU
- Triatlón CADU
- Vela CADU

- Vóley en la playa
- Vóley playa
- Voley playa CADU

La UCV dispone de convenios con ciertas tiendas para ofertar una serie de descuentos por ser alumno de la misma, los convenios de los que dispone son los siguientes:

- Convenio con Atmosfera Sport Xavó
- Convenio con el Centro M^a José
- Convenio con GIMNASIO IHEALTHNESS
- Convenio con GYM 24h Campanar
- Convenio con el Gimnasio Marva
- Convenio con el Gimnasio Avanzafitnes
- Convenio con la piscina cubierta municipal de Alzira
- Convenio Tenisquash Alzira
- Convenio Activa Club Alzira

Sistemas de comunicación que utiliza:

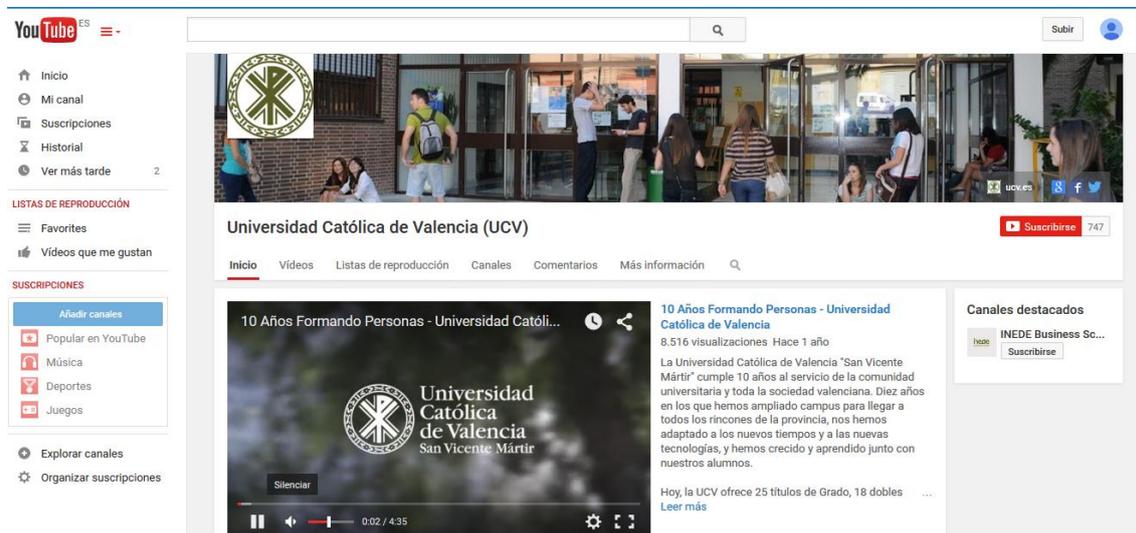
Se dividen en dos modalidades, online y offline.

ONLINE:

YouTube

En la siguiente Ilustración 10 se puede observar la página web de YouTube de la UCV.

Ilustración 10 Página de YouTube de la UCV.



Fuente: Pagina de YouTube de la Universidad Católica de Valencia.

Facebook

En la siguiente Ilustración 11 se puede observar la página web de Facebook de la UCV.

Ilustración 11 Página de Facebook de la UCV.



Fuente: Pagina de Facebook de la Universidad Católica de Valencia.

Twitter

En la siguiente Ilustración 12 se puede observar la página web de Twitter de la UCV.

Ilustración 12 Página de Twitter de la UCV.

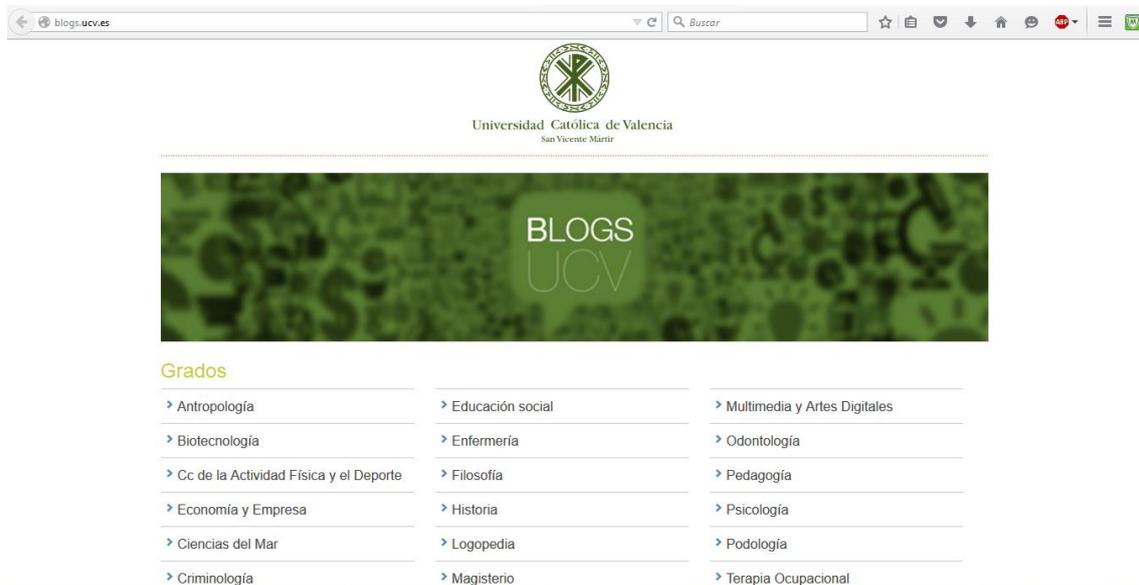


Fuente: Pagina de Twitter de la Universidad Católica de Valencia.

Blog

En la siguiente Ilustración 13 se puede observar la página web del Blog de la UCV.

Ilustración 13 Página del blog de la UCV.



Fuente: Pagina del Blog de la Universidad Católica de Valencia.

Instagram

No se pudo encontrar la página.

Mailing

OFFLINE:

Cartelería

Presentaciones en aula

Televisores informativos

Campañas llevadas a cabo:

- Presentaciones del Servicio de Deportes en todos los cursos de 1º de la Universidad.
- Evento Servicio de Actividad Física y Deporte (SAFD) en tu sede, los componentes del SAFD van y reparten información.
- Campañas online donde la intención es promocionar los canales de comunicación.

2.3.2 ¿En qué se diferencia de los demás?

A continuación se exponen una serie de diferencias entre la UPV y sus competidores.

Una diferencia con otras universidades es la disposición de prácticamente todas sus instalaciones deportivas en un mismo lugar, esto es una ventaja a la hora de practicar deporte y combinarlo con los estudios.

La UPV especifica que son sus deportes, expone una descripción de las actividades que oferta, por lo que si alguien no conociera uno de los deportes ofertados podría saber a qué clase de ejercicio se refiere, los únicos deportes que no especifica son las artes marciales (Ilustración 14).

Ilustración 14 Artes marciales.



Fuente: Pagina de En Forma, Aula Salud y Escuelas Deportivas de la Universidad Politécnica de Valencia.

La UPV dispone de convenios con tiendas para beneficiar a sus alumnos de descuentos, solo dispone de una tienda deportiva la cual es Tenispont (Ilustración 15), la cual solo ofrece servicios de tenis, como son raquetas, zapatillas, palas de pádel y cordaje, y un convenio con un gimnasio, con el cual obtienes un descuento en la cuota. Por lo tanto, a menos que seas un jugador de tenis o pádel no dispones de la posibilidad de obtener un descuento en accesorios. Sin embargo, la UCV dispone de un convenio con una tienda de deportes que vende equipo deportivo para casi cualquier deporte.

Ilustración 15 Convenio con Tenispont.



Fuente: Pagina de ofertas generales y descuentos de la Universidad Politécnica de Valencia.

La UPV oferta una gran cantidad de actividades y dispone de una serie de actividades las cuales solo las ofrece ella, estas son sobre todo bailes o clases aeróbicas, como por ejemplo GAP y T-Bow. Sin embargo la UV ofrece un mayor número de actividades novedosas las cuales no solo se basan en bailes o clases aeróbicas, también en artes marciales y deportes.

La UPV ofrece en su blog, Deporte y salud, una serie de recomendaciones a la hora de practicar deporte (Ilustración 16), por ejemplo habla de las razones para practicar

balonmano y las precauciones para realizarlo, también da una serie de hábitos alimenticios y expone unos artículos de interés sobre temas variados referentes al deporte, como consejos para conseguir un vientre plano, aplicaciones de salud para tu teléfono...

Ilustración 16 Blog de la UPV.



Fuente: Pagina del Blog de la Universidad Politécnica de Valencia.

La UPV ofrece una serie de campañas de comunicación ideadas para captar nuevos usuarios, como la campaña matricula, las jornadas de puertas abiertas y la campaña “pruébame”. Poder visitar las instalaciones o poder probar esas instalaciones es una idea novedosa.

La UPV ofrece en su página web la relación de derechos de los usuarios del Servicio de Deporte, los cuales son:

- Derecho a conocer el estado de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.
- Derecho a conocer la identidad de los responsables y del personal que tramita los procedimientos en los que sea parte.
- Derecho a conocer los datos e informaciones que puedan afectarle.
- Derecho a la aplicación de criterios transparentes y equitativos en las cuestiones que puedan afectarle.
- 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 obtener información real y veraz de forma eficaz, rápida, completa e idónea.
- 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.

A continuación en la Tabla 24 se expone una comparativa entre las diferentes universidades respecto a las redes sociales que utilizan para la comunicación de sus servicios deportivos:

Tabla 24: Comparativa entre universidades del uso de redes sociales en sus servicios deportivos.

UNIVERSIDAD	FACEBOOK	TWITTER	YOUTUBE
UV	-Publicaciones no periódicas. -Varias publicaciones al día de normal. -Fotografías no organizadas. Disponen de 883 seguidores	-Publicaciones periódicas y bastante constantes. -Realizan varias publicaciones al día. Disponen de 783 seguidores	-Solo publicitan cursos. -Casi ningún video de deportes. -No disponen de muchos videos. Disponen de 47 suscriptores
UPV	-Publicaciones no periódicas. -No realizan varias publicaciones al día de normal. -Fotografías organizadas. Disponen de 2.915 seguidores	-Publicaciones poco periódicas. -Realizan pocas veces varias publicaciones al día. Disponen de 1.116 seguidores	X
UCV	-Publicaciones bastante periódicas, pero no constantes. -No realizan varias publicaciones al día de normal. -Fotografías algo organizadas. Disponen de 924 seguidores	-Publicaciones bastante periódicas. -Realizan varias publicaciones al día de normal. Disponen de 390 seguidores	-No es específica de deportes, por lo que no tienen ningún video de deportes.

Fuente: elaboración propia.

Canales de YouTube de las Universidades:

Estos canales son de la propia universidad, no específicos de los servicios de deporte.

UV= 260 suscriptores, no enlaza con el canal de deportes y su lista de reproducción esta poco organizada por temas.

UPV= 52.127 suscriptores, sus videos son la gran mayoría apuntes en línea y están bien organizados por temas.

UCV= 670 suscriptores, sus listas de reproducción están bien organizadas por temas.

Matriz DAFO

En la siguiente matriz se exponen los puntos importantes de la universidad, centrándolos en el ámbito del Servicio de Deportes.

Internas	Externas
<p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -No hacen un resumen de sus artes marciales. -Publicaciones en Redes Sociales poco frecuentes. -Convenio con pocas tiendas de deporte. 	<p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Otras universidades. -Variedad de actividades de los competidores.
<p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Instalaciones en el mismo lugar. -Utilización para la comunicación de las más importantes Redes Sociales. -Gran número de personas atentas a sus publicaciones en la red. -Gran comunidad universitaria. 	<p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Creciente número de personas que desean estudiar. -Creciente número de personas interesadas en el deporte. -Buen posicionamiento en la mente de las personas.

Los puntos fuertes de la Universidad son, por una parte, que las instalaciones deportivas estén todas en un mismo lugar a diferencia de sus competidoras, esto es un punto fuerte dado que resulta más fácil conciliar tu vida universitaria con la deportista, para hacer deporte después de clase no tienes que irte de la universidad. Otro punto fuerte es que ya utilizan las dos grandes redes sociales que existen como son Facebook y Twitter, con estas dos redes sociales los mensajes que mandan llegan a muchas personas. También, disponen de un gran número de seguidores en las redes sociales, si publicitan un servicio, un gran número de personas lo verá. Por último, disponen de una gran comunidad universitaria, todas las personas que están en la UPV hablarán de su universidad con sus círculos de amistades, creando publicidad gratuita.

Las debilidades detectadas son puntos fácilmente mejorables, no resumir en que basa el arte marcial que oferta puede hacer que gente que no sabe que es no se apunte al mismo. Publicar poco frecuentemente en las redes sociales puede hacer que los seguidores se aburran y dejen de seguirte, se ha de publicar constantemente e ir innovando y publicando cosas que llamen la atención. Y por último, disponer solo de un convenio con una tienda que solo ofrece material deportivo para una clase de deporte no es eficiente, en la UPV se practican muchos deportes, no solo uno.

Respecto a las amenazas de la UPV, son las otras universidades sobre todo, las universidades con las que se compara en este trabajo son las más conocidas en Valencia y todas ellas tienen más o menos prestigio en el ámbito universitario. Otra amenaza es la gran cantidad de actividades que ofertan las demás universidades, ofertan una serie de actividades novedosas que pueden llamar la atención de la gente, innovar y ofrecer servicios novedosos puede atraer a más personas.

En cuanto a sus oportunidades, el creciente número de personas que desean seguir estudiando es una gran oportunidad de captar nuevas personas para la universidad, futuros alumnos que no tienen claro a qué universidad acudirán, a su vez, el creciente

número de personas interesadas por el deporte también ha ascendido, y poder combinar la vida universitaria y la deportiva añadido a una serie de ventajas por ser deportista en la universidad, puede ser un factor clave a la hora de seleccionar una universidad. Otra oportunidad es el buen posicionamiento de la UPV en la mente de las personas, la UPV cuenta con un prestigio conocido por muchos, esto es una ventaja para la universidad, dado que muchas personas desean estudiar en sitios con mayor prestigio.

2.3. ANÁLISIS DE COMUNICACIÓN

A continuación se detallarán los sistemas de comunicación que utiliza el Servicio de Deportes y las campañas que realizaron¹.

2.3.1. Sistemas de comunicación que utilizan

El Servicio de Deportes, en cada trimestre y en verano, publica electrónicamente el programa general para cada periodo con la información deportiva, en valenciano y castellano (Ilustración 17).

Ilustración 17 Programas generales deportivos de la UPV.

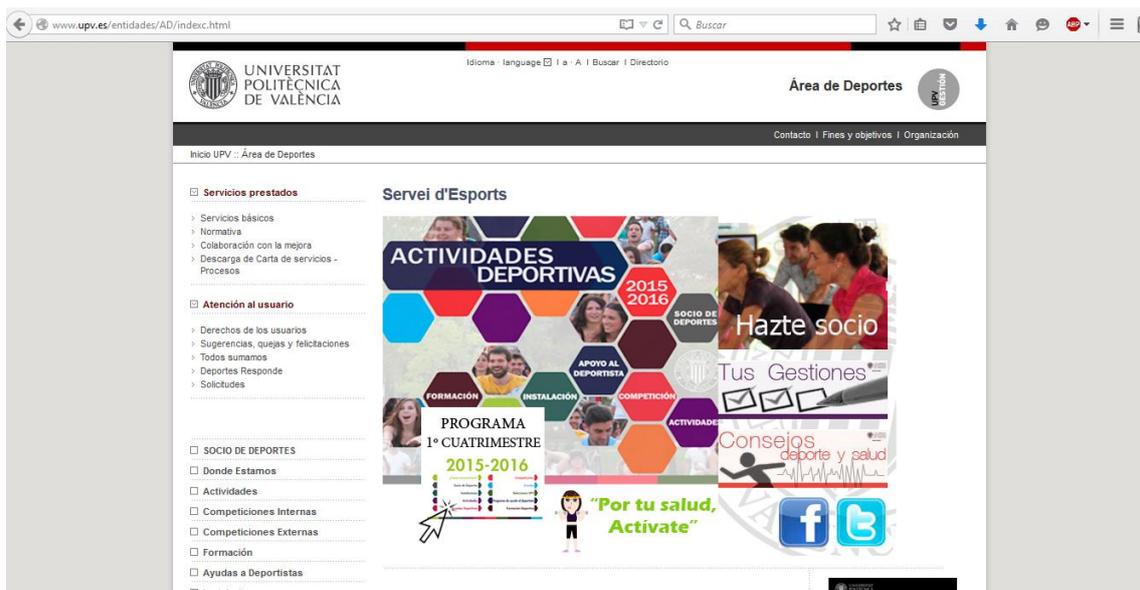


Fuente: Pagina de En Forma, Aula Salud y Escuelas Deportivas de la Universidad Politécnica de Valencia.

La página web del Servicio de Deportes (Ilustración 18) es su principal canal de comunicación, actualizado diariamente ofrece la programación de una manera detallada y estructurada en áreas. En ella se encuentra información como la carta de servicios, diagramas de procesos básicos y el acceso al buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones.

¹ La información de los servicios de comunicación que utilizan y las campañas llevadas a cabo por el Servicio de Deportes se han obtenido de la memoria del curso 2013-2014, la última realizada por el mismo.

Ilustración 18 Página web del Servicio de Deportes.



Fuente: Pagina del Servicio de Deportes de la Universidad Politécnica de Valencia.

En el curso 2013-2014 se habilitó un espacio web específico “en un click” donde se reunían las principales interacciones que necesitaba hacer el usuario con el Servicio de Deportes como es la reserva de instalaciones, inscripción a actividades, gestión de competiciones o incluso darse de alta del propio servicio (Ilustración 19).

Ilustración 19 Noticia "en un click".



Fuente: Noticia en la web de la Universidad Politécnica de Valencia.

En la página web también se pueden encontrar enlaces a las páginas oficiales en materia deportiva como Federaciones o el Consejo Superior de Deportes entre otras.

Dispone de la oficina de información del Servicio de Deportes, la cual ofrece una atención personalizada, presencial y telefónica.

También dispone de cuentas en las dos redes sociales más utilizadas actualmente, Facebook (Ilustración 20) y Twitter (Ilustración 21) con 2.915 y 1.116 seguidores respectivamente.

Ilustración 20 Página de Facebook del Servicio de Deportes.



Fuente: Pagina de Facebook de la Universidad Politécnica de Valencia.

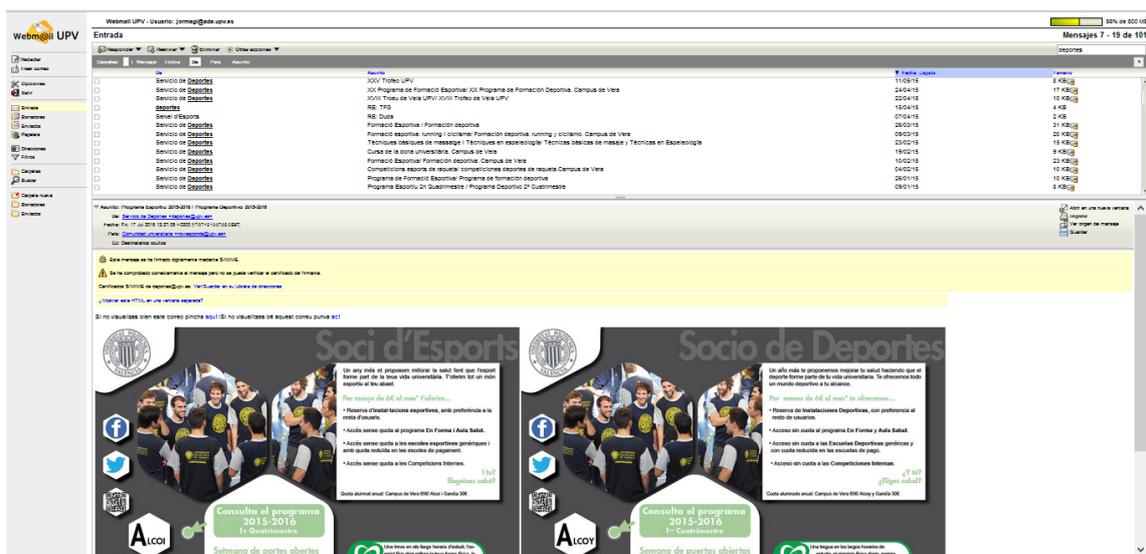
Ilustración 21 Página de Twitter del Servicio de Deportes.



Fuente: Pagina de Twitter de la Universidad Politécnica de Valencia.

Se realiza una difusión informativa a la comunidad universitaria en general y de forma específica a los socios mediante correos electrónicos de interés a través del programa TIBI2, la cual es una aplicación desarrollada por el Área de Sistemas de Información y Comunicaciones (ASIC) para el envío masivo de correos (Ilustración 22).

Ilustración 22 Correo del Servicio de Deportes.



Fuente: Webmail de un usuario de la Universidad Politécnica de Valencia.

En el curso 2013-2014 se utilizó blogs temáticos para eventos especiales como las actividades, competiciones, carreras populares y el trofeo UPV.

También se utilizó los medios de comunicación y prensa, se dio a conocer las actividades, eventos y resultados obtenidos. Las noticias más relevantes en prensa fueron la apertura del pabellón polideportivo de Alcoy y el nombramiento de Jesús Calleja como deportista de Honor UPV 2013. Además realizaron colaboraciones en el programa “Es tu turno” de realización diaria, en la televisión de la universidad.

2.3.2 ¿Campañas de comunicación que hacen?

Los proyectos informativos realizados según UPV (UPV, 2015a) durante el curso 2013-2014 son:

La **campaña matricula**: Dirigida principalmente a los alumnos de nuevo ingreso en la universidad para conseguir por un lado informarles de las posibilidades en materia deportiva y por otro captar a los posibles deportistas de elite interesados en acogerse al programa EsportEstudi. Con este fin se llevaron a cabo charlas directas en las “Jornadas de Acogida” para alumnos de nuevo ingreso.

Las **Jornadas de Orientación**: Organizadas por el Área de Comunicación e Información de la UPV. El Servicio de Deportes atendió al público en su visita a la Universidad para darles a conocer todas las instalaciones deportivas y una aproximación a la oferta deportiva de la UPV.

Las **Jornadas de puertas abiertas** para padres de alumnos de institutos en las que se colaboró con el Área de Comunicación e Información de la UPV, realizando una visita guiada por las instalaciones deportivas todos los martes y jueves de enero a marzo. Las instalaciones deportivas y los programas de deportes son un gran atractivo para todos los futuros posibles alumnos de la universidad.

Realizó el **Praktikum deportivo UPV** para acercar el deporte universitario de la UPV a los futuros alumnos de la UPV seleccionados entre los más brillantes expedientes.

Durante el mes de septiembre, el Servicio de Deportes llevó a cabo la **campaña “pruébame”** con un programa especial de actividades deportivas abiertas a toda la comunidad universitaria.

2.4. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

En este apartado se expondrá la demanda de las actividades del Servicio de Deportes de la UPV².

El Servicio de Deportes cuenta en el campus de Vera con 9.466 usuarios y 8.183 socios del mismo. En la siguiente Ilustración 23 se pueden observar los usuarios y socios del Servicio de Deportes por campus y en total.

Ilustración 23: Número de socios.



Fuente: Servicio de Deportes de la UPV.

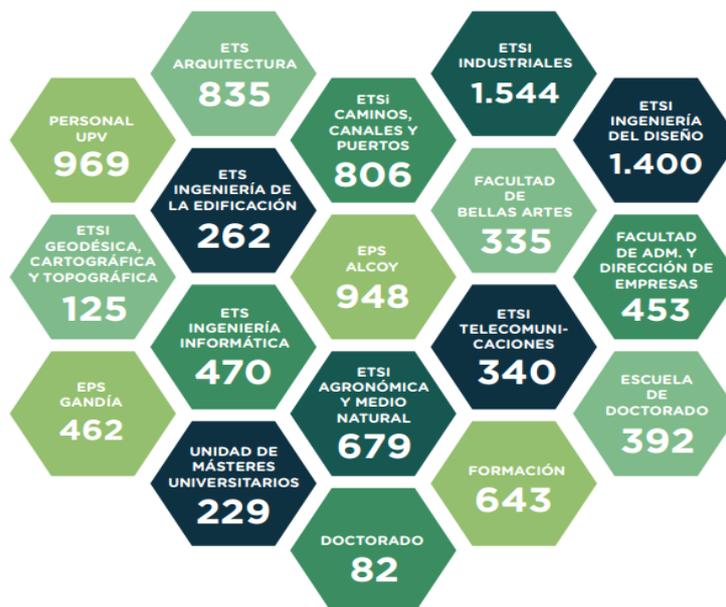
Como se puede observar en la ilustración 5, el número de usuarios del Servicio de Deportes es superior al número de socios del mismo, 1.594 personas más.

² La información de la demanda del Servicio de Deportes se han obtenido de la memoria del curso 2013-2014, la última realizada por el mismo.

En la siguiente Ilustración 24 se detalla los usuarios por centro de adscripción, en ella se puede observar a los usuarios del Servicio de Deportes por centro de adscripción, de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas se adscriben 453 personas, de los centros de ETSI Industriales y ETSI Ingeniería del diseño son de donde más usuarios recibe el Servicio de Deportes.

Ilustración 24: Usuarios por centro de adscripción.

Nº DE USUARIOS ÚNICOS POR CENTRO DE ADSCRIPCIÓN



Fuente: Servicio de Deportes de la UPV.

En la Ilustración 25 se detalla los usuarios por programas en ella se puede observar los usuarios por programas, 3.449 personas reservaron las instalaciones, pero el número de usuarios es mayor, 8.075 realizaron actividades del Servicio de Deporte, solo 4.335 participaron en competiciones internas.

Ilustración 25: Usuarios por programa.

Nº DE USUARIOS ÚNICOS POR PROGRAMA



Un usuario puede participar en más de un programa

*Solo se contabiliza el número de usuarios que han reservado una instalación, el número de usuarios que ha jugado en la instalación es superior.

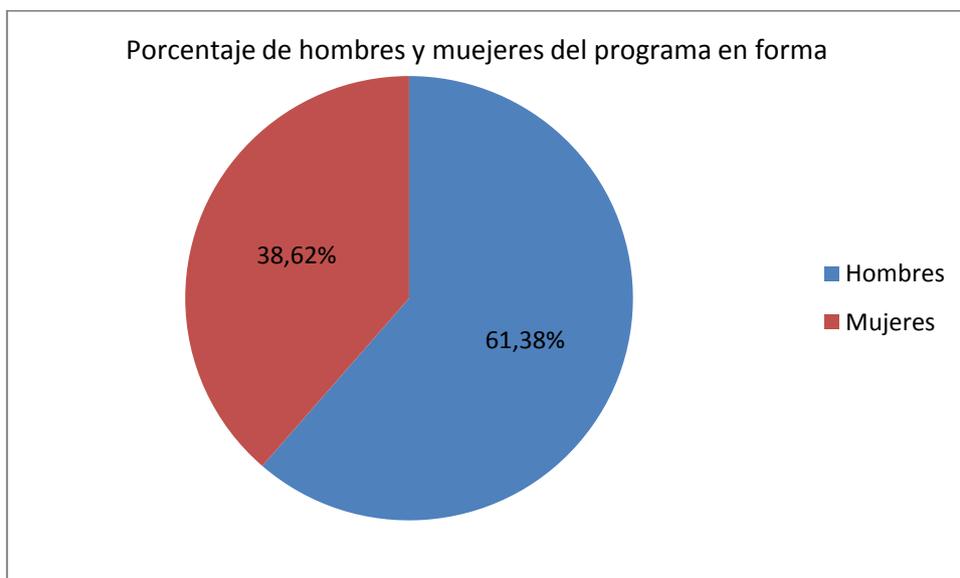
Fuente: Servicio de Deportes de la UPV.

2.4.1. Demanda de los servicios

En este apartado se detallará la demanda de los diferentes servicios que se ofrecen divididos en tres programas: En forma, Escuelas deportivas y Aula salud.

En forma: Los usuarios de estas actividades ascendieron a 7.367, de los cuales 4.522 son hombres y 2.845 mujeres como se aprecia en la Ilustración 26.

Ilustración 26: Porcentaje de hombres y mujeres del programa en forma.



Fuente: Elaboración propia a través del Área de Deportes de la UPV.

Como se puede observar en la ilustración, el porcentaje de hombres que utilizan el programa en forma es superior al de mujeres.

En la siguiente Ilustración 27 se puede observar el número de usuarios que participaron en las distintas actividades.

Ilustración 27: Usuarios por actividades (En forma).

El nº de participantes en cada una de las actividades del programa En Forma para el conjunto de los 3 campus ha sido:

EN FORMA	Nº USUARIOS
MUSCULACIÓN	4.653
SPINNING	1.866
TONIFICACIÓN	546
ACONDICIONAMIENTO FÍSICO	517
CIRCUIT TRAINING	403
BARS TRAINING	262
STEP	841
FITNESS	897
AEROBIC	391
GAP	592
T-BOW	120
CARDIO STEP	212
CROSSFIT	525
ENTRENAMIENTO FUNCIONAL	75
ABDO-EXPRESS	195
GIMBOXING	48
2X1	242
ZUMBA	682
AEROBOX	235
SALA CARDIO	2.047
AEROLATINOS	153
SCULP CIRCUIT	32

Tabla 3: Nº de usuarios únicos por actividad en el conjunto de los 3 campus en el programa En Forma

Fuente: Servicio de Deportes de la UPV.

En la anterior ilustración se observa el número de usuarios de las distintas actividades del programa En Forma, las actividades más populares son musculación, sala Cardio y spinning.

Durante el curso 2013-2014, se realizaron un total de 11.241 horas de actividad en el programa En Forma, las cuales se pueden ver distribuidas por actividad y por Campus en la siguiente Ilustración 28.

Ilustración 28: Horas ejecutadas por actividad (En forma).

OFERTA PROGRAMA EN FORMA CAMPUS DE VERA	Nº HORAS EJECUTADAS	OFERTA PROGRAMA EN FORMA CAMPUS DE GANDÍA	Nº HORAS EJECUTADAS
2X1	99	AEROBOX	28
ABDO-EXPRESS	36	AEROLATINOS	33
ACONDICIONAMIENTO	157	FITNESS	46
AEROBIC	77	GAP	37
AEROBOX	31	MUSCULACIÓN	592
BARS TRAINING	166	SCULPT	28
CARDIO STEP	100	SPINNING	67
CIRCUIT TRAINING	95	STEP	34
CROSSFIT	81	ZUMBA	29
ENTRENAMIENTO FUNCIONAL	50	TOTAL	894
FITNESS	290		
GAP	130		
GIMBOXING	20		
MUSCULACIÓN	2.779		
SALA CARDIO	2.666		
SPINNING	1.089		
STEP	159		
T-BOW	74		
TONIFICACIÓN	203		
ZUMBA	115		
TOTAL	8.417		

OFERTA PROGRAMA EN FORMA CAMPUS DE ALCOY	Nº HORAS EJECUTADAS
AEROBIC	47
GAP	41
MUSCULACIÓN	1.597
SPINNING	121
STEP	102
ZUMBA	22
TOTAL	1.930

Tabla 4: Nº horas ejecutadas en el programa En Forma en el campus de Vera

Tabla 5: Nº horas ejecutadas en el programa En Forma en el campus de Gandía

Fuente: Servicio de Deportes de la UPV.

En la anterior ilustración se exponen las horas ejecutadas en cada actividad del programa en forma dividida en Campus, Musculación es la actividad que más horas se realizan en los tres campus.

Escuelas deportivas: Los usuarios de estas actividades ascendieron a 1.166, de los cuales 803 son hombres y 356 mujeres como se aprecia en la Ilustración 29.

Ilustración 29: Porcentaje de hombres y mujeres del programa escuelas deportivas.



Fuente: Elaboración propia a través del Área de Deportes de la UPV.

Como se puede observar en la ilustración 29, en el programa escuelas deportivas el porcentaje de hombres es mayor al de mujeres.

En la siguiente Ilustración 30 se puede observar el número de usuarios que participaron en las distintas actividades.

Ilustración 30: Usuarios por actividades (Escuelas deportivas).

El nº de participantes en cada una de las actividades del programa Escuelas Deportivas para el conjunto de los 3 campus ha sido:

ESCUELAS DEPORTIVAS	Nº USUARIOS
JUDO	63
KARATE	69
AIKIDO	121
TAEKWONDO	143
AJEDREZ	17
ESGRIMA	64
FÚTBOL SALA FEMENINO	39
ATLETISMO	104
VOLEIBOL FEMENINO	41
VOLEIBOL MASCULINO	17
VOLEIBOL MIXTO	19
PATINAJE	52
PELOTA VALENCIANA	14
BÁDMINTON	24
TENIS DE MESA	69
REMO	64
TIRO CON ARCO	133
VOLEY PLAYA	67
ESCALADA	161
PESCA DEPORTIVA	42
TENIS	215
PADEL	71
FÚTBOL SALA MASCULINO	30
BALONCESTO MIXTO	29
PAD MARATÓN	19
RUNNERS UPV	54

Tabla 8: Nº de usuarios únicos por actividad en el conjunto de los 3 campus en el programa Escuelas Deportivas

Fuente: Servicio de Deportes de la UPV.

En la anterior ilustración se observa el número de usuarios de las distintas actividades del programa Escuelas Deportivas, las actividades más populares son tenis, escalada, taekwondo, tiro con arco y atletismo.

Durante el curso 2013-2014, se realizaron un total de 1.690 horas de actividad en el programa Escuelas deportivas, las cuales se pueden ver distribuidas por actividad y por Campus en la siguiente Ilustración 31.

Ilustración 31: Horas ejecutadas por actividad (Escuelas deportivas).

OFERTA ESCUELAS DEPORTIVAS CAMPUS DE VERA	Nº HORAS EJECUTADAS	OFERTA ESCUELAS DEPORTIVAS CAMPUS DE GANDÍA	Nº HORAS EJECUTADAS
AIKIDO	256	BALONCESTO	34
AJEDREZ	40	FÚTBOL SALA	49
ATLETISMO	102	VOLEIBOL	61
BADMINTON	18	TOTAL	144
ESCALADA	224		
ESGRIMA	125		
FÚTBOL SALA	10		
JUDO	69		
KARATE	158		
PÁDEL	24		
PATINAJE	69		
PELOTA VALENCIANA	100		
PESCA DEPORTIVA	56		
REMO	84		
TAEKWONDO	152		
TENIS	41		
TENIS DE MESA	20		
TIRO CON ARCO	252		
TROTING	1		
VOLEIBOL	8		
VOLEY PLAYA	83		
RUNNERS	27		
PAD MARATÓN	29		
TOTAL	1.948		

Tabla 9: Nº horas ejecutadas en el programa Escuelas Deportivas en el campus de Vera

OFERTA ESCUELAS DEPORTIVAS CAMPUS DE GANDÍA	Nº HORAS EJECUTADAS	OFERTA ESCUELAS DEPORTIVAS CAMPUS DE ALCOY	Nº HORAS EJECUTADAS
BALONCESTO	34	AIKIDO	103
FÚTBOL SALA	49	TENIS MESA	20
VOLEIBOL	61	TOTAL	22
TOTAL	144		

Tabla 10: Nº horas ejecutadas en el programa Escuelas Deportivas en el campus de Gandía

OFERTA ESCUELAS DEPORTIVAS CAMPUS DE ALCOY	Nº HORAS EJECUTADAS
AIKIDO	103
TENIS MESA	20
TOTAL	22

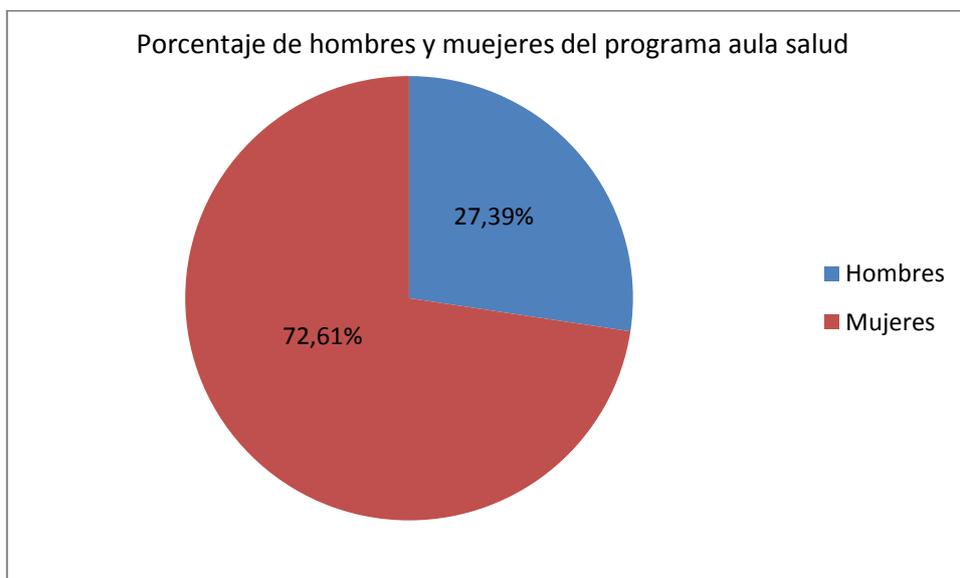
Tabla 11: Nº horas ejecutadas en el programa Escuelas Deportivas en el campus de Alcoy

Fuente: Servicio de Deportes de la UPV.

En la anterior ilustración se exponen las horas ejecutadas en cada actividad del programa escuelas deportivas divididas en Campus, el Campus de Vera es el que más actividades realiza.

Aula salud: Los usuarios de estas actividades ascendieron a 2.169, de los cuales 594 son hombres y 1.575 mujeres como se aprecia en la Ilustración 32.

Ilustración 32: Porcentaje de hombres y mujeres del programa aula salud.



Fuente: Elaboración propia a través del Área de Deportes de la UPV.

En la ilustración se observa un mayor porcentaje de mujeres que de hombres en el programa aula salud.

En la siguiente Ilustración 33 se puede observar el número de usuarios que participaron en las distintas actividades.

Ilustración 33: Usuarios por actividades (Aula salud).

AULA SALUD	Nº USUARIOS
PILATES	987
YOGA	719
GHA	122
CAPOEIRA	69
TAICHI	55
BOLLYWOOD	203
BAILES LATINOS (ENGLISH)	40
CHIKUNG ADAPTADO	84
SWING	112
DANZA DEL VIENTRE	89
BREAK DANCE	28
DANZA CONTEMPORÁNEA	66
BAILES LATINOS	373
RISOTERAPIA	62
BAILES DE SALÓN	102
MANTENIMIENTO PLUS 50	7
STREET LATINO	100
GIMNASIA SUAVE	16
SEVILLANAS	47
HIP HOP	44
FLAMENCO	23
REEDUCACIÓN POSTURAL	23

Tabla 13: Nº de usuarios únicos por actividad en el conjunto de los 3 campus en el programa Aula Salud

Fuente: Servicio de Deportes de la UPV.

En la anterior ilustración se observa el número de usuarios de las distintas actividades del programa aula salud, las actividades más populares son Pilates, Yoga, Bailes Latinos y Bollywood.

Durante el curso 2013-2014, se realizaron un total de 2.406 horas de actividad en el programa Aula salud, las cuales se pueden ver distribuidas por actividad y por Campus en la siguiente Ilustración 34.

Ilustración 34: Horas ejecutadas por actividad (Aula salud).

OFERTA PROGRAMA AULA SALUD CAMPUS DE VERA	Nº HORAS EJECUTADAS	OFERTA PROGRAMA AULA SALUD CAMPUS DE GANDÍA	Nº HORAS EJECUTADAS
BAILES LATINOS	147	PILATES	31
BAILES SALÓN	23	REEDUCACIÓN POSTURAL	79
BOLLYWOOD	15	YOGA	30
BREAK DANCE	24	TOTAL	140
CAPOEIRA	120	Tabla 15: Nº horas ejecutadas en el programa Aula Salud en el campus de Gandía	
CHUIKUNG ADAPTADO	78		
DANZA CONTEMPORÁNEA	55		
DANZA DEL VIENTRE	55		
ESPALDA SANA	35		
FLAMENCO	6		
GHA	126		
GIMNASIA SUAVE	35		
HIP HOP	27		
LATINOS ENGLISH	41		
MANTENIMIENTO PLUS 50	22		
PILATES	617		
RISOTERAPIA	32		
SEVILLANAS	32		
STREET LATINO	24		
SWING	36		
TAICHI	122		
YOGA	437		
TOTAL	2.109		

OFERTA PROGRAMA AULA SALUD CAMPUS DE ALCOY	Nº HORAS EJECUTADAS
BAILES DE SALÓN	28
CAPOEIRA	24
PILATES	27
TAICHI	10
TAICHI-CHIKUNG	24
YOGA	44
TOTAL	157

Tabla 16: Nº horas ejecutadas en el programa Aula Salud en el campus de Vera

Fuente: Servicio de Deportes de la UPV.

En la anterior ilustración se exponen las horas ejecutadas en cada actividad del programa aula salud divididas en Campus, el Campus de Vera es el que más actividades realiza y de este, Pilates es el que más horas se realiza.

2.4.2. Satisfacción de los clientes

El Servicio de Deportes mide la satisfacción de los clientes con unos indicadores, en la web, estos están englobados en los servicios que presta, como por ejemplo Gestión de instalaciones deportivas o Gestión de actividades y escuelas deportivas. Primero se selecciona uno de estos servicios, dentro de los cuales hay una serie de actividades y dentro de las actividades están los indicadores de satisfacción.

En este trabajo se va a centrar la atención en el servicio Gestión de actividades y escuelas deportivas, el cual engloba los programas de actividades que presta el Servicio de Deportes: Programa En Forma, Programa Escuelas Deportivas y Programa Aula Salud.

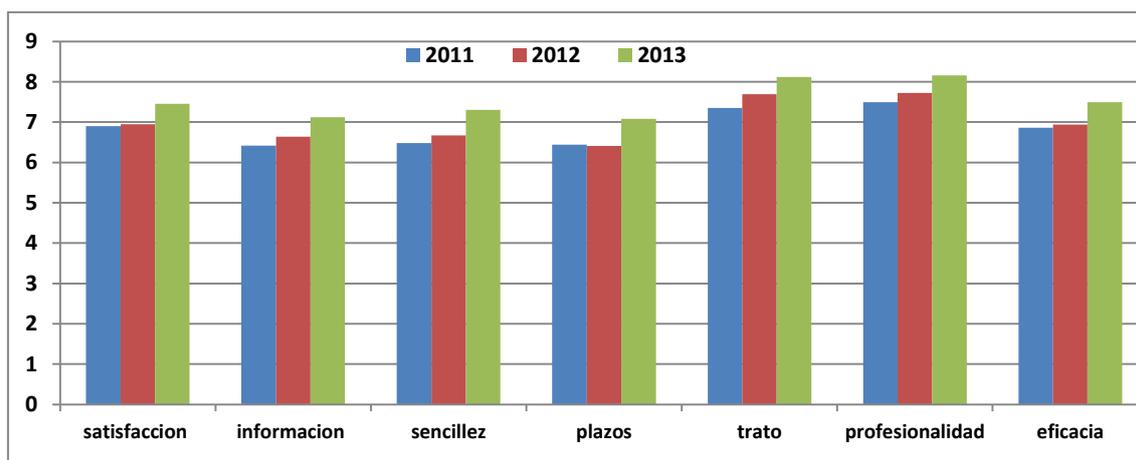
La satisfacción de estos tres programas se puede encontrar en los dos documentos recogidos en los anexos de nombre:

1. Satisfacción con: **Programa actividades dirigidas y Aula salud:** aerobio, step, pilates, yoga... (Campus Vera/Alcoi/Gandia) (Anexo 1).
2. Satisfacción con: **Programa escuelas deportivas:** ajedrez, escalada, natación, tiro con arco, remo, esgrima... (Campus Vera/Alcoi/Gandia) (Anexo 2).

Programa actividades dirigidas y Aula salud: El documento se subdivide en dos apartados, nota media y porcentaje de satisfacción.

- Nota media (Ilustración 35):
Se puede apreciar un aumento progresivo de los distintos conceptos del gráfico (Satisfacción, Información, Sencillez, Plazos, Trato, Profesionalidad y Eficacia), cada año van en aumento, en concreto la nota de la satisfacción es de 7'45 en 2013. Se compara la nota obtenida con la nota media de la UPV, siendo la del programa superior a la media de la UPV. La nota de satisfacción media de la UPV es de 6'30 y la nota media del servicio es de 7'45.

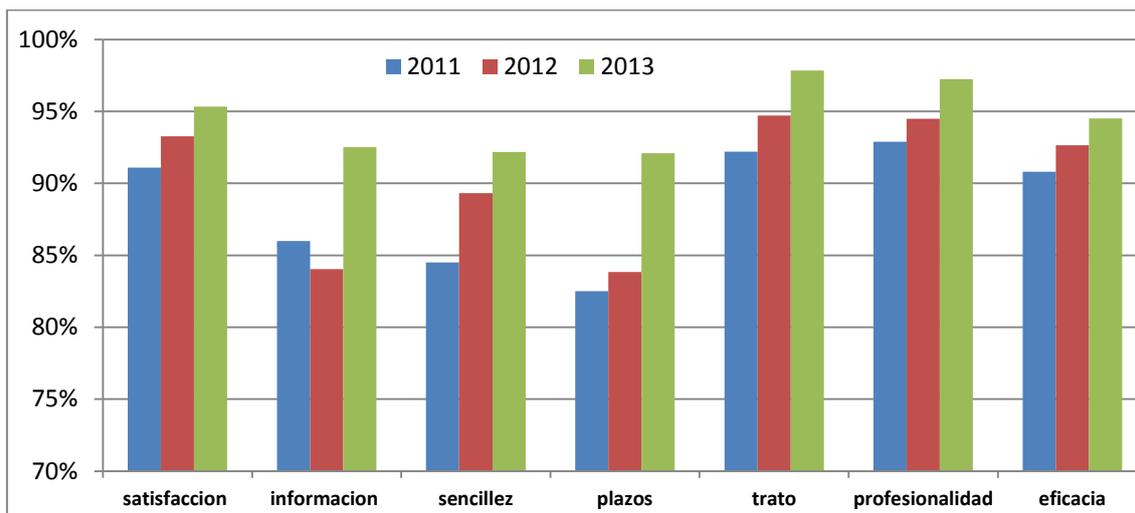
Ilustración 35 Gráfica de notas medias del programa Aula salud.



Fuente: Elaboración propia.

- Porcentaje de satisfacción (Ilustración 36):
 Se puede apreciar un aumento progresivo de los distintos conceptos del gráfico anteriormente mencionados, cada año van en aumento, en concreto el porcentaje de la satisfacción es del 95'34% en 2013. Se compara con el porcentaje medio de la UPV, siendo el del programa superior a la media de la UPV. El porcentaje medio de satisfacción de la UPV es de 88'20% y el porcentaje medio del servicio es de 95'34%.

Ilustración 36 Grafica de porcentajes medios del programa Aula salud.



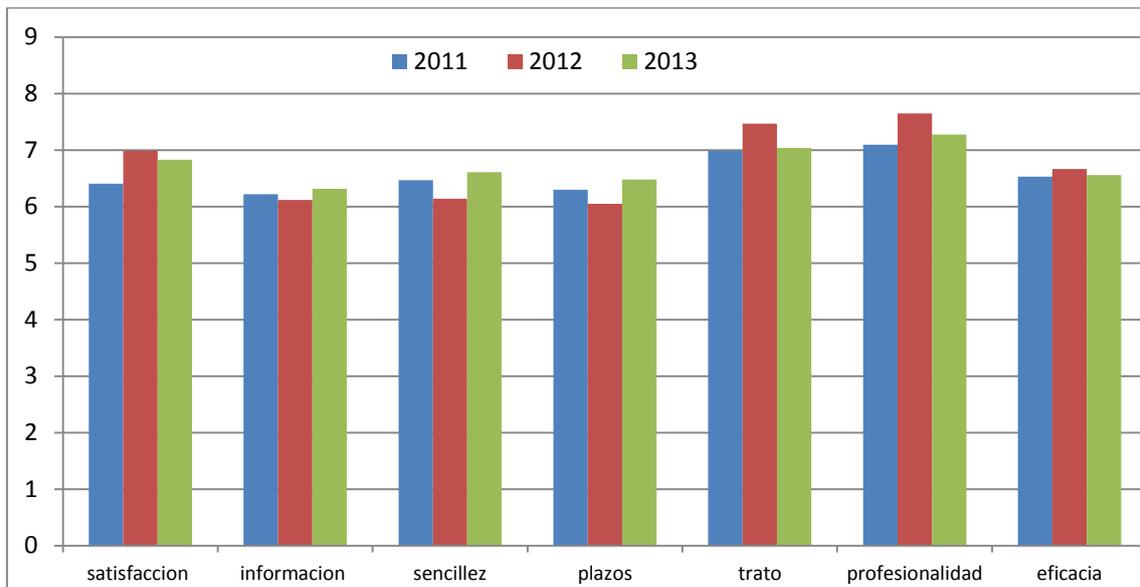
Fuente: Elaboración propia.

- General:** Por lo que se puede apreciar, este programa dispone de una buena nota y satisfacción en general, ambas superando a la media de la propia universidad. Cada año va en aumento, mejora progresivamente año tras año.

Programa escuelas deportivas: El documento se subdivide en dos apartados, nota media y porcentaje de satisfacción.

- Nota media (Ilustración 37):
 Se puede apreciar unas subidas y bajadas de los distintos conceptos del gráfico (Satisfacción, Información, Sencillez, Plazos, Trato, Profesionalidad y Eficacia), el gráfico es bastante irregular, en las categorías de información, sencillez y plazos están por encima de años anteriores, pero respecto a la satisfacción, trato, profesionalidad y eficacia, están por debajo de otros años, respecto a la satisfacción, su nota es de 6'83 en 2013, algo inferior al 6'99 obtenida en 2012. Se compara la nota obtenida con la nota media de la UPV, siendo la del programa un poco mejor a la media de la UPV. La nota de satisfacción media de la UPV es de 6'30 y la nota media del servicio es de 6'83.

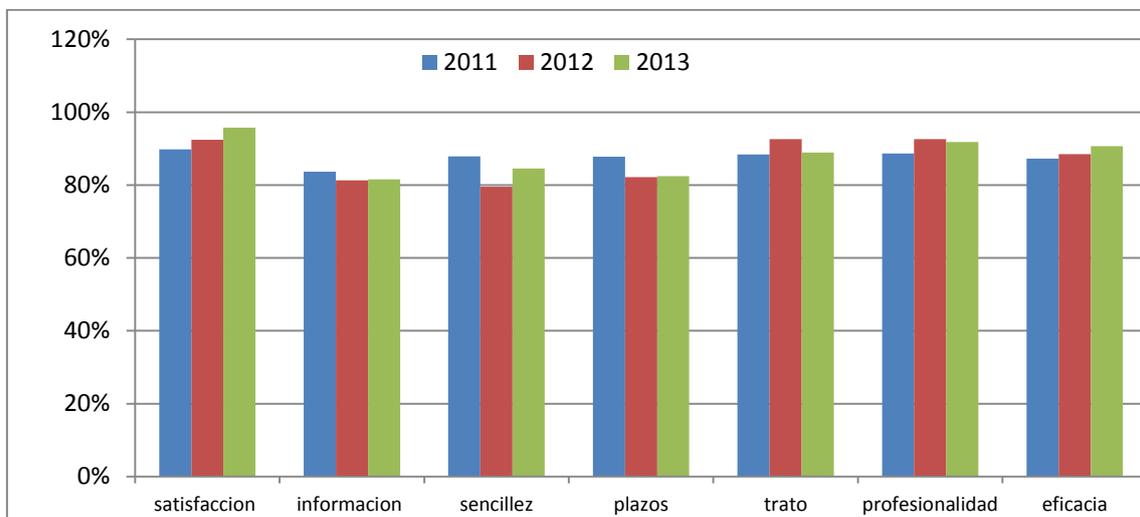
Ilustración 37 Grafica de notas medias de programa escuelas deportivas.



Fuente: Elaboración propia.

- Porcentaje de satisfacción (Ilustración 38):
 Se puede apreciar unas subidas y bajadas de los distintos conceptos del gráfico (Satisfacción, Información, Sencillez, Plazos, Trato, Profesionalidad y Eficacia), el gráfico es bastante irregular, en las categorías de satisfacción y eficacia están por encima de años anteriores, pero respecto a la información, sencillez, plazos, trato y profesionalidad, están por debajo de otros años, respecto a la satisfacción, su porcentaje medio es de 95'74% en 2013. Se comparan los porcentajes con el porcentaje medio de la UPV, siendo el del programa en algunos casos superior a la media de la UPV (satisfacción, profesionalidad y eficiencia) y en otros inferiores (información, sencillez, plazos y trato). El porcentaje medio de satisfacción de la UPV es de 88'20% y el porcentaje medio del servicio es de 95'74%.

Ilustración 38 Grafica de porcentajes medios de programa escuelas deportivas.



Fuente: Elaboración propia.

- **General:** Como se puede observar, en este programa no hay una clara mejora, en cuanto a la nota media es inferior en satisfacción respecto al año anterior pero en el porcentaje de satisfacción de la satisfacción es algo superior. Como se puede observar en el gráfico de nota media, las notas de información, sencillez y plazos son mejores que los otros años pero son las notas más bajas de todas, también se puede apreciar que la nota media de satisfacción, trato, profesionalidad y eficacia son inferiores al del año anterior, esto podría ser debido al personal del Servicio de Deportes. Es un gráfico cambiante según los años, en este caso, hay cosas que mejorar para obtener mejores resultados año a año.

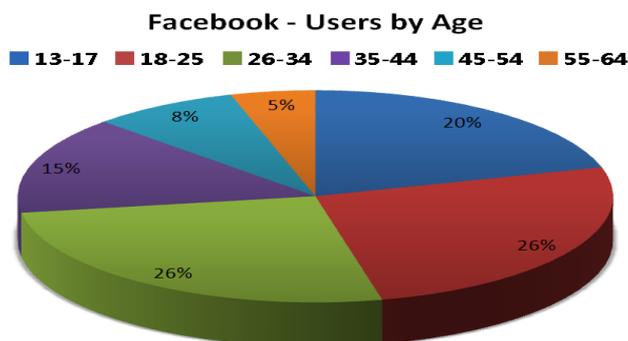
2.5.HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

En este apartado se expondrán algunos de los diferentes medios que existen en las nuevas tecnologías en comunicación, concretamente se expondrán cinco de ellos, los cuales son de los más importantes: Facebook, Twitter, Youtube, Instagram y Flickr.

a) Facebook

- ¿Qué es?
Facebook es una herramienta social que tiene la misión de dar a la gente el poder de compartir y hacer el mundo abierto y conectado, es una herramienta que pone en contacto a la gente con sus amigos y con otras personas que trabajan, estudian y viven en su entorno.
- ¿Qué ofrece?
Facebook ofrece una gran cantidad de servicios entre los que se destacan dar la posibilidad de subir fotos a la red, comentar esas fotos y etiquetar gente en ellas, permitir subir videos de hasta 20 minutos (se puede mostrar un video más largo publicando un link de una red multimedia como Youtube), y etiquetar gente en ellos también se pueden realizar publicaciones (mensajes de texto) y se puede etiquetar a gente en ellos, además de todo esto, los usuarios pueden comentar las fotos, videos, publicaciones... y compartirlas.
- Número de usuarios
Facebook tiene alrededor de 1320 millones de usuarios registrados alrededor de todo el mundo (Wikipedia, 2015a)
- Perfil de los usuarios
El perfil de los usuarios de Facebook es muy variado, son personas de todas las nacionalidades y de casi todas las edades, en la siguiente Ilustración 39 se puede observar el porcentaje de usuarios para cada edad.

Ilustración 39: Porcentaje de usuarios respecto a la edad.

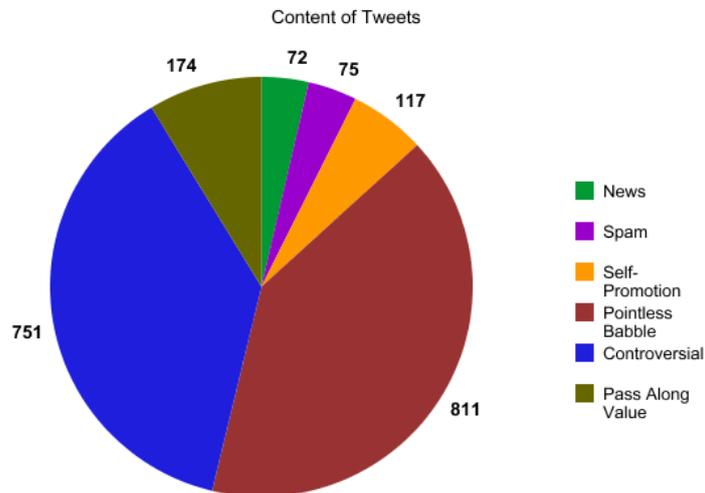


Fuente: Wikipedia (2015).

b) Twitter

- ¿Qué es?
Twitter es un servicio de microblogging, permite conectarse con amigos y otras personas de interés, obtener actualizaciones instantáneas de las cosas que le interesan al usuario y mirar los eventos que se están desarrollando en tiempo real.
- ¿Qué ofrece?
Twitter ofrece unos servicios de los cuales destacan la posibilidad de publicar mensajes de hasta 140 caracteres, permite seguir a personas de interés y que estas te sigan, permite también publicar fotos y videos (30 segundos, se puede mostrar un video más largo publicando un link de una red multimedia como Youtube).
- Número de usuarios
Twitter tiene alrededor de 560 millones de usuarios registrados alrededor de todo el mundo (Wikipedia, 2015b).
- Perfil de los usuarios
El perfil de los usuarios de Twitter es muy variado, son personas de todas las nacionalidades y de casi todas las edades.
Los usuarios usan Twitter para muchas cosas, en la siguiente Ilustración 40 podemos observar el porcentaje de tweets clasificados en 6 clases:
 1. Cháchara sin sentido – 40 %
 2. Conversaciones – 38 %
 3. Retuits (RT) o mensajes repetidos – 9 %
 4. Autopromoción – 5%
 5. Mensajes basura (spam) – 4 %
 6. Noticias – 4%

Ilustración 40: Numero de tweets por temas.



Kelly, Ryan, ed. (2009-08-12), "Twitter Study - August 2009" (PDF), Twitter Study Reveals Interesting Results About Usage, San Antonio, Texas: Pear Analytics. <http://www.pearanalytics.com/wp-content/uploads/2009/08/Twitter-Study-August-2009.pdf>

Fuente: Wikipedia (2015).

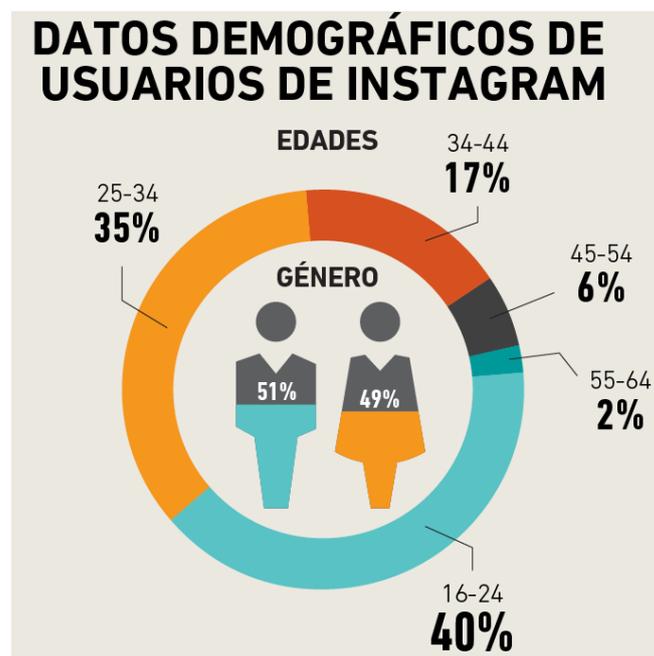
c) YouTube

- ¿Qué es?
YouTube es un sitio web en el cual los usuarios pueden subir y compartir vídeos, siempre que no infrinjan los términos y condiciones de la página, entre ellos, los términos de Copyright.
- ¿Qué ofrece?
Ofrece la posibilidad de subir videos de 11 horas máximo, se puede comentar estos videos y compartirlos en otras redes sociales. Además de la opción de me gusta o disgusta y el número de reproducciones que ofrece la posibilidad de ver la popularidad del video.
Ofrece también la posibilidad de la realización de Partner (solo usuarios con grandes audiencias), esto permite obtener ingresos poniendo anuncios en tus videos y cobrando así por ello.
- Número de usuarios
YouTube dispone de miles de millones de usuarios (YouTube, 2015), es difícil saber el número exacto de usuarios dado que no se necesita estar registrado para ver los videos disponibles.
- Perfil de los usuarios
El perfil de los usuarios de YouTube es muy variado, son personas de todas las nacionalidades y de todas las edades.

d) Instagram

- ¿Qué es?
Instagram es una red social y una aplicación para compartir fotos y videos permite aplicar efectos fotográficos como filtros, marcos, etc. y posteriormente compartir las fotografías en diferentes redes sociales.
- ¿Qué ofrece?
Instagram ofrece la posibilidad de compartir fotos y videos de 15 segundos como máximo, pudiendo aplicar efectos sobre ellos. Además de la posibilidad de seguir a gente para ver las fotos y videos que cuelgan en Instagram.
- Número de usuarios
Instagram dispone de 300 millones de usuarios registrados activos (Muñoz, 2014)
- Perfil de los usuarios
El perfil de los usuarios de Instagram es muy variado, son personas de todas las nacionalidades y de casi todas las edades, en la siguiente Ilustración 41 podemos observar el porcentaje de usuarios distribuidos por edades y sexo.

Ilustración 41: Porcentaje de usuarios de Instagram por sexo y edades.



Fuente: Olivas (2014).

e) Flickr

- ¿Qué es?
Flickr es una web que permite almacenar, buscar, vender y compartir fotografías o vídeos en línea. Dispone de una comunidad de usuarios que comparten fotografías y videos creados por ellos mismos. Se basan normas de comportamiento y condiciones de uso que favorecen la buena gestión de los contenidos.

- ¿Qué ofrece?
Flickr ofrece la posibilidad de subir fotos y videos, de 3 minutos como máximo, a la web, se puede seguir a usuarios de interés para ver lo que suben y se pueden comentar esas fotos y videos.
Flickr distingue dos clases de cuentas, las gratuitas y las pro, estas últimas cuentan con algunas ventajas respecto las gratuitas.

- Número de usuarios
Flickr cuenta hoy en día con 92 millones de usuarios de 62 países (Tosas, 2014)

- Perfil de los usuarios
El perfil de los usuarios de Flickr es muy variado, son personas de todas las nacionalidades y de casi todas las edades.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA Y PLAN DE TRABAJO

METODOLOGÍA TÉCNICA Y PLAN DE TRABAJO

Para llevar a cabo la elaboración del TFG se ha realizado el estudio del Servicio de Deportes de la UPV tanto como organización como a los medios de comunicación que utiliza. La planificación llevada a cabo en este trabajo es la siguiente:

Antes de empezar la realización de este trabajo, se han observado otros trabajos para ver la forma y aspecto de un TFG, como el TFC de Ana M^a Sancho Descalzo de título “Situación actual y propuesta de mejora del uso de la tarjeta móvil de metro y tranvía en valencia” que se basaba en la realización de una nueva tarjeta para un grupo de usuarios del metro y tranvía, del mismo se realizó un trabajo para la asignatura “Metodología para la elaboración de un TFG para GAP”, al realizar un trabajo de este TFG se pudo observar la forma de un TFG para tener una idea del estilo/formato de un trabajo como este, además de este trabajo, se tuvo en cuenta también, el Trabajo Final de Master de Anush Virginia Euredjian Chiappe de título “Estrategias de promoción en un marco de nuevas tecnologías”, en el cual detalla aspectos de las diferentes redes sociales, especifica usuarios, usos, creación de usuarios, etc. además expone que utilizar bien algunas de las redes sociales que expone o como sacarles mejor partido. Después de observar estos trabajos, se dispuso al comienzo de este trabajo de la siguiente manera:

Primero: Búsqueda de información sobre el Servicio de Deportes.

Segundo: Búsqueda de información de los sistemas de comunicación, concretamente las redes sociales y redes multimedia.

Tercero: Búsqueda de información de las principales competidoras de la UPV y de sus sistemas de comunicación.

Cuarto: Búsqueda de información sobre las diferentes redes sociales y multimedia.

Quinto: Recopilación de información, datos e imágenes de interés para el proyecto.

Sexto: Análisis de la información obtenida.

Séptimo: Con lo analizado se obtienen los resultados, se plantea una propuesta de mejora y el presupuesto de la misma.

Octavo: Se exponen las conclusiones del trabajo.

FUENTES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS UTILIZADAS

Las fuentes utilizadas para este trabajo se dividen en dos, primarias y secundarias:

Fuentes secundarias: Se han utilizado muchas de estas fuentes, como registros internos de la UPV, UV o UCV, organigramas de los departamentos, listados de todos los deportes disponibles, normativa aplicable en cada deporte, horarios de los distintos deportes ofrecidos, páginas web de redes sociales, periódicos y revistas...

Fuentes primarias: Se han enviado correos a las distintas universidades para resolver una serie de dudas.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y PROPUESTA DE MEJORA

4.1 Mejora en la comunicación

Tras lo analizado anteriormente se ha contemplado lo completa que es la comunicación del Servicio de Deportes de la UPV, aun así, se le podrían realizar una serie de mejoras, las mejoras se dividirán en 3 partes, Primero, la mejora en la utilización de los sistemas de comunicación que ya utilizan. Segundo, la utilización de un nuevo sistema de comunicación 2.0 como es YouTube. Tercero, la utilización de otra red social como es Instagram.

PRIMERO: Mejora en el uso de la comunicación ya disponible.

En este apartado, se expondrán una serie de mejoras para la comunicación en las redes sociales de Facebook y Twitter, las cuales usa la UPV y a las cuales se les podría sacar mayor partido.

Facebook: En este sistema de comunicación hay pocas cosas que mejorar, están llevando a cabo una buena acción de comunicación, en el apartado de información está todo correcto, dado que exponen bien quienes son, que hacen, donde están, numero de contacto, etc. Publican videos de consejos y publicitan los eventos que van a ocurrir en la UPV.

Las fotos están bien organizadas por temas o por actividades y añadir que en cada tema, exponen una breve información como, que es, el horario de la actividad, etc.

Respecto a las opiniones de la página son pocas, solo hay 9 opiniones que le dan 5 estrellas y 4 opiniones que le dan 4 estrellas, aun así, su media es muy buena.

Lo único que se podría cambiar en esta red social es el hecho en sí de las publicaciones, como menciona Euredjian en su Trabajo Final de Master, "*Estrategias de promoción en un marco de nuevas tecnologías*", es bueno hacer publicaciones diarias y constantes. La mejora consistiría en hacer publicaciones más constantes y diariamente a ser posible, además de ir innovando, si siempre se publicita lo mismo se pierde interés, por ejemplo, se puede hacer que la gente se haga fotos en las instalaciones y etiquete a la página de Facebook en ellas, eso le dará publicidad al Servicio de Deportes. Por lo demás, es una página bien tratada y utilizada correctamente.

Con el uso de publicaciones más continuas y novedosas se conseguiría mejorar la opinión del Servicio de Deportes, de la UPV y promocionar los servicios e instalaciones.

Twitter: Esta red social se utiliza sobre todo para publicar noticias relacionadas, publicitar sus clases y algunos tuits con cambios de profesores. Al igual que ocurre con Facebook, sería conveniente un uso mayor de la red, publicar tuits mas constantemente y varios al día.

La red social está bien utilizada, pero se le puede sacar más partido, como retuitear mas continuamente a la gente que escribe hashtags con la UPV mientras hacen deporte, podrían iniciar un hashtag para que los seguidores y los usuarios del Servicio

de Deportes dieran promoción al mismo, como por ejemplo, #MueveteUPV, y que en ella la gente escribiera tuits antes, mientras o después de hacer deporte en la UPV, y por último, podrían añadir más fotos de gente usando las instalaciones, o retuitear a la gente que sube fotos en las instalaciones de la UPV. Con esto se conseguiría mejorar la opinión del Servicio de Deportes, de la UPV y promocionar los servicios e instalaciones.

SEGUNDO: Utilización de una nueva herramienta en comunicación, YouTube.

Se ha seleccionado YouTube dado que es la única opción de las cinco mencionadas anteriormente que permite subir un video de larga duración y además dispone de millones de personas que visualizan los videos, el uso de YouTube va más allá de publicitar sus actividades, según Dans (2010): “sus posibilidades solo están empezando a ser exploradas”.

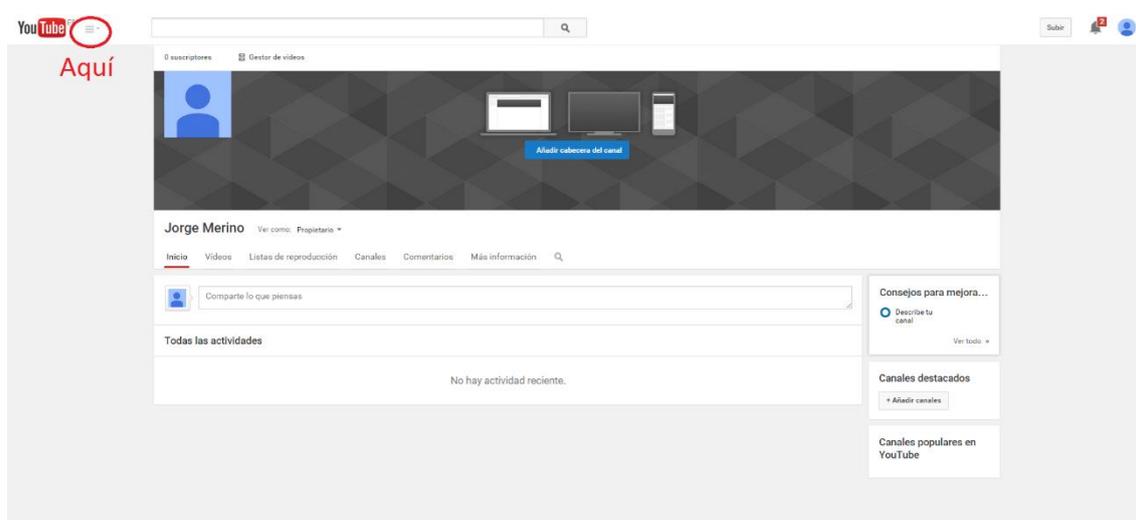
A continuación se procede a exponer una serie de acciones para poner en marcha este nuevo sistema de comunicación:

Lo principal sería abrir una cuenta en YouTube para el Servicio de Deportes, para esto, se puede crear una cuenta desde YouTube o se puede enlazar con la cuenta de Google+, como la UPV ya dispone de una cuenta en YouTube, no se explicara el proceso de creación de una cuenta. Cualquier trabajador del Servicio de Deportes puede realizar esta acción.

Una vez creada la cuenta, se enlazara este nuevo canal, con el canal ya existente de la UPV en YouTube para que quien visite el canal de la UPV pueda ver en la pestaña “canales” el nuevo canal del Servicio de Deportes y puedan acceder a él.

Para realizar esto, desde la cuenta de YouTube de la UPV, se cliqueara en las tres rayas al lado del logo de YouTube como se ve en la Ilustración 42.

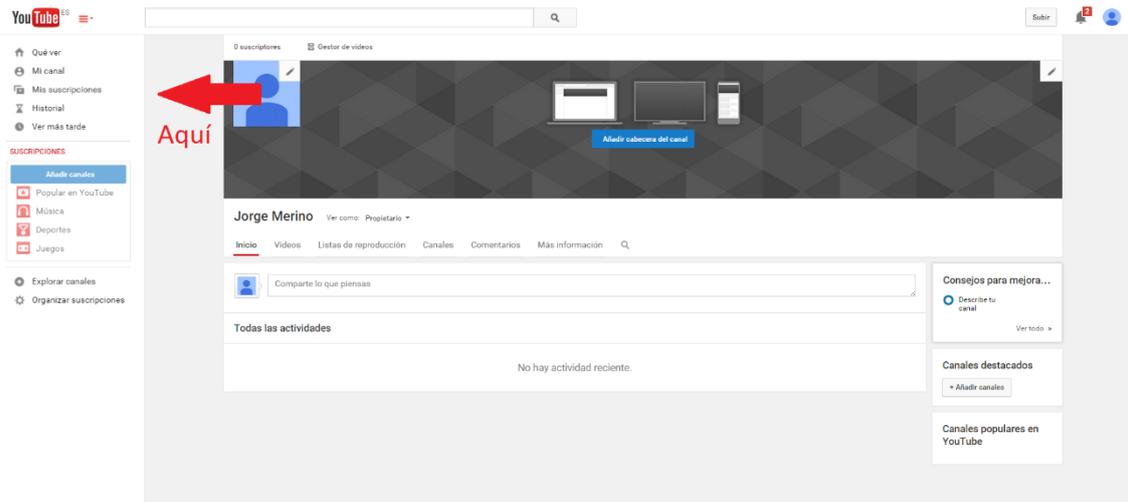
Ilustración 42 Enlazar canal de YouTube 1.



Fuente: Elaboración propia.

Tras hacer clic en estas tres rayas, se desplegará una serie de apartados del canal como se aprecia en la Ilustración 43.

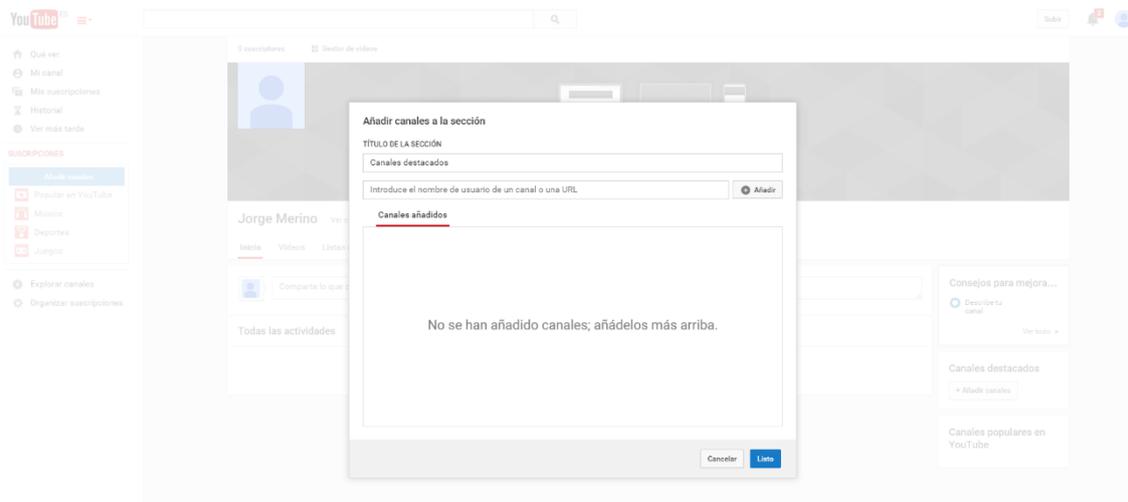
Ilustración 43 Enlazar canal de YouTube 2.



Fuente: Elaboración propia.

Tras esto, se seleccionará la opción “Mi canal”, desplegándose el contenido que vemos en la foto anterior, tras esto, se selecciona la opción situada a la derecha “Canales destacados” y “Añadir canales”, nos aparecerá esta ventana emergente (Ilustración 44).

Ilustración 44 Enlazar canal de YouTube 3.



Fuente: Elaboración propia.

Aquí solo se ha de poner el nombre del canal del Servicio de Deportes y ya estarían enlazados. Igual que con el punto anterior, cualquiera de los trabajadores del Servicio de Deportes podría realizar esta acción.

Tras enlazarlos, se promocionará la apertura del nuevo canal de YouTube para que la gente lo sepa y lo visite, en el **canal de la UPV**, se pondrán algunos comentarios informando que el canal del Servicio de Deportes ha sido creado, en la **web de la UPV**

se creara un anuncio para informar sobre la creación del canal con un hipervínculo para ir directamente al canal y por último, se pegaran **carteles** en zonas estratégicas (Casa del Alumno, instalaciones deportivas, etc.) en los cuales se informara de la nueva apertura del canal y el nombre del usuario para que los interesados lo puedan buscar. Para esto se necesitara a la persona que administre el canal de YouTube de la UPV, a la persona que crea los anuncios para la web de la universidad y para la realización de los carteles, se necesitara a un diseñador y a una persona que los coloque por la universidad.

A partir de aquí, empiezan una serie de propuestas para conseguir una mayor comunicación. Para todas las propuestas se necesitara a una persona que administre la página de YouTube del Servicio de Deportes.

En primer lugar, se grabara un video en el cual se realizara un recorrido guiado por las instalaciones deportivas, se grabaran las instalaciones mientras una voz comenta las características técnicas de las mismas. Serán videos cortos de cada una de las instalaciones por separado. Con esto se promocionaran las instalaciones disponibles de la UPV y su estado, ya que éstas, al estar situadas casi todas en el mismo lugar, la UPV, es uno de los puntos fuertes de la universidad, con esto, cualquier persona podrá visualizar las instalaciones de las que dispone la UPV y el estado de las mismas. Como se menciona en la campaña “puertas abiertas”, las instalaciones deportivas y los programas de deportes son un gran atractivo para todos los futuros posibles alumnos de la universidad. Para realizar esto se necesitara una persona que grabe las imágenes y otra persona que hable de las características técnicas de las mismas, además de una persona para montar los videos.

En segundo lugar, como video promocional y de entrada del canal, se grabaran a alumnos (con el consentimiento de los mismos) haciendo deporte en las instalaciones de la UPV y después se les realizara una serie de preguntas para que contesten ante la cámara donde hablaran del deporte que practican, de las instalaciones, las clases...

Las preguntas a contestar serán:

1. ¿Qué deportes practica?
2. ¿En qué instalaciones los practica?
3. ¿Qué opinión tiene de las instalaciones?
4. ¿Qué opinión tiene de las clases y del monitor? (en caso de practicar algún deporte con clases)
5. ¿Qué le diría a futuros alumnos deportistas, les recomendaría la UPV y sus instalaciones?

Para esta labor hará falta una persona que grabe los videos y una persona que pregunte a los alumnos.

En tercer lugar, para promocionar los servicios que oferta el Servicio de Deportes, se grabaran algunas clases de los diferentes servicios para que la gente puede apreciar cómo serán las clases y como se van a realizar, o incluso si es el tipo de deporte que están buscando. Grabando una clase, el alumno o futuro alumno puede ver cómo se desarrolla una clase del deporte de su interés. Esto serviría de promoción de los

diferentes servicios que oferta el Servicio de Deportes. Para ello solo se necesitara alguien que grabe las clases.

En cuarto lugar, se grabaran las competiciones en las que participen gente de la UPV y puedan ser grabadas, colgándolas en YouTube se conseguirán mayores visualizaciones de los videos, no solo de los alumnos de la UPV, sino de todos los interesados en esas competiciones, además, en el caso de ser un alumno de la UPV el que gane, esto dará mayor promoción a la UPV, al Servicio de Deportes y a las propias competiciones. Para esto, se necesita una persona que grabe o los propios alumnos que participan graban las competiciones.

En quinto lugar, se creara una campaña llamada “Vive la experiencia”, en esta campaña, los usuarios de las instalaciones de la UPV, se grabaran haciendo deporte en ellas en primera persona, con esto la gente podrá ver, como si estuviera allí mismo, las instalaciones y como se ve realizar alguno de los deportes que oferta el Servicio de Deportes de la UPV. Los usuarios, deberán enviar el video a un correo creado para este fin con sus datos, después, el administrador de la página de YouTube se encargara de subirlos al canal con el nombre del usuario y el deporte. Para fomentar a que los usuarios realicen estas grabaciones, se puede establecer un premio para el video que más visualizaciones o likes reciba, el premio podría consistir en un cheque regalo en una tienda de deporte o incluso en disponer de la matriculación en el Servicio de Deportes gratuito en el siguiente curso. Esta campaña servirá de promoción de los servicios y de las instalaciones al mismo tiempo.

En sexto lugar, el Servicio de Deportes dispone de un Blog llamado “Deporte y salud”, dentro de este blog, dispone de un apartado denominado “Consejos sobre salud y deporte”, estos consejos podrían grabarse para colgarlos en YouTube, con esto, no solo los universitarios verían los videos, también toda la gente que esté interesada en el deporte y así, correrá la voz, consiguiendo un mayor número de seguidores y de comunicación/publicidad dado que no mucha gente conoce este blog de la UPV. Para esto se necesitara que el creador del Blog grabe en video los consejos que da por el blog.

En séptimo lugar, se grabaran las nuevas ofertas y cursos que saque el Servicio de Deportes, informando de los plazos de inscripción, como realizarlos y las características del curso, así como un video informativo cuando se abran las inscripciones de alguna actividad.

En octavo lugar, YouTube ofrece la posibilidad de la realización de Partner, con esto, si los videos del canal reciben suficientes visitas, se puede pedir la opción y así, poniendo anuncios en los videos, obtener un pequeño ingreso por el número de visitas que reciban, exactamente, 2\$ cada 1000 visitas, con esto se podría recuperar parte de los costes de la realización de las campañas de promoción, si por ejemplo un video llegara en el día a 600.000 reproducciones, se obtendrían 1.800\$.

En noveno lugar, se organizaran los videos por listas de reproducciones, juntando así todos los videos por categorías, las cuales serían:

1. Competiciones
2. Vive la experiencia
3. Consejos deporte y salud
4. Visita de instalaciones
5. Videos promocionales
6. Clases

Con todas estas medidas se promocionara el Servicio de Deportes, sus actividades/servicios, las instalaciones de la UPV y la propia UPV.

Esta es una propuesta de mejora fácil de poner en marcha, pero difícil de mantener, la UV, dispone de un canal para su Servicio de Deportes, pero no cuelga videos constantemente, con estas medidas el canal del Servicio de Deportes de la UPV puede estar actualizando la página constantemente, grabando las competiciones, las promociones y los consejos de deporte y salud, además de poder hacer cada año la campaña vive la experiencia y la demostración de clases.

Se trata de mantener la página de YouTube en un estado activo, si no se publica constantemente la gente deja de visualizar la página. Para que la página sea visitada y tenga éxito, según Godin (2008) hay que utilizar la nueva “p”, la vaca purpura, que es hacer algo extraordinario y novedoso. Si se realiza lo mismo que los demás dejara de ser llamativo.

Por esta razón hay que mantener la página activa e ir reinventado las formas de comunicar las actividades y hacer nuevas campañas para comunicarlas. “El líder es el líder porque hizo algo extraordinario” (Godin, 2008)

TERCERO: Utilización de una nueva herramienta en comunicación, Instagram.

Se ha seleccionado Instagram dado que es una de las redes sociales que están teniendo auge en estos tiempos, el uso de Instagram es sobre todo la promoción mediante fotos, un contra de esta red es que todo se ha de hacer desde un móvil, pero no solo el creador de la página puede colgar fotos, también pueden poner fotos y etiquetarlo para que se vean en su muro, esto da la opción de que los usuarios del Servicio de Deportes puedan colgar fotos también. Para comenzar se ha de crear una cuenta en Instagram, para esto se necesita descargar la aplicación en el móvil y crear un usuario, solo se necesita un nombre que esté disponible y una contraseña, es fácil hacerse una cuenta de Instagram.

Después de crear la cuenta, al igual que el canal de YouTube, se informara mediante un anuncio en la web de la UPV y en el mismo cartel de la cuenta de YouTube, después de informar de la apertura de la cuenta empiezan una serie de mejoras las cuales se pueden llevar a cabo para ampliar la comunicación de la UPV. Las propuestas son similares a las propuestas de YouTube, dado que ambas van encaminadas a obtener una mayor promoción del Servicio de Deportes, de sus instalaciones y de sus actividades.

En primer lugar: Se han de hacer fotos de las instalaciones deportivas y publicarlas para que la gente pueda ver el estado de las mismas y como son, esto ayudara a que la gente conozca las instalaciones de la UPV.

En segundo lugar: Se realizaran fotos de personas haciendo deporte en las instalaciones (con su consentimiento) para que la gente vea las instalaciones y los deportes que se pueden practicar en ellas, además, se les preguntara a la gente fotografiada si desean que se les etiquete en la foto, dado que si se hace esto, un número mayor de personas verán las fotos, por lo tanto será una mayor promoción de las instalaciones y las actividades disponibles en la UPV.

En tercer lugar: Se colgaran fotos de los cursos, actividades, información de apertura de temporadas de inscripción, etc., serán fotos de textos donde se expliquen las actividades, cursos, eventos, donde se practican, horarios, etc.

Con esto, se promocionara los servicios que ofrece el Servicio de Deportes de la UPV y se mantendrá a la gente informada de las actividades que se ofertan.

En cuarto lugar: Se realizaran fotos de los torneos y competiciones que se puedan, y se puede pedir a la gente que hace fotos de las mismas, si pueden etiquetar a la cuenta de Instagram del Servicio de Deportes. Con esto se promocionaran las compleciones, torneos y eventos de la UPV.

También se publicaran imágenes con los ganadores del torneo, a ser posible, una foto de los mismos, si no es posible el texto donde exponen a los ganadores, además, se les informara si quieren ser etiquetados en la foto, de ser etiquetados, como pasaba en el punto anterior, será una mayor promoción de las competiciones.

En quinto lugar: Se creara un hashtag el cual será #DeporteconUPV, donde la gente que utiliza las instalaciones de la UPV colgaran con el hashtag sus fotos haciendo deporte y etiquetando a la cuenta del Servicio de Deportes, para motivar a que la gente realice las fotos, se les puede otorgar un premio a la foto que mayor número de “me gusta” reciba, el premio puede consistir en un vale de descuento para una tienda de deporte, o incluso en la matriculación gratuita en el Servicio de Deporte en el curso siguiente.

Para la realización de todo esto, se necesita como mínimo una persona del Servicio de Deportes con un móvil con conexión a internet que tenga tiempo de ir a hacer fotos a las instalaciones, competiciones, etc.

También es posible contratar a una nueva persona que se dedique a hacer esta faena, después, los usuarios de las instalaciones al colgar sus fotos y etiquetar a la cuenta del Servicio de Deportes hará más fácil el trabajo.

Esta mejora es fácil de poner en marcha, pero un poco tediosa dado que todo ha de realizarse mediante un teléfono móvil, pero Instagram es una red social con muchos usuarios y cada vez más, es una red social en auge.

4.2 Presupuesto de llevarla a cabo

A continuación se elaborara el presupuesto para llevar a cabo esta mejora.

- Recursos de trabajo personal:

Personal	Unidad	Categoría	Número de unidades
Administrador de la cuenta de Facebook	Horas	Comunity manager	8
Administrador de la cuenta de Twitter	Horas	Comunity manager	8
Cartelero	Horas	Alumno de la UPV	4
Diseñador del cartel	Horas	Diseñador gráfico	4
Administrador de la cuenta de YouTube	Horas	Comunity manager	8
Fotógrafo/graba videos	Horas	Técnico audiovisual	4
Entrevistador	Horas	Alumno de la UPV	8
Administrador del Blog deporte y salud	Horas	Personal de la UPV	4
Administrador de la cuenta de Instagram	Horas	Comunity manager	8

Personal	Unidad	Categoría	Número €/hora	Total al mes
Administrador de la cuenta de Facebook	Euros	Comunity manager	5,68 €/h.	1.000 €
Administrador de la cuenta de Twitter	Euros	Comunity manager	5,68 €/h.	1.000 €
Cartelero	Euros	Alumno de la UPV	5 €/h.	20 €
Diseñador del cartel	Euros	Diseñador gráfico	22,56 €/h.	90 €
Administrador de la cuenta de YouTube	Euros	Comunity manager	5,68 €/h.	1.000 €
Fotógrafo/graba videos	Euros	Técnico audiovisual	6,8 €/h.	600 €
Entrevistador	Euros	Alumno de la UPV	10 €/h.	80 €
Administrador del Blog deporte y salud	Euros	Personal de la UPV	5,6 €/h.	500 €
Administrador de la cuenta de Instagram	Euros	Comunity manager	5,68 €/h.	1.000 €

El **total al mes** es de **2.290 €**, el cual se obtiene de la suma de los totales mensuales de la tabla anterior, contando únicamente un cobro de 1.000€ dado que el Comunity manager, aunque aparezca varias veces, solo recibe un único sueldo. Hay que tener en cuenta que no todos recibirán ese pago todos los meses, el cartelero, el diseñador

del cartel y el entrevistador no son personas contratadas, solo trabajos eventuales, por lo tanto solo se les pagara cada vez que realicen ese trabajo.

- Costes indirectos:

Como costes indirectos de la propuesta de mejora están, la tarifa de datos del teléfono móvil y el precio de internet para la Universidad, 10 € y 50€ respectivamente³ al mes, 60€ cada mes.

Además de la impresión del cartel de promoción del nuevo canal de YouTube, 10€.

En conjunto, 70€.

- **La suma** de los costes de personal y los costes indirectos es de **2.360€.**

- Beneficio deseado:

El beneficio que se desea obtener es un 20% del importe anterior, el **20% de 2.360€ es 472€.**

- Impuestos:

Hay que tener en cuenta los impuestos sobre el presupuesto, un **21% de IVA de los 2.832€** totales provenientes de sumar los costes de personal, costes indirectos y beneficio deseado, **594,72€ de IVA.**

- Coste total de la propuesta:

La propuesta de mejora **3.426,72€, Tres mil cuatrocientos veintiséis Euros con setenta y dos céntimos.**

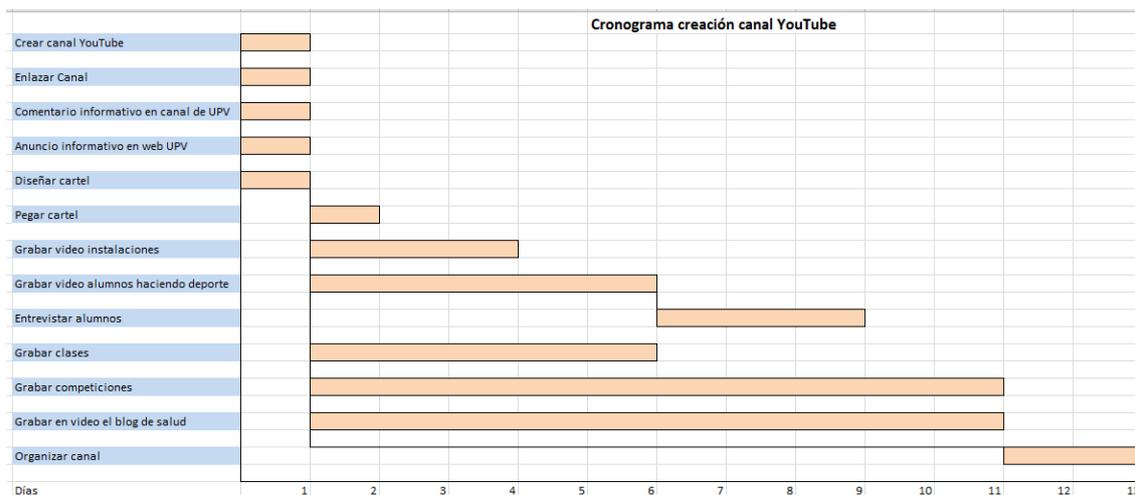
- **CRONOGRAMAS**

A continuación se exponen los cronogramas de las propuestas de mejora.

Estos cronogramas son solo para la puesta en marcha del canal de YouTube (Ilustración 45) e Instagram (Ilustración 46), luego, se ha de ir subiendo videos y fotos diariamente a ser posible para poder sacar el mayor resultado a los canales.

³ Precios obtenidos de tarifas de un usuario estándar.

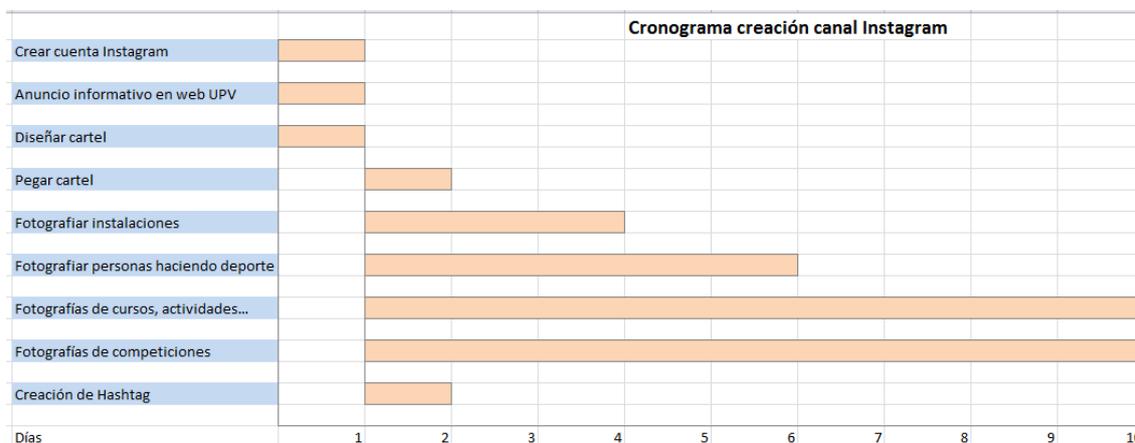
Ilustración 45 Cronograma creación del canal de YouTube.



Fuente: Elaboración propia.

Como se aprecia en el cronograma, la puesta en marcha del canal tardaría 13 días, aunque la apertura del canal solo costaría un día.

Ilustración 46 Cronograma creación del canal de Instagram.



Fuente: Elaboración propia.

En el cronograma se puede apreciar que la apertura del canal solo costaría un día, la puesta en marcha tardaría 10 días.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES

Con la elaboración de este trabajo se ha podido comprobar los sistemas de comunicación que utilizan los sistemas de deportes de diversas universidades, en concreto, centrandolo la atención en los de la Universidad Politécnica de Valencia, se puede comprobar que los sistemas de comunicación que utilizan son óptimos y están bien utilizados, en algunos casos se les puede obtener mayor rendimiento del que se les está sacando, en la primera propuesta de mejora se habla de esta opción, es una opción viable y fácil de llevar a cabo, con esto, se podrían obtener mejores resultados en las comunicaciones por estas dos redes sociales.

Las otras dos mejoras son la implantación de dos nuevas redes de comunicación, estas dos son dos redes muy utilizadas y con poco esfuerzo y poca inversión se puede obtener una mejora en la comunicación.

YouTube puede suponer un aumento en la comunicación de los servicios que oferta el Servicio de Deportes, es una opción novedosa en la UPV, dado que la UV ya dispone de un canal de este tipo. Si se gestiona el canal correctamente puede suponer una ventaja respecto a los demás competidores.

Instagram puede suponer un aumento en la comunicación y promoción dado que es una red social con mucho auge, solo es posible colgar fotos, pero esto puede servir para dar a conocer las instalaciones de la UPV y las actividades deportivas que ofrece.

El uso de un Community manager puede suponer un ahorro en sueldo, dado que él solo puede administrar todas las cuentas de las que dispone el Servicio de Deportes.

Una debilidad respecto a las demás universidades son los convenios con tiendas, la UPV solo cuenta con un convenio con una tienda deportiva, se podrían realizar más convenios o un convenio con una tienda que no solo venda material deportivo para un único deporte como es el tenis.

En la encuesta de satisfacción de los programas del Servicio de Deportes, en el programa Escuelas deportivas, se puede observar una deficiencia en las notas medias de satisfacción, trato, profesionalidad y eficacia, dado que son inferiores al del año anterior, esto se podría mejorar con un curso a los empleados, o dándoles una serie de directrices de comportamiento.

Con este trabajo se ha podido observar lo importante que son las nuevas tecnologías para la comunicación, y de las nuevas tecnologías sobre todo las redes sociales, son un gran punto a favor, la utilización de las mismas puede suponer una gran diferencia en la comunicación de los servicios ofertados.

También se ha podido observar la dificultad de realizar una correcta comunicación de un servicio, no solo sirve publicar algo y ya está, se ha de hacer de ciertas formas, y hacerlo varias veces para que la gente se entere, hay que innovar para que los receptores no se aburran de la comunicación y deje de prestarle atención, como dijo Albert Einstein: "No pretendamos que las cosas cambien si hacemos siempre lo mismo".

Para finalizar, un pequeño resumen de las propuestas expuestas, en principio se propone la mejora del uso de las redes sociales que ya utiliza el servicio de deporte haciendo unos pequeños cambios y sobre todo haciendo más publicaciones. En segundo lugar, el uso de YouTube, con esto se podrá hacer videos de diferentes tipos para colgarlos y promocionar así el Servicio de Deportes, sus instalaciones y sus actividades. Por último, el uso de Instagram, con el cual se podrá promocionar las actividades e instalaciones del Servicio de Deporte en formato de fotos.

En general, todas las mejoras son fáciles de realizar, la que podría ser más complicada es el uso Instagram, dado que se ha de realizar todo mediante un teléfono móvil y no desde un Ordenador.

BIBLIOGRAFÍA

Cárdenas, E. (2012). "La importancia de las redes sociales y las Comunicaciones Unificadas" en Informationweek. <<http://www.informationweek.com.mx/columnas/la-importancia-de-las-redes-sociales-y-las-comunicaciones-unificadas/>> [Última consulta 26 de agosto de 2015].

Dans, E. (2010). *Todo va a cambiar-tecnología y evaluación: Adaptarse o desaparecer*. Barcelona: Deusto SA Ediciones.

EUREDJIAN CHIAPPE, ANUSH VIRGINIA (2014). *Estrategias de promoción en un marco de nuevas tecnologías*. Trabajo Final de Master. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.

Godin, S. (2012). *La vaca púrpura: diferénciate para transformar tu negocio*. Grupo Planeta Spain.

Herreros, P. (2013). *El poder es de las personas*. España: Léeme Libros.

Jiménez Prieto, N. (2014). *La creciente importancia de las redes sociales en la estrategia de márketing de la empresa. El caso GAM. Trabajo Final de Grado*. Valladolid: Universidad de Valladolid. Escuela Universitaria de Ciencias Empresariales y del Trabajo. <<http://uvadoc.uva.es/handle/10324/5907>> [Última consulta 26 de agosto de 2015].

Muñoz, R. (2014) "Instagram alcanza los 300 millones de usuarios y supera a Twitter" en *El País*. <http://tecnologia.elpais.com/tecnologia/2014/12/10/actualidad/1418238574_228198.html> [Última consulta 17 de junio de 2015].

Olivas, O. (2014) "Infografía: el perfil de los usuarios de Instagram" en *Merca2.0* <<http://www.merca20.com/infografia-el-perfil-de-los-usuarios-de-instagram/>> [Última consulta 17 de junio de 2015].

PCactual. (2015). "El 69% de los jóvenes le da importancia a las redes sociales" en PCactual. <http://www.pcactual.com/articulo/actualidad/noticias/10096/69_los_jovenes_dan_importancia_las_redes_sociales.html> [Última consulta 26 de agosto de 2015].

Pérez. S. (2013). "Identidad 2.0. la importancia del social media en la empresa actual" en gmv blog. <http://www.gmv.com/blog_gmv/identidad-2-0-la-importancia-del-social-media-en-la-empresa-actual-3/> [Última consulta 26 de agosto de 2015].

Tosas, G. (2014) "Flickr cumple 10 años de altibajos" en La Vanguardia. <<http://www.lavanguardia.com/tecnologia/redes-sociales/20140212/54400194600/flickr-10-anos.html>> [Última consulta 17 de junio de 2015].

Universidad Católica de Valencia. *Servicio de actividad física y deportiva*. <https://www.ucv.es/la_universidad_0.asp> [Última consulta 17 de Marzo de 2015].

Universitat de València. *Servei d'Educació Física i Esports*. <<http://sefuv.uv.es/sesport/index.php?c=1413>> [Última consulta 16 de Marzo de 2015].

Universitat Politècnica de València. (2014) *Actividades deportivas 2014-2015*. <<http://www.upv.es/entidades/AD/info/U0680977.pdf>> [Última consulta 16 de Marzo de 2015].

Universitat Politècnica de València. (2015a) *Área de deportes*. <<http://www.upv.es/entidades/AD/indexc.html>> [Última consulta 07 de Abril de 2015].

Universitat Politècnica de València. (2015b) *Área de deportes Servicios prestados - Campus de Vera* <http://www.upv.es/entidades/AD/menu_634893c.html> [Última consulta 11 de Junio de 2015].

Universitat Politècnica de València. (2015c) *En forma, aula salud y escuelas deportivas*. <<http://actividadesyescuelas.blogs.upv.es/>> [Última consulta 10 de Abril de 2015].

Universitat Politècnica de València. (2015d) *Servei d'esports Memoria 2013/2014*. <<http://www.upv.es/entidades/AD/info/U0674431.pdf>> [Última consulta 11 de Junio de 2015].

Universitat Politècnica de València. (2015e) *TFG/TFM Cuestiones Básicas*. <<http://www.upv.es/entidades/ADE/infoweb/fade/info/U0647891.pdf>> [Última consulta 23 de Febrero de 2015].

Universitat Politècnica de València. (2015f) *Vicerrectorado de Responsabilidad Social y Cooperación*. <<http://www.upv.es/entidades/VRSC/indexc.html>> [Última consulta 04 de Marzo de 2015].

Wikipedia (2015a). *Facebook*. <<https://es.wikipedia.org/wiki/Facebook#Historia>> [Última consulta 16 de junio de 2015].

Wikipedia (2015a). *Flickr*. <<https://es.wikipedia.org/?title=Flickr>> [Última consulta 16 de junio de 2015].

Wikipedia (2015c). *Instagram*. <<https://es.wikipedia.org/wiki/Instagram>> [Última consulta 17 de junio de 2015].

Wikipedia (2015b). *Twitter*. <<https://es.wikipedia.org/wiki/Twitter>> [Última consulta 16 de junio de 2015].

Wikipedia (2015c). *Youtube*. <<https://es.wikipedia.org/wiki/YouTube>> [Última consulta 16 de junio de 2015].

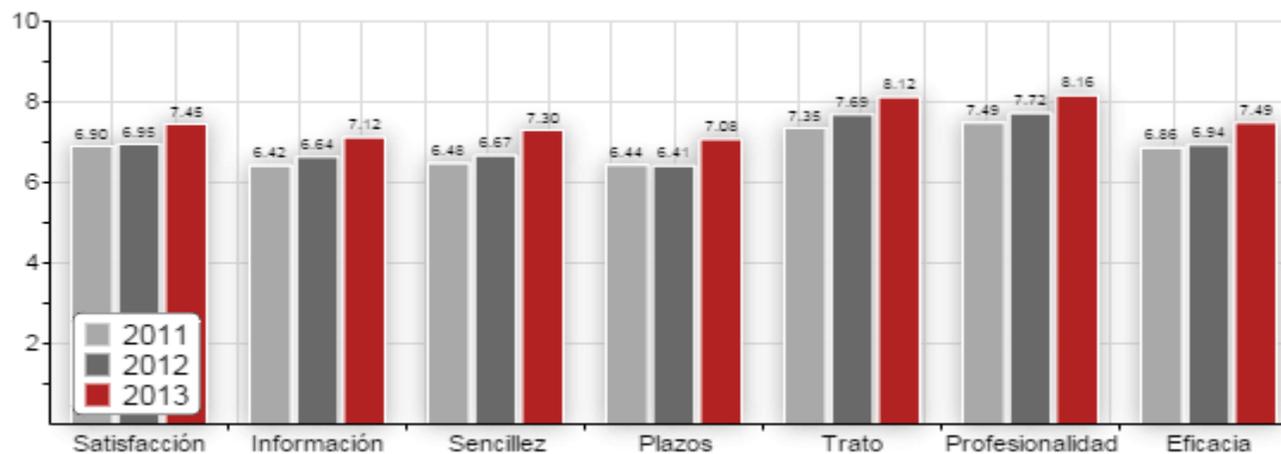
Youtube (2015). <<https://www.youtube.com/yt/about/es/>> [Última consulta 16 de junio de 2015].

ANEXOS

ANEXO I: SATISFACCIÓN CON: PROGRAMA ACTIVIDADES DIRIGIDAS Y AULA SALUD: AEROBIC, STEP, PILATES, YOGA... (CAMPUS VERA/ALCOI/GANDIA)

A) Nota media

A1) Evolución de la nota media



Año	Satisfacción	Información	Sencillez	Plazos	Trato	Profesionalidad	Eficacia
2013	7.45	7.12	7.30	7.08	8.12	8.16	7.49
2012	6.95	6.64	6.67	6.41	7.69	7.72	6.94
2011	6.90	6.42	6.48	6.44	7.35	7.49	6.86

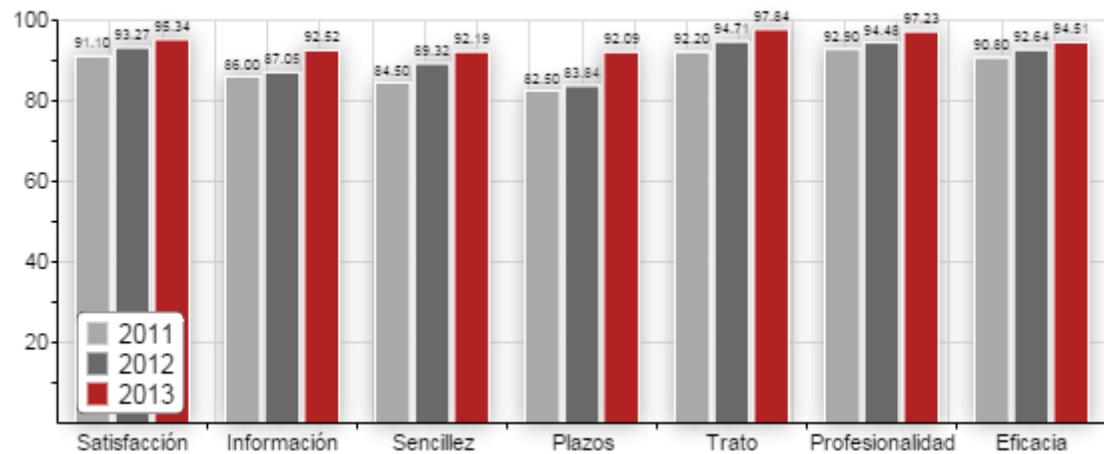
A2) Comparación de la nota obtenida con la media de la UPV (año 2013)



	Satisfacción	Información	Sencillez	Plazos	Trato	Profesionalidad	Eficacia
Unidad	7.45	7.12	7.30	7.08	8.12	8.16	7.49
UPV	6.30	6.09	6.27	6.20	6.64	6.68	6.27

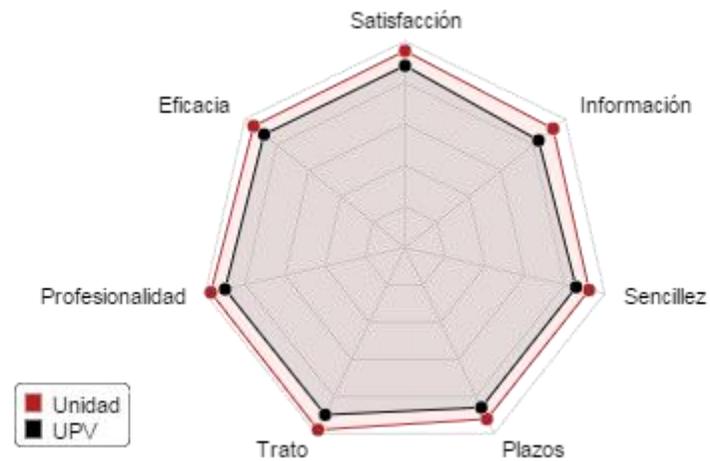
B) Porcentaje de satisfacción (*)

B1) Evolución del porcentaje de satisfacción



Año	Satisfacción	Información	Sencillez	Plazos	Trato	Profesionalidad	Eficacia
2013	95.34%	92.52%	92.19%	92.09%	97.84%	97.23%	94.51%
2012	93.27%	87.05%	89.32%	83.84%	94.71%	94.48%	92.64%
2011	91.10%	86.00%	84.50%	82.50%	92.20%	92.90%	90.80%

B2) Comparación del porcentaje de satisfacción respecto de la UPV (año 2013)



	Satisfacción	Información	Sencillez	Plazos	Trato	Profesionalidad	Eficacia
Unidad	95.34%	92.52%	92.19%	92.09%	97.84%	97.23%	94.51%
UPV	88.20%	83.40%	85.70%	85.90%	89.80%	90.10%	88.00%

* Se considera que el porcentaje de satisfechos equivale al porcentaje de encuestados que han manifestado tener una satisfacción normal, alta o muy alta.

Detalle de atributos usados para la evaluación de las características específicas de los servicios

SATISFACCIÓN general con el servicio

INFORMACIÓN relacionada con la prestación del servicio

SENCILLEZ de los mecanismos de solicitud en la prestación del servicio

Adecuación de los PLAZOS en la prestación del servicio

TRATO recibido por las personas que prestaron el servicio

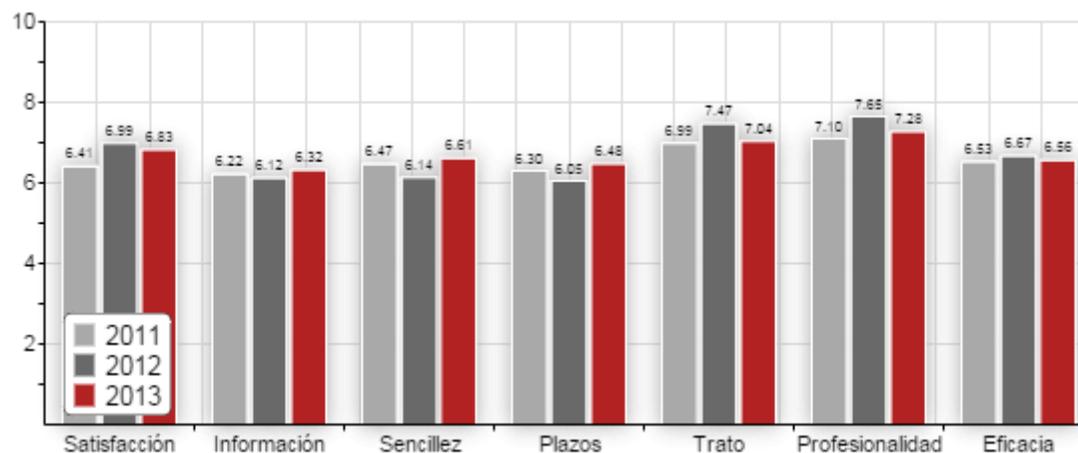
PROFESIONALIDAD de las personas que prestaron el servicio

EFICACIA: El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba

ANEXO II: SATISFACCIÓN CON: PROGRAMA ESCUELAS DEPORTIVAS: AJEDREZ, ESCALADA, NATACIÓN, TIRO CON ARCO, REMO, ESGRIMA... (CAMPUS VERA/ALCOI/GANDIA)

A) Nota media

A1) Evolución de la nota media



Año	Satisfacción	Información	Sencillez	Plazos	Trato	Profesionalidad	Eficacia
2013	6.83	6.32	6.61	6.48	7.04	7.28	6.56
2012	6.99	6.12	6.14	6.05	7.47	7.65	6.67
2011	6.41	6.22	6.47	6.30	6.99	7.10	6.53

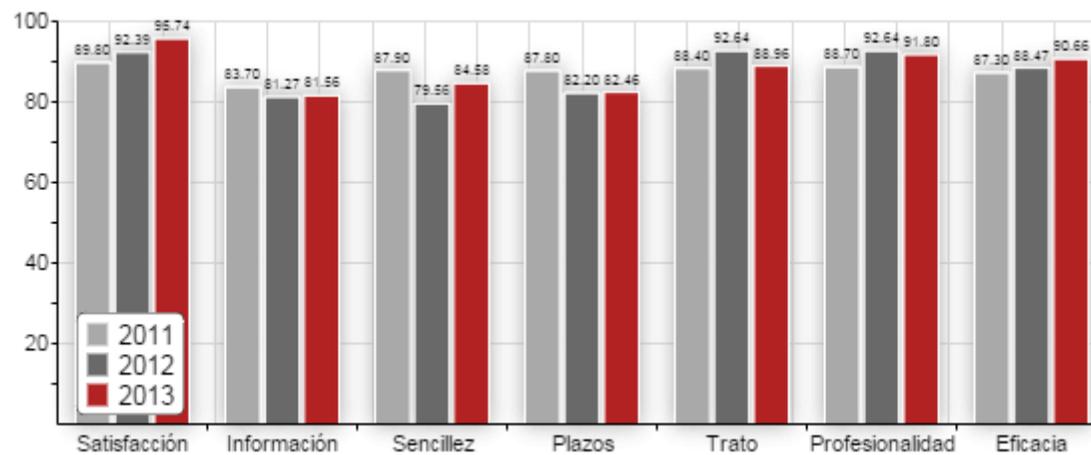
A2) Comparación de la nota obtenida con la media de la UPV (año 2013)



	Satisfacción	Información	Sencillez	Plazos	Trato	Profesionalidad	Eficacia
Unidad	6.83	6.32	6.61	6.48	7.04	7.28	6.56
UPV	6.30	6.09	6.27	6.20	6.64	6.68	6.27

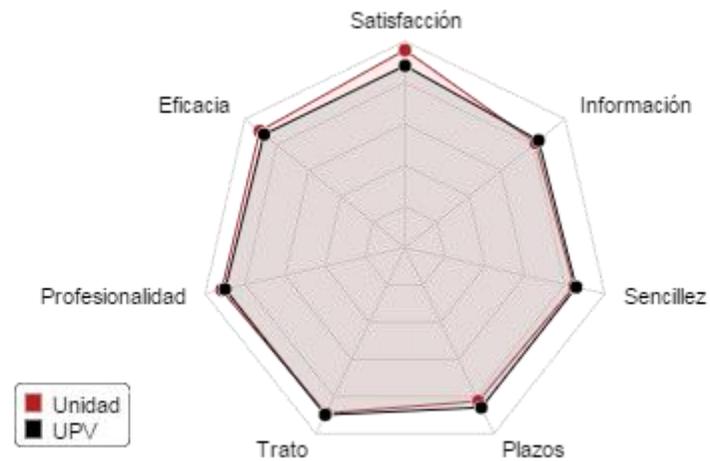
B) Porcentaje de satisfacción (*)

B1) Evolución del porcentaje de satisfacción



Año	Satisfacción	Información	Sencillez	Plazos	Trato	Profesionalidad	Eficacia
2013	95.74%	81.56%	84.58%	82.46%	88.96%	91.80%	90.66%
2012	92.39%	81.27%	79.56%	82.20%	92.64%	92.64%	88.47%
2011	89.80%	83.70%	87.90%	87.80%	88.40%	88.70%	87.30%

B2) Comparación del porcentaje de satisfacción respecto de la UPV (año 2013)



	Satisfacción	Información	Sencillez	Plazos	Trato	Profesionalidad	Eficacia
Unidad	95.74%	81.56%	84.58%	82.46%	88.96%	91.80%	90.66%
UPV	88.20%	83.40%	85.70%	85.90%	89.80%	90.10%	88.00%

* Se considera que el porcentaje de satisfechos equivale al porcentaje de encuestados que han manifestado tener una satisfacción normal, alta o muy alta.

Detalle de atributos usados para la evaluación de las características específicas de los servicios

SATISFACCIÓN general con el servicio

INFORMACIÓN relacionada con la prestación del servicio

SENCILLEZ de los mecanismos de solicitud en la prestación del servicio

Adecuación de los PLAZOS en la prestación del servicio

TRATO recibido por las personas que prestaron el servicio

PROFESIONALIDAD de las personas que prestaron el servicio

EFICACIA: El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba