



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA DE DOCUMENTO DE TITULACIÓN:

Medición del nivel de satisfacción de los usuarios de la cancha de césped en el recinto Cochancay de la ciudad de la Troncal.

AUTOR:

Ingeniero Ávila Mariño Héctor Julio.

**Previo a la obtención del Grado Académico:
Magíster en Administración de Empresas**

**Guayaquil, Ecuador
2024**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el **Ingeniero, Héctor Julio Ávila Mariño**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Administración de Empresas**.

REVISOR

Econ. Andrés Navarro Orellana. Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph.D.

Guayaquil, a los 04 días del mes de abril del año 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Ingeniero Civil Héctor Julio Ávila Mariño

DECLARO QUE:

El trabajo **Medición del nivel de satisfacción de los usuarios de la cancha de césped en el recinto Cochancay de la ciudad de la Troncal**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 04 días del mes de abril del año 2024

EL AUTOR



Escanea el código QR para:
**HECTOR JULIO AVILA
MARINO**

Ing. Héctor Julio Ávila Mariño



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Ing. Héctor Julio Ávila Mariño

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Documento de Titulación Magíster en Administración de Empresas** titulado: **Medición del nivel de satisfacción de los usuarios de la cancha de césped en el recinto Cochancay de la ciudad de la Troncal**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 04 días del mes de abril del año 2024

EL AUTOR



Escanea el código QR para:
**HECTOR JULIO AVILA
MARINO**

Ing. Héctor Julio Ávila Mariño



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

REPORTE COMPILATIO

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

docfinal_avila 4

4%
Textos sospechosos



< 1% **Similitudes**
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
3% **Idiomas no reconocidos**

Nombre del documento: docfinal_avila 4.docx
ID del documento: de90e82fff842768b985cdf5f97c0600cf80e248
Tamaño del documento original: 220,74 kB


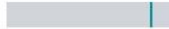
Depositante: María del Carmen Lapo Maza
Fecha de depósito: 21/2/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 21/2/2024

Número de palabras: 4508
Número de caracteres: 30.242




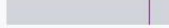

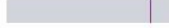

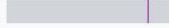

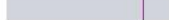
Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuente principal detectada

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 www.redalyc.org https://www.redalyc.org/journal/5045/504560640002/504560640002.pdf 3 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 elviajedelcliente.com Escala de Likert o escala de satisfacción, Ejemplos https://elviajedelcliente.com/escala-de-lik/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)
2	 repositorio.uide.edu.ec https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2829/1/IT-UIDE-0745.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (18 palabras)
3	 www.uah.es Estela Núñez Barriopedro https://www.uah.es/es/estudios/profesor/Estela-Nunez-Barriopedro	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
4	 Documento de otro usuario #846bec El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (16 palabras)
5	 Documento de otro usuario #32e17a El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

Fuente mencionada (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1  https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion_y_Demografia/CPV_aplicativos/datos_generales_cpv/03troncal.pdf

AGRADECIMIENTO

En este momento de culminación, deseo expresar mi sincero agradecimiento a mis padres, quienes han sido el pilar de mi vida y mi desarrollo profesional. Su amor y apoyo incondicional han sido fundamentales.

También quiero agradecer a la directora del programa, la Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph.D., por su guía experta y liderazgo inspirador a lo largo de este proyecto de investigación.

A cada persona que contribuyó en cualquier forma, les estoy profundamente agradecido. Este logro es también suyo.

Héctor Julio Ávila Mariño

DEDICATORIA

En este día de logro, quiero expresar mi profundo agradecimiento por su constante apoyo y amor. A mamá, por su inquebrantable apoyo y consejos sabios; a papá, por ser un modelo a seguir de perseverancia y determinación; y a mis queridas hermanas, por estar siempre a mi lado. Cada uno de ustedes ha sido mi mayor inspiración y fortaleza en este camino. Este logro es también suyo, y lo celebro con gratitud por tenerlos en mi vida.

Héctor Julio Ávila Mariño

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	1
Método	5
Tipo de estudio y Diseño.....	5
Instrumentos de Recolección de Datos	5
Participantes	6
Parámetros de Inclusión y Exclusión	6
Procedimientos.....	6
Resultados	7
Conclusiones	11
Referencias.....	12
Apéndices.....	15

Introducción.

La ciudad de La Troncal, ubicada en la provincia de Cañar, Ecuador, es un próspero centro urbano con una población en constante crecimiento. Con una ubicación geográfica estratégica en el corazón de la provincia, La Troncal se ha convertido en un importante centro de actividad económica y social.

De acuerdo con el (Sistema Nacional de Información [SNI], 2019) La Troncal tiene una población que supera los 50.000 habitantes, para el 2001, según INEC había un total de 44.268 habitantes, mientras que para el censo del 2010 la población fue de 54389 (Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC], 2010), lo que representa un aumento del 22,8%.

El crecimiento poblacional y el desarrollo socioeconómico de la ciudad de La Troncal, evidenciado a través de los años, ha generado una necesidad imperante de espacios que promuevan la recreación, el deporte y el sano esparcimiento de sus habitantes, no solo implica un aumento en la demanda de servicios básicos, sino también en la demanda de infraestructuras que permitan el desarrollo integral de la comunidad.

Dentro de la trama urbana de La Troncal se encuentra el recinto Cochancay, un importante barrio con un fuerte sentido de comunidad. Cochancay con una activa participación en la gestión de obras públicas destinadas a mejorar la calidad de vida de sus habitantes, de acuerdo con el plan de desarrollo del Gobierno Autónomo Descentralizado (2020), existe un gran interés por la creación de proyectos y mantenimiento de la zona para garantizar el buen vivir de toda la población, uno de los proyectos más destacados es la construcción de graderíos, cerramiento y mantenimiento de la cancha de césped, que se ha convertido en un punto de encuentro clave para la recreación y el deporte de los moradores y usuarios de la ciudad.

El presente estudio se enfoca en la medición del nivel de satisfacción de los usuarios de la cancha de césped en el Recinto Cochancay, considerando que esta obra pública ha sido gestionada activamente por los directivos barriales. La ejecución de esta obra es un ejemplo de la colaboración efectiva entre las autoridades locales y los ciudadanos, lo que ha contribuido a su mantenimiento y mejoramiento a lo largo del tiempo.

Es esencial comprender el concepto de satisfacción usuaria, un elemento fundamental en la evaluación de la calidad de servicios y proyectos comunitarios. La satisfacción usuaria se refiere a la evaluación subjetiva y positiva que los usuarios tienen con respecto a un servicio, instalación o infraestructura específica (Medina y Magober, 2022). En el caso de la cancha de césped en Cochancay, la satisfacción usuaria implica analizar cómo los habitantes perciben y valoran esta infraestructura en términos de su impacto en la calidad de vida y el acceso a servicios públicos.

El objetivo central de esta investigación es evaluar la satisfacción de los usuarios y moradores de Cochancay en relación con la cancha de césped, considerando que esta infraestructura representa un logro significativo en la gestión de bienes públicos a nivel comunitario. Entender cómo esta obra ha impactado la percepción de calidad de vida de los moradores y su satisfacción con los servicios públicos es crucial para guiar futuras inversiones y mejoras en la comunidad.

Así, este estudio no solo se centra en evaluar la satisfacción de los usuarios de la cancha de césped en el Recinto Cochancay, sino también en reconocer el esfuerzo conjunto de la comunidad y las autoridades locales en la gestión de bienes públicos. Los resultados obtenidos a partir de esta obra no solo serán un indicador de la calidad de los servicios públicos, sino también un testimonio del poder de la colaboración entre los residentes y las instituciones gubernamentales en la búsqueda del bienestar comunitario.

Según Martínez-Valdés et al. (2020) los parques urbanos, desde una perspectiva socioespacial, son escenarios de encuentro para personas de diversos orígenes, promoviendo interacción, entretenimiento y hábitos saludables. Funcionan como oasis en la vida citadina, ofreciendo conexión con la naturaleza, recreación y alivio del estrés. Estos lugares refuerzan lazos familiares y generan sentido de pertenencia comunitaria. Además, representan espacios democráticos que promueven equidad y participación, materializando el derecho a la ciudad mediante la colaboración colectiva en la configuración urbana.

También, de acuerdo con Guadarrama y Pichardo (2021), las áreas públicas de calidad, gestionadas como bienes colectivos, ofrecen numerosos beneficios a las comunidades urbanas, fomentando un ambiente físicamente accesible e inclusivo social y culturalmente. Estos lugares facilitan interacciones sociales y territoriales, propiciando tanto conflictos como cooperaciones. Al combinar aspectos físico-espaciales y sociales, los espacios públicos se transforman en puntos de encuentro de diversidad y pluralidad.

Los parques, tratados como bienes comunes, generan beneficios económicos, recreativos y sociales para la comunidad. Una gestión basada en la participación activa y acuerdos colectivos permite que los beneficiarios directos de estos espacios participen en su gobernanza, alineando el uso y desarrollo del espacio con las necesidades y aspiraciones comunitarias.

Además, investigaciones como las de García-Arias y Hernández-Pulgarín (2019), indican que el estudio del parque en el vecindario Santos revela la evolución de los espacios públicos en áreas urbanas. Esta metamorfosis, desde un lugar próspero a uno en decadencia y luego hacia su revitalización, evidencia la interconexión de estos espacios con las dinámicas y relaciones sociales de la comunidad. Los espacios públicos reflejan tensiones, resistencias y oportunidades de reinvento dentro de la comunidad, y muestran cómo se forman y renegocian

a través de la interacción de diversos participantes. Estos lugares actúan como escenarios donde las tensiones y solidaridades de la comunidad se manifiestan, influyendo en el tejido social y moral del vecindario.

De acuerdo con Valeria et al. (2020), en Ecuador, los Espacios Públicos Abiertos (EPAs) enfrentan desafíos que afectan la calidad de vida y el uso de estos sitios por parte de los ciudadanos. Factores como seguridad, infraestructura, higiene y estética son determinantes en cómo se valoran y utilizan. Una gestión inadecuada se evidencia en la acumulación de residuos, falta de mobiliario y deterioro de las instalaciones. La falta de infraestructura, como buena iluminación y mobiliario en buen estado, afecta la comodidad, seguridad y atractivo de estos lugares. Es vital mantener las zonas verdes para la sostenibilidad de los entornos urbanos.

Según Vazquez-Mendoza (2023), la renovación de áreas comunes, como en Zapotlán de Juárez, es esencial para el desarrollo integral de una comunidad. Estos espacios reflejan la vitalidad social, cultural y económica de un lugar. Su deterioro no es solo tarea de las autoridades; la comunidad debe involucrarse en su conservación. Mientras la sociedad debe gestionar y proteger activamente estos lugares, las autoridades deben proveer recursos y estrategias para su mejora. Un espacio público bien cuidado fortalece la conexión social, ofrece oportunidades recreativas, impulsa la economía local y puede reducir la delincuencia, mejorando la imagen de un área.

Para Torres-Buenfil et al. (2020), la teoría de la calidad percibida se centra en cómo los usuarios evalúan la excelencia de un producto o servicio basándose en sus experiencias y expectativas. A diferencia de los criterios objetivos de calidad, como especificaciones técnicas, la calidad percibida es subjetiva y varía entre individuos.

De acuerdo con Castillo-Ruperti et al. (2023), los entornos verdes, sobre todo aquellos que se administran y cuidan adecuadamente, han evidenciado ser beneficiosos para la salud mental y física de quienes los frecuentan. La calidad ambiental de estos espacios varía debido a diferentes gestiones y la introducción de especies no nativas. Involucrar a la comunidad académica en el manejo de estos espacios fomenta un sentido de pertenencia y cuidado hacia ellos.

De acuerdo con Vilela (2022), la teoría de los dos factores de Herzberg, esta teoría distingue entre "factores de higiene" que pueden causar insatisfacción si están ausentes (como la seguridad y la limpieza) y "factores motivadores" que aumentan la satisfacción (como la calidad de las instalaciones).

Los "Factores de Motivación" pueden incluir la calidad del césped, la disponibilidad de instalaciones adicionales como bancos o áreas de ejercicio, o incluso la sensación de comunidad

o logro personal que se obtiene al usar la cancha. Estos factores, cuando están presentes, pueden aumentar significativamente la satisfacción del usuario. (Vilar et al., 2021).

La mayor variabilidad en la percepción de la calidad de las instalaciones, indicada por una desviación estándar más alta, podría sugerir que este es un aspecto que realmente importa a los usuarios y sobre el cual tienen opiniones más diversas. Mejorar la calidad podría, por lo tanto, tener un impacto significativo en la satisfacción general del usuario. (Sabater et al., 2019).

De acuerdo con Herrera-Rodríguez et al. (2020) La Teoría del Capital Social, que se centra en la importancia de las redes sociales y las relaciones comunitarias para el bienestar individual y colectivo, ofrece un lente útil para interpretar estos resultados. Por ejemplo, la alta satisfacción en cuanto a la accesibilidad indica no solo una infraestructura física adecuada sino también un sentido de inclusión o pertenencia a una comunidad, lo cual es un aspecto clave del capital social.

La seguridad, también es un factor importante a atender. Un entorno percibido como inseguro disuade la interacción social y la formación de redes comunitarias fuertes, erosionando así el capital social existente. La falta de seguridad tiene un impacto más amplio, afectando la confianza y la cohesión comunitaria. (Puentes et al., 2021)

Dentro de este modelo, la calidad percibida se ve como un concepto multifacético que puede englobar diversas dimensiones como la utilidad, la confiabilidad, la longevidad y el atractivo visual, entre otros. Estas dimensiones coadyuvan a la creación de una visión global de calidad que, consecuentemente, afecta otros factores como el contenido del cliente, su fidelidad y su propensión a comprar (Loranca Valle et al., 2019).

El estudio busca evaluar la satisfacción de los usuarios de la cancha de césped en el Recinto Cochancay e identificar qué factores la afectan. Se centra en una comunidad que usa la cancha para deportes y recreación. La investigación ayudará a mejorar este espacio y ofrecerá lecciones para gestionar recursos similares en la ciudad. La siguiente sección explicará el método de investigación empleado.

Método

Tipo de estudio y Diseño

Este estudio se enmarca como una investigación cuantitativa de tipo descriptivo. Se optó por este enfoque para medir de manera sistemática y objetiva el nivel de satisfacción de los usuarios de la cancha de césped en el Recinto Cochancay, así como para identificar los factores que influyen en dicha satisfacción. El diseño utilizado es el estudio transversal, ya que se recopilaban datos en un solo punto en el tiempo.

Un estudio cuantitativo es una investigación científica que se basa en la recopilación y el análisis de datos numéricos para comprender fenómenos sociales, psicológicos, económicos u otros. En este tipo de estudio, se utilizan métodos estadísticos y técnicas de análisis de datos para medir variables, identificar patrones, establecer relaciones y realizar inferencias sobre la población objetivo. Los datos recopilados suelen ser estructurados y se obtienen mediante encuestas, cuestionarios, pruebas estandarizadas u otras herramientas de recolección de datos. El objetivo principal de un estudio cuantitativo es proporcionar resultados objetivos y generalizables que puedan ser utilizados para hacer predicciones o tomar decisiones informadas (Hernández et al., 2019).

Un estudio cuantitativo de tipo descriptivo es aquel que se centra en describir características, comportamientos o fenómenos en una población determinada, sin buscar establecer relaciones causales o explicativas. En este tipo de estudio, se recopilan datos numéricos para describir la distribución de variables y para proporcionar una imagen detallada de la situación estudiada. Por ejemplo, un estudio descriptivo cuantitativo podría investigar la prevalencia de ciertas enfermedades en una población, la distribución de ingresos en una región o las preferencias de consumo de un grupo demográfico (Ochoa y Yunkor, 2019).

Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de datos se diseñó un cuestionario estructurado que incluyó preguntas cerradas y de escala Likert. El cuestionario se centró en medir la satisfacción de los usuarios. Se abordaron aspectos como la calidad de las instalaciones, seguridad, limpieza y accesibilidad. Las respuestas, basadas en estudios previos y adaptadas al contexto, proporcionaron datos cuantitativos sobre la experiencia de los usuarios en la cancha de césped. Las preguntas de satisfacción se basaron en estudios previos y se adaptaron al contexto específico de la cancha de césped en el Recinto Cochancay. Se utilizó una escala de 5 puntos (1 = Muy insatisfecho, 5 = Muy satisfecho) para evaluar la satisfacción en diferentes aspectos, como la calidad de las instalaciones, la seguridad, la limpieza y la accesibilidad.

La encuesta es valiosa para entender la satisfacción de los usuarios en ese lugar. Según Canto de Gante et al. (2020), la escala Likert, empleada en la encuesta, permite obtener una apreciación cualitativa de actitudes y percepciones, siendo útil en investigaciones sociales. Además, su uso facilita la comparación con otros estudios debido a su reconocimiento en la comunidad científica.

Participantes

Los participantes en este estudio fueron los usuarios regulares de la cancha de césped en el Recinto Cochancay. Se realizó una muestra aleatoria simple para seleccionar a los participantes. Se invitó a participar a todas las personas que utilizaron la cancha durante un período de tres semanas, durante octubre y noviembre del año 2023. Se obtuvo un total de 268 respuestas válidas de usuarios que accedieron a completar el cuestionario.

Parámetros de Inclusión y Exclusión

En este estudio, los parámetros de inclusión se han definido de la siguiente manera. Se incluyeron a todos los usuarios activos de la cancha de césped en el Recinto Cochancay de la ciudad de La Troncal que hayan utilizado estas instalaciones en los últimos seis meses. Los usuarios son residentes o habitantes regulares de Cochancay para garantizar que sus experiencias y opiniones estén vinculadas al contexto comunitario. Además, se incluyeron a los moradores del Recinto Cochancay que no necesariamente sean usuarios de la cancha, pero que tengan conocimiento de la infraestructura y puedan proporcionar información relevante sobre su impacto en la comunidad.

Procedimientos

La recolección de datos se llevó a cabo durante un período tres semanas, en el cual se distribuyeron los cuestionarios entre los usuarios de la cancha de césped. Se desarrolló un horario de recolección de datos que incluyó diferentes días de la semana y diferentes momentos del día para garantizar la representatividad de la muestra. Los cuestionarios se administraron de forma presencial en el lugar, y los participantes completaron el cuestionario de manera voluntaria y anónima.

Una vez recopilados los cuestionarios, se procedió a la codificación de los datos y su posterior análisis. Se utilizó un software estadístico para calcular estadísticas descriptivas, como promedios, para medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados.

Este estudio se basó en una metodología cuantitativa de tipo descriptivo con un diseño transversal. Se utilizó un cuestionario estructurado como instrumento de recolección de datos y se invitó a participar a los usuarios regulares de la cancha de césped en el Recinto Cochancay. La recolección de datos se llevó a cabo de manera presencial, y posteriormente, se procedió al análisis estadístico de los datos para cumplir con los objetivos de la investigación.

Resultados

Tras obtenidos los resultados (Ver anexo 2 para la visualización de los mismos), se evidenció que:

Demografía y uso de la cancha: El 64% de los usuarios de la cancha son masculinos y el 36% femeninos. La mayoría (56%) visita la cancha mensualmente, mientras que el 42% lo hace semanalmente y solo el 2% diariamente. La cancha se usa más ocasionalmente que diariamente, y el 69% prefiere usarla los fines de semana, sugiriendo su uso principal en eventos o recreación programada.

A continuación, se presenta el detallado de los resultados:

Tabla 1

Datos de género de los participantes

Pregunta	Género	
	Masculino	Femenino
Opciones		
Valor	171	97
Porcentaje	64%	36%

La tabla anterior 1 presenta la distribución de género de los participantes en el estudio. De los encuestados, 171 (64%) identificaron su género como masculino, mientras que 97 (36%) se identificaron como femenino. Los valores proporcionan una visión cuantitativa de la representación de género en la muestra.

Tabla 2*Datos de proximidad*

Pregunta	¿Reside cerca del Recinto Cochancay?	
	Sí	No
Opciones		
Valor	268	0
Porcentaje	100%	0%

La Tabla 2 presenta información sobre la proximidad de los participantes al Recinto Cochancay. Todos los encuestados (100%) indicaron que residen cerca del Recinto Cochancay, mientras que ninguno respondió negativamente (0%).

Tabla 3*Frecuencia de uso de cancha*

Pregunta	¿Con qué frecuencia acude a la cancha?		
	Diariamente	Semanalmente	Mensualmente
Opciones			
Valor	5	112	151
Porcentaje	2%	42%	56%

En la tabla 3 se detalla la frecuencia de uso de la cancha por parte de los participantes. Los resultados muestran que el 2% de los encuestados acude diariamente, el 42% lo hace semanalmente y el 56% mensualmente. Estos porcentajes otorgan una visión de la distribución de la frecuencia de uso, destacando la preferencia mayoritaria por visitar la cancha de manera mensual.

A continuación, se muestran los resultados de la encuesta tipo Likert para la satisfacción:

Tabla 4*Resultados de la encuesta Likert*

Opciones	Calidad del material del césped de la cancha		Estado y comodidad del graderío		Limpieza de la cancha		Seguridad dentro de la cancha		Señalización y comunicación visual en y hacia la cancha		Disponibilidad y estado de los baños		¿Cómo calificaría la calidad de la iluminación de la cancha durante la noche?	
	V	P	V	P	V	P	V	P	V	P	V	P	V	P
Muy satisfecho	5	2%	2	1%	2	1%	3	1%	2	1%	0	0%	22	8%
Satisfecho	32	12%	12	4%	12	4%	21	8%	15	6%	3	1%	153	57%
Regular	14	53%	130	49%	13	49%	90	34%	52	19%	28	10%	73	27%
Insatisfecho	78	29%	92	34%	92	34%	89	33%	124	46%	112	42%	12	4%
Muy insatisfecho	10	4%	32	12%	32	12%	65	24%	75	28%	125	47%	8	3%

Nota. "V" corresponde a valor absoluto, y "P" porcentaje de la respuesta.

La mayoría de los encuestados perciben la calidad del césped de la cancha como regular o insatisfactoria, lo que sugiere la necesidad de mejorar este aspecto para satisfacer las expectativas de los usuarios. Aunque la mayoría de los encuestados consideran el estado y la comodidad del graderío como regular o insatisfactorio. Esto indica la necesidad de mejorar las condiciones del graderío para aumentar la satisfacción de los usuarios.

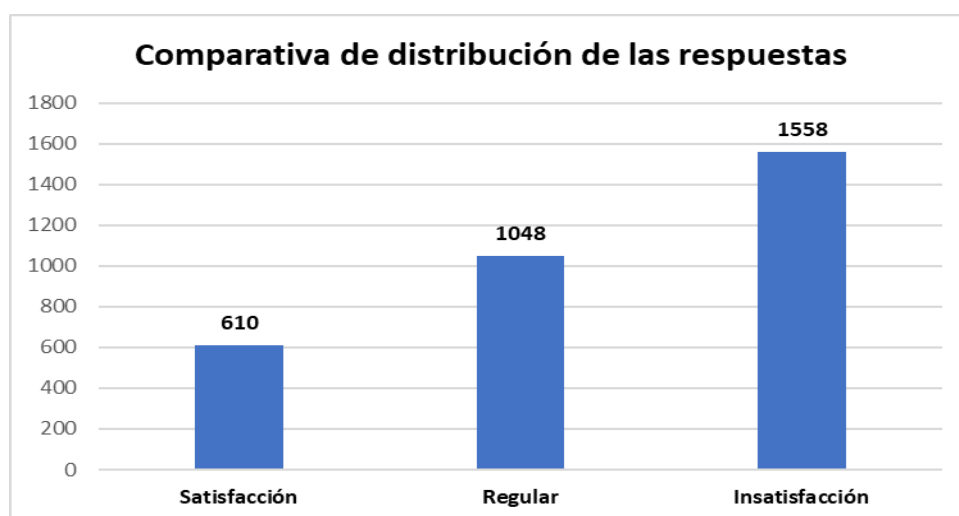
Los datos revelan una percepción mixta sobre la limpieza de la cancha, con una proporción significativa de encuestados que la califican como regular o insatisfactoria. Esto señala la importancia de implementar medidas para mejorar la limpieza y mantener altos estándares de higiene en la instalación.

La percepción de seguridad dentro de la cancha varía entre los encuestados, con una proporción considerable que la considera regular o insatisfactoria. Los datos muestran una falta de satisfacción generalizada en cuanto a la señalización y comunicación visual en y hacia la

cancha. La mayoría de los encuestados expresan niveles de insatisfacción respecto a la disponibilidad y estado de los baños. Aún existe un porcentaje notable de usuarios que consideran que la calidad de la iluminación es regular o insatisfactoria, lo que indica la necesidad de seguir mejorando este aspecto para garantizar una experiencia óptima durante la noche en la cancha.

Figura 1

Comparativa de distribución de las respuestas



La evaluación de la satisfacción de los usuarios se divide en tres categorías: Satisfacción, Regular e Insatisfacción. La categoría de Satisfacción representa las respuestas "Muy Satisfactorio" y "Satisfactorio", indicando aspectos de la cancha que han recibido una evaluación positiva por parte de los participantes. Sin embargo, esta categoría no alcanza la mitad de la muestra total, lo que sugiere que existen áreas que podrían mejorar a pesar de la satisfacción en ciertos aspectos.

Por otro lado, la categoría Regular agrupa las respuestas neutrales o regulares, señalando opiniones intermedias o neutrales para una parte significativa de los aspectos evaluados. Esto puede sugerir áreas donde la cancha no destaca positiva ni negativamente, pero donde ajustes o mejoras podrían marcar la diferencia en la percepción general.

En contraste, la categoría de Insatisfacción incluye respuestas "Insatisfactorio" y "Muy Insatisfactorio", representando una proporción considerable de la muestra y señalando áreas críticas que necesitan atención urgente y mejoras significativas. Las respuestas insatisfactorias indican aspectos que no cumplen con las expectativas de los usuarios y podrían afectar negativamente la experiencia general. Aunque hay satisfacción en ciertos aspectos, la mayoría de los participantes expresan opiniones intermedias o negativas. En este contexto, las áreas de

insatisfacción son significativas y deben abordarse prioritariamente para mejorar la experiencia de los usuarios.

Aunque la cancha presenta áreas de fortaleza, como lo refleja la categoría de Satisfacción, es fundamental prestar atención inmediata a las áreas de insatisfacción para elevar la aceptación general de los usuarios y garantizar una experiencia positiva en el Recinto Cochancay. Esto implicaría identificar y abordar las áreas críticas con el fin de mejorar la satisfacción global y la calidad del servicio ofrecido.

Conclusiones

La investigación sobre la satisfacción de los usuarios de la cancha de césped en el Recinto Cochancay reveló varios hallazgos significativos. A nivel demográfico, la mayoría de los usuarios son masculinos y prefieren utilizar la cancha ocasionalmente, especialmente los fines de semana, lo que sugiere un uso recreativo o programado. La calidad de las instalaciones presenta opiniones variadas, con una alta satisfacción en cuanto a la accesibilidad, pero preocupación en aspectos como la seguridad y señalización. En particular, la seguridad dentro y alrededores de la cancha es una preocupación crítica, con más de la mitad de los encuestados insatisfechos en este aspecto. Esto, junto con la insatisfacción en la señalización y baños, contrasta con la experiencia general, donde un 60% tiene una percepción positiva. Estos resultados sugieren la necesidad de abordar aspectos específicos para mejorar la experiencia del usuario, especialmente en lo que respecta a la seguridad y las facilidades de la cancha.

Para mejorar los aspectos insatisfactorios de la cancha, la comunidad podría considerar establecer un comité de mejora que incluya a usuarios, autoridades locales y administradores del recinto. Este comité podría identificar áreas prioritarias de mejora, establecer planes de acción y coordinar esfuerzos para implementar soluciones, como mejoras en la iluminación, aumento de la seguridad y mejor mantenimiento de las instalaciones sanitarias.

Referencias

- Castillo-Ruperti, R., Espinoza-Moreira, S., Rodríguez-Guerrero, B., & Piloza, M. (2023). *Espacios verdes no naturales: importancia ambiental e influencia en el bienestar de las personas*. Revista científica multidisciplinaria arbitrada Yachasun-is. Revista científica multidisciplinaria arbitrada Yachasun, 7(13), 137-155.
- García-Arias, M., y Hernández-Pulgarín, G. (2019). *Obsolescencia y revitalización de un parque. Acción colectiva, cognición y ciudadanía en la apropiación del espacio público*. Revista eleuthera, 20, 55-72.
- Gobierno Autónomo Descentralizado. (2020). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del cantón La Troncal*. Gobierno Autónomo Descentralizado: https://manueljcalles.gob.ec/images/PDOT_-_MANUEL_J_CALLE.pdf
- Guadarrama, G., y Pichardo, P. (2021). *La apropiación y el uso del espacio público urbano. Los comunes en el parque urbano*. Economía, sociedad y territorio, 21(65), 57-85.
- Hernández, D., Jiménez, V., y Herencia, C. (2019). *La comunidad universitaria, frente a la igualdad de género: un estudio cuantitativo*. Revista latina de comunicación social, 74, 1781-1800.
- Herrera-Rodríguez, M., Gutiérrez-Ortiz, M., Moreno-Herrera, A., y Segura-Zaleta, J. (2020). *Factores de capital humano que impactan el capital social: estudio de hoteles del sur de Tamaulipas*. CienciaUAT, 15(1), 147-161.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC]. (2010). *Datos cantonales censo 2010*. Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion_y_Demografia/CPV_aplicativos/datos_generales_cpv/03troncal.pdf

- Loranca Valle, C., Cuesta Valiño, P., y Núñez-Barriopedro, E. (2019). *Gestión de calidad como estrategia clave de la felicidad en el deporte federado*. Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 9(18), 203-218.
- Martínez-Valdés, V., Silva, E., & González, E. (2020). *Parques urbanos: un enfoque para su estudio como espacio público*. Intersticios sociales.
- Medina, V., y Magober, D. (2022). *Calidad de atención de salud y satisfacción del usuario atendido en el centro de salud patrona de Chota, 2021*.
- Ochoa, J., y Yunkor, Y. (2019). *El estudio descriptivo en la investigación científica*. Acta jurídica peruana, 2(2).
- Puentes, E., Hidalgo-Guerrero, A., Betancourt, C., y Ortiz-Bernal, Y. (2021). *Indicadores de sostenibilidad social y su relación con el concepto de capital social*. Revista de Arquitectura (Bogotá), 23(1), 97-104.
- Sabater, C., de Armas, D., y Cabezas, P. (2019). *La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg*. Cuadernos de trabajo social, 30(2).
- Sistema Nacional de Información [SNI]. (2019). *Gobierno Autónomo Descentralizado municipio La Troncal*. Sistema nacional de información SNI:
https://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0360000660001_2_16-03-2015_21-01-42.2%20SOCIO%20CULTURAL%20FINAL#:~:text=El%20cant%C3%B3n%20La%20Troncal%20cuenta,9.805%20y%209.325%20son%20mujeres.
- Torres-Buenfil, R., Aguilar-Erosa, J., & Bolado-García, P. (2020). *Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida*. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, 28(1), 5-14.

- Valeria, L., Hidalgo, B., & Granda, M. (2020). *Evaluación de los espacios públicos abiertos en la ciudad de Riobamba*. Revista Digital Novasineria, 3(1), 77-88.
- Vazquez-Mendoza, P. (2023). *Descuido y abandono del espacio público en el municipio de Zapotlán de Juárez, Hidalgo*. Padi Boletín Científico de Ciencias Básicas e Ingenierías del ICBI.
- Vilar, L. G., Castro, S., y Vidal, G. (2021). *Teoría de factores de Herzberg: experiencia en establecimiento detallista de Ecuador*. Mundo recursivo, 4(2), 25-48.
- Vilela, A. M. (2022). *Teoría de los dos factores de herzberg y productividad de la fuerza de ventas de distribuciones primos sac, Huacho 2021*.

Apéndices.

Apéndice 1: Modelo de la encuesta

Evaluación de Aspectos Específicos (Escala Likert)

Por favor, indique su nivel de satisfacción en los siguientes aspectos de la cancha de césped en el Recinto Cochancay, utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 significa "Muy insatisfecho" y 5 significa "Muy satisfecho".

Información sociodemográfica: Género: Masculino/Femenino

¿Reside cerca del recinto Cochancay?: Sí/No

Frecuencia y uso: ¿Con qué frecuencia acude a la cancha?: Diariamente / Semanalmente / Mensualmente

¿Cuándo suele visitar la cancha?: Lunes a viernes / Fines de semana

Por favor, indique su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos 1 - 2 - 3 - 4 - 5, donde 1 es "Muy insatisfecho" y 5 es "Muy satisfecho".

Calidad del material del césped de la cancha

Estado y comodidad del graderío

Limpieza de la cancha

Limpieza de las áreas adyacentes (graderío, baños, etc.):

Seguridad dentro de la cancha:

Seguridad en los alrededores de la cancha:

Señalización y comunicación visual en y hacia la cancha:

Disponibilidad y estado de los baños:

¿Cómo calificaría la experiencia general al utilizar la cancha?

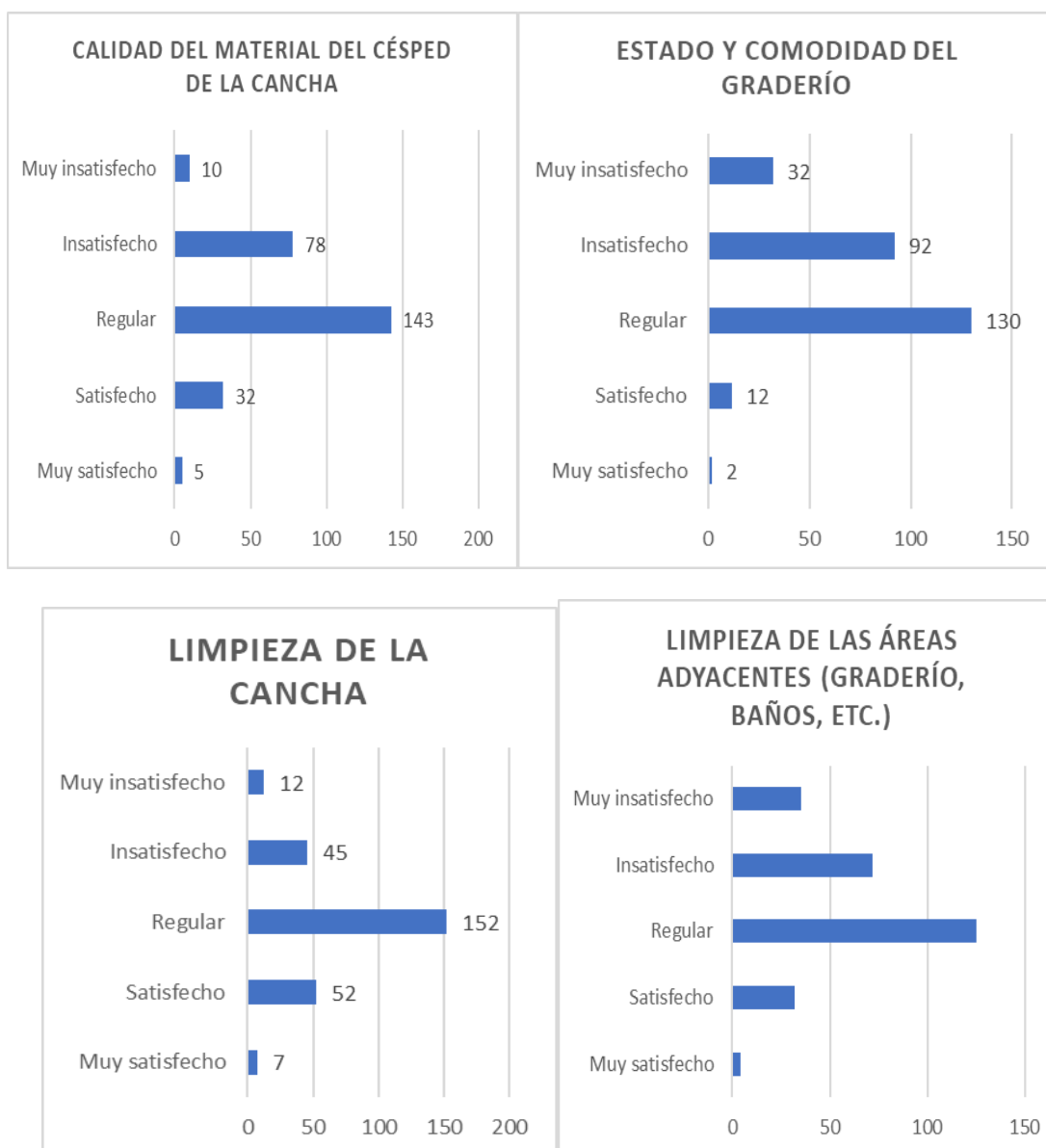
¿El espacio es suficiente para el número de personas que generalmente lo utilizan? 5 muy de acuerdo, 1 totalmente desacuerdo.

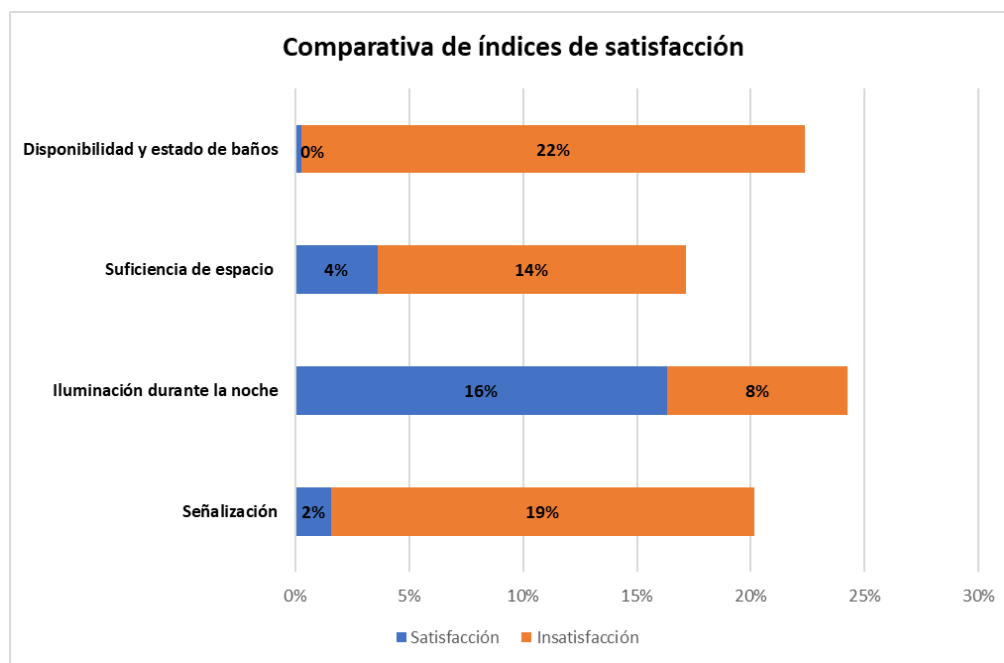
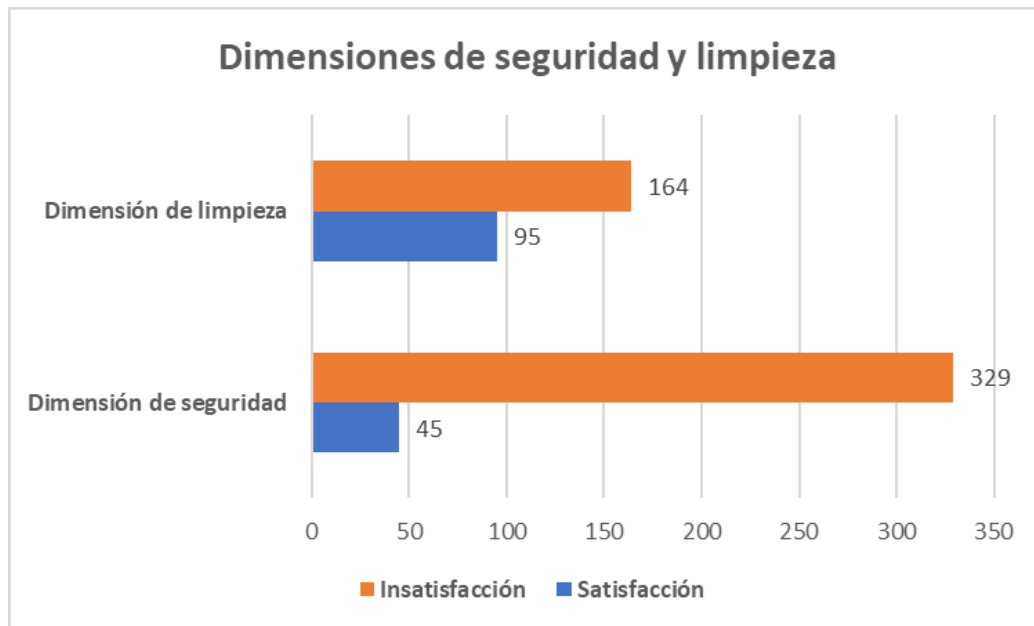
¿Cómo calificaría la calidad de la iluminación de la cancha durante la noche?

¿Está de acuerdo en que la cancha cuenta con suficientes áreas de sombra para los espectadores?

Apéndice 2: Resultados de la encuesta

Por favor, indique su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos, donde 1 es "Muy insatisfecho" y 5 es "Muy satisfecho".







DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Ingeniero Civil Héctor Julio Ávila Mariño, con C.C: # 092502118-0 autor del trabajo de titulación: “Medición del nivel de satisfacción de los usuarios de la cancha de césped en el recinto Cochancay de la ciudad de la Troncal.” previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 04 de abril de 2024

EL AUTOR



HECTOR JULIO AVILA
MARIÑO

Ing. Héctor Julio Ávila Mariño

C.C: 092502118-0



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Medición del nivel de satisfacción de los usuarios de la cancha de césped en el recinto Cochancay de la ciudad de la Troncal		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ávila Mariño Héctor Julio		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Navarro Orellana Andrés Antonio		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	04 de abril de 2024	No. DE PÁGINAS:	17
ÁREAS TEMÁTICAS:	Ambiente, responsabilidad social y gobernanza.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción usuaria, Gestión de recursos		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

El presente estudio se enfoca en la medición del nivel de satisfacción de los usuarios de la cancha de césped en el Recinto Cochancay, considerando que esta obra pública ha sido gestionada activamente por los directivos barriales. La ejecución de esta obra es un ejemplo de la colaboración efectiva entre las autoridades locales y los ciudadanos, lo que ha contribuido a su mantenimiento y mejoramiento a lo largo del tiempo. El estudio busca evaluar la satisfacción de los usuarios de la cancha de césped en el Recinto Cochancay e identificar qué factores la afectan. Se centra en una comunidad que usa la cancha para deportes y recreación. La investigación ayudará a mejorar este espacio y ofrecerá lecciones para gestionar recursos similares en la ciudad. La siguiente sección explicará el método de investigación empleado.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-7-2420347 / 0989125994	E-mail: hector.avila@cu.ucsg.edu.ec / julio1991dc@gmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza	
	Teléfono: +593-4-3804600	
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	