



POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIME ISAZA CADAVID

IMPACTO DEL TALENTO HUMANO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE SERVICIOS DEPORTIVOS

Mg. Andrés L. Colorado A

Docente Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid



VI Congreso Nacional
Gerencia del Deporte



Programa
**CIENCIAS DEL DEPORTE
Y LA RECREACIÓN**
Facultad de Ciencias de la Salud

Especialización
**GERENCIA
DEL DEPORTE**
informacionggede@gmail.com



Especialización
**GERENCIA
DEL DEPORTE**





Introducción

- Recurso Humano vs Talento Humano
- Gestión del Talento Humano en las Organizaciones Deportivas?



Talento Humano en el Sector Servicios

- Relevancia
- Satisfacción del Cliente



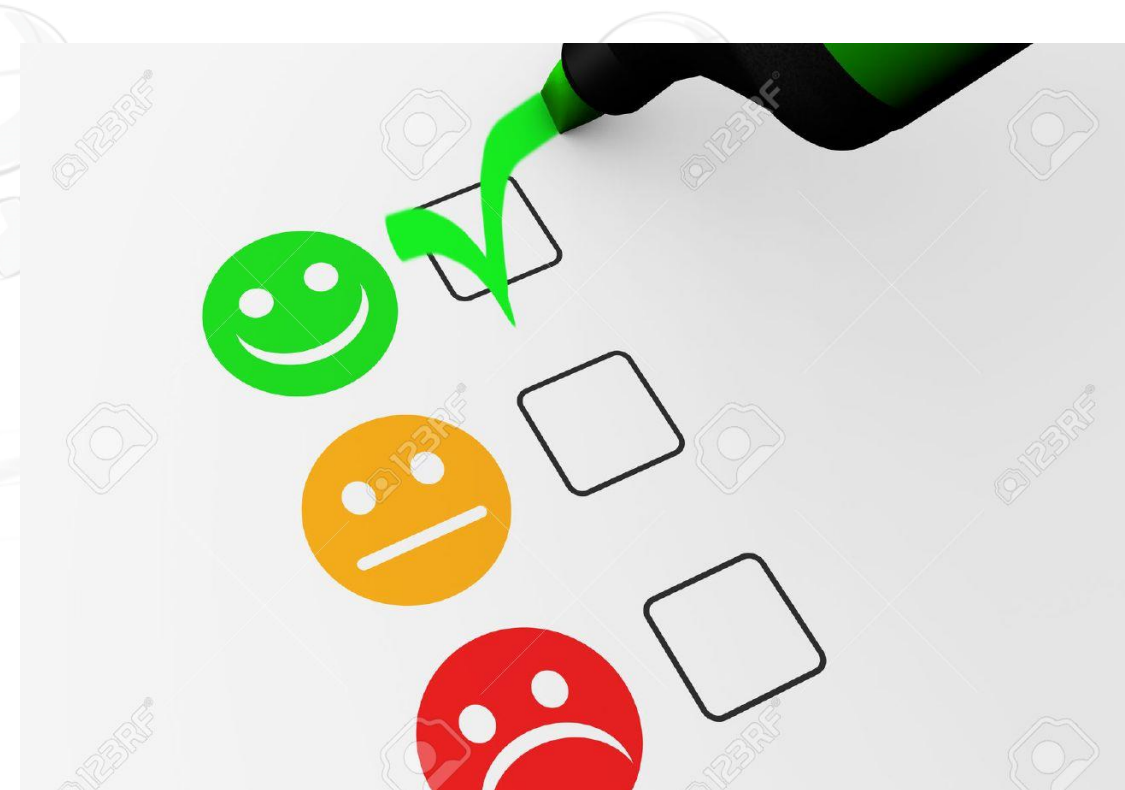
Cómo medir la satisfacción del cliente





Instrumentos para Valorar la Satisfacción

- Neptuno 1 (Arocas y Mundina, 1998)
- EPOD 1 y EPOD 2 (Nuviala et al, 2008 – 2012)
- CALIDFIT (García, Cepeda y Martín, 2012)
- Elasri, Triadó y Aparicio (2013)



Método

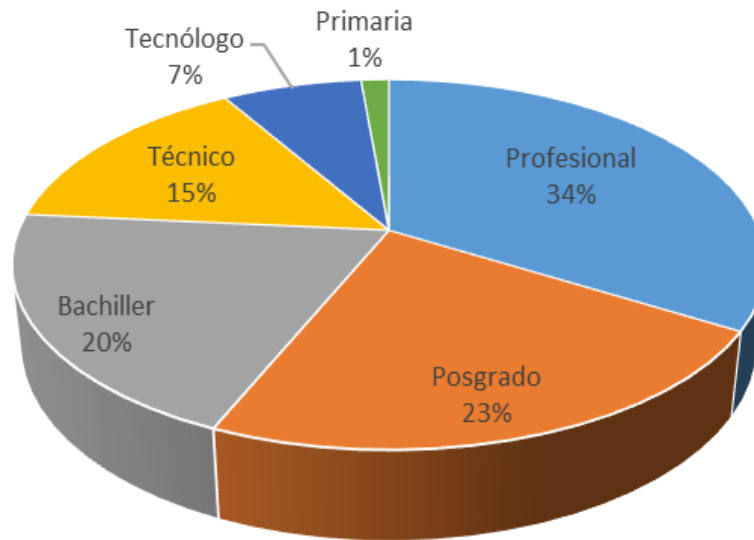
- Nivel descriptivo
- Corte transversal-cuantitativo
- EPOD 1 (Nuviala, 2008)
 - Entrenadores
 - Actividades
 - Instalaciones y Material
 - Comunicaciones e Imagen
- 140 Padres de Familia



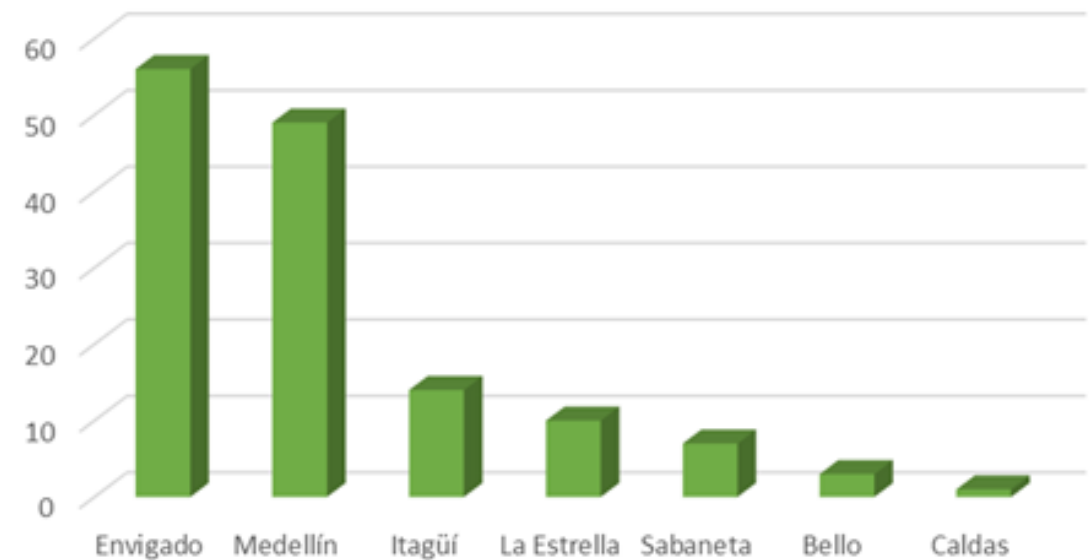


RESULTADOS

Nivel Educativo Padres de Familia



Lugar Residencia Familias del Programa





RESULTADOS

Tabla 1. *Resultados Generales por Dimensiones*

	N	Valores		\bar{X}	S
		Mínimo	Máximo		
Dimensión técnica	140	3,17	5,00	4,7833	0,36190
Dimensión actividades	140	3,38	5,00	4,6054	0,42681
Dimensión Instalaciones y Material	140	2,38	5,00	4,5973	0,44329
Dimensión Imagen de la Organización	140	2,67	5,00	4,3595	0,52220

Legenda: N-Número de muestra; S- Desviación estándar; \bar{X} -Media aritmética

Nota: Adaptación de dimensiones de la percepción (Nuviala et al, 2008, pp. 11). Elaboración propia en SPSS 24





Discusión

- La dimensión técnico puntuación mas alta; coherencia con los trabajos realizados por (Nuviala y Casajús, 2005; Nuviala y cols, 2008; Nuviala y cols, 2012; Inderenvigado, 2015).
- “Los recursos humanos directos son uno de los factores más importantes de los servicios deportivos.” Nuviala Nuviala et al (2008).
- “Los resultados de la satisfacción general de los usuarios en un programa deportivo se ven altamente influenciados por las valoraciones del personal técnico, el personal de servicios y las actividades que desarrollan cada uno de ellos.” Elasri, Triadó y Aparicio (2015)





Conclusiones

- En la medición de la satisfacción de servicios deportivos siempre incluyen dimensiones o apartados donde se evalúa el desempeño del personal y las actividades que estos desarrollan.
- El talento humano ha sido calificado como el aspecto más importante en la evaluación de la satisfacción general de los usuarios de servicios deportivos.
- La organización que fue objeto del estudio ha acertado en la contratación del personal que está al frente de su programa, desencadenando una satisfacción general por parte de los clientes, en la que se destacan las valoraciones del talento humano.





POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIME ISAZA CADAVID

¡MUCHAS GRACIAS!

Mg. Andrés L. Colorado A

Docente Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid

andrescolorado@elpoli.edu.co



VI Congreso Nacional
Gerencia del Deporte



Programa
**CIENCIAS DEL DEPORTE
Y LA RECREACIÓN**
Facultad de Ciencias de la Salud

Especialización
**GERENCIA
DEL DEPORTE**
informaciongidede@gmail.com



Especialización
**GERENCIA
DEL DEPORTE**

