



Universidad
Internacional
de Valencia

Guía didáctica

ASIGNATURA: Gestión del usuario y captación de recursos en entidades deportivas

Título: Máster Universitario en Gestión Deportiva

Materia: II Especialización en Gestión de Entidades Deportivas

Créditos: 6 ECTS

Código: 10MMGD

Índice

| | | |
|------|--|----|
| 1. | Organización general..... | 3 |
| 1.1. | Datos de la asignatura..... | 3 |
| 1.2. | Equipo docente | 3 |
| 1.3. | Introducción a la asignatura..... | 3 |
| 1.4. | Competencias y resultados de aprendizaje | 4 |
| 2. | Contenidos/temario | 5 |
| 3. | Metodología | 6 |
| 4. | Actividades formativas | 6 |
| 5. | Evaluación..... | 7 |
| 5.1. | Sistema de evaluación..... | 7 |
| 5.2. | Sistema de calificación | 8 |
| 6. | Bibliografía..... | 10 |
| 6.1. | Bibliografía de referencia..... | 10 |
| 6.2. | Bibliografía complementaria..... | 10 |

1. Organización general

1.1. Datos de la asignatura

| | |
|---------------------------------------|---|
| MÓDULO | II- Especialidad |
| MATERIA | Gestión de Entidades Deportivas |
| ASIGNATURA | Gestión del usuario y captación de recursos en entidades deportivas |
| Carácter | Optativa |
| Cuatrimestre | Segundo |
| Idioma en que se imparte | Castellano |
| Requisitos previos | No existen |
| Dedicación al estudio por ECTS | 25 horas |

1.2. Equipo docente

| | |
|-----------------|---|
| Profesor | <p>Dra. Nuria Molina García</p> <p><i>Doctora en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte</i></p> <p>nuria.molina.g@campusviu.es</p> |
|-----------------|---|

1.3. Introducción a la asignatura

Esta asignatura permite que el estudiante se especialice en la gestión del usuario y los diferentes grupos de interés en las entidades deportivas. Del mismo modo el estudiante aprenderá a realizar con éxito la captación de recursos para su gestión y será capaz de realizar una buena promoción en entidades deportivas. Se le formará en técnicas y herramientas de captación y fidelización del usuario con el fin de que enfoque su gestión hacia la rentabilidad en entidades deportivas.

1.4. Competencias y resultados de aprendizaje

COMPETENCIAS BÁSICAS Y GENERALES

CB.7.-Que los estudiantes sepan aplicar conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.

CB.8.- Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.

CB.9.- Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DE LA ASIGNATURA

C.E.7.- Capacidad para aplicar indicadores de rentabilidad de servicios deportivos.

C.E.11.- Reconocer los instrumentos y herramientas del marketing que ayudan a la relación con los consumidores deportivos.

C.E.12.- Analizar los datos sociodemográficos y comportamentales del consumidor deportivo para el control de la gestión del deporte.

C.E.13.- Capacidad para analizar la relación entre el marketing y el resto de las áreas funcionales de la empresa en el ámbito deportivo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Al finalizar esta asignatura se espera que el estudiante sea capaz de:

RA.2.- Saber gestionar al usuario, así como captar recursos para entidades deportivas

RA.3.- Saber organizar y dirigir los recursos humanos necesarios en las entidades deportivas.

2. Contenidos/temario

Unidad Competencial 1 /Tema 1: La gestión en las entidades deportivas

- 1.1. La gestión deportiva
- 1.2. Sistemas de gestión deportiva
- 1.3. Estructura del sistema deportivo
 - 1.3.1. El Sector público
 - 1.3.2. El Sector privado
- 1.4. Aplicación del sistema deportivo y su gestión
- 1.5. Ámbitos de negocio
- 1.6. Modelo excelencia EFQM
 - 1.6.1. Los 9 criterios del modelo europeo de calidad en las PYMES, según la EFQM
 - 1.6.2. La aplicación del modelo EFQM

Unidad Competencial 2 / Tema 2: Factores de gestión del usuario

- 2.1. Gestión, dirección y organización
- 2.2. La segmentación del usuario
 - 2.2.1. Motivos de abandono
 - 2.2.2. Análisis del usuario y la entidad deportiva
 - 2.2.3. Factores de éxito en las entidades deportivas

Unidad Competencial 3 / Tema 3: Fidelización del usuario de centros deportivos

- 3.1. La calidad
- 3.2 Satisfacción
- 3.3. Emociones
- 3.4. Estrategias para fidelizar usuarios

Unidad Competencial 4 /Tema 4: Captación y gestión de recursos en entidades deportivas

- 4.1 Captación de clientes
- 4.2 Recursos Tecnológicos y de la información: Marketing deportivo
- 4.3 Recursos materiales e instalaciones
- 4.4. Recursos Financieros

Unidad Competencial 5 /Tema 5: Aplicación de recursos en servicios deportivos

- 5.1 Impacto en la sociedad
- 5.2 Indicadores en el sector deportivo
- 5.3 Eficacia, eficiencia y productividad
- 5.4 Recomendaciones y buenas prácticas para los gestores deportivos.

3. Metodología

La metodología de la Universidad Internacional de Valencia (VIU) se caracteriza por una apuesta decidida en un modelo de carácter e-presencial. Así, siguiendo lo estipulado en el calendario de actividades docentes del Título, se impartirán en directo un conjunto de sesiones, que, además, quedarán grabadas para su posterior visionado por parte de aquellos estudiantes que lo necesiten. En todo caso, se recomienda acudir, en la medida de lo posible, a dichas sesiones, facilitando así el intercambio de experiencias y dudas con el docente.

En lo que se refiere a las metodologías específicas de enseñanza-aprendizaje, serán aplicadas por el docente en función de los contenidos de la asignatura y de las necesidades pedagógicas de los estudiantes. De manera general, se impartirán contenidos teóricos y, en el ámbito de las clases prácticas se podrá realizar la resolución de problemas, el estudio de casos y/o la simulación.

Por otro lado, la Universidad y sus docentes ofrecen un acompañamiento continuo al estudiante, poniendo a su disposición foros de dudas y tutorías para resolver las consultas de carácter académico que el estudiante pueda tener. Es importante señalar que resulta fundamental el trabajo autónomo del estudiante para lograr una adecuada consecución de los objetivos formativos previstos para la asignatura.

4. Actividades formativas

Durante el desarrollo de cada una de las asignaturas se programan una serie de actividades de aprendizaje que ayudan a los estudiantes a consolidar los conocimientos trabajados.

A continuación, se relacionan las actividades que forman parte de la asignatura:

1. Actividades de carácter teórico

Se trata de un conjunto de actividades guiadas por el profesor de la asignatura destinadas a la adquisición por parte de los estudiantes de los contenidos teóricos de la misma. Estas actividades, diseñadas de manera integral, se complementan entre sí y están directamente relacionadas con los materiales teóricos que se ponen a disposición del estudiante (manual, SCORM y material complementario).

2. Actividades de carácter práctico

Se trata de un conjunto de actividades guiadas y supervisadas por el profesor de la asignatura vinculadas con la adquisición por parte de los estudiantes de los resultados de aprendizaje y competencias de carácter más práctico. Estas actividades, diseñadas con visión de conjunto, están relacionadas entre sí para ofrecer al estudiante una formación completa e integral.

3. Tutorías

Se trata de sesiones, tanto de carácter síncrono como asíncrono (e-mail), individuales o colectivas, en las que el profesor comparte información sobre el progreso académico del estudiante y en las que se resuelven dudas y se dan orientaciones específicas ante dificultades concretas en el desarrollo de la asignatura.

4. Trabajo autónomo

Se trata de un conjunto de actividades que el estudiante desarrolla autónomamente y que están enfocadas a lograr un aprendizaje significativo y a superar la evaluación de la asignatura. La realización de estas actividades es indispensable para adquirir las competencias y se encuentran entroncadas en el aprendizaje autónomo que consagra la actual ordenación de enseñanzas universitarias. Esta actividad, por su definición, tiene carácter asíncrono.

5. Prueba objetiva final

Como parte de la evaluación de cada una de las asignaturas (a excepción de las prácticas y el Trabajo fin de título), se realiza una prueba (examen final). Esta prueba se realiza en tiempo real (con los medios de control antifraude especificados) y tiene como objetivo evidenciar el nivel de adquisición de conocimientos y desarrollo de competencias por parte de los estudiantes. Esta actividad, por su definición, tiene carácter síncrono.

5. Evaluación

5.1. Sistema de evaluación

El Modelo de Evaluación de estudiantes en la Universidad se sustenta en los principios del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), y está adaptado a la estructura de formación virtual propia de esta Universidad. De este modo, se dirige a la evaluación de competencias.

| Sistema de Evaluación | Ponderación |
|---|-------------|
| Portafolio* | 70 % |
| <p>Colección de tareas realizadas por el alumnado y establecidas por el profesorado. La mayoría de las tareas aquí recopiladas son el resultado del trabajo realizado dirigido por el profesorado en las actividades guiadas, seminarios, tutorías colectivas, etc. Esto permite evaluar, además de las competencias conceptuales, otras de carácter más práctico, procedimental o actitudinal. Las tareas por realizar serán evaluadas sobre el 100% y posteriormente ponderadas sobre el 70% para su aplicación en la nota del Portafolio y computo con la prueba final.</p> <p>Las actividades Portafolio a realizar serán 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividad 1 | |

| - Seminario 1 | |
|--|-------------|
| <p><u>Actividad 1:</u> Plantea un estudio de calidad percibida en tu entidad, teniendo en cuenta los tipos de clientes que tienes o te diriges y en qué aspectos podrías mejorar el servicio ofrecido. Justificando los motivos de la propuesta y evidencia como medirías su impacto o resultado en el cliente. Máximo 4 hojas (peso de la actividad 35%).</p> <p><u>El seminario1:</u> Elabora una guía básica (4 hojas máximo) de formas viables de captación de recursos materiales y financieros para tu entidad. Justifica su aplicación y rendimiento. (peso del seminario 35%).</p> | |
| Sistema de Evaluación | Ponderación |
| Prueba final* | 30 % |
| <p>La realización de una prueba cuyas características serán las siguientes: 40 preguntas tipo test, en las cuales cada pregunta errónea resta 0,25. 60 minutos de realización para la prueba desde su inicio en un periodo de examen de 4 horas.</p> | |

***Es requisito indispensable para superar la asignatura aprobar cada apartado (portafolio y prueba final) con un mínimo de 5 para ponderar las calificaciones.**

Los enunciados y especificaciones propias de las distintas actividades serán aportados por el docente, a través del Campus Virtual, a lo largo de la impartición de la asignatura.

Atendiendo a la Normativa de Evaluación de la Universidad, se tendrá en cuenta que la utilización de **contenido de autoría ajena** al propio estudiante debe ser citada adecuadamente en los trabajos entregados. Los casos de plagio serán sancionados con suspenso (0) de la actividad en la que se detecte. Asimismo, el uso de **medios fraudulentos durante las pruebas de evaluación** implicará un suspenso (0) y podrá implicar la apertura de un expediente disciplinario.

5.2. Sistema de calificación

La calificación de la asignatura se establecerá en los siguientes cálculos y términos:

| Nivel de aprendizaje | Calificación numérica | Calificación cualitativa |
|----------------------|-----------------------|--------------------------|
| Muy competente | 9,0 - 10 | Sobresaliente |
| Competente | 7,0 - 8,9 | Notable |
| Aceptable | 5,0 -6,9 | Aprobado |
| Aún no competente | 0,0 -4,9 | Suspenso |

Sin detrimento de lo anterior, el estudiante dispondrá de una **rúbrica simplificada** en el aula que mostrará los aspectos que valorará el docente, como así también los **niveles de**

desempeño que tendrá en cuenta para calificar las actividades vinculadas a cada resultado de aprendizaje.

La mención de «**Matrícula de Honor**» podrá ser otorgada a estudiantes que hayan obtenido una calificación igual o superior a 9.0. Su número no podrá exceder del cinco por ciento de los estudiantes matriculados en una materia en el correspondiente curso académico, salvo que el número de estudiantes matriculados sea inferior a 20, en cuyo caso se podrá conceder una sola «Matrícula de Honor».

6. Bibliografía

6.1. Bibliografía de referencia

Consejo Superior de Deportes (2011). *De la planificación a la gestión de las instalaciones deportivas: Un camino hacia la sostenibilidad*. Instituto de Biomecánica de Valencia; Consejo Superior de Deportes; Dirección de Infraestructuras Deportivas.

<https://sede.educacion.gob.es/publiventa/detalle.action?cod=14859>

García Fernández, J. y Sañudo Corrales B. (2011). *Dirección e innovación en la industria del fitness*. Wanceulen. S.L. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Maderuelo Fernández, J. A., (2002). Gestión de la calidad total: El modelo EFQM de excelencia. *Medifam*, 12(10), 41-54.

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1131-57682002001000004&lng=es&tlng=es.

6.2. Bibliografía complementaria

Guillen Pereira, L., Martinez Gil, L., & Montano Rodriguez, F. (2018). La responsabilidad social en el marketing deportivo. *Universidad y Sociedad* 10 (2), 175-180-Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Nuviala Nuviala, R., Teva Villén, M.R., Pérez Ordás, R., AGrao Cruces, A., Tamayo Fajardo, J.A. y Nuviala Nuviala, A. (2014) Segmentación de usuarios de servicios deportivos. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*. 25, 90-94. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/3457/345732291019.pdf>

Paris Roche. F. (2011). *La planificación estratégica en las organizaciones deportivas*. Paidotribo.

Solanellas, P. (2018). *Liderazgo en la gestión de entidades deportivas*. Sehen. UOC S.L. ISBN: 978-84-945106-7-0.