

PODIUM

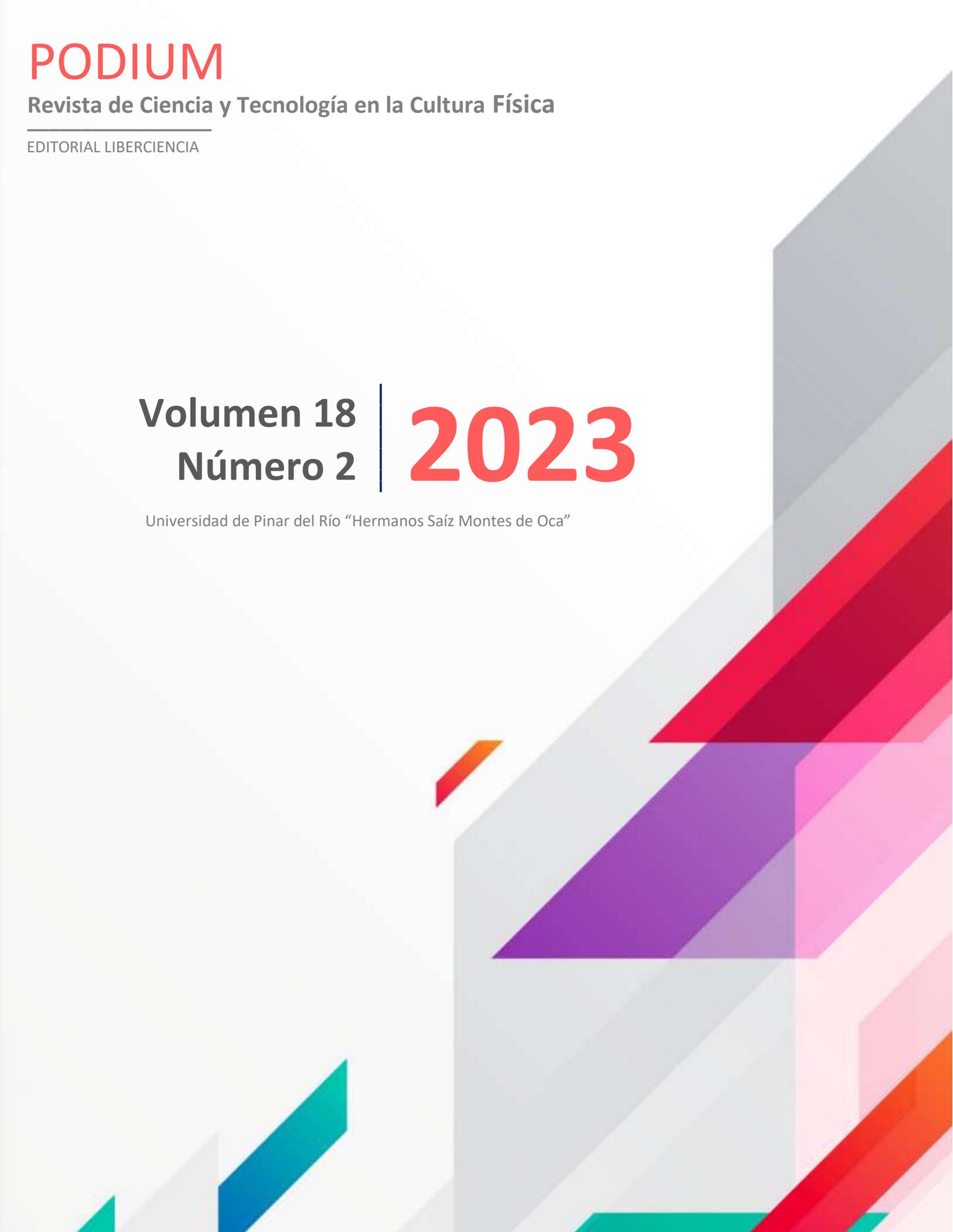
Revista de Ciencia y Tecnología en la Cultura Física

EDITORIAL LIBERCIENCIA

Volumen 18
Número 2

2023

Universidad de Pinar del Río "Hermanos Saíz Montes de Oca"



Artículo original

*Aproximación a la calidad percibida de un servicio deportivo
universitario. Un estudio de caso*

Approach to the perceived quality of a university sports service. A case study

*Uma abordagem da qualidade percebida de um serviço esportivo universitário.
Um estudo de caso*

Carlos Matus-Castillo^{1*} , Matías Sanhueza Sáez Correo² , Diego Oliva González² ,
Daniel Duclos-Bastías³ , Frano Giakoni Ramírez⁴ , Felipe Poblete-Valderrama¹ ,
Alex Garrido-Méndez¹ 

¹Universidad Católica de la Santísima Concepción. Departamento de Ciencias del Deporte y Acondicionamiento Físico. Chile.

²Institución Universidad Católica de la Santísima Concepción. Chile.

³Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Chile.

⁴Universidad Andrés Bello. Chile.

*Autor para la correspondencia: cmatus@ucsc.cl



Recibido: 2022-06-15.

Aprobado: 2023-05-07.

RESUMEN

La población joven y adulta de Chile presenta altos niveles de inactividad física y sedentarismo, lo que coincide con los rangos etarios de los estudiantes universitarios. En este sentido, es escasa la evidencia científica que ha estudiado la calidad de los servicios deportivos que entregan las instituciones de educación superior, tanto a nivel latinoamericano, como chileno. Por lo tanto, este estudio tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio de la Unidad de Deportes y Recreación de la Universidad Católica de la Santísima Concepción de Chile, mediante la percepción que manifiestan los estudiantes que asisten a los talleres deportivos y de actividad física. Se aplicó el cuestionario SERVPERF que mide cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, según el grado de satisfacción de los usuarios. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo. La muestra fue de 70 participantes (55 mujeres y 15 hombres). En general, los resultados mostraron una buena percepción y evaluación de todas las dimensiones del cuestionario. La dimensión seguridad fue la mejor valorada y la dimensión Elementos tangibles fue la que mostró una más baja evaluación.

Palabras clave: Calidad, cuestionario, percepción, servicios deportivos, universidad.

ABSTRACT

The young and adult population of Chile presents high levels of physical inactivity and sedentary lifestyle, which coincides with the age ranges of university students. In this sense, there is little scientific evidence that has studied the quality of sports services provided by higher education institutions, both at the Latin American and Chilean levels. Therefore, this study aimed to evaluate the quality of the service of the Sports and Recreation Unit of the Universidad Católica de la Santísima Concepción de Chile, through the perception expressed by students who attend sports and physical activity workshops. The SERVPERF



questionnaire was applied, which measures five dimensions: tangible elements, reliability, response capacity, security and empathy, according to the degree of user satisfaction. The research had a quantitative and descriptive approach. The sample consisted of 70 participants (55 women and 15 men). In general, the results showed a good perception and evaluation of all the dimensions of the questionnaire. The security dimension was the best valued and the tangible elements dimension was the one that showed the lowest evaluation.

Keywords: Quality, questionnaire, perception, sports services, university.

RESUMO

A população jovem e adulta do Chile apresenta altos níveis de inatividade física e estilos de vida sedentários, o que coincide com as faixas etárias dos estudantes universitários. Nesse sentido, há poucas evidências científicas que tenham estudado a qualidade dos serviços esportivos prestados pelas instituições de ensino superior, tanto na América Latina quanto no Chile. Portanto, o objetivo deste estudo foi avaliar a qualidade do serviço prestado pela Unidade de Esportes e Recreação da Universidad Católica de la Santísima Concepción, no Chile, por meio da percepção dos alunos que participam das oficinas de esportes e atividades físicas. Foi aplicado o questionário SERVPERF, que mede cinco dimensões: elementos tangíveis, confiabilidade, capacidade de resposta, segurança e empatia, de acordo com o grau de satisfação do usuário. A pesquisa teve uma abordagem quantitativa e descritiva. A amostra foi composta por 70 participantes (55 mulheres e 15 homens). Em geral, os resultados mostraram uma boa percepção e avaliação de todas as dimensões do questionário. A dimensão Segurança foi a mais bem avaliada e a dimensão Elementos tangíveis apresentou a avaliação mais baixa.

Palavras-chave: Qualidade, questionário, percepção, serviços esportivos, universidade.



INTRODUCCIÓN

El sistema de educación superior de Chile está compuesto por tres tipos de instituciones: Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica, de tipo públicos y privados que se diferencian por el tipo de formación que entregan (formación profesional y técnica) y por los grados académicos que otorgan.

En este contexto, el estudiantado que cursa carreras en las instituciones de educación superior puede acceder de forma paralela a una serie de servicios complementarios que son ofertados por estas organizaciones, cuyos objetivos se enmarcan en la mejora de la salud, de la condición física y de la calidad de vida, además de ser una alternativa de ocupación del tiempo de ocio, inclusive un vehículo para establecer relaciones sociales. (Almorza y Prada, 2019) En otras palabras, pretenden favorecer el desarrollo integral del estudiantado en busca de una mejor calidad de vida y su integración armónica a la vida estudiantil durante el transcurso de su etapa universitaria.

En consecuencia, la presente investigación tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio de la Unidad de Deportes y Recreación de la Universidad Católica de la Santísima Concepción de Chile (UCSC), mediante la percepción que manifiestan los estudiantes que asisten a los talleres deportivos y de actividad física, a través de la aplicación del cuestionario SERVPERF (Cronin y Taylor, 1994).

Dicho objetivo se sustenta en las escasas evidencias registradas en Chile y Latinoamérica que no permite determinar cómo es la valoración de los estudiantes universitarios respecto a los servicios deportivos que entregan sus instituciones. Esto cobra más relevancia en el contexto de baja adherencia y deserción de la práctica de actividad física y deportiva en el estudiantado de la educación superior.

Actualmente, la población chilena presenta altos niveles de sedentarismo e inactividad física en los rangos etarios de los universitarios. Así lo demuestran los resultados obtenidos por el Ministerio del Deporte (MINDEP, 2018) en la Encuesta Nacional de Hábitos de Actividad Física y Deportes en población chilena de 18 años o más que expuso, entre otros resultados, un 81.3 % de la población como inactiva físicamente. Algunos autores como Pérez *et al.*



(2014) señalan que a pesar de la progresiva importancia que ha adquirido la actividad física en las sociedades contemporáneas, también se observa un creciente desarrollo de conductas sedentarias. Por ello, la población en general debería aumentar los tiempos de práctica de actividad física y también disminuir el tiempo sedente.

A partir de lo anterior, se debe reconocer la importancia de la práctica regular de actividad física, esto en concordancia con las Directrices sobre Actividad Física y Hábitos Sedentarios que promueve la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020). Desde el punto de vista psicológico, Herbert *et al.* (2020) reportan el impacto positivo que genera la práctica de ejercicio físico a nivel de estrés, ansiedad y depresión en estudiantes universitarios. Por ello, se puede considerar a la actividad física como un elemento protector para disminuir la probabilidad de aparición de trastornos de personalidad, estrés académico o laboral, ansiedad social, falta de habilidades sociales, entre otros.

Otros autores como Lara *et al.* (2015) afirman que las actividades académicas, culturales y deportivas, las relaciones con profesores y compañeros, la satisfacción del alumnado con sus estudios y con la calidad de la enseñanza y de los diferentes servicios que ofrece la universidad constituyen el espacio en que se desarrolla una parte importante de la vida de los jóvenes universitarios y que, por tanto, requiere ser estudiado.

Para alcanzar el objetivo de esta investigación, se realizó en primer lugar una revisión de la literatura internacional, ello evidenció que los instrumentos más utilizados en la medición de la calidad percibida de servicios deportivos en distintos lugares han seguido las orientaciones de los modelos SERVQUAL (Parasuraman *et al.*, 1988) y SERVPERF (Cronin y Taylor, 1994).

En particular, en el ámbito universitario en las últimas dos décadas se han llevado a cabo trabajos que han indagado acerca de la calidad percibida en los diversos servicios que entregan estas instituciones, por ejemplo, el estudio realizado en México por Mejías *et al.* (2006) en torno a la calidad de los servicios en la educación superior en ese país que empleó una adaptación del cuestionario SERVQUAL.





También, Cardona *et al.* (2018) utilizaron el SERVQUAL, en un estudio que valoró la satisfacción de estudiantes universitarios sobre los servicios recreativos y deportivos en Colombia. En este ámbito, se destaca el estudio realizado por Corbí *et al.* (2019) en los servicios deportivos de la Universidad de Burgos en España, donde aplicaron el instrumento Goal Content for Exercise Questionnaire (GCEQ) y concluyeron que el aspecto menos valorado fue la compatibilidad de horarios.

En el contexto chileno, Herrera *et al.* (2017) evaluaron la calidad de los servicios deportivos de la Dirección de Deportes y Recreación de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV) con el empleo del cuestionario SERVPERF (Cronin y Taylor, 1994) cuyos principales resultados reflejaron que la dimensión Seguridad es la que tiene mayor valoración.

La revisión de la literatura permitió determinar que existe cierto consenso (Ramírez *et al.*, 2017) en que, para evaluar la calidad de los servicios deportivos era pertinente considerar como base el instrumento SERVPERF (Service Performance) de Cronin y Taylor (1994) que fue adaptado a partir del modelo SERVQUAL (Service of Quality) de Parasuraman *et al.* (1988).

Aproximaciones conceptuales

Para efectos de esta investigación, se considera como definición de servicio a aquella actividad humana cuyo objetivo principal es realizar una prestación a los demás, con o sin un elemento o material. Esto significa que el servicio en sí mismo es un intangible, mientras que en el proceso de prestación de servicios sí se permite el uso de elementos, artículos o instrumentos (tangible) (Syaiful y Astuty, 2022).

Los servicios, debido a su diversidad, pueden tener muchas características en dependencia de la naturaleza de la prestación; sin embargo, la literatura resalta de manera frecuente algunas por sobre otras. De este modo, los servicios deportivos que son evaluados en este estudio se asocian directamente con la categoría de servicios relacionados con el deporte, el arte y la diversión, de acuerdo con la propuesta de Grande (2005).



En este sentido, Chelladurai (1992) realizó una clasificación de dos categorías: servicios de participación y los servicios para los espectadores. El primero, se enfoca en el practicante o deportista. En tanto, la segunda categoría se relaciona con el espectador, es decir, quien asiste y disfruta de determinados eventos deportivos. En el caso de esta investigación, la evaluación del servicio considera a los primeros, es decir, a los practicantes.

Por otro lado, la calidad del servicio es entendida como aquella capacidad de un proveedor de servicios para satisfacer al cliente o usuario de manera eficiente, lo que le permite mejorar el rendimiento de la empresa o institución. En esta área (de los servicios), la calidad se constituye en un elemento importante para el éxito de las empresas, de acuerdo con su relación positiva con los beneficios y la satisfacción del cliente-usuario.

También cabe señalar que el concepto de calidad difiere, si este se analiza en el sector de los servicios o en el de producción de mercancías o productos, a razón de las características inherentes de los servicios como la intangibilidad, la inseparabilidad, la heterogeneidad y caducidad. (Ramya *et al.*, 2019)

De forma complementaria, Rodríguez-Marrero (2013) sobre la base de los planteamientos de Gronroos, indica que existen dos tipos de calidades del servicio: primero, la calidad técnica que se asocia a la pregunta ¿qué se recibe? Y es el resultado técnico del proceso de producción del servicio y, en segundo lugar, la calidad funcional que se relaciona con la pregunta ¿cómo es recibido el servicio? Y centra su atención en el desarrollo del servicio.

En función de lo expuesto, la medición y evaluación de la calidad que se percibe de un servicio permiten comprender la satisfacción que un usuario o cliente obtiene por parte de él. Es así, como Zeithaml (1988) se refiere a la calidad percibida como el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un servicio o producto. Además, Parasuraman *et al.* (1988) apuntan tres puntos característicos acerca la calidad percibida:

- a) es diferente a la calidad objetiva.
- b) supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto, es multidimensional y medible.



- c) se valora en el marco de una comparación, respecto de la excelencia o superioridad relativa de los bienes o servicios que el consumidor ve como sustitutos.

Este estudio tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio de la Unidad de Deportes y Recreación de la Universidad Católica de la Santísima Concepción de Chile, mediante la percepción que manifiestan los estudiantes que asisten a los talleres deportivos y de actividad física.

MATERIALES Y MÉTODOS

Enfoque, alcance y diseño

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo puesto que las variables se analizaron y expresaron en una escala numérica ordenada en distribuciones y rangos definidos. El alcance fue de tipo descriptivo. El diseño fue no experimental, puesto que el fenómeno (servicios deportivos) se observó tal y como se generó, sin manipulación de variables. El estudio fue de corte transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento y en un tiempo único.

Técnica

A través de entrevistas grupales presenciales, se aplicó un cuestionario estructurado a los usuarios (estudiantes) de los servicios deportivos ofrecidos por la Unidad de Deportes y Recreación de la Universidad Católica de la Santísima Concepción de Chile (Campus San Andrés). Los servicios deportivos considerados para esta investigación fueron los Talleres Deportivos, entendidos como parte de la oferta complementaria de servicios que entrega la universidad. Estos son espacios grupales, formales y de adscripción voluntaria para el estudiantado, cuyos fines son recreativos y mediante ellos, se busca que los estudiantes adquieran hábitos de vida saludable en función de la práctica deportiva o de actividad física.



Instrumento

Para medir la calidad del servicio deportivo se utilizó como base el cuestionario y escala multidimensional SERVQUAL que mide la calidad del servicio mediante la aplicación de un método cuantitativo. Sin embargo, para el desarrollo del cuestionario utilizado en específico para este estudio, se empleó una versión modificada del SERVQUAL, denominada SERVPERF.

El instrumento fue sometido a validación de contenido y analizado semánticamente para su aplicación en diversos contextos, a fin de reducir interpretaciones idiomáticas inapropiadas a través de juicio de cinco expertos, todos investigadores y académicos, con más de cinco años de experiencia en investigación y con publicaciones indexadas en Scopus y WoS en la línea de la gestión deportiva y la sociología del deporte. Los ítems de la encuesta fueron validados por el método Delphi, con tres rondas de correcciones hasta obtener su aprobación (López Gómez, 2018) que concluyó con el desarrollo de un piloto. Desde el punto de vista ético, la encuesta contó con el consentimiento informado de los participantes.

Las dimensiones del instrumento SERVPERF son cinco: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En función del objetivo de esta investigación, la estructura y composición de las afirmaciones fueron llevadas a la realidad de la institución en la que se evaluó el servicio deportivo, por medio de 22 ítems en concordancia con la literatura analizada, los que fueron valorados mediante una escala tipo Likert (Tabla 1).

Tabla 1. - Dimensiones, códigos e ítems de SERVPERF

Elementos Tangibles	ET1. Las instalaciones físicas de la Unidad de Deportes y Recreación (UCSC) son visualmente atractivas.
	ET2. Los materiales impresos que utiliza la Unidad de Deportes y Recreación (UCSC) (folletos, trípticos, etc.) son visualmente atractivos.
	ET3. Los medios de comunicación formal virtual (Facebook, Twitter, Correo Electrónico, etc.) que utiliza la Unidad de Deportes y Recreación (UCSC) son visualmente atractivos.
	ET4. El personal de la Unidad de Deportes y Recreación (UCSC) tiene una adecuada presentación personal.



Fiabilidad	F5. Cuando el personal de la Unidad de Deportes y Recreación (UCSC) se compromete a realizar algo en un tiempo determinado, lo cumple.
	F6. Cuando usted tiene un problema, el personal de la Unidad de Deportes y Recreación (UCSC) muestra interés por ayudarlo.
	F7. El personal de la Unidad de Deportes y Recreación (UCSC) le brinda un buen servicio desde la primera vez.
	F8. El personal de la Unidad de Deportes y Recreación (UCSC) concluye el servicio en el tiempo correspondiente.
	F9. El personal de la Unidad de Deportes (UCSC) mantiene sus registros actualizados y sin errores (listas de asistencia, registro de actividades, actas, etc.)
Capacidad de Respuesta	CR10. El personal de la Unidad de Deportes y Recreación (UCSC), le comunica cuando concluirá la realización de la actividad/servicio (taller).
	CR11. El personal de la Unidad de Deportes y Recreación (UCSC) le ofrece un servicio puntual.
	CR12. El personal de la Unidad de Deportes y Recreación (UCSC) está dispuesto a ayudarlo.
	CR13. El personal de la Unidad de Deportes y Recreación (UCSC), está disponible para responder a sus preguntas.
Seguridad	S14. El personal de la Unidad de Deportes y Recreación (UCSC) le otorga confianza.
	S15. El personal de la Unidad de Deportes y Recreación (UCSC) le genera seguridad en los trámites/gestiones que usted realiza.
	S16. El personal de la Unidad de Deportes y Recreación (UCSC) es amable con usted.
	S17. El personal de la Unidad de Deportes y Recreación (UCSC) está capacitado para responder de forma adecuada a sus preguntas e inquietudes.
Empatía	E18. Los talleres de la Unidad de Deportes y Recreación (UCSC) tienen horarios de trabajo adecuados.
	E19. El personal de la Unidad de Deportes y Recreación (UCSC) le brinda una atención personalizada.
	E20. La Unidad de Deportes y Recreación (UCSC) cuenta con un número de personal suficiente para ofrecerle una atención personalizada.
	E21. El personal de la Unidad de Deportes y Recreación (UCSC) se preocupa por sus (Ud.) intereses (deporte, talleres, tipos de actividad física y recreativas, etc.).
	E22. La Unidad de Deportes y Recreación (UCSC) comprende sus necesidades específicas (actividad física, deporte, recreación).



Los ítems del instrumento fueron valorados mediante niveles que oscilaron entre uno y siete de forma progresiva, la opción número uno fue la que reflejó mayor disconformidad (Totalmente en desacuerdo), hasta la opción número siete para quienes se encontraron muy conformes con lo declarado en la afirmación (totalmente de acuerdo), como valor intermedio se tomó la opción número cuatro (Ni de acuerdo ni en desacuerdo).

Población

Fueron todos los usuarios de los siete talleres de actividad física y deporte que administraba la Unidad de Deportes y Recreación de la Universidad Católica de la Santísima Concepción, de acuerdo con los cupos disponibles para la participación de cada taller, que sumó un total de 195 cupos para los siete talleres. Los sujetos de estudio cumplieron con el requisito de ser estudiantes (mujeres u hombres) regulares (matriculados) de pregrado o postgrado y pertenecer al Campus San Andrés. Además, presentaron una asistencia regular mínima, a fin de ser considerados como informantes válidos, esto implicó registrar una asistencia de manera continua o regular, por al menos tres meses previos a la aplicación del instrumento.

Muestra

El estudio contempló una muestra no probabilística y por conveniencia, con un total de 70 usuarios (35.9 %). Del total de participantes encuestados, el 78.6% fueron mujeres (55) y el 21.4 % (15) hombres. En la muestra se encontraron estudiantes desde los 18 hasta los 30 años, para un promedio de 22.4 años ($n = 70$).

Procedimiento

El trabajo de campo se desarrolló entre el siete de noviembre y el cinco de diciembre del año 2018. Los cuestionarios se aplicaron al final del taller, con un tiempo de entre 10 a 20 minutos otorgado por el profesor responsable de la actividad. Una vez los estudiantes aceptaron participar del estudio, debieron autorizar la utilización de sus datos e informaciones y completar el consentimiento informado, donde quedó por escrito la confidencialidad, participación voluntaria y uso anónimo de la información. Luego de ello, respondieron el



cuestionario. Las disciplinas de los talleres deportivos fueron Cross training, Spinning, Baile entretenido, Mountain bike, GAP (entrenamiento), Entrenamiento funcional y Stretching.

Análisis de datos

Fue desarrollado mediante análisis estadístico de tipo descriptivo. En primer lugar, se diseñó una matriz donde se ingresaron los datos personales de los usuarios y luego, se incorporaron las respuestas de acuerdo con las 22 afirmaciones. En la matriz, se contempló una opción más, llamada no aplica/no responde. Los softwares empleados para analizar los datos fueron Microsoft Excel ©p y el Paquete estadístico IBM SPSS 25.0 ©p. Para presentar los resultados, se determinó realizar un análisis de frecuencia mediante porcentajes por cada afirmación, expresado en la tabla 2 (Tabla 2).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la tabla 2, se presentan los resultados de acuerdo con las cinco dimensiones y 22 ítems del cuestionario. Luego de la tabla continua el análisis descriptivo por cada dimensión.

Tabla 2. - Resultados de SERVPERF por dimensión

Dimensión Elementos Tangibles								
Ítems	T.D (1)	B.D (2)	E.D (3)	N.A. N.D (4)	D.A (5)	B.A (6)	T.A (7)	No responde
ET1	8.6	4.3	14.3	10	20	32.8	10	.0
ET2	7.1	10	5.7	20	21.4	18.6	17.2	.0
ET3	5.7	7.1	8.6	21.4	20.1	17.1	18.6	1.4
ET4	.0	.0	1.4	5.7	12.9	22.9	55.7	1.4
Dimensión Fiabilidad								
F5	2.9	2.9	4.3	5.7	10	22.8	51.4	.0
F6	2.9	.0	4.3	10	14.2	25.7	42.9	.0
F7	2.9	.0	.0	7.2	14.2	22.9	51.4	1.4
F8	1.4	.0	1.4	1.4	7.1	24.4	64.3	.0



F9	1.4	1.4	5.8	10	5.8	27.1	47.1	1.4
Dimensión Capacidad de Respuesta								
CR10	7.1	1.4	2.9	7.1	11.5	21.4	48.6	.0
CR11	2.9	2.9	2.9	2.9	17	30.0	41.4	.0
CR12	1.4	.0	1.4	4.4	10	21.4	57.1	4.3
CR13	2.9	.0	2.9	14.1	8.6	22.9	48.6	.0
Dimensión Seguridad								
S14	.0	.0	4.3	5.7	12.9	24.2	52.9	.0
S15	2.9	1.4	2.9	8.6	10	32.8	41.4	.0
S16	1.4	.0	1.4	5.7	10	21.5	58.6	1.4
S17	1.4	.0	.0	1.4	11.5	27.1	58.6	.0
Dimensión Empatía								
E18	1.4	2.9	8.6	15.7	10	17.1	44.3	.0
E19	1.4	2.9	1.4	8.6	15.7	30	38.6	1.4
E20	2.9	4.3	7.1	14.3	15.7	27.1	28.6	.0
E21	2.9	2.9	1.4	11.4	14.3	18.7	48.6	.0
E22	1.4	4.3	4.3	5.7	8.6	21.4	51.4	2.9

Nota: T.D = Totalmente en desacuerdo; B.D = Bastante en desacuerdo; E.D = En Desacuerdo; N.A.N.D = Ni en desacuerdo ni de acuerdo; D.A = De Acuerdo; B.A = Bastante de Acuerdo; T.A = Totalmente de Acuerdo

Dimensión elementos tangibles

Esta dimensión expuso los resultados acerca de la percepción de los usuarios sobre los elementos tangibles, entendidos como aquellos aspectos relacionados al material físico que se puede tocar y percibir por los estudiantes, por ejemplo, cuerdas, bicicletas, balones, colchonetas, infraestructura del gimnasio, camarines, vestimenta, entre otros.

Sobre el atractivo de las instalaciones físicas (ET1) el 62.8 % de los usuarios optó por una valoración positiva. En cuanto al atractivo de las piezas publicitarias impresas (ET2), las evaluaciones positivas sumaron un total de 57.2 %. La tercera afirmación sobre el atractivo de los medios de comunicación e información virtuales (ET3) reportó a la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo, como la que obtuvo un mayor porcentaje (21.4 %); sin embargo, un 55.8 % de los encuestados siguió optando por las alternativas que valoran positivamente



la afirmación. Sobre la adecuada presentación personal de los trabajadores (ET4) solo el 1.4 % se inclinó por una opción negativa.

De forma general, los resultados de la dimensión Elementos tangibles permitieron situarla como la que posee menos valoraciones positivas de las cinco evaluadas. En esta línea, el ítem mejor valorado fue el de presentación personal de los funcionarios, mientras que el enunciado menor valorado correspondió al atractivo visual de las instalaciones físicas. Estos resultados coincidieron con la investigación de Herrera *et al.* (2017) que presentó esta área como la que tenía una menor evaluación de las cinco dimensiones.

Dimensión fiabilidad

Esta dimensión pretendió conocer si el servicio cumplió con ciertas condiciones, como, por ejemplo, la finalización de un taller en un horario acordado, el compromiso e interés que demostró la Unidad de Deportes y Recreación hacia sus usuarios y la calidad del servicio desde el inicio de este.

Respecto al compromiso para realizar las actividades en un tiempo determinado por parte del personal (F5) la valoración fue muy positiva (84.2 %) y solo un 10.1% eligió alternativas negativas. La afirmación sobre la satisfacción de los usuarios en cuanto al interés por ayudar que tiene el personal (F6) mostró que solo un 7.2 % lo evaluó negativamente. En la afirmación sobre la entrega de un buen servicio desde la primera vez, (F7) solo el 2.9 % optó por una opción negativa. Sobre el término del servicio en los tiempos programados (F8) las alternativas que evaluaron positivamente este ítem sumaron un total de 95.8 %. Acerca de la mantención de los registros actualizados y sin errores de los usuarios (listas de asistencia, registro de actividades, registros personales, entre otros) (F9), se evidenció que el 80 % de personas eligió alternativas positivas.

En síntesis, la dimensión fiabilidad alcanzó su mayor aprobación en el ítem sobre la conclusión del servicio en el tiempo programado, en cambio, la afirmación con menor aprobación correspondió al registro actualizado y sin errores de asistencia por parte del personal. La fiabilidad fue la segunda dimensión mejor evaluada, no así, en la comparación



con el estudio de Herrera *et al.* (2017), donde esta dimensión se presentó como la más valorada por los usuarios.

Dimensión capacidad de respuesta

Esta dimensión presentó las respuestas entregadas acerca de la percepción que tienen los usuarios en relación con la capacidad de respuesta que ofrece el personal, se consideró a funcionarios administrativos/servicios y a los profesores y profesoras.

La afirmación CR10 que evaluó si el personal de la Unidad comunicaba cuando concluyó la realización del servicio (clase-taller) mostró que un 81.5 % de las personas valoró positivamente este ítem. Sobre la puntualidad del servicio (CR11) las valoraciones negativas solo sumaron un 8.7 %. El ítem CR12 que evaluó la disponibilidad de ayuda por parte del personal reportó un total de 88.5 % de respuestas positivas y solo el 2.8 % manifestó valoraciones negativas. Por último, la afirmación CR13 presentó una muy buena valoración asociada a la disposición a responder preguntas por parte del personal (80.1 % total de respuestas positivas). Además, el 14.3 % declaró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Esta dimensión, al igual que la investigación de Herrera *et al.* (2017) fue la tercera con mejor valoración, alcanzó su más alta evaluación en la afirmación que hizo alusión a la disposición del personal para ayudar a sus usuarios. Esto concordó con los resultados de Herrera *et al.* (2017). En tanto, el ítem con más baja valoración fue cuando se consultó si el personal comunicaba adecuadamente la finalización de la actividad/taller, a diferencia de Herrera *et al.* (2017) que reportó su menor porcentaje de aprobación en el enunciado referente a la puntualidad del servicio entregado.

Dimensión seguridad

Esta dimensión reportó los resultados sobre la seguridad que brindó el personal en los distintos ámbitos que implicaron la entrega del servicio durante el transcurso de las actividades. El ítem respecto a la confianza generada por el personal (S14) mostró a casi la totalidad de los encuestados (90 %) con una valoración positiva. En este mismo contexto, la afirmación sobre la seguridad que se generó al realizar trámites/gestiones en la Unidad



(S15), mostró un 84.2 % de valoraciones positivas y solo un 7.2 % manifestó una opción negativa.

La evaluación de la amabilidad del personal (S16) fue buena, dado que un 90 % de los usuarios seleccionó una alternativa positiva. La afirmación que indagó sobre la capacidad del personal para responder, de manera adecuada, a preguntas o inquietudes de los usuarios (S17) fue la que reportó una mayor frecuencia de usuarios que seleccionaron alguna opción positiva (97.2 %), dentro de ese porcentaje solo la alternativa totalmente de acuerdo obtuvo un 58.6 %. Por el contrario, solo el 1.4 % seleccionó una alternativa negativa.

Esta dimensión fue la mejor evaluada por los usuarios y sus cuatro enunciados fueron valorados de muy positivos, en tanto, en el estudio realizado por Herrera et al. (2017) fue la segunda dimensión con mejor evaluación. La afirmación mejor valorada correspondió a la capacidad del personal para responder a preguntas e inquietudes, no así, en el estudio de Herrera *et al.* (2017), donde la mejor valoración correspondió al ítem referido a la amabilidad del personal. En cambio, el enunciado que correspondió a la seguridad de los funcionarios al realizar trámites o gestiones, se mostró como la afirmación con menos valoraciones positivas al igual que en la investigación de Herrera *et al.* (2017).

Dimensión empatía

Esta dimensión abordó la evaluación de la relación entre los funcionarios de la Unidad de Deportes y Recreación y los usuarios. La evaluación del ítem sobre la disposición correcta de los horarios de los talleres deportivos (E18) reveló que el 71.4 % optó por una valoración favorable, por el contrario, el 12.9 % evaluó negativamente los horarios. Sobre la entrega de una atención personalizada del servicio (E19) tan solo un 5.7 % fueron respuestas negativas. En cuanto a la evaluación respecto a si el número del personal era suficiente para ofrecer una atención personalizada (E20), un 71.4 % optó por una alternativa positiva y un 14.3 % entregó una evaluación desfavorable.



La afirmación E21 que evaluó la preocupación por parte del personal respecto a los intereses de los usuarios, reportó más del 80 % de respuestas positivas. La última afirmación, que trató sobre la capacidad de comprensión del personal respecto a las necesidades específicas de los usuarios (E22) reportó un total de 81.4 % de respuestas positivas y solo un 10 % de alternativas negativas.

Finalmente, esta dimensión se posicionó como la cuarta dimensión mejor evaluada al igual que en la investigación de Herrera *et al.* (2017). Se logró identificar que el ítem con mayor aprobación fue aquel sobre el grado de satisfacción que tenían los usuarios en cuanto a la atención personalizada, esto coincidió con los resultados de Herrera *et al.* (2017). Por otro lado, el enunciado que recibió la menor valoración correspondió al número de personal que conformó la Unidad de Deportes y Recreación. Esto se diferencia de la investigación citada, pues este trabajo reportó su menor valoración en los horarios de los talleres.

CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos fue posible señalar que la calidad de los servicios que ofreció la Unidad de Deportes y Recreación de la universidad estudiada fue evaluada mayoritariamente de forma positiva por parte de sus usuarios, se obtuvo un 50 % de valoraciones positivas en todos los ítems planteados. No obstante, y en función de la mejora continua en la gestión y administración del servicio, esta Unidad debió considerar un análisis e intervención de la dimensión Elementos tangibles, puesto que fue la que obtuvo la menor valoración de las cinco dimensiones, se destacó el ítem relacionado con lo poco atractivas que son las instalaciones deportivas.

Sobre las limitaciones del estudio y con el objetivo de evidenciar elementos que pueden ser considerados en futuras investigaciones, se señala que existen escasas referencias de investigaciones sobre la medición de la calidad de los servicios deportivos a nivel universitario, principalmente en Latinoamérica, ello limita la capacidad de contrastación; la etapa (fechas) en la que se aplicaron las encuestas fue un factor que afectó la tasa de respuestas, debido a que en los meses de noviembre y diciembre se presenta una alta carga



académica para los estudiantes (término del año académico) y provocó que los usuarios presentaron una menor asistencia a los talleres deportivos.

Este tipo de investigación puede servir como orientación para que las instituciones universitarias o de educación superior apliquen de forma sistemática estudios que permitan evaluar la calidad de los servicios deportivos que ofrecen a sus estudiantes, con el objetivo de mejorar continuamente sus prestaciones e implican un impacto positivo en la calidad de vida del estudiantado y en el desarrollo de su formación profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Almorza, D. y Prada, A. (2019). Estudio diagnóstico del deporte universitario español. *Ibero-American Journal Exercise Sports Psychology*, 14, pp.8990. <https://www.riped-online.com/articles/estudio-diagnostico-del-deporte-universitario-espaol-study-and-diagnosis-of-spanish-university-sport.pdf>

Cardona, L., Amaya, M., Álvarez, J., Múnera, A., González, E. y Chica, L. (2018). Satisfacción de usuarios en servicios recreativos y deportivos en el contexto universitario. *Educación Física y Deporte*, 37(1), pp. 3052. <https://doi.org/10.17533/udea.efyd.v37n1a02>

Chelladurai, P. (1992). Sport management: Opportunities and obstacles. *Journal of Sport Management*, 6(3), pp. 215-219. <https://journals.humankinetics.com/view/journals/jsm/6/3/article-p215.xml>

Cronin J. y Taylor S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-based and Perceptions-minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58(1), pp. 125-131. <https://doi.org/10.1177%2F002224299405800110>

Corbí, M., Palmero-Cámara, C. y Jiménez-Palmero, A. (2019). Diferencias en los motivos hacia la actividad física de los universitarios según nivel de actividad y su relación



- con la satisfacción del servicio deportivo universitario. *Retos*, 35, pp. 191-195.
<https://doi.org/10.47197/retos.v0i35.62284>
- Grande, I. (2005). *Marketing de los Servicios* (4ª Ed). Madrid: ESIC Editorial.
- Herbert, C., Meixner, F., Wiebking, C. y Gilg, V. (2020). Regular Physical Activity, Short-Term Exercise, Mental Health, and Well-Being Among University Students: The Results of an Online and a Laboratory Study. *Front. Psychol*, 11 (509).
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00509>
- Lara, N., Saldaña, Y., Fernández, N. y Delgadillo, H. (2015). Salud, calidad de vida y entorno universitario en estudiantes mexicanos de una universidad pública. *Revista: Hacia la promoción de la salud*, 20(2), pp. 102-117.
<http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v20n2/v20n2a08.pdf>
- López-Gómez, E. (2018). El método Delphi en la investigación actual en educación: una revisión teórica y metodológica. *Educación XX1*, 21(1), pp. 17-40.
<https://www.redalyc.org/pdf/706/70653466002.pdf>
- Mejías, A., Reyes, Ó. y Maneiro, N. (2006). Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja California. *Investigación y Ciencia*, 14(34), 36-41. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67403407>
- Ministerio del Deporte. (2018). *Encuesta Nacional de Hábitos en Actividad Física y Deporte en población de 18 años y más*. <https://www.mindep.cl/secciones/151>
- Organización Mundial de la Salud - OMS. (2020). *Directrices de la OMS sobre actividad física y hábitos sedentarios*. <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240014886>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.
https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality



- Pérez, G., Lanío, F., Zelarayán, J. y Márquez, S. (2014). Actividad física y hábitos de salud en estudiantes universitarios argentinos. *Nutrición Hospitalaria*, 30(4), pp. 896-904. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-16112014001100026
- Ramírez, C., Lorenzo, A. y López de Subijana, C. (2017). Revisión de los Instrumentos de Medida de la Calidad en los Servicios Deportivos. *Kronos. Revista universitaria de la actividad física y el deporte*, 16(1). <https://abacus.universidadeuropea.com/handle/11268/6558>
- Ramya, N., Kowsalya, A. y Dharanipriya, K. (2019). Service Quality and its Dimensions. *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)*, 4(2), pp. 38-41. <https://eprajournals.com/IJSR/article/1196/>
- Rodríguez-Marrero, B. (2013). Gestión y Marketing del servicio de actividades físico-deportivas. *PODIUM - Revista de Ciencia y Tecnología en la Cultura Física*, 8(24), pp. 98-105. <https://podium.upr.edu.cu/index.php/podium/article/view/496>
- Syaiful. y Astuty, P. (2022). Assessing conceptual dimensions of quality service. *International Journal of Social Sciences*, 5(1), pp. 88-95. <https://doi.org/10.21744/ijss.v5n1.1885>
- Zeithaml, V. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), pp. 2-22. <https://doi.org/10.2307/1251446>

Conflictos de intereses:

Los autores declaran no tener conflictos de intereses.

Contribución de los autores:

Los autores han participado en la redacción del trabajo y análisis de los documentos.





Esta obra está bajo una [licencia](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional.

Copyright (c) 2023

