



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE FILOSOFIA Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN FÍSICA**

**PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEPORTIVOS
IMPLEMENTADOS POR LA DIRECCIÓN DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE LA
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO**

**SEMINARIO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN EDUCACIÓN Y AL
TÍTULO DE PROFESOR DE EDUCACIÓN FÍSICA**

TESISTAS

BRUNO ALEJANDRO HERRERA GONZÁLEZ

FELIPE IGNACIO INOSTROZA LILLO

GIUSEPPE RANIERI ORLANDO URRUTIA

EDUARDO ANDRES SANTANDER SERRANO

RODRIGO ALONSO WEINBERGER CERRO

PROFESOR GUÍA

DANIEL DUCLOS BASTÍAS

VIÑA DEL MAR, 2017



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE FILOSOFIA Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN FÍSICA**

**PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEPORTIVOS
IMPLEMENTADOS POR LA DIRECCIÓN DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE LA
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO**

**SEMINARIO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN EDUCACIÓN Y AL
TÍTULO DE PROFESOR DE EDUCACIÓN FÍSICA**

TESISTAS

BRUNO ALEJANDRO HERRERA GONZÁLEZ

FELIPE IGNACIO INOSTROZA LILLO

GIUSEPPE RANIERI ORLANDO URRUTIA

EDUARDO ANDRES SANTANDER SERRANO

RODRIGO ALONSO WEINBERGER CERRO

PROFESOR GUÍA

DANIEL DUCLOS BASTÍAS

VIÑA DEL MAR, 2017

Agradecimientos.

Para comenzar, quiero agradecer a mi familia que ha sido un apoyo fundamental a lo largo de mi vida y en mi carrera universitaria en todos estos años. También quiero agradecer a nuestro profesor guía Daniel Duclos y a mi grupo de tesis por acompañarme en este difícil camino para elaborar este trabajo de título. Además, quiero agradecer a todos los profesores y auxiliares de esta que han sido parte de mi proceso de formación como profesor de educación física dándome las herramientas y los conocimientos necesarios para desenvolverme como profesional. Finalmente quiero agradecer en forma especial al Club Social y Deportivo Lobos Marinos por compartir momentos inolvidables junto a mis mejores amigos dentro y fuera de la cancha.

Bruno Alejandro Herrera González.

Para culminar esta etapa universitaria, quiero agradecer a mi familia quienes me han acompañado en cada paso que doy, mi madre por ser mi contención emocional en estos días lejos del hogar, mi viejo que me ha dado todo lo que soy, mi hermana quien es mi futuro y mi proyección, mi novia quien me ha acompañado estos años de universidad, a los amigos por tantos buenos momentos juntos. Asimismo pretendo agradecer a cada uno de los profesores y compañeros quienes han contribuido en esta formación como docente, en especial a los alumnos con los que el aprendizaje es constante. A todo aquel con quien compartí en esta etapa de mi vida, especialmente a este grupo de tesis que logro sacar adelante el presente trabajo.

Felipe Ignacio Inostroza Lillo.

Quiero agradecer a todos los que me aportaron en este proceso de formación, profesores, ayudantes, compañeros de universidad y toda la gente de esta bonita comunidad. Agradecer a las personas más importantes para mí que son mis padres por estar siempre conmigo en todo ámbito y que sin ellos no sería nada, los amo más que todo en la vida. También a cada uno de mis familiares primos, tíos, sobrinos y abuelita por siempre estar ahí ante cualquier cosa siendo cada uno indispensable en mi vida, por último, a todos mis amigos por compartir tantas cosas juntas que jamás olvidare y ojalá sigan siendo muchas más.

Giuseppe Ranieri Orlando Urrutia.

Dentro de esta gran etapa que está finalizando, quisiera agradecer a todos aquellos que estuvieron presentes de una u otra forma aportando con cada granito de arena para construir esta espectacular experiencia, primero que todo a mi familia que siempre me apoyo en todo, a mis padres que estuvieron ahí en todo momento. A mis compañeros, amigos, que siempre ayudaron a salir adelante y con los cuales vivimos infinitos momentos que quedaran en la memoria por siempre. A los profesores que entregaron sus conocimientos con amor y pasión, dieron lo mejor de sí para lograr que seamos mejores docentes y más que eso, mejores personas. Un agradecimiento especial a nuestro profesor tutor de tesis por guiarnos en el difícil trascurso de este semestre. Gracias a todos los auxiliares y personal que siempre estuvieron dispuestos a ayudar en todo lo que necesitamos y a todas las personas que se me quedan en el tintero pero que siempre estarán en mi corazón.

Muchas gracias.

Eduardo Ignacio Santander Serrano.

En primer lugar, agradecer a mi grupo de tesis, nuestro profesor guía Daniel Duclos por guiarnos y aconsejarnos en este trabajo, a mis compañeros Giuseppe Orlando, Bruno Herrera, Felipe Inostroza y Eduardo Santander, por haberme aceptado dentro de su grupo y juntos, haber finalizado de manera satisfactoria tan importante proyecto.

En segundo lugar, a los distintos profesores que de una u otra forma ayudaron a formar el perfil de profesional que espero poseer en un futuro, especialmente al profesor Jorge Gálvez por el apoyo constante durante todos estos años en los distintos proyectos en los que pude participar, tanto dentro como fuera de la universidad.

En tercer lugar, a las grandes amistades que formé durante estos años, a mi gran amigo Javier Romero, a todo el equipo del G.A.F., a mis compañeros y muy especialmente a Sebastián Ereña y María Paz Vilches, con quienes pasé muchos de los mejores momentos de mi vida universitaria.

En cuarto lugar, a mis grandes amigos Luis Muñoz y Fernando Monsalve; quienes fueron parte importante de todas las historias, recuerdos, viajes, celebraciones, etc. que tuve estos últimos años y sin quienes definitivamente mis últimos años como universitario no hubiesen sido lo mismo.

Finalmente, a mi familia, apoyo fundamental durante toda mi vida y con quienes aprendí las lecciones de vida más importantes. Todos y cada uno contribuyeron de una u otra forma, en menor o mayor medida, a convertirme en quien soy actualmente. Mención especial a mi abuelo, Germán Weinberger, quien desde mi infancia me inculcó el amor por el deporte.

A todos y cada uno de ustedes, muchísimas gracias por tanto y por haberme acompañado de distintas formas por tan largo camino.

Rodrigo Alonso Weinberger Cerro.

Índice.

TÍTULO	CONTENIDOS	PÁG.
Índice de Tablas.		IX
Índice de figuras.		X
Resumen.		XI
Abstract.		XII
Introducción.		1
Capítulo I:	MARCO DE REFERENCIA	4
	1.1 Antecedentes y problemática	5
	1.1.1 Características de la actividad física y deporte en la sociedad actual.	5
	1.2. Conceptos.	11
	1.2.1. Actividad física y deporte.	11
	1.2.2. Deporte universitario.	12
	1.2.3. Calidad y servicios deportivos.	13
Capítulo II:	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	18
	2.1 El problema.	19
	2.2 Objetivo General.	20
	2.3 Objetivos Específicos.	20
	2.4 Metodología.	20
	2.4.1 Tipo de estudio.	20
	2.4.2 Muestra.	21

	2.4.3 Puntos de muestreo	23
	2.4.4 Procedimiento.	23
	2.4.5 Instrumento.	24
	2.4.6 Análisis de los datos.	30
Capítulo III:	RESULTADOS	31
	3.1 Dimensión Capacidad respuesta.	33
	3.2 Dimensión Empatía.	36
	3.3 Dimensión Seguridad.	41
	3.4 Dimensión Fiabilidad.	45
	3.5 Dimensión Elementos tangibles.	50
Capítulo IV:	DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	55
	4.1 Análisis por dimensión.	56
	4.1.2 Dimensión Seguridad.	56
	4.1.3 Dimensión Capacidad de respuesta.	57
	4.1.4 Dimensión Empatía.	58
	4.1.5 Dimensión Fiabilidad.	60
	4.1.6 Dimensión Elementos tangibles.	62
Capítulo V:	CONCLUSIONES	65
Capítulo VI:	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
Capítulo VII:	ANEXOS	80

Índice de tablas.		PÁG.
Tabla 1.	Datos personales e información solicitada.	25
Tabla 2.	Dimensiones, ítems y orden numérico de preguntas.	26
Tabla 3.	Información acerca de cuándo concluye la actividad.	34
Tabla 4.	Atención personalizada.	36
Tabla 5.	Personal suficiente.	38
Tabla 6.	Comprender necesidades.	40
Tabla 7.	Seguridad en los trámites.	41
Tabla 8.	Preparación en respuestas.	42
Tabla 9.	Interés del profesor/monitor por ayudar.	46
Tabla 10	Término programado.	48
Tabla 11	Instalaciones atractivas.	51
Tabla 12	Calidad de los medios de comunicación.	53

Índice de figuras.		PÁG.
Figura 1.	Sexo en los encuestados.	21
Figura 2.	Facultad a la cual pertenecen los encuestados.	22
Figura 3.	Puntos de recolección de datos. (talleres)	23
Figura 4.	Puntualidad en el servicio entregado.	33
Figura 5.	Disposición del profesor/monitor a ayudar	35
Figura 6.	Horarios adecuados	37
Figura 7.	Preocupación por los intereses	39
Figura 8.	El profesor/monitor inspira confianza	43
Figura 9.	Amabilidad del profesor/monitor	43
Figura 10.	El profesor/monitor cumple lo prometido	45
Figura 11.	Buen servicio	47
Figura 12.	Registro de asistencia actualizado	49
Figura 13.	Instalaciones modernas	50
Figura 14.	Calidad del material informativo	52
Figura 15.	Presentación del personal	54

RESUMEN

La actividad física universitaria tiene vital importancia a la hora de hablar de hábitos de vida saludable dentro de una población, la cual muchas veces, no tiene el suficiente tiempo o espacio adecuado para realizarla por diferentes motivos ya sea académicos, horarios, etc. debido a esto, contar con un servicio deportivo de calidad dentro de la universidad resulta fundamental a la hora de motivar a los estudiantes a realizar actividad física.

La finalidad de esta investigación fue la medición de los niveles de calidad percibida en los estudiantes usuarios de los servicios deportivos ofrecidos por la Dirección de Deportes y Recreación de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Este estudio se enmarcó bajo un enfoque cuantitativo con diseño de tipo transversal, no probabilístico y con alcance descriptivo. Los participantes de la muestra (n= 325) fueron estudiantes usuarios de las 7 facultades de la universidad. Participantes de los talleres y actividades deportivas implementadas el presente año académico. Se recogió información mediante la versión adaptada del instrumento SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988), la cual ha sido aplicada en otros contextos universitarios, para evaluar la calidad percibida en el servicio entregado en 5 dimensiones: empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y elementos tangibles.

Los resultados revelan que la percepción de los estudiantes en dimensiones que tienen que ver con el trato por parte de los profesores encargados de los talleres y actividades como: capacidad de respuesta y seguridad, son satisfactorios con resultados cercanos a la excelencia. Más atrás, pero con valores aceptables, nos encontramos con la valoración que tienen los estudiantes usuarios sobre el DIDER, empatía y fiabilidad del servicio a la hora de ser parte de los talleres ofrecidos.

Finalmente, los estudiantes congenian que el gran déficit se encuentra en la dimensión de elementos tangibles, mostrando problemas de modernidad en espacios y difusión de medios de comunicación eficaces.

Palabras claves: Calidad Percibida, Servicios Deportivos, Servqual, Actividad Física, Deporte Universitario, Talleres Deportivos.

ABSTRACT

The university physical activity is of vital importance to healthy habits within a population which often do not have enough time or space for carrying it out for different reasons. Whether it is because of academic reasons, timetable reasons, etc. Because of this, to own a quality service within the university is fundamental to motivate students to perform physical activity.

The objective of this investigation is to measure the levels of perceived quality by the student users of the sports services offered by the direction of sports and recreation (DIDER) of the Pontifical Catholic University of Valparaiso (PUCV). This study has a quantitative approach to cross-sectional, non-probabilistic, and descriptive in students who attended various sport services implemented this year and observe the current reality. A sample of 325 student users, corresponding to the 7 faculties of this university.

The information was collected through the survey SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988), which has been proven as an efficient method to measure quality in services, collecting personal data and information about the perception of the service in 5 essential dimensions of quality in service: empathy, security, response capacity, reliability and tangible elements.

The results show that the perception of students in dimensions that have to do with the treatment of the teachers in charge of the sports services are: response capacity and security, are satisfactory with results that are closer to excellence. With acceptable values, we find with the assessment that students have about the DIDER: empathy and reliability of sports services offered. Finally, the students evaluated that the deficit is in dimensions of tangible elements, showing problems with the lack of modernity of the spaces and the ineffective methods of communication.

Key Word: Perceived Quality, Sports Services, Servqual, Physical Activity, University Sports, Sports.

INTRODUCCIÓN

La calidad en un servicio deportivo masivo es de suma importancia a la hora de discernir entre la participación o la ausencia, por parte del usuario. La conformidad que tenga este en el servicio entregado toma relevancia para una posterior participación del usuario en el respectivo taller deportivo. Esta decisión aumenta su complejidad si consideramos sumarlo a una carga académica ligada a la vida universitaria en la que están inmersos los estudiantes de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV). Si bien la oferta deportiva que se ofrece es totalmente gratuita, se debe garantizar a los estudiantes un servicio con estándares de calidad que le aseguren una participación prolongada en este tiempo. Es ahí donde nace la interrogante en la cual se enfoca el presente estudio. ¿Son de calidad los talleres deportivos que imparte la Dirección de Deportes y Recreación (DIDER) de la PUCV? Es esta inquietud la que nos llevó a investigar sobre esta temática, abordándola mediante un instrumento validado para la medición de calidad en servicios deportivos, el SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988), instrumento el cual permite recoger información sobre la calidad de un servicio mediante 5 dimensiones: seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad del servicio. Buscando mediante estas dimensiones de estudio, que aspectos son percibidos con altos niveles de calidad en el servicio entregado y que aspectos presentan bajos niveles en la calidad percibida por los estudiantes, es por esto que las dimensiones se relacionan directamente con los objetivos específicos de la tesis, formando así un foco claro de énfasis a la hora de presentar los resultados, conclusiones y discusión.

Hasta la fecha en la PUCV, no se había abordado específicamente el estudio de la calidad de servicios desde la percepción que tienen los estudiantes usuarios de los talleres y actividades deportivas ofrecidas por la Dirección de deportes y recreación en esta universidad. Este estudio pretende establecer un diagnóstico de la calidad del servicio actual, como también pueda servir como instrumento de toma de decisión para la planificación y coordinación por parte de la DIDER.

En cuanto a la estructura de esta investigación consta de 7 capítulos en los cuales:

Capítulo I: Revisión sobre estudios previos que aborden la temática de la calidad en un servicio deportivo, definiendo conceptos esenciales para la elaboración de esta problemática, conceptos como: calidad, servicios deportivos, realidad de la actividad física en la población chilena universitaria y deporte universitario.

Capítulo II: Diseño de la investigación, abordando temáticas como problemática, objetivos del estudio y la metodología empleada para la recopilación de información.

Capítulo III: Resultados obtenidos, plasmado mediante gráficos y tablas donde encontrarán la percepción de los usuarios acerca las dimensiones planteadas para abordar la temática de la calidad

Capítulo IV: Se presentará el análisis y discusión, donde se comparan principalmente las dimensiones del estudio contrarrestándola con teoría y otras investigaciones que ocuparon la misma herramienta para la recopilación de la información obtenida.

Capítulo V: Principales conclusiones que se desprenden al realizar este proceso de investigación

Capítulo VI: Referencias bibliográficas que se utilizaron para la realización de este estudio.

Capítulo VII: Anexos, recopilación de las herramientas utilizadas para la recolección de datos, la validación de estas y los consentimientos utilizados para su elaboración.

CAPÍTULO I:
MARCO DE REFERENCIA

1.1. Antecedentes y problemática.

1.1.1. Características de la actividad física y deporte en la sociedad actual.

Con la finalidad de introducirnos de una manera óptima en estudios referentes a la calidad de servicios deportivos universitarios, es necesario conocer los estudios realizados en esta línea de investigación que preceden a nuestro trabajo. Es por ello, que nos centraremos en evidenciar cómo se ha manifestado esta temática en los últimos años a través de distintas experiencias, y conocer cuáles son las dimensiones valorativas en torno a la calidad percibida de los servicios deportivos universitarios.

En primer lugar, es importante señalar que la práctica de actividad física de calidad estimula el desarrollo físico, cognitivo y social de los jóvenes y crea hábitos de práctica de vida saludables (Duda & Ntounamis, 2003; & Van Beurden et al, 2003).

Cabe destacar que la práctica de actividad física incrementa los niveles de fuerza muscular, flexibilidad, equilibrio y coordinación en los jóvenes (Malina & Bouchard, 1991). Este aspecto beneficia la disminución del riesgo de lesiones en la edad adulta, previniendo el sobrepeso y la obesidad (Stouffer & Dorman, 1999; Livingstone, 2001), incrementa la eficiencia del aparato cardiovascular (Gordon-Larsen, McMurray & Popkin, 2000; Pate, Pfeiffer, Trost, Ziegles & Dowda, 2004) y crea hábitos de práctica que tal vez continúen en la vida adulta (Trudeau & Shepard, 2005; Telama, Laakso, Yang & Viikari, 1997; Malina, 1996; Beunen, Lefevre, Philippaerts, Delvaux, Thomis, et. al, 2004).

Por tal motivo, es importante conocer los datos obtenidos el año 2015 (Encuesta de Hábitos de Actividad Física y Deporte en la Población de 18 años y más. Alcalá, 2016.) Encuesta realizada y aplicada por Alcalá Consultores, quienes trabajan en conjunto con el organismo rector y ejecutor de la política pública de ejercicio físico y deportes en Chile, el Ministerio del Deporte (MINDEP) y el Instituto Nacional de Deporte (IND). En este estudio longitudinal, en su última edición aplicada el año 2015, se constituyó como universo de estudio un grupo de hombres y mujeres de 18 años y más, de todos los

niveles socioeconómicos, pertenecientes a hogares ubicados en comunas tanto urbanas como rurales de las diversas regiones de Chile continental, equivalentes al 75,31% de la población del país (13.560.981 habitantes), según datos del INE, 2014. De esta muestra se obtuvo que un 80,1% de la población de 18 años o más es sedentaria.

Sin embargo, primero debemos conocer la definición que la institucionalidad deportiva conformada por el MINDEP y el IND nos entregan sobre el concepto de actividad física:

“Se entiende por actividad física toda acción o movimiento corporal orientado a satisfacer necesidades de la vida diaria, laboral, social o lúdica, con un gasto energético superior a los requerimientos basales” (Guía para una vida Activa, 2004).

Considerando esta definición otorgada por las entidades anteriormente mencionadas, adquieren mayor importancia el hecho de que las universidades, tanto estatales como privadas, ofrezcan al alumnado una amplia gama de actividades deportivas regulares, siendo estas satisfactorias para los estándares de calidad que exigen los usuarios.

Tomando en cuenta lo anteriormente mencionado, es necesario conocer mediante la encuesta aplicada el año 2015 por parte de MINDEP y el IND, que talleres tienen mayor demanda entre los ciudadanos chilenos de 18 años o más.

Las conclusiones obtenidas en base a esta encuesta y las aplicadas en años anteriores, son las siguientes:

- En el año 2009 la demanda más frecuente fueron los talleres de fútbol y futbolito.
- En los años 2012 y 2015 el taller predominante fue la gimnasia.

Conocer estos datos resulta sumamente relevante, pues nos permite conocer hacia donde apuntan los intereses deportivos de un considerable grupo etario.

Otros datos obtenidos de esta encuesta nos indican que solo el 31,8% de la población practica actividad física, mientras que el 68,1% declara no realizarla. Debemos considerar que a medida que aumenta la edad de la población, aumenta el número de personas que no practican actividad física. Sin embargo, los datos obtenidos resultan positivos, pues el porcentaje de población sedentaria en Chile ha disminuido un 2,6% entre las mediciones de 2012 (82,7%) y 2015 (80,1%) y un 7% entre 2006 (87,1%) y 2015 (80,1%). Sin embargo, debemos mencionar que la categorización de sedentario en este tipo de estudios resulta paradójica, pues considera sedentarios a aquellos que son inactivos físicamente, mientras que se consideran activos a aquellos que cumplen con al menos 30 minutos de actividad física a la semana (Cristi & Rodríguez, 2014). Cabe señalar que desde el año 2006, esta encuesta es aplicada cada 3 años.

Según lo planteado por Ramírez, Vinaccia y Suárez (2004), el estilo de vida sedentario no solo atenta contra la calidad de vida de la población, provocando la aparición de enfermedades, sino también en el ámbito económico. Por tal motivo, el deporte y la actividad física resultan ser un pilar fundamental dentro de las universidades. A lo largo del mundo se implementan distintas estrategias para unir la actividad física al ámbito académico, debido a los beneficios que este tiene, ya que este “no solo fortalece capacidades y habilidades, sino también cambia condiciones sociales, ambientales y económicas” (Vidarte, Vélez, Sandoval & Alfonso, 2011).

Por otro lado, es digno mencionar que llevar un estilo de vida saludable, está relacionado con la disminución de las enfermedades crónicas no transmisibles, tales como obesidad, hipertensión arterial, diabetes, etc. (Espinoza, Rodríguez, Gálvez & MacMillan, 2011).

Se ha demostrado en diferentes estudios que la actividad física influye directamente en la salud mental de los individuos que la practican, ya que “ayuda a controlar estados emocionales como la ansiedad y la depresión, disminuye el estrés, mejora las capacidades intelectuales y cognitivas, apoyados en cambios funcionales a partir de la práctica de actividad física y deporte.” (Ramírez, Vinaccia & Suárez, 2004).

En el ámbito internacional, fuera de Latinoamérica, la mayoría de los estudios reportan que muy altos porcentajes de la población realizan actividad física (Vidarte, Vélez, Sandoval & Alfonso, 2011). En países europeos; por ejemplo, el 43% de la población española practicaba deporte (García & Llopis, 2011), mucho más que la mayoría de los países de este continente; sin embargo, en el conjunto de países nórdicos la tasa de práctica deportiva supera incluso el 70%. (Castañeda, Campos & Del Castillo, 2015).

En Latinoamérica, en cambio, podemos encontrar cifras bastante preocupantes que estiman que más de “un cuarto de la población mayor a los 14 años no practica actividad física” (Ramírez, Vinaccia & Suárez, 2004).

Dentro de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, mediante un estudio realizado el año 2011 los alumnos señalan hacer ejercicio preferentemente fuera de la universidad. Las razones son diversas, pero estos mencionan que la universidad no cuenta con los espacios ni las ofertas de programas que los alumnos necesitan (Espinoza, Rodríguez, Gálvez & MacMillan, 2011). Cabe señalar que este estudio se enfoca en los hábitos de vida saludable y no específicamente en la calidad del servicio entregado.

El principal factor de esta situación es el poco tiempo que dedican los estudiantes universitarios a la realización de actividades física y, en ocasiones, al poco espacio que ofrecen las universidades para la realización de este. Estudios realizados en la Universidad de Almería demuestra que los estudiantes tienen un alto interés en la práctica de actividad físico-deportiva pero transcurridos dos años, decrece el interés por la práctica físico-deportivas como consecuencia de la aparición de nuevos intereses académicos (Ruiz, García, García, Hernández, 2013). “El periodo universitario es un tiempo de oscilación de hábitos, susceptibles a los comportamientos de riesgos y el abandono de prácticas como los deportes, siendo esta una de las principales formas de actividad física entre los adultos.” (Ferreira, et. al, 2016.)

La vida universitaria resulta ser una etapa crítica en la adquisición de los buenos hábitos; si bien se debe iniciar en la infancia, debe ser trabajada también durante la vida universitaria, dado que los estudiantes pasan de una rutina regular de actividad física en el nivel escolar, a un estilo de vida sin aparente tiempo para la práctica de estas. Esto

finalmente se refleja en hábitos de vida poco saludables en la vida adulta profesional (Espinoza, et. al, 2011).

Con esto se mejora la calidad de vida del estudiante, muchas veces mermado por los estudios, “los jóvenes universitarios constituyen un grupo social con diferentes tensiones y contradicciones, para quienes el futuro es incierto, aunque se advierte que lograr una mayor capacitación se relaciona a la integración social y laboral” (Cubides, 1998).

Por ello, los servicios deportivos cada vez toman mayor relevancia en las instituciones universitarias, pues se conoce la importancia que tienen estas actividades en la salud y bienestar de personas. En un estudio realizado en Venezuela el año 2015 se le da relevancia a este aspecto:

“La gerencia deportiva está ocupando espacios relevantes en función de una mejor calidad de vida de los individuos que participan en las actividades físicas, deportivas y recreativas, quienes las practican” (Navarro, 2013).

Sin embargo, a pesar de que gran parte de la población conoce los beneficios relacionados a la práctica de actividades físico-deportivas (DeMarco & Sidney, 1989; Sánchez-Barrera, Pérez & Godoy, 1995; Segura et. al., 1999; Weinberg & Gould, 1996), sólo un porcentaje de la población realiza actividad física de manera sistemática. “El problema de fondo actual ya no radica en convencer a la población de los beneficios de la actividad física, sino en diseñar estrategias que ayuden a los individuos a permanecer en un programa de actividad física una vez estén ya apuntado en el” (Miquel, 1998).

Por tal motivo, es importante no sólo incitar a la población a practicar actividad física, sino también en incrementar el seguimiento de los programas de promoción y mantenimiento del ejercicio, ya que se la evidencia demuestra que más del 50% de los abandonos se producen antes del medio año de haberlos iniciado (Carron, Hausenblas & Mack, 1996; Miquel, 1998; Pintanel & Capdevilla, 1999; Sánchez-Barrera et. al., 1995; Weinberg & Gould, 1996).

En Chile se creó la Ley del Deporte, debido principalmente a dos acontecimientos que impulsaron la creación de esta ley. Por un lado, en el año 2000, las autoridades del

Ministerio del Interior se pudieron percatar, mediante la Encuesta de Caracterización Socioeconómica (CASEN), que el 89% de la población en Chile era sedentaria, siendo esto confirmado por la Encuesta Nacional de Salud (2000), indicando que el sedentarismo nacional alcanzaba el 91% (Gobierno de Chile, 2001). El segundo antecedente serían los resultados obtenidos a nivel internacional en los Juegos ODESUR (2000), donde Chile quedó Sexto en el ranking sudamericano (Gobierno de Chile, 2001).

Por ello, se crea la Ley del Deporte, la cual fue promulgada el 9 de febrero del 2001, constituyendo de esta forma un instrumento primordial que permitió impulsar con metas y directrices más concretas la promoción y el desarrollo del deporte y la actividad física del país.

Ya en el ámbito universitario, encontramos que la oferta de actividad física y de deportes está presente en 56 de las 60 universidades que operan en Chile (FENAUDE, 2010), funcionando estas, en la mayoría de los casos, en departamentos o áreas ocupadas en funciones y alcances específicos, funcionando generalmente de estructuras centrales como la DIDER, la Dirección de Asuntos Estudiantiles, la Vicerrectoría Académica y en algunos casos, de la carrera de Educación Física (Fernández, Amador, Dopico & Iglesias, 2015).

Las universidades chilenas operan bajo tres ejes: el deporte generalizado, el deporte selectivo y el deporte curricular (Fernández, et. al, 2015). Sin embargo, nos ocuparemos únicamente del deporte generalizado. Este se encuentra presente en el 95% de las universidades; en el 64% de las menciones se estructura en talleres de libre disposición, y a su vez en un 42% de estos se realizan al menos dos veces a la semana (FENAUDE, 2010).

1.2. Conceptos.

1.2.1. Actividad física y deporte.

Gran parte de las universidades chilenas han puesto especial interés en fomentar la práctica de actividad física entre sus estudiantes, siendo la PUCV una de las principales a la hora de generar espacios y actividades que fomenten la actividad física y la vida saludable en sus estudiantes. Sin embargo, debemos preguntarnos ¿Qué entendemos por actividad física y deporte? Como mencionamos con anterioridad, el Ministerio de Deporte define la actividad física como cualquier acción corporal intencionada, orientada a satisfacer las necesidades de la vida diaria, laboral, social o lúdica, generando un gasto energético por sobre los requerimientos basales (Guía para una vida activa, 2004), a su vez, la Ley 19.712/2001, del Deporte, en el artículo 1, título 1, define el concepto de deporte como:

- Toda forma de actividad física que utiliza la motricidad humana como medio de desarrollo integral de las personas, y que cualquier manifestación educativo-física, general o especial, realizada a través de la participación masiva, orientada a la integración social, al desarrollo comunitario, al cuidado o recuperación de su salud y a la recreación, como asimismo, aquella práctica de las formas de actividad deportiva o recreacional que utilizan la competición o espectáculo como su medio fundamental de expresión social, y que se organiza bajo condiciones reglamentadas, buscando los máximos estándares de rendimiento” (2001; p.1).

Por su parte la OMS define actividad física como “cualquier movimiento corporal producido por los músculos esqueléticos y que producen un gasto energético por encima de la tasa metabólica basal.” (Organización Mundial de la Salud, 2008). Sin embargo, no solo la OMS nos entrega una definición de este tipo, varios autores coinciden en postular que la actividad física abarca mucho más allá del simple movimiento corporal realizado para un objetivo meramente deportivo. Hallal, Azevedo, Reichert, Siqueira, Araújo & Victora (2005), agrega a esta definición características de experiencia personal y practica sociocultural.

1.2.2. Deporte universitario.

Es necesario abordar los términos “deporte” y “universitario” por separado antes de abordarlos como un concepto.

En primer lugar, el término “universitario” es sencillo de comprender, siendo definido por la Real Academia Española (1996) como algo perteneciente o relativo a la universidad. Por tal motivo no es necesario dar más detalle, pues se muestra de forma clara el elemento al que buscamos hacer alusión, el deporte, siendo propio en su conjunto a la universidad.

Sin embargo, debemos recalcar que en el contexto universitario este término es muy amplio, ya que en él tiene cabida esta actividad tanto como servicio, como formación académica, profesional e investigación.

Por esto, debemos considerar que a diferencia del término “universitario”, el término “deporte” es mucho más complejo de desarrollar (Cagigal, 1981; López, 2002). Esto es debido a que actualmente la popularización del término deporte se ha desarrollado incorporando diferentes acepciones que marcan líneas filosóficas y, por tanto, formas de vida diferentes (García, 2006). Por ende, el término deporte tiene muchos significados (García, 1993; 2006), por lo que debe verse como un sistema abierto (García, Puig & Lagardera, 1998). Así, dadas estas características, identificamos que existen elementos que dificultan su definición y lo que representa (París, 1997; López, 2002). Hernando (2008), señala que existen cuatro leyes del deporte autonómicas que presentan definiciones de deporte universitario. Por tanto, el perfil que debe identificar al deporte en la universidad debe ser ante todo educativo (López, 2002).

Por otra parte, el Consejo Superior de Deportes (CSD) define el deporte universitario como: “el deporte realizado por estudiantes universitarios y organizado por los Servicios de Deportes de cada Universidad, encargados igualmente, de fomentar y facilitar la práctica deportiva”. “Esta práctica no sólo es competitiva, sino que frecuentemente se dirige hacia la realización de actividades de recreación deportiva para emplear el tiempo de ocio de forma saludable” (CSD, 2008, p. 4).

Dentro del deporte universitario encontramos diferentes grupos, siendo estos de carácter recreativo y saludable (ambos bastante relacionados entre sí), y competitivos o de selección, cuya principal finalidad es generar rendimiento para así medirse con otras universidades.

El deporte como forma de recreación dentro de la universidad y de la cual abordaremos en profundidad en la investigación, es definido por la DIDER de la PUCV como:

“Un aporte a la salud física y mental del estudiante universitario, entrega distintas opciones deportivas las cuales se dictan en forma de fomentar hábitos de vida saludable y combatir el sedentarismo en la población universitaria. Cabe destacar que la finalidad de estos talleres los cuales se dictan dentro de las instalaciones de la universidad o instalaciones asociadas, son gratuitas y abiertas.”

La PUCV cuenta con distintas selecciones deportivas, algunos tradicionales como: fútbol, basquetbol, natación, atletismo, etc. que cuentan con infraestructura y horarios estipulados para entrenamiento tanto en cancha (dependencias de la universidad o anexas) y periodos en la sala de máquinas de la pontificia universidad católica de Valparaíso, con un entrenador y personal adyacente a cada una de las selecciones mencionadas (preparador físico, paramédico, etc.)

1.2.3. Calidad y Servicios Deportivos.

El concepto de calidad ha ido variando a través del tiempo, debido que las necesidades del cliente van cambiando al igual que sus exigencias, teniendo una evolución dependiendo de los objetivos a perseguir. Referente a la gestión de las universidades en este ámbito, debemos comprender que los modelos de gestión que han resultado exitosos en el ámbito empresarial han sido adoptados en el sector universitario para hacer frente a los cambios sociales inminentes. Es por ello que se plantea la medición de calidad del servicio como una herramienta para desarrollo de un sistema de gestión de calidad.

Crosby (1979) la define como: “cero defecto” Deming (1989) como “dar satisfacción al cliente”. Otras definiciones corresponden a las dadas por Tamames (2000) “conjunto de

rasgos característicos de un producto o servicio, que lo hacen adecuado para satisfacer las necesidades del consumidor o usuario”; Dorado & Gallardo (2005) “la calidad es la suma de cualidades, circunstancias y condiciones inherentes que debe reunir un servicio o producto para cumplir con las necesidades o expectativas razonables establecidas”. Sin embargo, las más aceptadas y utilizadas son las de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988, p. 3): “juicio del consumidor sobre la excelencia o superioridad de un producto o servicio”; Bitner & Hubber (1994, p. 7): “impresión global del consumidor sobre la relativa superioridad o inferioridad de una organización y sus servicios”.

Por su parte, Calabuig, Molina & Nuñez (2012, p. 68) la definen como "una evaluación a largo plazo post-consumo o post-uso, susceptible de cambio en cada transacción, fuente de desarrollo y cambio de las actitudes hacia el objeto de consumo o uso, y que es el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo". En este sentido, Nuviala y Casajús (2005, p. 4) nos recuerdan que "la calidad es diferente de cada persona, es un concepto muy dinámico, ya que está sometido a los cambios de necesidades, pareceres, preferencias y gustos de los usuarios", ya que si el usuario presenta una percepción esperada mayor a la percibida habrá un usuario insatisfecho, si su percepción esperada es igual a la percibida será un usuario satisfecho y si su percepción percibida es mayor a la esperada tendremos un usuario entusiasmado (Yacout, 2010).

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985; 1994) consideran que la calidad de servicio se conceptualiza como el grado y la dirección de la discrepancia entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones; es decir, la diferencia entre lo que el cliente espera y lo que recibe. Por tanto, podríamos definir la calidad de un servicio como “buena” cuando el cliente percibe que recibe más o se iguala a lo que él espera, mientras que será considerada “mala” o “regular” si el cliente recibe menos de lo esperado por parte del servicio.

De esta forma, la calidad del servicio deportivo puede definirse como la diferencia entre lo que el practicante espera del servicio y lo que recibe de este, mediando en esta discrepancia un proceso básico: la actividad física en sus formas más variadas. Para esto el servicio deportivo entregado a la comunidad por diferentes entidades deben tener altos

niveles de calidad y estándares que por muchos años no han sido el centro de atención del servicio.

Considerando lo anteriormente mencionado, se deben manejar ciertos criterios para asegurar calidad, y por ende una participación más prolongada y motivante dentro de los servicios deportivos entregados por las universidades. Debemos recordar que la calidad percibida por los usuarios es subjetiva y varía dependiendo de factores internos y externos (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1988). Muchos de estos criterios deben ser entregados por el prestador de servicios: capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles. (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1988) además, si hablamos de calidad percibida, Galviz (2011) indica que esta se conforma de la calidad real del servicio y la calidad esperada por el usuario.

La calidad de un servicio es de gran importancia, ya que con esta podemos asegurar la estancia de un cliente y su fidelidad, entendiendo fidelidad como "un profundo compromiso de recomprar un producto/servicio preferido en el futuro, provocando así repetidas compras de la misma marca o conjunto de marcas, pese a que las influencias situacionales y los esfuerzos de marketing tengan el potencial de generar un cambio de comportamiento" (Oliver, 1999, p. 34), permitiendo a la organización mantenerse y mejorarse, es por esto que la satisfacción de un cliente es imprescindible para cualquier organización, por tal motivo es necesario cumplir con los estándares básicos de calidad y conocer la percepción del servicio entregado por parte del usuario, siendo menester investigar diversos modelos de medición de calidad percibida, tales como los estudios realizados por Tsitskari, Tsiotras & Tsiotras (2006), donde revisan y debaten acerca de las contribuciones de mayor relevancia en materia de propuestas de modelos de medición en esta área.

Diversos autores se basan en las características multidimensionales de los modelos de medición, tal es el caso de Morales, Hernández & Blanco (2005) o Ko & Pastore (2004; 2005), quienes a su vez se basan en las contribuciones de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) "Service Quality Scale" (SERVQUAL), Dabholkar, Thorpe y Rentz (1996) "Retail Service Quality Scale" (RSQS), o Brady y Cronin (2001) con el "Modelo Jerárquico Multidimensional".

Sin embargo, nos centraremos en el modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988), el cual evalúa un servicio a partir de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Lo que se pretende medir con este cuestionario corresponde a lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

El ámbito de la calidad y la satisfacción en el área deportiva es una materia en una etapa formativa en el país, ya que la mayoría de estudios respecto a la calidad en área deportiva son muy escasos, sin embargo los servicios deportivos no difieren mucho con relación a cualquier otro (Larson & Steinman, 2009), por lo que para poder establecer el nivel de un servicio entregado es importante comprender la satisfacción del usuario y la conformidad de este a través de su percepción (Kim & Severt, 2011; Murray & Howat, 2002).

Para comprender los servicios deportivos es importante entender primero como se define un servicio: Lovelock & Wirtz (2009) define el Servicio como “una actividad económica que implica desempeños basados en tiempo que buscan obtener o dar valor a cambio de dinero, tiempo y esfuerzo sin implicar la transferencia de propiedad”, es decir, define al servicio como una labor netamente económica a cambio de una atención determinada que genere una satisfacción a un cliente. Siguiendo este contexto Zeithalm & Bitner (2000), proponen una distinción entre Servicio y lo que se define como Servicio al Cliente. Para ellas, Servicio, es suministrado por una empresa que ofrece “Servicios” como propuesta de valor y Servicio al Cliente, son mejoras a la propuesta de valor de cualquier tipo de productos sean tangibles o no.

En el ámbito de los servicios deportivos, básicamente son actividades que buscan el desarrollo de la actividad física y deporte través de distintos programas desarrollados por profesionales capacitados en su disciplina. Por ejemplo, en España según Alonso, Rial & Rial (2013) en un estudio realizado en la Universidad de Vigo (2010) se destaca la preocupación por el fomento de estilos de vida más activos y por su

contribución a la mejora de la salud física y psicológica de la comunidad universitaria.

A lo largo de la historia se han realizado diferentes trabajos que han evidenciado que el usuario de servicios deportivos se ha convertido con el paso del tiempo en un consumidor experimentado que, al igual que en otros ámbitos, posee unas expectativas de los beneficios que espera obtener del servicio (Bodet, 2006; Kim & Kim, 1995). La nueva concepción de la práctica físico-deportiva y su expansión han propiciado un incremento en el número de usuarios, lo que hace indispensable la utilización de herramientas y estrategias de marketing, con la esperanza de adecuarse mejor y más rápido a un sector altamente dinámico y exigente (Mañas, Giménez, Muyor, Martínez-Tur & Moliner, 2008; Morales, Hernández-Mendo & Blanco, 2005). Por lo tanto, al existir una nueva orientación hacia el usuario es necesario relacionar los servicios con sus respectivas características, motivaciones, intereses y necesidades que van cambiando a través del tiempo. Por esta razón se hace necesario establecer un método acertado que mida los niveles de satisfacción del usuario para ir mejorando la calidad en los servicios deportivos entregados por la respectiva empresa, institución deportiva, universidad, colegio, etc.

Finalmente, en el caso particular de los servicios deportivos universitarios, las organizaciones resultan ser estructuras diversas, pues actúan de acuerdo con las características e idiosincrasia de las universidades, a la vez que actúan de acuerdo con sus campus (Morales & Cevinades, 2009) "...Hay tantos modelos de servicios deportivos como universidades. Hoy el gran reto de los servicios deportivos de las universidades es llegar a definirse como conjunto y definir asimismo el porqué de su existencia".

CAPÍTULO II:
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 El problema.

El problema de la calidad en los servicios deportivos es un tema reciente en Chile, pues las instalaciones deportivas han tenido un auge en este último tiempo, siendo la calidad del servicio el elemento sustancial para la distinción de unos sobre otros. Debido a que la mayoría de las universidades de nuestro país cuenta con servicios deportivos dentro de sus facultades, es esencial presentar un servicio de calidad hacia sus usuarios, ya que los requerimientos de los alumnos son cada vez más necesarios para el desarrollo de la actividad física y deportes.

Hoy en día dentro de los servicios entregados por la Dirección de Deportes y Recreación (DIDER) en la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV) se encuentran los talleres de libre elección para los estudiantes universitarios, considerando que la actividad deportiva en esta población es necesaria, ya que los niveles de actividad física tienen una tendencia a disminuir, debido a los diferentes quehaceres y ocupaciones de los estudiantes. Entonces la calidad de los servicios entregados por la DIDER es de vital importancia, puesto que estos serían los más asequibles para los estudiantes de la PUCV al ser gratuitos y al encontrarse en los mismos espacios de esta.

En la actualidad las organizaciones deportivas no son distintas al resto, en la necesidad que tienen de evaluar continuamente la calidad (Larson & Steinman, 2009). Sin embargo, hasta la fecha no se había aplicado un instrumento que logre medir la calidad de los servicios deportivos que entrega la PUCV. Es por esto, que nuestra investigación se basa en esta problemática, para aplicar una herramienta eficaz que nos permita conocer la percepción de los estudiantes sobre la realidad actual en calidad en los talleres deportivos impartidos por la DIDER en la PUCV.

2.2 Objetivo General.

- Diagnosticar la calidad percibida por los estudiantes usuarios de los servicios deportivos ofrecidos por la Dirección de Deportes y Recreación de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

2.3 Objetivos Específicos.

- Determinar la calidad percibida de los servicios deportivos implementados por la Dirección de Deportes y Recreación en aspectos de seguridad y capacidad de respuesta.
- Establecer la calidad percibida de los servicios deportivos implementados por la Dirección de Deportes y Recreación en aspectos de empatía y fiabilidad.
- Determinar la calidad percibida de los servicios deportivos implementados por la Dirección de Deportes y Recreación en relación con sus elementos tangibles.

2.4 Metodología.

2.4.1 Tipo de estudio.

Este estudio se enfoca desde una perspectiva cuantitativa y se define como una investigación de corte transversal, de tipo no exploratorio y con alcance descriptivo, ya que busca: “especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. (Sampieri, Fernández & Baptista, 2010).

2.4.2 Muestra.

La muestra es tipo no probabilística, ya que, “Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización.” (Sampieri, Fernández & Baptista, 2010). La cual corresponde a muestra de 325 estudiantes usuarios de los servicios deportivos ofrecidos por la Dirección de Deportes y Recreación de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Los participantes fueron en un 44,9% estudiantes hombres y un 55,1% a estudiantes mujeres, como se puede apreciar en la figura 1, con una edad promedio de 22,7 años donde un 76,4% de los encuestados se ubicó entre los 20 a 25 años.

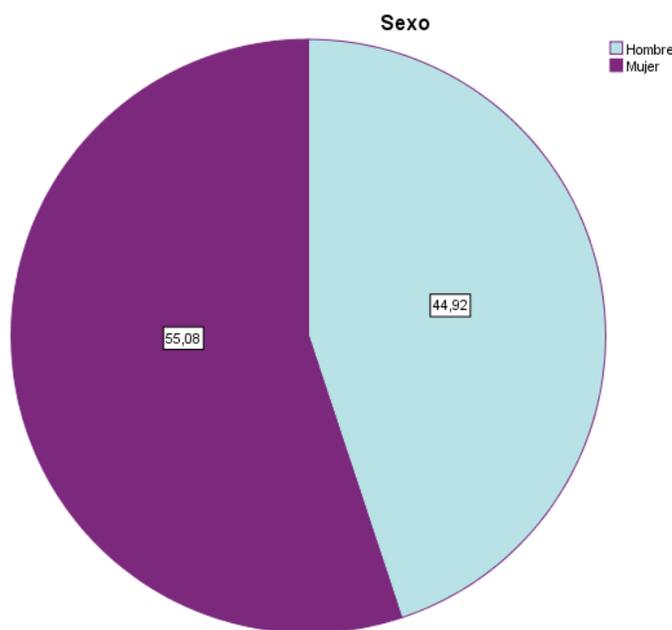


Figura 1. *Sexo de los encuestados.*

En relación la comuna de residencia de estudiantes participantes en la muestra, la mayoría de los estudiantes informó que reside en las comunas de: Valparaíso con un 55,4%, Viña del Mar con un 32,3% y el resto, con un porcentaje menos significativo (12,3%), se distribuye en distintas comunas de la quinta región.

Los estudiantes participantes de la muestra pertenecen a diferentes carreras de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso que se agruparon en las 7 facultades de la universidad, repartidas en la quinta región, para establecer un criterio más representativo de sujetos. En donde la mayor cantidad de estudiantes encuestados pertenece a la facultad de Ingeniería con un porcentaje de un 45,8% del total de la muestra, como podemos apreciar en la figura 2.

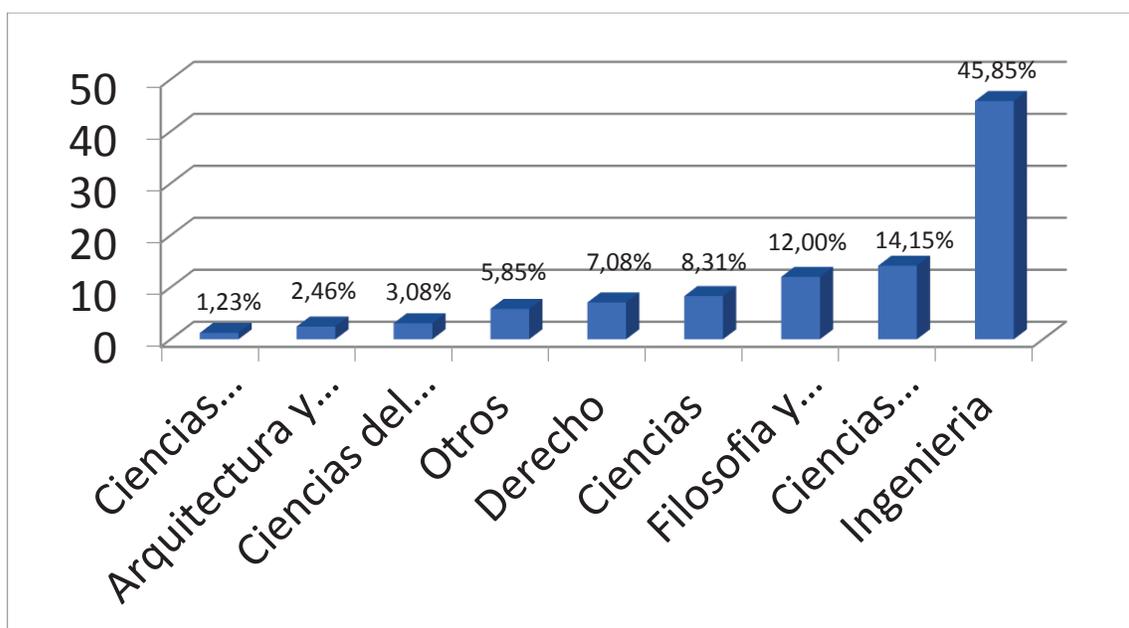


Figura 2. Facultad a la cual pertenecen los encuestados.

2.4.3 Puntos de muestreo

Los puntos de muestreo se refieren a cada taller o actividad deportiva ofrecida por la Dirección de Deportes y Recreación de la PUCV, en donde la mayor cantidad de sujetos encuestados asistieron al taller de acondicionamiento físico con un 21,85% del total de la muestra que se especifica en la figura 3.

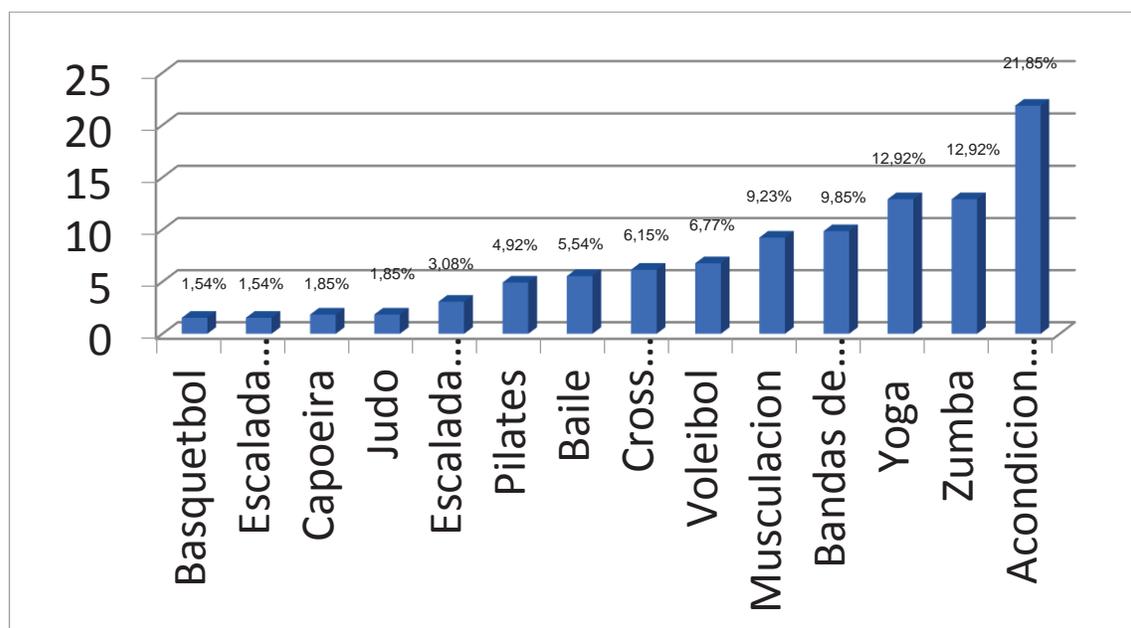


Figura 3. Puntos de recolección de datos (talleres).

2.4.4 Procedimiento.

El proceso de aplicación se desarrolló en los distintos espacios proporcionados por la DIDER para realizar los talleres, conversando previamente con cada profesor o monitor encargado de la clase para facultar la implementación de las encuestas. Luego de esto se hizo una breve introducción sobre los objetivos generales de la encuesta, dando énfasis a la importancia de completar todos datos personales solicitados. Posteriormente se le

entrego a cada uno de los estudiantes un cuestionario impreso en papel, junto al consentimiento informado y un lápiz al que lo requería.

Posteriormente, para el desarrollo de nuestro cuestionario SERVQUALING DIDER en los servicios deportivos universitarios de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, los estudiantes debieron responder un consentimiento informado, adjuntado en la primera hoja de nuestro instrumento de medición. El objetivo de dicho consentimiento era autorizar la participación voluntaria de los mismos estudiantes en la encuesta, además aprobar la utilización de los datos recopilados con fines investigativos, conservando en forma confidencial la información recogida durante la investigación.

La duración aproximada de este cuestionario fue de 10 minutos, sin embargo, si había estudiantes que tardaban más tiempo del previsto, los evaluadores se mantenían presentes hasta que el cuestionario fuera completado. Además, durante el cuestionario los evaluadores se encontraban disponibles para responder cualquier inquietud o interrogante que se presentara.

2.4.5 Instrumento.

Los datos fueron obtenidos a través de la aplicación de la versión adaptada del instrumento SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988), cuyo propósito principal es medir la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio, en donde modificamos las afirmaciones del modelo original para obtener un cuestionario acorde a nuestra realidad de los servicios entregados por la DIDER del servicio, en donde modificamos las afirmaciones del modelo original para obtener un cuestionario acorde a nuestra realidad de los servicios deportivos entregados por la DIDER en los diversos talleres y actividades en la PUCV.

Este instrumento se divide en dos partes, la primera solicita información personal y la segunda evalúa la percepción sobre calidad del servicio mediante una escala de 22 ítems de respuesta alternativa de tipo Likert, que oscilan desde 1 (Malo) a 7 (Excelente) a lo largo de cinco dimensiones:

- Elementos tangibles (ET): Ítems 5, 15, 8, 11 y 20.
- Fiabilidad (FI): Ítems 7, 14, 6, 4 y 19.
- Capacidad de respuesta (CR): Ítems 17, 10 y 2.
- Seguridad Ítems (SE): 22, 3, 9 y 13.
- Empatía Ítems (EM): 21, 1, 12, 18 y 16.

Tabla 1. *Datos personales e información solicitada.*

Categoría	Información solicitada
Sección I: Datos personales.	Sexo.
	Edad.
	Carrera/Unidad administrativa.
	Año de ingreso a la universidad.
	Lugar de residencia en la región.
	Número de talleres que asiste.
	Frecuencia mensual de la asistencia.

La tabla 1 solicita los datos personales de los encuestados e información acerca de los talleres concurridos y frecuencia de asistencia. El objetivo de la recopilación de estos datos es fundamentalmente caracterizar la muestra para realizar un análisis más específico en nuestra investigación.

Tabla 2. Dimensiones, ítems y orden numérico de pregunta.

Dimensiones	Ítems	Orden Numérico de la Pregunta
Elementos tangibles (Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.)	ET. - La DIDER posee modernas instalaciones deportivas (Gimnasios, canchas y espacios destinados para las actividades, etc.).	5
	ET. - Las instalaciones deportivas de la DIDER son visualmente atractivas.	15
	ET. - El material impreso que proporciona la DIDER (folletos, trípticos, etc.) son atractivos por su información.	8
	ET. - Los medios de comunicación virtual que proporciona la DIDER (Facebook, Twitter, Correo Electrónico, etc.) son atractivos por su información.	11
	ET. - Los profesores/monitores de los servicios deportivos de la DIDER tienen una apariencia pulcra.	2
Fiabilidad (Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y confiable.)	FI. -Cuando el personal de los servicios deportivos de la DIDER promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	7
	FI. -Cuando tienes un problema, el personal de los servicios deportivos de la DIDER muestra interés por ayudarle.	14

	FI. - El personal de los servicios deportivos de la DIDER le brinda un buen servicio durante todo el semestre/año.	6
	FI. - Los profesores/monitores de los servicios deportivos de la DIDER concluyen las actividades en el tiempo programado.	4
	FI-9. El personal de los servicios deportivos de la DIDER mantiene sus registros actualizados y disponibles tempranamente. (Actas, listas de alumnos, etc.)	19
Capacidad de respuesta.	CR.-El profesor/monitor de la DIDER le comunica cuando concluirá la realización de la actividad.	17
(Disposición y voluntad de los profesores/monitores para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio puntual y eficaz)	CR.- Los profesores/monitores de los servicios deportivos de la DIDER le ofrecen un servicio puntual.	10
	CR.- Los profesores/monitores de los servicios deportivos de la DIDER siempre están dispuestos a ayudarlo.	2

Seguridad.	SE. - El profesor/monitor de los servicios deportivos de la DIDER les inspira confianza a los estudiantes usuarios.	22
(Conocimientos y atención mostrados por el personal y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza)	SE. - El personal de los servicios deportivos de la DIDER le hace sentir seguro en sus trámites realizadas.	3
	SE. - Los profesores/monitores de los servicios deportivos de la DIDER son amables.	9
	SE. - El personal de los servicios deportivos de la DIDER está capacitado para responder de forma adecuada sus preguntas.	13
Empatía.	EM. - Los profesores/monitores de los servicios deportivos de la DIDER les dan una atención personalizada.	21
(Atención y preocupación por parte de la DIDER hacia sus usuarios)	EM. - Los horarios de los talleres/actividades de la DIDER son adecuados.	1
	EM. - La DIDER cuenta con personal suficiente para ofrecerle una atención personalizada.	12
	EM. - El personal de los servicios deportivo de la DIDER se preocupa por sus intereses.	18
	EM. - La DIDER comprende sus necesidades.	16

La tabla 2 demuestra las afirmaciones organizada en ítems a través de diferentes dimensiones con el número respectivo de cada pregunta.

Para realizar este cuestionario, buscamos las principales problemáticas que se podrían encontrar en nuestra investigación y luego los comparamos con diferentes cuestionarios externos a la investigación realizada, estudios realizados en universidades extranjeras que buscaban objetivos similares. Luego de esto seleccionamos los criterios que más se relacionaban con la realidad de la población investigada y elaboramos un cuestionario preliminar para desarrollar nuestra investigación, posteriormente este se envió a distintos doctores especialistas en el área de gestión y organización deportiva, para validar nuestra encuesta, orientándonos en relación las modificaciones que debíamos realizar para diseñar un cuestionario apropiado.

Dentro de un par de semanas, se recibieron 5 respuestas de los expertos en donde se revisaron, analizaron y modificaron diversos ítems dando paso a la elaboración definitiva de nuestro cuestionario final que se muestra en forma ordenada en la tabla 2 divididos por dimensión para un mejor análisis de los factores relacionados con la calidad de los servicios deportivos. Finalmente, en el cuestionario definitivo se desordenaron las afirmaciones con el objetivo de que el lector no responda las preguntas en forma redundante, ya que se las preguntas por dimensión están directamente relacionadas entre sí.

Para garantizar la confiabilidad de nuestro instrumento, se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach que mide el grado fiabilidad de la escala. “El alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados” (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. En el caso de nuestra investigación, el valor del coeficiente Alpha de Cronbach fue 0.946, que fue adjuntada en el capítulo de anexos, lo cual nos indica que la fiabilidad de nuestra encuesta es alta, por lo tanto, es un instrumento válido para medir la calidad percibida de los servicios deportivos ofrecidos a los estudiantes.

2.4.6 Análisis de los datos.

Para desarrollar el proceso de análisis de los datos se obtuvieron las frecuencias absolutas y porcentajes. Para cumplir con este objetivo se utilizó el software IBM SPSS Statistics versión 20, una herramienta eficaz para la recopilación de los datos obtenidos a través de las encuestas y el análisis estadístico a través de distintos gráficos y tablas específicas.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos mediante el cuestionario SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988), divididos en 5 dimensiones (capacidad de respuesta, empatía, seguridad, fiabilidad y elementos tangibles), se presentarán figuras y tablas con las respuestas obtenidas por los estudiantes usuarios de los servicios deportivos impartidos por la DIDER de la PUCV.

Los resultados obtenidos se analizarán por dimensiones:

Capacidad de respuesta: puntualidad del servicio entregado, información de cuando concluye la actividad, disposición del profesor/monitor a ayudar.

Empatía: atención personalizada, horarios adecuados, personal suficiente, preocupación por los intereses del usuario, comprender las necesidades del usuario.

Seguridad: seguridad en los trámites, preparación de respuestas, el profesor/monitor inspira confianza, amabilidad del profesor/monitor.

Fiabilidad: profesor/monitor cumple con lo prometido, interés por ayudar, buen servicio, termino programado, registros de asistencia actualizados.

Elementos tangibles: instalaciones modernas, instalaciones atractivas, calidad de material informativo, calidad de medios de comunicación, apariencia pulcra del profesor/monitor.

3.1 Dimensión Capacidad de Respuesta:

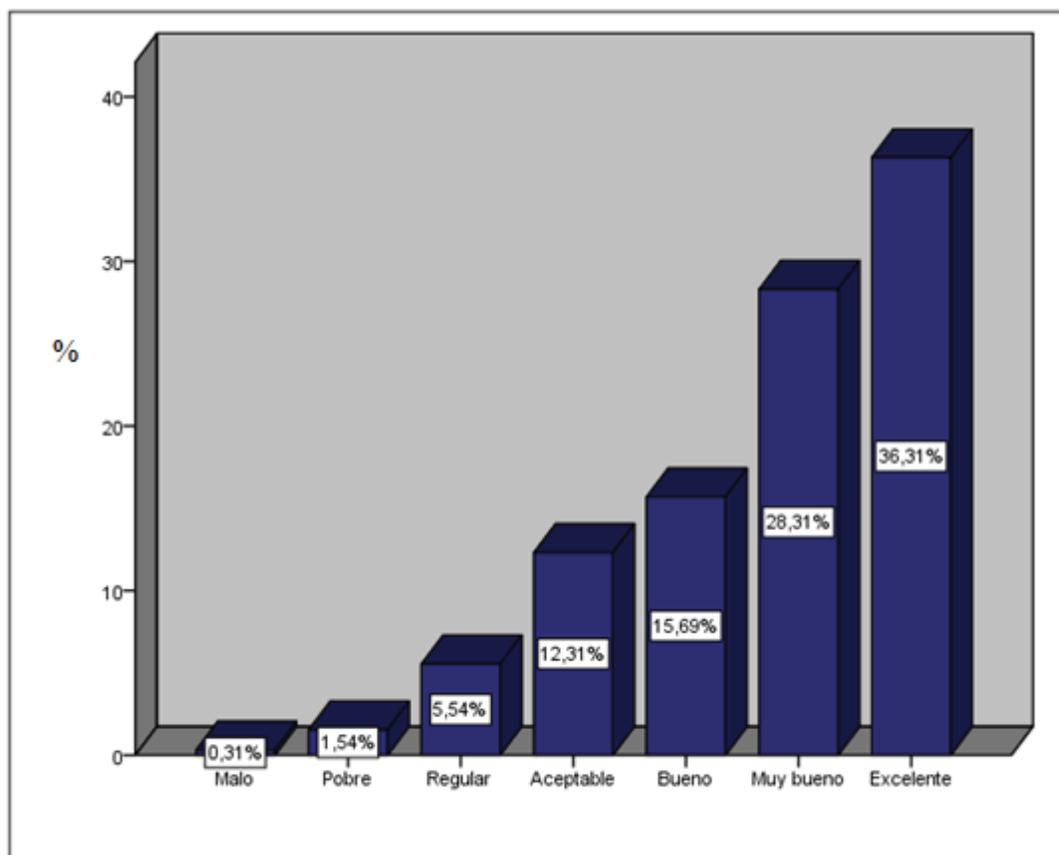


Figura 4. *Puntualidad en el servicio entregado.*

Como podemos observar en la figura 4, ante la afirmación relacionada con la puntualidad del servicio entregado por parte de los monitores o profesores de la DIDER, la mayoría de los estudiantes usuarios encuestados perciben este aspecto de buena manera, valorando excelente (36,31%), Muy bueno (28,31%) y Bueno (15,69%). Por el contrario, solo un 7,38% lo evalúa como malo, pobre o regular.

Tabla 3. *Información acerca de cuándo concluye la actividad.*

	n	%	% Valido	% Acumulado
Malo	1	0,3	0,3	0,3
Pobre	4	1,2	1,2	1,5
Regular	10	3,1	3,1	4,6
Aceptable	50	15,4	15,4	20,0
Bueno	59	18,2	18,2	38,2
Muy bueno	89	27,4	27,4	65,5
Excelente	112	34,5	34,5	100,0
Total	325	100,0	100,0	

La tabla 3 informa sobre otro aspecto relacionado con la puntualidad como lo es la información del horario de término de actividades. En este sentido los resultados indican que una alta proporción de la muestra valora positivamente esto, valorando como Excelente (34,5%), Muy bueno (27,4%) y Bueno (18,2%). Mientras que solo valoraron como Aceptable un 15,4% de los consultados.

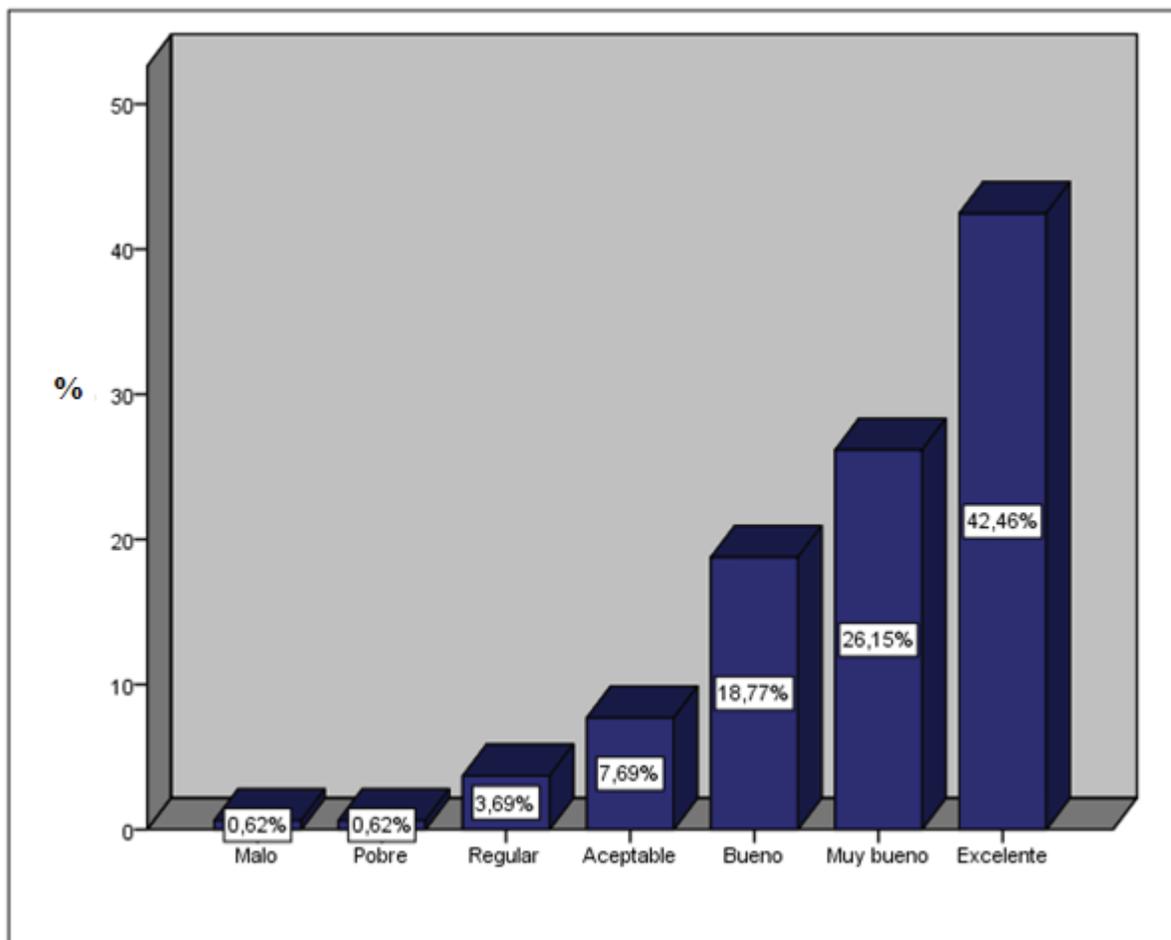


Figura 5. *Disposición del profesor/monitor a ayudar.*

Como se muestra en la figura 5, la disposición de los profesores/monitores a ayudar a los usuarios, está ampliamente manifestado en niveles satisfactorios por parte de los usuarios sumando un 95% de las preferencias con un total de 309 participantes de este estudio, que se sienten satisfechos con la disposición entregada por parte del profesor/monitor a cargo de los diversos talleres.

3.2 Dimensión Empatía:

Tabla 4. *Atención personalizada.*

	n	%	% Valido	% Acumulado
Malo	5	1,5	1,5	1,5
Pobre	49	2,8	2,8	4,3
Regular	16	4,9	4,9	9,2
Aceptable	50	15,4	15,4	24,6
Bueno	73	22,5	22,5	47,1
Muy bueno	77	23,7	23,7	70,8
Excelente	95	29,2	29,2	100,0
Total	325	100,0	100,0	

En la tabla 4 se muestra los resultados sobre la calidad en la atención personalizada entregada por los profesores/monitores de los talleres, en donde se puede apreciar un mayor porcentaje de estudiantes que respondieron Excelente (29,2%), Muy bueno (23,7%), Bueno (22,5%), se muestra también que solo un 9,2% de los estudiantes valoraron el servicio Malo, Pobre o Regular.

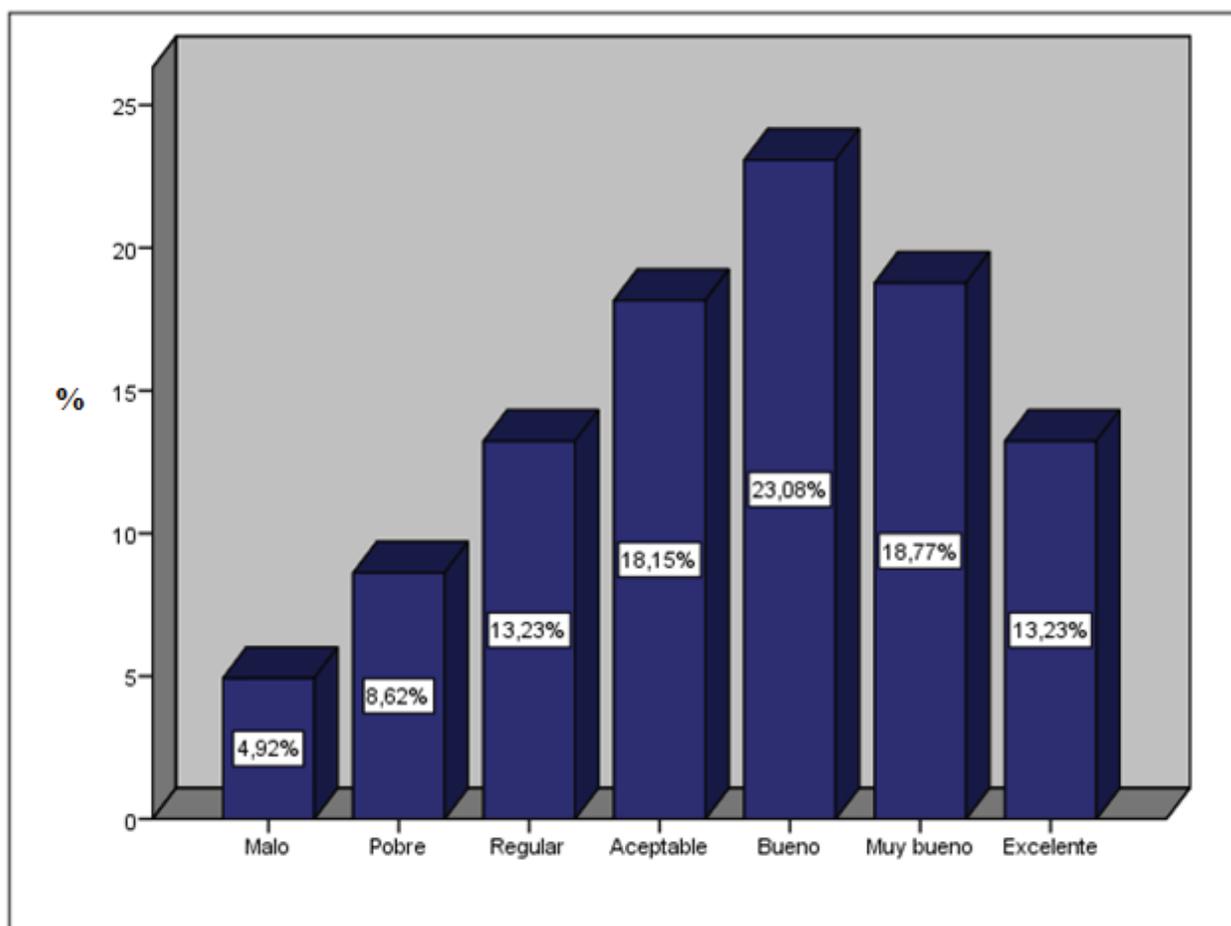


Figura 6. *Horarios adecuados.*

La figura 6 nos muestra la distribución horaria adecuada de los talleres deportivos de la DIDER para los estudiantes usuarios. Se puede observar un porcentaje de un 60% de los encuestados votaron por un servicio entre aceptable, bueno y muy bueno. En el cual encontramos que el mayor porcentaje de votantes se inclinó por un servicio bueno (23,08%). Por otro lado, un 26,77% de los estudiantes se encuentran entre los valores Malo, Pobre o Regular.

Tabla 5. *Personal suficiente.*

	n	%	% Valido	% Acumulado
Malo	5	1,5	1,5	1,5
Pobre	27	8,3	8,3	9,8
Regular	49	15,1	15,1	24,9
Aceptable	56	17,2	17,2	42,2
Bueno	83	25,5	25,5	67,7
Muy bueno	67	20,6	20,6	88,3
Excelente	38	11,7	11,7	100,0
Total	325	100,0	100,0	

En la tabla 5 podemos observar el ámbito sobre si la DIDER cuenta con un personal suficiente para la realización de los servicios deportivos entregados, podemos identificar que la mayoría de los estudiantes encuestados se inclinó por los valores bueno y muy bueno alcanzando un 46,1% del total de los votos. En donde el porcentaje más significativo corresponde al nivel de conformidad Bueno (25,5%) del total de las encuestas. En contraste el 24,9% de los estudiantes encuestados evalúa Malo, Pobre, Regular.

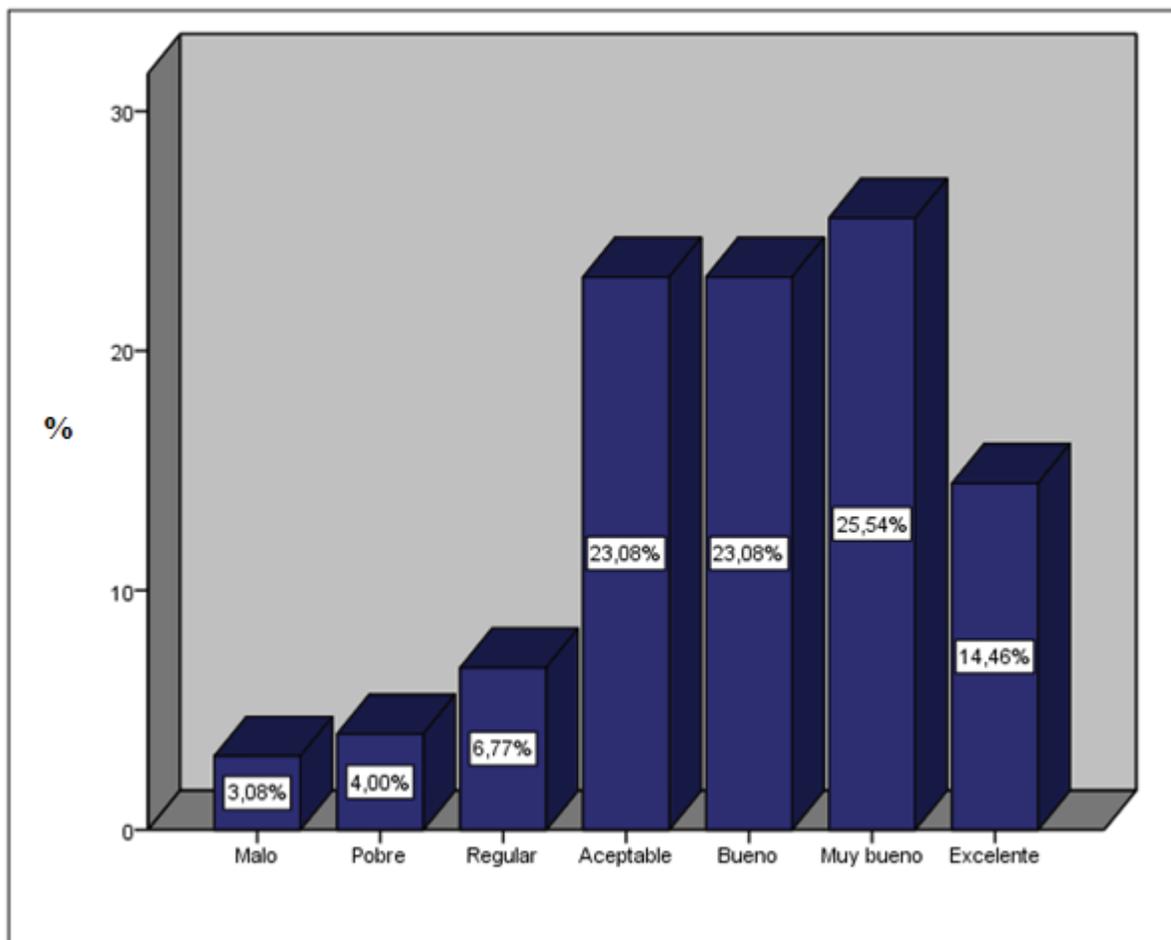


Figura 7. Preocupación por los intereses.

La figura 7, correspondiente a la preocupación del personal por los intereses de los usuarios de los servicios deportivos que entregados la DIDER, muestra tres grandes tendencias con respecto al nivel percibido de los encuestados: un 25,54% considera que el servicio entregado es muy bueno, en tanto el porcentaje de estudiantes que considera que los servicios entregados corresponden a la categoría de buenos (23,8%) y aceptables (23,8%) son similares. Solo un 13,85% valoro entre malo, pobre y regular.

Tabla 6. *Comprender necesidades.*

	n	%	% Valido	% Acumulado
Malo	5	1,5	1,5	1,5
Pobre	16	4,9	4,9	6,5
Regular	27	14,5	14,5	20,9
Aceptable	82	25,2	25,2	46,2
Bueno	89	27,4	27,4	73,5
Muy bueno	52	16,0	16,0	89,5
Excelente	34	10,5	10,5	100,0
Total	325	100,0	100,0	

La tabla 6 muestra si la DIDER comprende las necesidades de los usuarios participantes de los servicios deportivos, se puede apreciar que los mayores niveles de evaluación se encuentran en la categoría aceptable (25,2%) seguida de bueno (27,4%). Alcanzando entre ambas categorías un total de 52,6% con más de la mitad de las encuestas. En cambio, un 20,9% se encuentran entre los valores malo, pobre o regular.

3.3 Dimensión Seguridad:

Tabla 7. *Seguridad en los trámites.*

	n	%	% Valido	% Acumulado
Malo	3	0,9	0,9	0,9
Pobre	4	1,2	1,2	2,2
Regular	17	5,2	5,2	7,4
Aceptable	45	13,8	13,8	21,2
Bueno	95	29,2	29,2	50,5
Muy bueno	88	27,1	27,1	77,5
Excelente	73	22,5	22,5	100,0
Total	325	100,0	100,0	

En la tabla 7 podemos observar que la percepción que tiene la muestra encuestada sobre la seguridad en los tramites de la DIDER, las valoraciones bueno (29,2%), muy bueno (27,1%) y excelente (22,5%) son las mejores evaluadas. Mientras las valoraciones: malo, pobre, regular o aceptable poseen un total de 21,2%.

Tabla 8. *Preparación en respuestas.*

	n	%	% Valido	% Acumulado
Malo	6	1,8	1,8	1,8
Pobre	5	1,5	1,5	3,4
Regular	19	5,8	5,8	9,2
Aceptable	44	13,5	13,5	22,8
Bueno	70	21,5	21,5	44,3
Muy bueno	99	30,5	30,5	74,8
Excelente	82	25,2	25,2	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Podemos apreciar en la tabla 8, que trata sobre la preparación en las respuestas por parte de los profesores/monitores de los talleres impartidos por la DIDER, que la valoración muy buena (30,5%) es la mejor evaluada, seguida de excelente (25,2%) y las valoraciones malas, pobres, regulares y aceptables suman un total de 22,8%, siendo la más baja pobre con solo 5 respuestas equivalentes al 1,5%.

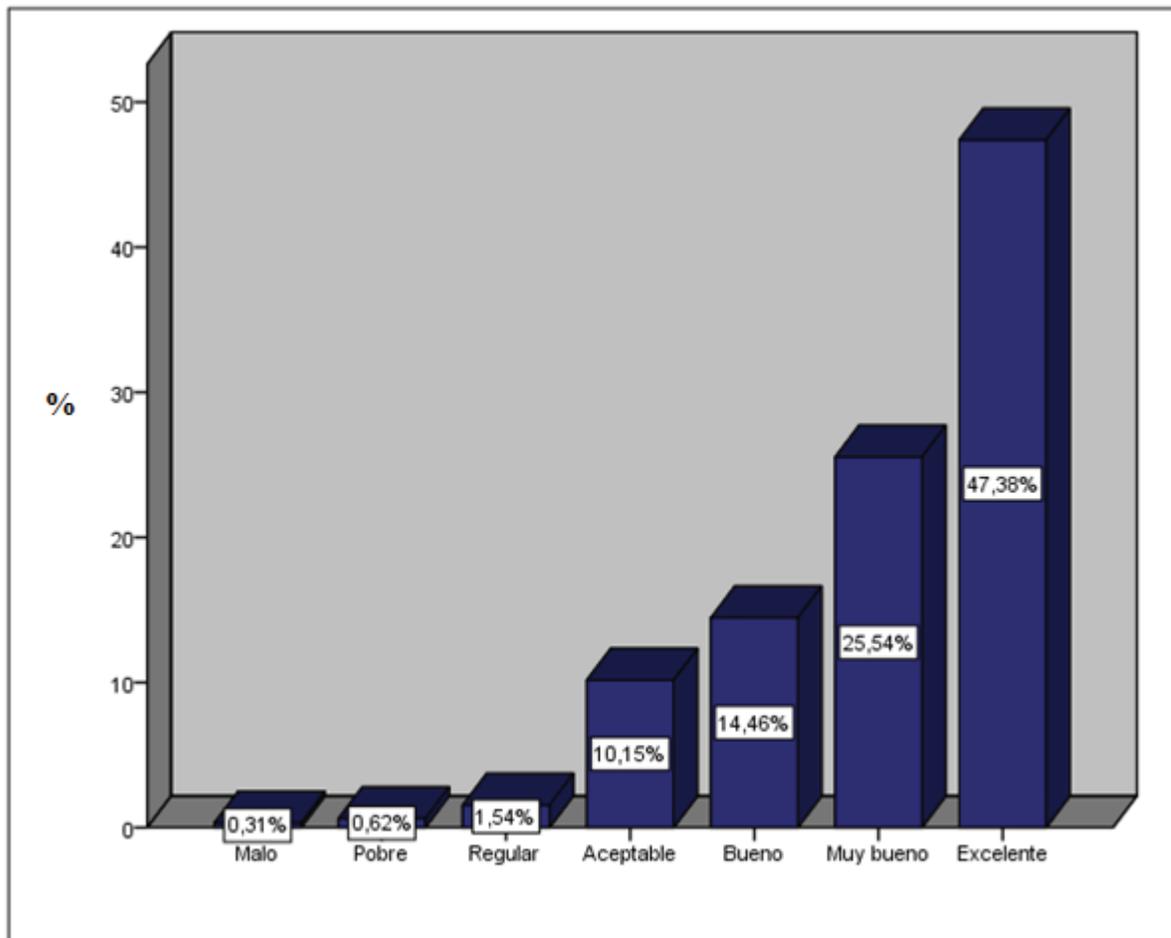


Figura 8. *El profesor/monitor inspira confianza.*

Podemos observar en la figura 8 donde se evalúa la percepción de los estudiantes encuestados sobre la confianza que inspira el profesor/monitor en los servicios deportivos, la valoración excelente (47,38%) es la más alta, mientras la suma de las valoraciones aceptable, bueno y muy bueno es de 50,15%, la suma de las valoraciones malo, pobre y regular es de 2,46% siendo extremadamente baja.

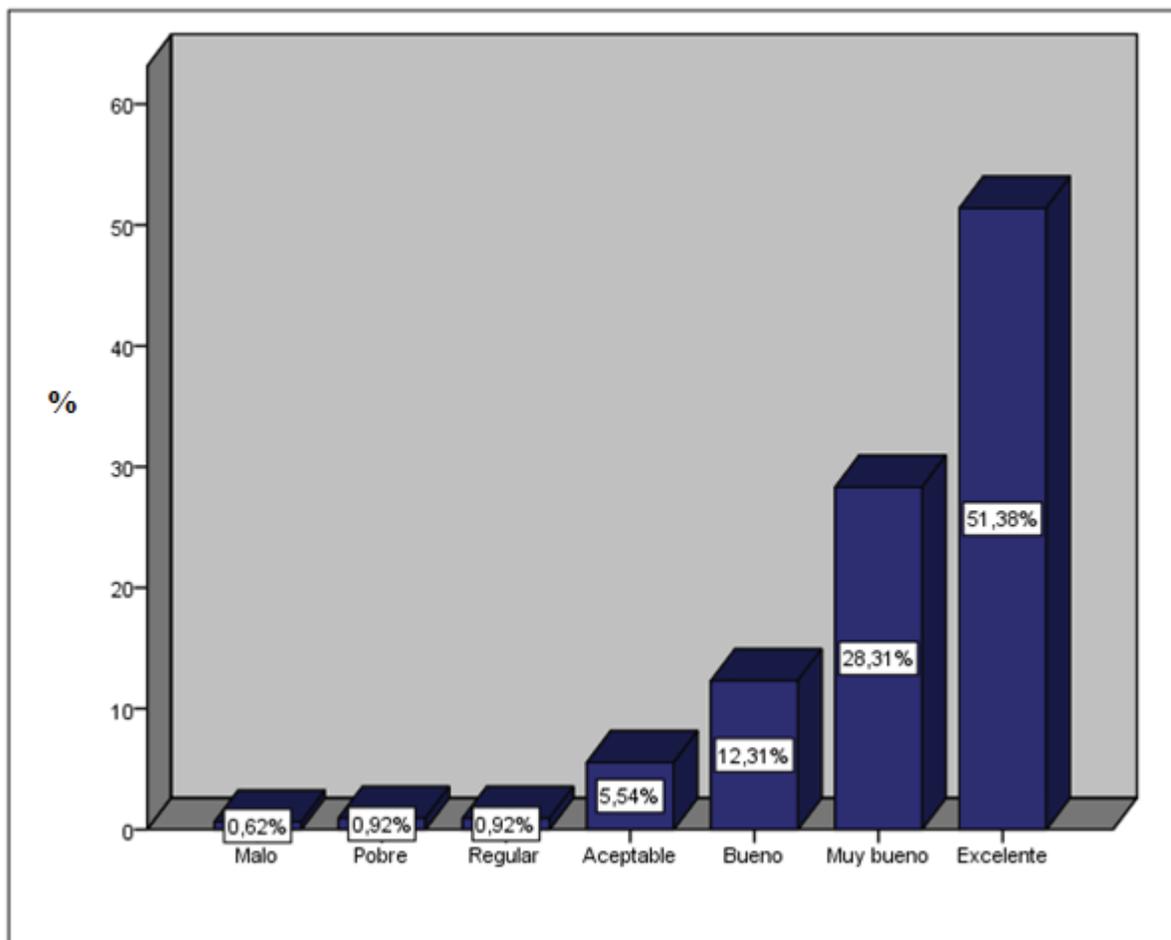


Figura 9. *Amabilidad del profesor/monitor.*

En la figura 9 podemos apreciar que el aspecto amabilidad es el mejor valorado obteniendo más de la mitad la mejor valoración teniendo un 51,38% la elección de excelente (7), mientras las valoraciones aceptable, bueno y muy bueno suman un total de 46,15%, mientras que las categorías de malo, pobre y regular suman un total de 2,46%.

3.4 Dimensión Fiabilidad:

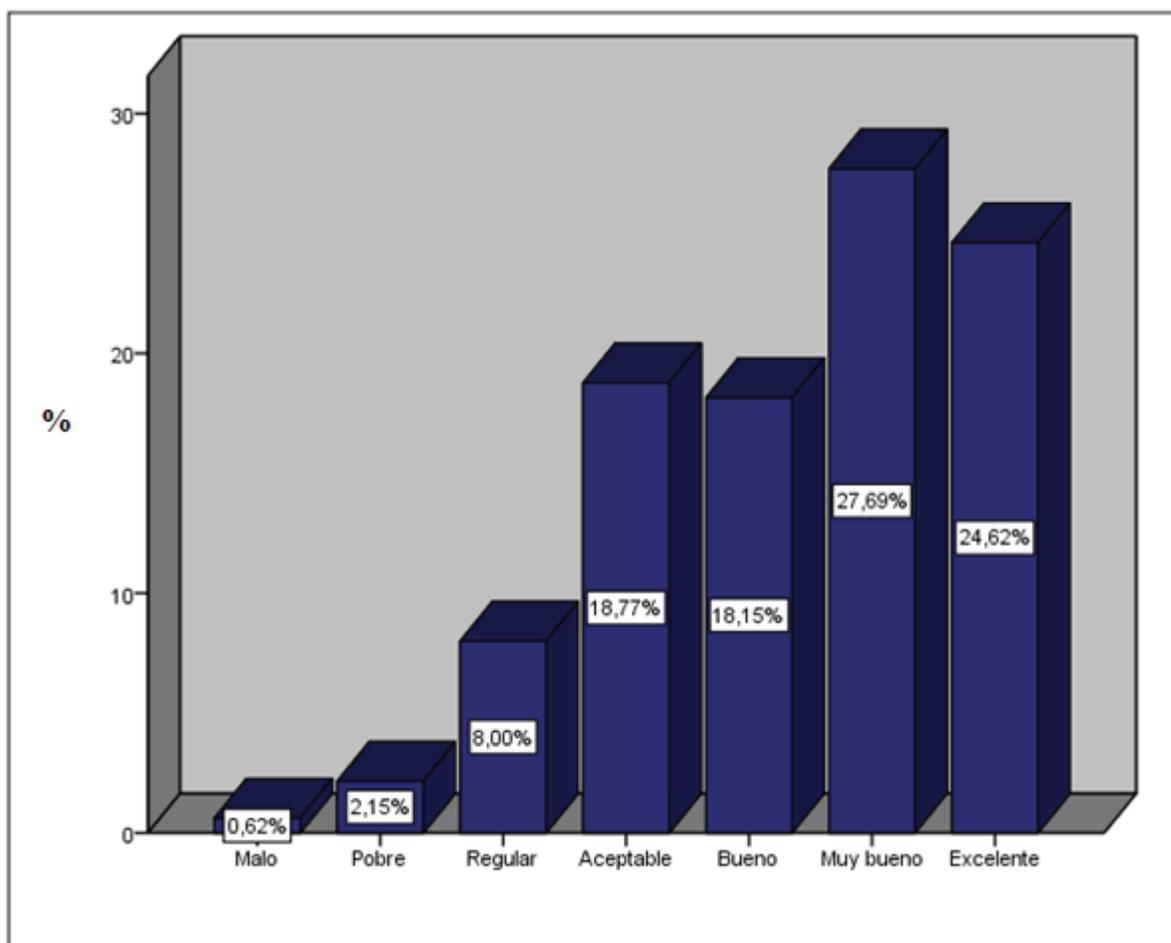


Figura 10. *El profesor/monitor cumple lo prometido.*

Como se observa en la figura 10, sobre si el profesor/monitor cumple con lo prometido, los valores que predominan son: muy bueno (27,69%) y excelente (24,62%), equivalente al 52% de los encuestados.

Luego se destacan los valores bueno (18,15%) y aceptable (18,77%). Solo un 10,8% de los encuestados evaluó la afirmación dentro de los valores: malo, pobre y regular.

Tabla 9. *Interés del profesor/monitor por ayudar.*

	n	%	% Valido	% Acumulado
Malo	6	1,8	1,8	1,8
Pobre	11	3,4	3,4	5,2
Regular	17	5,2	5,2	10,5
Aceptable	54	16,6	16,6	27,5
Bueno	79	24,3	24,3	52,4
Muy bueno	87	26,8	26,8	78,2
Excelente	71	21,8	21,8	100,0
Total	325	100,0	100,0	

En la tabla 9, donde se preguntaba por el interés que tiene el personal de la DIDER por ayudar a los estudiantes cuando existe un problema, podemos observar que la mayoría de los encuestados respondieron entre los valores bueno y excelente (72,9%), donde la mayoría de las respuestas son del valor Muy bueno (26,6%). El 10,5% de los encuestados se encuentra entre las variantes: malo, pobre y regular.

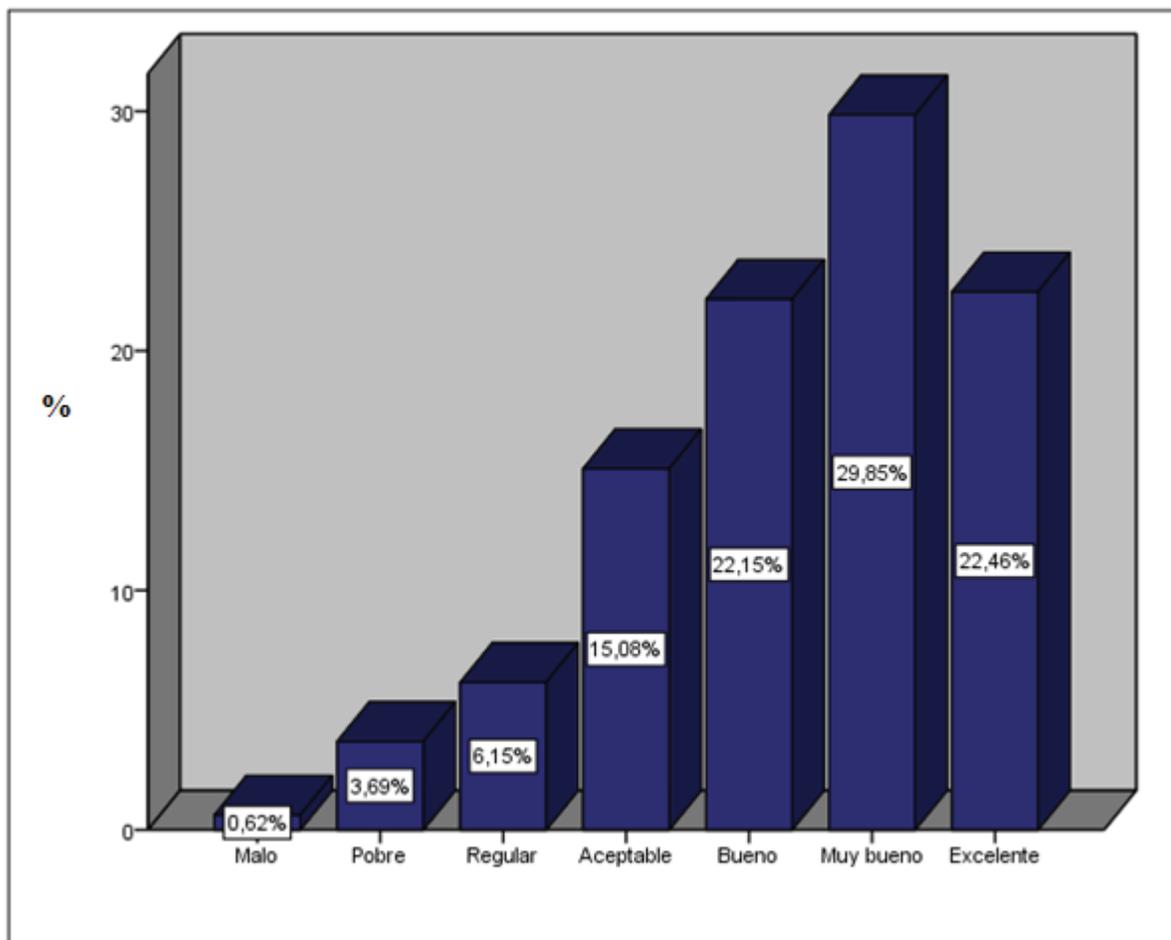


Figura 11. *Buen servicio.*

La figura 11 muestra los resultados recogidos para la afirmación sobre el buen servicio percibido por los usuarios de los talleres deportivos impartidos por la DIDER, donde se puede observar que la mayoría de los resultados están dentro del rango de los valores bueno (22,15%), muy bueno (29,85%) y Excelente (22,46%), alcanzando el 74,5% de respuestas. Contrarrestando solo el 10,46% de los encuestados evaluaron la afirmación entre los valores malo, pobre o regular.

Tabla 10. *Término programado.*

	n	%	% Valido	% Acumulado
Malo	0	0,0	0,0	0,0
Pobre	4	1,2	1,2	1,2
Regular	13	4,0	4,0	5,2
Aceptable	28	8,6	8,6	13,8
Bueno	54	16,6	16,6	30,5
Muy bueno	85	26,2	26,2	56,6
Excelente	141	43,4	43,4	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Dentro de la tabla 10 se observa las respuestas recibidas sobre el término programado de los servicios deportivos sobre la puntualidad, donde la mayoría de la de los estudiantes encuestados evaluó excelente (43,4%). Seguida de un 26,2% al valor muy bueno.

Solo un 13,8% respondieron dentro del rango de valores: pobre, regular y aceptable. No hubo respuestas al valor malo.

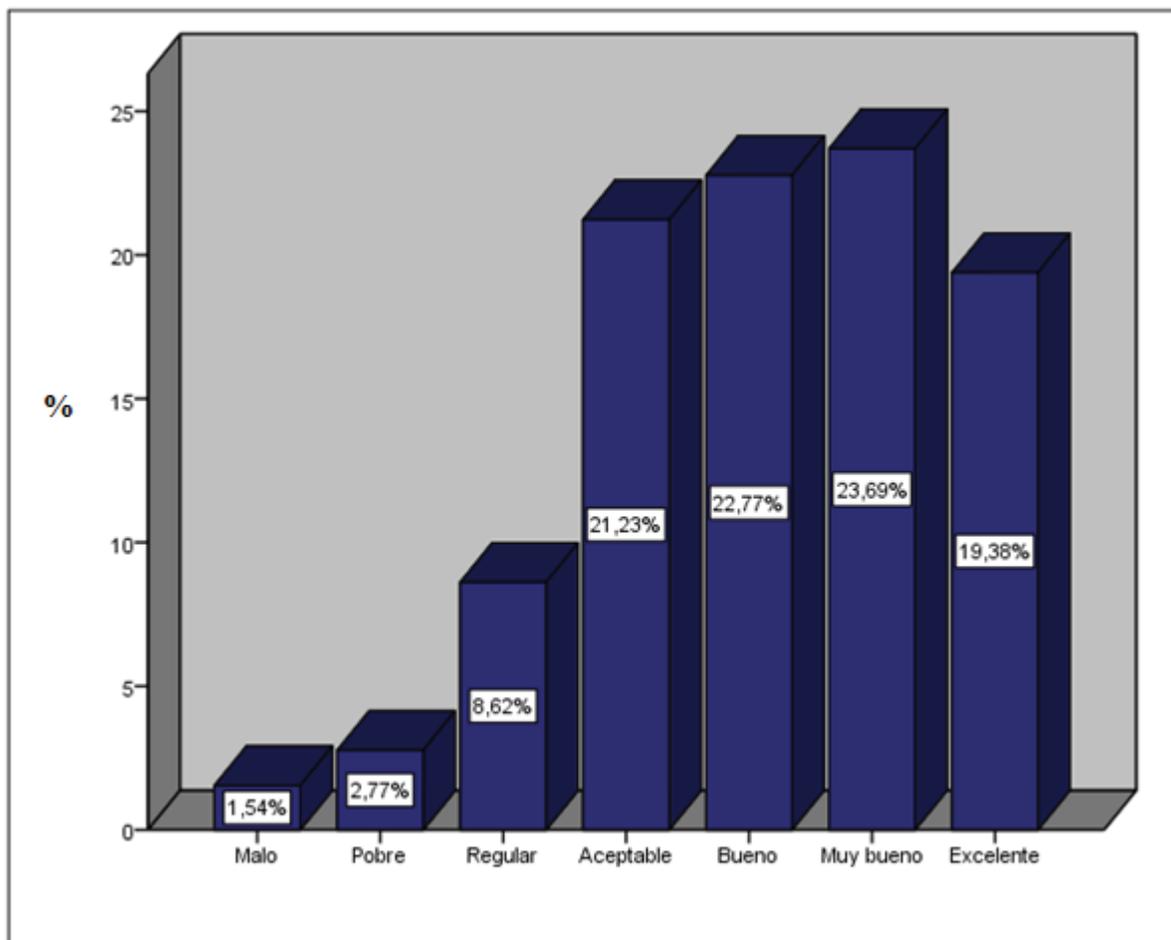


Figura 12. *Registros de asistencia actualizados.*

La figura 12 muestra las respuestas sobre la percepción de los estudiantes sobre los registros actualizados de los profesores/monitores, se puede observar que el 87,07% de las respuestas se encuentran en el rango de valores: aceptable (21,23%), bueno (22,77%), muy bueno (23,69%) y excelente (19,38%).

Solo un 12,93% de las respuestas se encuentran entre el rango de valores: malo, pobre y regular.

3.5 Dimensión elementos tangibles.

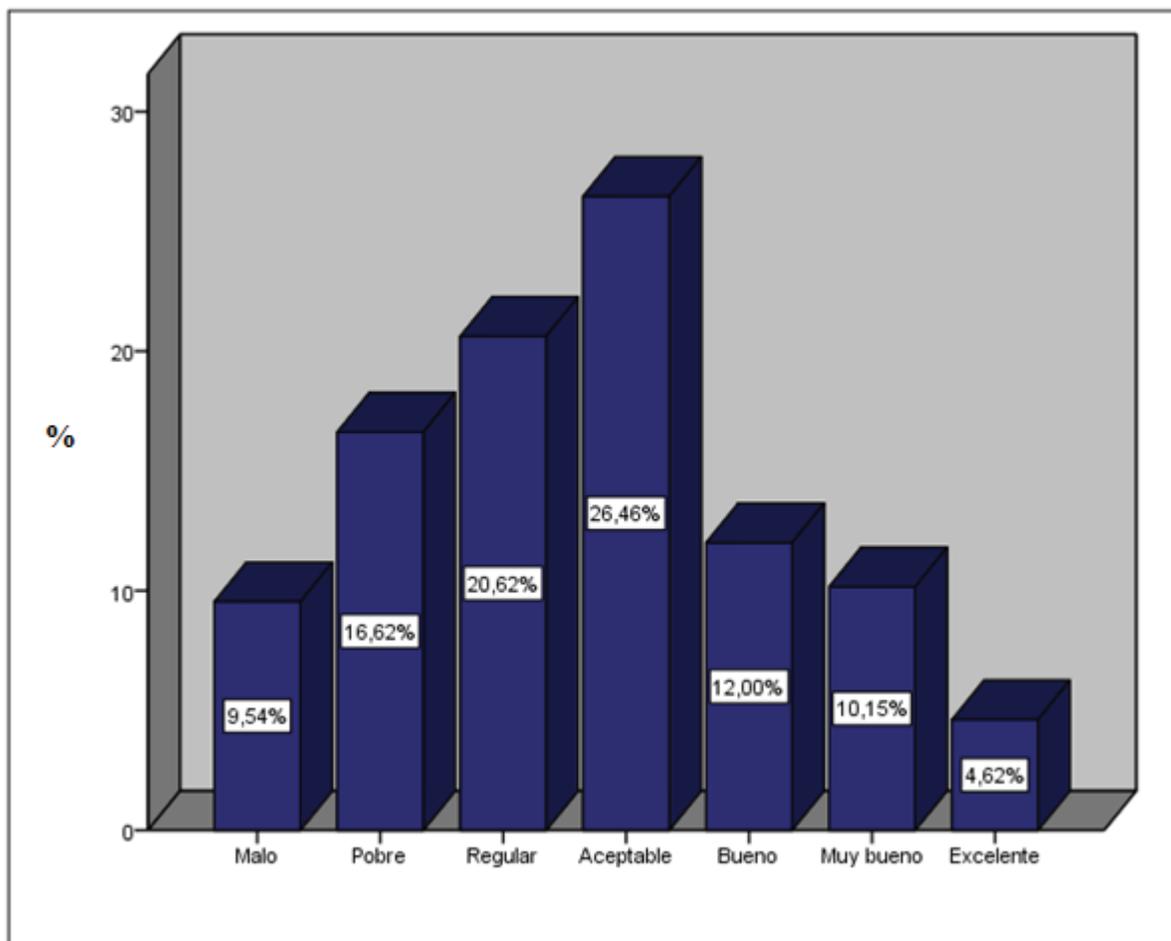


Figura 13. *Instalaciones modernas.*

Como se aprecia en la figura 13, la cual habla de las percepciones de los estudiantes sobre la modernidad de las instalaciones deportivas utilizadas para la realización de los talleres deportivos impartidos por la DIDER, 46,8% de los encuestados respondieron las opciones Malo, Pobre o Regular. Un 26,5% de los encuestados califica las instalaciones como Aceptables. Tan solo el 26,8% de los encuestados quienes dan una valoración Buena (12,00%), Muy buena (10,15%) o Excelente (4,62%).

Tabla 11. *Instalaciones atractivas.*

	N	%	% Valido	% Acumulado
Malo	41	12,6	12,6	12,6
Pobre	57	17,5	17,5	30,2
Regular	62	19,1	19,1	49,2
Aceptable	64	19,7	19,7	68,9
Bueno	58	17,8	17,8	86,8
Muy bueno	35	10,8	10,8	97,5
Excelente	8	2,5	2,5	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Podemos apreciar en la tabla 11, donde los estudiantes valorizaron lo atractivo de las instalaciones utilizadas por la DIDER, un 49,2% de los encuestados quienes la evalúan entre malo (12,6%), pobre (17,5%) o regular (19,1%). Por otro lado, las valoraciones Bueno (17,8%), Muy bueno (10,8%) o Excelente (2,5%) siendo las más bajas.

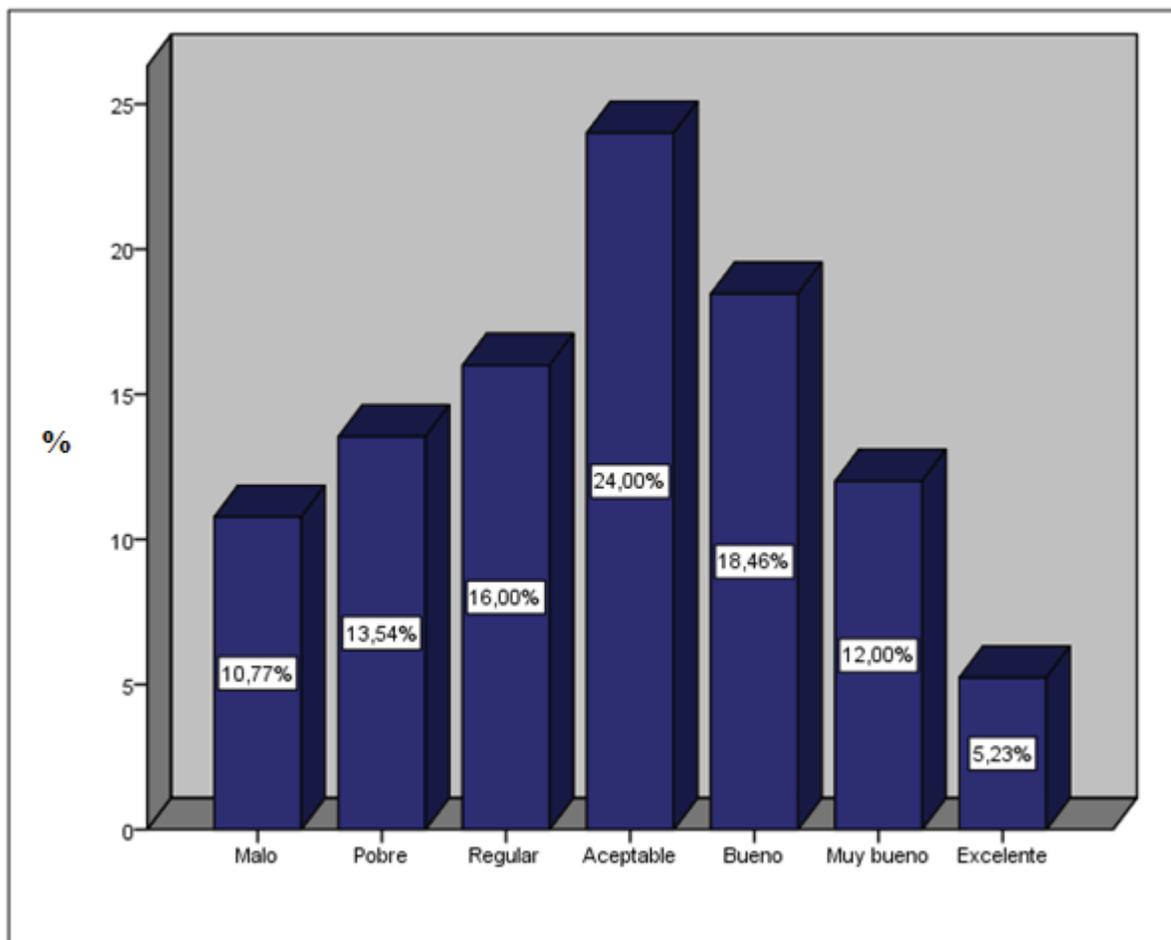


Figura 14. *Calidad del material informativo.*

En la figura 14, que informa sobre la calidad del material informativo sobre los talleres de la DIDER, la mayor cantidad de respuestas por parte de los estudiantes usuarios son Aceptable (24,00%). Sólo un 5,2% de los encuestados considera Excelente la calidad del material impreso. También cabe a destacar el 40,31% encuentra un déficit en el material informativo calificándolo entre en rango regular, pobre y malo.

Tabla 12. *Calidad de los medios de comunicación.*

	n	%	% Valido	% Acumulado
Malo	22	6,8	6,8	6,8
Pobre	33	10,2	10,2	16,9
Regular	53	16,3	16,3	33,2
Aceptable	83	25,5	25,5	58,8
Bueno	59	18,2	18,2	76,9
Muy bueno	55	16,9	16,9	93,8
Excelente	20	6,2	6,2	100,0
Total	325	100,0	100,0	

De la tabla 13, se observa las respuestas obtenidas sobre los medios de comunicación utilizados por la DIDER, se desprende una valoración principalmente positiva, con un 41,3% de los encuestados distribuidos entre la opción Buena (18,2%), Muy buena (16,9%) y Excelente (6,2%). Un 25,5% de los usuarios califica la calidad de los medios de comunicación como Aceptable, mientras el 33,2% restante se divide entre las opciones Malo, Pobre y Regular.

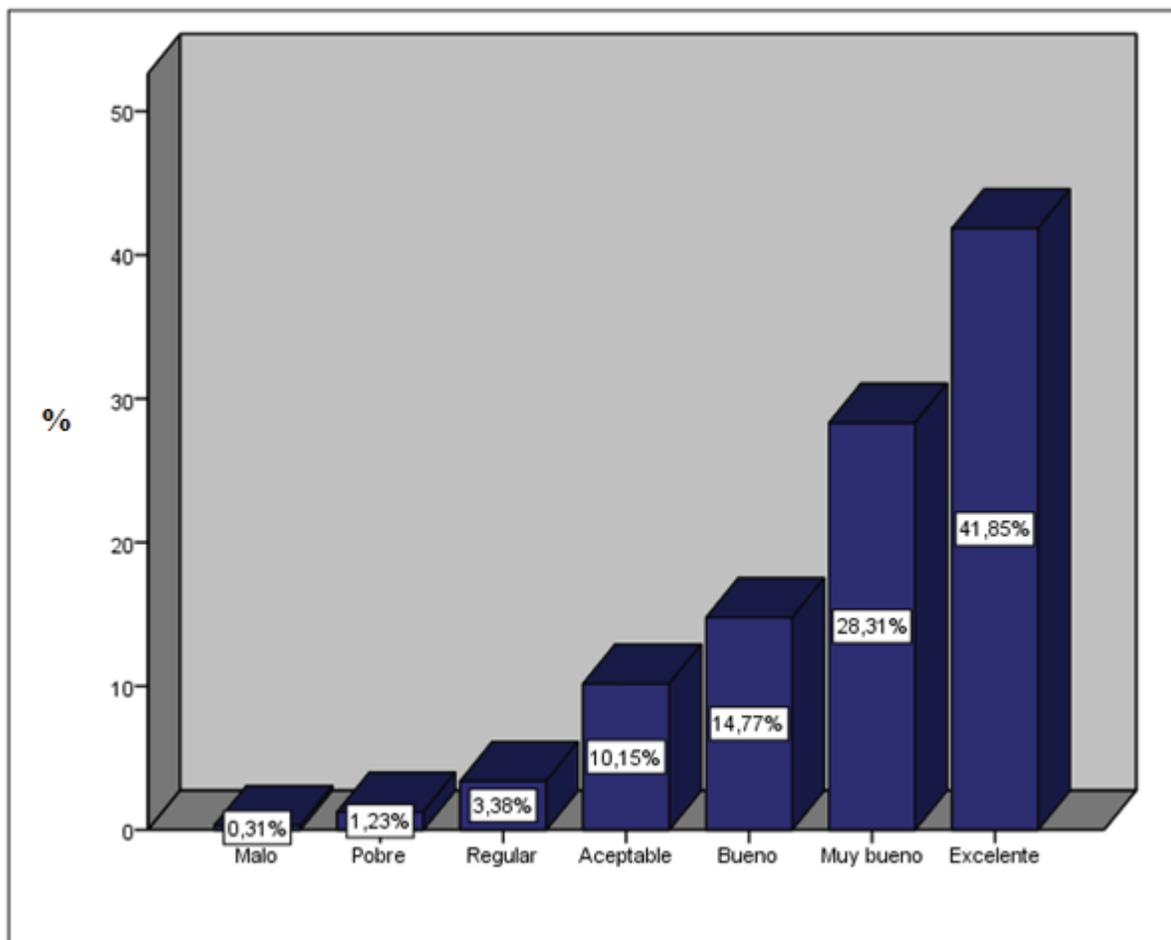


Figura 15. *Presentación del personal.*

La figura 15, referente a la apariencia pulcra de los profesor/monitor encargados de los talleres, cuenta con una evaluación positiva, bueno (14,77%), muy bueno (28,31%) y la mayoría evaluaron excelente (41,85%). Solo calificando como Malo el 0,3% de los estudiantes usuarios.

CAPÍTULO IV:
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Discusión por dimensión

Una vez presentado los resultados se evidencia que el uso de métodos y estrategias basadas en la calidad y satisfacción de sus usuarios, que consideren: la opinión de estos, expectativas, percepciones y necesidades, pues la calidad no la define una organización, si no por sus usuarios (Grönroos, 1994; Morales-Sánchez, 2003). En este sentido, se deben considerar instrumentos validados en otros contextos, así como de fácil aplicación y fiables, para que los encargados de la planificación de servicios deportivos universitarios, realicen de forma adecuada un seguimiento del funcionamiento y de la percepción de los estudiantes usuarios respecto a la gestión de las actividades.

Esta investigación, está en la línea de otros estudios sobre calidad de servicio y el tipo de acciones que deben realizarse de forma continua (Jiang & Wang, 2006; Johnson & Gustavson, 2000; Morales-Sánchez, 2003), siendo esto primordial para permitir procesos de fidelización y mantenimiento de los estándares de calidad que permitan la comparación con otras universidades o con la misma PUCV en sus procesos de gestión de calidad (Calabuig et al., 2010, Morales-Sánchez, 2003).

Morales, Hernández y Blanco (2009) destacan en sus trabajos, la importancia y utilidad de analizar la gestión de la calidad de los servicios deportivos otorgados, para de esta forma, favorecer su fidelización. Es por esto que para que dar mayor objetividad a nuestra discusión sobre los resultados, se realizara a través de las distintas dimensiones que nos otorgó la herramienta de recolección de datos SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988), mediante la comparación con otros estudios que utilizaron esta misma herramienta para medir la calidad en los servicios deportivos universitarios.

4.1.1 Dimensión Seguridad

El propósito de la dimensión seguridad, es el de medir la atención y conocimientos manifestado por parte del personal que forman parte de la DIDER, sus habilidades para concitar credibilidad y confianza hacia los usuarios de los servicios deportivos. En esta dimensión, nos encontramos con los valores del ítem de la escala sobre la amabilidad de los profesores (figura 9) fue la más alta con una respuesta media de 6,18, siendo seguida

por el ítem sobre si el personal inspira confianza (figura 8) con una media de 6,04, lo cual nos indica alta valoración por la seguridad, sintiéndose seguros respecto del servicio ofrecido. Como afirma el autor Papaioannou (1998) afirma que la percepción ha sido investigada recabando distintas vertientes, donde la percepción de los estudiantes depende de la forma como el profesor desarrolla sus sesiones.

Los valores más bajos que encontramos en esta dimensión, son los del ítem sobre seguridad en los tramites (tabla 7) y preparación en las respuesta (tabla 8) con medias de 5,40 y 5,44 respectivamente, lo cual informa que si bien, son los ítem más bajos de la dimensión, son valores que están dentro de la categoría aceptable.

4.1.2 Dimensión Capacidad de Respuesta

Para la dimensión capacidad de respuesta, cuyo propósito fue identificar e interiorizar la disposición y voluntad por parte de los profesores o monitores para ayudar a los usuarios ofrecer un servicio eficaz y puntual. En relación la puntualidad, los resultados informaron una alta valoración por parte de la muestra (36,31% Excelente y 28,31% Muy Bueno). Estos resultados, se complementan teóricamente con los estudios realizados por Afthinos, Theodorakis & Nassis. (2005); Calabuig, Quintanilla & Mundina (2008); Hernández-Mendo (2001), Murray & Howat (2002); Morales-Sánchez, Hernández-Mendo y Blanco (2005, 2009), Nuviala et. al (2008) y Keegan, Harwood, Spray & Lavallo (2009). Este aspecto es relevante tal y como afirma Bodet (2006) en referencia a el factor humano resulta determinante para la satisfacción de los usuarios, en particular los entrenadores, siendo estos un elemento fundamental para la organización, pues se encuentran en directo contacto con los estudiantes durante la prestación del servicio.

Si bien los ítems agrupados en esta dimensión no presentaron valoraciones bajas, es importante señalar la importancia de la continua capacitación de los profesores/monitores, con esto tender a entregar un servicio de calidad a sus estudiantes y a su vez la continua evaluación por parte de estos. En este sentido, la buena relación entre profesor/monitor y estudiantes favorecerá este aspecto. Arón y Milicic (1999),

agregan que es muy difícil que un profesor sea percibido como alguien afectivamente neutral por sus estudiantes. Por su parte, Cárcamo (2012) indica que la percepción de los estudiantes hacia los profesores varía según la estructura de la personalidad de cada individuo, a la vez que dependerá del resultado de la calidad de la interacción que haya experimentado. Por otra parte, Ardiles y Escobar (1997) creen que distintas apreciaciones, observaciones e intereses, crean una generalización que luego representa una opinión.

4.1.3 Dimensión Empatía

Esta dimensión se define como la atención cuidadosa e individualizada donde la organización le brinda y transmite a sus usuarios, un servicio personalizado y adecuado generando la idea de ser únicos y especiales. En la línea de lo planteado Zeithaml & Bitner, (2000), afirman que los clientes quieren sentirse importantes y comprendidos para las empresas prestadoras el servicio. La organización cuando se conduce bajo esta dimensión requiere desarrollar un fuerte compromiso con el cliente, conociendo al detalle sus características y sus especiales requerimientos.

En el caso de nuestro cuestionario SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) la dimensión empatía, cuenta con 5 ítems, su énfasis era netamente comprobar y saber si la DIDER con su personal, se preocupan o toma en cuenta los intereses y gustos de sus usuarios.

Los principales resultados que podemos desprender de esta dimensión son: en su primer ítem referido a comprender la comprensión de las necesidades, no manifiestan una tendencia clara (tabla 6). Lo cual se podría traducir en que la DIDER no comprende de manera satisfactoria los intereses y gustos de sus usuarios. En relación a los horarios más de la mitad de los participantes de la muestra afirman su conformidad con estos (figura 6).

En un estudio presentado en la Revista Psicología del Deporte en España el año 2013 llamado “Evaluación de la calidad percibida de los servicios deportivos en el ámbito universitario”, levanto información de una muestra estudiantes usuarios de los servicios deportivos (n=227), en la Universidad de Vigo, se pudieron encontrar resultados similares en torno a esta dimensión. (Fernández, Rial, & Rial. 2011) Este estudio midió la percepción de la calidad de los usuarios mediante una escala adaptada al instrumento QSport-10, presentado por Rial et al., (2010), la cual comprende 10 ítems que daban cuenta de dos grandes dimensiones: Instalaciones y Personal en donde se encontraron preguntas semejantes con la dimensión de empatía, utilizando para ello una escala de respuesta de 1 a 5 (1 “Muy mal”, 2 “Mal”, 3 “Regular”, 4 “Bien” y 5 “Muy Bien”).

En la dimensión de personal del estudio realizado en Vigo, encontramos dos preguntas similares a las que usamos en el modelo basado de SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) utilizado en nuestra investigación, específicamente en el ítem 9 que mide la adaptación a las necesidades del usuario que obtuvo una media de 3,17 (Regular) versus el ítem 16 de nuestra encuesta que afirma se la DIDER comprende las necesidades del usuario (tabla 6), donde se obtuvo una media de 4,62 (Aceptable), ambos resultados son bastante similares ya que en el caso de España el valor intermedio era de 2,5, por lo tanto el resultado se encuentra 0,67 puntos más arriba que este, siendo un valor bastante deficiente para el servicio que se debe entregar. Por otra parte, en nuestro estudio el valor intermedio de los niveles de conformidad del usuario era de 3,5, por lo tanto, el resultado se encuentra 1,12 puntos más arriba del nivel intermedio, un valor un poco mayor, pero igual de deficiente que el estudio de España. Por lo tanto, podemos concluir que los resultados ambos estudios demuestran que se debe mejorar en el ámbito de la comprensión de las necesidades del usuario de los servicios deportivos universitarios.

La segunda pregunta similar encontrada en el estudio realizado en la Universidad de Vigo se encuentra también en la dimensión de personal, el ítem 10 que mide el nivel Interés y Empatía del personal de los servicios deportivos, en donde se obtuvo una media de 3,05 (Regular) versus el ítem 21 de nuestro cuestionario SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) que afirma que los profesores/monitores de los

servicios deportivos de la DIDER le da una atención personalizada (tabla 4) donde la media alcanzó un 5,42 (Bueno). Considerando ambos estudios podemos determinar que la Dirección de Deportes y Recreación de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, brinda una atención más personalizada que la Universidad de Vigo con respecto a los niveles de empatía del personal de los servicios deportivos, ya que existe una diferencia más significativa que en la primera pregunta en donde los resultados fueron bastante similares. De todas formas, es una dimensión que debe ser optimizada en todos los aspectos para entregar un servicio más acorde con las necesidades del usuario.

4.1.4. Dimensión Fiabilidad

Fiabilidad o confiabilidad es la capacidad para desempeñar el servicio prometido con formalidad y exactitud. Significa brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento. Aquí se incluyen todos los elementos para permitirle al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización. En su sentido más amplio, la confiabilidad significa el cumplimiento, por parte de la empresa de sus promesas, lo convenido acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios. Los clientes desean hacer negocios con las organizaciones cuando cumplen sus promesas, particularmente las relacionadas con los atributos del servicio básico (Zeithaml & Bitner, 2000). En este caso no hay relación con el aspecto de tipo marketing, ya que los servicios prestados por la dirección de deportes y recreación de la PUCV son gratuitos, pero sin embargo tiene directa relación habiendo una analogía respecto al deseo de los clientes con volver a concurrir y participar cuando sus necesidades son atendidas.

Como podemos observar en el capítulo de resultados, las medidas descritas en esta dimensión fiabilidad del servicio deportivo, se encuentran las afirmaciones como: cumplir con lo prometido, el interés por ayudar, el buen servicio, que las actividades tengan un término programado y que los profesores a cargo mantengan sus registros actualizados. Dentro de la media expuesta se puede distinguir que los resultados entre cada ítem son similares siendo 5,10 el promedio más bajo correspondiente a “Registros

actualizados” (figura 12) y el más alto 5,93 correspondiendo “Termino programado” (tabla 10) dando un promedio de la dimensión igual a 5,39 lo que corresponde a “Bueno” en la escala de valoración, quedando con ese promedio en tercer lugar entre las dimensiones en un orden de mejor a peor valoración con una diferencia de 0,39 de la mejor valorada que sería la dimensión de “Capacidad de respuesta” con un promedio de 5,78 y una diferencia de 1,18 de la peor valorada que sería la dimensión de “Elementos tangibles”, esto quiere decir que los usuarios se presentan conformes con relación a esta dimensión. Sin embargo en comparación con el estudio de “The influence of service quality factors on customer satisfaction and repurchase intention in the Korean professional basketball league” (Hyun-Duck, et al. 2006), en el cual se realizó a los espectadores que asistieron a tres juegos de la liga de baloncesto profesional coreana del 2004 y 2005, abarcando una muestra de 723 usuarios utilizándose el instrumento SERVPERF modificado, siendo este una derivación del cuestionario SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988), comprendiendo las mismas dimensiones, con una escala de valoración tipo Likert que va desde 1(muy en desacuerdo) a 6 (muy de acuerdo), se puede apreciar que el promedio de valoración de la dimensión fiabilidad es de 4.58, lo que la hace semejante al resultado obtenido en nuestra dimensión, ya que la escala de Likert usada en nuestro estudio contempla 7 categorías, no obstante la dimensión de fiabilidad realizado en el estudio de los espectadores de la liga de baloncesto es la que posee el promedio más alto por encima de las otras dimensiones, si bien en ambos estudios la calidad percibida por los usuarios es de conformidad no es la óptima, debido a que aún se encuentran dos categorías por debajo de la óptima, lo que quiere decir que hay elementos aun por mejorar. Para Zeithaml & Bitner (2000), el marketing interactivo ocurre en el momento de la verdad, es decir, cuando el cliente interactúa con la organización y el servicio se produce y consume. Se debe destacar que cada vez que el cliente interactúa con el servicio, las promesas se cumplen o se rompen y la confiabilidad del servicio se pone a prueba, asociándose principalmente la calidad del servicio en esta dimensión con el rendimiento humano (Parasuraman et al., 1988).

4.1.5. Elementos Tangibles.

En contrario con las otras 4 dimensiones, la que corresponde a elementos tangibles se encontraron los valores más bajos en las respuestas de los encuestados, evidenciando una media de respuestas que varían entre 3,55, que fue la más baja, en la pregunta sobre el atractivo de las instalaciones deportivas en las cuales se desarrollan los talleres impartidos por la DIDER (tabla 11) y 5,90, la cual fue la más alta, en la pregunta acerca de la apariencia pulcra del personal encargado de impartir los talleres mencionados anteriormente (figura 15), la moda de las respuestas tienen mayoritariamente asignado el valor 4 (Aceptable), excepto en la pregunta sobre la apariencia pulcra del personal la cual la moda de las respuestas se le asigna al valor 7 (Excelente). Dándole a la dimensión una media general de 4,21, aproximándose mayormente al valor 4, aceptable.

Se destacan, ya que son los valores más bajos si los comparamos con las otras dimensiones, pero ¿cuál era el propósito de elementos tangibles? Sin duda alguna esta dimensión era la encargada de tener la percepción de los usuarios en temáticas como modernidad y atractivo de las instalaciones deportivas, apariencia adecuada por parte del personal de trabajo y material principalmente informativo acerca de los talleres ofrecidos a los usuarios. Donde se encontraron variantes deficientes dentro del rango de percepción de la calidad por parte de los estudiantes encuestados, más en lo que tiene que ver con la infraestructura deportiva donde se realizan los talleres impartidos por la Dirección de Deportes y Recreación de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, variantes sobre el atractivo y la modernidad de las instalaciones no fueron bien valoradas por los usuarios de los servicios deportivos.

En un estudio realizado en la Universidad de Málaga, por Morales Cevidanes (2009) sobre los servicios deportivos impartidos se encontraron resultados similares.

“En lo que se refiere a las instalaciones se constata una realidad que, aun disponiendo de buenas instalaciones deportivas y diversas, las condiciones de las mismas han de mejorarse, así la seguridad e intimidad de vestuarios, la temperatura del agua de las duchas y los accesos a las instalaciones son las cuestiones que peor valoradas quedan por parte de los usuarios.”

La realidad descrita en el estudio realizado en la Universidad de Málaga es muy similar a lo que ocurre actualmente en la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso ya que, aun contando con la infraestructura suficiente para albergar los distintos talleres impartidos, estos no están en sus óptimas condiciones y así lo perciben los estudiantes encuestados.

Se infiere de este modo que los usuarios buscan una buena presentación de los servicios deportivos en cuanto a la infraestructura, material informativo y presentación del personal, para así hacer más atractiva la propuesta del servicio, además de brindar otras cualidades, como la seguridad, la motivación y el interés de los usuarios para realizar los talleres impartidos.

Los medios de comunicación utilizados también tuvieron una baja valoración ya que muchos estudiantes acusaban poca o casi nula información dentro de la universidad para los talleres deportivos, lograr mayor adherencia y motivación para que los alumnos de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso puedan tener acceso a los servicios deportivos masivos de la Dirección de Deportes y Recreación. Buscar un mayor rango de llegada a los estudiantes de la universidad y ampliar la gama de talleres en destinas facultades más lejanas a Valparaíso para que más estudiantes tengan acceso a los servicios deportivos masivos es fundamental para el mejoramiento de las políticas deportivas universitarias.

Es en esta dimensión en donde encontramos los valores más bajos de nuestro instrumento de medición, la pregunta por el atractivo de las instalaciones (tabla 11) obtuvo una media apenas de 3,14 siendo el aspecto más débil de todo el instrumento, pero ¿cómo podemos mejorar esta problemática?, si bien es cierto que la mayoría de las instalaciones son parte del patrimonio universitario, no es razón para tenerlas en un descuido, la apariencia de las instalaciones deben ser llamativas para el usuario, con un material apropiado para su desarrollo en comodidad y plenitud. En tanto los medios de comunicación sobre los talleres deportivos (tabla 13) no logro destacar en esta categoría quedándose con valores que no superan la categoría de aceptable, para lograr que un servicio sea de total calidad sus medios de comunicación deben ser los apropiados y que capten la atención de la mayor cantidad de población universitaria.

Por el contrario, al primer estudio comentado, en un estudio realizado en la Universidad Militar Nueva Granada, por Arsiniegas Ortiz & Mejías Acosta (2016) donde se mide la calidad de servicios deportivos donde tenían que asignar valores dentro de una escala de 1 a 5, encontramos una buena valoración de los elementos tangibles dentro de los servicios deportivos impartidos. Dentro de variantes como la apariencia de los colaboradores, instalaciones, etc.

“en la dimensión de elementos tangibles en cuanto a los equipos, los estudiantes asignan una valoración buena (3,83); en cuanto a la apariencia pulcra de los colaboradores los estudiantes encuestados en su mayoría muestran una percepción de calidad alta (4,33). A su vez cuando se preguntó por el aspecto agradable de las instalaciones también se tiene una percepción mayoritaria buena (3,73) pero no excelente. La valoración de esta dimensión fue la más alta con 3,96.”

Aquí podemos comparar con las respuestas obtenidas en nuestro estudio las cuales en su mayoría no superan la valoración 4 (Aceptable), en una escala que va desde 1 a 7. Dentro de lo que se infiere en el estudio donde se puede observar que hacen énfasis que no se valorizo de forma excelente a los elementos tangibles dentro de los encuestados, ósea, que se puede seguir mejorando en este aspecto.

Esta dimensión será la más criticada ya que se podría decir que es la primera impresión de los usuarios al servicio que recibirán donde la calidad esperada choca directamente con la calidad real, donde se crea la calidad percibida por los usuarios del servicio en este caso servicio deportivos, Galviz (2011). Por esto se espera siempre un máximo de potencial dentro de los elementos tangibles, materiales, personal y por sobre todo la infraestructura.

**CAPÍTULO V:
CONCLUSIONES**

Esta investigación viene a diagnosticar la realidad que viven los estudiantes de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso al ser parte de los servicios deportivos ofrecidos por su Dirección de Deporte y Recreación, considerando como principal objetivo medir la calidad de los servicios percibida por sus estudiantes usuarios, como profesionales del ámbito de la salud y complementando con la teoría recopilada por este estudio, podemos recalcar la importancia sobre la práctica de la actividad física en la población universitaria, sus beneficios en diversos ámbitos de la salud mejorando considerablemente la calidad de vida de quienes la realizan y la preocupante baja población universitaria que practica con regularidad actividad física, razón por la cual es de vital importancia que los servicios deportivos que entrega nuestra universidad sean de calidad, satisfaciendo en todo sentido a sus estudiantes, ya sea en ámbitos de programación de talleres, materiales, instalaciones, seguridad y personal que imparten el servicio.

Para lograr el más completo análisis de resultados y en concordancia con nuestros objetivos planteados, se midieron 5 dimensiones para que un servicio sea de calidad: seguridad, empatía, fiabilidad, elementos tangibles y capacidad de respuesta, en las cuales y mediante el análisis estadístico de los resultados de nuestra encuesta podemos concluir que los aspectos que mayormente valoran los estudiantes son, la cercanía con el profesor a cargo de los talleres, tal como arroja este estudio 8 de cada 10 encuestados perciben que el trato y clases impartidas por parte de los monitores son satisfactorias, quedando en los niveles más alto las dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad, dos dimensiones que principalmente median la calidad del servicio entregado por parte de los profesores a cargo de los talleres estudiados. Más atrás pero igualmente con niveles aceptables, quedaron las dimensiones de fiabilidad y empatía, las cuales tomaban en cuenta los aspectos por parte del DIDER a los usuarios, aspectos como la distribución horaria, el registro de asistencias o la comprensión de los intereses y necesidades de los usuarios por parte de quienes proponen o gestionan la creación de talleres hacia los estudiantes, no presentaron una mayor problemática pero si aspectos a optimizar como una buena distribución horaria pensando en las clases de los estudiantes o un mejor

estudio sobre los intereses estudiantiles a la hora de proponer talleres deportivos masivos.

El gran déficit, percibido por los participantes de esta investigación llego en la dimensión de elementos tangibles, las instalaciones, los materiales y los medios de comunicación que presenta la DIDER, mostraron los valores más bajos en nuestra herramienta de medición, quedando con medias cercanas a las categorías de regular y aceptable, lo cual está muy alejado para un servicio que tiene como objetivo la calidad y satisfacción a sus usuarios. Es de suma relevancia mejorar esta problemática, aumentar los medios de difusión sobre los talleres, llegar a las facultades que menor porcentaje de participación presentaron, utilizar las plataformas virtuales de la universidad informando sobre estas prácticas deportivas, entre más estudiantes estén informados mayor será el porcentaje de adhesión a los diversos talleres ofrecidos. En cuanto a las instalaciones, deben ser las apropiadas para que los usuarios se sientan cómodos, con los materiales apropiados para que el servicio logre la calidad en todos los ámbitos estudiados, instalaciones atractivas en donde los usuarios se sientan a gusto de ser parte, teniendo así un mayor porcentaje de participantes. Es de vital importancia una inyección de recursos materiales para mejorar esta infraestructura, asegurándonos que todos los estudiantes de la PUCV puedan asistir sin ningún tipo de problemática a los servicios deportivos que deseen.

Mediante el estudio estas dimensiones logramos abordar los objetivos planteados por parte de nuestra investigación, arrojando resultados y discusiones en total concordancia sobre la mejora de la calidad en el servicio entregado, pero no solo nos quedamos con estos aspectos trascendentales en una investigación sino que también agregamos el aspecto empírico al ser parte de los talleres, al momento de la recolección de datos estuvimos dos semanas trabajando en conjunto con los diversos talleres existentes, es en esta parte en donde el aprendizaje forma parte del proceso, recalcando lo obtenido en los resultados como la cercanía de los alumnos con sus profesores/monitores la adhesión de los diversos talleres y la problemática en espacios y material que logramos captar en algunos talleres.

En cuanto al instrumento de recolección de datos podemos concluir que la fiabilidad proporcionada por el SERVQUAL es de lo más alta, entregándonos datos confiables con los cuales trabajar distribuida mente en dimensiones, en las cuales se asegura una medición de la calidad en un servicio deportivo. Otro aspecto a destacar es la importancia de una validación de expertos en el área para este tipo de instrumentos, ya que esto nos asegura y da otra visión acerca de cómo medir la calidad del servicio deportivo, acercándolo a la realidad de los estudiantes universitarios asistentes a los talleres impartidos por la DIDER.

Para culminar este capítulo de conclusiones y a modo de reflexión, como grupo creemos que es necesario ampliar la gama de ofertas deportivas hacia el público universitario, aumentar la propuesta de talleres deportivos a las 7 facultades de nuestra universidad, debemos lograr que la gran mayoría de los estudiantes pertenecientes a la PUCV dejen el sedentarismo y se acerquen a la práctica deportiva, pero ¿Cómo? Asegurándoles un servicio de la más alta calidad, tomando en cuenta las dimensiones planteadas por este estudio, enfocado a los intereses de los estudiantes usuarios, tomándolos en cuenta como el principal eje al momento de planificar y proponer la gama deportiva ofrecida por parte de nuestra dirección de deportes y recreación.

CAPÍTULO VI
REFERENCIAS BIBLIOGRFICAS

- Afthinos, Y., Theodorakis, N. D., y Nassis, P. (2005). Customer's expectations of service in Greek fitness centres. Gender, age, type of sport center and motivation differences. *Managing Service Quality*, 15(3), 245-258.
- Alonso, D., Rial, J., y Rial, A. (2013). Evaluación de la calidad percibida de los servicios deportivos en el ámbito universitario. *Revista de Psicología del Deporte*, 22(1), 143-150
- Arciniegas, J. & Mejías, A. (2016). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala SERVQUALing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comuni @cción*, 8 (1), 22-36.
- Ardiles, E. y Escobar, P. (1997). Percepción y expectativas de los alumnos de enseñanza media en relación a la formación y desempeño de sus profesores. *Estudios Pedagógicos*, 23, 33-40.-tdpy
- Aron, A. y Milicic, N. (1999). *Clima social escolar y desarrollo personal*. Santiago: Andrés Bello.
- Beunen, G. P., Lefevre, J., Philippaerts, R. M., Delvaux, K., Thomis, M., Claessens, A. L., Vanreusel, B., Çlysens, R., Vanden, B., y Renson, R. (2004). Adolescent correlates of adult physical activity: a 26-year follow-up. *Medicine and Science in Sports and Exercise*, 36(11), 1930-1936.
- Bitner, M.J., Hubbert, A.R. (1994) "Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality: The consumer's voice". *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, pp. 72-94
- Bodet, G. (2006). Investigating Customer Satisfaction in a Health Club Context. *European Sport Management Quarterly*, 6, 149-165
- Brady, M. K., y Cronin, J.J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 5, 34-49.
- Cagigal, J.M. (1981) ¡Oh Deporte! Anatomía de un gigante. Valladolid: Miñón.

- Calabuig, F., Quintanilla, I., y Mundina, J. J. (2008). La calidad percibida de los servicios deportivos: Diferencias según instalación, género, edad y tipo de usuario en servicios náuticos. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 4(10), 25-43.
- Calabuig, F., Burillo, P., Crespo, J., Mundina, J. J., y Gallardo, L. (2010). Satisfacción, calidad y valor percibido en espectadores de atletismo. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 10(40), 577-593.
- Calabuig, F., Molina, N., y Núñez, J. (2012). Una aplicación inicial del modelo tridimensional de calidad de servicio en centros deportivos privados. *E-balónmano. Journal Sport of Science*, 8, 67-81.
- Cárcamo, J. (2012). El profesor de educación física desde la perspectiva de los escolares. *Estudios Pedagógicos*, 38, (1), 105-119
- Carron, A.; Hausenblas, H. A. y Mack D. (1996). Social influence and exercise: a metaanalysis. *Journal of Sport and Exercise Psychology*, 18, 1-16.
- Castañeda-Vázquez, C., Campos-Mesa, M., & Del Castillo-Andrés, O. (2015). Actividad física y percepción de salud de los estudiantes universitarios. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64, pp. 277-284.
- Cristi, C., & Rodríguez, F. (2014). Paradoja: "activo físicamente pero sedentario, sedentario pero activo físicamente". Nuevos antecedentes, implicaciones en la salud y recomendaciones. *Rev. méd. Chile*, 142, pp. 72-78.
- Consejo Superior de Deportes. (2008) Manifiesto por la igualdad y la participación de la Mujer en el Deporte, Madrid.
- Crosby, P.B. (1979) *Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain*. McGraw-Hill, New York.
- Cubides, H. (1998) *Viviendo a toda: jóvenes territorios culturales y nuevas sensibilidades*. Bogotá: Siglo Del Hombre.

- Dabholkar, P. A., Thorpe, D. I., y Rentz, J. O. (1996) A measure of service quality for retail stores: scale development and validation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24 (1), 3-16.
- DeMarco, T. y Sidney, K. (1989). Enhancing children's participation in physical activity. *Journal of School Health*, 59 (8), 337-340.
- Deming, W.E. (1989): *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Díaz de Santos, Madrid.
- Dorado, A. y Gallardo, L. (2004). La satisfacción del consumidor deportivo los servicios públicos. *Investigación y Marketing*, 83, 26-30.
- Dirección de Deportes y Recreación (2017). Rescatado de <http://www.pucv.cl/pucv/futuros-estudiantes/deporte-y-recreacion/2015-06-26/112534.html>
- Dorado, A. y Gallardo, L. (2005): "La gestión del deporte a través de la calidad"
- Duda, J. L., y Ntoumanis, N. (2003). Correlates of achievement goal orientations in physical education. *International Journal of Educational Research*, 39, 415-436
- Espinoza, L., Rodríguez, F., Gálvez, J., & MacMillan, N. (2011). Hábitos de alimentación y actividad física en estudiantes universitarios. *Revista chilena de nutrición*, 38(4), 458-465.
- Organización Mundial de la Salud. (2008) *Aplicación de la estrategia mundial sobre régimen alimentario actividad física y salud*. Catálogo Biblioteca de la OMS.
- Federación Nacional Universitaria de Deportes (2010). *Memoria Anual*. Santiago.
- Fernández, D., Rial, B. & Rial, A. (2011). Evaluación de la calidad percibida de los servicios deportivos en el ámbito universitario". *Revista de Psicología del Deporte* 2013. Vol. 22, núm. 1, pp. 143-150.
- Fernández, S., Amador, F., Dopico, X., & Iglesias, E. (2015). *Hábitos de práctica físico-deportiva de estudiantes universitarios en Chile*. Valparaíso: Punta Ángeles.

- Ferreira, T., Rodrigues, A., Ferreira da Silva, S., Alvarenga, A., Aparecido, S., & Vinicius, M. (2016). Association between Physical Education program in school and the practice team sports during university. *Revista Brasileira de Cineantropometria e Desempenho Humano*, 18, pp. 222-232
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Universidad Rafael Urdaneta.
- García Ferrando, (1993) M. *Tiempo libre y actividades deportivas de la juventud en España*. Madrid. Instituto de la Juventud. Ministerio de Asuntos Sociales.
- García, M.; Puig, N.; Lagardera, F. (1998) (comps.). *Sociología del deporte*. Madrid: Alianza Editorial.
- García Ferrando, (2006.) M. *Posmodernidad y Deporte: Entre la individualización y la masificación*. Madrid: Consejo Superior de Deportes y Centro de Investigaciones Sociológicas;
- García Ferrando, M., & Llopis Goig, R. (2011). *Ideal democrático y bienestar personal, Los hábitos deportivos en España 2010*. Madrid: Consejo Superior de Deportes y Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Gobierno de Chile (2001). *Política Nacional de Actividad Física y Deporte*. Santiago: Chiledeportes.
- Gordon-Larsen, P., McMurray, y Popkin (2000). Determinants of adolescent physical activity patterns. *Pediatrics*, 105 (6)
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y Gestión de Servicios. La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Diaz Santos.
- MINSAL, MINEDUC, IND, UMCE, INTA U. de Chile, Bahamondes, C., Zacarías, I., & Olivares, S. (2004). *Guía de vida activa*. Grupo Técnico de Actividad Física de VIDA CHILE. Santiago: CANEF
- Hallal, P. C., Azevedo, M. R., Reichert, F. F., Siqueira, F. V., Araújo, C. L. & Victora, C. G. (2005). Who, when, and how much? : Epidemiology of walking in a

middle-income country. *American journal of preventive medicine*, 28(2), 156-161

Hernández-Mendo, A. (2001). Un cuestionario para evaluar la calidad en programas de actividad física. *Revista de Psicología del Deporte*, 10(2), 179-196.

Hernando. (2008) C. Análisis y Retos del Deporte Universitario. Conferencia presentada en el I Foro del Deporte de Castilla-La Mancha. Toledo.

Hyun-Duck K., LaVetter, D. y Jeoung-Hak Lee. (2006). The influence of service quality factors on customer satisfaction and repurchase intention in the Korean professional basketball league. *International Journal of Applied Sports Sciences*

Jiang, Y. & Wang, C. L. (2006). The impact of affect on service quality and affect on service quality and satisfaction: The moderation of service contexts. *Journal of Service Marketing*, 20(4), 211-218.

Johnson, J. W. y Gustavson, E. (2000). Linking employee perceptions of service climate to customer satisfaction. *Personnel Psychology*, 49, 831-851.

Keegan, R. J., Harwood, C. G., Spray, C. M., & Lavalley, D. E. (2009). A Qualitative Investigation Exploring the Motivational Climate in Early Career Sports Participants: Coach, Parent and Peer Influences on Sport Motivation. *Psychology of Sport and Exercise*, 10, 361-372.

Kim, D. y Kim, S. Y. (1995); QUESC: An instrument for assessing the service quality of sport centres in Korea. *Journal of Sport Management*, 9, 208-220.

Kim, K., & Severt, D. E. (2011). Satisfaction or quality comes first: An empirical analysis. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 28(1), 81-96

Ko, Y. J., y Pastore, D. L. (2004). Current issues and conceptualizations of service in the recreational sport industry. *Sport Marketing Quarterly*, 13 (3), 159-167.

- Ko, Y. J., y Pastore, D. L. (2005). A hierarchical model of service quality for the recreational sport industry. *Sport Marketing Quarterly*, 14 (2), 84-97.
- Larson, B., & Steinman, R. (2009). Driving NFL fan satisfaction and return intentions with concession service quality. *Services Marketing Quarterly*, 30(4), 418-428.
- Ley 19.712, Ley del Deporte, Santiago, Chile, 30 de Enero de 2001
- Livingstone, M.B. (2001). Childhood obesity in Europe: a growing concern. *Public Health Nutrition*, 4 (1A): 109-116.
- López, A. (2002) *Gestión del Deporte Universitario*. Actas del I Congreso de Gestión del Deporte. Valencia: Asociación de Gestores profesionales de la Comunidad Valenciana, pág. 37-45.
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009), *Marketing de servicios*, Pearson Prentice Hall, Mexico.
- Malina, R. M., & Bouchard, C. (1991). *Growth, maturation, and physical activity*. Champaign, IL: Human Kinetics Academic
- Malina, R. M. (1996). Tracking of physical activity and physical fitness across the lifespan. *Research Quarterly for Exercise and Sport*, 67(3), s48-s57.
- Mañas, M. A., Giménez, G., Muyor, J. M., Martínez-Tur, V., y Moliner, C. P. (2008). Los tangibles como predictores de la satisfacción del usuario: un estudio de campo en servicios deportivos. *Psicothema*, 20 (2), 243-248
- Ministerio del deporte (2016). Encuesta nacional de hábitos de actividad física y deportes en la población de 18 años y más. Recuperado de: http://www.mindep.cl/wp-content/uploads/2016/07/INFORME-FINAL-ENCUESTA-DEPORTES-COMPLETO_.pdf
- Miquel Salgado-Araujo, J. L. (1998). Revisión de la literatura actual sobre la continuidad del cambio de conducta en relación a la actividad física. *Educación Física y Deportes*, 54, 66-77.

- Morales-Sánchez, V. (2003). Evaluación psicosocial de la calidad en servicios municipales deportivos: aportaciones desde el análisis de variabilidad. Tesis Doctoral sin publicar. Universidad de Málaga, Málaga, España
- Morales, V., Hernández, A., y Blanco, A. (2005). Evaluación de la calidad en los programas de actividad física. *Psicothema*, 17 (2), 292-298.
- Morales, V., Hernández-Mendo, A. y Blanco, A. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo SERVQUAL. *Revista de Psicología del Deporte*, 18, 137-150.
- Morales Cevidanes, M. Á. (2009). La organización y gestión de las actividades físico-deportivas en la universidad: un caso práctico: un caso práctico. Málaga.
- Murray, D. y Howat, G. (2002). The Relationships among Service Quality, Value, Satisfaction, and Future Intentions of Customers at an Australian Sports and Leisure Centre. *Sport Management Review*, 5, 25-43.
- Navarro, J. (2013). Construcción teórica del sistema y estilo gerencial en las direcciones de deportes de las instituciones de educación superior venezolanas. *Investigación y Postgrado*, 28, pp. 147-164.
- Nuviala, A. y Casajús, J. A. (2005). Calidad percibida del servicio deportivo en edad escolar desde la perspectiva de los padres. El caso de la provincia de Huelva. *Revista Inter-nacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 5, 1-12.
- Nuviala, A., Tamayo, J. Iranzo, J. y Falcón, D. (2008) Creación, diseño, validación y puesta en práctica de un instrumento de medición de la satisfacción de usuarios de organizaciones que prestan servicios deportivos. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 14, 10-16.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63, 33-44.

- Organización Mundial de la Salud. (2008) Aplicación de la estrategia mundial sobre el régimen alimentario, actividad física y salud. Rescatado de <http://www.who.int/dietphysicalactivity/pa/es/>
- Papaioannou, A. (1998). Students' perceptions of the physical education class environment for boys and girls and the perceived motivational climate. *Research Quarterly for exercise and sport*, 69, 267-275
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985), "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing*, Vol. 49, pp. 41-50
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *the Journal of Marketing*, 111-124.
- París, F.; Lizalde, E. (1997) El deporte en las universidades españolas. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura. Consejo Superior de Deportes.
- Pate, R.R., Pfeiffer, K.A., Trost, S.G., Ziegler, P., y Dowda, M. (2004). Physical activity among children attending preschools. *Pediatrics*, 114(5), 1258-1263.
- Pintanel, M. y Capdevila, Ll. (1999). Una intervención motivacional para pasar del sedentarismo a la actividad física en mujeres universitarias. *Revista de Psicología del Deporte*, 8, 1, 53-66.
- Ramírez, W., Vinaccia, S., & Suárez, G. R. (2004). El impacto de la actividad física y el deporte sobre la salud, la cognición, la socialización y el rendimiento académico: una revisión teórica. *Revista de estudios sociales*, (18), 67-75.
- Real Academia Española (1996) "Diccionario escolar" Madrid Espasa Calpe
- Rial J., Varela, J., Rial A. & Real E. (2010). Modelización y medida de la Calidad Percibida en centros deportivos: La escala QSport-10. *Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 18, 57-73.

- Ruiz, F., García, M., & Hernández, A. (2001). El interés por la práctica de actividad físico-deportiva de tiempo libre del alumnado de la Universidad de Almería. Un estudio longitudinal. *Educación Física y Deportes*, 63, pp. 86-92.
- Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010) *Metodología de la investigación* (5ta. ed.). D.F., México: McGraw Hill.
- Sánchez-Barrera, M.; Pérez, M. y Godoy, J. (1995). Patrones de actividad física de una muestra española. *Revista de Psicología del Deporte*, 7-8, 51-71.
- Segura, J.; Cebriá, J.; Casas, O.; Corbella, S.; Crusat, M.; Escanilla, A.; Grau, G. y Sanromá, M. (1999). Hábitos de actividad física en estudiantes universitarios. En G. Nieto y E. J. Garcés de Los Fayos (Eds.), *Psicología de la Actividad Física y el Deporte*, Tomo I (pp. 203-213). Murcia: Sociedad Murciana de Psicología de la Actividad Física y el Deporte.
- Stouffer, K y Dorman, S. M. (1999). Childhood obesity: a multifaceted etiology. *The International Journal of Health Education*, 2.
- TAMAMES, R. (2000): “Claves para la modernización de la empresa”
- Telama, R., Laakso, L., Yang, X., y Viikari, J. (1997). Physical activity in childhood and adolescence as predictor of physical activity in young adult. *American Journal of Preventive Medicine*, 13(4) 317-323.
- Trudeau, F., y Shephard, R.J. (2005). Contribution of school programmes to physical activity levels and attitudes in children and adults. *Sports Medicine*, 35(2), 89-105.
- Tsitskari. E., Tsiotras, D., y Tsiotras, G. (2006). Measuring service quality in sport services. *Total Quality Management & Business Excellence*, 17 (5), 623-631

- Van Beurden, E., Barnett, L.M., Zask, A., Dietrich, U.C., Brooks, L.O., y Beard, J. (2003). Can we skill and activate children through primary school physical education lessons? “Move it Groove it”-a collaborative health promotion intervention. *Preventive Medicine*, 36, 493-501.
- Vidarte Claros, J. A., Vélez Álvarez, C., Sandoval Cuellar, C., & Alfonso Mora, M. L. (2011). Actividad física: estrategia de promoción de la salud. *Revista Hacia la Promoción de la Salud*, 16(1).
- Welch, J. & Comer. (1988) *Quantitative methods for public administration: techniques and applications*, Universidad de Virginia: Brooks/Cole. Pub. Co.
- Yacout, O. (2010). Service Quality, Relational Benefits, and Customer Loyalty in a Non-Western Context. *Society for the Advancement of Management*, 75, 4-22.
- Zeithalm, V y Bitner, M. (2000) El cliente y sus percepciones del servicio. . Un enfoque de integración del cliente a la empresa (pp.90-197). Mexico: Mc graw hill.
- Zeithaml, B., Valarie, A. & Bitner, M. (2001). *Marketing de Servicios*. Segunda Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.

CAPÍTULO VII:
ANEXOS



Escuela de Educación Física –

Valparaíso, octubre de 2017

ESTUDIO:

**“Realidad de los Servicios Deportivos ofrecidos por la Dirección de Deportes Y
Recreación de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso”**

Consentimiento Informado

Yo, _____, he leído la información provista y cualquier pregunta que he realizado ha sido respondida satisfactoriamente. Acepto participar en esta actividad, siendo consciente de mi derecho a retirarme en cualquier momento y por cualquier motivo, sin ningún tipo de perjuicio. También acepto que la entrevista que participé sea registrada en un cuestionario.

Comprendo que toda la información provista será tratada en estricta confidencialidad y no será difundida por los investigadores. La única excepción del principio de confidencialidad se presentará en caso de que una Corte solicite los documentos. Me ha sido señalado el tipo de material que será recolectado, el propósito de la investigación, y el uso que se hará del material recolectado una vez finalizada la investigación.

Autorizo que el material de investigación recolectado para este estudio sea publicado, siempre y cuando mi nombre y/o cualquier otro tipo de información que pueda identificarme no sean utilizados.

Firma _____

Fecha _____



Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
Facultad de Filosofía y Educación
Escuela de Pedagogía

Viña del Mar, septiembre 2017

Prof. Dr.
Universidad
Ciudad
PRESENTE

Estimado Profesor:

Junto con saludarle, me dirijo a usted en calidad de estudiantes tesistas de la carrera de Educación Física para solicitar la validación del cuestionario SERVQUALIN.

El cuestionario se enmarca en el trabajo de titulación (tesis de pregrado) bajo el enfoque cuantitativo y tiene como objetivo general determinar la percepción de la calidad y satisfacción que tienen los estudiantes usuarios de los servicios deportivos ofrecidos por la Dirección de Deportes y Recreación de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Para el cumplimiento de dicho objetivo se han establecen los siguientes objetivos específicos:

- Determinar los niveles de satisfacción de los estudiantes usuarios de los talleres y actividades deportivas implementadas por la Dirección de Deportes y Recreación de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.
- Medir la calidad del servicio entregado por parte de la Dirección de Deportes y Recreación de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.
- Comparar diferencias entre los estudiantes usuarios hombres y mujeres de los talleres y actividades deportivas implementadas por la Dirección de Deportes y Recreación de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

A continuación, se presentan las dimensiones del modelo SERVQUAL abordadas en el cuestionario con su respectiva descripción.

Dimensiones	Descripción
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad de los profesores/monitores para ayudar a los usuarios proporcionando un servicio puntual y eficaz
Fiabilidad	Se refiere a la prestación del servicio prometido de modo adecuado y estable e el tiempo
Empatía	Se refiere a que el servicio deba entender la perspectiva del usuario
Seguridad	Se refiere a que la atención y las habilidades prestadas por el servicio inspiren confianza y credibilidad
Elementos tangibles	Hace referencia a la apariencia, instalaciones, equipo, personal y materiales utilizados por los usuarios

Rogamos a usted realizar las observaciones necesarias para mejorar y modificar esto instrumento, de manera tal que se transformen en una herramienta eficiente para la obtención de la información que requerimos y así intentar dar respuesta a los objetivos de esta investigación.

Agradeciendo desde ya su valiosa colaboración, que sin duda contribuirá al desarrollo de la investigación, se despide atentamente,

Bruno Herrera

Felipe Inostroza

Eduardo Santander

Giuseppe Orlando

Nombre del Experto:
Grado Académico:
Cargo y lugar de trabajo:

Objetivo del cuestionario:

- ✓ **Recoger información acerca de la percepción de los estudiantes sobre la calidad en los talleres y actividades deportivas ofrecidas por la Dirección de Deportes y Recreación de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.**

CUESTIONARIO SERVQUALING - DIDER

Nº de Cuestionario	
Punto de Muestreo	

La Escuela de Educación Física de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV) está realizando un estudio con el propósito de conocer la situación actual de los servicios deportivos (Actividades y Talleres) ofrecidos a la Comunidad Universitaria por la Dirección de Deportes y Recreación de la Universidad.

La información recogida en el presente instrumento es de carácter confidencial y sólo será utilizada por el equipo de investigación para los fines y objetivos relacionados con el estudio, por lo tanto, se trata de un cuestionario totalmente anónimo.

SECCIÓN I. DATOS PERSONALES

Instrucciones: Por favor, rellene o marque con una "x" opción que se ajusta a tus características personales que se le solicitan a continuación:

Sexo	M	F
Edad		
Carrera		
Año de ingreso a la Universidad		
Comuna de residencia		
Nº de Talleres que asiste		
Frecuencia semanal de asistencia		

SECCIÓN II. INSTRUCCIONES

A continuación, se le presentarán una serie de enunciados sobre distintos aspectos relacionados con su experiencia como usuario de los Servicios Deportivos de la DIDER (Talleres y/o Actividades). Indique su nivel de conformidad con una "x" de acuerdo a una escala del 1 a 7 siendo:

1.Malo	2.Pobre	3.Regular	4.Aceptable	5.Bueno	6.Muy Bueno	7.Excelente
--------	---------	-----------	-------------	---------	-------------	-------------

	MANTIENE	MODIFICA	ELIMINA	OBSERVACIONES.
ET-1. La PUCV posee modernas instalaciones (Gimnasios, canchas y espacios destinados para las actividades, etc.).				
ET-2. Las instalaciones físicas de la PUCV son visualmente atractivas.				
ET-3. Los materiales impresos que proporciona la PUCV (folletos, trípticos, etc.) son visualmente atractivos.				
ET-3.2 Los materiales de comunicación formal, virtuales que proporciona la PUCV (Facebook, Twitter, Correo Electrónico, etc.) son visualmente atractivos.				
ET-4. El personal de los servicios deportivos tiene una apariencia pulcra.				
FI-5. Cuando el personal de los servicios deportivos promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.				
FI-6. Cuando tienes un problema, el personal de los servicios deportivos muestra interés por ayudarle.				
EM-19 Los servicios deportivos tienen horarios de trabajo adecuados.				
FI-7. El personal de los servicios deportivos le brinda un buen servicio desde la primera vez.				
FI-8. El personal de los servicios deportivos concluye el servicio en el tiempo prometido.				

FI-9. El personal de los servicios deportivos mantiene sus registros sin errores (actas, listas de alumnos)				
CR-10 El personal de los servicios deportivos le comunica cuando concluirá la realización del servicio.				
CR-11 El personal de los servicios deportivos le ofrece un servicio puntual.				
CR-12 El personal de los servicios deportivos siempre está dispuesto a ayudarlo.				
CR-13 El personal de los servicios deportivos nunca está demasiado ocupado para responder sus inquietudes.				
SE-14 El personal de los servicios deportivos les inspira confianza a los usuarios.				
SE-15 El personal de los servicios deportivos le hace sentir seguro en tus trámites realizados.				
SE-16 El personal de los servicios deportivos es amable.				
SE-17 El personal de los servicios deportivos está capacitado para responder de forma adecuada sus preguntas.				
EM-18 El personal de los servicios deportivos le da una atención personalizada.				
EM-20 La DIDER cuenta con personal suficiente para ofrecerle una atención personalizada.				
EM-21 El personal de los servicios deportivos se preocupa por sus intereses.				
EM-22 La DIDER comprenden sus necesidades.				

OBSERVACIONES GENERALES.

CUESTIONARIO SERVQUALING – DIDER

Nº de Cuestionario	
Punto de muestreo	

La Escuela de Educación Física de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV) está realizando un estudio con el propósito de conocer la situación actual de los servicios deportivos (Actividades y Talleres) ofrecidos a la Comunidad Universitaria por la Dirección de Deportes y Recreación de la PUCV. La información recogida en el presente instrumento es de carácter confidencial y sólo será utilizada por el equipo de investigación para los fines y objetivos del estudio, por lo tanto, se trata de un cuestionario totalmente anónimo.

SECCIÓN I. DATOS PERSONALES

Por favor, en la siguiente tabla indique la información personal solicitada:

Sexo (marque con una x)	M	F
Edad		
Carrera/Unidad Administrativa		
Año de ingreso a la Universidad		
Lugar de residencia en la región		
Nº de Talleres que asiste		
Frecuencia mensual de asistencia		

SECCIÓN II.

INSTRUCCIONES

A continuación, se le presentarán una serie de enunciados sobre distintos aspectos relacionados con su experiencia como usuario de los Servicios Deportivos (Talleres y/o Actividades) de la Dirección de Deportes y Recreación (DIDER). Indique su nivel de conformidad con una "x" de acuerdo a una escala del 1 a 7 siendo:

1.Malo	2.Pobre	3.Regular	4.Aceptable	5.Bueno	6.Muy Bueno	7.Excelente
--------	---------	-----------	-------------	---------	-------------	-------------

	Malo	Pobre	Regular	Aceptable	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. La DIDER cuenta con personal suficiente para ofrecerle una atención personalizada.	1	2	3	4	5	6	7

2. Los profesores/monitores de los servicios deportivos de la DIDER siempre está dispuesto a ayudarlo.	1	2	3	4	5	6	7
3. El personal de los servicios deportivos de la DIDER le hace sentir seguro en sus trámites realizados.	1	2	3	4	5	6	7
4. Los profesores/monitores de los servicios deportivos de la DIDER concluye los servicios en el tiempo programado.	1	2	3	4	5	6	7
5. La DIDER posee modernas instalaciones deportivas (Gimnasios, canchas y espacios destinados para las actividades, etc.).	1	2	3	4	5	6	7
6. El personal de los servicios deportivos de la DIDER le brinda un buen servicio durante todo el semestre/año.	1	2	3	4	5	6	7
7. Cuando el personal de los servicios deportivos de la DIDER promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	1	2	3	4	5	6	7
8. El material impreso que proporciona la DIDER (folletos, trípticos, etc.) son atractivos por su información	1	2	3	4	5	6	7
9. Los profesores/monitores de los servicios deportivos de la DIDER son amables.	1	2	3	4	5	6	7
10. Los profesores/monitores de los servicios deportivos de la DIDER le ofrece un servicio puntual.	1	2	3	4	5	6	7
11. Los medios de comunicación virtual que proporciona la DIDER (Facebook, Twitter, Correo Electrónico, etc.) son atractivos por su información.	1	2	3	4	5	6	7
12. El personal de los servicios deportivo de la DIDER se preocupa por sus intereses.	1	2	3	4	5	6	7
13. El personal de los servicios deportivos de la DIDER está capacitado para responder de forma adecuada sus preguntas.	1	2	3	4	5	6	7
14. Cuando tienes un problema, el personal de los servicios deportivos de la DIDER muestra interés por ayudarlo.	1	2	3	4	5	6	7
15. Las instalaciones deportivas de la DIDER son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
16. Los horarios de los talleres/actividades de la DIDER son adecuados.	1	2	3	4	5	6	7
17. El profesor/monitor de la de la DIDER le comunica cuando concluirá la realización de la actividad.	1	2	3	4	5	6	7
18. La DIDER comprende sus necesidades.	1	2	3	4	5	6	7
19. El personal de los servicios deportivos de la DIDER mantiene sus registros actualizados y disponibles tempranamente. (Actas, listas de alumnos, etc.)	1	2	3	4	5	6	7
20. Los profesores/monitores de los servicios deportivos de la DIDER tiene una apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7
21. Los profesores/monitores de los servicios deportivos de la DIDER le da una atención personalizada.	1	2	3	4	5	6	7
22. El profesor/monitor de los servicios deportivos de la DIDER le inspira confianza a los estudiantes usuarios.	1	2	3	4	5	6	7

¡¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!!

ALPHA DE CRONBACH:**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	325	99,7
	Excluidos	1	,3
	Total	326	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	22

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Personal suficiente	107,61	432,565	,573	,945
Disposición de Ayuda	106,36	434,582	,674	,943
Seguridad en los trámites	106,87	430,662	,728	,943
Término programado	106,34	438,792	,597	,944
Modernas instalaciones	108,62	430,446	,584	,945

Buen servicio	106,93	425,002	,769	,942
Cumplir lo comprometido	106,94	428,033	,706	,943
Calidad Material impreso	108,44	430,149	,558	,945
Amabilidad Profesor/Técnico	106,09	438,485	,664	,944
Puntualidad del servicio	106,55	432,051	,674	,943
Calidad de los medios de comunicación	108,13	435,533	,498	,946
Preocupación del personal	107,33	425,000	,719	,943
Preparación en respuestas	106,84	424,439	,775	,942
Interés por ayudar (Personal)	107,01	424,062	,758	,942
Instalaciones atractivas	108,71	432,415	,538	,945
Horarios adecuados	107,71	435,828	,470	,947
Informa de término de actividad	106,58	432,078	,702	,943
Comprender necesidades	107,65	430,154	,673	,943
Registros actualizados	107,17	425,816	,728	,943
Apariencia pulcra	106,39	433,973	,657	,944
Atención personalizada	106,85	427,847	,687	,943
Inspirar confianza	106,24	435,089	,703	,943