PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO

FACULTAD DE FILOSOFIA Y EDUCACIÓN

ESCUELA DE EDUCACIÓN FISICA

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEPORTIVOS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO: ESTUDIO COMPARATIVO 2017-2018.

TRABAJO DE TITULO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN EDUCACIÓN Y AL TITULO DE PROFESOR DE EDUCACIÓN FÍSICA

TESISTAS

ANTONIA BERNARDITA MARTÍNEZ SALAZAR

MACARENA KARIN CHIESA VALENZUELA

VICTOR MANUEL RIVERO VIGNOLA

PROFESOR GUÍA

DANIEL MICHEL DUCLOS BASTÍAS

VIÑA DEL MAR, 2018

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO

FACULTAD DE FILOSOFIA Y EDUCACIÓN

ESCUELA DE EDUCACIÓN FISICA

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEPORTIVOS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO: ESTUDIO COMPARATIVO 2017-2018.

TRABAJO DE TITULO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN EDUCACIÓN Y AL TITULO DE PROFESOR DE EDUCACIÓN FÍSICA

TESISTAS

ANTONIA BERNARDITA MARTÍNEZ SALAZAR

MACARENA KARIN CHIESA VALENZUELA

VICTOR MANUEL RIVERO VIGNOLA

PROFESOR GUÍA

DANIEL MICHEL DUCLOS BASTÍAS

VIÑA DEL MAR, 2018

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quisiera agradecer a mi familia, pilar fundamental en este proceso. A mis padres por siempre estar cuando lo necesité a pesar de estar a distancia y ser mi máxima contención. A mi papá por haber dado el primer impulso en mi al decidir por esta carrera, por siempre invitarme a ser perseverante y cumplir con mis objetivos; a mi mamá por siempre apoyarme y guiarme al tomar decisiones, a ambos por confiar en mí. A mis 7 hermanos, quienes aportaron en cierta medida en esta etapa de alguna manera. En segundo lugar, agradecer los amigos que conocí en esta etapa. A los amigos que me dio la natación, quienes hasta hoy son parte importante de mi vida y estuvieron en este proceso aportando cada uno un rol importante. A mi mejor amiga y compañera de tesis Macarena, con quien pude compartir los mejores momentos durante estos años de universidad, momentos que quedarán siempre presentes en nuestras vidas. De no ser por ellos, los últimos años no hubieran sido tan gratos. Finalmente agradecer a mis compañeros de tesis, Macarena y Víctor, por ser cada uno un aporte fundamental en este trabajo final, a nuestro profesor Daniel Duclos por acompañarnos y guiarnos en este importante proceso. Agradecida de cada una de las personas que fueron parte de este proceso, acompañándome en los buenos y malos momentos y que marcaron en mí una parte importante para cumplir mi rol como futura profesora.

Antonia Bernardita Martínez Salazar

Para culminar esta etapa universitaria le quiero agradecer a esas personas que se han mantenido a lo largo de estos 5 años y han sido un gran apoyo. Primero agradecerle a mi mejor amiga, mi mamá, Karin, que ha sido mi apoyo fundamental, quien ha estado constantemente a mi lado en buenos y sobre todo en malos momentos, y quien me ha entregado todo su amor y apoyo por seguir los caminos que elijo, mis deseos y sueños. A la vez le agradezco a Marcelo, por entregar además de su apoyo durante mi etapa universitaria, entregar a mí y mi familia (mama y hermano), todo lo que hemos necesitado para estar bien. También, agradecerle a mi abuela Karin, por su constante atención y apoyo en esta etapa. Le quiero agradecer también a mi abuela Aurora, mis hermanos Andrés y Javier, por su preocupación a lo largo de mi carrera.

Siguiendo, le agradezco a mi tía Rossana, quien ha sido una consejera, una amiga y un gran apoyo, es quien me ha ayudado y apoyado en momentos altos y bajos, y quien me ha abierto las puertas para confiar en ella y darme el amor de familia que me recuerda a mi padre durante estos 5 años. Junto a agradecerle a ella, le agradezco a mi tío Javier, mis primos Milena, Isidora, domingo y clemente por creer en mí, por sus consejos, y llenarme de amor haciéndome parte de ellos en esta etapa llena de cambios y desafíos que se presentaron. De mi familia, le agradezco también a mi prima, Debbie, por ser una amiga y una hermana grande. Por último, gracias a mi amiga – hermana, Francisca Urrutia quien, durante el transcurso de mi carrera, siempre me entrego la cuota de energía cuando ya se iban gastando y lo necesitaba, y por motivarme siempre a seguir adelante en esto. Y agradezco también a cada uno de mis amigos externos a la universidad que en algún momento de mi carrera han sido un apoyo. Le quiero agradecer también, a las amistades que te entrega la universidad, si bien son muchas, en general le agradezco a cada uno de mis compañeros (generación 2014) que dejo una huella que no se borrara, en especial destaco a mi mejor amiga Antonia Martínez, quien desde primer año se mantuvo a mi lado en las buenas y en las malas, y fue con quien compartí mis peores y sobre todo mejores momentos, mi apañe de 5 años, entregándome siempre lo mejor de ella. También destaco y le agradezco a mi amigo Sebastián Vásquez, que, a lo largo de la carrera, siempre fue un gran amigo y consejero cada vez que lo necesitaba. Finalmente, le quiero agradecer a mi grupo de tesis, compañeros Víctor Rivero y Antonia Martínez, y profesor tutor, Daniel Duclos, por desde un principio

apoyarme con mi plan, entregar lo mejor de ellos para que esto resultara, por el tiempo dedicado, disposición y por ser un gran equipo.

A cada uno de los mencionados, gracias por confiar y creer en mí, por motivarme a cumplir mis sueños, por la contención y simplemente por haber estado presente a lo largo de estos 5 años, en una de las etapas más importantes y con más cambios en mi vida.

Muchas gracias.

Macarena Chiesa Valenzuela

Durante el desarrollo de esta tesis no lo puedo catalogar como algo fácil, pero a lo largo de estos 5 años universitario hubo gente que estuvo siempre presente y cada uno aportó para que esta etapa terminará de la mejor manera posible. Primero que todo quisiera agradecer a mis padres y hermano por la confianza, por el apoyo en cada decisión y proyecto. Gracias por creer en mí.

También quiero agradecer a los amigos que encontré en esta etapa universitaria, espero no olvidar a ninguno de ellos. En primer lugar, a Claudio Osorio por ser partner universitario, apañar en todas y por tantas juntas de "estudios". Agradecer a Diego Abarca por tantas ayudantías innumerables de veces, donde la materia no me entraba nunca. A Nicolas Peña por tantas anécdotas, humoradas que nos hacían reír, pero por sobre todo por las "ayudas" en esas últimas pruebas teóricas. Gracias a Mario Araya que me hizo adicto a comer completos en diferentes picadas, espero que se siga haciendo la junta de los jueves de completos. Gracias Alex Moreno por sus consejos, por su amistad, por apañar a comer completos y cualquier comida en grandes cantidades.

Agradecer a Macarena Chiesa y Antonia Martínez por la oportunidad de realizar esta tesis juntos y por la amistad que fue creciendo durante este último proceso universitario. También agradecer al profesor Daniel Duclos por facilitarnos tiempo y ayuda para poder realizar correctamente esta tesis.

Por último, agradecer a Paula Cerda por su ayuda, consejos, apoyo, amistad, contención y compañía. Gracias a ella porque en todo momento fue un apoyo incondicional.

Muchas Gracias.

Víctor Rivero Vignola

DEDICATORIAS

Esta tesis, que expresa el termino y comienzo de una etapa, la dedico con todo mi amor y recuerdo, a mi padre, Mario Chiesa Soler, quien no está en un plano físico conmigo en estos momentos, pero si está en mi corazón y memoria.

No pudiste acompañarme a lo largo de esta importante etapa en mi vida, pero si se, lo orgulloso y feliz que estarías en estos momentos, viéndome crecer y cumpliendo sueños. Te recuerdo cada día y cada logro a lo largo de esta etapa lo dediqué a ti, en todo momento te hice presente. Falta me has hecho en el camino, y si, mucha falta, pero me he mantenido fuerte y he seguido siempre adelante, y me he logrado construir hasta llegar a ser quien soy ahora. Como me hubiera gustado tenerte en este momento y demostrarte que, si podía lograrlo, como también expresarte como me siento hoy en día, porque se, que te hubiera encantado saber que llego el momento en el que puedo decir: “sí, soy feliz”.

Le dedico este trabajo, a mi madre, Karin Valenzuela Cuevas, porque haber logrado llegar a esto, no fue solo por mí, sino también por haber recibido de ella, por tener su apoyo incondicional en todo momento y lo más importante por confiar y creer en mí, siendo esto mi mayor motivación para seguir adelante a lo largo del camino.

Los amo.

Macarena Chiesa Valenzuela

TABLA DE CONTENIDOS

TITULO	CONTENIDOS	Pág.
Índice de Tablas		**13**
Índice de Gráficos		**15**
Resumen		**18**
Abstract		**20**
Introducción		**21**
Capítulo I:	**MARCO DE REFERENCIA**	**24**
	1.Marco de referencia.	**25**
	1.1. Conceptos.	**25**
	1.1.1. Actividad física y deporte.	**25**
	1.1.2. Deporte universitario.	**27**
	1.2. Antecedentes y problemática.	**29**
	1.2.1. Características de la actividad física y deporte en la sociedad actual.	**29**
	1.2.2. Características de la actividad física y deporte en el ámbito universitario.	**33**

	1.3. Calidad de servicios deportivos y satisfacción.	**34**
	1.4. Actividad Física y Deporte Universitario en la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.	**38**
	1.5. Medición de calidad del Servicio Deportivo.	**39**
	1.5.1. SERVQUAL.	**39**
Capítulo II:	**DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**	**43**
	2. Diseño de la investigación.	**44**
	2.1. El problema .	**44**
	2.2. Objetivo general.	**45**
	2.3. Objetivos específicos.	**45**
	2.4. Metodología	**45**
	2.4.1. Tipo de estudio	**45**
	2.4.2. Muestra	**46**
	2.4.3 Puntos de muestreo.	**51**
	2.4.4. Procedimiento.	**54**
	2.4.5. Instrumento.	**54**
	2.4.6. Análisis de los datos.	**62**

Capítulo III:	**RESULTADOS**	**64**
	3. Resultados	**65**
	3.1. Resultados descriptivos muestra 2018	**65**
	3.1.1. Dimensión empatía.	**65**
	3.1.2. Dimensión capacidad de respuesta.	**70**
	3.1.3. Dimensión seguridad.	**73**
	3.1.4. Dimensión fiabilidad.	**76**
	3.1.5. Dimensión elementos tangibles**.**	**81**
	3.2. Resultados comparativos muestra 2017-2018	**85**
	3.2.1. Dimensión empatía.	**85**
	3.2.2. Dimensión capacidad de respuesta.	**91**
	3.2.3. Dimensión seguridad.	**93**
	3.2.4. Dimensión fiabilidad.	**97**
	3.2.5. Dimensión elementos tangibles.	**102**
	3.3. Resultados comparados con prueba de contraste.	**108**
	3.3.1. Dimensión empatía.	**108**
	3.3.2. Dimensión capacidad de respuesta.	**110**
	3.3.3. Dimensión seguridad.	**111**
	3.3.4. Dimensión fiabilidad.	**112**
	3.3.5. Dimensión elementos tangibles	**113**

Capítulo IV:	**DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**	**115**
	4. Discusión de los resultados.	**116**
	4.1. Discusión dimensión.	**116**
	4.1.1. Dimensión empatía.	**118**
	4.1.2. Dimensión capacidad de respuesta.	**119**
	4.1.3. Dimensión seguridad.	**120**
	4.1.4. Dimensión fiabilidad.	**121**
	4.1.5. Dimensión elementos tangibles.	**122**
Capítulo V:	**CONCLUSIONES**	**125**
	5.Conclusión.	**128**
Capítulo VI:	**BIBLIOGRAFIA**	**128**
	6.Bibliografía.	**129**
Capitulo VII:	**ANEXOS**	**134**
	7.Anexos.	**135**
	7.1 Anexo cuestionario Servqualing	**135**

INDICE DE TABLAS		Pág.
Tabla 1.	Edad de encuestados.	**47**
Tabla 2.	Datos personales e información solicitada.	**56**
Tabla 3.	Dimensiones, ítems y orden numérico de afirmación.	**56**
Tabla 4.	Personal suficiente para atención personalizada.	**66**
Tabla 5.	Personal se preocupa por intereses.	**66**
Tabla 6.	Horarios de talleres.	**67**
Tabla 7.	La DIDER comprende necesidades.	**68**
Tabla 8.	Servicio brindado por el personal.	**78**
Tabla 9.	Personal cumple promesas.	**78**
Tabla 10.	Personal muestra interés por ayudar.	**79**
Tabla 11.	Poseen modernas instalaciones deportivas.	**81**
Tabla 12.	Material impreso atractivo por información.	**82**

Tabla 13.	Medio virtual atractivo por información.	**83**
Tabla 14.	Instalaciones deportivas atractivas.	**83**
Tabla 15.	Resultados dimensión empatía.	**108**
Tabla 16.	Resultados dimensión capacidad de respuesta.	**110**
Tabla 17.	Resultados dimensión seguridad.	**111**
Tabla 18.	Resultados dimensión fiabilidad.	**112**
Tabla 19.	Resultados dimensión elementos tangibles.	**114**

INDICE DE GRAFICOS		Pág.
Gráfico 1.	Sexo de encuestados.	**47**
Gráfico 2.	Facultad a la cual pertenecen encuestados.	**49**
Gráfico 3.	Año de ingreso encuestados.	**50**
Gráfico 4.	Residencia de encuestados.	**51**
Gráfico 5.	Puntos de recolección de datos (talleres).	**53**
Gráfico 6.	N talleres.	**53**
Gráfico 7.	Frecuencia talleres.	**53**
Gráfico 8.	Atención personalizada.	**69**
Gráfico 9.	Disposición del profesor/monitor a ayudar.	**70**
Gráfico 10.	Puntualidad en el servicio entregado.	**71**
Gráfico 11.	Información acerca de cuándo concluye actividad.	**72**
Gráfico 12.	Seguridad en los tramites.	**73**
Gráfico 13.	Amabilidad del profesor/monitor.	**74**

Gráfico 14.	Preparación en respuestas.	**75**
Gráfico 15.	Profesor/ monitor inspira confianza.	**76**
Gráfico 16.	Termino programado.	**77**
Gráfico 17.	Registro de asistencia actualizado.	**80**
Gráfico 18.	Apariencia pulcra del personal.	**84**
Gráfico 19.	Personal suficiente para atención personalizada.	**86**
Gráfico 20.	Personal se preocupa por intereses.	**87**
Gráfico 21.	Horarios de talleres adecuados.	**88**
Gráfico 22.	DIDER comprende necesidades.	**89**
Gráfico 23.	Atención personalizada.	**90**
Gráfico 24.	Disposición del profesor/monitor a ayudar.	**91**
Gráfico 25.	Puntualidad en el servicio entregado.	**92**
Gráfico 26.	Información acerca de cuando concluye actividad.	**93**
Gráfico 27.	Seguridad en los tramites.	**94**

Gráfico 28.	Amabilidad del profesor/monitor.	**95**
Gráfico 29.	Preparación en respuestas.	**96**
Gráfico 30.	Profesor/monitor inspira confianza.	**97**
Gráfico 31.	Termino programado.	**98**
Gráfico 32.	Personal brinda buen servicio.	**99**
Gráfico 33.	Personal cumple promesas que hace.	**100**
Gráfico 34.	Personal muestra interés por ayudar.	**101**
Gráfico 35.	Registro de asistencia actualizado.	**102**
Gráfico 36.	Poseen modernas instalaciones deportivas.	**103**
Gráfico 37.	Material impreso atractivo por información.	**104**
Gráfico 38.	Medio virtual atractivo por información.	**105**
Gráfico 39.	Instalaciones deportivas atractivas.	**106**
Gráfico 40.	Apariencia pulcra del personal.	**107**

RESUMEN

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEPORTIVOS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO: ESTUDIO COMPARATIVO 2017-2018.

AUTORES

ANTONIA BERNARDITA MARTINEZ SALAZAR

MACARENA KARIN CHIESA VALENZUELA

VICTOR MANUEL RIVERO VIGNOLA

DIRECTOR DE TESIS

DANIEL MICHEL DUCLOS BASTÍAS

Resumen

La práctica de actividad física y deportiva en la universidad no debería estar aislada de la formación académica de los jóvenes. Esta debería jugar un rol importante en la vida universitaria de cada estudiante. Por lo tanto, es sumamente indispensable contar con un servicio deportivo de calidad que oferte actividades hacia la comunidad universitaria, con el propósito fomentar este tipo de conductas durante la etapa universitaria.

La presente investigación tuvo como propósito la determinar 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 y comparar con los

resultados obtenidos 2017 y 2018. La investigación se abordó con un enfoque cuantitativo, definiéndose como un diseño longitudinal de tendencia y evolución de grupo, utilizando un muestreo no probabilístico.

La muestra (n 372) consideró estudiantes usuarios de los servicios deportivos ofrecidos por la DIDER, provenientes de las 9 facultades de la universidad que participan en las actividades y talleres deportivos ejecutados en el presente año 2018. Para la recogida de información, se utilizó el instrumento SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988), la cual ha sido aplicada en otros contextos universitarios, para evaluar la calidad percibida en el servicio entregado, el consta de 5 dimensiones: empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y elementos tangibles.

Los resultados obtenidos revelan que todos los aspectos valorados a través de las 5 dimensiones mejoraron respecto a la muestra del año anterior (2017). Demostrando diferencias significativas en las 5 dimensiones, pero que a pesar de subir valoraciónes, al igual que en año 2017, el servicio en su totalidad queda valorado como bueno.

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

ABSTRACT

The practice of physical activity and sports in the university it should not be isolated from the academic training of young people. This should play an important role in the university life of each student. Therefore, it is extremely essential to have a quality sports service that offers activities to the university community, with the purpose of foment this type of behavior during the university stage.

The purpose of the present investigation was to determine the levels of perceived quality in the student users of the sports services offered by the Department of Sports and Recreation of the Pontifical Catholic University of Valparaíso and compare with the results obtained in 2017 and 2018. The investigation was approached with a quantitative approach, defined as a longitudinal design of group tendency and evolution, using a non-probabilistic sampling.

The sample (n 372) considered students users of the sports services offered by the DIDER, from the 9 faculties of the university that participate in sports activities and sports workshops executed in the current year 2018. For the collection of information, was used the SERVQUAL instrument (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988), which has been applied in other university contexts, to evaluate the perceived quality of the delivered service, it consists of 5 dimensions: empathy, security, responsiveness, reliability and tangible elements.

The results obtained reveal that all the aspects valued through the 5 dimensions improved with respect to the sample of the previous year (2017). Demonstrating significant differences in the 5 dimensions, but despite increasing valuations, as in 2017, the service is valued as good.

Key Words: Perceived quality, Sports services, SERVQUAL, Physical activity, University sports, Sports workshop.

INTRODUCCIÓN

Introducción

La actividad física y el deporte se han constituido como un área de desarrollo de importancia en la sociedad actual, la mejor calidad de vida y los cambios en los hábitos diarios de las personas han sido incluido el deporte y la actividad física dentro de sus rutinas, integrándose en diferentes ámbitos de la sociedad, en el trabajo, en las escuelas y en universidades.

Al referirnos a las universidades, las unidades encargada de la promoción de los hábitos de actividad física y deportiva en sus comunidades, son de gran relevancia y han consolidado establecer una oferta de servicios deportivos universitarios, los cuales deben responder a estándares calidad mínimos contribuyendo a la fidelización de sus usuarios siendo esto un factor importante la preferencia o deserción de estos. A partir de lo anterior, y considerando las diferentes actividades que están implicadas en la vida universitaria, en el presente trabajo podremos evidenciar las valoraciones entorno a la calidad en los servicios deportivos de participación de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV).

Para lograr una preferencia y participación de estudiantes, quienes suman su carga académica a sus quehaceres diarios, se debe probar a los usuarios un servicio con estándares de calidad que mantengan en el transcurso de estos su participación. Es por esto, que fue necesario abordar la interrogante: ¿Ha mejorado la calidad los talleres deportivos que se imparten en la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso respecto al año anterior?, Esta investigación recogió información de una muestra de usuarios en el año 2018 y los comparó con los resultados obtenidos el año 2017. En ambas mediciones, se aplicó el instrumento validado para la medición de la calidad de servicios SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1998). Este instrumento concede recopilar información mediante 5 dimensiones: Seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad. Enfocados a aspectos del entorno en el que se realizan los talleres, las facilidades ofrecidas y el compromiso por parte del profesor/monitor que dirigen el taller.

Con respecto a la estructura de esta investigación, se presentan 7 capítulos, dentro de los cuales se incluye:

Capítulo I: Revisión de estudios previos relacionados con la calidad de un servicio deportivo, definiendo conceptos fundamentales para la construcción de esta problemática, conceptos como: calidad, servicios deportivos, actividad física y deporte, deporte universitario y características de la actividad física en la sociedad actual y en la vida universitaria.

Capítulo II: Diseño de la investigación, problemática a abordar, objetivos del estudio y metodología utilizada para la recopilación de datos.

Capítulo III: Resultados obtenidos, organizados a través de gráficos y tablas donde se podrá ver la percepción de los usuarios por dimensiones planteadas para abordar la calidad del servicio.

Capítulo IV: Se da a conocer el análisis y discusión, donde se comparan los resultados obtenidos por dimensión durante el año 2018 con respecto a los resultados del 2017, respaldando información por medio de la teoría y otros estudios que consideraron el instrumento SERVQUAL para la obtención de datos.

Capítulo V: Conclusiones obtenidas a través de la investigación.

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

Capítulo VII: Anexos, compilación de instrumentos y herramientas utilizadas para la recolección de datos y su validación.

CAPÍTULO I:
MARCO DE REFERENCIA

1. Marco de referencia

1.1. Conceptos

1.1.1 Actividad física y deporte

En una primera instancia para introducirnos a esta investigación definiremos algunos conceptos de actividad física y deporte.

La Organización Mundial de Salud (OMS) define la actividad física como cualquier movimiento corporal producido por los músculos esqueléticos, con el consiguiente consumo de energía. Ello incluye las actividades realizadas al trabajar, jugar, viajar, las tareas domésticas y las actividades recreativas.

El concepto actividad física no se debe confundir con el de ejercicio, que es una subcategoría de actividad física que se planea, está es estructurada, es repetitiva y tiene como objetivo mejorar o mantener uno o más componentes del estado físico.

Además del ejercicio, cualquier otra actividad física realizada en el tiempo de ocio, para desplazarse de un lugar a otro o como parte del trabajo, también es beneficiosa para la salud. La actividad física, tanto moderada como intensa, es beneficiosa para la salud.

Para los adultos en edad universitaria, la actividad física consiste en actividades recreativas o de tiempo libre, desplazamientos (por ejemplo, paseos a pie o en bicicleta), actividades ocupacionales (de trabajo), tareas domésticas, juegos, deportes o ejercicios programados en el contexto de las actividades diarias, familiares y comunitarias.

Sin embargo, considerando además de esta definición de la OMS, también debemos considerar la definición en el nuestro contexto nacional, la cual nos entrega la institucionalidad deportiva conformada por el Ministerio del Deporte (MINDEP) y el Instituto Nacional de Deportes (IND), 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" (MINDEP, 2016:19)

Para cumplir las definiciones anteriores, la OMS recomienda en adultos entre 18 a 64:

- Practicar al menos 150 minutos semanales de actividad física moderada, o al menos 75 minutos semanales de actividad física intensa, o una combinación equivalente entre actividad moderada e intensa.
- Para obtener mayores beneficios para la salud los adultos deben llegar a 300 minutos semanales de actividad física moderada, o su equivalente.
- Conviene realizar las actividades de fortalecimiento muscular 2 o más días a la semana y de tal manera que se ejerciten grandes conjuntos musculares.

Actualmente, debido al gran auge de la actividad físico-deportiva, el deporte es analizado desde diferentes puntos de vista, ya sea desde el ámbito cultural como el científico. De este modo el deporte es estudiado desde otros campos del conocimiento como la sociología, la filosofía, la biomecánica, la educación o la historia... Como bien señala el autor Manuel García Ferrando,

"El deporte abarca las distintas manifestaciones en diversos órdenes de nuestra sociedad, de manera que en los últimos años se habla de la industria deportiva como grupo diferenciado que ofrece actividades de distracción, entretenimiento, espectáculo, educación, pasatiempo y, en general, bienes y servicios relacionados con el ocio y la actividad física, competitiva y recreativa". (García Ferrando, 1990:29)

Por otro lado, existe otro concepto que debemos considerar para el presente trabajo, nos referimos al término deporte, con el que en la actualidad hace referencia a algo tan claro y que evidencia un fenómeno sociocultural y educativo por todos conocidos, es una de las palabras más polémicas, además de ser uno de los términos más fascinantes y complejos (Paredes, 2002).

En este sentido cabe destacar, pues, la gran complejidad a la hora de definir un concepto como el de deporte, ya que abarca la mayoría de los ámbitos de la vida humana (económico,

social, político, educativo…), de hecho, José María Cagigal afirma que "todavía nadie ha podido definir con general aceptación en qué consiste el deporte" (Cagigal, 1981:24). Al respecto, Olivera (2006), destaca la gran cantidad de intentos por parte de asociaciones del deporte, autores de renombre y de organizaciones académicas internacionales, para definir el concepto, éste, por su complejidad simbólica, realidad social y cultural, resulta indefinible. En esta misma línea, Hsu (2000) agrega la dificultad para definir el concepto deporte de una forma clara.

Según Piernavieja (1969), el uso casi repentino y hasta casi abusivo del vocablo deporte ha hecho confusa la compresión de un acto que, tradicionalmente, ha aparecido lleno de sencillez y naturalidad.

Si consultamos el Diccionario de la Real Academia Española (1992:482), nos encontramos con que en su primera acepción el término deporte significa "recreación, pasatiempo, placer, diversión o ejercicio físico, por lo común al aire libre". Mientras que en su segundo significado hace referencia a "actividad física, ejercida como juego o competición, cuya práctica supone entrenamiento y sujeción a normas". Como podemos comprobar, el término deporte se caracteriza por los siguientes aspectos: actividad física y mental, reglas o normas, competición, diversión y juego. Todos estos aspectos nos van a facilitar un primer acercamiento al concepto de deporte.

1.1.2 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, el que se define por la Real Academia Española (1996) como algo perteneciente o relativo a la universidad. Por lo tanto, se hace alusión a el deporte, siendo propio en su conjunto a la universidad.

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

Se considera que a diferencia del término "universitario", el término "deporte" es mucho más complejo de desarrollar (Cagigal, 1981; López, 2002). Esto 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 Ferrando, 2006).

Por ende, el término deporte tiene muchos significados, por lo que debe verse como un sistema abierto (García, Puig y Lagardera, 1998). Hernando (2008), señala que en España 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: 4.13)

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 Dirección de Deportes y Recreación de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (DIDER) como:

Un aporte a la salud física y mental del estudiante universitario, entregas 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 de dictan dentro de las instalaciones de la universidad o instalaciones asociadas, son gratuitas y abiertas.

1.2. Antecedentes y problemática

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

Con la finalidad de introducirnos de una manera óptima a nuestra investigación referente a calidad de servicio deportivo universitario, es necesario aportar antecedentes de estudios sobre la práctica de actividad física y deportiva en sociedad actual.

La insuficiente actividad física, es uno de los factores de riesgo en salud que impacta directamente sobre la mortalidad. Se ha observado que la inactividad física es el cuarto factor de riesgo en lo que respecta a la mortalidad mundial, que asciende al 6% de las muertes registradas en todo el mundo (OMS, 2010) y va en aumento en muchos países, lo que agrava la carga de enfermedades no transmisibles y afecta al estado general de salud de la población en todo el planeta. Las personas que no hacen suficiente ejercicio físico presentan un riesgo de mortalidad entre un 20% y un 30% superior al de aquellas que son lo suficientemente activas.

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 y Ntounamis, 2003; Van Beurden, Barnett, Zask, Dietrich, Brooks y Beard, 2003).

Así mismo, cabe destacar que la práctica de actividad física incrementa los niveles de fuerza muscular, flexibilidad, equilibrio y coordinación en los jóvenes (Malina y Bouchard,1991). Este aspecto beneficia la disminución del riesgo de lesiones en la edad adulta, previniendo el

sobrepeso y la obesidad (Stouffer y Dorman, 1999; Livingstone, 2001), incrementa la eficiencia del aparato cardiovascular (Gordon-Larsen, McMurray y Popkin, 2000; Pate, Pfeiffer, Trost, Ziegles y Dowda, 2004), y crea hábitos de práctica que tal vez continúen en la vida adulta (Trudeau y Shepard, 2005; Telama, Laakso, Yang y Viikari, 1997; Malina, 1996; Beunen, Lefevre, Philippaerts, Delvaux, Thomis, et al., 2004).

En 2010, a escala mundial, el 23% de los adultos de 18 años o más no se mantenían suficientemente activos (un 20% de los hombres y un 27% de las mujeres). En los países de ingresos altos, el 26% de los hombres y el 35% de las mujeres no hacían suficiente ejercicio físico, frente a un 12% de los hombres y un 24% de las mujeres en los países de ingresos bajos (OMS, 2010). Los niveles bajos o decrecientes de actividad física suelen corresponderse con un producto nacional bruto elevado o creciente. La mengua de la actividad física se debe parcialmente a la inacción durante el tiempo libre y al sedentarismo en el trabajo y el hogar. Del mismo modo, el mayor uso de transporte "pasivos" también contribuye a una insuficiente actividad física.

Al menos un 60% de la población mundial no realiza la actividad física necesaria para obtener beneficios para la salud (OMS, 2018). Esto se debe en parte a la insuficiente participación en la actividad física durante el tiempo de ocio y a un aumento de los comportamientos sedentarios durante las actividades laborales y domésticas.

En el año 2015 a través de la Encuesta de Hábitos de Actividad Física y Deporte, encuesta encargada por el Instituto Nacional de Deportes y aplicada por Alcalá Consultores, informó que el 80,1% de la población mayor de 18 años es inactiva físicamente, lo que lo podemos relacionar con el grupo de universitarios, debido a que son estudiantes mayores a 18 años quienes forman parte de la población del estudio.

Además, se destaca de la encuesta de hábitos de actividad física y deporte que, en total, quienes dicen tener interés en practicar ejercicio físico y/o algún deporte son la mayoría: 78,2%. Sin embargo, casi la mitad de los consultados declara tener interés en estas actividades, pero no las practica (48,7%), el grupo sin interés y sin actividad, alcanza el

19,4%, los practicantes más convencidos (interesados) son el sólo el 29,5% y los que afirman practicar por obligación corresponden al 2,3%.

En el ámbito internacional, la mayoría de los estudios reportan elevados porcentajes de población que realiza actividad física (Vidarte, Vélez, Sandoval y Alfonso, 2011). En países europeos; por ejemplo, el 43% de la población española practicaba deporte (García Ferrando y Llopis, 2011), mucho más que la mayoría de los países de ese continente; sin embargo, llama la atención las cifras correspondientes al conjunto de países nórdicos donde la tasa de práctica deportiva supera el 70%. (Castañeda, Campos y Del Castillo, 2015).

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 y 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 trasmisibles, tales como obesidad, hipertensión arterial, diabetes, etc. (Espinoza, Rodríguez, Gálvez y Macmillan, 2011).

Se ha demostrado en diferentes estudios que la actividad física influye directamente en la salud mental de las personas 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 y Suárez, 2004).

En Latinoamérica, podemos encontrar cifras preocupantes que estiman que más de "un cuarto de la población mayor a los 14 años no practica actividad física" (Ramírez, Vinaccia y

Suárez, 2004). En un estudio realizado en Venezuela en 2015 se le da relevancia a este aspecto, afirmando que "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, 2013:154). Sin embargo, a pesar de que gran parte de la población conoce los beneficios relacionados a la práctica de actividades físico-deportivas (DeMarco y Sidney, 1989; Sánchez-Barrera, Pérez y Godoy, 1995; Segura ,1999; Weinberg y Gould, 1996), sólo un porcentaje de la población realiza actividad física de manera sistemática. En conclusión,

"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 solo 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 la evidencia científica demuestra que más del 50% de los abandonos se producen antes del medio año de haberlos iniciado (Carron, Hausenblas y Mack, 1996; Miquel, 1998; Pintanel y Capdevilla, 1999; Sánchez-Barrera, 1995; Weinberg y Gould, 1996).

En el contexto nacional, el año 2001 se promulgó la Ley 19.712 del Deporte. Dos acontecimientos que impulsaron la creación de esta ley fueron, por un lado, en el año 2000, las autoridades del Ministerio del Interior se percataron, mediante la Encuesta de Caracterización Socioeconómica (CASEN, 2003), que el 89% de la población en Chile era sedentaria, siendo esto confirmado por la Encuesta Nacional de Salud (ENS, 2000), que informó que el sedentarismo a nivel nacional alcanzaba el 91% (Gobierno de Chile, 2001). El segundo antecedente, son 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.

1.2.2. Características de la actividad física y deporte en el ámbito universitario

La actividad física universitaria juega un rol importante en la vida universitaria de cada estudiante, al ser de gran transcendencia para su actividad propiamente educativa y también desde una dimensión de la calidad de vida. La gran mayoría de los estudiantes asegura no tener tiempo para realizar ejercicio físico, en especial en períodos de exámenes en donde solo se concentra en el estudio. Sin embargo, el realizar actividad física no perjudica, por el contrario, dará muchas satisfacciones y beneficios, en esta misma línea:

"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, L. et al., 2011).

En esta misma línea de argumentación, los estudiantes universitarios representan una población importante, pues durante esta etapa se producen cambios en los estilos de vida destacando un descenso en los niveles de actividad física producido conforme aumenta la edad. Es aquí donde los talleres, actividades, selecciones o asignaturas deportivas cumplen un rol importante en el desarrollo continuo de la actividad física en los estudiantes universitarios.

Las universidades ofrecen un amplio campo de actividades y asignaturas para desarrollar la actividad física, esto puede contribuir a la mejora la calidad de vida del estudiante, muchas veces mermado por el tiempo dedicado al estudio, por ello es importante relevar que "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).

En el ámbito universitario chileno, encontramos que la oferta de actividad física y de deportes está presente en 56 de las 60 universidades en Chile (Federación Nacional Universitaria de

Deporte, 2010), funcionando estas, en la mayoría de los casos, en direcciones, 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 y Iglesias, 2015).

Se puede establecer que deporte en las instituciones de educación superior tiene presencia en dos áreas o tipos. Uno de estas es el denominado Deporte Curricular, asociado a toda actividad deportiva que está incluida en el currículo, con creditaje y por tanto es de carácter obligatorio. Un ejemplo de esto es el desarrollado en la Universidad de Chile, que ofrece una variedad de talleres, en donde los alumnos deciden a cuál asistir y plantea la importancia del deporte en la vida universitaria: La incorporación del deporte en el ámbito de la formación académica otorga al estudiante la posibilidad de realizar actividad física con un tiempo dedicado dentro su carga curricular. Los talleres disponibles cuentan con una obligatoriedad mínima de asistencia de 3 horas semanales, y están sujetos a evaluación.

Así mismo, existe un segundo enfoque llamado Deporte Extracurricular, desde el cual se proponen una serie de actividades deportivas y recreativas internas, de carácter diverso, de participación amplia y abierta a todos los estudiantes, sin que necesariamente sean deportistas regulares. En esta modalidad de participación se incluyen las selecciones deportivas, talleres opcionales y asignaturas optativas, en donde el estudiante elige a partir de sus necesidades o el tiempo disponible. En estas actividades extracurriculares están incluidos campeonatos y competencias realizadas por carreras o de manera interna.

1.3 Calidad de servicios deportivos y satisfacción.

Para comenzar a referirnos a la calidad de un servicio deportivo, es necesario desglosar este concepto. El diccionario de la Real Academia Española define el concepto de calidad como: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su misma especie”. Es decir, se categoriza por algo que tiene más o menos calidad. Para que esta medición sea posible, debe existir alguien que pueda

juzgar y medir según sus necesidades, es por esto, que el termino calidad se asocia inmediatamente a un servicio.

Stanton, Etzel y Walker (2004:333-334) definen servicio "como una actividad identificable e intangible que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades".

Otras definiciones de calidad son reseñables la de Juran (1995); “la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”. En esta misma línea, Ishikawa define la calidad como “Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor” (Ishikawa, 2006). Mientras que Fiegenbaum, define calidad como:

“Una determinación del cliente, basada en la comparación entre su experiencia real con el producto o servicio y sus requerimientos, sean éstos explicativos o implícitos, conscientes o apenas destacados técnicamente operativos o completamente subjetivos, que representa siempre un blanco móvil en los mercados competitivos”. (Administración de la calidad, 2006)

Antes de comenzar a referirnos a calidad de servicio, es importante mencionar algunos puntos.

Los bienes capaces de satisfacer las necesidades de sus consumidores son, de acuerdo con su contenido, de dos clases: tangibles e intangibles. Los bienes tangibles suelen conocerse con el nombre de productos. Tienen una consistencia material. Se trata de objetos físicos cuya utilización por el cliente resuelve una necesidad sentida. Mientras que los bienes intangibles se denominan, generalmente, servicios. Su estructura es inmaterial. Se trata de actos que recibe el cliente y a través de los cuales soluciona sus problemas o carencias. En general, se puede entender por producto tanto un tangible como un intangible.

Toda organización o departamento, ya produzca bienes o servicios, acompaña la entrega de unos u otros con un conjunto de prestaciones accesorias agregadas a la principal. La calidad de servicio supone el ajuste de estas prestaciones accesorias a las necesidades, expectativas y deseos del cliente.

El concepto de calidad ha ido evolucionando, ya que todas sus definiciones se han formado en función tanto de las características del bien o servicio como de la satisfacción de las necesidades y exigencias del consumidor.

Parasuraman, Zeithaml y 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 usuario 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 15 niveles de calidad y estándares que por muchos años no han sido el centro de atención del servicio.

Un servicio deportivo de calidad requiere de elementos tangibles como la infraestructura, materiales, equipamiento, como también de elementos no tangibles como la presentación del personal del servicio deportivo, la seguridad que dan los profesionales en sus áreas. Para que la calidad se mantenga en el tiempo, es necesario que las prestaciones de estos servicios también tengan actualizaciones en su servicio.

Según un estudio realizado en la Universidad de Barcelona, existen 3 factores de suma importancia a la hora de medir la calidad de un servicio deportivo universitario: Los análisis realizados revelan que tanto los elementos vinculados al personal como a las instalaciones poseen una incidencia significativa en la satisfacción de los usuarios, por lo que no debe ser descuidado ninguno de ellos. No obstante, el usuario actual parece más sensible a todo lo que tiene que ver con el componente humano del servicio, especialmente a la profesionalidad de los monitores. La limpieza e higiene de las Instalaciones, constituiría el segundo gran elemento particular que debería centrar la atención de los gestores. (Fernández, D., Rial, J., y Rial, A., 2013)

Donde se concluyó que la mejora de estos aspectos en la prestación de un servicio aumenta la satisfacción de quien atiende a este y por tanto aumenta la percepción del servicio.

Al referirnos a la palabra satisfacción hablamos de: Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse (RAE). Por lo tanto, al satisfacer una necesidad o superar expectativas de un servicio trae como consecuencia la permanencia en este.

Existen diversos beneficios que trae la satisfacción del cliente, entre ellos los más importantes son beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograrlo:

- El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y, por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
- El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.
- El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

En síntesis, toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficios: La lealtad del cliente, que en el contexto universitario se traduce en la frecuencia del uso de los servicios ofrecidos y difusión gratuita sobre el resto de la comunidad universitaria.

Cuando mencionamos calidad y satisfacción podemos decir que ambos conceptos están interrelacionados, incluso algunos autores consideran ambos constructos como sinónimos (Liljander, 1994), que sugiere que los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida ya que lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo; otros autores, destacan que los profesionales centrados en la intervención no tienen que diferenciar entre ambos conceptos (Dabholkar, 1995a).

Siempre que mejore la calidad de un servicio va a aumentar la satisfacción del cliente, y por ende va a existir una preferencia de su parte para volver al lugar donde más confianza tuvo.

1.4 Actividad Física y Deporte Universitario en la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

Tradicionalmente, la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso ha ocupado una posición de privilegio en el ámbito deportivo de representación, tanto a nivel regional como nacional. El fomento del deporte y la vida activa es parte importante de la formación integral que entrega a su comunidad universitaria.

En 1993 se creó la Dirección de Deportes y Recreación, unidad que tiene a cargo la planificación y organización de las actividades física y deportivas de la universidad.

La DIDER, se orienta a ofrecer servicios deportivos a los alumnos y funcionarios de la universidad, desarrollando con ello las aptitudes, gustos e intereses de la comunidad universitaria, con variadas alternativas de actividades de acondicionamiento físico, actividades dirigidas y práctica deportiva a nivel de participación o de rendimiento.

El deporte como forma de recreación que se implementa a nivel participativo dentro de la universidad y de la cual se aborda en profundidad la presente investigación, es definido por la DIDER como: un aporte a la salud física y mental del estudiante universitario, entrega distintas opciones deportivas las cuales se dictan en forma de fomentar la práctica de actividad físico-deportiva y combatir la inactividad física en la población universitaria. Se considera que el fomento del deporte y la vida saludable es parte importante de la formación integral que entrega la universidad.

La DIDER tiene por misión contribuir a la tarea educativa de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Para ello, desarrolla fundamentalmente dos grandes programas. Uno de ellos es el Programa de Actividad Física y Deporte de participación que convoca a los miembros de la comunidad conforme a sus intereses personales, como una opción para continuar con la práctica de actividad física o deportiva regular. Las actividades ofertadas por este programa a la comunidad universitaria no consideran un costo asociado. La oferta de servicios deportivos considera las siguientes actividades: acondicionamiento físico,

bandas de suspensión, Cross training, zumba, bailes latinos, danzas urbanas, taekwondo, yoga, capoeira, karate, voleibol, basquetbol, escalada, musculación y judo.

Por otro lado, el Programa de Deporte de Representación, atiende las necesidades de aquellos estudiantes deportistas que a partir de un proceso selectivo integran las distintas selecciones deportivas, teniendo como propósito representar a la universidad en distintos campeonatos regionales, nacionales e internacionales. Este Programa, actualmente coordina las siguientes selecciones deportivas para damas y varones: natación, básquetbol, basquetbol 3x3, tenis de mesa, karate, tenis, atletismo, taekwondo, voleibol, voleibol playa, fútbol, fútbol sala, judo, balonmano, ajedrez, halterofilia, rugby (solo varones) y Hockey Césped (solo Damas).

1.5 Medición de calidad del Servicio Deportivo.

1.5.1 SERVQUAL.

Considerando calidad y servicios deportivos en este estudio, aplicado en programas deportivos- masivos que entrega la DIDER, se deben manejar ciertos criterios para asegurar calidad, y por ende una participación más prolongada y motivante dentro de los servicios deportivos entregados por la universidad. Debemos recordar que la calidad percibida por los usuarios es subjetiva y varía dependiendo de factores internos y externos (Parasuraman et al. 1988).

Muchos de estos criterios deben ser entregados por el prestador de servicios: capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles. (Parasuraman et al. 1988), además, si hablamos de calidad percibida, Galvis (2011) indica que esta se conforma de la calidad real del servicio y la calidad esperada por el usuario.

Diversos autores se basan en las características multidimensionales de los modelos de medición, tal es el caso de Morales, Hernández y Blanco (2005) o Ko y Pastore (2004; 2005), quienes a su vez se basan en las contribuciones de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) Servicie 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 et al. 1988), El modelo SERVQUAL se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces.

El modelo SERVQUAL es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio.

La estructura del cuestionario del Modelo SERVQUAL, está basado en 5 dimensiones, y de éstas surgen 22 ítems (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 2004). Para determinar la importancia de cada ítem, se valora a través de una escala de Likert con un rango de valoraciones entre el 1 al 7, en donde, 1 representa el puntaje más bajo, es decir, cuando el usuario del servicio está en total desacuerdo, y 7 representa el puntaje más alto, es decir, cuando el usuario está muy de acuerdo con la pregunta.

El modelo SERVQUAL agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio:

- Fiabilidad: Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
- Capacidad de respuesta: Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.
- Seguridad: Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- Empatía: Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.
- Elementos tangibles: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

Las brechas que proponen los autores del SERVQUAL como Parasuraman, Zeithaml, y Berry; 1985) indican diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como los son las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos de los clientes.

Las brechas identifican cinco distancias que causan problemas en la entrega del servicio y que influyen en la evaluación final que los clientes hacen respecto a la calidad del servicio.

A continuación, se presentan las 5 brechas que proponen los autores de SERVQUAL:

- Brecha 1: Diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos de la empresa. Si los directivos de la organización no comprenden las necesidades de los clientes, difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones para lograr la satisfacción de esas necesidades y expectativas.
- Brecha 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad. El factor que debe estar presente para evitar esta brecha es la traducción de las expectativas, conocida a especificaciones de las normas de la calidad del servicio.
- Brecha 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen.
- Brecha 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Para el SERVQUAL, uno de los factores claves en la formación de las expectativas, es la comunicación externa de la organización proveedora. Las promesas que la empresa hace, y la publicidad que realiza afectaran a las expectativas.
- Brecha 5: Es la brecha global. Es la diferencia entre las expectativas de los clientes frente a las percepciones de ellos.

Finalmente, destacamos que 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 y 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 y Severt, 2011; Murray y Howat, 2002) como se puede hacer a través de SERVQUAL.

Entre los estudios que han utilizado el modelo SERVQUAL, dentro del ámbito nacional, podemos encontrar estudio llamado “Percepción sobre la calidad de los servicios deportivos implementados por la Dirección de Deportes y Recreación de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso “(Herrera, Inostroza, Orlando, Santander y Weinberger. 2017). En lo que consta al ámbito internacional, encontramos estudios como, “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” (Arciniegas y Mejías. 2016) y “Evaluación de la calidad de los servicios universitarios no académicos en una universidad venezolana” (Arzola, Mejías, Rodríguez y Teixeira. 2010)

CAPÍTULO II:
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

2. Diseño de la investigación

En el presente capitulo se evidencia el plan desarrollado para obtener la información requerida en la investigación, en donde se divide en los siguientes puntos: problema, objetivo general, objetivos específicos y metodología.

2.1 El problema

La calidad en los servicios deportivos es un tema sustancial para lograr continuidad en y permanencia de sus usuarios en la práctica de actividad física. La mayor parte de las universidades de nuestro país cuenta con servicios deportivos.

El programa de Actividad Física y Deporte de Participación de la DIDER tiene el propósito de ofrecer a la comunidad universitaria los recursos necesarios para la práctica de actividad física y deportiva de manera regular, junto con esto, pretende fomentar las relaciones interpersonales y actividades grupales, siendo esta en parte, determinada por la calidad de las actividades y talleres que ofrecidos.

El estudio de la calidad en los servicios deportivos ha cobrado gran importancia en los últimos años, y queda evidenciado en las múltiples investigaciones que han tenido como propósito indagar sobre percepción de los/as usuarios/as respecto a la calidad del servicio deportivo que reciben. Por lo tanto, proporcionar un servicio de calidad es un aspecto fundamental para conseguir usuarios satisfechos y fieles a la organización (Larson y Steinman, 2009; Martínez y Martínez, 2008). Los usuarios son cada vez más exigentes (Martins y O'Neill, 2010) y su fidelidad es uno de los logros más importantes para cualquier empresa (Bodet, 2012). Las organizaciones deportivas no son distintas al resto, en la necesidad que tienen de evaluar continuamente la calidad (Larson y Steinman, 2009). La competitividad entre las organizaciones deportivas les conduce a establecer estrategias de diferenciación basadas en la mejora de la satisfacción de los usuarios (Morales, Hernández-Mendo, y Blanco, 2009). A lo que contribuye la elaboración de modelos evaluativos para estos servicios que ayuden a comprender mejor los factores clave de la satisfacción (Kim y

Severt, 2011; Murray y Howat, 2002). Nuestra preocupación por lo mencionado anteriormente nos lleva a plantear la problemática de la necesidad de establecer la aplicación de un instrumento de medición de la calidad de los servicios deportivos ofrecidos por la DIDER, que tenga continuidad en el tiempo, con el propósito de contribuir a la mejora continua del servicio.

2.2 Objetivo General

• Comparar la calidad percibida por los usuarios de los servicios deportivos ofrecidos por la Dirección de Deportes y Recreación de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso considerando las muestras obtenidas en los años 2017 y 2018.

2.3 Objetivos Específicos

• Determinar la calidad percibida de los servicios deportivos implementados por la Dirección de Deportes y Recreación en el año 2018 en aspectos de seguridad, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y elementos tangibles.

• Comparar la calidad percibida de los servicios deportivos implementados por la Dirección de Deportes y Recreación considerando las muestras 2017 y 2018.

• Determinar si existen diferencias significativas en variables medidas sobre la calidad percibida de los servicios deportivos implementados por la Dirección de Deportes y Recreación entre las muestras 2017 respecto a 2018.

2.4Metodología

2.4.1 Tipo de estudio

Este estudio se aborda desde el paradigma positivista y se define como una investigación no experimental con diseño longitudinal de tendencia y evolución de grupo, ya que busca ver la evolución o cambios en subpoblación o población, en el que en cada momento o tiempo se

recolectan datos sobre una muestra diferente, aunque equivalente, donde el cambio se evalúa colectivamente y no de manera individual. (Sampieri, Fernández y Baptista: 2003 pág. 282).

2.4.2 Muestra

El muestreo abordado en esta investigación es de tipo no probabilístico intencional, ya que permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos y ser utilizado en escenarios en los que la población es muy variable y por lo tanto la muestra es muy pequeña. Como afirma Quinn (1988),

La potencia del muestreo estadístico depende de seleccionar una muestra verdaderamente aleatoria y representativa que permita hacer generalizaciones desde la muestra a una población mayor. La potencia en el muestreo intencional está en seleccionar casos ricos en información para estudiar en profundidad.

En esta misma línea, son Sampieri, Fernández y Batista (2010) “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”.

La presente investigación, consideró una muestra (n= 372) de estudiantes usuarios de los servicios deportivos ofrecidos por la Dirección de Deportes y Recreación de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. La muestra se compuso por un 58,87% estudiantes varones y un 41,13% de estudiantes mujeres, información que puede ser consultada en e1 grafico 1. En relación con la edad de los participantes de la muestra, la media fue de 21,6 años donde concentrándose un 91,9% de ellos entre los 18 a 25 años, como se puede distinguir en la tabla 1.

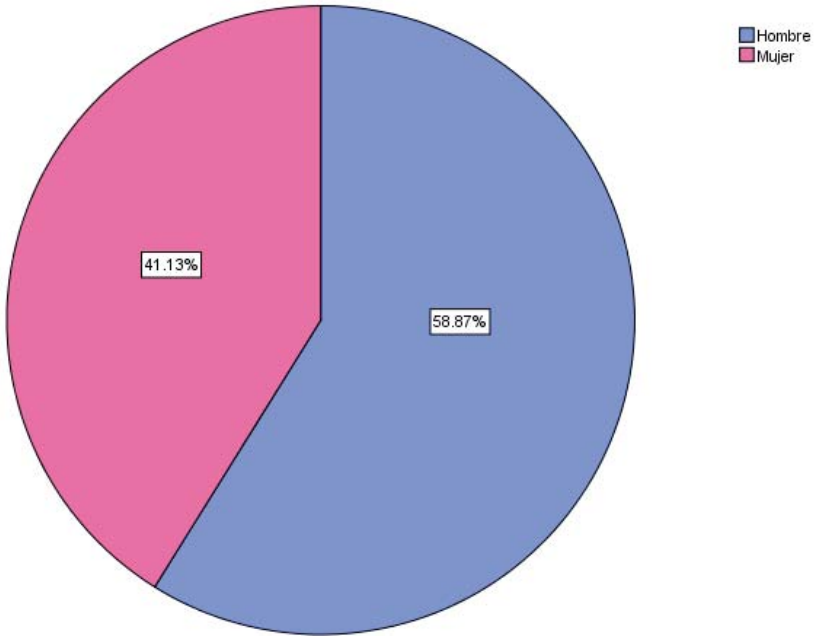

Gráfico 1. *Sexo de encuestados*

Tabla 1. *Edad de encuestados*

Edad	n	%	% acumulado
18	38	10,2	10,2
19	51	13,7	23,9
20	56	15,1	39
21	58	15,6	54,6
22	43	11,6	66,1
23	49	13,2	79,3
24	25	6,7	86
25	22	5,9	91,9

	26	13	3,5	95,4
	27	4	1,1	96,5
	28	7	1,9	98,4
	30	1	,3	98,7
	31	3	,8	99,5
	32	1	,3	99,7
	36	1	,3	100
	Total	372	100	

Los estudiantes participantes de la muestra cursan carreras que imparte la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso en 9 Facultades repartidas en la Región de Valparaíso, siendo estas, Arquitectura y Urbanismo, Ciencias, Ciencias Agronómicas y de Alimentos, Ciencias del Mar y Geografía, Ciencias Económicas y Administrativas, Derecho, Filosofía y Educación, Ingeniería y Eclesiástica de Teología. Además, en la muestra se incluyó una categoría "otros", en que se consideraron alumnos de preuniversitario, personal de administración y servicios y alumnos del programa de intercambio.

En relación con la procedencia administrativa los participantes de la muestra, la mayor cantidad provienen de la Facultad de Ingeniería con un porcentaje de un 45,7% del total de los encuestados, detalles que se puede consultar en el grafico 2.

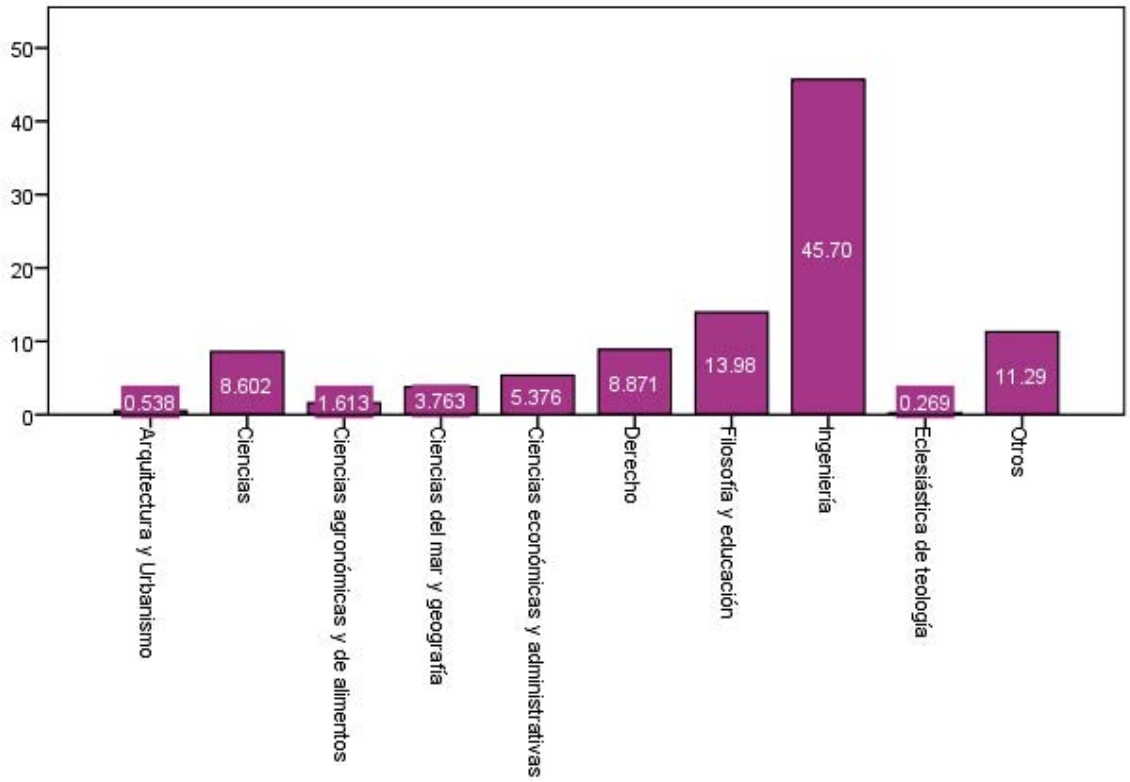

Gráfico 2. *Facultad a la cual pertenecen encuestados*

En lo que respecta al año de ingreso de los estudiantes en las distintas carreras de la PUCV, el mayor porcentaje indicó haber ingresado en el año 2018 en un 24,19% de los casos del total de la muestra (Ver gráfico 3).

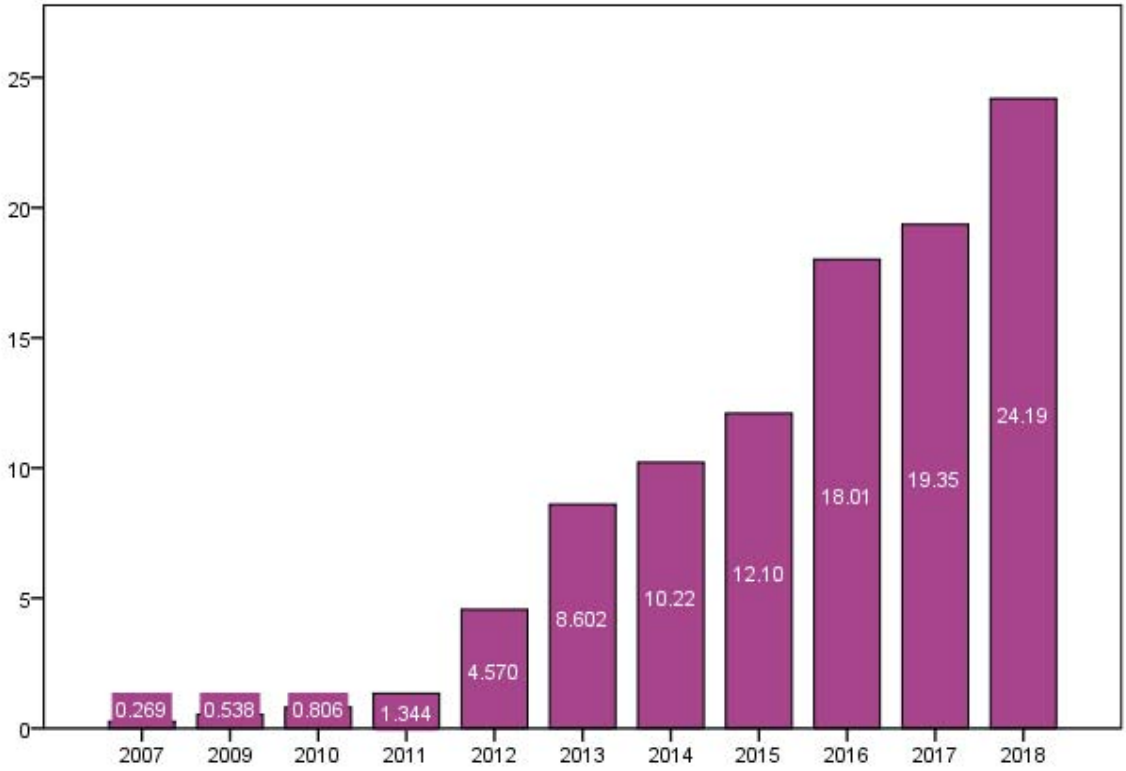

Gráfico 3. *Año de ingreso de encuestados*

En consideración a la comuna de residencia de los usuarios participantes en la muestra, como se puede observar en el grafico 4, la mayoría de los encuestados reside en las comunas de: Valparaíso (54,84%), Viña del Mar (28,76%) y del resto de las comunas restantes (16,4%).

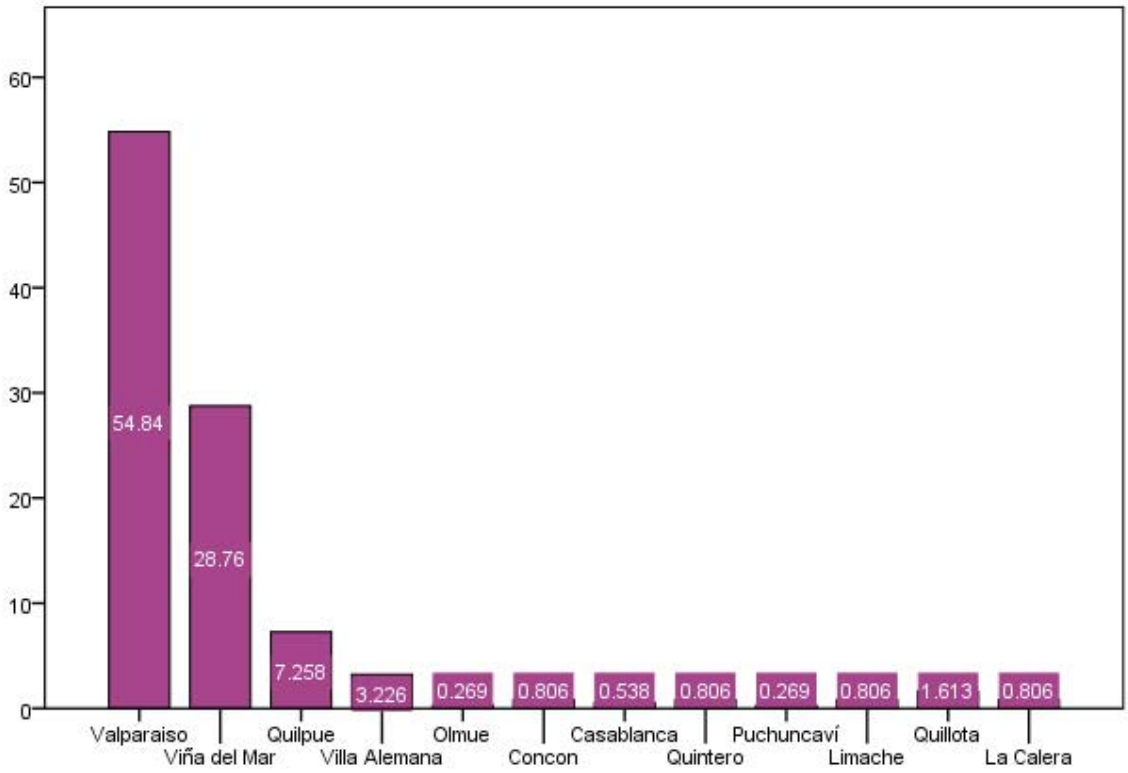

Gráfico 4. *Residencia de encuestados*

2.4.3 Puntos de muestreo

Los puntos de muestreo considerados parar la recolección de datos, corresponden a cada taller deportivo ofrecido por la DIDER y que en detalle corresponden a: Musculación, Basquetbol, Voleibol, Zumba, Yoga, Danzas urbanas, Bailes latinos, Acondicionamiento Físico, Bandas de suspensión, Cross training, Taekwondo, escalada y karate. De los cuales podemos destacar que el 33,6% del total de la muestra fueron participantes del taller de Musculación. El detalle de esta información puede ser consultada en la figura 5.

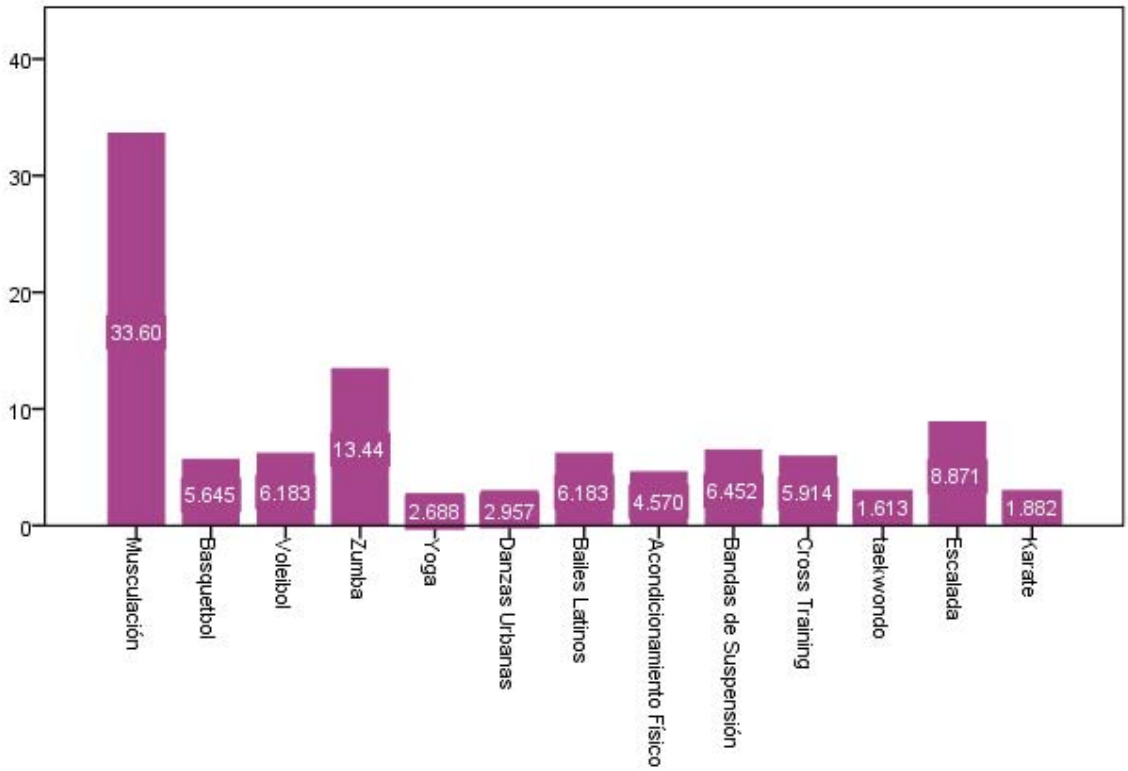

Gráfico 5. *Puntos de recolección de datos (talleres)*

Con relación al número de talleres que asisten los usuarios de los servicios deportivos ofrecidos por la DIDER, como se puede observar en la figura 6, un 66,31% de los casos asiste a solo un taller, mientras que un 23,99% de la muestra total asiste a dos talleres.

Además, la frecuencia mensual de asistencia en que los alumnos asisten a estos asciende a un 41,08% concurre entre 5 a 8 veces al mes a talleres, mientras que un 31,62% del total de la muestra frecuentan los talleres entre 1 a 4 veces al mes. (Ver figura 7.)

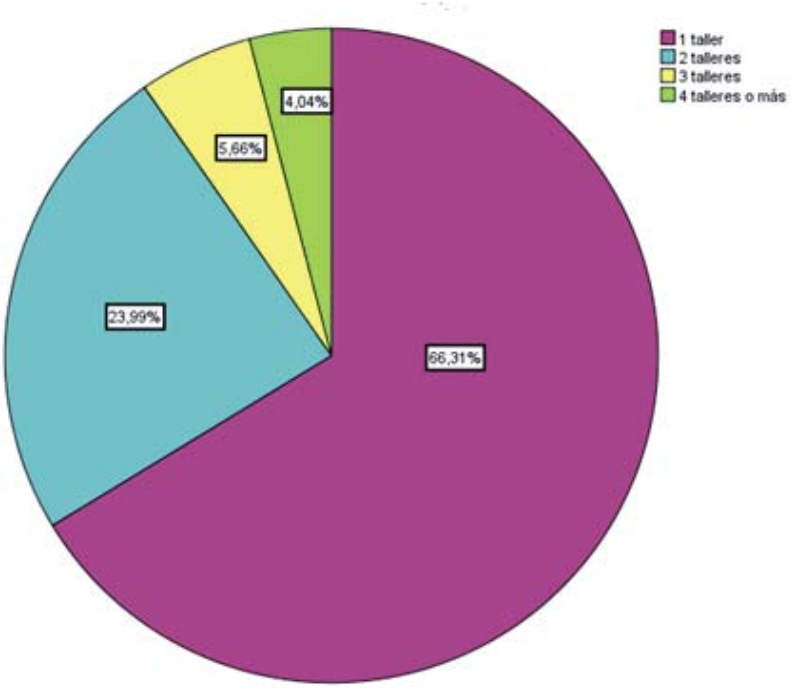

Gráfico 6. *N talleres.*

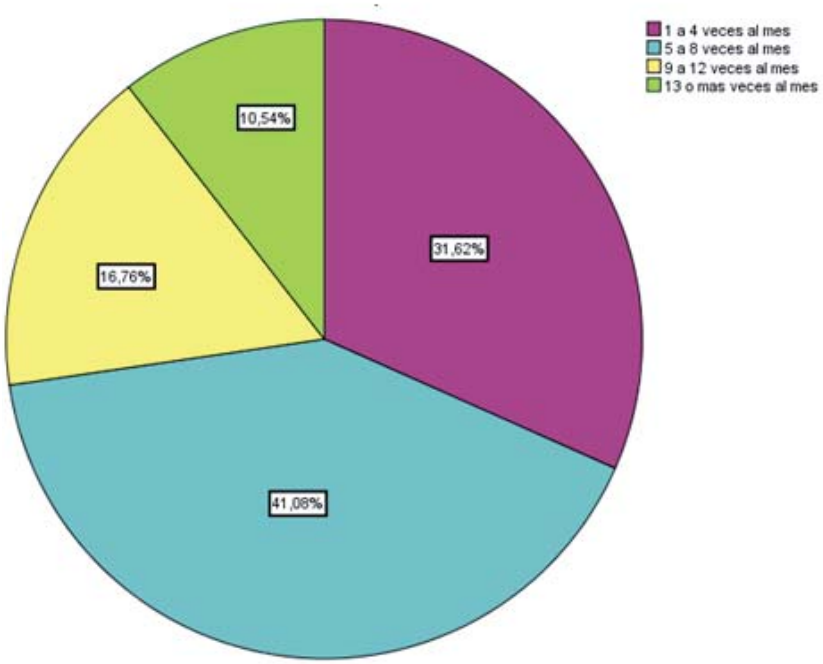

Gráfico 7. *Frecuencia talleres*

2.4.4 Procedimiento

El procedimiento sugerido para realizar esta investigación mediante la aplicación de una escala se desarrolló en los distintos espacios proporcionados por la DIDER para la ejecución de los talleres, para el trabajo de campo se coordinador los horarios previamente cada profesor o monitor a cargo de cada taller, cuestión que facilitó la aplicación del instrumento. Antes de aplicar la escala, se llevó a cabo una breve introducción sobre los objetivos generales de la encuesta y se solicitó la firma de un consentimiento informado por parte de los participantes. Posteriormente entregó a cada estudiante un formato de la escala en papel y un lápiz.

La duración aproximada en la aplicación de este cuestionario fue de 10 minutos, no obstante, había estudiantes que tardaron más tiempo de los normal, pero como también había otros que tardaban mucho menos que el resto. Los evaluadores se mantenían al margen hasta que el cuestionario fuera completado y disponibles para responder si algún encuestado tuviera alguna inquietud o interrogante que se le presentara.

2.4.5 Instrumento

La información obtenida a partir de la aplicación de la versión adaptada del instrumento SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988), es la misma versión validada en el estudio desarrollado por los tesistas Santander, Herrera, Inostroza, Orlando y Weinberger (2017) en función a estudio denominado percepción sobre la calidad de los servicios deportivos implementados por la DIDER aplicado en año 2017, del cual se utilizaron sus datos y resultados para su análisis y comparación con los obtenidos en la presente investigación.

Para garantizar la confiabilidad del nuestro instrumento, los creadores de la versión adaptada de SERVQUAL (Parasuraman et al. 1988), utilizaron el coeficiente Alpha de Cronbach que mide el grado fiabilidad de la escala. “El Alpha de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados”

(Welch y 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 la investigación aplicada en 2017, el valor del coeficiente Alpha de Cronbach fue 0.946, lo cual indica que la fiabilidad de la encuesta es alta, por lo tanto, es un instrumento válido para medir la calidad percibida de los servicios deportivos ofrecidos a los estudiantes.

El principal objetivo de la aplicación de esta escala es medir la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio en los diversos talleres y actividades ofertadas por la DIDER. El instrumento se divide en dos partes, la primera solicita información de datos personales y la segunda evalúa la percepción sobre calidad del servicio mediante una escala de 22 ítems con escala de tipo Likert, que oscilan desde 1 (Malo) a 7 (Excelente) agrupados en 5 dimensiones que se detallan continuación:

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

En la tabla 2 se presentan la información sociodemográfica solicitada a los encuestados correspondientes al sexo, edad, residencia, carrera, año de ingreso e información acerca de los talleres concurridos y frecuencia de asistencia. El objetivo de la recopilación de estos datos es fundamentalmente para lograr caracterizar a la muestra y a la vez realizar un análisis más específico en la investigación.

Tabla 2. *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 3 demuestra las afirmaciones organizadas en ítems a través de 5 dimensiones con el número respectivo de cada pregunta del cuestionario.

Tabla 3. *Dimensiones, ítems y orden numérico de afirmación*

Dimensiones	Ítems	Orden numérico de la pregunta

	EM. - Los horarios de los talleres/actividades de la DIDER son adecuados.	1
Empatía. (Atención y preocupación por parte de la DIDER hacia sus usuarios)	EM. - La DIDER cuenta con personal suficiente para ofrecerle una atención personalizada.	12
	EM. - La DIDER comprende sus necesidades.	16
	EM. - El personal de los servicios deportivo de la DIDER se preocupa por sus intereses.	18
	EM. - Los profesores/monitores de los servicios deportivos de la DIDER les dan una atención personalizada.	21

	CR.- Los profesores/monitores de los servicios deportivos de la DIDER siempre están dispuestos a ayudarle.	2
Capacidad de respuesta. (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.-El profesor/monitor de la DIDER le comunica cuando concluirá la realización de la actividad.	17
	SE. - El personal de los servicios deportivos de la DIDER le hace sentir seguro en sus trámites realizadas.	3
Seguridad.		

(Conocimientos y atención mostrados por el personal y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza)	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
	SE. - El profesor/monitor de los servicios deportivos de la DIDER les inspira confianza a los estudiantes usuarios.	22
	FI. - Los profesores/monitores de los servicios deportivos de la DIDER concluyen las actividades en el tiempo programado.	4
	FI. - El personal de los servicios deportivos de la DIDER le brinda un buen	6

	servicio durante todo el semestre/año.	
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 tiene un problema, el personal de los servicios deportivos de la DIDER muestran interés por ayudarle.	14
	FI-. El personal de los servicios deportivos de la DIDER mantiene sus registros actualizados y disponibles tempranamente. (Actas, listas de alumnos, etc.)	19
	ET. - La DIDER posee modernas instalaciones deportivas (Gimnasios, canchas y espacios	5

	destinados para las actividades, etc.).	
	ET. - El material impreso que proporciona la DIDER (folletos, trípticos, etc.) son atractivos por su información.	8
Elementos tangibles		
(Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.)	ET. - Los medios de comunicación virtual que proporciona la DIDER (Facebook, Twitter, Correo Electrónico, etc.) son atractivos por su información.	11
	ET. - Las instalaciones deportivas de la DIDER son visualmente atractivas.	15
	ET. - Los profesores/monitores de los servicios deportivos de la DIDER tienen una apariencia pulcra.	20

2.4.6 Análisis de los datos.

Para desarrollar el proceso de análisis de los datos en primer lugar se realizó un análisis descriptivo mediante tablas de frecuencia porcentual. En donde el análisis estadístico se inicia con una primera fase descriptiva de los datos que tiene por objeto sintetizar la información mediante la elaboración de tablas de frecuencias, representaciones gráficas y el cálculo de medidas estadísticas (o estadísticos). Estos procedimientos descriptivos dependen de la naturaleza de la variable o atributo que se analiza y, en este sentido, el programa SPSS los recoge básicamente, para sintetizar datos cualitativos o datos cuantitativos. Una distribución de frecuencia informa sobre los valores concretos que adopta una variable y sobre el numero (y porcentaje) de veces que se repite cada uno de esos valores. El procedimiento frecuencias permite obtener distribuciones o tablas de frecuencias.

Las distribuciones o tablas de frecuencias permiten resumir los datos en una tabla que recoge:

• Valores de la variable o modalidades del atributo.

• Frecuencia absoluta o número de veces que aparece cada valor o modalidad en la muestra.

•Porcentaje de veces que aparece cada valor de la variable o modalidad del atributo sobre el total de observaciones.

• Porcentaje válido calculado sobre el total de observaciones excluidos los valores missing.

• Porcentaje acumulado hasta cada uno de los valores de la variable ordenados de menor a mayor. Este porcentaje tiene interpretación sólo en los casos en que la variable sea susceptible de medida por lo menos en una escala ordinal.

En segundo lugar, se realizó un análisis comparativo de medias a través de la prueba de T-student. La t de Student, inicialmente se diseñó para examinar las diferencias entre dos muestras independientes que tengan distribución normal y homogeneidad en sus varianzas.

Gosset hace hincapié en la normalidad de las dos muestras como crucial en el desarrollo de la prueba.

Ambos análisis se realizaron a través del programa estadístico IBM Stadistic Package Social Science SPSS 23. 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

3. Resultados

En el presente capitulo, en primer lugar, se informan los resultados descriptivos obtenidos de la muestra 2018 a través de frecuencias porcentuales. En segundo orden, se informan los resultados comparativos de las muestras 2017 y 2018, a través de frecuencias porcentuales. Por último, se ofrecen los resultados obtenidos expresado en medias con aplicación de la prueba estadística T-Student, y con este indicador determinar si existen o no diferencias estadísticamente significativas entre ambas muestras respecto a las variables medidas con la escala SERVQUAL (Parasuraman et al. 1988).

Los resultados se presentan considerando el siguiente orden correspondiente a dimensiones consideradas por el instrumento: empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y elementos tangibles.

3.1 Resultados descriptivos muestra 2018

A continuación, se informan los resultados de la muestra 2018 mediante frecuencias porcentuales, las que expresan el número de veces que en total traducida a porcentaje dentro de una muestra estadística o dentro de una población estudiada. Para ordenar estos resultados, se presentan en tablas de frecuencia divididas en 5 dimensiones de calidad, señaladas anteriormente, cada una de ellas considera un determinado de ítems o reactivos.

3.1.1 Dimensión Empatía:

Esta dimensión hace referencia a la atención individualizada por parte de la DIDER hacia sus usuarios. Considera los horarios de las actividades y talleres, es decir, si estos son horarios aptos para que los estudiantes puedan participar; personal suficiente para ofrecer un servicio personalizado; satisfacción en cuanto a las necesidades que comprende la DIDER como tal; preocupación de los intereses por sus usuarios de parte de los profesores/monitores; y la atención personalizada por parte de estos.

Tabla 4. *Personal suficiente para atención personalizada*

	n	%	% acumulado
Malo	2	,5	,5
Pobre	20	5,4	5,9
Regular	44	11,8	17,7
Aceptable	67	18	35,8
Bueno	93	25	60,8
Muy bueno	90	24,2	84,9
Excelente	56	15,1	100
Total	372	100	

La tabla 4, se proporcionan los resultados relacionados con la cantidad de personal suficiente para la atención personalizada entregada por los profesores/monitores de los talleres y actividades ofrecidos por la DIDER. Se aprecia un mayor porcentaje de estudiantes que respondieron entre bueno, muy bueno y excelente con un 64.3%. Además, se puede apreciar que un 18%, responde como aceptable y solo un 17,7% da una valoración entre malo, pobre y regular.

Tabla 5. *Personal se preocupa por intereses.*

	n	%	% acumulado
Malo	2	,5	,5
Pobre	8	2,2	2,7

Regular	35	9,4	12,1
Aceptable	54	14,5	26,6
Bueno	114	30,6	57,3
Muy bueno	90	24,2	81,5
Excelente	69	18,5	100
Total	372	100	

En la tabla 5, se pueden observar los resultados sobre las valoraciones sobre la preocupación del personal por los intereses de los usuarios de los servicios deportivos entregados por la DIDER, según estos, se muestra mayoritariamente que el servicio entregado se valora entre bueno, muy bueno y excelente con un 73,3% del total de las valoraciones, en tanto, el porcentaje de estudiantes que considera que los servicios entregados corresponden a la valoración aceptable es un 14,5 %. Solo un 12,1% valoro entre malo, pobre y regular.

Tabla 6. *Horarios de talleres*

	n	%	% acumulado
Malo	24	6,5	6,5
Pobre	35	9,4	15,9
Regular	42	11,3	27,2
Aceptable	65	17,5	44,6
Bueno	81	21,8	66,4
Muy bueno	75	20,2	86,6
Excelente	50	13,4	100
Total	372	100	

La tabla 6, nos muestra la valoración referente a la distribución horaria de los talleres deportivos de la DIDER para la comunidad de usuarios. Se puede observar que en mayor porcentaje 55,4% de los encuestados respondieron por un servicio entre bueno, muy bueno y excelente. Por otro lado, un 17, 5% valoro como aceptable y un 27,2 % entre malo, pobre y regular.

Tabla 7. *La DIDER comprende necesidades*

	n	%	% acumulado
Malo	13	3,5	3,5
Pobre	11	3	6,5
Regular	40	10,8	17,2
Aceptable	67	18	35,2
Bueno	101	27,2	62,4
Muy bueno	84	22,6	84,9
Excelente	56	15,1	100
Total	372	100	

La tabla 7, ofrece los resultados acerca si la DIDER comprende las necesidades de los usuarios que participan de los servicios deportivos. Se desprende, que los mayores niveles de evaluación se encuentran entre la categoría bueno, muy bueno y excelente con 64,9%. En cambio, un 18% se encuentra en el valor aceptable y solo un 17,3 % entre los valores malo, pobre y regular.

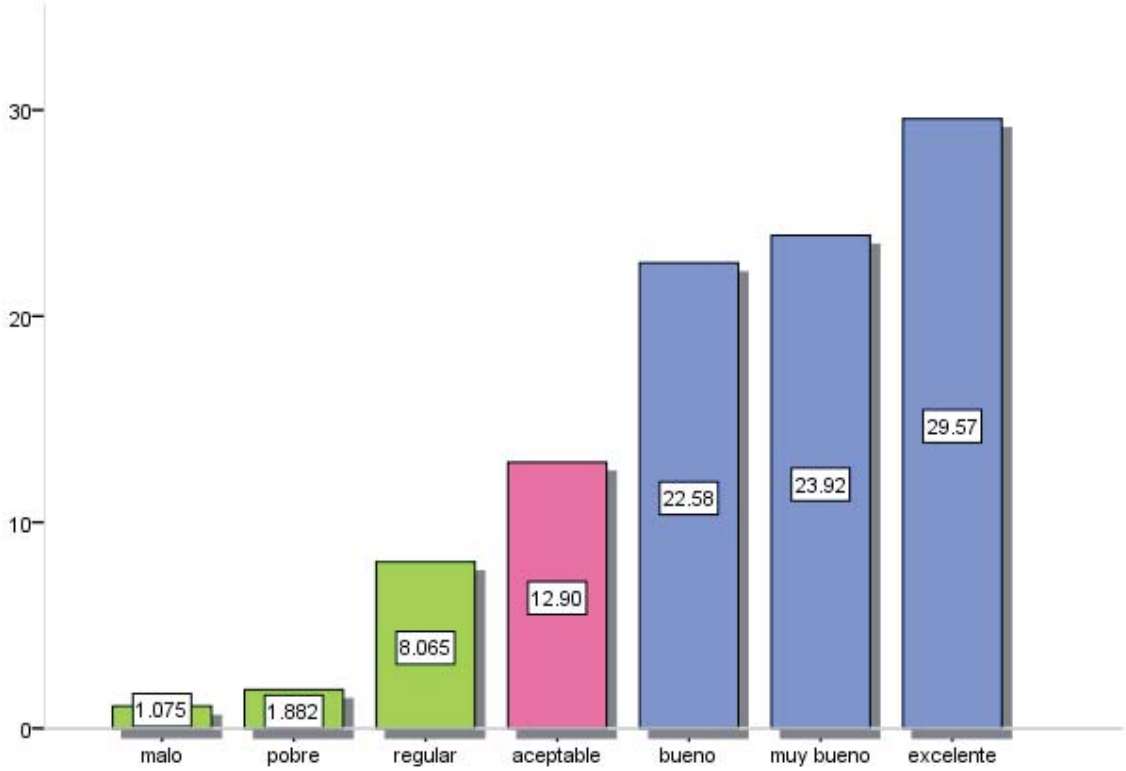

Gráfico 8. *Atención personalizada*

En el grafico 8, se ofrecen 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 entre excelente, muy bueno y bueno con un 76,07 %, un 12,9 % del total de encuestados valora como aceptable y se muestra también que solo un 11,01% de los estudiantes valoraron el servicio entre malo, pobre y regular.

3.1.2 Dimensión capacidad de respuesta:

Esta dimensión describe la eficacia y rapidez de parte de los profesores/monitores, para resolver dudas de sus usuarios y atender a sus necesidades. Aquí se incluyen 3 aspectos: la disposición del monitor para prestar ayuda al usuario; la puntualidad para realizar y finalizar la actividad; y la buena comunicación con respecto a la realización del taller o actividad.

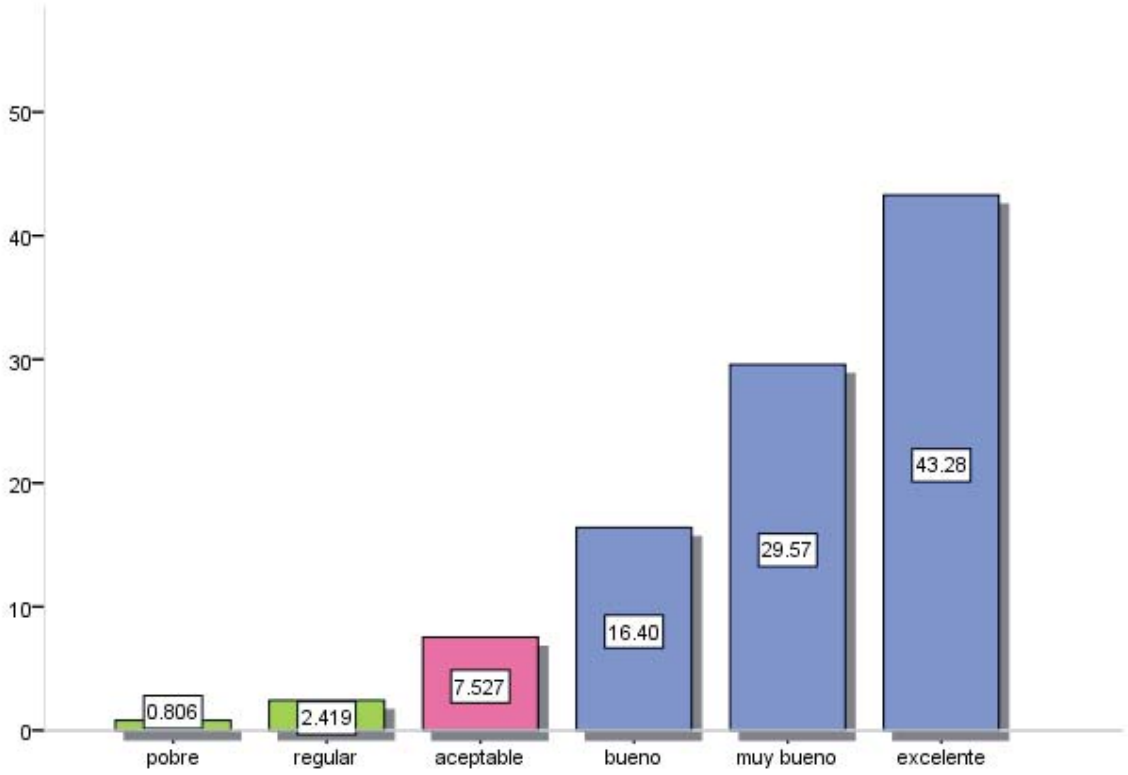

Gráfico 9. *Disposición del profesor/monitor a ayudar*

Como se observa en el grafico 9, en cuanto a la disposición de los profesores/monitores para ayudar a los usuarios, se manifiesta la aprobación de esta en un mayor porcentaje, sumando un 89,25% de satisfacción en esta dimensión entre bueno, muy bueno y excelente. Mientras

que un 7,52% evalúa como aceptable, solo un 3,23% de los participantes suma una valoración entre pobre y regular.

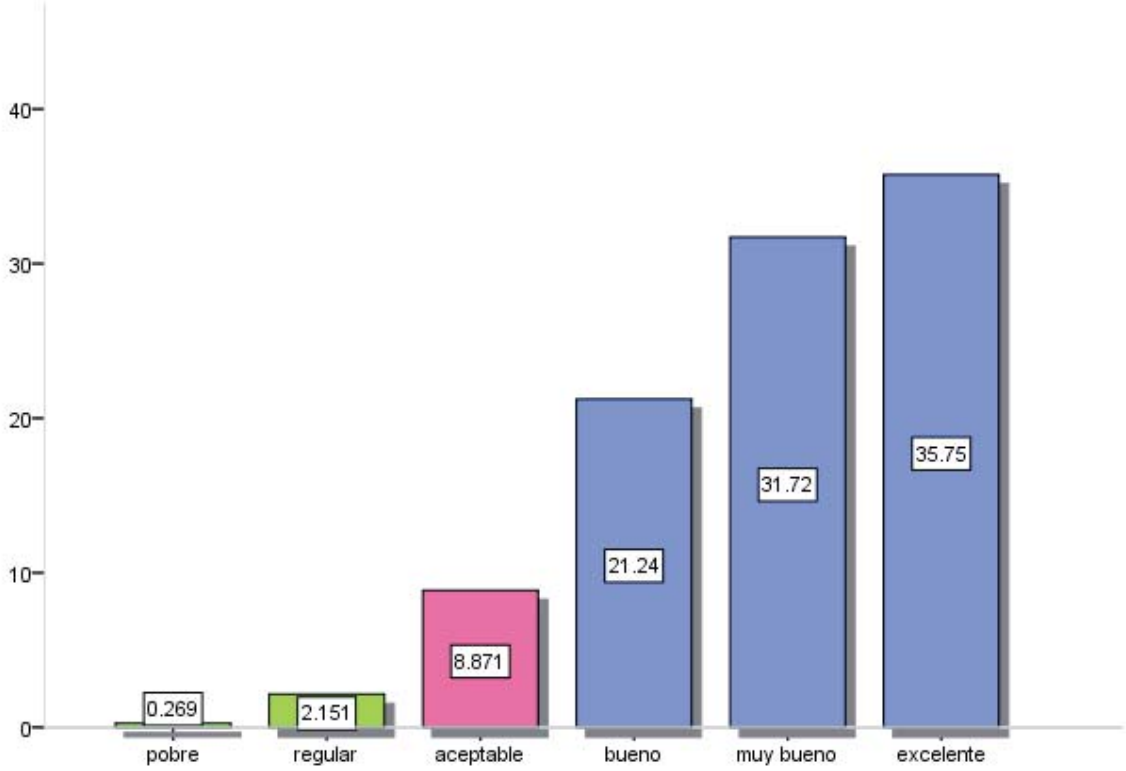

Gráfico 10. *Puntualidad en el servicio entregado*

Como se puede observar en el gráfico 10, correspondiente a la puntualidad que ofrecen los profesores/monitores del servicio deportivo de la DIDER, existe una diferencia considerable entre los participantes que valoran el servicio entre malo, pobre y regular con un 2,4%, con respecto a las valoraciones bueno, muy bueno y excelente, que suman un total de 88,7%.

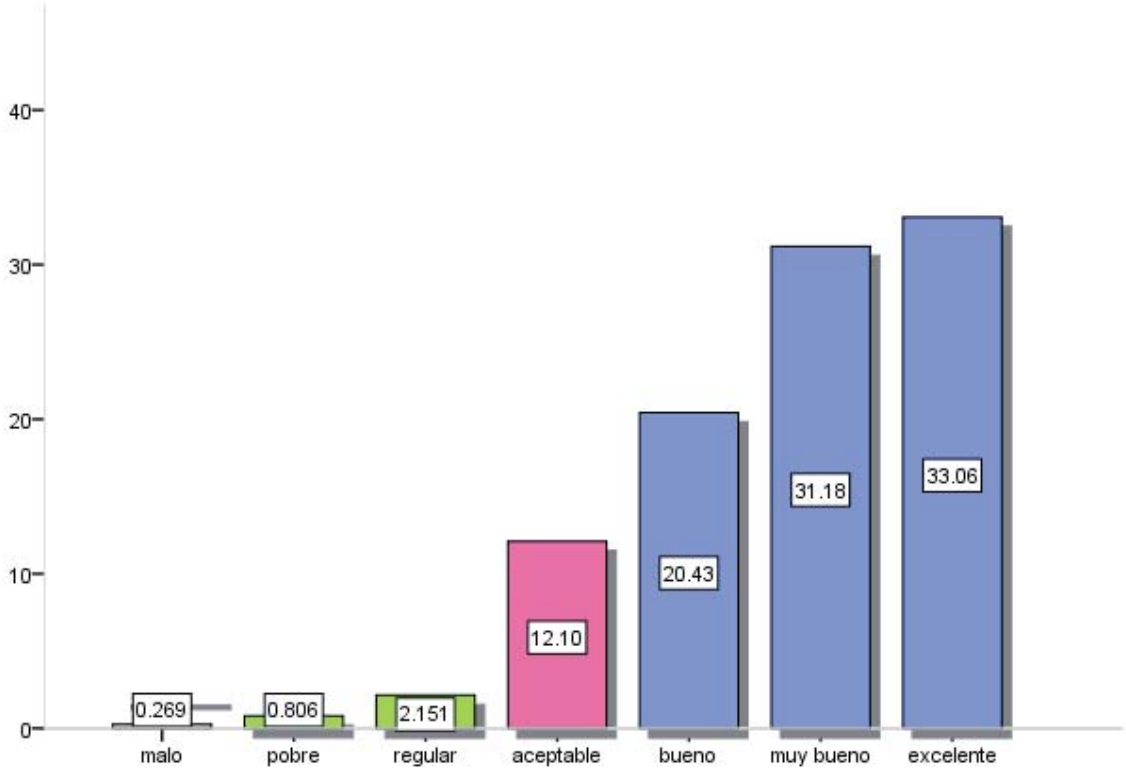

Gráfico 11. *Información acerca de cuándo concluye actividad*

En el grafico 11, se evidencian los resultados las valoraciones sobre la comunicación por parte de los profesores/monitores para informar cuando concluirá la realización del taller o la actividad. Un 84,7% califica este aspecto como bueno, muy bueno y excelente con esta afirmación. Por el contrario, solo un 3,2% no está de acuerdo con ello entre malo, pobre y regular, mientras un 12,10% del total de la muestra evalúa como aceptable.

3.1.3 Dimensión seguridad:

A continuación, se informará sobre los resultados referidos aspectos como la seguridad que ofrece y entrega el profesor/monitor al dirigirse a sus usuarios o al realizar la actividad. En esta se incluye: la seguridad en los trámites que realizan en la DIDER; la amabilidad de parte del profesor/monitor con sus usuarios; la capacidad del profesor para responder a las dudas de sus usuarios/alumnos con fundamentos seguros; la confianza que inspira el profesor hacia sus alumnos.

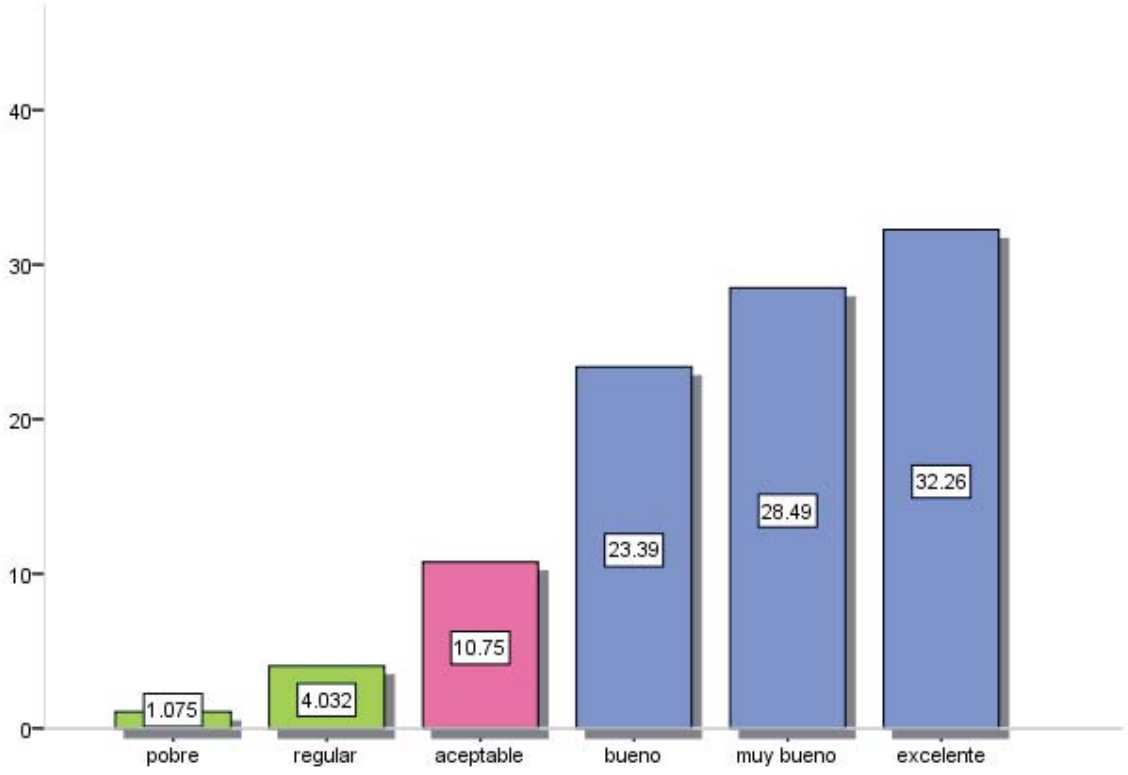

Gráfico 12. *Seguridad en los tramites*

Podemos observar en el grafico 12, donde se evalúa la percepción de los estudiantes encuestados sobre la seguridad en los trámites realizados por el personal en los servicios deportivos, la valoración entre excelente, muy bueno y bueno es la más alta, sumando 84,14%

del total de la muestra. Mientras la valoración aceptable, es de un 10,75%, la suma de las valoraciones pobre y regular es solo de un 5.1% del total de la muestra.

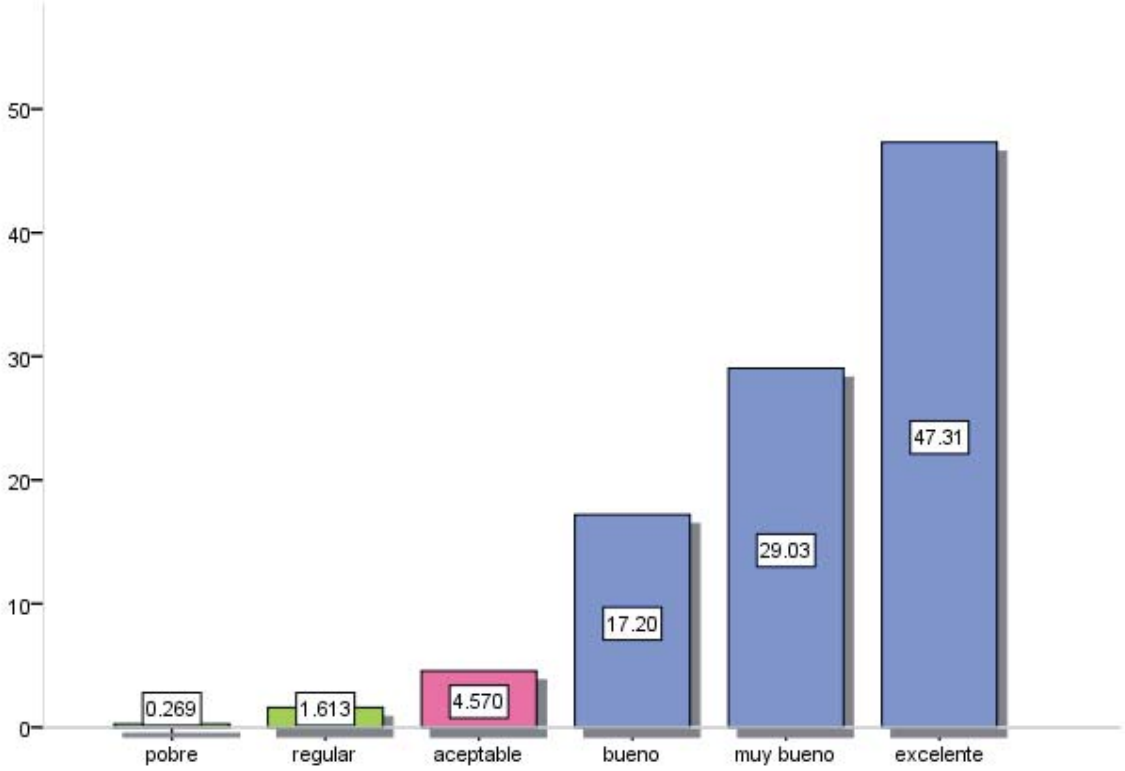

Gráfico 13. *Amabilidad del profesor/monitor*

En el gráfico 13, podemos apreciar que el aspecto amabilidad es el mejor valorado obteniendo la mejor valoración teniendo un 93,54% la elección de excelente, muy bueno y bueno, mientras las valoraciones aceptables son de un 4,57%, mientras que las categorías de malo, pobre y regular suman un total de 1.88%.

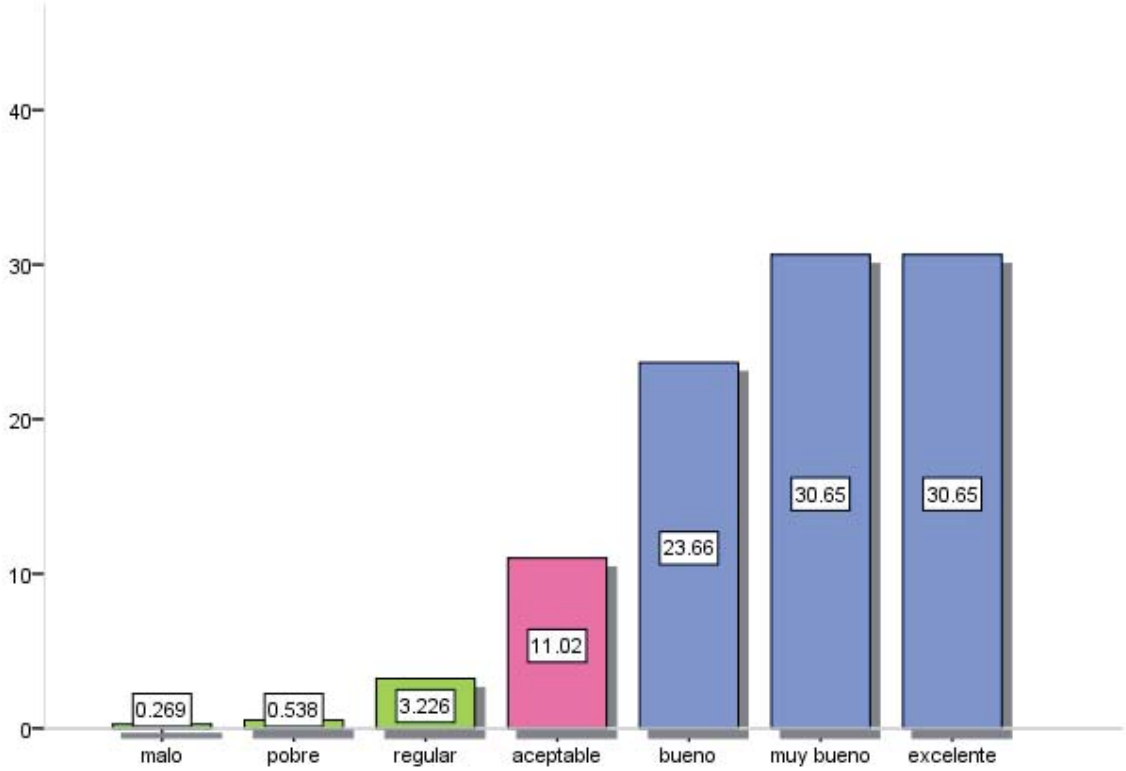

Gráfico 14. *Preparación en respuestas*

Podemos apreciar en el gráfico 14, que presenta información sobre la valoración de la preparación en las respuestas por parte de los profesores/monitores de los talleres y actividades ofrecidos por la DIDER. La sumatoria de las valoraciones: bueno, muy buena y excelente son las más altas con un total de 84,96%. Las valoraciones malas, pobre y regular suman un total de 4,01%. Y la valoración aceptable corresponde a un 11,02 %.

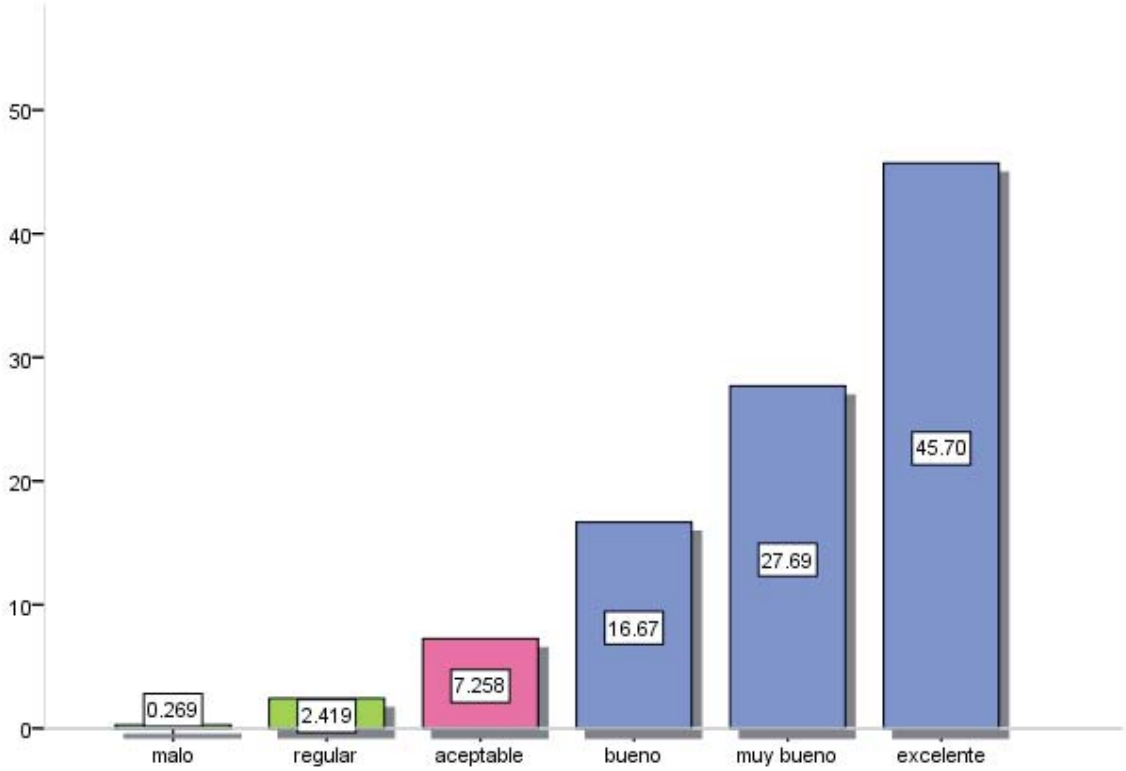

Gráfico 15. *Profesor/ monitor inspira confianza.*

En el gráfico 15, podemos apreciar que las valoraciones entorno al aspecto de inspirar confianza en los alumnos es uno de los mejores valorado obteniendo una valoración de un 90,06% la elección entre excelente, muy bueno y bueno. Mientras que la valoración aceptable corresponde a un 7,25% y la valoración entre regular y malo solo a un 2,67% del total de la muestra.

3.1.4 Dimensión Fiabilidad:

En esta dimensión se da a conocer los resultados sobre la evaluación de la fiabilidad que muestran los profesores/monitores en cada taller o actividad. Se incluyen 5 reactivos: tiempo

programado por el profesor se cumple; calidad del servicio que brinda el profesor es igual durante todo el año/semestre; cumplimento del personal del servicio; la atención del profesor para resolver dudas y ayudar en todo momento con respecto al taller; aspectos formales del profesor/monitor**.**

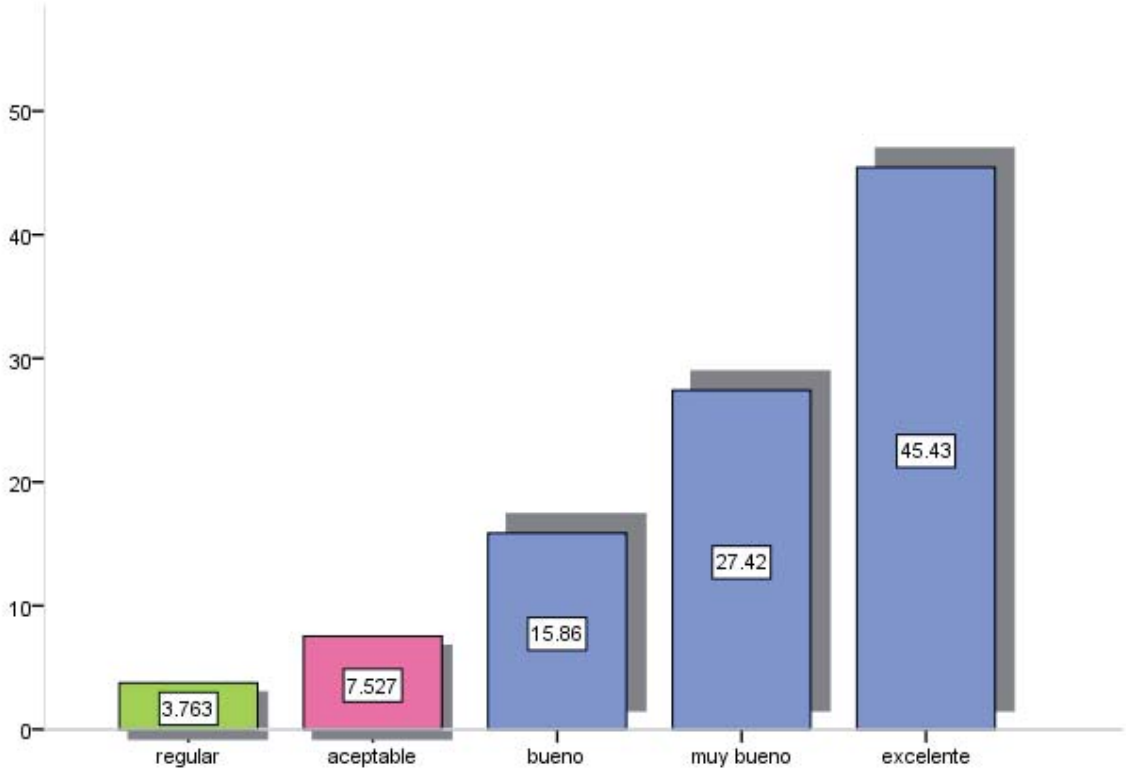

Gráfico 16. *Termino programado*

El grafico 16, 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 entre excelente, muy bueno y bueno con un total de 88,71%. Seguida de un 7,52% al valor aceptable y solo un 3,76% respondieron dentro del rango de valor regular. No hubo respuestas al valor malo y pobre.

Tabla 8. *Servicio brindado por el personal*

	n	%	% acumulado
Malo	1	,3	,3
Pobre	4	1,1	1,3
Regular	22	5,9	7,3
Aceptable	49	13,2	20,4
Bueno	87	23,4	43,8
Muy bueno	116	31,2	75
Excelente	93	25	100
Total	372	100	

La tabla 8 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, muy bueno y excelente alcanzando el 79,6% de respuestas. Siguiéndolo un 13,2 % en aceptable. Contrarrestando solo el 7,3% de los encuestados evaluaron la afirmación entre los valores malo, pobre o regular.

Tabla 9. *Personal cumple promesas*

	n	%	% acumulado
Malo	2	,5	,5
Pobre	7	1,9	2,4

Regular	23	6,2	8,6
Aceptable	66	17,7	26,3
Bueno	83	22,3	48,7
Muy bueno	109	29,3	78
Excelente	82	22	100
Total	372	100	

Como se observa en la tabla 9, referida el profesor/monitor cumple con lo prometido, los valores que predominan son entre bueno, muy bueno y excelente, equivalente al 73,6% de los encuestados. Seguido, destacan las valoraciones aceptables con un 17,7%. Solo un 8,6% de los encuestados evalúo la afirmación dentro de los valores: malo, pobre y regular.

Tabla 10. *Personal muestra interés por ayudar*

	n	%	% acumulado
Malo	2	,5	,5
Pobre	9	2,4	3
Regular	16	4,3	7,3
Aceptable	55	14,8	22
Bueno	79	21,2	43,3
Muy bueno	120	32,3	75,5
Excelente	91	24,5	100
Total	372	100	

En la tabla 10, presenta los resultados la percepción sobre el interés que tiene el personal de la DIDER por ayudar a los usuarios cuando existe un problema, podemos observar que la mayoría de los encuestados respondieron entre los valores bueno, muy bueno y excelente siendo un total de 78%. El 14,8% de los encuestados se encuentra en aceptable y el 7,2 % se encuentra entre las variantes: malo, pobre y regular.

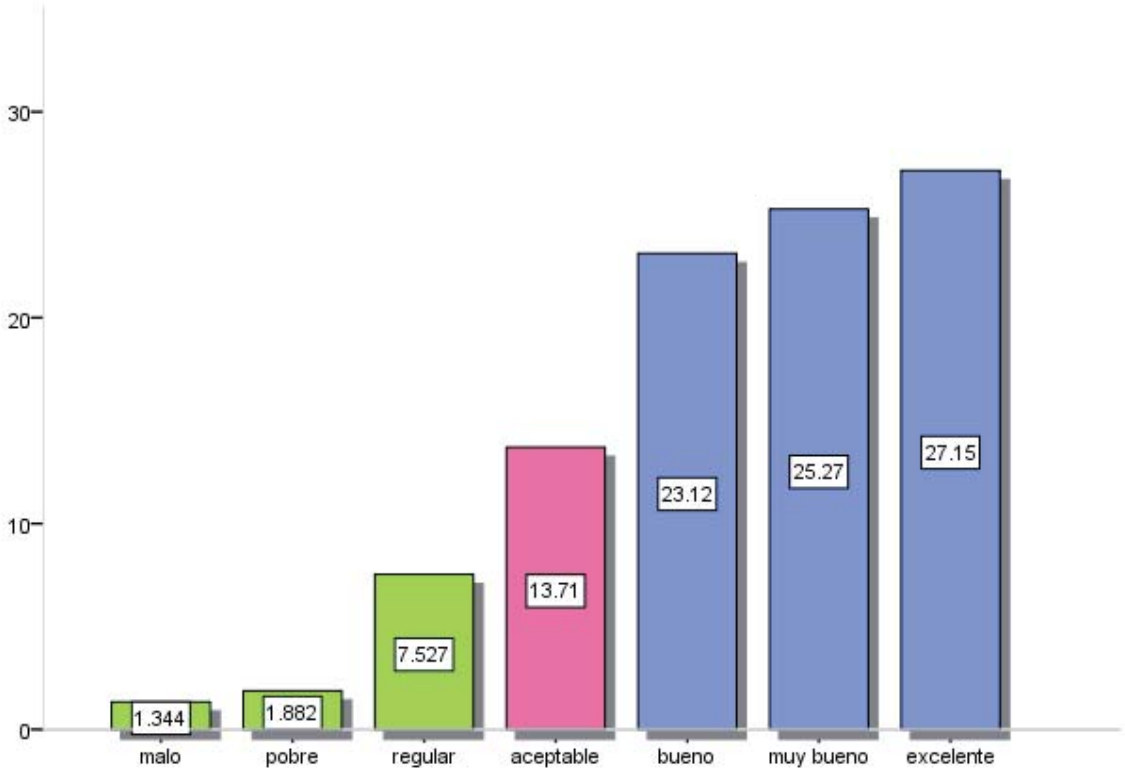

Gráfico 17. *Registro de asistencia actualizado*

El grafico 17, muestra las respuestas sobre la percepción de los estudiantes sobre los registros actualizados de los profesores/monitores, se puede observar que el 75,54% de las respuestas se encuentran en el rango de valores: bueno, muy bueno y excelente. Siguiéndolo un 13,71% en aceptable. Solo un 10,74% de las respuestas se encuentran entre el rango de valores: malo, pobre y regular.

3.1.5 Dimensión elementos tangibles:

La dimensión elementos tangibles hace referencia a las apariencias del servicio entregado, considerando 5 elementos de medición: modernidad de las instalaciones, instalaciones atractivas, calidad de material informativo, calidad de medios de comunicación y apariencia pulcra del profesor/monitor.

Tabla 11. *Poseen modernas instalaciones deportivas*

	n	%	% acumulado
Malo	30	8,1	8,1
Pobre	59	15,9	23,9
Regular	58	15,6	39,5
Aceptable	85	22,8	62,4
Bueno	81	21,8	84,1
Muy bueno	28	7,5	91,7
Excelente	31	8,3	100
Total	372	100	

Como se aprecia en la tabla 11, 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, el 39,6% de los participantes de la muestra expresaron las valoraciones Malo, Pobre y Regular. Un 22,8% de los encuestados califica las instalaciones como aceptables, y un 37,6% de los encuestados dan una valoración entre buena, muy buena y excelente.

Tabla 12. *Material impreso atractivo por información*

	n	%	% acumulado
Malo	27	7,3	7,3
Pobre	26	7	14,2
Regular	59	15,9	30,1
Aceptable	79	21,2	51,3
Bueno	90	24,2	75,5
Muy bueno	64	17,2	92,7
Excelente	27	7,3	100
Total	372	100	

En la tabla 12, que informa sobre la calidad del material informativo sobre los talleres de la DIDER, la mayor cantidad de valoraciones por parte de los estudiantes usuarios son fluctúan entre bueno, muy bueno y excelente acumulando un 48,7% de las frecuencias del total de la muestra. También cabe a destacar, que un 21,2% considera este aspecto como aceptable y un 30,2% lo califica entre el rango de valoraciones regular, pobre y malo.

Tabla 13. *Medio virtual atractivo por información*

	n	%	% acumulado
Malo	18	4,8	4,8
Pobre	21	5,6	10,5
Regular	41	11	21,5
Aceptable	80	21,5	43
Bueno	94	25,3	68,3
Muy bueno	67	18	86,3
Excelente	51	13,7	100
Total	372	100	

De la tabla 13, se observan las respuestas obtenidas sobre los medios de comunicación utilizados por la DIDER, se desprende una valoración principalmente positiva, con un 57% de los encuestados distribuidos entre la opción buena, muy buena y excelente. Un 21,5% de los usuarios califica la calidad de los medios de comunicación como aceptable, mientras el 21,4% restante se divide entre las opciones Malo, Pobre y Regular.

Tabla 14. *Instalaciones deportivas atractivas*

	n	%	% acumulado
Malo	41	11	11
Pobre	40	10,8	21,8
Regular	80	21,5	43,3
Aceptable	78	21	64,2

	Bueno	69	18,5	82,8
	Muy bueno	35	9,4	92,2
	Excelente	29	7,8	100
	Total	372	100	

Podemos apreciar en la tabla 14, la evaluación de las instalaciones de la DIDER, un 43,3% de los encuestados quienes las valoran como malo, pobre o regular. Se observa que un 21% evalúa como aceptable. Por otro lado, las valoraciones entre bueno, muy bueno y excelente con un total de 35,7% son las más bajas.

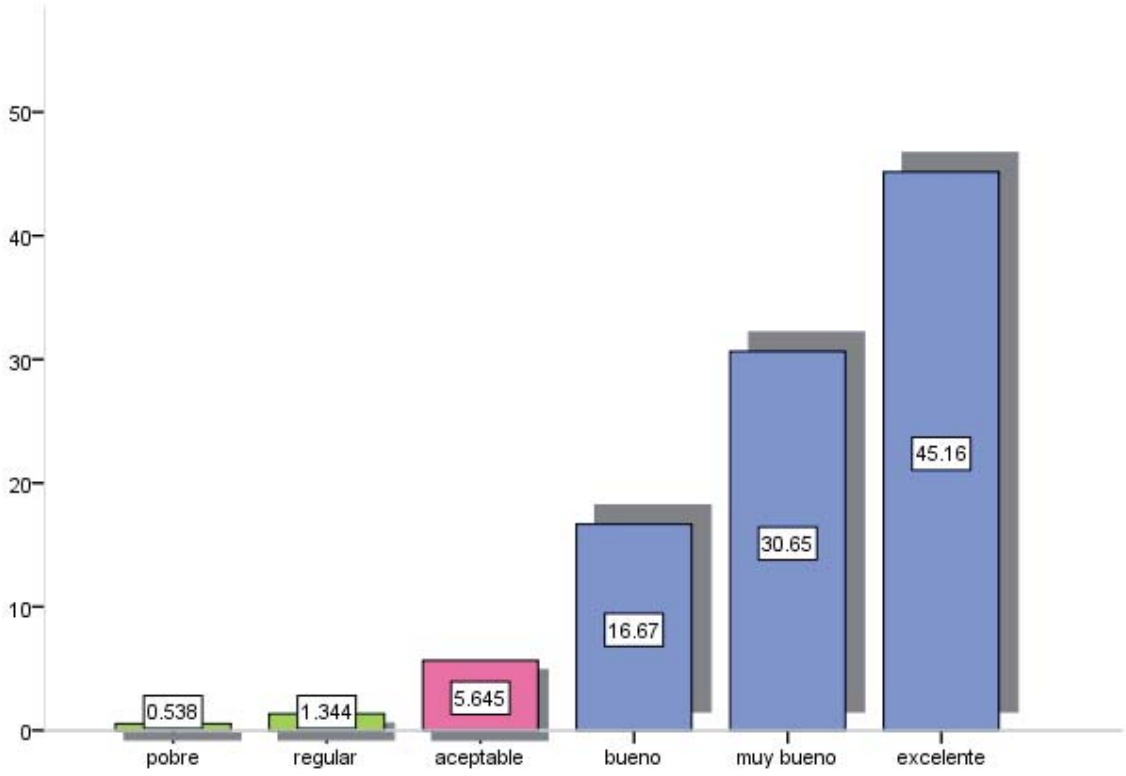

Gráfico 18. *Apariencia pulcra del personal*

El gráfico 18, referente a la apariencia pulcra de los profesores/monitores encargados de los talleres y actividades, da cuenta de una alta valoración de un 92,48 % considerando los valores bueno, muy bueno y excelente.

3.2 Resultados comparativos muestra 2017-2018

A continuación, se presentan los resultados comparativos entre las muestras del año 2017 respecto al 2018. Estos se presentarán gráficos de barra expresados en frecuencias porcentuales permitiendo un mejor entendimiento por parte del lector, por medio de los resultados por año y dimensión. Para una mejor interpretación de los resultados, los datos serán representadas en 3 categorías: baja, mediana y alta. Se ubica en la sección baja: malo, pobre y regular. En la sección media se ubica la valoración aceptable y en la categoría alta se encuentran: bueno, muy bueno y excelente.

3.2.1 Dimensión empatía:

Esta dimensión hace referencia a la atención personalizada por parte de la DIDER hacia sus usuarios. En donde se consideran los horarios de los talleres, es decir, si estos son horarios aptos para que los estudiantes puedan participar; si el personal es suficiente para ofrecer un servicio personalizado; la satisfacción en cuanto a las necesidades que comprende la DIDER como tal; la preocupación de los intereses por sus usuarios de parte de los monitores; y la atención personalizada por parte de estos. A continuación, se presentan comparaciones de frecuencia porcentual de muestras año 2018 respecto a 2017 para la dimensión empatía.

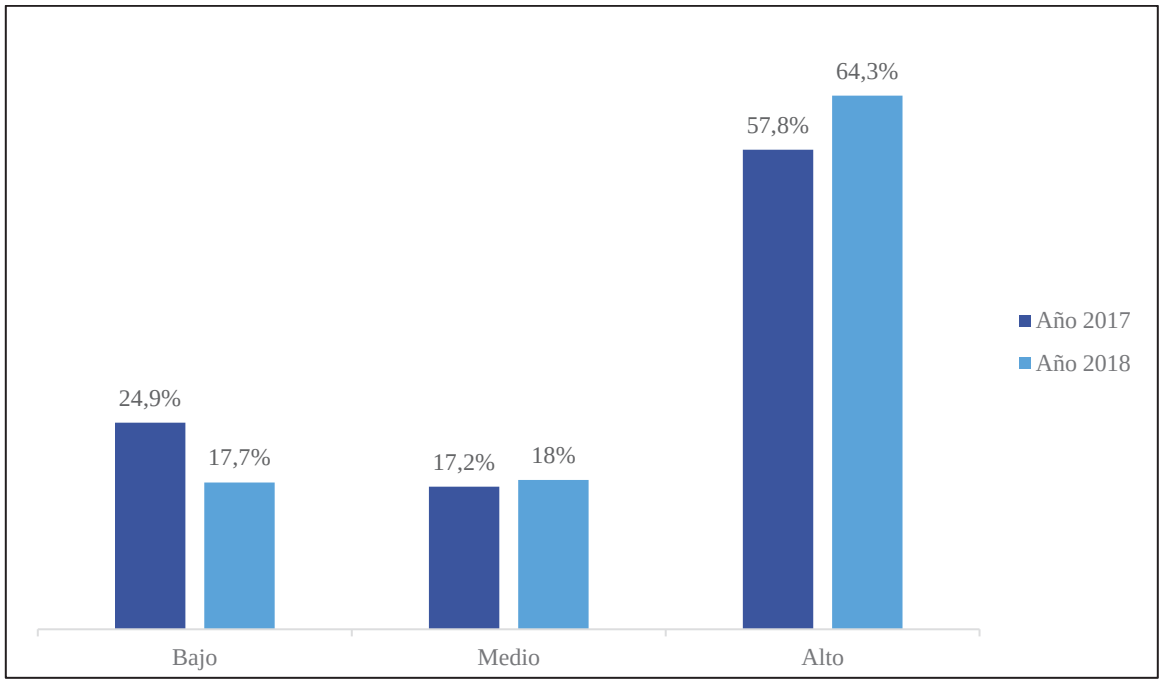

Gráfico 19. *Personal suficiente para atención personalizada*

En el gráfico 19, se muestra una comparación de los resultados año 2017-2018, sobre si la DIDER cuenta con la cantidad de personal suficiente para la atención personalizada entregada por los profesores/monitores de los talleres, en donde se puede apreciar que respecto a la valoración alta aumento en un 6,5%, se muestra también que la valoración aceptable se mantuvo. Además, se puede apreciar que la valoración baja disminuyo en un 7,2%.

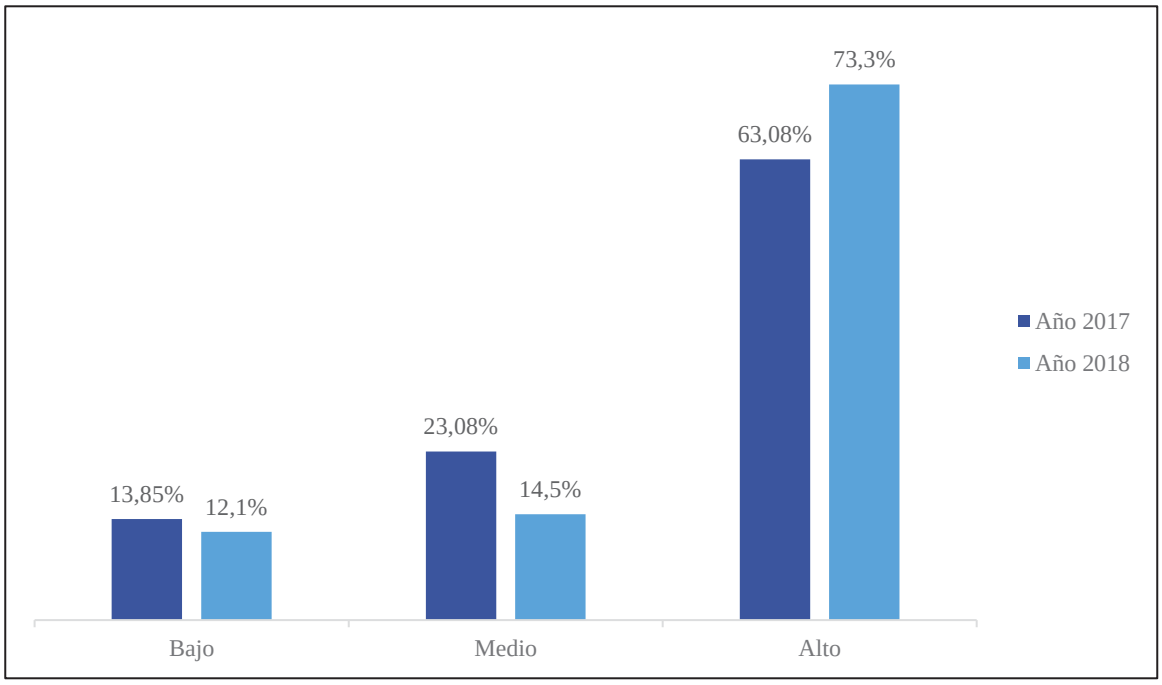

Gráfico 20. *Personal se preocupa por intereses*

En el gráfico 20, correspondiente a una comparación de resultados año 2017-2018 sobre la preocupación del personal por los intereses de los usuarios de los servicios deportivos ofrecidos, se muestra mayoritariamente que en la valoración alta aumento en un 10,22%, en tanto el porcentaje de estudiantes que considera que los servicios entregados corresponden a la categoría de aceptable disminuyo en un 8,58 % y quienes consideran una valoración baja disminuyo en un 1,75 %.

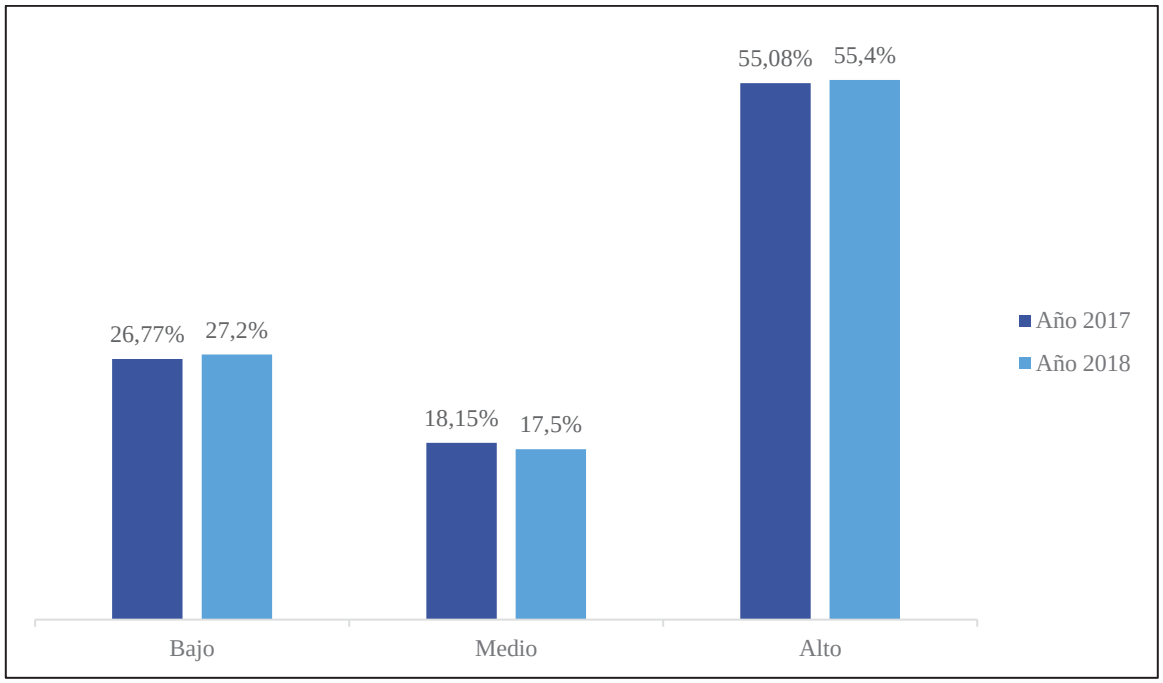

Gráfico 21. *Horarios de talleres adecuados*

El gráfico 21, nos muestra la comparación de resultados año 2017-2018 respecto a la valoración sobre distribución horaria adecuada de los talleres deportivos de la DIDER para los estudiantes usuarios. Se puede observar que resultados se mantuvieron sin variación.

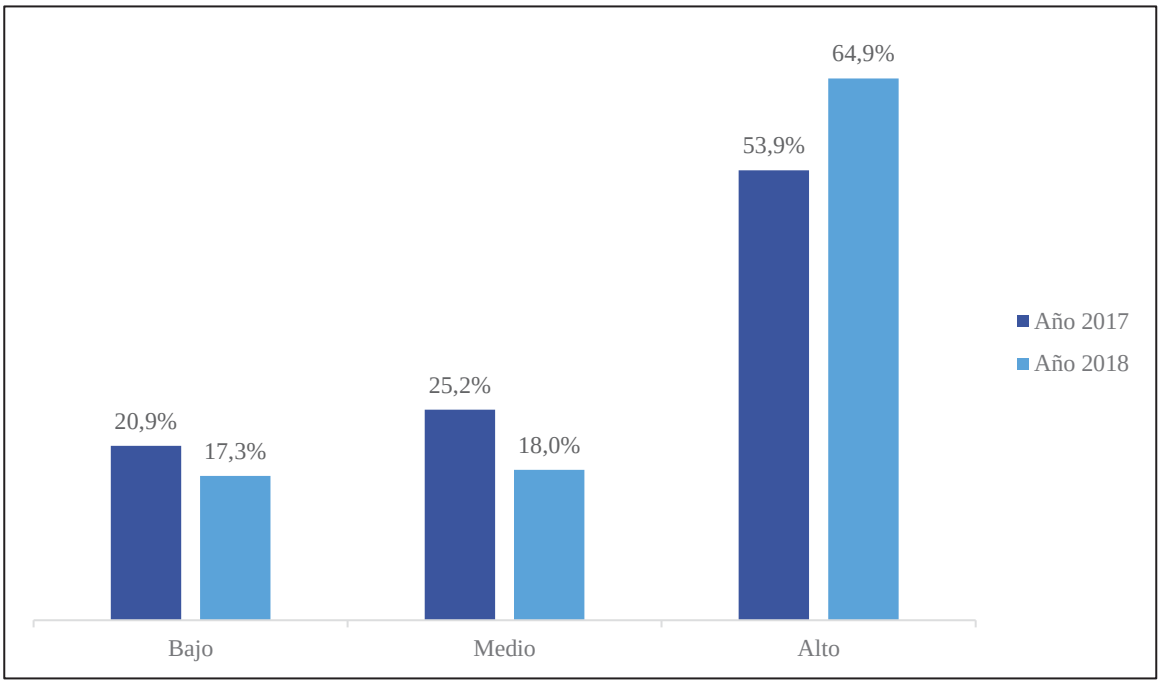

Gráfico 22. *DIDER comprende necesidades*

El gráfico 22, presenta la comparación de resultados año 2017- 2018 sobre si la DIDER comprende las necesidades de los usuarios participantes de los servicios deportivos, se puede apreciar que los mayores niveles de valoración se encuentran en la categoría alta con un aumento de 11%. Además, disminuyo en 7,2% la valoración media y en 3,6% la valoración baja.

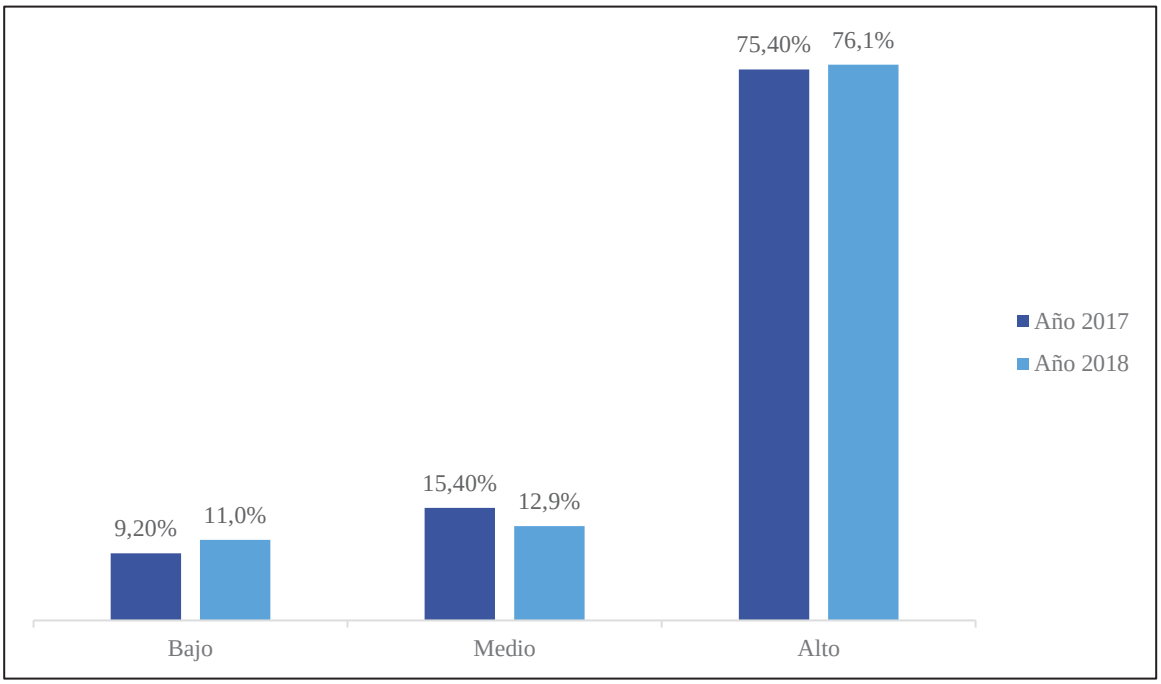

Gráfico 23. *Atención personalizada*

En el gráfico 23 se muestra una comparación de los resultados 2017-2018 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 en la categoría alta manteniéndose similares los resultados con un aumento de solo 0,67%. Se muestra también disminuyo en un 2,5% la valoración media y en cambio la valoración baja aumento en solo un 1,81%

3.2.2 Dimensión capacidad de respuesta:

Esta dimensión describe la eficacia y rapidez de parte de los profesores/monitores, para resolver dudas de sus usuarios y atender a sus necesidades. Incluye 3 aspectos: disposición del monitor para prestar ayuda al usuario; puntualidad para realizar, finalización de la actividad y la buena comunicación con respecto a la realización del taller o actividad.

Para mostrar específicamente el resultado por pregunta, a continuación, se muestran las comparaciones de frecuencia porcentual de muestras año 2018 respecto a 2017 para la dimensión capacidad de respuesta.

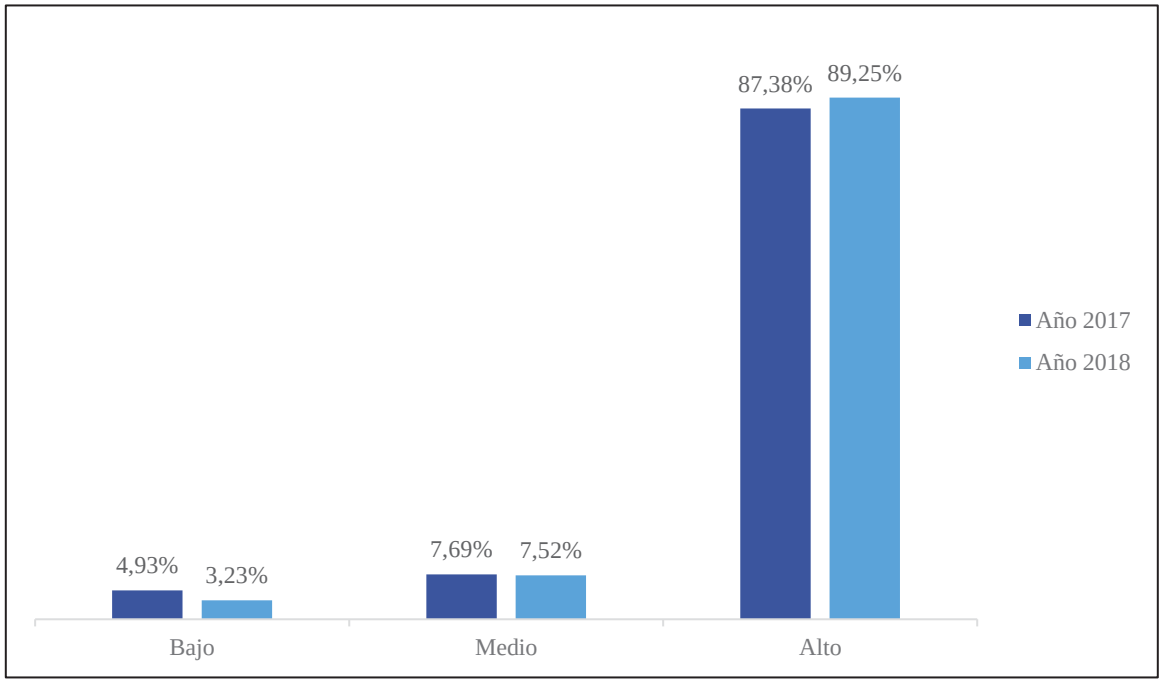

Gráfico 24. *Disposición del profesor/monitor a ayudar*

Como se muestra en el gráfico 24, se muestra una comparación de resultados año 2017-2018 en cuanto a la disposición de los profesores/monitores para ayudar a los usuarios. La

valoración alta aumentó de solo un 1,87% en la valoración alta, manteniéndose similares los resultados al igual que la valoración media.

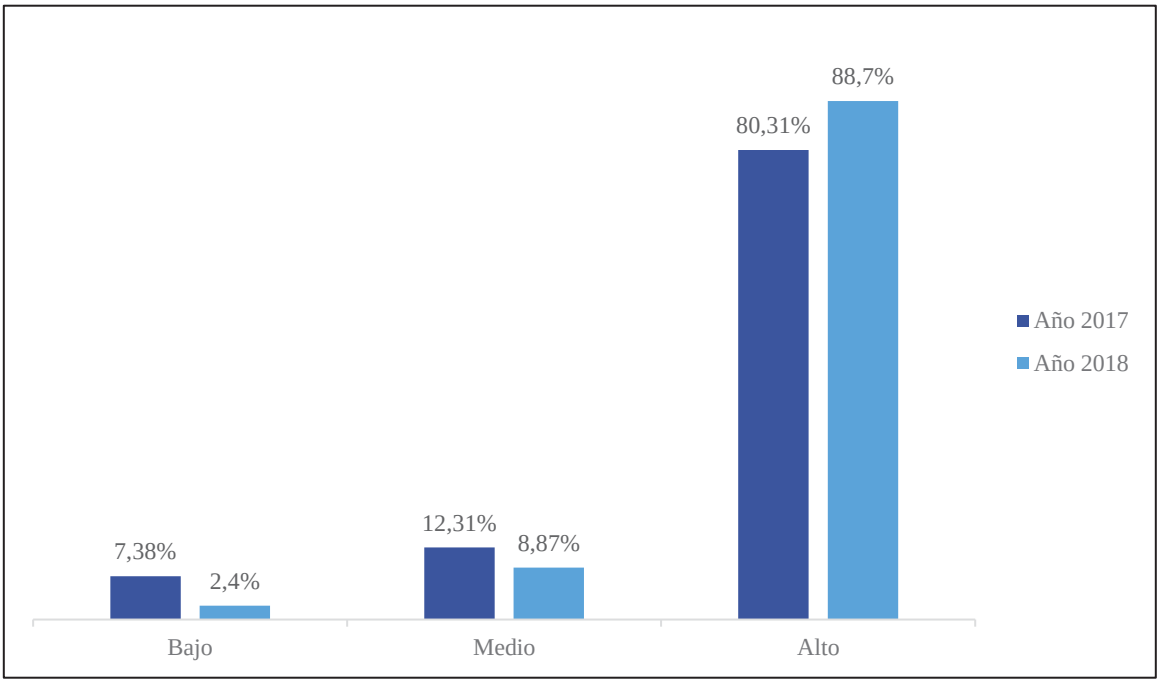

Gráfico 25. *Puntualidad en el servicio entregado*

Como se muestra en el gráfico 25, se aprecia una comparación de resultados año 2017-2018 correspondiente a la puntualidad de los profesores/monitores del servicio deportivo de la DIDER. En relación con esto, existe un aumento de la valoración alta en un 8,39%. Con respecto a la valoración media disminuyo en un 3,51%, y valoración baja en un 4,98%.

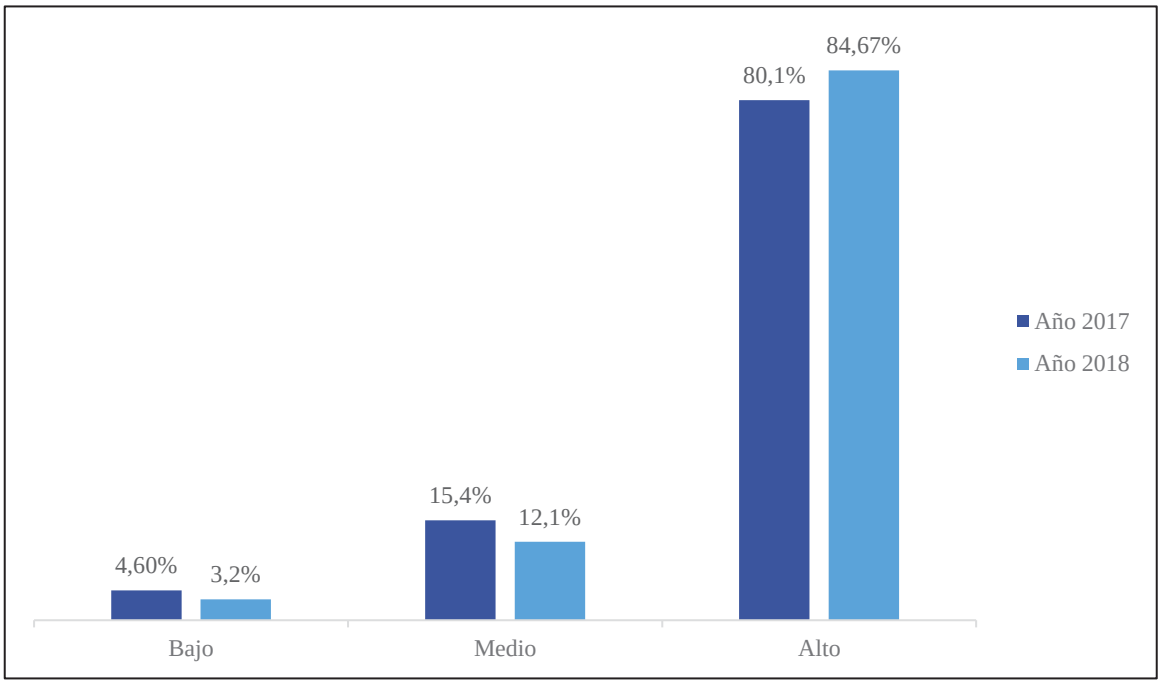

Gráfico 26. *Información acerca de cuándo concluye actividad*

En el gráfico 26, se muestra una comparación de resultados de año 2017-2018 donde se evidencia una aprobación por parte de los usuarios en cuanto a la respuesta de parte de los profesores/monitores para comunicar cuando concluirá la realización del taller o actividad en ambos años. En donde la valoración alta aumento en 4,57%, la valoración media disminuyo en un 3,3% y la valoración baja disminuyo también, en un 1,4%.

3.2.3 Dimensión seguridad:

Se lleva a cabo esta dimensión para referirnos a la seguridad que demuestra y entrega el profesor/monitor al dirigirse a sus usuarios o al realizar la actividad. En esta se incluye: la seguridad que hay en cuanto a los trámites que realiza durante el taller; la amabilidad de parte del profesor/monitor con sus usuarios/alumnos; la capacidad del profesor para responder a las dudas de sus usuarios/alumnos con fundamentos seguros; la confianza que inspira el profesor hacia sus alumnos. A continuación, se presentan gráficos de barras comparativas de frecuencia porcentual de muestra año 2018 respecto año 2017 en dimensión de seguridad.

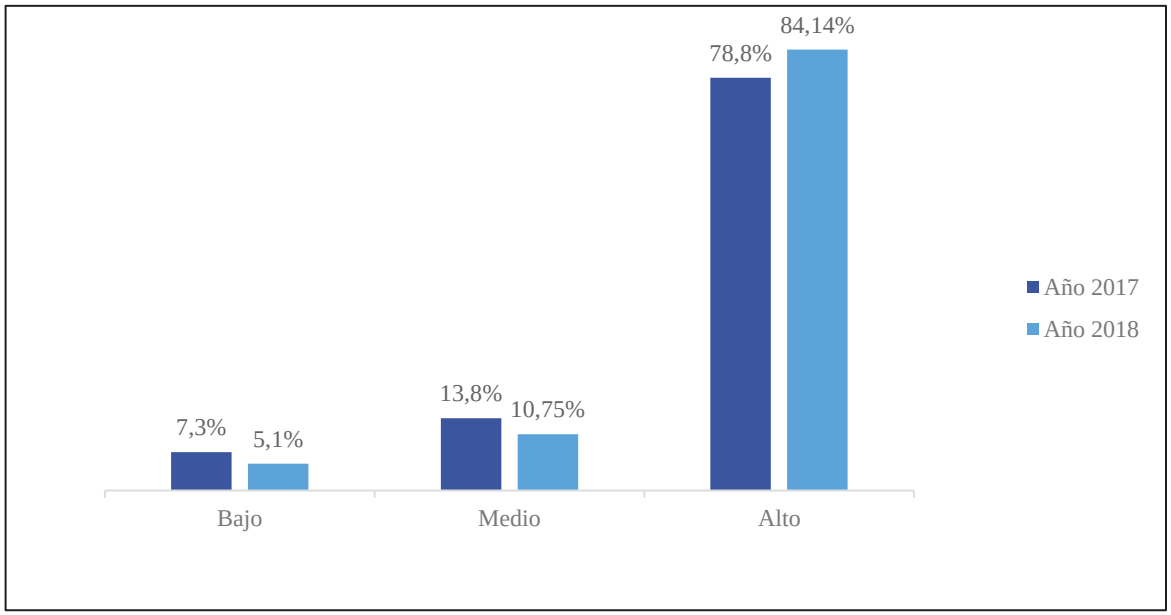

Gráfico 27. *Seguridad en los tramites*

Podemos observar en el gráfico 27, una comparación de resultados año 2017-2018 donde se evalúa la percepción de los estudiantes sobre la seguridad en los trámites realizados por el personal en los servicios deportivos, la valoración alta aumento en un 5,34% teniendo los mayores porcentajes de respuestas. Mientras que se ve una disminución de la valoración media en un 3,05% y un 2,2% de la valoración baja.

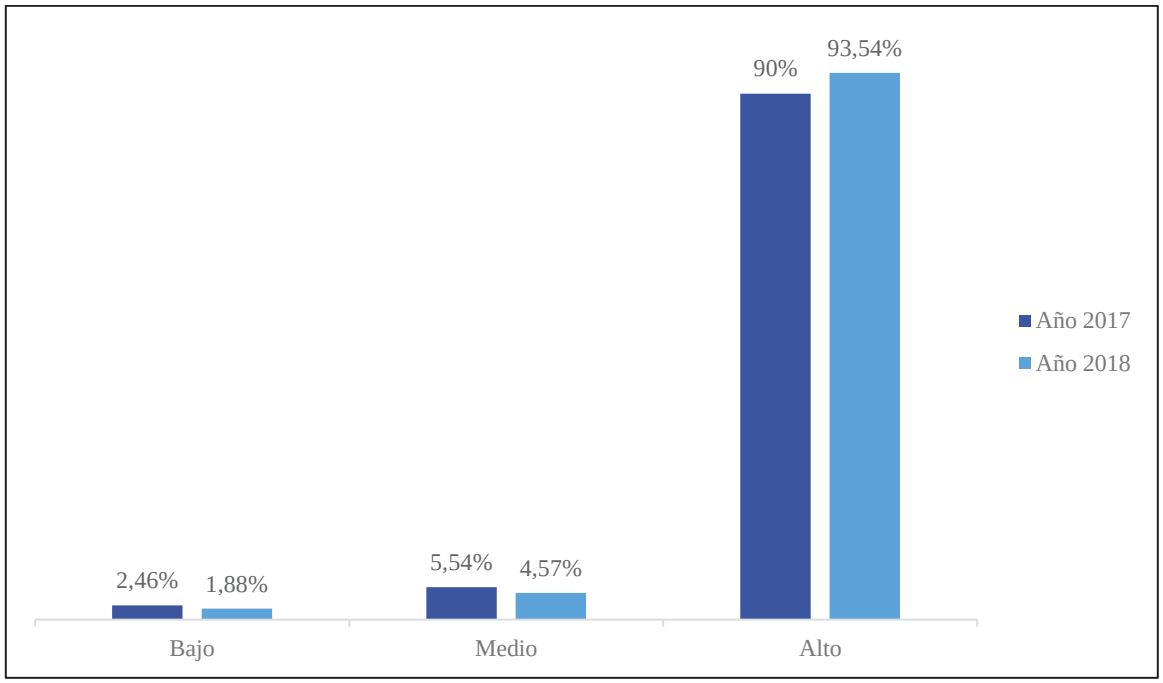

Gráfico 28. *Amabilidad del profesor/monitor*

En el gráfico 28, podemos apreciar una comparación de resultados año 2017-2018 en el aspecto amabilidad que es el mejor valorado, obteniendo la mejor valoración en la categoría alta, donde se ve un aumento de 3,54%. Mientras las valoraciones medias y baja disminuyeron en solo un 0,97 y 0,42% respectivamente.

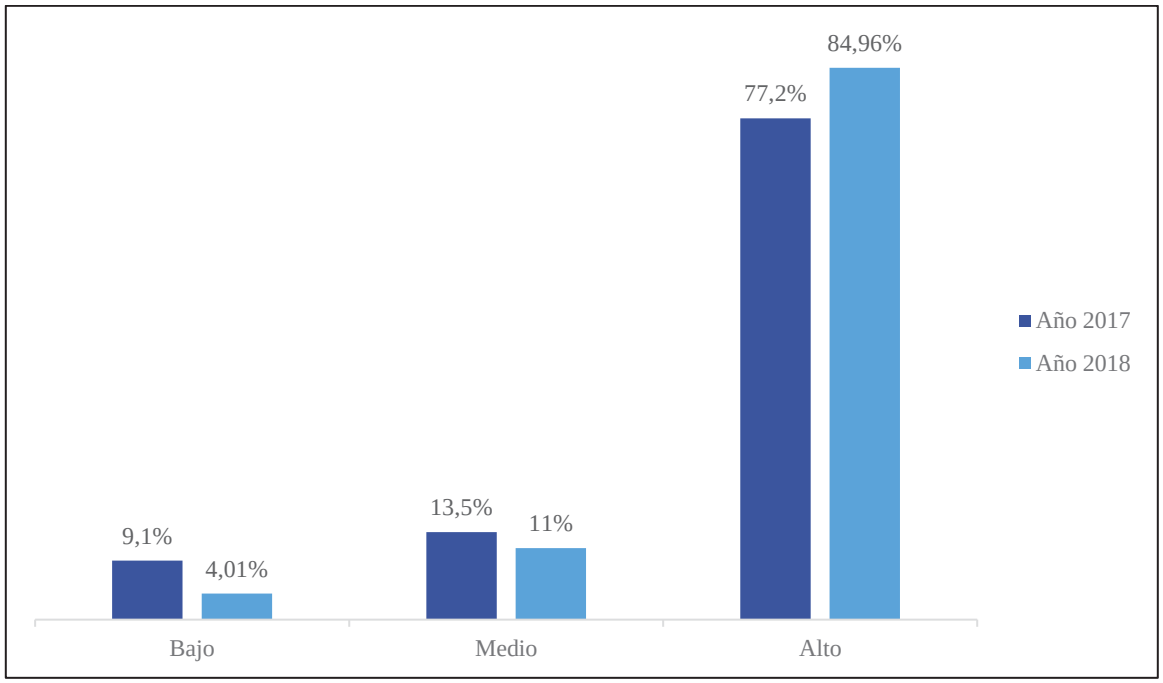

Gráfico 29. *Preparación en respuestas*

Podemos apreciar en el gráfico 29, una comparación de resultados año 2017-2018 que trata sobre la preparación en las respuestas por parte de los profesores/monitores de los talleres impartidos por la DIDER, en donde en la valoración alta se aprecia un aumento de 7,76%. En cambio, la valoración media disminuyo en un 2,48% y la valoración baja disminuyo en un 5,09%.

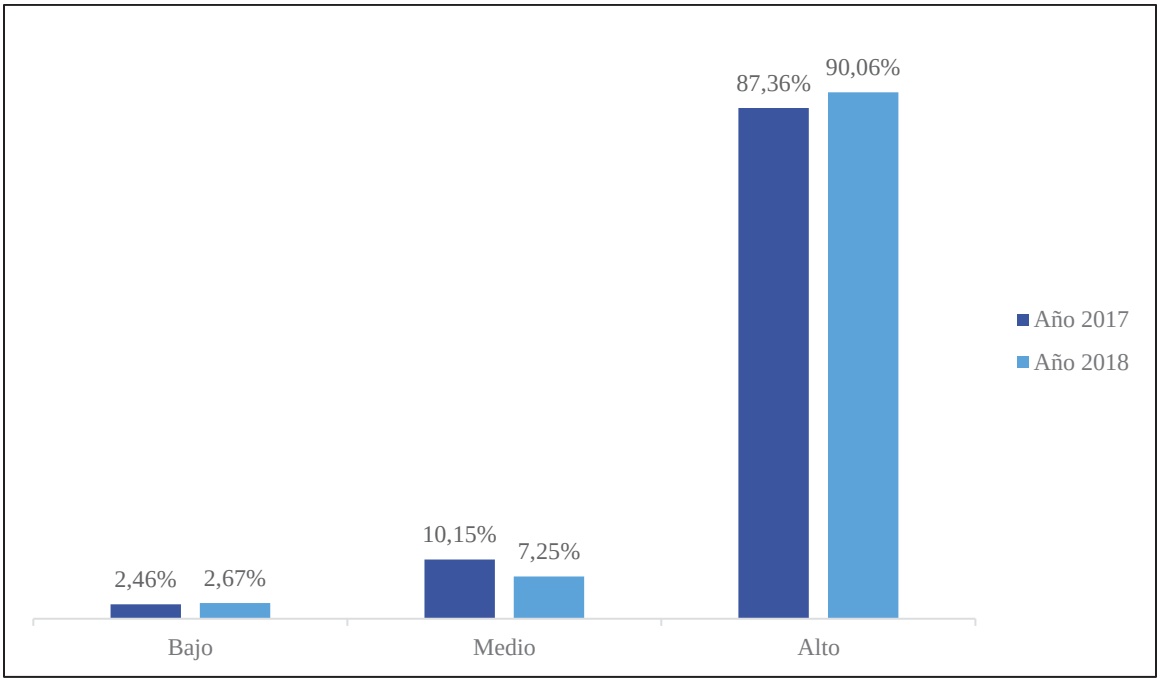

Gráfico 30. *Profesor/monitor inspira confianza*

En el gráfico 30, comparando resultados año 2017-2018 podemos apreciar que el aspecto de inspirar confianza en los alumnos es uno de los mejores valorado en ambos años, obteniendo un aumento de la valoración alta en un 2,7%. Mientras la valoración media disminuyo en un 2,9 %, la valoración baja aumento mínimamente en un 0,21%.

3.2.4 Dimensión Fiabilidad:

En esta dimensión se da a conocer la fiabilidad que muestran los profesores/monitores en cada taller. Considera 5 elementos: cumplimiento del tiempo programado por el profesor; calidad del servicio brindada por el profesor; cumplimiento por parte del personal del servicio; la atención del profesor para resolver dudas y ayudar en todo momento con respecto

al taller; el profesor/monitor se mantiene al día en cuanto a aspectos formales como la lista de quienes han asistido al taller. Se presentan a continuación, gráficos de frecuencia porcentual comparativos de muestra 2018 respecto a año 2017 de la dimensión fiabilidad.

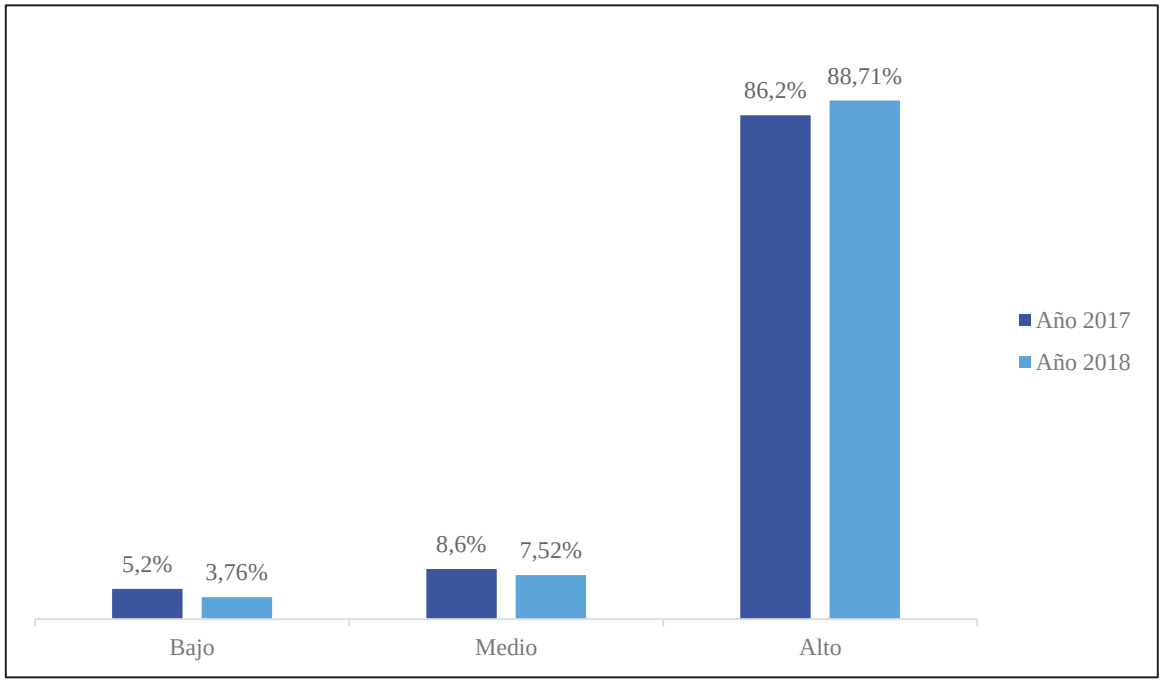

Gráfico 31. *Termino programado*

Dentro del gráfico 31, se observa la comparación de los resultados de los años 2017 y 2018 sobre el término programado de los servicios deportivos sobre la puntualidad, donde la mayoría de los estudiantes encuestados evaluó alta valoración, y respecto al año anterior se ve un aumento de 2,51%. Seguida de una disminución de 1,02% al valor medio y solo una disminución de 1,44% a la valoración baja.

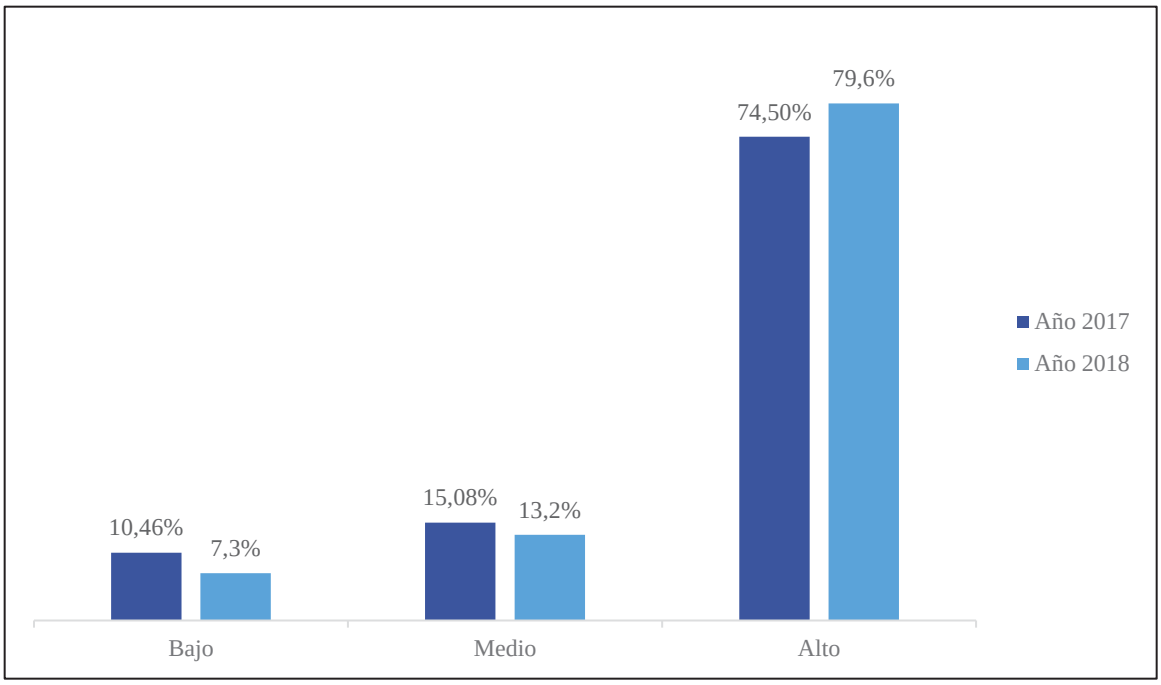

Gráfico 32. *Personal brinda buen servicio*

El gráfico 32, muestra las comparaciones de resultados recogidos en los años 2017 y 2018 de la medición del buen servicio percibido por los usuarios de los talleres deportivos impartidos por la DIDER, donde se puede observar que hubo un aumento de 5,1% en la valoración alta. Mientras se ve una disminución de 1,88 % en valoración media y una disminución de 3,16% en categoría baja.

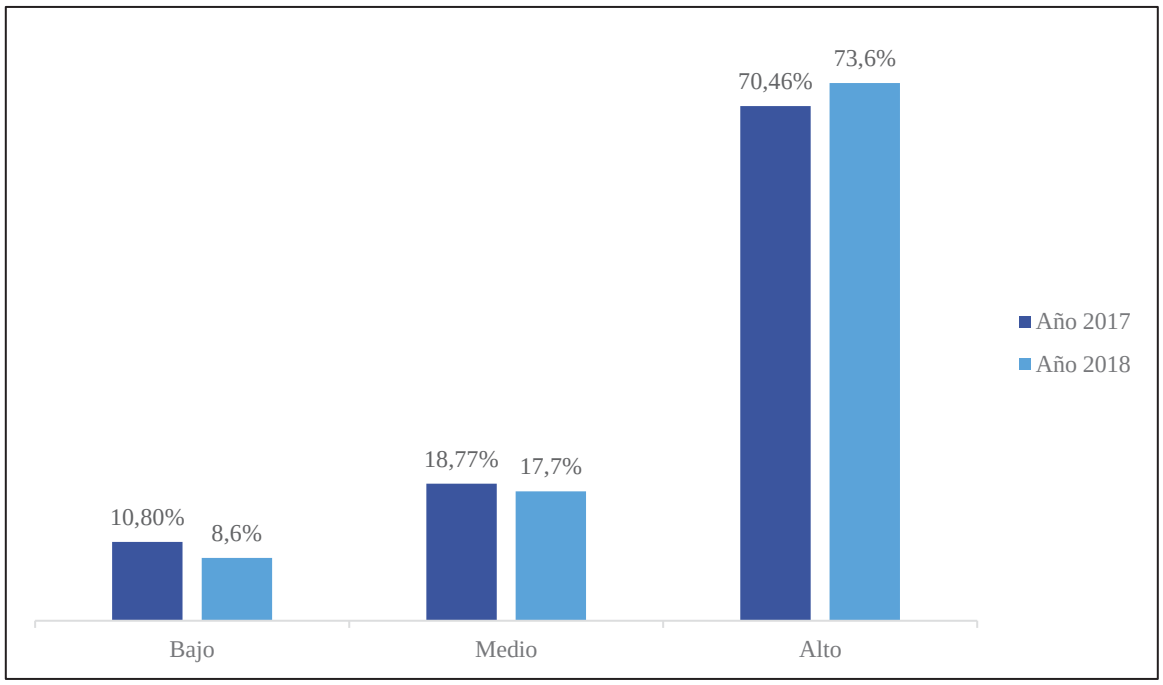

Gráfico 33. *Personal cumple promesas que hace*

Como se observa en el gráfico 33, sobre si el profesor/monitor cumple con lo prometido, se observa una comparación de resultados de las muestras 2017 y 2018 donde se ve un aumento de los valores altos en un 3,14%. Luego se observa los valores medios con una disminución de solo un 1,07% y una disminución de la valoración baja en un 2,2%.

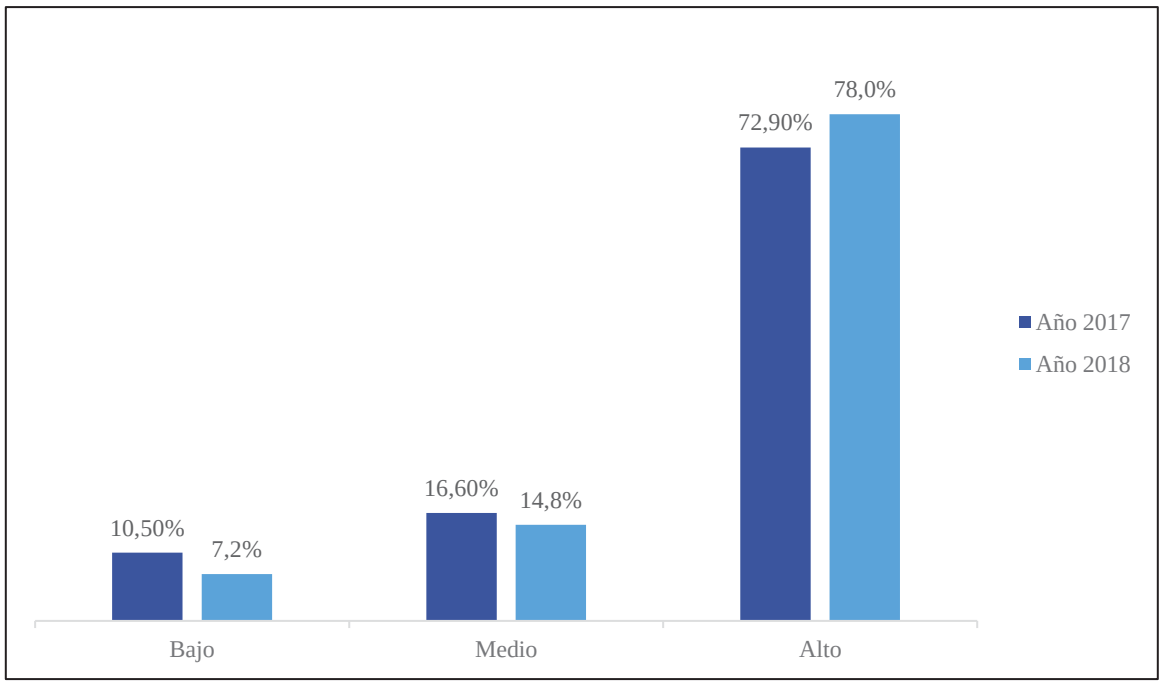

Gráfico 34. *Personal muestra interés por ayudar*

En el gráfico 34, se observa la comparación de los resultados de las muestras 2017 y 2018 en relación con el interés del personal de la DIDER por ayudar a los estudiantes cuando existe un problema, podemos observar que la mayoría de los encuestados respondieron en la categoría alta, donde se ve un aumento de 5,1%. El 1,8% disminuyo en la categoría media y el 3,3% disminuyo en la valoración baja.

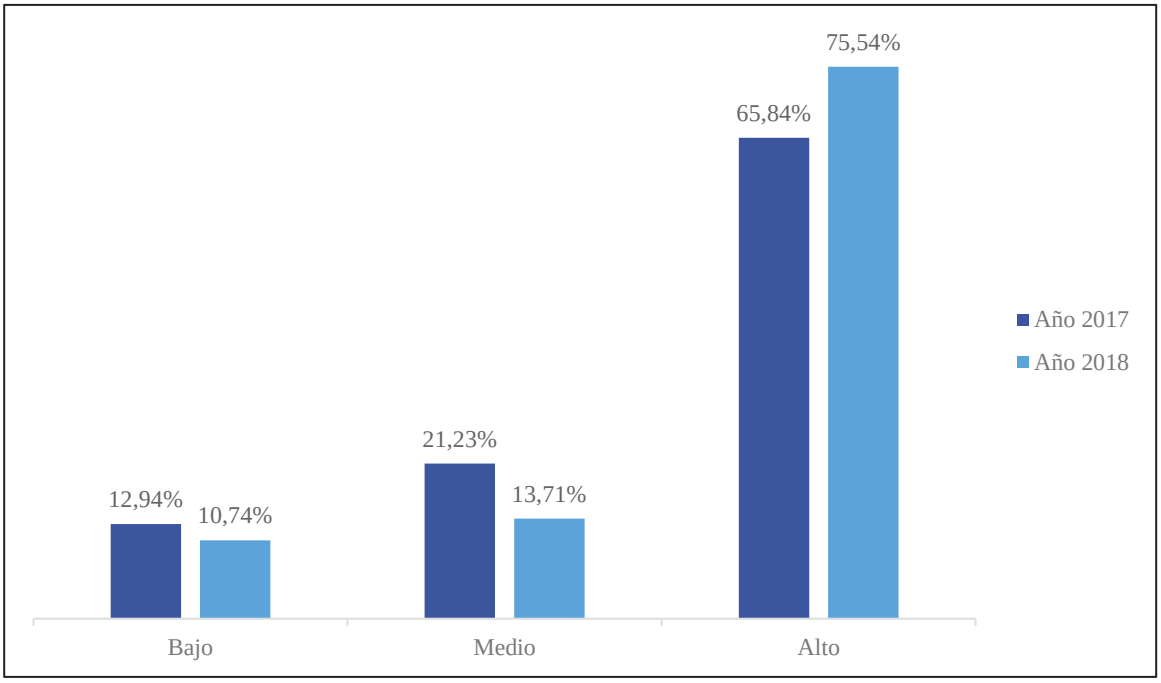

Gráfico 35. *Registro de asistencia actualizado*

En el gráfico 35, se presenta la comparación los resultados de la muestra 2017 y 2018 sobre la percepción de los estudiantes la actualización de los registros de los profesores/monitores. Se observa que en un mayor porcentaje valoraron dentro de la categoría alta, viéndose un aumento de 9,7%. Además, se ve una disminución del 7,52% en la valoración media y una disminución del 2,2% en la valoración baja.

3.2.5 Dimensión elementos tangibles:

A continuación, se presentan los resultados correspondientes a la dimensión se hace referencia a las apariencias del servicio entregado, en donde se basa en 5 afirmaciones respecto a: instalaciones modernas, instalaciones atractivas, calidad de material informativo, calidad de medios de comunicación y apariencia pulcra del profesor/monitor. Se presenta a continuación gráficos comparativos de resultados de frecuencias porcentuales de las muestras recogidas en los años 2018 y 2017.

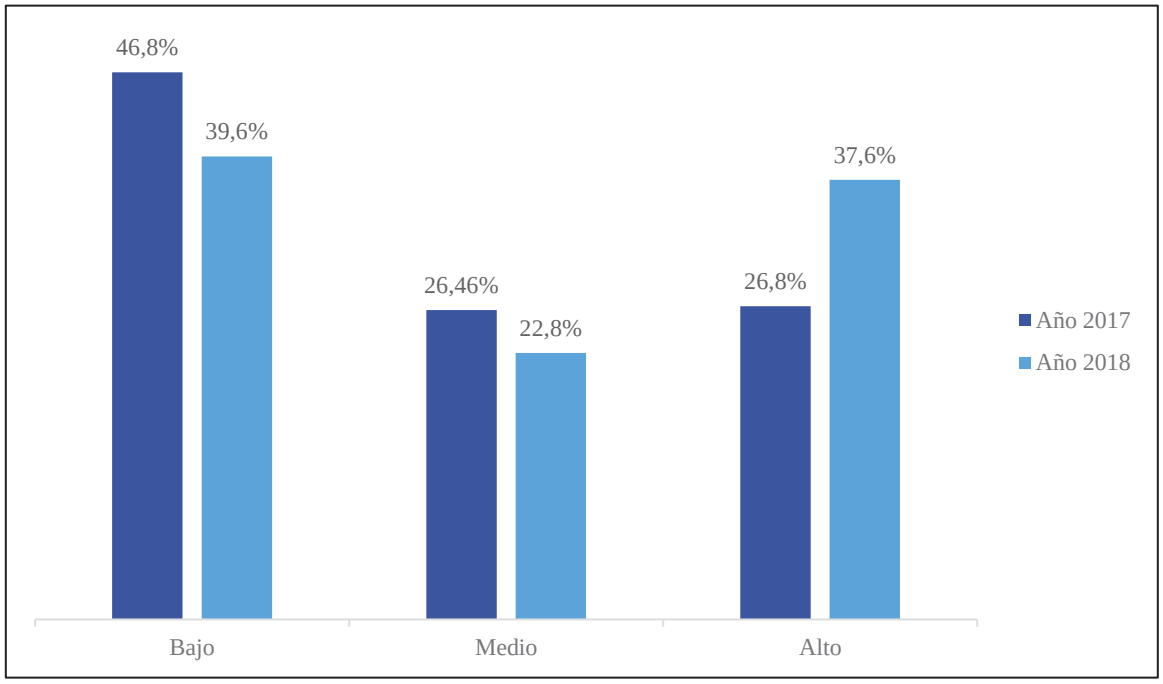

Gráfico 36. *Poseen modernas instalaciones deportivas*

Como se aprecia en el gráfico 36, se pueden comparar los resultados de los años 2017 y 2018 la cual se expresan las percepciones de los estudiantes sobre la modernidad de las instalaciones deportivas utilizadas para la realización de los talleres deportivos impartidos por la DIDER, un mayor porcentaje respondió en categoría baja, donde se ve a la vez una disminución de un 7,6%. Además, en la valoración media se ve una disminución de un 3,66%, mientras en la categoría alta se ve un aumento de un 10,8%.

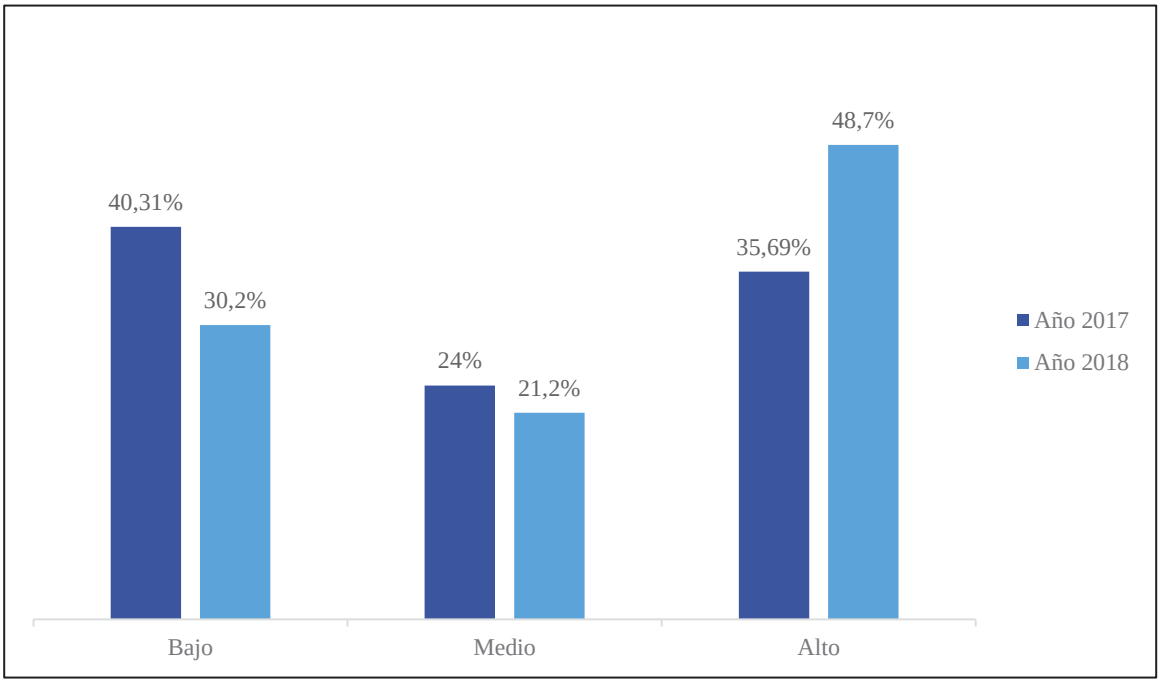

Gráfico 37. *Material impreso atractivo por información*

En el gráfico 37, en el que se informa sobre la calidad del material informativo sobre los talleres de la DIDER, se observa una comparación de resultados años 2017 y 2018, donde la mayor cantidad de valoraciones son bajas en año 2017, mientras que, en el año 2018, donde se ve un aumento en la valoración alta de un 13,01%. También se observa una disminución de un 2,8% en la valoración media y una disminución de 10,11% en la valoración baja.

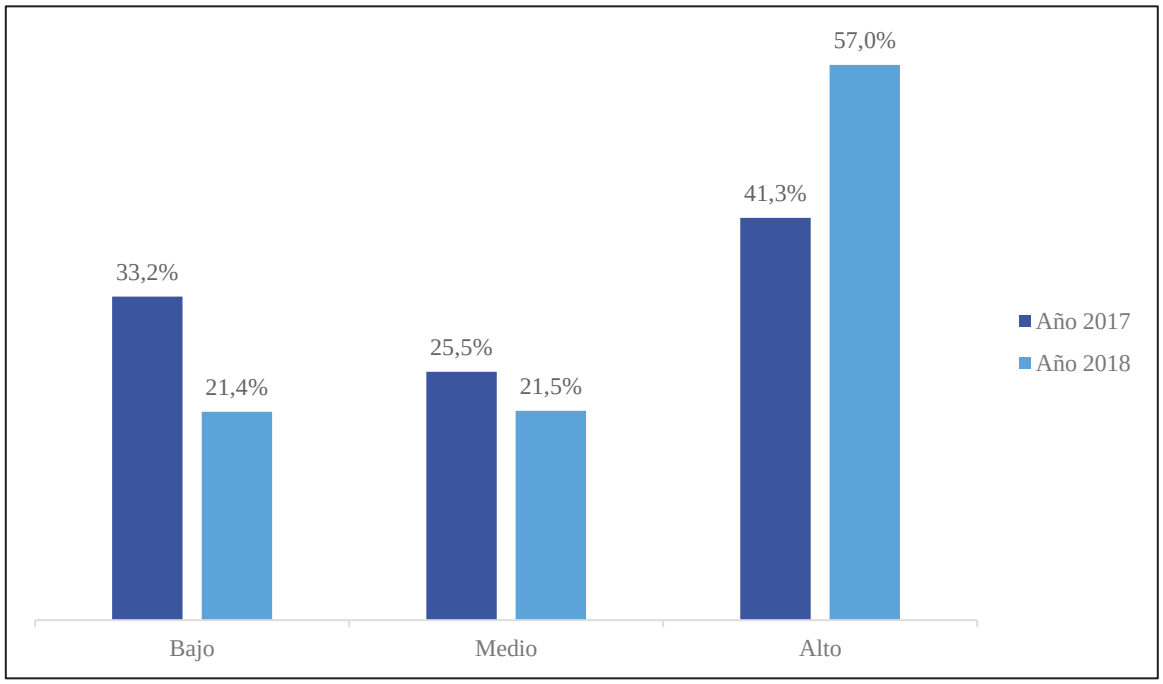

Gráfico 38. *Medio virtual atractivo por información*

En el gráfico 38, se observa una comparación de resultados de los años 2017 y 2018 acerca de las valoraciones obtenidas sobre los medios de comunicación utilizados por la DIDER. De ellos se desprende, la presencia de una tendencia en la valoración positiva, con un aumento de 15,7% de los encuestados en la valoración alta respecto de 2017, una disminución del 4% en las valoraciones medias y una disminución del 11,8 % en las valoraciones bajas.

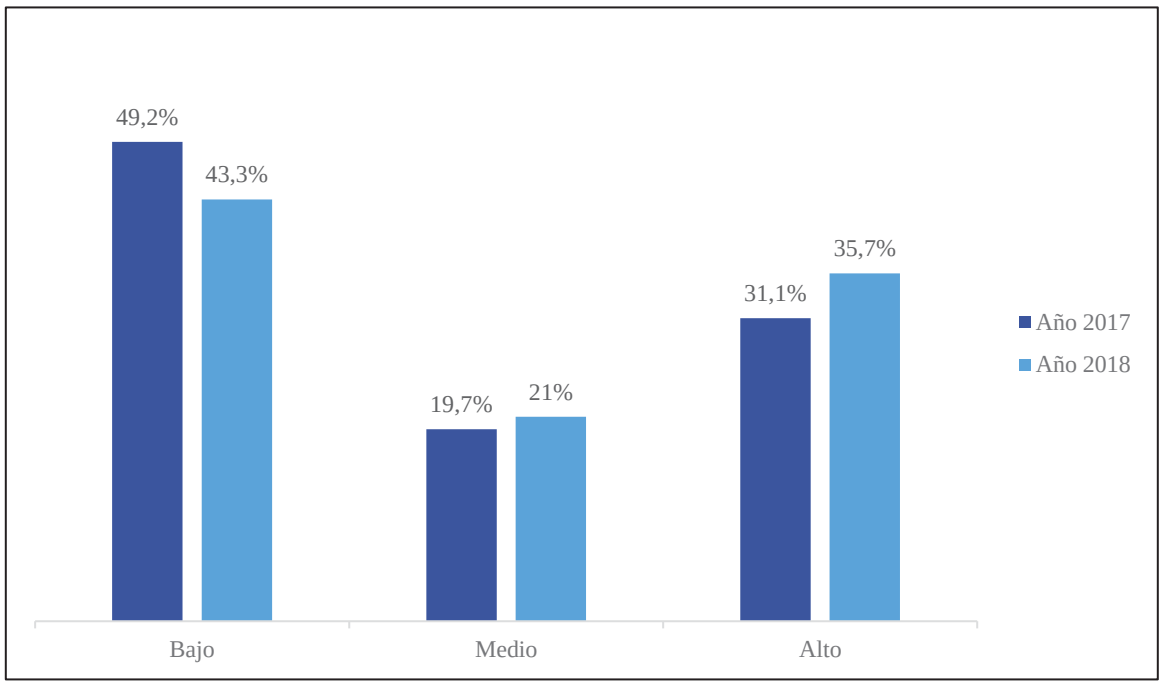

Gráfico 39. *Instalaciones deportivas atractivas*

Podemos apreciar en el gráfico 39, la comparación de los resultados obtenidos en 2017 y 2018, donde los estudiantes valorizaron lo atractivo de las instalaciones utilizadas. Respecto a esto, se observa un aumento de un 4,6% en la valoración alta. Por otro lado, se aprecia una disminución de un 5,9% en la valoración baja, mientras en la valoración media se observa un aumento de solo un 1,3%.

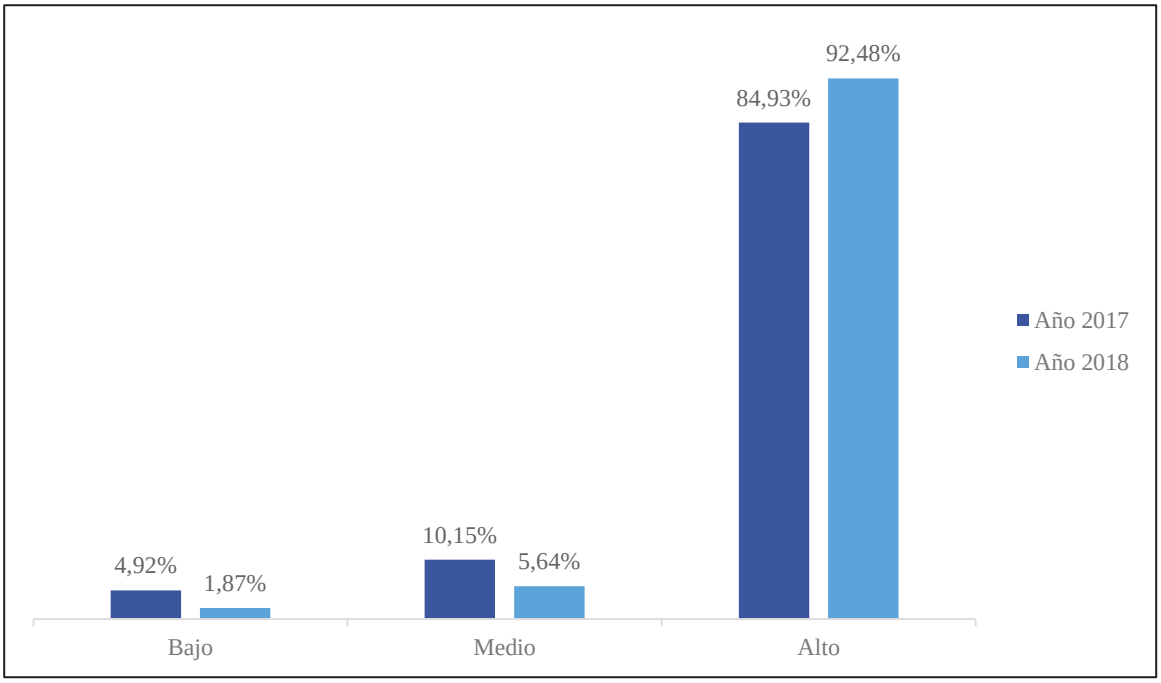

Gráfico 40. *Apariencia pulcra de personal*

El gráfico 40, presenta los resultados referentes a la apariencia pulcra del profesor/monitor encargados de los talleres, respecto a las muestras 2017 y 2018, donde se evidencia un aumento de 7,55% en las valoraciones altas. Además, se ve una disminución de un 4,51% en valoraciones medias y una disminución de un 3,05% en valoraciones bajas.

3.3. Resultados comparados con prueba de contraste.

En el presente apartado, se ofrecerán los resultados de ambas muestras (2017 y 2018) para cada reactivo de la escala SERVQUAL, expresados en medias aritméticas (X) junto a su respectiva Desviación Estándar (DS) y valores de contraste, que nos permitirá establecer las diferencias entre los resultados obtenidos de 2 muestras independientes, para las cuales se ha asumido una distribución normal y homogeneidad en sus varianzas una vez realizada la Prueba de Levene. La prueba de contraste para la comparación de medias fue la Prueba T de Student, de la cual se obtuvieron valores de significancia (P-valor), en la cual se destacan aquellos obtenidos en 3 niveles de significancia estadística: $p \leq 0,05$; $p \leq$ a 0,01; y $p \leq$ a 0,001.

Estos resultados, se presentan en 5 tablas considerando respectivamente las 5 dimensiones de calidad, que agrupan los 22 ítems de la escala SERVQUAL.

3.3.1. Dimensión empatía:

Esta dimensión hace referencia a la atención individualizada por parte de la DIDER hacia sus usuarios. En donde se consideran los horarios de los talleres, es decir, si estos son horarios aptos para que los estudiantes puedan participar; si el personal es suficiente para ofrecer un servicio personalizado; la satisfacción en cuanto a las necesidades que comprende la DIDER como tal; la preocupación de los intereses por sus usuarios de parte de los monitores; y la atención personalizada por parte de estos.

Tabla 15. *Resultados Dimensión Empatía*

	N 2017	N 2018	X 2017	X 2018	DS 2017	DS 2018	P-valor

Personal suficiente para atención personalizada	325	372	4,66	4.94	1,527	1,439	0,01**
Personal se preocupa por intereses	325	372	4,94	5,19	1,480	1,324	0,01**
Horarios de talleres adecuados	325	372	4,55	4,53	1,673	1,741	0,87
La DIDER comprende necesidades	325	372	4,62	4,90	1,400	1,503	0,01**
Los Profesores dan atención personalizada	325	372	5,42	5,44	1,442	1,423	0,88

* $p \leq 0,05$.
** $p \leq 0,01$
*** $p \leq 0,001$

La tabla 15, demuestra los resultados obtenidos a través de la Prueba T de Student referentes a la dimensión de empatía, en el que, en base a 5 afirmaciones, se ven diferencias de X y DS, mostrando a la vez valor p, para determinar existencia de significancia.

Se puede observar que existen, a modo de mejora en año 2018 respecto a año 2017, tres resultados significativos en esta dimensión expresados en p-valor = 0,01. Estos se ven en las valoraciones sobre si se cuenta con personal suficiente para atención personalizada, si personal se preocupa por intereses y si la DIDER comprende necesidades.

Además, cabe desatacar que las X obtenida en año 2018 respecto a año 2017 tiende a aumentar en las 5 afirmaciones, siendo un resultado positivo para esta dimensión de calidad.

3.3.2. Dimensión capacidad de respuesta:

Esta dimensión describe la eficacia y rapidez de parte de los profesores/monitores, para resolver dudas de sus usuarios y atender a sus necesidades. Aquí se incluyen 3 aspectos: la disposición del monitor para prestar ayuda al usuario; la puntualidad para realizar y finalizar la actividad; y la buena comunicación con respecto a la realización del taller o actividad.

Tabla 16. *Resultados Dimensión Capacidad de Respuesta*

	N 2017	N 2018	X 2017	X 2018	DS 2017	DS 2018	P-valor
Disposición del profesor/monitor a ayudar	325	372	5,92	6,01	1,226	1,117	0,27
Puntualidad en el servicio entregado	325	372	5,72	5,89	1,326	1,074	0,05*
Información acerca de cuándo concluye actividad	325	372	5,70	5,77	1,267	1,167	0,41

* $p \leq 0,05$.
** $p \leq 0,01$
*** $p \leq 0,001$

La tabla 16, presenta los resultados obtenidos a través de la Prueba T de Student referentes a la dimensión de capacidad de respuesta, en el que, en base a 3 reactivos, se ven diferencias de media y desviación típica, mostrando a la vez valor p, para determinar existencia de significancia.

Se puede observar que existe, a modo de mejora, un resultado significativo en esta dimensión, expresado como p-valor=0,05 el cual corresponde a la afirmación de puntualidad en servicio entregado.

Además, cabe desatacar que la media obtenida en año 2018 respecto a año 2017 tiende a aumentar en las 3 afirmaciones, siendo un resultado positivo para esta dimensión de calidad.

3.3.3. Dimensión seguridad:

Se lleva a cabo esta dimensión para referirnos a la seguridad que demuestra y entrega el profesor/monitor al dirigirse a sus usuarios o al realizar la actividad. En esta se incluye: seguridad los trámites que realiza durante, amabilidad del profesor/monitor con sus usuarios/alumnos, capacidad de respuesta del profesor ante dudas de sus usuarios/alumnos con fundamentos seguros y confianza inspirada por el profesor/monitor.

Tabla 17. *Resultados Dimensión Seguridad*

	N 2017	N 2018	X 2017	X 2018	DS 2017	DS 2018	P-valor
Seguridad en los tramites	325	372	5,40	5,71	1,272	1,202	0,001***
Amabilidad del profesor/monitor	325	372	6,18	6,15	1,101	0,998	0,66
Preparación en respuestas	325	372	5,44	5,72	1,390	1,162	0,004**
Profesor / monitor inspira confianza	325	372	6,04	6,06	1,159	1,095	0,79

* $p \leq 0,05$.
** $p \leq 0,01$
*** $p \leq 0,001$

La tabla 17, informa los resultados obtenidos a través de la Prueba T de Student referentes a la dimensión de seguridad. Se observan dos resultados significativos en esta dimensión, siendo en primer lugar, expresado en p-valor=0,001, muy significativa, la afirmación de seguridad en los tramites que realiza el personal. Le sigue en significancia la afirmación sobre capacidad de respuesta a preguntas del profesor/monitor, expresado en p-valor=0,004.

3.3.4. Dimensión fiabilidad:

En esta dimensión se da a conocer la fiabilidad que muestran los profesores/monitores en cada taller. Se incluyen 5 preguntas: tiempo programado por el profesor se cumple, calidad del servicio que brinda el profesor es igual durante todo el año/semestre, personal del servicio cumple algo cuando lo dice, atención del profesor para resolver dudas y ayudar en todo momento con respecto al taller, profesor/monitor se mantiene al día en cuanto a aspectos formales.

Tabla 18. *Resultados dimensión fiabilidad*

	N 2017	N 2018	X 2017	X 2018	DS 2017	DS 2018	P-valor
Termino programado	325	372	5,93	6,03	1,225	1,120	0,23
Personal brinda buen servicio	325	372	5,34	5,52	1,384	1,247	0,07
Personal cumple promesas que hace	325	372	5,33	5,35	1,399	1,317	0,82
Personal muestra interés por ayudar	325	372	5,26	5,48	1,434	1,302	0,03*
Registro de asistencias actualizado	325	372	5,10	5,40	1,436	1,417	0,005**

* $p \leq 0,05$.
** $p \leq 0,01$
*** $p \leq 0,001$

La tabla 18, hace referencia a los resultados obtenidos por la Prueba T de Student referentes a la dimensión de fiabilidad, en el que, en base a 5 afirmaciones, se ven diferencias de media, mostrando a la vez valor-p, para determinar existencia de significancia.

Se puede observar que existen dos resultados significativos en esta dimensión. En primer lugar, con mayor significancia expresado en p-valor=0,005 se refiere a la afirmación sobre la actualización de registros de asistencias que mantiene el profesor/monitor. Le sigue con menor significancia expresado en valor-p=0,03 la afirmación referida a si personal muestra interés por ayudar.

Si bien en las afirmaciones restantes no se observan valores significativos, se destaca que la media obtenida en año 2018 respecto al año 2017 tiende a aumentar en las valoraciones de 4 afirmaciones, siendo un resultado positivo para esta dimensión de calidad.

3.3.5. Dimensión elementos tangibles:

En esta dimensión se hace referencia a las apariencias del servicio entregado, en donde se basa en 5 afirmaciones respecto a: instalaciones modernas, instalaciones atractivas, calidad de material informativo, calidad de medios de comunicación y apariencia pulcra del profesor/monitor. Se presenta a continuación gráficos comparativos de resultados de frecuencia porcentual de muestra año 2018 respecto a año 2017 en dimensión elementos tangibles.

Tabla 19. *Resultados Dimensión Elementos Tangibles*

	N 2017	N 2018	X 2017	X 2018	DS 2017	DS 2018	P-valor
Poseen modernas instalaciones deportivas	325	372	3,64	3,90	1,596	1,668	0,03*
Material impreso atractivo por información	325	372	3,83	4,29	1,669	1,612	0,000***
Medio virtual atractivo por información	325	372	4,14	4,66	1,606	1,598	0,000***
Instalaciones deportivas atractivas	325	372	3,55	3,85	1,632	1,698	0,01**
Apariencia pulcra del personal	325	372	5,89	6,11	1,281	1,021	0,01**

* $p \leq 0,05$.
** $p \leq 0,01$
*** $p \leq 0,001$

La tabla 19, hace referencia a los resultados obtenidos a través de la Prueba T de Student referentes a la dimensión de elementos tangibles, que agrupa 5 afirmaciones, se ven diferencias de media. En particular, observan diferencias estadísticamente significativas en todos los elementos medidos en esta dimensión, con mayor fuerza, expresado en p-valor=0,000 de los aspectos medidos material impreso y medios virtuales atractivos por su información. También se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre ambas mediciones, respecto de las afirmaciones: instalaciones deportivas son atractivas y apariencia pulcra del personal (p-valor=0,01).

Por último, con un p-valor=0,03 se encuentra afirmación si se poseen modernas instalaciones deportivas.

CAPÍTULO IV:
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4. Discusión de los Resultados

En gran parte de las universidades hoy en día, se han comenzado a implementar servicios deportivos para la comunidad estudiantil y docente. Esto ha permitido ver como la promoción de la vida activa ha ido afectando y siendo un tema importante dentro de la vida universitaria. Siendo así, se ven directamente asociados los servicios entregados con la calidad percibida por sus usuarios, es por esto que en diferentes instituciones ha sido necesario medir y poner a disposición una herramienta fiable que permita verificar la aprobación por parte de las personas que se relacionan directamente con estos servicios, es decir, sus usuarios.

Para llevar a cabo la discusión de los resultados se recopilaron datos de estudios similares, en donde se midió calidad percibida por los usuarios de los servicios deportivos.

En el presente capitulo, en el que nos referimos la discusión de resultados, en primer lugar, nos introducimos al análisis general de las dimensiones, y luego se analiza en apartado por dimensión: empatía, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y elementos tangibles.

4.1. Discusión dimensión

Al igual como se menciona en nuestro objetivo comparativo, el estudio llamado “Percepción sobre la calidad de los servicios deportivos implementados por la Dirección de Deportes y Recreación de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso “(Herrera, Inostroza, Orlando, Santander y Weinberger. 2017), se llega al consenso de que las organizaciones deben establecer métodos y estrategias basadas en la calidad a través de la satisfacción de sus usuarios, considerando la opinión de estos, sus expectativas, percepciones y necesidades, pues es afirmado que la calidad no la define una organización, si no por sus usuarios (Grönroos, 1994; Morales-Sánchez, Hernández-Mendo, y Blanco, 2005; Quintanilla, 2002). Es por ello por lo que se debe considerar de importancia el disponer de instrumentos válidos, así como sencillos y fiables, para que los encargados de la organización de los diversos servicios deportivos universitarios realicen de forma adecuada un seguimiento del funcionamiento y considerando las valoraciones de sus usuarios respecto a su gestión.

En el presente estudio, coincide con estudios de calidad de servicio en relación con que deben realizarse de forma continua (Jiang y Wang, 2006; Johnson y Gustavson, 2000; Morales-Sánchez, 2003), siendo esto primordial para permitir procesos de fidelización y mantenimiento de los estándares de calidad del servicio.

Comparamos con estudio de Arciniegas y Mejías (2016), que utiliza el mismo instrumento para medir el impacto que poseen las variables establecidas que afectan la calidad de los servicios de la Universidad Militar Nueva Granada.

Además, en el estudio "Evaluación de la calidad percibida de los servicios deportivos en el ámbito universitario" (Fernández, Rial, y Rial. 2011) analizó los servicios deportivos en la Universidad de Vigo con una muestra compuesta por un total de 227 usuarios, se pudieron encontrar resultados similares a la presente investigación en torno a ítems de las dimensiones presentadas.

Una de las aportaciones fundamentales de la investigación "Cuestionario de evaluación de la calidad percibida en organizaciones de servicios deportivos universitarios" (Morquecho, Morales, Ceballos y Medina. 2015.) está en el tratamiento de los factores en el desarrollo del servicio deportivo universitario, en aspectos de la funcionalidad y confort de las áreas deportivas universitarias, como también de interacción con el entrenador, gestión del servicio deportivo, características del programa de actividades deportivas, el ambiente y comodidad de cuartos de baño/vestidores. A diferencia de otros estudios (Cabello y Cabra, 2009; Hernández-Mendo, 2001; Howat, Absher, Crilley, y Milne, 1996; Nuviala et al., 2008; Rial, Varela, Rial, y Real, 2010).

Morales-Sánchez, Hernández-Mendo y Blanco (2005. 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.

Para mejor interprete y objetividad de la discusión a través de las distintas dimensiones que nos otorgó la herramienta de recolección de datos SERVQUAL (Parasuraman et al. 1988), nos referiremos a los resultados mediante la comparación con otros estudios de medición de la calidad en los servicios deportivos universitarios.

A continuación, se presenta la discusión de resultados dividido en las 5 dimensiones: empatía, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y elementos tangibles. En donde hacemos referencia principalmente a los resultados de medias obtenidas que son categorizadas en valoración pobre, malo, regular, aceptable, bueno, muy bueno y excelente.

4.1.1. Dimensión Empatía:

Esta dimensión se define como la atención cuidadosa e individualizada donde la organización le brinda y transmite a sus clientes un servicio personalizado o adecuado y le genera la idea de ser únicos y especiales. Los clientes quieren sentirse importantes 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 (Zeithaml y Bitner, 2000). En el caso del instrumento SERVQUAL (Parasuraman et al. 1988), la dimensión empatía, se basa en 5 preguntas, su énfasis era determinar las valoraciones respecto si la DIDER a través de su personal de trabajo, se preocupaban o tomaba en cuenta los intereses y gustos de sus usuarios. Respecto a esto, los principales resultados que se obtienen en esta dimensión dentro de la recopilación de datos del año 2018 son: la media, ubicada dentro del rango 5, siendo valorado como bueno, Sin embargo, en los resultados obtenidos de la muestra 2017 (Herrera et al. 2017), la media obtenida en esta dimensión fue de 4, siendo valorada como aceptable. Se demuestra un aumento en la calidad de este aspecto observado en año 2017, en donde se observa conformidad por parte de los usuarios.

En el estudio de Fernández, Rial y Rial. (2011), que midió la calidad de los usuarios mediante utilizando el instrumento adaptado QSport-10 presentado por Rial et al., (2010), compuesta por 10 ítems que daban cuenta de dos dimensiones: Instalaciones y Personal, en donde se encontraron ítems semejantes con los de la dimensión de empatía de SERVQUAL (Parasuraman et al. 1988), utilizando para ello una escala Likert con valoraciones 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 España, se encontraron dos preguntas similares a las que usamos en el modelo de SERVQUAL (Parasuraman et al. 1988), utilizado en nuestra investigación,

específicamente en el ítem 9 que midió la adaptación a las necesidades del usuario que obtuvo una media de 3,17 (Regular) versus el ítem 16 de del instrumento utilizado en el presente estudio que valora si DIDER comprende las necesidades del usuario, donde se obtuvo una media de 4,90 (Aceptable), ambos resultados son un poco similares ya que en el caso de España el valor intermedio era de 2,5, por lo y en nuestro estudio el valor intermedio de los niveles de conformidad del usuario corresponde a 3,5, por lo tanto, en ambos estudios se puede categorizar como "medio" con la valoración aceptable. De esto se puede concluir que se debe mejorar en el ámbito de la compresión de las necesidades del usuario de los servicios deportivos universitarios. Otra valoración 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), categorizándose como "medio" 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 dan una atención personalizada, donde la media alcanzó un valor de 5,44 (Bueno). Considerando ambos resultados podemos determinar que la Dirección de Deportes y Recreación de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso brindan 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 significativa que en la primera pregunta en donde las valoraciones se encuentran en la misma categoría de "aceptable". De todas formas, es una dimensión que siempre debe ser optimizada en todos los aspectos para entregar un servicio más acorde con las necesidades del usuario.

4.1.2. Dimensión Capacidad de respuesta:

En la dimensión capacidad de respuesta, cuál propósito es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido, eficaz y puntual. Podemos rescatar que la media obtenida para esta dimensión en nuestro estudio fue de 5,89 en base a preguntas como puntualidad, concluir el servicio a tiempo y disposición de ayudar por parte del profesor/monitor, afirmando así los resultados de la dimensión seguridad, una evidencia clara

que por parte de quienes dirigen los talleres, los profesores/monitores no se encuentran problemáticas de ayuda y confianza por parte de los usuarios de los servicios. Con la media obtenida, se puede valorar la dimensión como muy buena. Estos resultados coinciden con los estudios realizados por Fernández-Boubeta (2013), como también con los resultados presentados en el estudio de Herrera, Inostroza, Orlando. Santander y Weinberger (2017) con valores similares de 5,78, demostrado que se posee una incidencia sobre en la satisfacción de los usuarios, por lo que este aspecto no debe ser descuidado, en la misma línea de lo afirmado por Bodet (2006) respecto que el factor humano resulta determinante para los usuarios.

Por lo tanto, esta dimensión no se infiere un aspecto significativo a mejorar o al cual dar énfasis, es de suma importancia para que sea de calidad, la continua capacitación por parte de los profesores/monitores para interiorizar un servicio eficaz a sus estudiantes, así como también saber qué aspectos mejorar en sus clases. Se debe considerar para la evaluación de los mentores de los talleres deportivos de la DIDER. Ardiles y Escobar (1997), afirman que distintas apreciaciones, observaciones e intereses, crean una generalización que luego representa una opinión.

4.1.3. Dimensión Seguridad:

Nos referimos a seguridad para aludir a la confianza que demuestra, en cuanto a sus conocimientos, y entrega del profesor/monitor al dirigirse a sus usuarios o al realizar la actividad. En esta se incluye: la seguridad que hay en cuanto a los trámites que realiza durante el taller; la amabilidad de parte del profesor/monitor con sus usuarios/alumnos; la capacidad del profesor para responder a las dudas de sus usuarios/alumnos con fundamentos seguros; la confianza que inspira el profesor hacia sus alumnos. En esta dimensión nos encontramos que en los resultados del año 2018 se obtiene una media de 5,91, infiriendo que se acerca más a la valoración de un servicio muy bueno. Este resultado nos permite inferir que los estudiantes se sienten cómodos y casi totalmente satisfechos en cuanto a la confianza que demuestra el monitor con respecto a sus conocimientos y comportamiento amable al realizar el taller. Al comparar con el estudio realizado por Herrera, Inostroza, Orlando, Santander y Weinberger (2017), en donde se obtuvo una media de 5,76 en esta dimensión, podemos

observar una leve mejora en la valoración sobre la seguridad que reflejan los profesores/monitores en la realización de los talleres.

Para ampliar la comparación de los resultados obtenidos nos referiremos también al estudio de Arciniegas y Mejías (2016), en donde al igual que en este estudio utilizaron el instrumento (Parasuraman et al. 1988), para medir las variables establecidas que afectan la calidad de los servicios de la Universidad Militar Nueva Granada. En dicho estudio el instrumento utiliza una escala Likert con valores que oscilan entre de 1 a 5, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Al enfocarnos en la dimensión seguridad se presenta una percepción de calidad media de 3,94 ubicándose en un rango entre "bueno" y "muy bueno". En el estudio de Alonso Fernández y Rial Boubeta (2013); realizado en la Universidad Autónoma de Barcelona se obtuvo resultados similares a los por la presente investigación. Se obtuvo una media de 3,29 en la valoración de la "Profesionalidad de los monitores" equivalente a la dimensión seguridad del instrumento SERVQUAL utilizado en esta investigación, situándolo en una valoración levemente más baja que las mencionadas anteriormente, sin embargo, no baja del concepto de un servicio "bueno". Se pueden observar leves diferencias entre los resultados estudiados, existiendo una concordancia en todos con percepciones de seguridad con respecto al profesor/monitor que se mueven entre "bueno" y "muy bueno".

4.1.4. Dimensión Fiabilidad:

Esta dimensión se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio y solución de problemas. Por lo tanto, trata de medir la capacidad para desarrollar el servicio prometido. La eficacia y eficiencia en la prestación de servicios. Con la eficacia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y de la eficacia no es más que el cliente obtiene el servicio requerido. Cuando un servicio no se da en forma efectiva se tiene que repetir, lo cual conlleva un costo económico en tiempo y materiales. Como podemos observar en este caso no tenemos relación con el aspecto tipo marketing, ya que los servicios prestados por la DIDER son gratuitos, pero si presenta directa relación habiendo una vinculación

respecto al deseo de los clientes con volver a concurrir y participar cuando sus necesidades son atendidas. Se puede encontrar en el capítulo de resultados, las medias descritas en esta dimensión fiabilidad del servicio deportivos, comparando los resultados de 2017 y 2018. Podemos encontrar los ítems como: Término programado, personal brinda un buen servicio, personal cumple promesas que hace, personal muestra interés por ayudar y registro de asistencia del taller. Dentro de la media expuesta se puede distinguir que en nuestro estudio se obtiene una valoración de 5,55, siendo esta valoración "muy buena". En comparación como se presenta en estudio realizado en 2017 "Percepción sobre la calidad de los servicios deportivos implementados por la dirección de deportes y recreación de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso "(Herrera et al. 2017) se muestra que el promedio de la media fue de un 5.39, teniendo así una valoración de bueno, por lo que se demuestra una leve mejoría, pero aun así subiendo de valoración "bueno" a "muy bueno". Como menciona Gálvez (2014) "el Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Servicios Deportivos muestra propiedades psicométricas satisfactorias, considerándolo así una medida fiable y válida para evaluar las percepciones de los usuarios de servicios municipales deportivos".

4.1.5. Dimensión Elementos tangibles:

En lo que respecta a esta dimensión, la cual hace referencia a la apariencia del servicio prestado, siendo 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. En nuestro estudio aplicado en año 2018, se evidencia una media de 4,5, siendo una valoración buena. En cambio, en el estudio realizado en 2017 "Percepción sobre la calidad de los servicios deportivos implementados por la dirección de deportes y recreación de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso" (Herrera et al. 2017) en lo que corresponde a elementos tangibles se evidencia una media general de 4,2 quedando como valoración aceptable, por lo que se observa una mejoría respecto al año anterior en la dimensión, subiendo de categoría aceptable a buena.

Dentro de esta dimensión se encontraron los valores más bajos en las respuestas de los encuestados, evidenciando una media de respuestas que varían entre 3,85, que fue la más baja, en el ítem sobre el atractivo de las instalaciones deportivas en las cuales se desarrollan los talleres impartidos por la DIDER y 6,11, la cual fue la más alta. En la afirmación acerca de la apariencia pulcra del personal encargado de impartir los talleres mencionados anteriormente, las valoraciones con resultado más bajo se compararon con estudio realizado por Herrera, et al. 2017, y respecto a este hubo mejoría subiendo la media de 3,55 a 3,85. Al igual que el estudio ya mencionado, podemos observar que las respuestas tienen mayoritaria mente asignado el valor 4, quedando valorado como aceptable. Excepto en el ítem sobre la apariencia pulcra del personal (6,11) y medio virtual atractivo por su información (4,66). En cambio, en el estudio realizado por Herrera, et al. 2017, solo se exceptuó de la valoración de media aceptable la afirmación de apariencia pulcra de personal (5,89), sobre los 5 puntos promedio de la escala de valoración.

Al igual que estudio aplicado por Herrera et al. 2017 se encontraron, valoraciones bajas dentro del rango de percepción de la calidad por parte de los estudiantes encuestados, mayoritariamente en lo que tiene que ver con la infraestructura deportiva donde se realizan los talleres impartidos por la DIDER, específicamente sobre el atractivo y la modernidad de las instalaciones, estas, fueron las valoraciones más bajas por los usuarios de los servicios deportivos de la muestra. Sobre esto último, el estudio realizado, por Morales Cevidanes (2009) sobre los servicios deportivos impartidos en la universidad de Málaga, se concluyó que en lo que se refiere a las condiciones de las instalaciones deportivas, estas 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.

Cabe destacar que, para nuestro estudio, se han presentado mejoras comparando resultados de medias, al igual que de año 2017 al año 2018 se hicieron mejoras de infraestructura en lo que corresponde a camarines proporcionados para los usuarios del servicio, que fue una inversión importante, lo que pudo haber influido en la mejora de su valoración.

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 demostraron la mejoría más alta y con mayor significancia al compararse con estudio de Herrera et al, 2017. Que obtuvo baja valoración por parte de los estudiantes. A consecuencia de esto, la DIDER implemento nuevos canales de información utilizando las redes sociales, para lograr un mayor alcance.

En un estudio realizado en la Universidad Militar Nueva Granada, por Arciniegas Ortiz y Mejías Acosta (2016), respecto a las valoraciones de los elementos tangibles, también se informaron valoraciones medias. En conclusión, en la discusión de esta dimensión, se puede decir, que esta sujeta a constante critica por tratarse de algo del entorno físico que impacta directamente sobre la percepción del servicio.

CAPÍTULO V:
CONCLUSIONES

5. Conclusión

Se desprende que la importancia de la medición de la calidad entregada por los servicios deportivos, por medio de la percepción de sus usuarios, es fundamental a la hora de evaluar si los objetivos de estos servicios ofrecidos con el propósito de saber si están cumpliendo con lo esperado. De esta forma, se pueden plantear mejoras en los ámbitos más débiles en la entrega del servicio y a partir de esto, generar mejores respuestas y mayor participación por parte de sus usuarios.

Consideramos que, la calidad de un servicio se asocia directamente a la satisfacción de sus usuarios y por consecuencia la preferencia por parte de estos a permanecer con mayor frecuencia, impactando directamente en la práctica de actividad física.

En la actualidad, el fomento de la actividad física y deportiva, se vuelve una tarea prioritaria en nuestro rol como profesores de Educación Física. En este sentido, consideramos que para que exista un real interés por parte de los estudiantes universitarios para realizar actividad física, debe haber un incentivo por parte de la universidad, como por ejemplo un servicio deportivo de calidad, que favorece directamente el desempeño de los estudiantes en su formación profesional.

En conclusión, a cada objetivo planteado:

1. Respecto al primer objetivo de esta investigación referido a la calidad percibida en los servicios deportivos implementados por la Dirección de Deportes y Recreación en el año 2018, podemos concluir que, en cuanto a las dimensiones, las mejor valoradas corresponden a las dimensiones: seguridad, capacidad de respuestas y fiabilidad, seguido luego de las dimensiones empatía y elementos tangibles.
2. En relación con el segundo objetivo de nuestro estudio, a través del presente trabajo se puede concluir que, en general, existe una mejora en la valoración de la muestra de 2018 respecto a 2017. En definitiva, la percepción de la calidad del servicio de manera general fue valorada como “bueno”, mejorando respecto de la medición anterior.
3. En referencia al tercer objetivo, podemos concluir que en la mayoría de los aspectos que evalúa la escala aplicada, se hallaron diferencias significativas como, por

ejemplo, en la dimensión empatía en las afirmaciones si existen personal suficiente para atención personalizada, si personal se preocupa de intereses y si DIDER comprende necesidades. En la dimensión capacidad de respuesta se presenta diferencia destacable en afirmación sobre puntualidad en servicio entregado. Siguiendo la dimensión seguridad, se muestran diferencias significativas en ítems sobre seguridad en los tramites y preparación en respuestas. En la dimensión de fiabilidad se muestran las diferencias en afirmaciones sobre si personal muestra interés en ayudar y si se lleva un registro de asistencias actualizado. Por ultimo en la dimensión de elementos tangibles, se muestran las diferencias con más significancia entre los 22 ítem, siendo estos principalmente si el material impresión y medio virtual son atractivos por su información, además se consideran diferencias sobre infraestructura, si se poseen modernas instalaciones y si instalaciones son atractivas, lo cual es de suma importancia para la valoración de calidad de servicio, ya que es lo que da la primera apariencia y además, será la primera puerta de llegada para que el usuario se sienta cómodo y a gusto con el servicio entregado. Por último, dentro de las diferencias significativas de esta dimensión, se encuentra la afirmación respecto a la apariencia del personal.

Para finalizar este capítulo, como reflexión consideramos que en función de que un servicio deportivo entregue una buena oferta, que cumpla con la calidad esperada y sea percibida como tal, contribuirá a la fidelización y permanencia de sus usuarios en los talleres de actividades deportivas ofrecidos, el cual debe ser el propósito de cualquier gestor o administrador de un recinto deportivo, sea este de pago o gratuito.

Consideramos importante realizar evaluaciones de calidad percibida por parte de los usuarios regularmente para analizar resultados y así realizar planes de mejora de calidad en el servicio entregado.

CAPITULO VI:
BIBLIOGRAFIA

6. Bibliografía

Arciniegas, J. y 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. Colombia.

Brady, M. K., & 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 Olivera, J. (2006). Hacia una nueva comprensión del deporte. Factores endógenos y exógenos. Apunts: Educación Física y Deportes (86), 3-6.

Carron, A.; Hausenblas, H. A. & Mack D. (1996). Social influence and exercise: a metaanalysis. Journal of Sport and Exercise Psychology, 18, 1-16.

Cubides, H. (1998) Viviendo a toda: jóvenes territorios culturales y nuevas sensibilidades. Bogotá: Siglo del Hombre.

Dabholkar, P. A., Thorpe, D. I., & 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. & Sidney, K. (1989). Enhancing children's participation in physical activity. Journal of School Health, 59 (8), 337-340.

Dirección de Deportes y Recreación (2017). Rescatado de http://www.pucv.cl/pucv/futuros-estudiantes/deporte-y-recreacion/2015-06- 26/112534.html.

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.

Federación Nacional Universitaria de Deportes (2010). Memoria Anual. Santiago Fernández, S., Amador, F., Dopico, X., & Iglesias, E. (2015). Hábitos de práctica físico-deportiva de estudiantes universitarios en Chile. Valparaíso: Punta Ángeles.

Fernández, 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 2013. Vol. 22, núm. 1, pp. 143-150.

Gálvez, P., y Morales, V. (2014) Desarrollo y validación del cuestionario para la evaluación de la calidad percibida en servicios deportivos.

García Ferrando, (2006.) M. Posmodernidad y Deporte: Entre la individualización y la masificación. Madrid: Consejo Superior de Deportes y Centro de Investigaciones Sociológicas.

García, M.; Puig, N.; Lagardera, F. (1998) (comps.). Sociología del deporte. Madrid: Alianza Editorial.

Gordon-Larsen, P., McMurray, & Popkin (2000). Determinants of adolescent physical activity patterns. Pediatrics, 105 (6).

Herrera, B., Inostroza, F., Orlando, G., Santander, E. y Weinberger, R. (2017) Percepción sobre la calidad de los servicios deportivos implementados por la dirección de deportes y recreación de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Universidad Católica de Valparaíso, Chile.

Hsu, L. (2000). From physical education to sports education? A possible tendency. Bulletin of Physical Education, 36, 79-90.

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. (2005). A hierarchical model of service quality for the recreational sport industry. Sport Marketing Quarterly, 14 (2), 84–97.

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

Larson, B., & Steinman, R. (2009). Driving NFL fan satisfaction and return intentions with concession service quality. Services Marketing Quarterly, 30(4), 418-428.

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.

Mejías A., Agustín; Reyes S., Óscar; Maneiro M., Ninoska Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja California Investigación y Ciencia, vol. 14, núm. 34, enero-abril, 2006, pp. 36-41 Universidad Autónoma de Aguascalientes, México.

MINDEP (2016) Encuesta Nacional de Hábitos de Actividad Física y Deportes en la Población de 18 años y más. Recuperado de https://docplayer.es/82728242-Encuesta-nacional-de-habitos-de-actividad-fisica-y-deportes-en-la-poblacion-de-18-anos-y-mas-informe-final-nacional.html

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

Morales, V., Hernández, A., y Blanco, A. (2005). Evaluación de la calidad en los programas de actividad física. Psicothema, 17 (2), 292-298

Morquecho-Sánchez, R., Morales-Sánchez, V., Cevallos-Gurrola, O., y Medina-Rodríguez, R. (2016) Cuestionario de evaluación de la calidad percibida en organizaciones de servicios deportivos universitarios (QUNISPORT V.MX): PROGRAMA FACTOR. Revista Iberoamericana de psicología del ejercicio y el deporte Vol. 11 nº 2 pp. 271-277

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.

Organización Mundial de la Salud. (2008) Aplicación de la estrategia mundial sobre régimen alimentario actividad física y salud. Catálogo Biblioteca de la OMS.

Organización Mundial de la Salud. (2018) Actividad física. Recatado de http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/physical-activity

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & 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.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing.

Paredes, J. (2002). El deporte como juego: un análisis cultural. Tesis doctoral. Universidad de Alicante.

Piernavieja, M. (1969). ¿Qué es el deporte? Deporte 2000, I (11), 15-19.

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.

Serrano, J., y Segado, F. (2014) Análisis de las herramientas de medición de percepción de la calidad en los servicios deportivos: Revisión de la literatura. Facultad de Deporte. UCAM Universidad Católica San Antonio de Murcia. España.

Stanton William, Etzel Michael y Walker Bruce, Mc Graw Hill, 2004, Págs. 333 y 334. «Fundamentos de Marketing», 13va. Edición.

Stouffer, K & Dorman, S. M. (1999). Childhood obesity: a multifaceted etiology. The International Journal of Health Education, 2 (en linea).

Trudeau, F., & Shephard, R.J. (2005). Contribution of school programmes to physical activity levels and attitudes in children and adults. Sports Medicine, 35(2), 89-105.

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).

Vicente Romo Pérez, J. L. Chinchilla Minguet, Manuel García Freire (2010) Sports Management serices: The dimensions of quality. J. Hum. Sport Exerc. Official Journal of the Area of Physical Education and Sport. Faculty of Education. University of Alicante. Spain ISSN 1988-5202 / DOI: 10.4100/jhse An International Electronic Journal Volume 5 Number 2 May 2010.

CAPITULO VII:

ANEXOS

7. Anexos

7.1 Anexo cuestionario Servqualing DIDER

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 ayudarle.	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 deportivo 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 ofrecen 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 tiene un problema, el personal de los servicios deportivos de la DIDER muestra interés por ayudarle.	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 les inspira confianza a los estudiantes usuarios.	1	2	3	4	5	6	7

¡¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!!