

**Título:** Evaluación de la calidad percibida en eventos deportivos universitarios: Universiada Nacional

**Autor principal:** LCFyED Jonathan Ernesto López Palomera. Dirección: Universidad Nacional Autónoma de México, #621 Colonia Villa Universidad, CP: 66420. jonathanpalomera.7@hotmail.com Teléfono de contacto: 9992715361

**Coautores:** Dra. Raquel Morquecho Sánchez, MAFyD. Erika Alexandra Gadea Cavazos, Dr. José Alberto Pérez García y MES. Víctor Hugo Valdivia Monrreal.

**Facultad y Universidad de procedencia:** Facultad de Organización Deportiva, Universidad Autónoma de Nuevo León

### **Resumen**

El objetivo de la presente investigación fue evaluar la calidad percibida en el evento deportivo universitario llamado Universiada Nacional 2017, con sede en la Universidad Autónoma de Nuevo León, para el análisis de los datos se utilizó el software estadístico SPSS v.24. Se realizaron los análisis descriptivos y de correlación de la muestra. El instrumento utilizado fue el QUNISPORT v.mx, con una adaptación para dicho evento, formado por 5 factores: (1) Funcionalidad y confort de las áreas deportivas universitarias; (2) Interacción con el entrenador; (3) Gestión del servicio deportivo; (4) Características del programa de actividades deportivas; (5) Ambiente y comodidad de cuartos de baño/vestidores. Se aplicó a una muestra de 371 participantes durante la justa deportiva, con un rango de edad entre los 16 y los 27 años, de los cuáles 187 (50.4%) pertenecen al género masculino y 184 (49.6%) al género femenino. Entre los resultados obtenidos, el estudio presenta valores de calidad aceptables para dicho evento deportivo. Como conclusión la evaluación de los servicios deportivos universitarios son de vital importancia para realizar un adecuado seguimiento del funcionamiento y de la percepción de sus usuarios a la gestión deportiva universitaria.

**Palabras Claves:** Calidad Percibida, Servicios Deportivos, Eventos Deportivos, Universiada

### **Abstract**

The objective of the present research was to evaluate the quality perceived in the university sports event called Universiada Nacional 2017, with headquarters in the Autonomous University of Nuevo Leon, for the analysis of the data was used the statistical software SPSS v.24. The descriptive and correlation analyzes of the sample were performed. The instrument used was QUNISPORT v.mx, with an adaptation for this event, formed by 5 factors: (1) Functionality and comfort of university sports areas; (2) Coach interaction; (3) Management of sports service; (4) Characteristics of the sports activities program; (5) Environment and comfort of bathrooms / dressing rooms. It was applied to a sample of 371 participants during the sports fair, with a age range between 16 and 27 years, of which 187 (50.4%) belong to the male gender and 184 (49.6%) to the female gender. Among the results obtained, the study presents acceptable quality values for this sporting event. In conclusion, the evaluation of university sports services is of vital importance for an adequate monitoring of the functioning and the perception of its users to the university sports management.

**Keywords:** Perceived Quality, Sports Services, Sports Events, Universiade

### **Introducción**

Las Universidades en México han incorporado dentro de sus objetivos el promocionar la práctica de la actividad física y el deporte, con el objetivo de crear hábitos de vida saludables en la comunidad universitaria y ofrecer servicios deportivos de calidad, que satisfagan los intereses y motivaciones de los usuarios.

En la actualidad el deporte universitario ha tomado una mayor importancia a nivel nacional, según el artículo publicado por De Buen (2015) en la Dirección General del Deporte

Universitario, participaron más de 6,500 atletas, provenientes de universidades públicas y privadas del país, en la Universiada Nacional del 2015, cuya sede fue la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL). La Universiada Nacional es un evento deportivo universitario nacional, que se lleva a cabo año con año en distintas instituciones del país, evento en el cual se hacen presentes los mejores deportistas a nivel nacional, es el único evento en donde universidades públicas y privadas se encuentran entre sí para realizar el deporte en su máxima extensión. De dicho evento se adquieren los resultados para participar en justas deportivas internacionales.

Durante la última década se han generado cambios radicales en la industria de las empresas que ofrecen servicios deportivos, generados por la globalización de la economía, las privatizaciones de las empresas, innovaciones tecnológicas, mayores exigencias de los usuarios, entre otras. Así mismo se establece que las empresas prestadoras de servicios deben de identificar las necesidades y deseos de los clientes mediante diferentes evaluaciones para poder establecer los objetivos de la empresa (Ramírez, E.; Rodríguez, A; Zapata, E., 2005). Como menciona Quintanilla (2002) la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios es una de las principales áreas de estudio del comportamiento, dado que el rendimiento de las organizaciones es valorado por las propias personas que adquieren y/o utilizan estos bienes de consumo y/o servicios, por ello para realizar una gestión adecuada de la calidad es necesario conocer qué necesidades, expectativas y percepciones que tienen las personas en sus actividades de consumo. El estudio de la calidad percibida en los servicios, resulta fundamental para la creación de estándares, mismos que posibilitan la evaluación en comparativa con distintas organizaciones dedicadas al mismo giro, según Zeithaml (1988) la calidad percibida es la opinión del consumidor sobre la superioridad o excelencia de un producto o servicio. Autores como (Morquecho Sánchez, Morales Sánchez, y Medina, 2013), mencionan que la gestión deportiva se convierte en una herramienta imprescindible para cualquier entidad deportiva que pretenda destacar y ser un referente en el

área del deporte. Las entidades deportivas que aspiren a mejorar su sistema de gestión, deben tener la capacidad para dar respuestas de forma eficaz y eficiente a las necesidades, motivaciones e intereses de los diferentes actores sociales que intervienen.

De acuerdo a las necesidades sociales que demandan las Universidades Públicas en México, cada vez existe una mayor toma de conciencia hacia la mejora de la calidad concretamente en los servicios deportivos universitarios. (Morquecho Sánchez, 2014)

Con lo anterior, se entiende la importancia de las evaluaciones de la calidad percibida, tanto para establecer estándares e indicadores dentro de una organización, como para establecer en la práctica la mejora continua en los eventos deportivos. El objetivo de este estudio es evaluar la calidad percibida de los servicios deportivos ofrecidos durante la Universiada Nacional 2017.

## **Materiales y métodos**

### **Diseño**

El diseño del estudio es descriptivo y transversal debido a que solo se aplicó durante el desarrollo de la Universiada Nacional 2017.

### **Población y Muestra**

La muestra fue realizada por conveniencia, los participantes de la presente investigación son deportistas que compitieron en la Universiada Nacional 2017, llevada a cabo en el estado de Nuevo León, procedentes de 43 universidades de México.

La muestra total fue de 371 deportistas, de los cuáles 187 (50.4%) pertenecen al género masculino y 184 (49.6%) al género femenino, con un rango de edad que oscila entre los 16 y 27 años.

### **Instrumento**

Para determinar la calidad percibida en los servicios deportivos universitarios se utilizó el Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Organizaciones de Servicios Deportivos

Universitarios (QUNISPORT v.mx), sin embargo se realizaron las adecuaciones necesarias para poder utilizarlo en esta investigación. A continuación se describe brevemente el cuestionario aplicado, el cual consta de 32 ítems cuyas respuestas son escala de tipo Likert con cinco opciones de respuesta, oscilando entre 1 (nada de acuerdo) y 5 (muy de acuerdo). Esta compuesto por 5 factores; (1) Funcionalidad y confort de las áreas deportivas universitarias, (2) gestión del servicio deportivo, (3) ambiente y comodidad de cuartos de baño/vestidores, (4) características del programa e (5) interacción con el personal. Al igual contiene un apartado de seis preguntas de carácter sociodemográfico al final del cuestionario; así como un apartado que permite una respuesta abierta en el caso de que se quiera realizar alguna observación, comentario o sugerencia.

### **Procedimiento**

Se solicitaron los permisos correspondientes a la Dirección General de Deportes de la Universidad Autónoma de Nuevo León, ya que ésta fungió como sede de la Universiada Nacional 2017. De igual manera se realizó el reclutamiento de encuestadores para aplicar las encuestas a los deportistas y se capacitaron para la recogida de datos. Los cuestionarios fueron aplicados en los hoteles de concentración de los deportistas, al finalizar las competencias o en el área del comedor, y en los espacios designados para los encuestadores del evento. A los deportistas se les explicaba que su participación era anónima y desinteresada. Y si accedían a contestar se les daba el seguimiento necesario para su aplicación.

### **Análisis de datos**

El análisis de datos que se realizó es de carácter descriptivo; teniendo como objetivo el resumir la información mediante la elaboración de gráficos explicativos, así como la inclusión de tablas de frecuencia. Los datos obtenidos fueron procesados mediante el paquete estadístico SPSS versión

## Resultados

### Descriptivos

#### Distribución por género

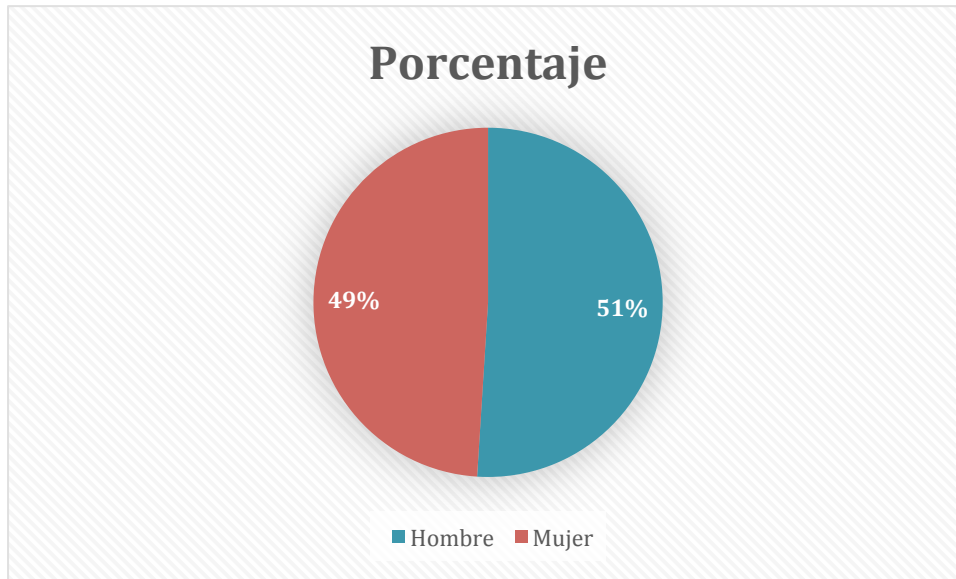


Figura 1. Distribución de la muestra por género.

La muestra total fue de 371 deportistas, de los cuáles 187 (50.4%) pertenecen al género masculino y 184 (49.6%) al género femenino, con un rango de edad que oscila entre los 16 y 27 años.

Tabla. 1. Edad de los participantes del estudio

Edad	Frecuencia	Porcentaje		
		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
16	1	.3	.3	.3
18	27	7.3	7.3	7.5
19	51	13.7	13.7	21.3
20	73	19.7	19.7	41.0

21	80	21.6	21.6	62.5
22	52	14.0	14.0	76.5
23	39	10.5	10.5	87.1
24	21	5.7	5.7	92.7
25	15	4.0	4.0	96.8
26	8	2.2	2.2	98.9
27	4	1.1	1.1	100.0
Total	371	100.0	100.0	

El rango de edad oscila entre los 16 y los 27 años, esta última es el límite de edad en la competencia universitaria. Teniendo como mayor participantes a los deportistas con un rango de edad entre los 20 y 22 años.

Tabla. 2 *Actividades deportivas realizadas*

<b>Actividad deportiva practicada</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Ajedrez	16	4.3	4.3	4.3
Atletismo	1	.3	.3	4.6
Basquetbol	18	4.9	4.9	9.4
Béisbol	21	5.7	5.7	15.1
Boxeo	4	1.1	1.1	16.2
Esgrima	8	2.2	2.2	18.3
Fútbol asociación	36	9.7	9.7	28.0

Fútbol bandera	16	4.3	4.3	32.3
Fútbol rápido	18	4.9	4.9	37.2
Gimnasia	14	3.8	3.8	41.0
Halterofilia	17	4.6	4.6	45.6
Handball	12	3.2	3.2	48.8
Judo	14	3.8	3.8	52.6
Lucha Universitaria	24	6.5	6.5	59.0
Softbol	17	4.6	4.6	63.6
Taekwondo	18	4.9	4.9	68.5
Tenis	10	2.7	2.7	71.2
Tenis de mesa	20	5.4	5.4	76.5
Tiro con arco	10	2.7	2.7	79.2
Voleibol de playa	19	5.1	5.1	84.4
Voleibol sala	58	15.6	15.6	100.0
Total	371	100.0	100.0	

Los deportes practicados en la Universiada Nacional con mayor número de participantes en nuestro estudio fue el deporte de voleibol de sala con 15.6%, seguido del futbol asociación con 9.7%. Los deportes con menos participantes en este estudio fueron el atletismo con .3% y boxeo con 1.1% del total de la muestra.

Tabla. 3. *Estadísticos descriptivos de la muestra por factor.*

---

**Estadísticos**

---



<b>Factores</b>	<b>Media</b>	<b>Mediana</b>	<b>Moda</b>	<b>Desv. típ.</b>	<b>Varianza</b>	<b>Asimetría</b>	<b>Error típ.</b>	<b>de Curtosis asimetría</b>
<b>Gestión</b>	4.2518	4.2857	5.00	.60735	.369	-.897	.127	1.003
<b>Funcionalidad</b>	4.2970	4.4000	5.00	.58422	.341	-.848	.127	.580
<b>Ambiente</b>	4.1038	4.1250	5.00	.74026	.548	-.604	.127	-.215
<b>Características del programas</b>	4.2065	4.2000	5.00	.64846	.420	-.729	.127	.314
<b>Interacción</b>	4.2547	4.5000	5.00	.76702	.588	-1.045	.127	1.215

Los factores presentan una moda de 5 en el nivel adecuado de la escala de tipo Likert, el cual nos indica un nivel satisfactorio en el estudio. La calidad percibida por los deportistas es en el rango de muy adecuada, en el total de la muestra.

### **Discusión y Conclusiones**

Los trabajos de Morales-Sánchez, Hernández-Mendo y Blanco (2005, 2009) destacan la importancia de la utilidad del análisis y gestión de la calidad del servicio en las organizaciones deportivas para favorecer su fidelización.

Según Morquecho (2014) las organizaciones deben establecer estrategias basadas en la mejora de la calidad a través de la satisfacción del cliente, deben tener en cuenta la opinión de los mismos y saber cuáles son sus expectativas, percepciones y necesidades, pues la calidad no está definida por la organización, si no por los propios usuarios (Grönroos, 1994; Morales-Sánchez, Hernández-Mendo y Blanco, 2005; Quintanilla, 2002). En consecuencia, es necesario disponer de instrumentos válidos, fiables y sencillos, para que los responsables de los servicios deportivos

universitarios realicen un adecuado seguimiento del funcionamiento y de la percepción de sus usuarios a la gestión deportiva universitaria.

## Referencias

De Buen, R. (2015). Arrancó la Universiada Nacional de 2015 en Nuevo León. Febrero 08, 2017, de Dirección General del Deporte Universitario Sitio web: <http://www.deportes.unam.mx/noticias/noticia.php?id=2659>

Dorado, A. (2006). *Análisis de la satisfacción de los usuarios: Hacia un nuevo modelo de gestión basado en la calidad para los servicios deportivos municipales*. Toledo: Consejo Económico y Social de Castilla-La Mancha.

Grönroos, C. (1994). Marketing y Gestión de Servicios. *La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

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

Morales-Sánchez, V., Hernández-Mendo, A. y Blanco, A. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo Servqual. *Revista de Psicología del Deporte*, 18(2), 137-150.

Morquecho-Sánchez, R. (2014). *Evaluación de la Calidad Percibida en Organizaciones de Servicios Deportivos Universitarios*. Facultad de Organización Deportiva, Universidad Autónoma de Nuevo León: Tesis Doctoral.

Morquecho-Sánchez, R; Morales-Sánchez, V; y Medina Rodríguez, R. (2013). Evaluación de la Calidad en los Servicios Deportivos Universitarios de Nuevo León, México. *Actas XIII Congreso de Metodología de las Ciencias Sociales y de la Salud*, San Cristóbal de la Laguna, España.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.

Ramírez, E.; Rodríguez, A; Zapata, E. (2005). Influencia de las diferencias individuales en la calidad de los servicios universitarios. *Revista Colombiana de Marketing*, octubre, 7-28.

Quintanilla, I. (2002). *Psicología social del consumidor*. Valencia: Promolibro.

Salvador, C.M.(2004): *Estudio sobre la calidad del servicio desde la perspectiva de Los usuarios*. Servicio de Publicaciones, Universidad de Almería.