

## PRESENTACIÓN DE UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS DEPORTIVOS UNIVERSITARIOS DE REPRESENTACIÓN

### PRESENTATION OF AN INSTRUMENT FOR MEASURING UNIVERSITY SPORTS SERVICES OF REPRESENTATION

### APRESENTAÇÃO DE UM INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS ESPORTIVOS UNIVERSITÁRIOS DE REPRESENTAÇÃO

#### **Cañón Montaña Juan David**

Licenciado en Matemática y Física de la Facultad de Educación de la Universidad de Antioquia, Aspirante a Magister en Motricidad – Desarrollo Humano en la Línea de Administración y Gestión Deportiva del Instituto Universitario de Educación Física de la Universidad de Antioquia.

Profesor Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, Profesional Universitario II en la Universidad de Antioquia.

Grupo de Investigación GRICAFDE en la Línea de Administración y Gestión Deportiva del Instituto Universitario de Educación Física de la Universidad de Antioquia.

[juan.canon@udea.edu.co](mailto:juan.canon@udea.edu.co)

#### **Amaya Cadavid Marlon Andrés**

Licenciado en Educación Física del Instituto Universitario de Educación Física de la Universidad de Antioquia, Magister en Gerencia del Talento Humano de la Universidad de Manizales, Doctorando en Dirección de Organizaciones de la Universidad de Valencia (España).

Profesor Instituto Universitario de Educación Física de la Universidad de Antioquia.

Grupo de Investigación de Ciencias Aplicadas a la Actividad Física y el Deporte GRICAFDE del Instituto Universitario de Educación Física de la Universidad de Antioquia

[marlon.amaya@udea.edu.co](mailto:marlon.amaya@udea.edu.co)

#### **RESUMEN**

El objetivo de esta investigación fue construir y validar un instrumento de medición del nivel de satisfacción de usuarios de deporte representativo universitario, está compuesto por 5 dimensiones: talento humano, actividades, infraestructura, comunicación y

seguridad. La limitación de indicadores técnicos para abordar cuestiones intangibles de las personas y la dificultad de evaluar la percepción de satisfacción de usuario respecto al servicio de deporte de representación en universidades evidenciaron la necesidad de un instrumento validado que relacionara variables de medición del nivel de satisfacción del usuario en servicios deportivos de representación en los establecimientos de educación superior que permitiera intervenir para mejorar la percepción de satisfacción del usuario en dichos servicios, se realizó un análisis de diferentes instrumentos diseñados para medir la satisfacción del usuario en diferentes contextos. La importancia del deporte en el ámbito universitario radica en ser parte activa de los procesos formativos que aportan a una educación integral del futuro profesional, es un medio que busca la permanencia académica, una forma de participación e integración universitaria en los ámbitos locales, nacionales e internacionales. Para el proceso de fiabilidad y validación se realizó el proceso de revisión de contenido. Para estimar la fiabilidad (Error típico de medida y coeficiente de fiabilidad) se emplearon un diseño de recogida de datos que reflejara distintas repeticiones del proceso de medida. La validación de criterio se hizo mediante la aplicación del estadístico Alfa de Cronbach. La confiabilidad en cualquier instrumento de medición garantiza la precisión de los datos registrados, en este caso aporta una herramienta que permite relacionar variables de satisfacción de usuario y tomar decisiones en la prestación del servicio evaluado.

**PALABRAS CLAVE:** Satisfacción de Usuario, Deporte Universitario.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to create and validate a measurement instrument of the satisfaction level of university sports services of representation users. It is composed of 5 dimensions: human resources, activities, infrastructure, communication, and security. — the limitation of technical indicators to approach intangible matters of people, and the difficulty to assess the satisfaction perception of the user of sports services of representation in higher education establishments. This would allow intervention to improve the user's satisfaction perception in those services. An analysis of different instruments designed to measure the satisfaction of users in different contexts was carried out. The importance of sports in the university context lies in being an active part of the training processes that contributes to an integral education of the future professional. It is a resource that looks for academic permanence; it is a form of participation and university integration in local, national and international spheres. For the process of reliability and validation a content check process was carried out. To estimate the reliability (typical mistake of measure and coefficient of reliability) a design of data collection was used that reflects the different repetitions of the measuring process. The validation of criteria was

done through the application of the Cronbach's Alpha statistics. The reliability of any measuring instrument guarantees the accuracy of the registered data, in this case. The tool allows relating user's satisfaction variables and decision making in the provision of the service assessed.

**KEYWORDS:** user satisfaction, college sports, sports services.

## **RESUMO**

O objetivo dessa pesquisa foi construir e validar um instrumento para medir o nível de satisfação dos usuários de esporte representativo universitário, composto por cinco dimensões: talento humano, atividades, infraestrutura, comunicação e segurança. - A limitação de indicadores técnicos para abordar essas questões intangíveis e a dificuldade de avaliar a percepção da satisfação dos usuários com o serviço do esporte de representação em universidades, mostrou a necessidade de um instrumento validado que pudesse relacionar variáveis de medição do nível de satisfação do usuário nos serviços de esportivos de representação nas instituições de ensino superior e permitira intervir para melhorar a percepção da satisfação dos usuários nesses serviços. Com esse fim, foi realizada uma análise dos diversos instrumentos destinados a medir a satisfação do usuário em contextos diferenciados. Posto que a importância do esporte na universidade está em ser uma parte ativa dos processos formativos que contribuem para a formação integral dos futuros profissionais, é um meio que busca uma permanência acadêmica, uma forma de participação e integração universitária nos níveis locais, nacionais e internacionais. Para o processo de fiabilidade e validação, foi realizado o processo de revisão de conteúdo. Para estimar a confiabilidade (erro típico de medida y coeficiente de fiabilidade) foi utilizado um projeto de coleta de dados que reflete-se várias repetições do processo de medição. A validação do critério foi feito através da aplicação do estatístico Alfa de Cronbach. A confiabilidade de qualquer instrumento de medição garante a precisão dos dados registrados, nesse caso fornece uma ferramenta que possibilita relacionar variáveis de satisfação do usuário e tomar decisões na prestação do serviço avaliado.

**PALAVRAS-CHAVE:** Satisfação do Usuário, Esporte Universitário.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Starepravo, F., De Almeida Reis, L., Marinho Mezzadri, F., & Marchi Júnior, W. (2010). Esporte Universitario Brasileiro. *Ciencias au Esporte*, 31(3), 131-148.

Ley General del Deporte, 181 (Congreso de la República de Colombia 28 de Enero de 1995).

Alonso Fernández, D., Rial Boubeta, J., & Rial Boubeta, A. (2013). Evaluación de la calidad percibida de los servicios deportivos en el ámbito universitario. *Revista de Psicología del Deporte*, 22(1), 143-150.

Anguera, T. (2003). Metodología Selectiva en Psicología del Deporte. *Psicología del Deporte*, 74-96.

Burillo, P., Sánchez-Fernández, P., Dorado, A., & Gallardo-Guerrero, L. (2012). Global Customer Satisfaction and its Components in Local Sports Services. A Discriminant Analysis. *Journal of Sports Economics & Management*, 16-33.

Calabuig Moreno, F., Quintanilla Pardo, I., & Mundina Gómez, J. (2008). La calidad percibida de los servicios deportivos: diferencias según instalación, género, edad y tipo de usuario en servicios náuticos. *Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, IV(10), 25 - 43.

Carlin, M., Salguero, A., Márquez Rosa, S., & Garcés de los Fayos Ruiz, E. (2009). Análisis de los Motivos de Retirada de la Práctica Deportiva y su Relación con la Orientación Motivacional en Deportistas Universitarios. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 9(1), 85-99.

Castillo, I., Molina-García, J., & Álvarez, O. (2010). Importancia de la percepción de competencia y de la motivación en la salud mental de deportistas universitarios. *Salud Pública en Mexico*, 52(6), 517-523.

Cervantes, V. H. (2005). Interpretaciones del Coeficiente de Alpha de Cronbach. *Avances en Medición*(3), 9-28.

Domingo, C. H., & Chiva Bartoll, O. (2011). El Deporte en la Universidad Como Formación Integral a lo Largo de la Vida. Propuesta del Servicio de Deportes de la Universitat Jaume I. 2-20.

Gallardo, L., Burillo, P., Felipe, J., & Gallardo, A. (2010). Satisfacción de entrenadores y deportistas con los campos de fútbol de césped natural y artificial. *Deporte CCD*, 5(5), 189-199.

Gallardo, L., Calabuig, F., Burillo, P., Crespo, J., & Mundina, J. (2010). Satisfacción, Calidad y Valor Percibido en Espectadores de Atletismo. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 10(40), 577-593.

Gallardo, L., Nuviola, A., Salinero, J., García, M., & Burillo, P. (2010). Satisfacción con los técnicos deportivos en la edad escolar. *Revista de Psicodidáctica*, 1(15), 121-135.

Gálvez Ruiz, P. (2011). Tesis Doctoral: Cuestionario para evaluar la calidad de servicios deportivos: estudio inicial de las propiedades psicométricas Departamento de Fisiología y Educación Física y Deportiva. Málaga: Universidad de Málaga.

García-Sanchis, M., Gil-Saura, I., & Berenguer-Contrí, G. (2015). Dimensionalidad del servicio universitario: una aproximación desde un enfoque de marketing. Revista Iberoamericana de Educación Superior, VI(15), 26-49.

Gómez López, M., Ruiz Juan, F., & García Montes, E. (2010). Actividades Físico-Deportivas que Demandan los Universitarios. Espiral. Cuadernos del Profesorado, 3(3).

González Álvarez, L. J., Aguilar Bustamante, E. R., & Pezzano de Vengoechea, G. (2002). Reflexiones Sobre el Bienestar Univeritario. Bogotá D.C.: ARFO Editores e Impresores Ltda.

Gutiérrez Betancur, J. F., Agudelo Oquendo, J. J., & Cardona Mejía, L. M. (2013). Preferencias deportivas de la comunidad estudiantil: el caso de la Universidad de Antioquia. 1(32), 1267-1274.

Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información, 34, 349-368.

Labraña Pérez, C. (2009). Plan Estratégico Para La Dirección De Deportes Y Actividad Física De La Universidad De Chile, Orientado Al Deporte De Representación. Universidad de Chile, Santiago de Chile.

Molina-García, J., Castillo, I., & Pablos, C. (2007). Bienestar Psicológico y Práctica Deportiva en Universitarios. (A. E. Deporte, Ed.) European Journal of Human Movement, 18, 79-91.

Morales Sánchez, V., & Gálvez Ruiz, P. (2011). La Percepción del Usuario en la Evaluación de la Calidad de los Servicios Municipales Deportivos. Cuadernos de Psicología del Deporte, 11(2), 147 - 154.

Moreno Murcia, J., Pavón Lores, A., Gutiérrez Sanmartín, M., & Sicilia Camacho, A. (2005). Motivaciones de los Universitarios Hacia la Práctica Físico-Deportiva. Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte, 5(19), 154-165.

Nullvalue. (1993). El Deporte Universitario. El Tiempo, págs. <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-231674>.

Nuviala Nuviala, A., Tamayo Fajardo, J., Iranzo llopis, J., & Falcón Miguel, D. (2008). Creación, diseño, validación y puesta en práctica de un instrumento de medición de la satisfacción de usuarios de organizaciones que prestan servicios deportivos. Revista Retos nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación(14), 10-16.

Prieto, G., & Delgado, A. R. (2010). Fiabilidad y Vaidez. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 67-74.

Rey, C. (2000). La Satisfacción del Usuario: Un Concepto en Alza. *Anales de Documentación*(3), (139-153).

Rial Boubeta, A., Alonso Fernández, D., & Rial Boubeta, J. (2012). Alto Rendimiento. Recuperado el 10 de 05 de 2015, de Alto Rendimiento: <http://altorendimiento.com/evaluacion-de-la-calidad-percibida-de-los-servicios-deportivos-universitarios/>

Romo Pérez, V., Chinchilla Minguet, J., & García Freire, M. (2010). Sports Management Services: The Dimensions of Quality. *Journal of Human Sport and Exercise*, 5(2).

Ruiz Llamas, G., & Cabrera Suárez, D. (2004). Los Valores en el Deporte. *Revista de Educación*(335), 9-19.

Varela, M. T., Duarte, C., Salazar, I. C., Lema, L. F., & Tamayo, J. A. (2011). Actividad física y sedentarismo en jóvenes universitarios de Colombia: prácticas, motivos y recursos para realizarlas. *Colombia Médica*, 42(3), 269-277.