



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

1 8 0 3

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DEPORTIVOS UNIVERSITARIOS DE REPRESENTACIÓN

Construcción y Validación de un Instrumento

Trabajo de Investigación

Maestría Motricidad - Desarrollo Humano

Línea de Investigación Administración y Gestión Deportiva

Instituto Universitario de Educación Física - Universidad de Antioquia

Problema

- **En el ámbito local y nacional no se hallaron antecedentes de estudios o investigaciones relacionadas** que den cuenta de una iniciativa de medición a través un instrumento validado para indicar el nivel de satisfacción de usuario de servicios deportivos de representación, sin embargo **se realizaron investigaciones que miden percepciones intangibles como las preferencias deportivas de la comunidad estudiantil** (Gutiérrez Betancur, Agudelo Oquendo, y Cardona Mejía, 2013).

Problema

- **La dificultad de evaluar con fiabilidad y validez la satisfacción de usuarios** respecto de los servicios de deporte de representación en universidades, y la restricción de guías para abordar ese tipo de percepciones, pusieron de manifiesto **la carencia de un instrumento eficiente** que relacione las variables de su medición.

Objetivo General

- Construir y validar la fiabilidad un instrumento de medición del nivel de satisfacción de usuarios de deporte representativo universitario.

Objetivos Específicos

- Identificar el perfil socio-demográfico de los usuarios de deporte representativo universitario.
- Diseñar un instrumento de medición de satisfacción de usuarios basado en las dimensiones aplicables en el deporte representativo universitario.
- Validar en contenido y criterio un instrumento de medición de satisfacción de los usuarios de deporte representativo universitario.

Marco Teórico

- © Se asumirá como usuario a **la persona** o grupo de personas **que tiene una necesidad de acceder a servicios deportivos** para ser cubiertos. Desde Hernández (2011)
- © Satisfacción de usuario: *“En su sentido más primigenio, satisfacer significar complacer un deseo, y por derivación satisfacción se entiende como **la acción de satisfacer una necesidad o un deseo, el sentido de estos dos términos determina que nuestra esencia u ontología es complacer las necesidades de nuestros usuarios**”* Hernández (2011)

© Hernández Salazar, P. (2011).

© La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368

Marco Teórico

- Servicio: se ha definido como el **resultado de la prestación de una acción que es imposible de ser percibida con anterioridad y tampoco puede ser almacenada** (Gálvez Ruiz, 2011), de otra parte el servicio está caracterizado por que primero se adquiere, y luego se produce al mismo tiempo que es consumido (Setó, 2003).

- 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.

Marco Teórico

- Calidad del Servicio: “ *un juicio global, o actitud, relativa a la superioridad del servicio*” Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, 16) en términos de servicios deportivos: “ ***la satisfacción de los requerimientos, deseos y expectativas de los clientes-usuarios de un servicio deportivo***” (Mundina y Calabuig, 1999, 80)
- Mundina, J., & Calabuig, F. (1999). El marketing social al servicio de la gestión de calidad: El caso de los servicios públicos náuticos de la Generalitat Valenciana. *Apunts: Educación Física y Deportes*, 77-83.

Marco Teórico

- Deporte: **"Una actividad lúdica, basada en reglas, que presenta una estructura relacional de tipo competitivo que exige alguna forma de habilidad física"** Padiglione (1995).

Marco Teórico

- Deporte universitario: se asumirá el deporte universitario como **aquel integrado por actividades físicas encaminadas a la formación integral del estudiante** universitario que propende por su bienestar y está compuesto por actividades que fomentan el buen aprovechamiento del tiempo libre,

Marco Teórico

- la formación deportiva mediante programas que a través de su práctica además de fundamentar un deporte y la representación de la institución universitaria en diferentes competencias, capacitaciones y eventos deportivos.

Marco Teórico

- Servicio de deporte universitario de representación: Se definirá el deporte universitario de representación como **la práctica de actividad física en una disciplina deportiva específica con afán de participación en eventos competitivos de representación** preferiblemente universitaria que aporte a la formación integral del practicante.

Marco Teórico

- La medición de la satisfacción del usuario en diferentes ámbitos de la sociedad ha contado con elementos, entre otros existen herramientas como la SERVQUAL (Service Quality) realizada por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985 la cual consiste en la medición de 5 desajustes determinantes en la percepción de calidad del servicio.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 1(64), 41-50.

Marco Teórico

- El desajuste está definido como **la diferencia entre el servicio esperado y el servicio recibido**. Esta herramienta está constituida por 5 dimensiones las cuales son: Seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibles, de estas dimensiones se desarrollan 22 items diferentes, es una encuesta Likert con 7 opciones de respuesta.

Marco Teórico

- © Instrumentos de Medición de Satisfacción de Usuarios en Servicios Deportivos: Un instrumento de medición de satisfacción de usuario generalmente **está constituido por la evaluación de dimensiones mediante ítem o pregunta relacionadas entre sí**, su definición obedece a los sustentos teóricos de la elección de las dimensiones así como a la descripción de los compendios que se pretenden medir, el contexto en el cual fue aplicado y sus resultados.

Marco Teórico

◎ Dimensiones a ser evaluadas:

- Talento Humano: Personal que atiende el usuario.
- Actividades: Acciones del servicio recreo-deportivo.
- Infraestructura: Escenarios deportivos e implementos.
- Comunicación: Contacto Usuario-Talento Humano
- Seguridad: Certeza de evitar algún tipo de riesgo

Diseño Metodológico

- Tipo de Estudio: Es de corte cuantitativo, no experimental, transversal y metodológica descriptiva. Denise (2000)
- Población: 642 Estudiantes-deportistas participantes en los Juegos Universitarios Nacionales ASCUN.
- Muestra: 517 Estudiantes-deportistas de representación de 19 establecimientos de educación superior

Diseño Metodológico

- Prueba Piloto Caracterización Sociodemográfica.
- Construcción y validación de fiabilidad (Contenido, criterio y constructo) del Instrumento.
- Descripción y análisis de la satisfacción de los usuarios.

Diseño Metodológico

- **Se analizaron trabajos de investigación mediante un plan de análisis**, en el cual se identificaron: objetivos, interrogantes, hipótesis principales, instrumentos utilizados o creados, las dimensiones con sus respectivos ítems, los valores, los estadísticos empleados en los resultados con su interpretación, las variables y sus cruces

Diseño Metodológico

- **Se hizo un ejercicio de comparación de lo encontrado con el contexto,** la pertinencia y aplicabilidad en el medio, el procesamiento de la información obtenida así como la evaluación del software estadístico para la realización de los cruces de variables, aplicación de alfa de Cronbach, entre otros análisis.

Diseño Metodológico

- **Se realizó la recolección, y procesamiento de la información** tendiente a evidenciar la existencia del problema; un diagnóstico mediante análisis estadísticos, y sus gráficas usando el software SPSS.

Validación de Fiabilidad

- Para el proceso de fiabilidad y validación se realiza el proceso de **revisión de contenido del instrumento mediante la consulta a expertos** acerca de la pertinencia, coherencia y la suficiencia de los ítems con lo que se pretende medir, así como la adecuación de otras características de la prueba como las instrucciones, el tiempo de ejecución, etc.

Validación de Fiabilidad

- Para la validación de constructo se hizo un análisis de la literatura científica en términos de las dimensiones pertinentes, el contexto de aplicación, pruebas psicométricas relacionadas con la medición de percepciones, test validados de satisfacción de usuarios, etc.

Validación de Fiabilidad

- La validación de criterio se realizó mediante la aplicación del estadístico Alfa de Cronbach, que es una media ponderada de las correlaciones entre las variables que integran la escala, se puede calcular a partir de las varianzas o de las correlaciones de los ítems. (Cervantes, 2005).

Validación de Fiabilidad

- Es importante saber que **el instrumento** construido **cumple con los requisitos para calcular la fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach**, los cuales son:
- El instrumento está compuesto por **ítems que se combinan aditivamente** para encontrar una puntuación global, es decir, los puntajes son sumados y dan un total, el cual es interpretado.

Validación de Fiabilidad

- **Los ítems miden la cualidad deseada en la misma escala** (de Likert para nuestro caso), esto es que poseen el mismo sentido de respuesta, (a mayor puntuación, mayor satisfacción), información que se especifica en la rúbrica presentada a las personas a quienes es aplicado el instrumento.

Validación de Fiabilidad

El Alfa de Cronbach en términos matemáticos es:

$$\text{Desde las varianzas: } \alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Con S_i^2 = Varianza del ítem i ; S_t^2 = Varianza de los valores totales observados y k el número de ítems. Desde las correlaciones entre los ítems: $\alpha_{est} = \frac{k \cdot p}{1 + p(k-1)}$

Con k = Número de ítems; p = Promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems (se tendrán $\left(\frac{k(k-1)}{2} \right)$ pares de correlaciones)

Objeto de Estudio

- Satisfacción de usuarios en servicios deportivos, satisfacción de usuarios en actividades deportivas universitarias.

Campo de Acción

- Administración y gestión deportiva.

Resultados

Fiabilidad		
1. Dimensión: Talento Humano	Alfa de Cronbach	0,904
2. Dimensión: Actividades	Alfa de Cronbach	0,893
3. Dimensión: Infraestructura	Alfa de Cronbach	0,930
4. Dimensión: Comunicación	Alfa de Cronbach	0,881
5. Dimensión: Seguridad	Alfa de Cronbach	0,878
Instrumento Total	Alfa de Cronbach	0,961

Conclusiones

- © **Se aplicó a una muestra significativa que posee condiciones sociodemográficas de homogeneidad importantes** como el estrato, la edad, ocupación de estudio solamente, una buena parte con permanencia en el servicio de deporte universitario de representación pero también una cobertura amplia tanto en deportes como en **establecimientos universitarios públicos, privados de corte laico como también religioso dando una confiabilidad positiva,**

Conclusiones

⊙ dado que **entre mayor es la variabilidad entre los sujetos mayor es su dispersión** y en poblaciones muy heterogéneas el coeficiente de confiabilidad podría no ser tan alto. En este caso el Alfa de Crobach total del **instrumento tuvo un total de 0.961**, obteniendo un alto nivel de fiabilidad.

Conclusiones

- © La aplicación del instrumento **no contó con un límite de tiempo determinado**, esto permite evitar situaciones de presión, así mismo **un número alto de ítems** permite una mayor representatividad de sus dimensiones, significado esto en sus varianzas altas, lo que se traduce también **en mayor confiabilidad**. La validación de constructo se obtiene en la amplitud del contenido del instrumento así como la inclusión de variables en los ítems que dan consistencia a la dimensión.

Conclusiones

- **Se construyó y validó un instrumento de medición de satisfacción de usuarios de servicios deportivos universitarios de representación.**

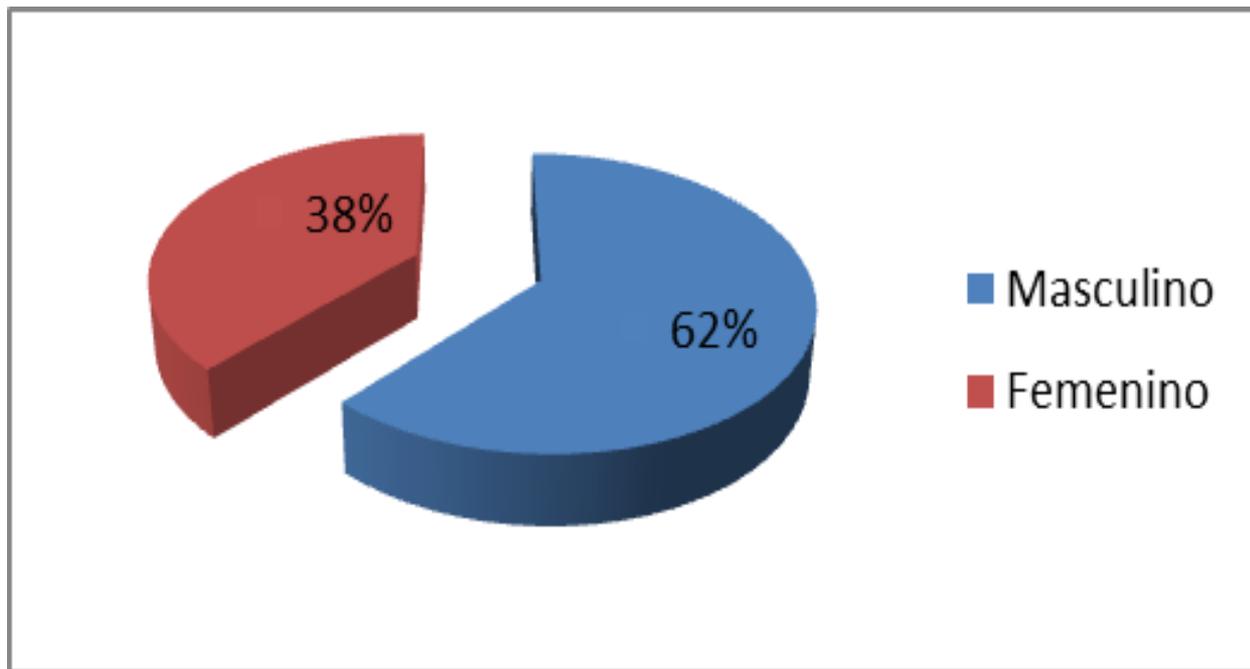
¡Mil Gracias!

Juan David Cañón Montaña
Estudiante – Maestría Motricidad – Desarrollo Humano

Mg. Marlon Andrés Amaya Cadavid
Asesor

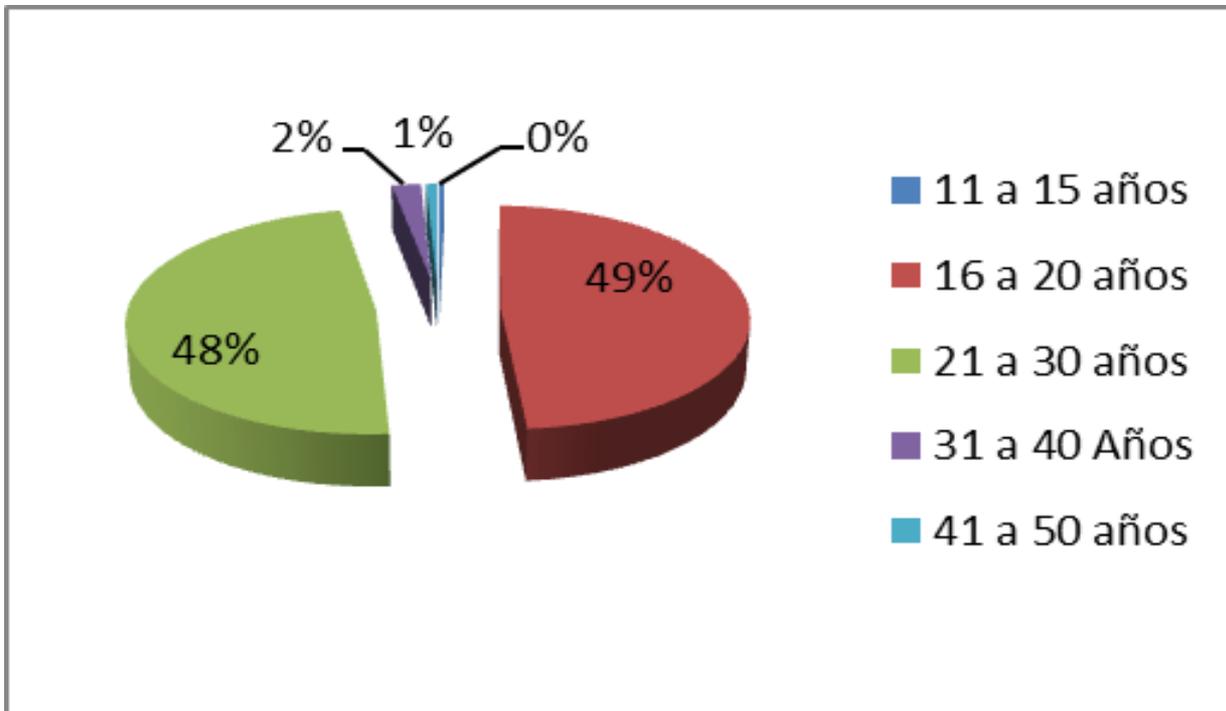
Algunos resultados Sociodemográficos

Género



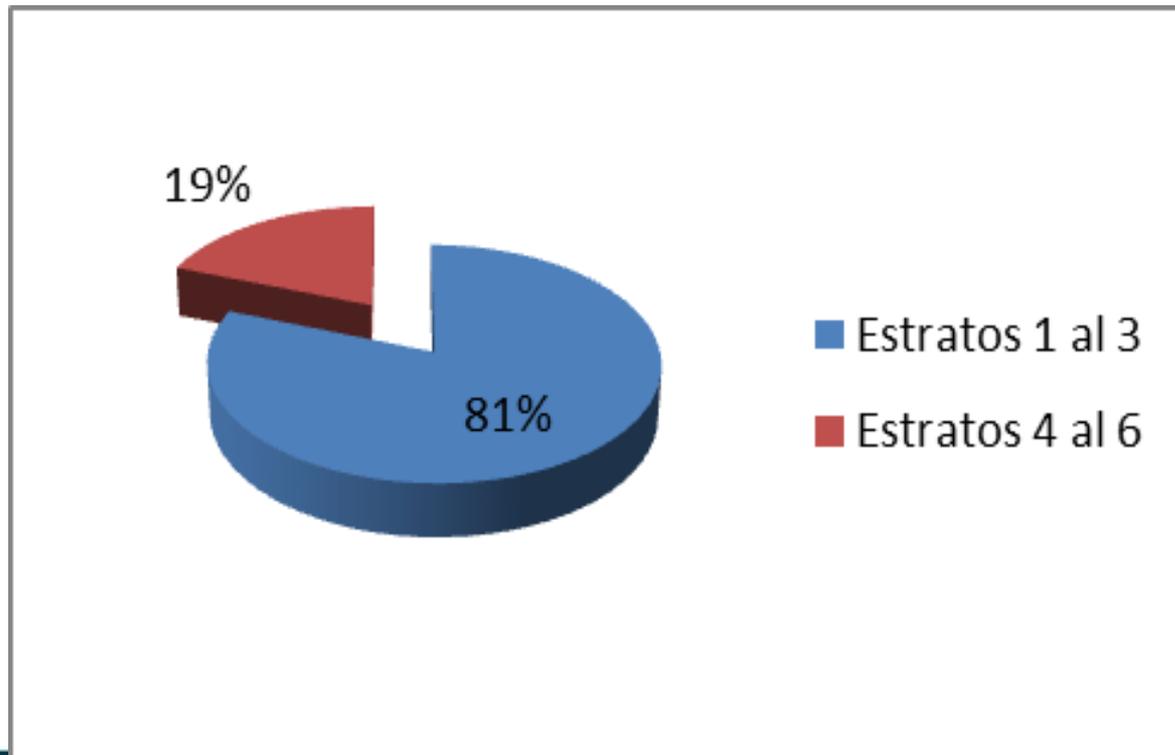
Algunos resultados Sociodemográficos

Rango de edad



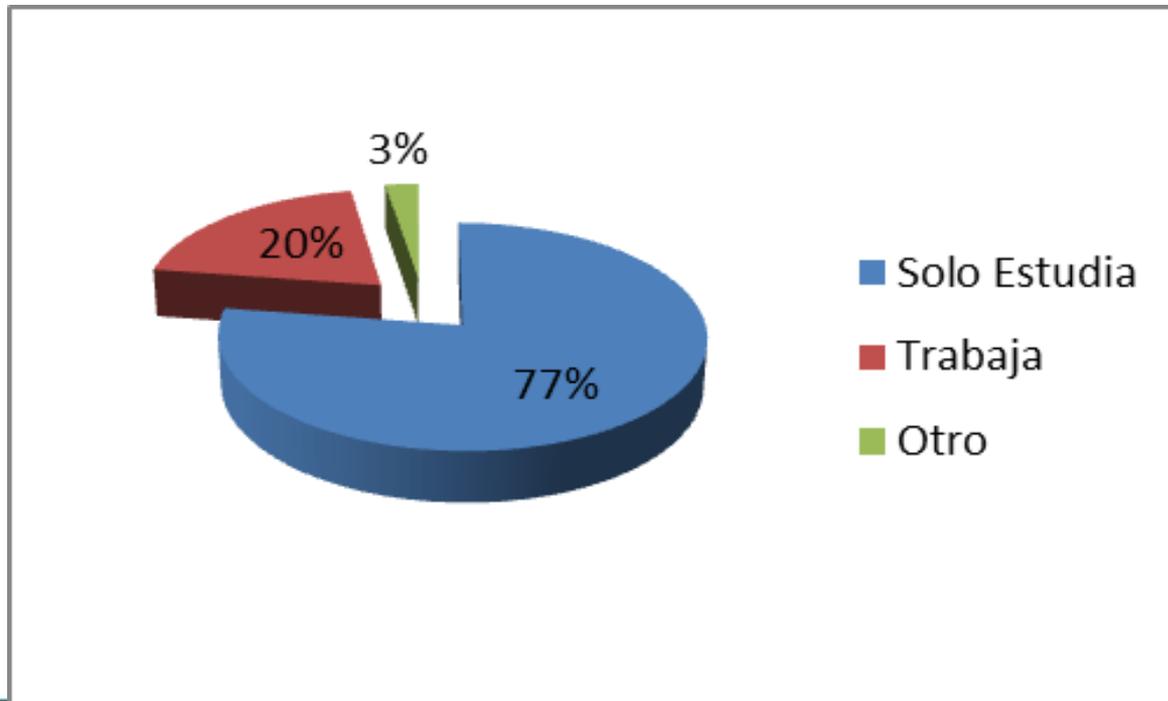
Algunos resultados Sociodemográficos

Estrato social



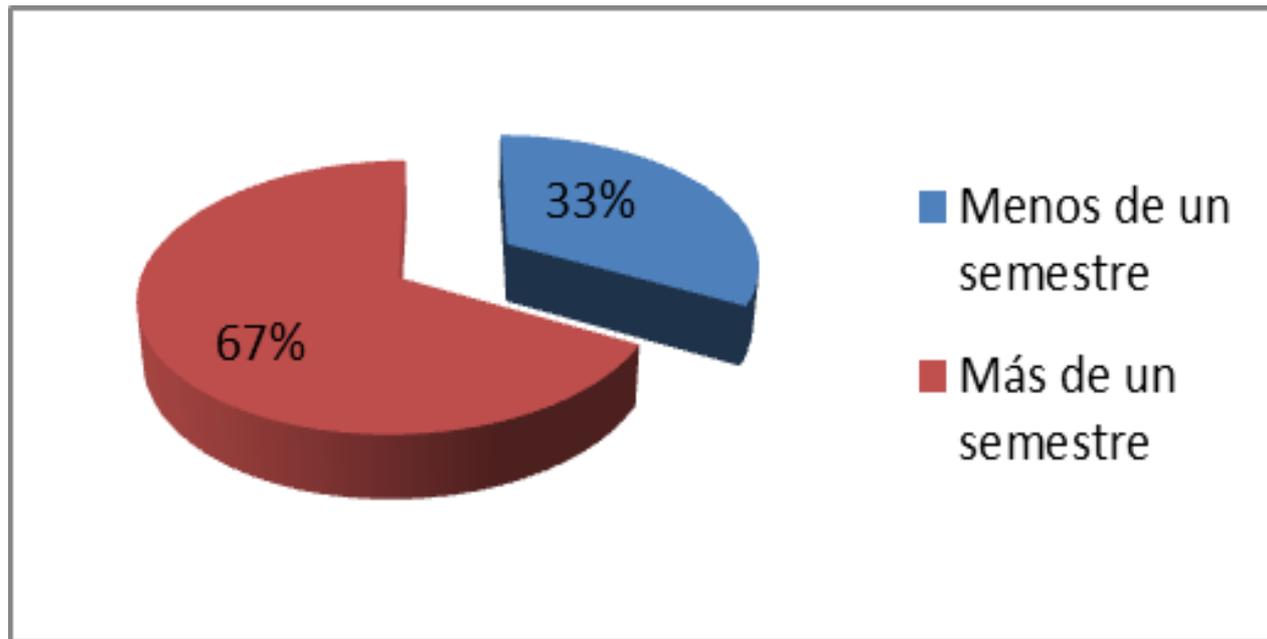
Algunos resultados Sociodemográficos

Ocupación



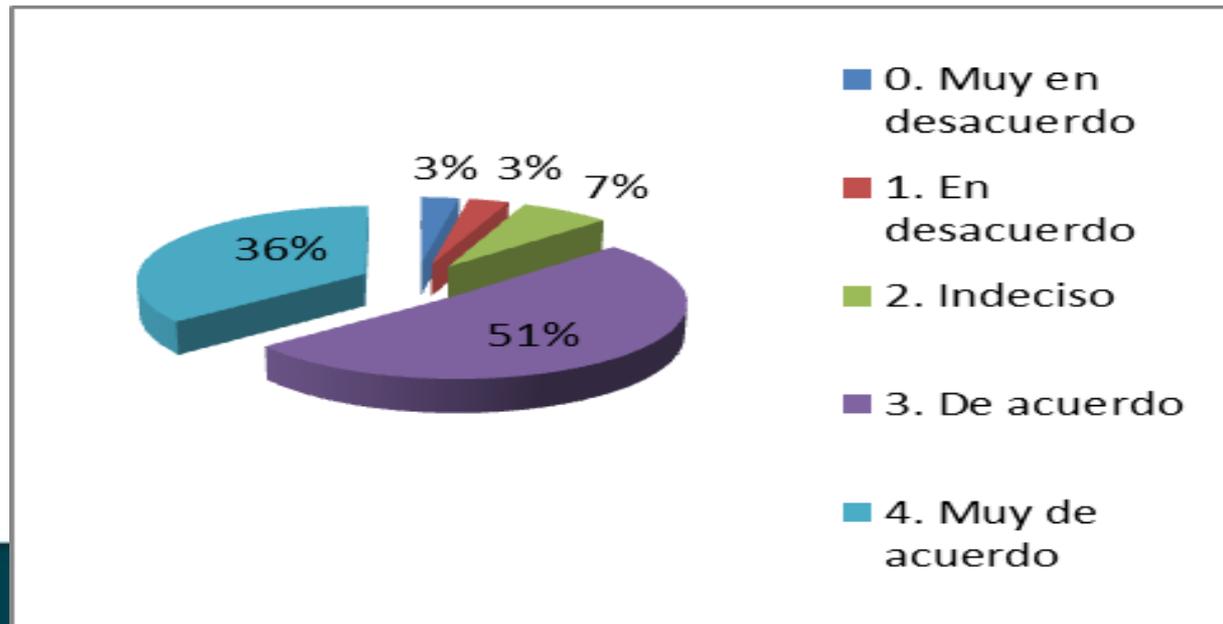
Algunos resultados Sociodemográficos

Tiempo de recibir el servicio



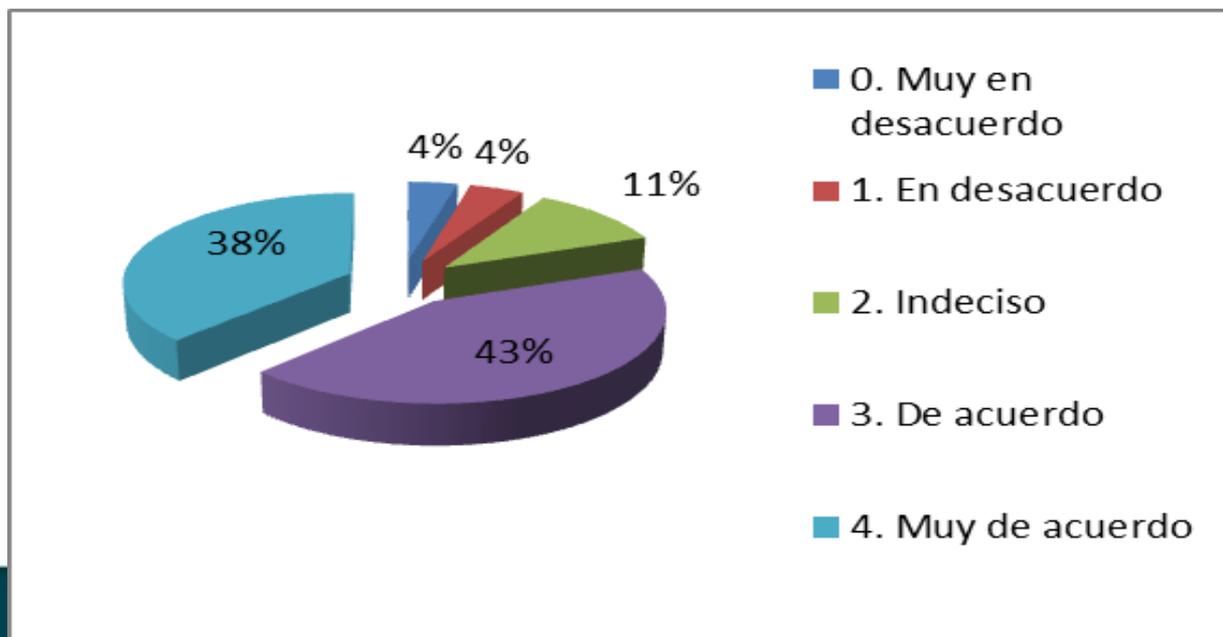
Algunos resultados del instrumento

(Talento Humano) 1. Considera que el personal responde favorablemente a sus necesidades como usuario.



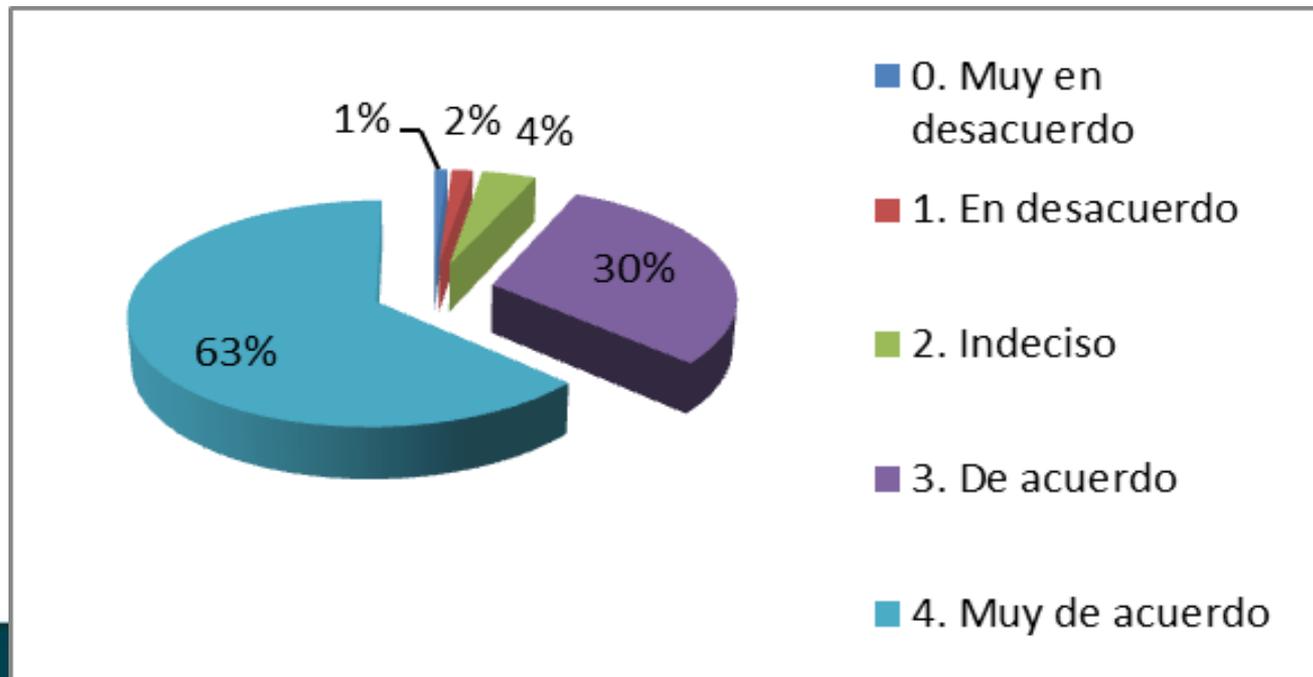
Algunos resultados del instrumento

(Infraestructura) 8. Considera que los espacios de las instalaciones son adecuados.



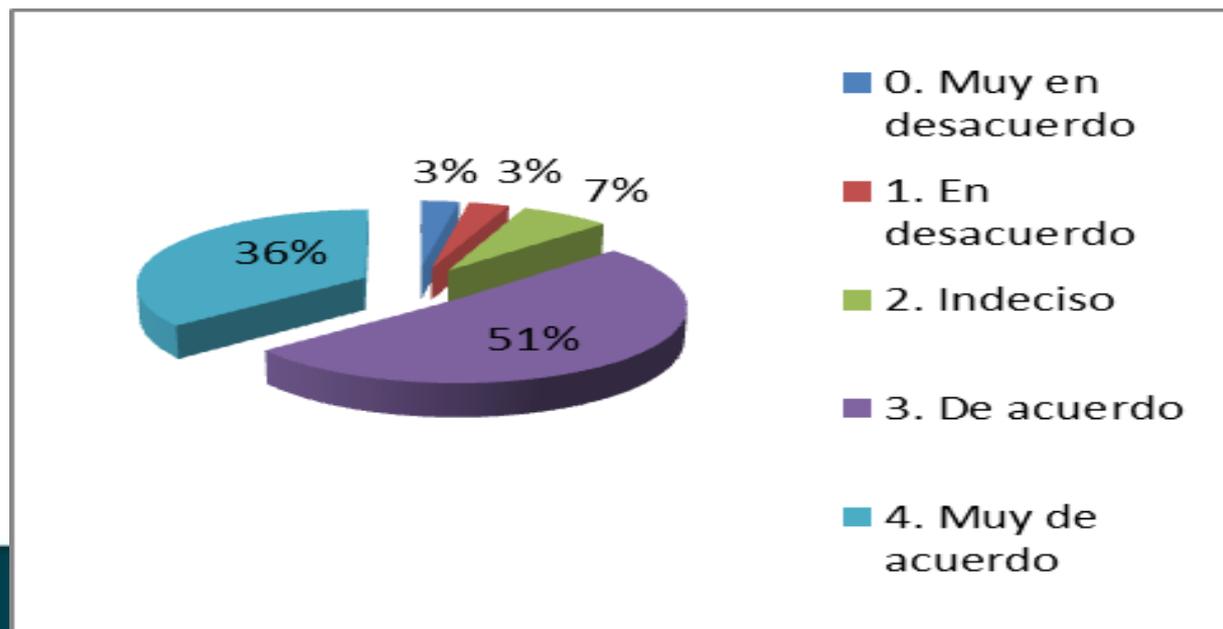
Algunos resultados del instrumento

(Actividades) 3. El servicio recibido le genera disfrute.



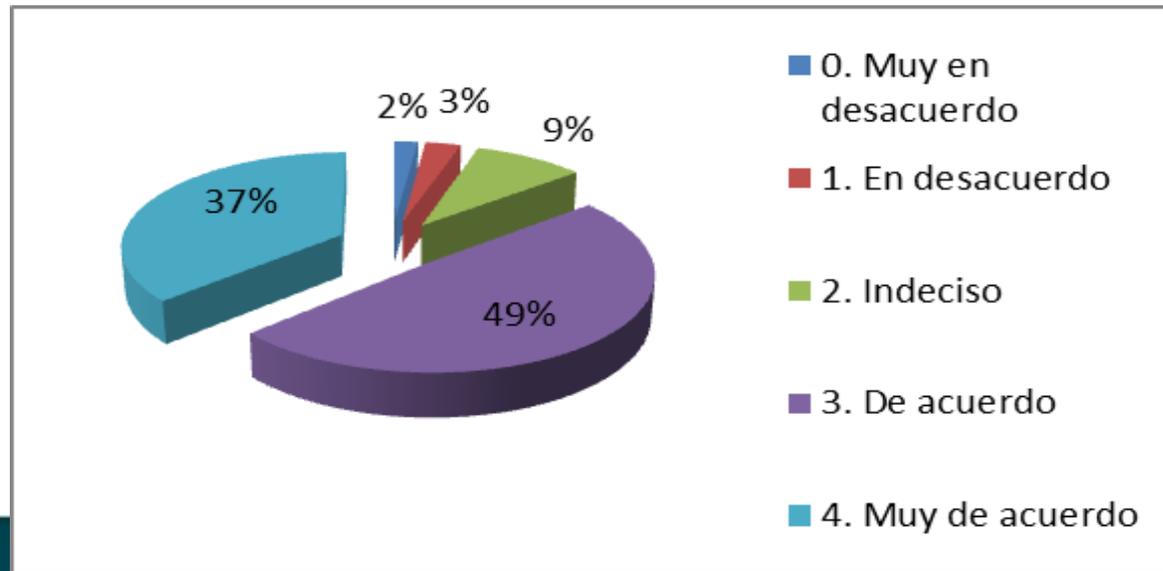
Algunos resultados del instrumento

(Talento Humano) 1. Considera que el personal responde favorablemente a sus necesidades como usuario.



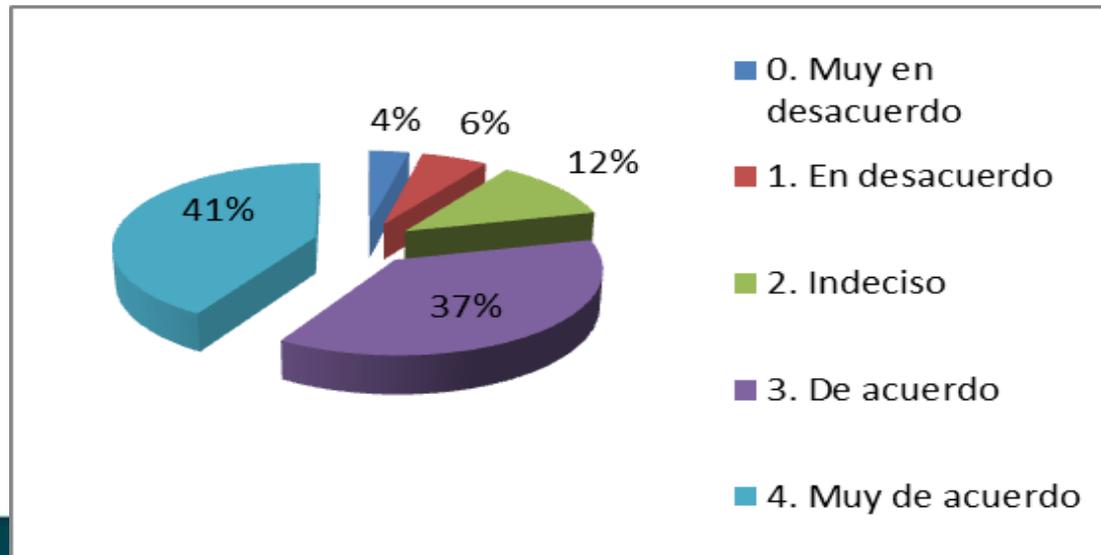
Algunos resultados del instrumento

(Comunicación) 4. Percibe que existe una buena comunicación usuario y personal a cargo del servicio o actividad.



Algunos resultados del instrumento

(Seguridad) 1. Se siente seguro en el espacio donde desarrolla sus actividades recreativas o deportivas



¡De nuevo, mil gracias!

Juan David Cañón Montaña
Estudiante – Maestría Motricidad – Desarrollo Humano

Mg. Marlon Andrés Amaya Cadavid
Asesor

