

Calidad del servicio en eventos deportivos: el caso de los Juegos Departamentales de Risaralda 2023

Quality of service in sports events: the case of the Risaralda 2023 Games

Qualidade do serviço em eventos esportivos: o caso dos Jogos de Risaralda 2023

Claudia Patricia Cardona-Triana¹

✉ claudiacardona@utp.edu.co

Jhon Jairo Trejos Parra¹

✉ jtrejos@utp.edu.co

Ángela Jasmín Gómez Hincapié¹

✉ jasmin19@utp.edu.co

¹ Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia.

Resumen

Los eventos deportivos son cruciales por su papel en la interacción social, el desarrollo deportivo y económico. Al evaluar la calidad de estos servicios, es posible comparar los eventos con las expectativas de los usuarios y, por tanto, identificar su grado de satisfacción. El objetivo de esta investigación es identificar la calidad del servicio en los Juegos Deportivos Departamentales de Risaralda 2023. El estudio adoptó un enfoque descriptivo-interpretativo basado en una revisión teórica de eventos deportivos, calidad del servicio y medición de la satisfacción de los usuarios mediante EVENTQUAL, SERVQUAL, el Modelo de Calidad Percibida del Servicio y CAPPEP. A partir de estos instrumentos, se desarrolló un cuestionario de 32 ítems tipo Likert, que fue validado por expertos y mostró propiedades estadísticas adecuadas. Participaron 335 personas que asistieron a los juegos. Para el análisis de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS,

versión 23. El 97 % de los encuestados consideró que el impacto (oportunidades para la región) del servicio fue alto, el 97 % calificó el servicio como agradable (generación de emociones positivas), el 83 % está satisfecho con la información y los aspectos económicos, el 75 % considera que la logística y la accesibilidad fueron altas y, finalmente, el 39 % piensa que el servicio no perjudicó el entorno (medioambiente). Estos resultados no solo revelan una percepción detallada de la calidad del servicio entre los participantes, sino que también ponen de manifiesto el impacto social y económico que estos eventos deportivos pueden tener. Esta evaluación es crucial para las empresas públicas en términos de mejorar la organización y gestión de futuros eventos, y también representa una oportunidad estratégica para optimizar la eficacia de los eventos ya establecidos. Además, proporciona una base sólida para implementar nuevas estrategias que no solo satisfagan, sino que superen las expectativas de los usuarios y fortalezcan el papel vital de los eventos deportivos como motores de desarrollo local, regional y nacional.

Palabras clave: calidad del servicio, eventos deportivos, gestión deportiva, juegos deportivos, satisfacción del usuario.

Abstract

Sporting events are crucial for their role in social interaction, sports and economic development. By assessing the quality of these services, it is possible to compare them with the expectations of the users, thus determining their level of satisfaction. The aim of this research is to identify the quality of service of the Risaralda 2023 Sports Games. The study adopted a descriptive-interpretive approach based on a theoretical review of sporting events, service quality and user satisfaction measurement using EVENTQUAL, SERVQUAL, the Perceived Service Quality Model and CAPPEP. From these instruments, a 32-item Likert-type questionnaire was developed, which was validated by experts and showed adequate statistical properties. A total of 335 people participated in the study. Statistical package SPSS version 23 was used for data analysis. The 97% of the respondents considered the impact (opportunities for the region) of the service to be high, 97% considered the service to be pleasant (generation of positive

emotions), 83% were satisfied with the informative and economic aspects, 75% considered the logistics and accessibility to be high, and finally 39% thought that the service did not harm the surroundings (environment). These results not only reveal a detailed perception of the quality of the service among participants, but also highlight the social and economic impact that these sporting events can have. This assessment is crucial for public enterprises seeking to improve the organization and management of future events, and represents a strategic opportunity to optimize the effectiveness of those already established. It also provides a solid basis for implementing new strategies that not only meet but exceed user expectations, thus reinforcing the vital role of sports events as drivers of local, regional, and national development.

Keywords: service quality, sports events, sports management, sports games, user satisfaction.

Resumo

Os eventos esportivos são cruciais para a interação social e o desenvolvimento esportivo e o crescimento econômico. Ao avaliar a qualidade desses serviços, é possível comparar os eventos com as expectativas dos usuários e identificar o nível de satisfação deles. O objetivo desta pesquisa é avaliar a qualidade do serviço prestado nos Jogos Desportivos Risaralda 2023. O estudo adotou uma abordagem descritiva-interpretativa, com base em uma revisão teórica sobre eventos esportivos, qualidade de serviço e medição da satisfação do usuário, utilizando EVENTQUAL, SERVQUAL, o Modelo de Qualidade de Serviço Percebida e CAPPEP. A partir desses instrumentos, foi desenvolvido um questionário do tipo Likert com 32 itens, que foi validado por especialistas e apresentou propriedades estatísticas adequadas. Um total de 335 pessoas participou da pesquisa. Para analisar os dados, utilizou-se o pacote estatístico SPSS, versão 23. 97 % dos entrevistados consideraram o impacto do serviço (oportunidades para a região) alto, 97 % o classificaram como agradável (gerando emoções positivas), 83 % ficaram satisfeitos com as informações e os aspectos econômicos, 75 % consideraram a logística e a acessibilidade altas e 39 % o consideraram ecologicamente correto. Esses resultados não

apenas revelam uma percepção detalhada da qualidade do serviço entre os participantes, mas também destacam o impacto social e econômico que esses eventos podem ter. Essa avaliação é crucial para que as entidades públicas aprimorem a organização e o gerenciamento de eventos futuros, além de representar uma oportunidade estratégica para otimizar a eficácia dos eventos já estabelecidos. Ela também fornece uma base sólida para a implementação de novas estratégias que atendam e superem as expectativas dos usuários, reforçando o papel vital dos eventos esportivos como motores de desenvolvimento local, regional e nacional.

Palavras-chave: qualidade do serviço, eventos esportivos, gestão esportiva, jogos esportivos, satisfação do usuário.

Referencias

1. Álvarez Ibarrola, J. M., Álvarez Gallego, I., y Bullón Caro, J. (2006). *Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. Ideaspropias.
2. Babakus, E., y Boller, G. (1992) An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Business Research*, 24(3), 253-268.
[https://doi.org/10.1016/0148-2963\(92\)90022-4](https://doi.org/10.1016/0148-2963(92)90022-4)
3. Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson.
<https://repositorio.uvm.edu.ve/handle/123456789/321>
4. Colorado Arango, A. L., y Cardozo Molina, E. A. (2017). La satisfacción de los clientes del proyecto Cantera de héroes Envigado Fútbol Club. *Búsqueda*, 4(18), 36-47. <https://doi.org/10.21892/01239813.336>
5. Cortes de Lira, A. C. (2012). Los megaeventos y sus consecuencias urbanas. Posibles perspectivas hacia las futuras experiencias brasileñas. *Arxiu d'Etnografia de Catalunya*, (12), 9-32.
<https://raco.cat/index.php/AEC/article/view/270311>

6. Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
7. De Lima, J., Bordignon, J., Aparecida Zago, E., & Bondan, L. (2017). Estratégias e Tendências Gerenciais na Gestão de Academias: O Perfil dos Coordenadores e das Academias em Videira. *Podium: Sport, Leisure and Tourism Review*, 7(1), 106-126. <https://doi.org/10.5585/tlsr.v7i1.197>
8. Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/30>
9. Escamilla-Fajardo, P., y Núñez-Pomar, J. M. (2014). Satisfacción y valor percibido en un servicio deportivo público: una propuesta de análisis y acciones de gestión. *Journal of Sports Economics & Management*, 4(1), 4-21. http://sportsem.uv.es/j_sports_and_em/index.php/JSEM/article/view/26
10. Gallardo, L., y Jiménez, A. (2004). *La gestión de los servicios deportivos municipales. Vías para la excelencia*. INDE.
11. García Fernández, J., Fernández Gavira, J., y Bernal García, A. (2014). La percepción de calidad y fidelidad en clientes de centros de fitness de *low cost*. *Suma Psicológica*, 21(2), 123-130. [https://doi.org/10.1016/S0121-4381\(14\)70015-3](https://doi.org/10.1016/S0121-4381(14)70015-3)
12. González Santamaría, J., Medina Quijano, R. A., Sandoval Casas, U., y Gómez Hincapié, A. J. (2021). Perspectivas ciudadanas relacionadas con las instalaciones deportivas en los XXIV Juegos Deportivos Nacionales, 2023. *Expomotricidad*, 2021. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/expomotricidad/article/view/352472>
13. Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
14. Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2011). *Services Marketing: Concepts, Strategies, & Cases*. Cengage.

15. Hughes, K., Kirk, D., y Long, J (2010). El legado social de los macroeventos deportivos y los juegos olímpicos y paralímpicos de Londres 2012. *Citus, Altius, Fortius*, 3(1), 19-38. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3433821>
16. Magaz-González, A. M., y Fanjul-Suárez J. L. (2012). Organización de eventos deportivos y gestión de proyectos: factores, fases y áreas. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte*, 12(45), 138-169. <https://shorturl.at/Uyr49>
17. Medina-Rodríguez, R. E., Ceballos-Gurrola, O. P., Pérez-García, J. A., y Medina-Villanueva, M. (2008). *Gestión deportiva: aplicación de instrumentos para valorar la calidad del servicio*. Editorial Universitaria UANL. <https://shorturl.at/OE1fs>
18. Mora-Contreras, C. E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *ReMark. Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
19. Muguerza, E., Ojeda, N, Ruff, T. A., y Rosenfeld y Somer, F. M. (2021). Análisis del impacto de un evento deportivo. Los juegos universitarios regionales NEA. Año 2019. *Revista Científica Visión de Futuro*, 25(1), 227-244. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.01.006.es>
20. Ngo, V. M., & Huu, N. H. (2016). The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector. *Journal of Competitiveness*, 8(2), 103-116. <https://doi.org/10.7441/joc.2016.02.08>
21. Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2015). *ISO 9001:2015(es). Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*. <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
22. Parasuraman A, Zeithaml V, Malhotra A (2005) E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>

23. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177%2F002224298504900403>
24. Pulleiro Méndez, C. (2016, 28 de junio a 1 de julio). *Un balance de la apuesta de Brasil por los megaeventos deportivos: De la euforia por las posibilidades de desarrollo, al cuestionamiento político-económico interno y externo* [Presentación en congreso]. 8º Congreso Consejo Europeo de Investigaciones Sociales en América Latina, Salamanca, España. <https://shorturl.at/3GEQ6>
25. Rivera-Arroyo, J. K., Araya-Castillo, L., Ganga-Contreras, F., Torres, J.P., y Sánchez-Morales, F. (2021). Análisis bibliométrico de la investigación en calidad del servicio. *Interciencia*, 46(11), 404-415. <https://www.redalyc.org/journal/339/33969826002/33969826002.pdf>
26. Rombaldi, M. (2017). Campañas por trabajo decente en megaeventos deportivos en Brasil. Estrategias sindicales innovadoras en el sector de la construcción. *Nueva Sociedad*, 272, 165-187. <https://nuso.org/articulo/campanas-por-trabajo-decente-en-megaeventos-deportivos-en-brasil/>
27. Santanna Bahia, C., Ávila, M. A. (2011). Los eventos deportivos y el desarrollo turístico en Ilhéus, Bahia, Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20(1), 171-189. <https://www.cieturisticos.com.ar/wp/wp-content/uploads/V20/NO1/v20n1a10.pdf>
28. Zeithalm, V. A. (2000). Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers: What We Know and What We Need to Learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28, 67-85. <https://doi.org/10.1177/0092070300281007>
29. Zeithaml V., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002) Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30, 362-375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>