

User perception regarding the use of the service in the program and free time of the secretary of sports and recreation of Itagui Colombia

Percepción del usuario en la utilización del servicio en el programa de ocio y tiempo libre de la secretaria de deportes y recreación de Itagüi Colombia

Edwin Alejandro Ramirez Perez¹

¹ Jefe de deportes de la Universidad San Buenaventura, Colombia; calejo46@gmail.com

ABSTRACT

This research was developed in the city of Itagüí, it is a Municipality located in the south of the department of Antioquia-Colombia, the study that was carried out was cross-sectional, and it sought to know the user's perception of the services provided by the sports entity of this city. The objective of this work was to determine the level of satisfaction of the users of the program "Leisure, free time and recreation" of the Secretariat of Sports and Recreation of Itagüí by means of the EPOD instrument of Nuviala (2008). This tool is made up of four dimensions, which were adapted to the environment, the scale was validated in its content by means of Cronbach's Alpha with a value of 0.826. The best valued items were the technicians or instructors and activities. Among the great findings, it was shown that there is more participation of women than men in the programs offered by the Municipal entity.

KEYWORDS

Perception; Satisfaction; Users; Sports services; Offer and demand

RESUMEN

Esta investigación se desarrolló en la ciudad de Itagüí, es un Municipio ubicado en el sur del departamento de Antioquia-Colombia, el estudio que se realizó fue transversal, y pretendía conocer la percepción del usuario frente a los servicios prestados por el ente deportivo de esta ciudad. Este trabajo tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del programa "Ocio, tiempo libre y recreación" de la Secretaría de Deportes y Recreación de Itagüí por medio del instrumento EPOD de Nuviala (2008). Esta herramienta está conformada por cuatro dimensiones, las cuales se adaptaron al medio, la escala fue validada en su contenido por medio del Alpha de Cronbach con un

valor de 0,826. Los ítems mejor valorados fueron los técnicos o instructores y actividades. Dentro de los grandes hallazgos se demostró que hay más participación del sexo femenino que masculino en los programas que oferta el ente Municipal.

PALABRAS CLAVE

Percepción; Satisfacción; Usuarios; Servicios Deportivos; Oferta y demanda

1. INTRODUCCIÓN

La apreciación de los servicios en recreación y deporte han sido muy valorados en los últimos tiempos, ya que estos hacen parte del gasto público del Estado, de igual manera es importante conocer y comprender a los usuarios de las organizaciones que utilizan sus servicios para evaluar los programas, de aquí la importancia que los servicios que se oferten desde las instituciones de deporte y recreación aporten al bienestar holístico de los seres humanos (Armada, Martínez, Segarra & Diaz, 2016).

La percepción que tienen los usuarios frente a los servicios recibidos son claves para el sostenimiento de cada uno de los programas en la organización; además permite evaluar la calidad del programa, así mismo existen numerosos estudios que son relevantes y tienen relación con el área de la calidad y la percepción del servicio; por ejemplo Parasuraman, Zeitaml y Berry (1985) desarrollaron la escala SERVQUAL y de allí en adelante han evolucionado los estudios con autores como Nuviala (2008), Mundina & Calabuig (2008 y 2010) los cuales han empleado herramientas para la evaluación de la percepción en relación con la calidad del servicio y como determinantes importantes de la satisfacción en las organizaciones de deporte, actividad física y recreación.

Hay instrumentos que permiten conocer la percepción de los usuarios frente al servicio, uno de ellos es el EPOD una herramienta creada por Nuviala (2008) está compuesta por 4 dimensiones y 25 ítems, este cuestionario evalúa la calidad percibida por el usuario frente a los servicios, para este estudio se consultaron varias escalas de percepción del servicio en diferentes contextos, pero esta fue la que mejor se adaptó al contexto, además tiene validez de contenido y constructo. El instrumento se validó y se adaptó al contexto local para conocer información de primera mano de los usuarios con respecto a los programas que brinda la Secretaría.

Los indicadores en temas como la percepción son importantes para evaluar los programas por parte del usuario ya que es un determinante a la hora de evaluar la satisfacción, además se establece una relación de fidelización entre el usuario y la organización Kotler y Lane (2006). La necesidad de una caracterización y medición del nivel de satisfacción del usuario en los servicios deportivos y

recreativos es útil, ya que los datos recogidos servirán para que la administración de la organización tome decisiones que cambien la percepción del usuario frente a los servicios ofrecidos; si bien las percepciones son subjetivas, la intervención permitirá mejorar la apreciación de los usuarios en el proyecto de ocio, tiempo libre y recreación de la Secretaría.

2. MÉTODOS

2.1. Muestra

El estudio se realizó con una población de 8.371 usuarios con edades comprendidas entre los 14 y hasta los 60 años. La muestra cubrió a 387 personas del programa “Ocio, tiempo libre y recreación” de la Secretaría de Deportes y Recreación de Itagüí.

Esta muestra se basó en Grisales (2002) quien definió la población finita cuando es menor a 100.000 e infinita cuando es mayor a 100.000. Los participantes del estudio se escogieron por medio de un muestreo probabilístico aleatorio estratificado, ya que hay conocimiento de la base de datos.

Tabla 1. Muestra de la población

Estratos	N.º	%	n
Adulto mayor	7.434	89%	344
Aeróbicos	487	6%	23
Madres gestantes	174	2%	8
Actividad física adaptada	276	3%	13
	8.371	100%	387

En la tabla 1 la palabra estrato se refiere a las diferentes poblaciones que se atienden en los diferentes programas que oferta la secretaría de deportes del Municipio de Itagüí.

El servicio de adulto mayor por ejemplo atiende personas mayores de 60 años, el de madres gestantes es para mujeres que están en embarazo y el de actividad física adaptada es para individuos con movilidad reducida.

2.2. Instrumento

La encuesta EPOD (Escala de Percepción del Servicio Recibido) fue diseñada por el profesor Nuviala & otros en España y está formada por cuatro dimensiones, técnicas deportivas, recursos materiales, actividades e imagen. Esta escala tiene validez de contenido y la fiabilidad determinada por

el Alfa de Cronbach con un valor del 0,916 para el total de la escala. Para su adaptación al medio local se contextualizó de la siguiente manera:

Tabla 2. Adaptación escala EPOD al medio

EPOD	Adaptación al medio del EPOD (secretaría de deportes y recreación de Itagüí)
1. Técnicos deportivos	1. Instructor
2. Instalaciones y materiales	2. Instalaciones y material
3. Actividades	3. Actividades
4. Imagen de la organización	4. Comunicación

Luego de la contextualización realizada frente al escenario de la Secretaría de Deportes y Recreación de Itagüí se utilizaron 18 ítems de los 28 propuestos por Nuviala, Tamayo, Iranzo y Falcón (2008).

2.3. Procedimiento

La población objeto de estudio fueron los usuarios del programa de recreación en la Secretaría de Deportes y Recreación de Itagüí, los usuarios seleccionados para la investigación estaban en el periodo comprendido entre los días 1 al 31 del mes de octubre del año 2016, matriculados en los proyectos de aeróbicos, adulto mayor, madres gestantes y actividad física adaptada. Se aplicó la encuesta a los diferentes grupos poblacionales que estuvieran en uno de estos cuatro programas (se realizaron 500 encuestas). Además, Se dio a conocer a los usuarios un consentimiento informado donde se entregó claridad al sujeto sobre los objetivos de la investigación y se garantizó que la información recolectada será utilizada solo con fines académicos.

2.5. Análisis de los datos

Se realizó un estudio descriptivo que permitió conocer las necesidades de los usuarios (Nuviala et al. 2008), esta investigación es de corte transversal, allí se analizaron las diferentes variables en la percepción del servicio en la Secretaría de Deportes y Recreación de Itagüí. Consecutivamente se hizo el análisis de la información. Luego se tabuló al programa Excel y fue llevada para su análisis al programa estadístico SPSS 21 con licencia registrada en la Universidad de Antioquia.

3. RESULTADOS

Con los ítems avalados para el cuestionario se procedió a realizar el Alfa de Cronbach para verificar la confiabilidad de las dimensiones que se adaptaron al contexto y las cuales arrojaron los siguientes resultados:

Tabla 3. Alfa de Cronbach del instrumento adaptado al medio local

Factores Nuviala	Base de datos Factores	Alfa Cronbach
Técnicos	Instructores	0,842
Instalaciones y material	Instalaciones y material	0,829
Actividades	Actividades	0,698
Imagen de la organización	Comunicación	0,635
Total		0,826

George y Mallery (1995) indican que el alfa mayor a 0,9 es excelente; en el intervalo entre 0,8-0,9 el instrumento es bueno, entre 0,7-0,8 el instrumento es aceptable, entre 0,6-0,7 es débil, entre 0,6-0,5 es pobre y si es menor de 0,5 no es aceptable.

El Alfa de Cronbach del instrumento fue de 0,826 lo que quiere decir que se ubica en el rango entre 0,8-0,9 indicando que los resultados obtenidos son confiables y válidos para extraer conclusiones al medio local.

- En el gráfico 1 se observa la participación en los diferentes proyectos, con una prevalencia en las mujeres del 87% (403) frente a un 13% (59) de los hombres.

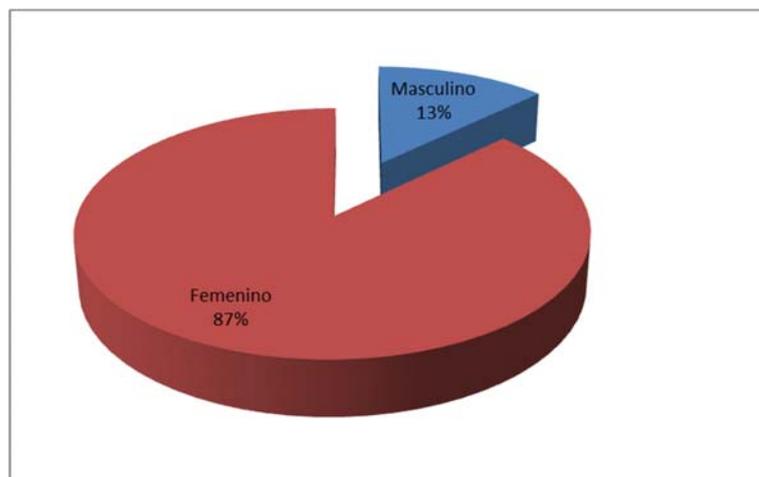


Gráfico 1. Población según sexo

- La mayoría de los individuos que están en los programas tiene más de 61 años correspondientes al 43,72% de la muestra.

Tabla 4. Rangos de edad de los usuarios

Edad	N	%
14-17 años	13	2,81
18-26 años	29	6,28
27-40 años	46	9,96
41-50 años	66	14,29
51-60 años	106	22,94
61 años o mas	202	43,72
Total	462	100

- La gran parte de la población que atiende el programa está ubicada en los estratos 2 y 3 con un porcentaje del 91,56%.

Tabla 5. Estrato social de los usuarios

Estrato	N	%
Estrato 1	30	6,49
Estrato 2	194	41,99
Estrato 3	229	49,57
Estrato 4	5	1,08
Estrato 5	3	0,65
Estrato 6	1	0,22
Total	462	100

- La mayoría de los usuarios del programa “Ocio, tiempo libre y recreación” son amas de casa, con un 63,20%.

Tabla 6. Ocupación de los usuarios

Ocupación	N	%
Estudiante	35	7,58
Empleado	25	5,41
Independiente	42	9,09
Ama de casa	292	63,20
Jubilado	68	14,72
Total	462	100

- Las comunas 1 y 5 aportan la mayor participación de las actividades con un 20% de asistencia, así mismo la comuna 4 le sigue con un 19%, de igual manera se puede observar la baja participación de la comuna 7 con un 4%.

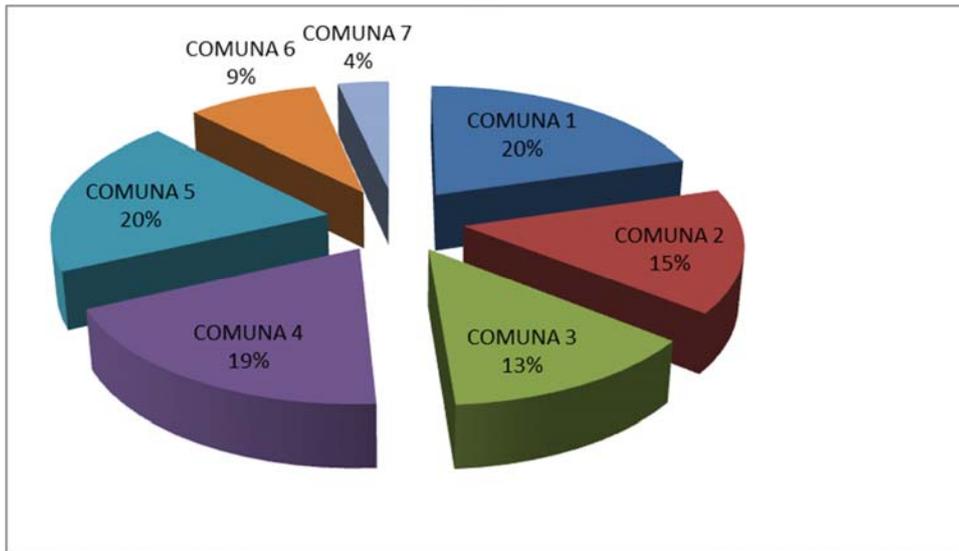


Gráfico 2. Participación de la población por comunas

Para más información es importante anotar que en Colombia los Municipios están divididos en zonas o comunas y a su vez estas se componen de barrios, en cada comuna existen aproximadamente entre 7 a 10 barrios por lo general.

- En la tabla 7 se puede observar como el 74,68% tienen estudios de básica primaria y secundaria; el 14,72% estudios Técnicos o tecnológicos y el 4,76% estudios de pregrado y posgrado.

Tabla 7. Escolaridad de los usuarios

Escolaridad	N	%
Ninguno	27	5,84
Primaria	173	37,45
Bachillerato	172	37,23
Técnico	54	11,69
Tecnológico	14	3,03
Profesional	11	2,38
Posgrado	11	2,38
Total	462	100

- 291 usuarios, o sea el 62,34% se encuentran participando en el programa de adulto mayor; 131 usuarios el 29% en aeróbicos; 21 usuarios el 4,55% en madres gestantes; 19 usuarios el 4,11% en actividad física adaptada.

Tabla 8. Actividades realizadas según sexo

Programa	Sexo		Total	%
	H	M		
Adulto mayor	36	255	291	62,34
Aeróbicos	14	117	131	29,00
Madres gestantes	1	20	21	4,55
Actividad física adaptada	8	11	19	4,11
Total	59	403	462	100

- El 87% de la población que se atiende en la Secretaría sobrepasa los tres meses usando el servicio.

Tabla 9. Tiempo que lleva utilizando el servicio

Tiempo que lleva en el servicio	N	%
Menos 3 meses	60	12,99
3 y 6 meses	55	11,90
7 y 9 meses	31	6,71
10 y 12 meses	36	7,79
13 y 24 meses	67	14,50
25 y 36 meses	41	8,87
Más de 36 meses	172	37,23
Total	462	100

El 72,73% equivalente a 336 personas de la población practican actividad física dos veces por semana.

Tabla 10. Días que realiza actividad física

Cantidad días que hace actividad física	N	%
Días a la sem 1	46	9,96
Días a la sem 2	336	72,73
Días a la sem 3	33	7,14
Días a la sem 4	22	4,76
Días a la sem 5	12	2,60
Días a la sem 6	9	1,95
Días a la sem 7	4	0,87
Total	462	100

- El 74,68% de la población hace actividad física mínimo dos horas por semana; también se resalta que el 5,84% de la población realiza solo una hora de actividad física por semana; el restante 19,48% realiza actividad tres horas o más por semana.

Tabla 11. Cantidad de horas que practica actividad física

Cantidad horas que práctica actividad física	N	%
1	27	5,84
2	345	74,68
3	26	5,63
4	29	6,28
5	16	3,46
6	4	0,87
8	1	0,22
10	2	0,43
12	9	1,95
18	2	0,43
19	1	0,22
Total	462	100

A continuación, se presentarán los datos obtenidos en cada uno de los ítems evaluados:

Tabla 12. Satisfacción con respecto a los instructores

Instructor	Moda	Prom	Desv est	Coef var
1. Estoy contento/a con el trato recibido por el instructor	5,00	4,90	0,44	9%
2. Creo que el instructor presta una atención adecuada a los problemas de los usuarios desde el primer día	5,00	4,90	0,39	8%
3. Creo que el instructor adapta las clases a los intereses y necesidades de los usuarios	5,00	4,92	0,35	7%
4. Considero que el instructor anima suficientemente el grupo	5,00	4,95	0,23	5%
Total	5,00	4,92	0,35	7%

La Tabla 12 muestra la satisfacción de los usuarios con respecto a los instructores, acá se evidencia que el ítem donde los usuarios evaluaron la capacidad del instructor para animar suficientemente el grupo obtuvo una calificación promedio de 4.95, una desviación estándar de sólo

0.23 y un coeficiente de variación del 5%, con lo que se puede constatar una gran representatividad del promedio. Igualmente es importante indicar que la moda de la muestra fue 5, demostrando que esta fue la evaluación que más se presentó para la variable evaluada.

Continuando con el análisis de los factores que evalúan la satisfacción de los usuarios con respecto a los instructores, se observa que el criterio donde se indaga sobre la capacidad del instructor para adaptar las clases a los intereses y necesidades de los usuarios obtuvo una calificación promedio de 4.92, una desviación estándar de sólo 0.35 y un coeficiente de variación del 7%, dejando claro que la nota promedio obtenida tiene una gran fiabilidad. Igualmente es importante indicar que la moda de la muestra fue 5, demostrando que esta fue la evaluación que más se presentó para la variable evaluada.

En el siguiente ítem dice “creo que el instructor presta una atención adecuada a los problemas de los usuarios desde el primer día” obtuvo una calificación promedio de 4,90 y una desviación estándar de 0,39 así mismo un coeficiente de variación del 8% demostrando la fiabilidad de su nota promedio, con lo que se demuestra una gran representación del promedio. La moda de esta muestra fue 5, mostrando que esta fue la evaluación que más se presentó para esta variable.

Por último, encontramos el ítem estoy satisfecho/a con el trato recibido por el instructor, donde la nota promedio fue de 4,90, con una desviación estándar de 0,44 y un coeficiente de variación del 9%, demostrando la representatividad del promedio. La moda de esta muestra fue 5, demostrando que esta fue la evaluación que más se presentó para esta variable.

Tabla 13. Satisfacción con respecto a las instalaciones y al material

Instalaciones y material	Moda	Prom	Desv est	Coef var
1. Los espacios donde se desarrollan las clases son limpios	5,00	4,67	0,76	16%
2. Los espacios donde se desarrollan las clases son amplios	5,00	4,65	0,80	17%
3. Se dispone de suficiente material para las clases	5,00	4,54	1,00	22%
4. El material está en condiciones óptimas para su uso	5,00	4,60	0,95	21%
5. El material es moderno	5,00	4,58	0,99	22%
Total	5,00	4,61	0,90	20%

La Tabla 13 tiene la satisfacción de los usuarios con respecto a las instalaciones y el material, se evidencia que el ítem de los espacios donde se desarrollan las clases son limpios obtuvo una calificación promedio de 4,67, una desviación estándar de 0,76 y un coeficiente de variación de del 16%, se puede decir que hay una representatividad del promedio, sin embargo, las respuestas de los

usuarios tuvieron variación. Es importante indicar que la moda de la muestra fue 5, demostrando que esta fue la evaluación que más se presentó para la variable evaluada.

Siguiendo con el análisis de los factores de la satisfacción con respecto a las instalaciones y el material, se observa que el ítem que dice los espacios donde se desarrollan las clases son amplios obtuvo una calificación promedio de 4,65, una desviación estándar de 0,80 y un coeficiente de variación del 17% demostrando la nota promedio obtenida es excelente. Es importante anotar que la moda de esta muestra fue 5, demostrando que esta fue la evaluación que más se presentó para esta variable.

En el ítem el material está en condiciones óptimas para su uso, se puede observar que la nota promedio fue 4,60, una desviación estándar 0,95 y un coeficiente de variación del 21% lo que quiere decir que la media obtuvo una calificación aceptable, denotando una mayor dispersión en los datos de este ítem. Así mismo es importante mencionar que a pesar de las variaciones en las calificaciones la moda de esta muestra fue 5.

Prosiguiendo con las observaciones de este estudio encontramos el ítem el material es moderno con una nota promedio de 4,58, una desviación estándar de 0,99 y un coeficiente de variación del 22%, demostrando que la evaluación de la media en este ítem es aceptable. La moda de esta muestra fue 5, demostrando que fue la evaluación más repetida en este ítem.

Por ultimo encontramos el ítem se dispone de suficiente material para las clases que obtuvo una nota promedio de 4,54, una desviación estándar de 1,00 y un coeficiente de variación del 22%, demostrando que la evaluación de la media en este ítem es aceptable, muy similar a la anterior variable. La moda de esta muestra fue de 5, demostrando que esta fue la evaluación más calificada para este ítem.

Tabla 14. Satisfacción con respecto a las actividades

Actividades	Moda	Prom	Desv est	Coef var
1. Las actividades son amenas	5,00	4,89	0,40	8%
2. Las actividades son variadas	5,00	4,88	0,42	9%
3. Las actividades finalizan en el tiempo indicado	5,00	4,91	0,38	8%
4. Con esta actividad obtuve los resultados esperados	5,00	4,91	0,33	7%
5. Estoy satisfecho con la relación calidad del servicio que recibo y gastos en que incurro para desarrollar la actividad	5,00	4,88	0,42	9%
Total	5,00	4,89	0,39	8%

La tabla 14 muestra la satisfacción de los usuarios con respecto a las actividades, se puede observar que en el ítem que dice con esta actividad obtuve los resultados esperados tuvo una calificación promedio de 4,91, una desviación estándar de solo 0,33 y un coeficiente de variación de 7%, con lo que se puede constatar una gran representatividad del promedio. Igualmente es importante indicar que la moda de la muestra fue 5, demostrando que esta fue la calificación que más se presentó en la evaluación de esta variable.

Siguiendo con el análisis de este factor en el ítem que dice las actividades finalizan en el tiempo indicado obtuvo un promedio de 4,91, una desviación estándar de 0,38 y un coeficiente de variación del 8% constatando que hay una buena representación del promedio. La moda de la muestra fue de 5, observando que esta fue la calificación que más se presentó en esta variable.

En el ítem que expresa las actividades son amenas se puede observar como el promedio fue de 4,89, la desviación estándar de 0,40 y un coeficiente de variación del 8% corroborando que hay una buena representación del promedio. De la misma manera es importante afirmar que la moda para esta muestra fue 5, indicando que este fue el dato más calificado en la muestra.

Siguiendo adelante con el análisis encontramos dos ítems que dicen las actividades son variadas y estoy satisfecho con la relación calidad del servicio que recibo y gastos en que incurro para desarrollar la actividad que tienen las mismas valoraciones con un promedio de 4,88, una desviación estándar del 0,44 y un coeficiente de variación del 9% lo que permite verificar que sigue la dimensión teniendo una excelente representación del promedio. Así mismo es importante que la moda para estas dos variables fue 5, demostrando que esta fue la evaluación que más se presentó en estas dos variables.

Tabla 15. Satisfacción con respecto a la comunicación

Comunicación	Moda	Prom	Desv est	Coef var
1. Disponen las instalaciones de algun medio para transmitir sus sugerencias (buzón de sugerencias, cartelera, de anuncios sobre los programas de la secretaría)	5,00	3,71	1,61	43%
2. La información sobre las actividades que se desarrollan en la secretaría es adecuada	5,00	4,37	1,02	23%
3. La oferta de actividades se actualiza permanentemente	5,00	4,91	0,38	8%
4. Me ha resultado sencillo incorporarme a la actividad que participo	5,00	4,91	0,33	7%
Total	5,00	4,47	0,83	20%

En la tabla 15 se encuentra la satisfacción con respecto a la comunicación, en el ítem que expresa me ha resultado sencillo incorporarme a la actividad que participo, se puede observar que el

promedio de esta variable fue de 4,91, una desviación estándar de 0,33 y un coeficiente de variación del 7% lo que permite afirmar la gran representatividad que hay del promedio. De la misma forma se hace necesario indicar que la moda de la muestra fue 5, demostrando que es la evaluación que más se presentó para esta variable.

Siguiendo con el análisis de los ítems que evalúan la satisfacción hay una variable que dice: la oferta de actividades se actualiza permanentemente tuvo una calificación del promedio de 4,91, una desviación estándar del 0,38 y un coeficiente de variación del 8% con lo que se puede constatar la representatividad que hay del promedio. Así mismo es significativo indicar que la moda de este ítem fue 5, demostrando que fue la evaluación que más se presentó para esta variable.

En otro ítem de esta dimensión encontramos otro que dice: La información sobre las actividades que se desarrollan en la secretaría es adecuada el cual obtuvo una calificación promedio de 4,37, una desviación estándar de 1,02 y un coeficiente de variación del 23%, en esta variable la representatividad del promedio no es tan grande, sin embargo, la moda de la muestra fue de 5, demostrando que esta fue la evaluación que más se presentó para esta variable.

Por ultimo encontramos el ítem que dice: disponen las instalaciones de algún medio para transmitir sus sugerencias (buzón de sugerencias, cartelera, de anuncios sobre los programas de la secretaría), donde la nota promedio fue de sólo 3,71, la desviación estándar, 1,61 y un coeficiente de variación del 43% demostrando que los datos que califican este ítem se encuentran muy dispersos y por lo tanto la media no logra representarlos, sin embargo la moda para esta muestra igualmente es 5, demostrando que esta fue la calificación que más se presentó para este ítem.

En el instrumento aplicado a los usuarios de los programas de la secretaría de deportes de Itagüí se indagó por satisfacción general frente a la actividad en la que participa y aunque este ítem no está incluido en la encuesta tomada como modelo, fue importante realizar un análisis frente a los conceptos planteados, ya que, el Alfa de Cronbach para este ítem fue de 0,772.

Tabla 16. Satisfacción entre la organización y la actividad a la cual asiste

Satisfacción entre organización y actividad realizada	Moda	Prom	Desv est	Coef var
1. Haber elegido la secretaría de deportes y recreación de Itagüí fue una buena decisión	5,00	4,84	0,52	11%
2. Estoy conforme por haberme inscrito en la secretaría de deportes y recreación de Itagüí	5,00	4,89	0,35	7%
3. Fue una buena decisión al de realizar actividades deportivas en esta secretaría	5,00	4,93	0,26	5%
Total	5,00	4,89	0,38	8%

La tabla 16 muestra la relación de la satisfacción entre la organización y la actividad a la cual asiste el usuario donde se puede observar en el ítem que plantea que fue una buena decisión el realizar actividades deportivas en esta secretaría, obtuvo como calificación promedio 4,93, una desviación estándar de 0,26 y un coeficiente de variación de solo el 5%, con lo que se puede constatar de una gran representatividad del promedio. De igual manera se debe indicar que la moda para esta muestra fue 5, demostrando que fue la evaluación que más se presentó para este ítem.

En otro ítem de esta dimensión encontramos uno que dice: estoy conforme por haberme inscrito en la secretaría de deportes y recreación de Itagüí, el cual tiene un promedio de 4,89, una desviación estándar de 0,35 y un coeficiente de variación del 7%, lo que indica que la representación de la media es excelente. La moda de esta muestra fue 5, demostrando que fue la evaluación que más se mostró para esta variable.

Por último, encontramos en esta dimensión este ítem, haber elegido la secretaría de deportes y recreación de Itagüí fue una buena decisión, el cual tiene un promedio de 4,84, una desviación estándar de 0,52 y un coeficiente de variación del 11%, se observa que hay una muy buena representatividad del promedio. La moda de esta muestra fue 5, demostrando que fue la calificación que más se dio para esta variable.

Finalmente están las necesidades que los usuarios identificaron y que la Secretaría les puede suplir para el bienestar de la comunidad. Es así que se puede identificar que 379 usuarios correspondientes al 82,08% manifestaron que no requieren ningún otro servicio y 83 usuarios correspondientes al 17,92% respondieron afirmativamente a la pregunta de si les gustaría que se ofreciera otro servicio. Cabe anotar que algunos usuarios desconocen los programas que ofrece la Secretaría y pidieron programas que ya se ofertan por parte del ente deportivo y recreativo del Municipio.

4. CONCLUSIONES

A la luz de los resultados se puede observar que las dimensiones mejor valoradas por los usuarios fueron los instructores, con 4,92, y las actividades, con 4,89. Según lo expresan Nuviala, Tamayo, Iranzo y Falcón, en su investigación y puesta a punto del EPOD: “el recurso humano es el más valorado por la gente, por lo que se ha convertido en el punto más fuerte de la organización” (2008).

En la dimensión de instalaciones la valoración fue de 4,61, Además, concuerda con una investigación de Mundina que dice: “las instalaciones aumentan la satisfacción del usuario en el servicio y esto ayudará a retenerlo en los programas” (2010).

La distribución por género demuestra que el sexo femenino tiene una participación mayoritaria en los cuatro proyectos evaluados de la Secretaría, aportando un 87% contra un 13% de los hombres. Fernández dice: “el 53,2% de la población encuestada pertenece al género femenino (614 personas) mientras que el 46,8% de la población pertenece al género masculino (540 personas)” (2014); Itagüí demostró que la mayoría de los usuarios que participan en los programas de la Secretaría son mujeres.

Se logró constatar en los resultados que las personas que tienen el nivel de escolaridad más alto, que son el 19,48% de la muestra, fueron más exigentes a la hora de evaluar el servicio. En estudios realizados por Nuviala, Tamayo, Iranzo y Falcón se demuestra que: “a medida que aumenta el nivel sociocultural aumenta la actividad física de las personas” (2008).

Es importante anotar que el 75,1% de la muestra lleva más de seis meses en el servicio, lo que quiere decir que la Secretaría ha logrado fidelizar a la mayoría de la población según lo planteado por Ajzen: “un cliente se fideliza cuando sobrepasa los seis meses en el servicio” (2010).

Como lo dicen Nuviala, Boceta, Pérez, Grao, Nuviala y González, este tipo de estudios sirven para “establecer estrategias de gestión para mejorar la calidad del servicio, valor percibido y satisfacción de los usuarios de organizaciones deportivas, cuyo fin es conseguir la fidelidad de los usuarios” (2012).

Así mismo se encontró la dimensión de la comunicación con un promedio de 4,47 que se considera bueno; sin embargo, el 21,6% de la muestra considera que la Secretaría no dispone en las instalaciones de los elementos para transmitir sus sugerencias e inquietudes. Nuviala et al. (2012) indican que “mejorar la imagen de las organizaciones deportivas y la comunicación externa de las mismas es importante para hacer llegar los objetivos del deporte a los niños y jóvenes, así como a sus padres”.

5. RECOMENDACIONES

Se recomienda aplicar este instrumento en cada uno de los programas que desarrolla la Secretaría para observar cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios frente al servicio. Realizar una revisión del inventario ya que Nuviala et al. (2008) afirman que “las instalaciones y el material deben estar en buenas condiciones para desarrollar las actividades”; la importancia del inventario del material

es para analizar la pertinencia, cantidad y calidad de este para el desarrollo de las actividades y así garantizar un servicio óptimo para sus usuarios.

Es necesario que la Secretaría piense en plantear un plan de comunicaciones que cuente con una página web, carteleras y redes sociales; además que los instructores puedan guiar a los usuarios frente a un servicio y de esta forma sea posible atender las demandas planteadas por cada uno de sus usuarios ya que la comunicación es un factor fundamental para el éxito organizacional; esta podría ser una futura línea de trabajo investigativo. Nuviala (et al., 2012) encontró la misma deficiencia de comunicación en su estudio de calidad, satisfacción y valor percibido en un servicio público.

Asimismo, dentro del plan de comunicaciones se recomienda crear estrategias para que el resto de comunas del municipio participen masivamente de los programas, ya que las comunas 1, 4 y 5 del municipio de Itagüí cuentan con la participación mayoritaria en los programas con un total del 59% total de la muestra. Se observa cómo la mayor parte de los usuarios se encuentra en un estrato socioeconómico medio-bajo.

Debido al buen resultado que obtuvo la Secretaría en la encuesta sobre los instructores sería interesante investigar cómo se realiza el proceso de selección de personal. Se recomienda a la Secretaría que realice un plan de mercado para los hombres ya que la mayoría de usuarios en los servicios son de género femenino. A la Universidad de Antioquia que pueda desarrollar futuras líneas de investigación con el instrumento, ya que este cuenta con un buen nivel de confiabilidad, y se podría aplicar en otros entes como institutos de deporte (INDER), cajas de compensación familiar, federaciones, ligas, clubes, órganos departamentales del deporte (INDEPORTES) para conocer si se comportan de manera similar o diferente a la Secretaría de Deportes y Recreación de Itagüí.

6. REFERENCIAS

1. Acosta, J., Cuadros, J., Montoya, J. C. y Villamizar, M. (2009). “Factores motivacionales de los futbolistas profesionales, deportistas y clientes internos en Boyacá, Colombia”. *International Journal Psychological Research*, 148-154.
2. Analistas Económicos de Andalucía (2002). *Deporte y economía: una cuantificación de la demanda deportiva en Andalucía*. Andalucía, España: Analistas Económicos de Andalucía.
3. Arboleda, R. (2009). *Globalización, deporte y desarrollo local*. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia y Funámbulos Editores.
4. Aguilera, O., Morales, I. (2011). *Guía de buenas prácticas para la gestión por Procesos en Instalaciones deportivas*.

5. Brady, K. M, Cronin, J. J. & Brand, R. R. (2002). "Performance-only Measurement of Service Quality: a Replication and Extensión". *Journal of Bussiness Research*. 55, 17-31.
6. Brady, K. M & Cronin, J. J. (2006). "Some new Tothoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Aaproach". *Journal of Marketing*, 65, 17-31.
7. Briones, G. (2002). *Especialización en teoría, métodos y técnicas de investigación Social. Módulo tres: metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogotá, Colombia: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES.
8. Calabuig, F., Burillo, P., Crespo, J., Mundiana, J. y Gallardo, L. (2010). "Satisfacción, calidad y valor percibido en espectadores de atletismo". *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte*, 10(40), 577-593.
9. Calabuig, F., Quintanilla, I. y Mundina, J. (2008). "La calidad percibida de los servicios deportivos: diferencias según instalación, género, edad y tipo de usuario en servicios náuticos". *Revista Internacional Ciencias del Deporte*, IV(10), 25-43.
10. Castro, B., Bareño, J. y Segura, A. (2011). *Estadística Básica*
11. "Definición de recreación" (s.f.). Recuperado de <http://definicion.mx/recreacion/>
12. Druker, P. (2007). *La gerencia efectiva, tareas económicas y decisiones arriesgadas*. Buenos Aires, Argentina: Sudamericana.
13. Federación Española de Municipios y Provincias de España (2009). *Buenas prácticas en instalaciones deportivas*. Madrid, España: Federación Española de Municipios y Provincias de España
14. Fernández, J., Orrego, L., Uribe, L., Martínez, C., Quintero, M. y Agudelo, G. (2013). "Estudio para determinar el nivel de satisfacción de la población beneficiada con los programas de actividad física y estilos de vida saludables ofrecidos por la Secretaría de Deportes del municipio de Itagüí, Antioquia, Colombia". *Revista Internacional de Derecho y Gestión del Deporte*, 21, 3-19.
15. Fernández, J., Piedra, J. y Pires, F. (2009). "Deporte e integración social: oferta y demanda deportiva de los jóvenes de la zona sur de Sevilla". *Revista Digital de Educación Física*, 1-14. [Recuperado de <http://emasf.webcindario.com/>].
16. Gálvez, P. y Morales, V. (2011). "Evaluación de la calidad en programas municipales deportivos: generalizabilidad y optimización de diseños de medida". *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 123-130.

17. Gandara, J., Fraiz, J. y Alen, M. (2007). "Hoteles sostenibles para destinos sostenibles como instrumento para la sostenibilidad". *Base de datos DIALNET*, 1-12.
18. García, J., Bernal, A., Lara, A. y Galán, P. (2013). "La calidad percibida de servicio y su influencia en la fidelidad de usuarios mayores en centros de fitness públicos". *Escritos de Psicología*, 6(2), 26-34.
19. García, J., Cepeda, G. y Martín, D. (2012). "La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en centro de fitness: utilización de la escala CALIDFIT". *Revista Psicología del Deporte*, 309-319.
20. García, K. (2011). *Revista deportiva para la secretaría de deportes de Itagüí (tesis de pregrado)*. Corporación Universitaria Lasallista, Medellín, Colombia.
21. Gutiérrez, J., Agudelo, J. y Cardona, L. (2010). *Preferencias deportivas y recreativas de la comunidad estudiantil de la Universidad de Antioquia*. Medellín, Colombia: VIREF.
22. Gutiérrez, J. F., Córdoba, M., Arboleda, R., Lopera, M. A., Gaviria, N. A., Suárez, G. R. y González, E. (2008). *Hacia un modelo de gestión pública municipal: estudio de caso municipio de Itagüí*. Medellín, Colombia: Funámbulos Editores.
23. Henao, C. y Vargas, J. (2008). *Evaluación de la satisfacción de los clientes de la liga antioqueña de fútbol con respecto a los programas o servicios*. Medellín, Colombia: VIREF.
24. Itagüí (2016). Recuperado de <http://www.itagui.gov.co/>
25. Luna, R. (1999). "Marketing del deporte y motivaciones deportivas". *Congreso de alto rendimiento*, Recuperado de www.judobrasil.br
26. Mañas, M., Giménez, G., Muyor, J., Martínez, V. y Moliner, C. (2008). "Los tangibles como predictores de la satisfacción del usuario en servicios deportivos". *Psicothema*, 20(2), 243-248.
27. Mazo, A y Ciprian L. (2010). Oferta y demanda en servicios de actividad física con personas en con discapacidad motora adquirida en Pereira.
28. Mestre, J. y García, E. (1999). *La gestión del deporte municipal*. Barcelona, España: INDE publicaciones.
29. Moreno, C., Mundina, J. y Crespo, J. (2010). "Eventqual: una medida de la calidad percibida por los espectadores de eventos deportivos". *Retos. Nuevas Tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 18, 66-70.
30. Moreno, J. A., Rodríguez, P. L. y Martínez, A. (2010). "Estudio de los motivos de la práctica físico-deportiva como elemento de ajuste entre la oferta y la demanda". Recuperado de <http://www.um.es/univefd/modeaj.pdf>

31. Mundina, J. y Calabuig, F. (1999). "Marketing social al servicio de la gestión de calidad; el caso de los servicios públicos náuticos de la generalitat valenciana". *Apunts*, 57, 77-83.
32. Mundina, J., Quintanilla, I., Sampedro, J., Calabuig, F. y Crespo, J. (2005). Estudio sobre la calidad percibida y la satisfacción de los espectadores y los deportistas de los juegos de Almería 2005.
33. Nuviala, A., Boceta, M., Pérez, R., Grao, A., Nuviala, R. y González, J. (2012). "Calidad, satisfacción y valor percibido de los usuarios de un servicio deportivo público". *Artigos Originals*, 11-33.
34. Nuviala, A., Ruiz, F. y García, E. (2007). "Expectativas de los usuarios directos e indirectos de los servicios deportivos en edad escolar". *Apunts*, 87, 93-98.
35. Nuviala, A., Tamayo, J., Iranzo, J. y Falcón, 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." *Retos, Nuevas Tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 10-16.
36. Nuviala, A., Tamayo, J., Nuviala, R., González, J. y Fernández, A. (2010). "Propiedades psicométricas de la escala de valoración de organizaciones deportivas EPOD". *Retos. Nuevas Tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 18, 82-87.
37. Nuñez, I., Uso y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes, *Revista Interamericana*, 107-121.
38. Palacios, S. G. y Vivas, M. (2003). "El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación". *Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27.
39. Parasuraman, A., Berry, L. L. y Zeithaml, V. A. (1985). Escala SERVQUAL.
40. Rey, M. (2000). "La satisfacción de usuario: un concepto en alza". *Anales de documentación*, 3, 139-153.
41. Rosa, I., Castellanos, M. y Palacios, B. (2012). "Calidad percibida por el espectador de fútbol". *Psicología del Deporte*, 21(1), 25-33.
42. Sandoval, C. (2002). *Especialización en teoría, métodos y técnicas de investigación social. Módulo cuatro investigaciones cualitativas*. Bogotá, Colombia: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES.
43. Sanz, I., Redondo, J. C. y Gutiérrez, P. (2005). "La satisfacción en los practicantes de spinning: elaboración de una escala para su medición". *Motricidad. European Journal of Human Movement*, 12, 17-36.

44. Senlle, A., Gallardo, L. y Dorado, A. (2004). *Calidad en las organizaciones deportivas, todo lo que necesita saber para implantar un sistema de gestión de calidad y medio ambiente*. Barcelona, España: ediciones Gestión.
45. Serrano, G. (2012). *Diseño y elaboración de una herramienta de gestión para evaluar la calidad percibida de los usuarios en clubes de golf*. (Tesis de doctorado). Universidad de Coruña, Coruña, España.
46. Universidad de Antioquia, INDEPORTES Antioquia y Escuela de Gobierno y Políticas Públicas (2007). *Gerencia del deporte municipal*. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia, INDEPORTES Antioquia.

AUTHOR CONTRIBUTIONS

All authors listed have made a substantial, direct and intellectual contribution to the work, and approved it for publication.

CONFLICTS OF INTEREST

The authors declare no conflict of interest.

FUNDING

This research received no external funding.

SUPPLEMENTARY MATERIAL

Anexo 1. Encuesta percepción del usuario frente al servicio



**Instituto Universitario de Educación Física
Maestría en Motricidad - Desarrollo Humano
Línea Administración y Gestión deportiva**

PROYECTO: PERCEPCIÓN DEL USUARIO FRENTE A LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE RECREACIÓN EN EL PROGRAMA DE OCIO Y TIEMPO LIBRE DE LA SECRETARÍA DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE ITAGÜÍ

El propósito de la presente investigación es conocer la percepción del usuario frente al servicio de recreación en el proyecto “Ocio, tiempo libre y recreación” de la Secretaría de Deportes y Recreación de Itagüí, con el fin de generar acciones de mejora en la secretaría.

Sus aportes serán de gran utilidad para el estudio, por lo cual le solicitamos amablemente diligenciar la siguiente encuesta. Marque la opción de su preferencia con una **X** o complete la información solicitada.

INFORMACIÓN SOCIODEMOGRAFICA									
Género		Cuál es su Edad?						Estrato	
M	Masculino	15 a 20 años	21 a 30 años	31 a 40 años			1	3	5
F	Femenino	41 a 50 años	51 a 60 años	61 años en adelante			2	4	6
Barrio en que vive?					Ocupación				
					Estudiante	Empleado	Independiente		
					Ama de casa	Jubilado			
En que Comuna vive usted?					Nivel de Escolaridad				
1	3	5	7		Ninguno	Primaria	Bachillerato	Técnico	
2	4	6			Tecnológico	Profesional	Posgrado		
INFORMACIÓN SOBRE ACTIVIDAD REALIZADA									
Servicio que utiliza actualmente				Cuánto tiempo lleva usted en el servicio?					
Adulto mayor	aérobicos			Menos 3 meses	Entre 3 y 6 meses	Entre 7 y 9 meses			
Madres gestantes	Actividad Física adaptada			Entre 10 y 12 meses	Entre 13 y 24 meses	Entre 25 y 36 meses			
				Más de 36 meses					
¿Qué día(s) y hora de la semana asiste al servicio, actividad o clase (Favor colocar el horario correspondiente al día al cual asiste)?									
Día	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo		
Hora am									
Hora pm									

PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

Señale con una X la opinión que tiene frente al servicio recibido, según la siguiente escala:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

INSTRUCTOR	CALIFICACIÓN				
1. Estoy contento/a con el trato recibido por el instructor	1	2	3	4	5
2. Creo que el instructor presta una atención adecuada a los problemas de los usuarios desde el primer día	1	2	3	4	5
3. Creo que el instructor adapta las clases a los intereses y necesidades de los usuarios	1	2	3	4	5
4. Considero que el instructor anima al grupo	1	2	3	4	5

INSTALACIONES	CALIFICACIÓN				
1. Los espacios donde se desarrollan las clases son limpios	1	2	3	4	5
2. Los espacios donde se desarrollan las clases son amplios	1	2	3	4	5
3. Los servicios sanitarios son limpios	1	2	3	4	5

MATERIAL	CALIFICACIÓN				
1. Se dispone de suficiente material para las clases	1	2	3	4	5
2. El material está en condiciones óptimas para su uso	1	2	3	4	5
3. El material es moderno	1	2	3	4	5

COMUNICACIÓN	CALIFICACIÓN				
1. Disponen las instalaciones de algún medio para transmitir sus sugerencias (buzón de sugerencias, cartelera de anuncios sobre los programas de la Secretaría)	1	2	3	4	5

2. La información sobre las actividades que se desarrollan en la Secretaría es adecuada	1	2	3	4	5
3. La oferta de actividades se actualiza permanentemente.	1	2	3	4	5

ACTIVIDADES	CALIFICACIÓN				
1. Las actividades son amenas	1	2	3	4	5
2. Las actividades son variadas	1	2	3	4	5
3. Las actividades finalizan en el tiempo indicado	1	2	3	4	5
4. Con esta actividad obtuve los resultados esperados	1	2	3	4	5
5. Me ha resultado sencillo incorporarme a la actividad en la que participo	1	2	3	4	5

SATISFACCIÓN ENTRE LA ORGANIZACIÓN Y LA ACTIVIDAD REALIZADA	CALIFICACIÓN				
1. Haber elegido la Secretaría de Deportes y Recreación de Itagüí ha sido una buena decisión	1	2	3	4	5
2. Estoy conforme por haberme inscrito en la Secretaría de Deportes y Recreación de Itagüí	1	2	3	4	5
3. Fue una buena decisión la de realizar actividades deportivas en esta Secretaría	1	2	3	4	5

MANIFIESTE EL GRADO DE ACUERDO CON ESTA AFIRMACIÓN	CALIFICACIÓN				
1. Estoy satisfecho con la relación calidad del servicio que recibo y gastos en que incurro para desarrollar la actividad	1	2	3	4	5

¿Le gustaría que se le ofreciera otro servicio o actividad? (1) Sí __ (2) No __

En caso de que su respuesta sea afirmativa por favor indique los servicios o actividades que le gustaría que la Secretaría ofertara, siendo la primera la que más requiere o le guste:

Observaciones:

Nombre del encuestador: _____

Fecha: _____

COPYRIGHT

© Copyright 2021: Publication Service of the University of Murcia, Murcia, Spain.