



Hacia una Experiencia Deportiva de Calidad: Un Enfoque Estratégico

Juan Felipe Alzate Velasquez

Trabajo de grado presentado para optar al título de Licenciado en Educación Física

Asesor

Marlon Andrés Amaya Cadavid, Magíster (MSc)

Universidad de Antioquia

Instituto Universitario de Educación Física y Deporte

Licenciatura en Educación Física

Medellín, Antioquia, Colombia

2024

C ita

(Alzate Velasquez, 2024)

Referencia

Alzate Velasquez, J. F. (2024). *Hacia una Experiencia Deportiva de Calidad: Un Enfoque Estratégico*. [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

Estilo APA 7 (2020)

Biblioteca Ciudadela Robledo

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.[A8]

Dedicatoria

Este trabajo representa mucho más que un requisito académico; es el reflejo de años de esfuerzo, perseverancia y aprendizaje. Cada página está llena de sacrificios, noches en vela, momentos de duda y superación, pero también de sueños cumplidos, alegrías compartidas y el anhelo de aportar al crecimiento del deporte universitario.

A Dios, por darme la fortaleza en cada paso, por iluminar mi camino y recordarme que todo esfuerzo vale la pena.

A mi familia, por ser mi sostén, mi fortaleza y mi motivo para seguir adelante. Gracias por cada gesto de amor, por la confianza en mí y por acompañarme en este camino. En especial a mi madre, mi razón de ser, mi mayor ejemplo de amor, dedicación y valentía. Gracias por cada sacrificio, por cada palabra de aliento y por cada día que luchaste por mi bienestar. No hay palabras que puedan expresar la gratitud y el amor que siento por ti. Este logro es tanto tuyo como mío, porque sin ti, sin tu esfuerzo incansable y tu apoyo incondicional, este camino habría sido imposible.

A mi compañera de vida, y de sueños, por ser mi refugio en los momentos difíciles y la alegría en mis días. Gracias por tu paciencia, tu confianza en mí y por impulsarme a no rendirme. Compartimos este triunfo, porque cada paso dado fue con tu amor y apoyo.

A mis hermanos pequeños, porque vienen creciendo y, sin darme cuenta, me han enseñado tanto como yo quiero enseñarles. Espero ser para ustedes un referente, un ejemplo de que con esfuerzo y dedicación todo es posible. Nunca dejen de soñar, de luchar y de creer en ustedes mismos.

A todos los que me han acompañado en este proceso, a quienes me han inspirado, apoyado y confiaron en mí, este logro también es suyo. ¡Gracias de corazón!

Agradecimientos

Al llegar al final de este camino, no puedo sino detenerme un momento para agradecer a todas las personas que, con su apoyo, paciencia y enseñanza, han sido parte fundamental de este proceso. Este logro no es solo el resultado de un esfuerzo personal, sino la suma de muchas voluntades, conocimientos y gestos de aliento que me han impulsado en cada etapa.

En primer lugar, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi asesor, el Magíster Marlon Andrés Amaya Cadavid, por su compromiso, orientación y confianza en este proyecto. Su guía constante, sus valiosos consejos y su paciencia inagotable han sido fundamentales para el desarrollo de esta investigación. A mi coasesor, Richard Ospina Palacio por su dedicación y por brindarme nuevas perspectivas que enriquecieron este trabajo. Gracias por su apoyo incondicional y por compartir su experiencia y conocimiento, ayudándome a crecer tanto profesional como personalmente.

A la Universidad de Antioquia, a mi Instituto Universitario de Educación Física y Deporte, por ser el espacio que me permitió formarme, cuestionar, proponer y aportar al bienestar de la comunidad universitaria a través del deporte. Gracias por brindarme no solo conocimientos, sino también la oportunidad de desarrollar una visión crítica y transformadora de la educación y la actividad física.

A mis compañeros de clase, por las experiencias compartidas, por las horas de estudio, los debates enriquecedores, las risas en medio del esfuerzo y las palabras de ánimo en los momentos difíciles. Cada uno ha dejado una huella en mi proceso y ha sido una inspiración constante para seguir adelante.

A los participantes de esta investigación, quienes con su tiempo, compromiso y sinceridad hicieron posible este estudio. Gracias por compartir sus experiencias, opiniones y expectativas, pues su voz ha sido la esencia de este trabajo. Este esfuerzo es por y para ustedes, con el deseo de contribuir a una mejor calidad en la práctica deportiva universitaria.

Finalmente, mi gratitud infinita a mi familia, por ser mi refugio y mi mayor fuente de motivación. En especial, a mi madre, por su amor incondicional, su fortaleza y sus sacrificios. Gracias por enseñarme que los sueños se construyen con esfuerzo y perseverancia, por estar siempre ahí con su cariño y apoyo inquebrantable, y por recordarme cada día la importancia de la dedicación y la humildad. Este logro también es tuyo, mamá, porque sin ti, este camino no habría sido posible.

A todos los que, de una u otra manera, han estado a mi lado en este recorrido, gracias por ser parte de esta historia.

Tabla de contenido

Resumen.....	6
Abstract.....	7
Introducción.....	9
Metodología.....	11
Resultados.....	13
Referencias.....	26

RESUMEN

El objetivo de este estudio es analizar el comportamiento del nivel de satisfacción con la calidad de los usuarios del Departamento de Deportes de una Institución de Educación Superior (IES), mediante la implementación de un plan de acción basado en una evaluación inicial en distintos campus regionales. La investigación adoptó un diseño cualitativo de tipo transversal, siguiendo el enfoque de Investigación-Acción (IA), el cual permite mejorar la calidad de la acción social mediante una reflexión profunda sobre las prácticas humanas.

Se incluyeron seis campus de la IES que cumplían con los criterios de contar con al menos 14 estudiantes inscritos en el programa formativo de más acogida y con una antigüedad mínima de dos semestres en el primer semestre de 2024. La recolección de información se realizó a través del cuestionario T.M-SatisDep, compuesto por 26 ítems tipo Likert, el cual evalúa las áreas de talento humano, actividades, infraestructura y materiales, y comunicación. Los datos fueron complementados con anotaciones en preguntas abiertas haciendo análisis descriptivos por cada variable. Los aspectos éticos se garantizaron mediante el anonimato de los participantes, el uso de códigos numéricos y el consentimiento informado.

A nivel general, los resultados mostraron que las principales áreas de insatisfacción estaban relacionadas con la calidad de la infraestructura, la suficiencia de los materiales deportivos, los horarios de las actividades y la profesionalización del talento humano. Sin embargo, la implementación del plan de acción permitió avances significativos en la percepción de los usuarios en algunos campus, especialmente en la profesionalización del talento humano y la dotación de materiales deportivos, aunque persisten retos asociados a la infraestructura y la accesibilidad de los horarios en las actividades.

En las conclusiones, se destaca que la satisfacción de los usuarios está directamente influenciada por la gestión estratégica de las variables evaluadas resaltando la importancia de la mejora continua en los servicios deportivos universitarios, proponiendo recomendaciones basadas en evidencia que promuevan un entorno inclusivo y de calidad para la práctica deportiva.

PALABRAS CLAVE: Calidad del servicio, deporte universitario, bienestar universitario.

ABSTRACT

Towards a Quality Sports Experience: A Strategic Approach

The aim of this study is to analyze the satisfaction level of users with the quality of the Department of Sports at a Higher Education Institution (HEI), through the implementation of an action plan based on an initial evaluation across different regional campuses. The research adopted a qualitative cross-sectional design, following the Action Research (AR) approach, which allows for improving the quality of social action through deep reflection on human practices. Six campuses of the HEI were included, meeting the criteria of having at least 14 students enrolled in the most popular training program and with a minimum of two semesters of experience by the first semester of 2024. Information was collected using the T.M-SatisDep questionnaire, composed of 26 Likert-type items, evaluating areas such as human talent, activities, infrastructure and materials, and communication. The data was complemented with notes from open-ended questions, and descriptive analyses were performed for each variable. Ethical aspects were ensured through participant anonymity, the use of numeric codes, and informed consent. Overall, the results showed that the main areas of dissatisfaction were related to the quality of infrastructure, adequacy of sports materials, activity schedules, and the professionalization of human talent. However, the implementation of the action plan led to significant improvements in user perception at some campuses, especially regarding the professionalization of human talent and the provision of sports materials, though challenges related to infrastructure and the accessibility of activity schedules remain. In the conclusions, it is emphasized that user satisfaction is directly influenced by the strategic management of the evaluated variables, highlighting the importance of continuous improvement in university sports services, and proposing evidence-based recommendations to promote an inclusive and high-quality environment for sports practice.

KEYWORDS: Service quality, university sports, university well-being.

RESUMO

Rumo a uma Experiência Esportiva de Qualidade: Uma Abordagem Estratégica

O objetivo deste estudo é analisar o comportamento do nível de satisfação com a qualidade dos usuários do Departamento de Esportes de uma Instituição de Ensino Superior (IES), por meio da implementação de um plano de ação baseado em uma avaliação inicial realizada em diferentes campi regionais. A pesquisa adotou um desenho qualitativo do tipo transversal, seguindo a abordagem de Pesquisa-Ação (PA), que permite melhorar a qualidade da ação social por meio de uma reflexão profunda sobre as práticas humanas. Foram incluídos seis campi da IES que atendiam aos critérios de ter pelo menos 14 estudantes matriculados no programa formativo com maior número de inscritos e com um tempo mínimo de dois semestres no primeiro semestre de 2024. A coleta de informações foi realizada por meio do questionário T.M-SatisDep, composto por 26 itens do tipo Likert, que avalia as áreas de talento humano, atividades, infraestrutura e materiais, e comunicação. Os dados foram complementados com anotações em perguntas abertas, realizando análises descritivas por cada variável. Os aspectos éticos foram garantidos por meio do anonimato dos participantes, o uso de códigos numéricos e o consentimento informado. Em nível geral, os resultados mostraram que as principais áreas de insatisfação estavam relacionadas à qualidade da infraestrutura, à suficiência dos materiais esportivos, aos horários das atividades e à profissionalização do talento humano. No entanto, a implementação do plano de ação permitiu avanços significativos na percepção dos usuários em alguns campi, especialmente na profissionalização do talento humano e no fornecimento de materiais esportivos, embora persistam desafios associados à infraestrutura e à acessibilidade dos horários nas atividades. Nas conclusões, destaca-se que a satisfação dos usuários está diretamente influenciada pela gestão estratégica das variáveis avaliadas, ressaltando a importância da melhoria contínua nos serviços esportivos universitários, propondo recomendações baseadas em evidências que promovam um ambiente inclusivo e de qualidade para a prática esportiva.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade do serviço, esporte universitário, bem-estar universitário.

INTRODUCCIÓN

El bienestar universitario, como componente clave de la formación integral, ha sido ampliamente estudiado debido a su impacto en la calidad de vida de los estudiantes y en la mejora de los servicios dentro de las Instituciones de Educación Superior (IES) (Carrillo, 2009; Velásquez et al., 2018; Monsalve et al., 2020). En la IES objeto de estudio, se han implementado programas deportivos enfocados en mejorar la calidad de vida de la comunidad académica, alineándose con los objetivos del Sistema de Bienestar Universitario y el Plan de Desarrollo Institucional. Sin embargo, para asegurar que estas iniciativas tengan el impacto esperado, resulta esencial evaluar no solo su alcance, sino también la percepción de calidad que los usuarios experimentan.

La evaluación de los servicios deportivos ha dependido en gran medida de indicadores de cobertura, lo cual no refleja de manera completa la experiencia ni la satisfacción de los usuarios. Se ha demostrado que la satisfacción y la calidad percibida de estos servicios son esenciales para asegurar la fidelización de los usuarios y el éxito de las organizaciones deportivas (Calabuig et al., 2010; García, 2014). Aunque existen instrumentos validados para medir la satisfacción, como el modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985), persiste una brecha entre los resultados obtenidos y la implementación de mejoras en la calidad del servicio.

En este contexto, la calidad del servicio se entiende como el grado en que las actividades, el talento humano, las infraestructuras y materiales, y la comunicación cumplen las expectativas de los usuarios, promoviendo una experiencia positiva que refuerza su percepción de valor del servicio (Calabuig et al., 2010; García, 2014). La relación entre la satisfacción del usuario y la calidad percibida es fundamental, ya que una mayor satisfacción impacta directamente en la participación continua y en la fidelización de los usuarios (Parasuraman et al., 1985). Para comprender mejor los factores que influyen en esta relación, es importante destacar cuatro elementos clave en la gestión deportiva: las actividades, el talento humano, la infraestructura y materiales, y la comunicación.

Las actividades en los servicios deportivos universitarios son fundamentales, ya que comprenden los programas y acciones diseñados para promover la participación de los estudiantes en actividades físicas (adaptado de Carrillo, 2009; Velásquez et al., 2018). Estas acciones no solo mejoran el bienestar físico, sino también el desarrollo integral de los estudiantes, fomentando la interacción social y contribuyendo a una mejor calidad de vida. Además, el talento humano juega un papel crucial, ya que hace referencia a las competencias,

habilidades y actitudes que los empleados, entrenadores y personal aportan a la organización (Chiavenato, I. 2009). La correcta gestión de este talento a través de prácticas de selección, capacitación y evaluación es esencial para garantizar que los servicios deportivos se ajusten a las expectativas de los usuarios y ofrezcan una experiencia de calidad.

En cuanto a la infraestructura y los materiales, estos son elementos esenciales para la práctica deportiva. Las instalaciones, como canchas y gimnasios, deben cumplir con las normativas de seguridad y mantenimiento, y estar adecuadamente equipadas con los materiales necesarios, como balones y redes, que faciliten la práctica de los deportes de manera segura y eficiente (Palomino, 2021). Por último, la comunicación es otro pilar fundamental en la gestión deportiva, según el modelo de Laswell (1948), la comunicación en el ámbito deportivo implica un proceso continuo entre la organización como emisor y receptor de información, gestionando mensajes a través de canales diversos, como prensa, radio, televisión y medios digitales. El objetivo de esta comunicación es mantener informados a los diferentes públicos internos y externos, mejorar la imagen de la institución, promover la práctica deportiva y fomentar la satisfacción de los usuarios (Ballesteros-Herencia, 2021).

El análisis de estos componentes permite comprender cómo la calidad de los servicios deportivos está relacionada con la satisfacción de los usuarios, lo que a su vez influye en la fidelización y la mejora continua de las actividades deportivas. De esta manera, la implementación de un plan de mejora basado en una evaluación inicial de los servicios, a través de la identificación de áreas de oportunidad en los distintos campus de la institución, se vuelve esencial para promover una experiencia de servicio que favorezca el bienestar de los estudiantes y la calidad de la educación en la IES.

METODOLOGÍA

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo de tipo transversal, siguiendo los principios de la Investigación-Acción (IA), la cual, de acuerdo con Elliott (1993), busca mejorar la calidad de la acción dentro de una situación social mediante una reflexión profunda sobre las prácticas humanas y sociales. Este estudio se centra en comprender y modificar problemáticas concretas, aplicando las fases cíclicas de planificación, acción, observación y reflexión en un proceso continuo de aprendizaje y adaptación. En la fase de planificación, se establecieron los criterios de inclusión para definir el público objetivo, lo cual permitió delimitar la población estudiada. Posteriormente, se seleccionó el cuestionario T.M-SatisDep como instrumento para captar las percepciones de los usuarios sobre los servicios deportivos en cada campus, y se definieron las herramientas para el análisis de datos, incluyendo un software estadístico y un enfoque de análisis descriptivo. Durante la fase de acción, se aplicó este cuestionario y se recopilaron observaciones adicionales de los participantes. Luego, en la fase de observación, se analizaron los datos recolectados para identificar patrones de satisfacción. Finalmente, la fase de reflexión permitió construir un plan de mejora y mantenimiento en algunos campus fundamentado en estos hallazgos, estableciendo una base para futuras intervenciones (Balcazar, 2003; Sampieri et al., 2010; Latorre, 2004; Rodríguez et al., 2011).

La población objeto de estudio estuvo conformada por 142 estudiantes de pregrado inscritos en un programa formativo deportivo en varios campus universitarios del Departamento de Antioquia, Colombia. Con fundamento en los criterios de inclusión, se incluyeron aquellos campus con un mínimo de 14 estudiantes inscritos en el programa y con al menos dos semestres de antigüedad en el primer semestre del 2024, lo cual resultó en la selección de 6 campus de la Institución de Educación Superior (IES).

Para la recolección de datos, se utilizó el cuestionario T.M - SatisDep (Arango & García, 2018), compuesto por 26 ítems con respuestas tipo Likert que van de 1 (muy en desacuerdo) a 5 (muy de acuerdo). Este cuestionario evalúa cuatro áreas clave: talento humano, actividad, infraestructura y materiales, y comunicación. Cabe aclarar que, aunque el cuestionario utiliza una escala Likert para recolectar las percepciones de los usuarios, esto no lo convierte en un estudio cuantitativo. La información obtenida fue procesada por unidades de análisis, buscando así una comprensión profunda de las problemáticas y posibles mejoras. La aplicación del cuestionario se realizó en dos ocasiones, con un intervalo de seis meses entre ambas. Los

principios éticos de respeto a las personas, beneficencia, y justicia fueron respetados durante todo el proceso (de Belmont, 1979), garantizando el anonimato de los participantes por medio de códigos numéricos y el consentimiento informado.

El análisis de los datos se realizó utilizando el software *Microsoft Excel Versión 1808*, aplicando un análisis descriptivo para identificar las variables en las cuales el 15% de los usuarios seleccionaron las opciones 1 (muy en desacuerdo) o 2 (en desacuerdo). Estas respuestas se triangularon con las anotaciones en una pregunta abierta, lo cual permitió elaborar un plan de acción para mejorar dichas áreas. Este plan no representa el final del proceso, sino un primer paso dentro de un ciclo de mejora continua en el cual se evaluarán y ajustarán las acciones implementadas, proporcionando así al Departamento de Deportes un insumo valioso para responder a las necesidades y expectativas de sus usuarios de manera sostenible y efectiva.

RESULTADOS

CAMPUS

Nº1

En la primera medición realizada en el campus, el análisis se enfocó en las preguntas cerradas que estaban directamente relacionadas con los comentarios de los usuarios, identificando áreas de mejora en la percepción de los encuestados. Entre los hallazgos más destacados, algunos participantes mencionaron que la actividad no cumplía plenamente con sus expectativas, enfatizando la importancia de contar con personal idóneo que siga normativas deportivas formales. Esto se reflejó en la pregunta “*La actividad cumple con sus expectativas*”, en la que un 17% de los usuarios expresó su desacuerdo. De manera similar, la pregunta sobre la “*presentación personal del facilitador*” también obtuvo un 17% de respuestas en desacuerdo, evidenciando la necesidad de consolidar la imagen y el profesionalismo del equipo encargado.

Otro aspecto relevante identificado fue el desacuerdo con respecto al estado y la suficiencia del material deportivo, señalado por el 25% de los encuestados en las preguntas 18 y 19, respectivamente.

En respuesta a estos hallazgos, se implementó un plan de acción enfocado en fortalecer las prácticas deportivas en el campus mediante la capacitación del talento humano y la dotación de materiales deportivos. Las acciones específicas incluyeron: capacitación del personal encargado del programa formativo, suministro de materiales deportivos e incentivos motivacionales

En la segunda medición, se observaron cambios significativos en las variables evaluadas. Por ejemplo:

- La pregunta 4 pasó de un 17% de insatisfacción a 0%, reflejando una mejora sustancial en la percepción de los usuarios.
- De manera similar, la pregunta 5 también alcanzó un 0% de insatisfacción, indicando avances en la profesionalización del equipo.
- En cuanto a las preguntas 18 y 19, los resultados mejoraron a 0% y 11%, respectivamente, lo que evidencia un progreso en la disponibilidad y calidad del material deportivo.

Sin embargo, persistieron algunas áreas críticas en desacuerdo. El 25% de los usuarios manifestó desacuerdo en las preguntas 10, 11, 17 y 26.

En la pregunta abierta, algunos comentarios señalaron la necesidad de mejorar la infraestructura deportiva, particularmente la iluminación, como se expresa en frases como: “*Sin observaciones*”, “*mejorar la iluminación del escenario deportivo ...*”. No obstante, también se destacaron opiniones positivas como: “*Hasta el momento muy satisfecha con el servicio deportivo*”, evidenciando una percepción general favorable hacia el programa.

Un comentario adicional destacó la importancia de los mensajes motivacionales previos a los entrenamientos, con un usuario comentando: “*Algo que he notado en las últimas clases es que con esos mensajes antes de iniciar el entrenamiento generó en nosotros un plus en la actitud para el entrenamiento, incluso he sentido que hay más conexión con el entrenador, muchas gracias.*” Este comentario resalta el impacto positivo de las estrategias implementadas para mejorar la motivación y la conexión entre los participantes y los entrenadores.

CAMPUS N°2

En la primera medición realizada en el campus, el análisis descriptivo no identificó variables que cumplieran con el criterio del 15% de usuarios seleccionando "1" (muy en desacuerdo) o "2" (en desacuerdo) en las preguntas cerradas, con excepción de la pregunta sobre la efectividad de los medios de comunicación: “*Los medios de comunicación para enterarse sobre la actividad son adecuados*”, que obtuvo un 25% de respuestas en desacuerdo. Sin embargo, esta observación no fue complementada con comentarios en la pregunta abierta, lo que limitó su inclusión en el diseño del plan de acción para este campus.

Por otro lado, los comentarios abiertos reflejaron un alto nivel de satisfacción general por parte de los usuarios, destacando la percepción positiva hacia el programa formativo. Frases como: “*En lo personal estoy muy satisfecha con el semillero, me ha ayudado mucho y aunque hay cositas por mejorar me gusta mucho ser parte de esa familia*” evidencian el impacto favorable del programa en la comunidad estudiantil. Ante la ausencia de observaciones que justificaran una intervención específica, se concluyó que el programa en este campus satisface las expectativas de los usuarios en los aspectos evaluados.

En respuesta, se estableció un plan de acción con el objetivo de mantener la calidad y continuidad del programa formativo, mediante un enfoque en acciones preventivas y de mantenimiento. Estas incluyeron: revisión y reposición de materiales deportivos, capacitación al talento humano y monitoreo del desempeño del talento humano

En la segunda medición, los resultados reflejaron ciertos aspectos a mejorar. El 25% de los usuarios manifestó su desacuerdo en las preguntas 5, 6, 8, 10, 12 y 26, lo que evidencia preocupaciones persistentes en áreas clave. En los comentarios abiertos, los usuarios expresaron opiniones variadas, como:

- *“Lo que falta es la posibilidad de apoyar más la participación en torneos externos para aumentar el tiempo de juego.”*
- *“No hay nada que objetar, me parece que todo está muy bien planeado y planificado.”*
- *“Me encuentro satisfecha con el proceso. Sí me gustaría que a veces se trabajara específico por posición para potenciar habilidades, además de integrar de vez en cuando actividades lúdicas para variar.”*

Estas observaciones destacan tanto aspectos positivos como oportunidades de mejora, particularmente en términos de diversificación y especialización en las actividades formativas.

En contraste con la primera medición, las preguntas relacionadas con el material deportivo mostraron avances significativos: la pregunta 18 alcanzó un 0% en desacuerdo, mientras que la pregunta 19 se redujo a un 11%.

Finalmente, es importante destacar que, aunque no se realizaron acciones específicas respecto a los medios de comunicación en la primera medición, el porcentaje de insatisfacción pasó de 25% a 0% en la segunda medición, mostrando una mejora significativa en este aspecto.

CAMPUS N°3

En el campus, el análisis de los datos se enfocó en las preguntas relacionadas con la calidad del escenario donde se desarrollan las actividades. En particular, las preguntas 11 y 12 revelaron que el 20% de los usuarios expresó desacuerdo con respecto al estado y dimensiones del escenario. Esta insatisfacción se complementa con las anotaciones de los participantes, quienes señalaron:

- *“La placa deportiva donde se realizan las actividades en ocasiones se torna peligrosa debido a las cuestiones climáticas.”*
- *“La cancha de la U debe ser una prioridad en la gestión, ya que puede resultar peligrosa en días de lluvia o durante caídas.”*

En respuesta a ello, se implementó un plan de acción con el objetivo de optimizar el programa formativo mediante acciones como sugerir al área encargada la instalación de una cubierta o techo sobre la cancha como también la renovación o el mantenimiento de la superficie de la cancha

En la segunda medición, se encontró que el 28% de los usuarios manifestó desacuerdo con la pregunta 10. Además, los comentarios abiertos reflejaron las siguientes percepciones:

- *“Las actividades que se realizan en el campus son limitadas ya que no se cuenta con un escenario propio para ejecutar dichas acciones, ...no se tiene una cancha o la placa con la que se cuenta no está en uso.”*
- *“Todo ha estado muy bien.”*
- *“Quizá ser un poco más inclusivos en temas de horario para entrenamientos, ya que hay personas que les gusta y quieren participar y viven en otros municipios.”*
- *“En el escenario ... no hay camerinos ni baños, es lo único a mejorar.”*

Con relación a las preguntas cerradas, los resultados mostraron avances en comparación con la primera medición mostrando en las preguntas 11 y 12 reducción en su porcentaje de desacuerdo al 12%, frente al 20% inicial.

CAMPUS N°4

En el campus, el análisis de la primera medición se centró en dos preguntas relacionadas con la calidad de los escenarios deportivos. Los resultados indicaron que el 29% de los usuarios expresó desacuerdo con respecto al estado del escenario, mientras que el 21% manifestó descontento en cuanto a las dimensiones del mismo. Estos porcentajes reflejan que una parte significativa de los participantes considera que las condiciones actuales no son óptimas para la práctica deportiva.

Los comentarios abiertos complementaron estos hallazgos, destacando la necesidad de gestionar espacios deportivos acordes a las exigencias de las disciplinas. Algunos participantes indicaron que *“el escenario donde se realiza está en deterioro”* y subrayaron la importancia de contar con una cancha adecuada, mencionando: *“Nos pongan en una cancha en la que estén las dos arquerías disponibles.”*

En respuesta a estas observaciones, se estableció un plan de acción enfocado en optimizar el programa formativo. Las medidas incluyeron sugerencias al área de infraestructura para

adecuar el escenario deportivo y garantizar que el campus cuente con las arquerías necesarias para el desarrollo de las actividades. Además, se implementó un plan de mantenimiento que incluyó la revisión periódica de horarios, la dotación y monitoreo de recursos deportivos, y la realización de evaluaciones semestrales para medir la satisfacción de los usuarios con los entrenamientos.

En la segunda medición, los resultados reflejaron una mejora notable en las variables evaluadas anteriormente, ya que el estado y las dimensiones del escenario, que habían generado un 29% y un 21% de insatisfacción respectivamente, se redujeron a 0%. Sin embargo, emergieron nuevas áreas de preocupación. El 17% de los usuarios manifestó insatisfacción con el horario en el que se lleva a cabo la actividad, el juzgamiento, la suficiencia del material deportivo, el material complementario de apoyo y la percepción de que *“las sugerencias son tenidas en cuenta por la organización”*.

En los comentarios abiertos, algunos participantes ofrecieron sugerencias puntuales, mientras que otros expresaron satisfacción general con el programa. Se destacaron observaciones como:

- *“Mejorar el tema del futsal y mirar el tema de cargas para que no hayan tantas lesiones del mismo índole.”*
- *“Para el funcionamiento y desde mi criterio, todo está bien.”*

A pesar de los avances logrados, los resultados de la segunda medición subrayan la importancia de continuar monitoreando aspectos clave del programa, como los horarios y la gestión de recursos, para garantizar una experiencia deportiva integral y satisfactoria.

CAMPUS N°5

En el campus, el análisis de la primera medición se centró en las preguntas relacionadas con la calidad de los escenarios deportivos. Los resultados revelaron un porcentaje significativo de desacuerdo en varias áreas: el 41% de los usuarios consideró que el estado del escenario no es adecuado, mientras que el 23% expresó lo mismo respecto a las dimensiones del escenario. En cuanto a la accesibilidad y la iluminación, los porcentajes fueron del 18% y el 23%, respectivamente. Estos hallazgos fueron complementados por comentarios de los usuarios, quienes señalaron que su participación en el semillero fue limitada debido a las condiciones del espacio donde se desarrollan las actividades deportivas, destacando que estas afectaciones no se limitan únicamente al deporte, sino que abarcan otras disciplinas realizadas en la placa

polideportiva. Algunos participantes sugirieron acciones específicas, como mejorar la infraestructura mediante la instalación de un techo y mallas, además de proponer la organización de un torneo interno de fútbol sala.

Entre otras observaciones, los usuarios también destacaron la importancia de mitigar los efectos de las condiciones climáticas que limitan las actividades, además de resaltar la necesidad de uniformar a los participantes, incluso durante los entrenamientos. A pesar de estos desafíos, los comentarios positivos reconocieron la calidad del programa y la capacidad del facilitador a cargo.

En respuesta a estas inquietudes, se implementó un plan de acción enfocado en optimizar el programa formativo incluyendo acciones como sugerencias al área de infraestructura para mejorar las condiciones del escenario, como la instalación de un techo y mallas, y la revisión periódica de horarios y sesiones para garantizar que los entrenamientos se desarrollen en los tiempos establecidos, manteniendo la accesibilidad para los usuarios. Además, se realizó un monitoreo constante del uso de los recursos disponibles, con el objetivo de mantener la calidad de las actividades y asegurar que los implementos estén en óptimas condiciones. Ante las condiciones adversas, se plantearon alternativas de entrenamiento adaptadas a las necesidades específicas del grupo, considerando las limitaciones del escenario.

En la segunda medición, los resultados reflejaron algunos avances en las variables evaluadas, aunque persistieron ciertos desafíos. El desacuerdo respecto al estado del escenario disminuyó del 41% al 38%, mientras que el porcentaje relacionado con las dimensiones del escenario bajó del 23% al 13%. En cuanto a la accesibilidad, la insatisfacción se redujo completamente, pasando del 18% al 0%; sin embargo, la percepción sobre la iluminación mostró un retroceso, aumentando del 23% al 38%. Los comentarios abiertos destacaron que, aunque no se cuenta con instalaciones adecuadas dentro del campus, los esfuerzos realizados por la administración para gestionar el préstamo de espacios externos de alta calidad, son valorados. Sin embargo, también se subrayó que esta solución implica un costo adicional para los estudiantes en términos de tiempo y dinero, lo que podría estar afectando la participación en los semilleros.

Además, se reiteraron preocupaciones sobre la placa deportiva disponible en el campus, la cual presenta limitaciones para el desarrollo óptimo de las actividades debido a las condiciones climáticas y la falta de adecuaciones necesarias. Estas limitaciones representan riesgos potenciales para la salud de los participantes y continúan siendo un tema recurrente en las solicitudes de la comunidad universitaria. Otros comentarios destacaron la necesidad de una

mayor difusión para aumentar la participación en los entrenamientos, así como la propuesta de ampliar los horarios de natación, incluso si esto implica un costo adicional para los usuarios.

CAMPUS N°6

En el campus, el análisis de los datos de la primera medición no reveló respuestas que cumplieran con los parámetros de inclusión establecidos. Sin embargo, se consideraron las anotaciones realizadas en la pregunta abierta, donde el 21% de los usuarios expresó preocupaciones sobre los horarios de entrenamiento. Algunos participantes señalaron que los horarios establecidos no eran adecuados, lo que dificultaba su asistencia. Comentarios como: *“Los entrenamientos en la sede deberían ser en horarios más adecuados, no en horarios tan tarde porque esto hace que algunos no podamos asistir”* reflejan la necesidad de coordinar horarios más accesibles para todos los usuarios.

Asimismo, surgieron críticas hacia el talento humano encargado del programa, destacando la falta de atención hacia las necesidades específicas de las mujeres. Una usuaria comentó: *“El entrenador no ha facilitado un horario adecuado para las mujeres y no promociona este deporte de una forma adecuada para las mujeres que lo integran.”*

En respuesta a estas inquietudes, se estableció un plan de acción con el objetivo de mejorar la accesibilidad y fomentar la práctica del deporte formativo. Las acciones implementadas incluyeron la capacitación del personal en estrategias metodológicas y pedagógicas, así como en liderazgo y didáctica aplicada a procesos formativos. También se realizaron sugerencias al área de infraestructura y un sondeo para evaluar la viabilidad de modificar los horarios de entrenamiento. Adicionalmente, se dotó al campus de instrumentos deportivos para fortalecer la práctica deportiva y promover la participación activa de los estudiantes.

En la segunda medición, los resultados evidenciaron nuevas áreas en desacuerdo. El 40% de los usuarios expresó desacuerdo con respecto a la duración del curso y la iluminación del escenario. Además, el 20% manifestó insatisfacción en aspectos relacionados con la accesibilidad a los escenarios, la limpieza del horario y el aseo de los baños y camerinos. En la pregunta abierta, algunos usuarios continuaron señalando la necesidad de mejorar los horarios y condiciones de los entrenamientos, con comentarios como:

- *“Sugiero que los entrenamientos en el campus de Puerto Berrío sean en horarios adecuados y en lugares adecuados. También sugiero que los entrenamientos de las mujeres sean aparte del de los hombres para así tener un desarrollo más efectivo.”*
- *“Todo es excelente.”*

A pesar de las acciones implementadas, los resultados de la segunda medición reflejan que algunos desafíos persisten, especialmente en la necesidad de ajustar horarios y condiciones que permitan una experiencia deportiva más inclusiva y satisfactoria para todos los participantes.

DISCUSIÓN

Este estudio ha examinado la calidad de los servicios deportivos en una IES con un enfoque particular al programa formativo de más relevancia. A través de un análisis detallado de las percepciones de los usuarios sobre el talento humano, las actividades, la infraestructura y materiales, y la comunicación, se han identificado diversas áreas de satisfacción y áreas en desacuerdo que requieren atención para mejorar la experiencia deportiva. Los hallazgos de este estudio se comparan con estudios previos sobre la calidad de los servicios deportivos en el ámbito universitario, permitiendo un análisis más completo de las implicaciones para la práctica deportiva y el bienestar de los estudiantes.

Talento Humano:

Una de las principales áreas en desacuerdo identificadas en esta investigación fue la relacionada con el talento humano, especialmente respecto a la capacidad de los entrenadores para adaptar los horarios de entrenamiento y promover una participación activa e inclusiva. En ciertos campus, los usuarios señalaron que no se habían facilitado horarios adecuados ni se había promovido la integración efectiva y activa al programa. Este hallazgo subraya la importancia de una gestión estratégica del talento humano, tal como señala Chiavenato (2009), quien enfatiza que las organizaciones deportivas deben priorizar la formación continua y la adaptación a las necesidades específicas de los usuarios para garantizar programas inclusivos y equitativos.

Latorre (2004) también destaca que la capacitación en el contexto deportivo debe enfocarse en desarrollar habilidades pedagógicas y en manejar grupos diversos, como mujeres y personas con necesidades especiales. Sin embargo, las críticas observadas en algunos campus podrían estar relacionadas con el tiempo limitado para implementar los cambios en las capacitaciones, algo consistente con lo señalado por Elliott (1993) sobre la importancia de procesos formativos prolongados para lograr una integración efectiva de las nuevas habilidades en la práctica cotidiana.

Actividades:

La accesibilidad a los horarios de entrenamiento fue otra área crítica. En varios campus, como Puerto Berrío y Carmen de Viboral, los horarios no se ajustaban a las necesidades de todos los estudiantes, lo que limitaba la participación. Según Carrillo (2009), uno de los mayores desafíos del bienestar universitario en Colombia es precisamente la falta de horarios accesibles

que consideren las diversas realidades de los estudiantes, como aquellos que trabajan o tienen responsabilidades familiares. La flexibilidad horaria, en este contexto, es esencial para maximizar la participación y el compromiso estudiantil en actividades deportivas.

Además, se destacó la necesidad de horarios y programas específicos para fomentar la inclusión de las mujeres en las actividades. Este enfoque inclusivo se relaciona con el modelo de calidad de servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), que resalta la personalización como un elemento clave para satisfacer las expectativas de diferentes grupos de usuarios.

Infraestructura y Materiales

La calidad de la infraestructura deportiva fue un tema recurrente en este estudio, donde los usuarios señalaron que la falta de techos, mallas protectoras y las condiciones climáticas adversas dificultaban la práctica continua del deporte, lo cual tiene relación directa con lo mencionado por Palomino (2021), donde las infraestructuras deportivas son fundamentales no solo para la seguridad de los usuarios, sino también para garantizar un ambiente adecuado que fomente la participación activa.

Aunque el trabajo de Arango López y García (2018) se centró en el diseño y validación de un instrumento para medir la calidad percibida de los servicios deportivos, su enfoque subraya la importancia de disponer de herramientas que permitan evaluar de manera integral aspectos clave como la infraestructura, lo cual podría tener un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios.

Asimismo, los materiales deportivos fueron señalados como una limitante, tanto por su insuficiencia como por su estado. Según Calabuig et al. (2010), la satisfacción con los recursos materiales tiene un impacto directo en la percepción de calidad y la seguridad de los participantes. Por ello, garantizar una dotación adecuada y un mantenimiento continuo de los materiales y escenarios deportivos es esencial para la satisfacción a largo plazo.

Comunicación:

La comunicación aunque no fue una de las variables a atacar rápidamente, es identificada como un aspecto fundamental en los servicios deportivos (Arango López y García. 2018). Dicha variable destaca la importancia de contar con canales de comunicación efectivos que no solo difundan información, sino que también fomenten la interacción y el compromiso de los usuarios. Según Ballesteros-Herencia (2021), una comunicación efectiva es esencial en la

gestión deportiva, ya que permite que los usuarios no solo reciban información de manera oportuna, sino que también se sientan involucrados en las decisiones y actividades relacionadas con los programas deportivos.

En esta dinámica, Ballesteros-Herencia (2021) propone la implementación de un plan integral de comunicación que incluya estrategias digitales y tradicionales, asegurando que todos los usuarios tengan acceso a la información independientemente de sus preferencias tecnológicas o limitaciones de tiempo.

Además, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) enfatizan en su modelo de calidad de servicio que la comunicación debe ser clara, consistente y personalizada para satisfacer las expectativas de los usuarios. Este enfoque es particularmente relevante en contextos universitarios, donde la diversidad de necesidades y perfiles de los estudiantes requiere estrategias de comunicación adaptadas. Por ejemplo, la inclusión de recordatorios personalizados, como los "*nudges*" implementados en el campus 1, no solo mejora la participación, sino que también refuerza la conexión entre los usuarios y los organizadores.

CONCLUSIONES

1. La evaluación inicial permitió identificar variaciones significativas en el nivel de satisfacción de los usuarios en cada campus. Estas diferencias estuvieron influenciadas por factores como las actividades, la infraestructura y materiales, el talento humano, y la comunicación. La segunda medición evidencia que las acciones implementadas lograron mejorar algunos indicadores clave, aunque persisten retos en áreas específicas que requieren intervenciones continuas
2. Las variables principales que afectaron la satisfacción fueron: la calidad y accesibilidad de la infraestructura deportiva, la suficiencia de los materiales, los horarios de las actividades y la profesionalización del talento humano. Estos hallazgos subrayan la necesidad de gestionar estos aspectos con un enfoque estratégico para asegurar una experiencia deportiva inclusiva y de calidad.
3. El plan de mejora implementado en los campus abordó las áreas críticas identificadas en la primera medición, logrando avances notables en aspectos como la profesionalización del talento humano y la dotación de materiales. Sin embargo, las limitaciones estructurales y administrativas, como la falta de escenarios adecuados, plantean desafíos que requieren acciones a largo plazo.
4. La investigación permitió desarrollar planes de acción específicos para cada campus, basados en la evidencia recogida de los usuarios. Aunque algunos retos persisten, las recomendaciones propuestas proporcionan una hoja de ruta para futuras intervenciones que consoliden los avances logrados y amplíen su impacto en la calidad del servicio.

En conclusión, este estudio evidencia la importancia de evaluar de manera integral la calidad de los servicios deportivos en una Institución de Educación Superior, considerando las percepciones de los usuarios como insumo principal para la mejora continua. Los resultados obtenidos subrayan la necesidad de implementar estrategias sostenidas y adaptativas que aborden tanto las limitaciones estructurales como las expectativas cambiantes de los usuarios. A través de la aplicación de un enfoque basado en la investigación-acción, se logró no solo identificar áreas críticas, sino también proponer soluciones concretas que promuevan un entorno deportivo más inclusivo, accesible y de calidad.

Este estudio ofrece una visión integral sobre la calidad de los servicios deportivos en una IES, destacando áreas clave como la infraestructura, los horarios, el talento humano y la comunicación. A partir de los hallazgos, se identificaron oportunidades para optimizar la

experiencia de los usuarios, alineándose con estudios previos que enfatizan la importancia de la mejora continua en estos aspectos. Con la implementación de estrategias específicas y sostenidas, la universidad puede no solo aumentar la satisfacción de los estudiantes, sino también promover un entorno deportivo inclusivo, accesible y de alta calidad.

Limitaciones del Estudio

El presente estudio enfrenta algunas limitaciones. La baja participación en ciertos campus, impidió realizar un análisis más robusto en todas las variables. Además, el tiempo limitado para implementar los planes de acción y las capacitaciones pudo haber afectado la efectividad de las intervenciones, especialmente en aspectos como la profesionalización del talento humano. Según Sampieri et al. (2010), las intervenciones exitosas requieren un seguimiento constante y suficiente tiempo para integrar los cambios en la práctica diaria.

REFERENCIAS

1. Arango López, T. A., & García, C. M. (2018). La calidad percibida de los usuarios del departamento de deportes de la Universidad de Antioquia en el año 2018: diseño y validación de un instrumento.
2. Balcazar, F. E. (2003). Investigación acción participativa (IAP): Aspectos conceptuales y dificultades de implementación. *Fundamentos en humanidades*, (7), 59-77.
3. Ballesteros-Herencia, C. A. (2021). Propuesta para un plan integral de comunicación en la gestión deportiva. *Revista Iberoamericana de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 3(10), 160-177.
4. Calabuig, F., Burillo, P., Crespo, J., Mundina, J. J., & 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/International Journal of Medicine and Science of Physical Activity and Sport*, 10(40), 577-593.
5. Carrillo, L. F. C. (2009). Un estado del arte del bienestar universitario en Colombia. *Revista Perspectivas Educativas*, 2.
6. Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*, Tercera edición. DF. México: McGraw Hill.
7. de Belmont, I. (1979). Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación, Comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento. Recuperado de: <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>.
8. Elliott, J. (1993). *El cambio educativo desde la investigación-acción*. Ediciones Morata.
9. García, A. B. (2014). *Fidelización de clientes en organizaciones deportivas: calidad, valor percibido y satisfacción como factores determinantes* (Doctoral dissertation, Universidad de Sevilla).
10. Latorre, A. (2004). La investigación-acción. *Conocer y cambiar la práctica educativa*, 4.
11. Monsalve, M. A., Roncancio, J. D., & Montenegro, A. M. (2020). Bienestar universitario y formación integral: Estudio de caso en la educación superior.
12. Palomino Alcala, J. A. (2021). Infraestructura y práctica deportiva en instituciones educativas públicas del nivel secundario del distrito de Satipo.
13. Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

14. Rekalde Rodríguez, I., Vizcarra Morales, M. T., & Makazaga López, A. M. (2011). La aventura de investigar: Una experiencia de Investigación-Acción Participativa. *Aula abierta*.
15. Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. D. P. B. (2010). Metodología de la investigación científica. Mc Graw Hill.