

Artículo

# Análisis y evaluación de la calidad del servicio deportivo entregado en la Escuela Oficial de Fútbol Formativo Palestino Fútbol Pro

Ignacio González <sup>1</sup>, Claudia Olave y Claudia Pizarro<sup>1,\*</sup>

<sup>1</sup> Universidad Andres Bello, Chile.

\* Correspondencia: e-mail@e-mail.com

**Citación:** González, I., Olave, C. & Pizarro, C. (2023). Análisis y evaluación de la calidad del servicio de-portivo entregado en la Escuela Oficial de Fútbol Formativo Palestino Fútbol Pro. *Latin American Journal of Sport Management*, 7(2), 1-5.

**Resumen:** Es importante conocer las necesidades de los usuarios hacia la búsqueda de la calidad en cuanto a los servicios entregados, puesto que desde la psicología del consumidor no solo se abordan las necesidades, sino las expectativas y las percepciones del servicio, es ahí donde se busca conseguir, mediante la utilización de herramientas válidas y fiables, una evaluación que permita a las organizaciones establecer los criterios de calidad y estrategias en la gestión deportiva y modificar adecuadamente los elementos necesarios para mejorar los estándares de dichos servicios. Es por ello que el objetivo planteado en este estudio consistió en analizar y evaluar la calidad de los servicios deportivos entregados en una escuela oficial de fútbol Palestino fútbol pro, mediante el instrumento llamado "CECASDEP" que consta de 51 ítems y 5 dimensiones, evaluadas en escala de Likert. En el cual participaron 62 personas, entre ellas usuarios directos e indirectos, con rango de edad desde los 14 y 60 años, de los cuales 30 eran mujeres y 32 hombres. Los resultados obtenidos indican que el 39,57% y el 34,03% están en acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente con el servicio entregado en la escuela de fútbol.

**Palabras Clave:** Calidad, Fútbol, academia, Mejora continua.

## 1. Introducción

La gestión deportiva se ha convertido en una área imprescindible en cualquier entidad deportiva que tiene como objetivo lograr altos niveles de eficacia y sostenibilidad. Toda entidad deportiva que aspira al mejoramiento constante debe tener la capacidad para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios de una manera rápida y clara, pensando siempre en las necesidades, motivaciones e intereses de los mismos que intervienen en el proceso del servicio con el objetivo de incorporar cambios en sus estructuras o en su funcionamiento, logrando una satisfacción en los usuarios sobre el servicio entregado.

La tendencia expansionista del fenómeno deportivo nos ha llevado a establecer una relación entre la satisfacción de las necesidades sociales y la práctica deportiva desde la perspectiva de una sociedad que tiende hacia el bienestar social. Vivimos una etapa en la que la distorsión del concepto de deporte, tal y como lo hemos entendido hasta entonces, ha propiciado que una gran proporción de la población que quiere practicar deporte haya encontrado su lugar en el denominado deporte para todos, el cual responde a una interpretación más lúdica de la actividad física, y a un menor compromiso personal con la competición institucionalizada (Morales Sánchez, 2011).

Las organizaciones prestadoras de servicios, cada vez más están planteándose implementar sistemas de gestión de calidad con el objetivo de mejorar los servicios ofertados y lograr la satisfacción del cliente al cubrir sus expectativas y necesidades; pero para llegar a este punto es necesario desarrollar herramientas, estrategias,



**Copyright:** © 2023 por los autores. publicado en acceso abierto.

fixar objetivos e indicadores de calidad encaminados a la mejora continua. Esto apoyará a los gestores deportivos a detectar la situación actual de la organización, a desarrollar acciones correctivas y preventivas, a establecer planes de evaluación de calidad y apoyo a la toma de decisiones (Morales Sánchez, 2015).

Hoy en el fútbol formativo, las adecuadas gestiones y una buena toma de decisión, son fundamentales para contribuir al desarrollo integral del usuario. Comprendiendo los procesos de iniciación, fundamentación y perfeccionamiento deportivo, mediante diversas técnicas didácticas que vayan descubriendo los elementos técnicos, tácticos, físicos y cognitivos. Es importante que dentro de la escuela formativa se tomen medidas de mejoramiento, evaluar el trabajo que se ha realizado y analizar la calidad del servicio que es entregado, y no solo en la realización de la clase o los partidos jugados, sino que en un conjunto de estrategias para ir en la mejora de su funcionamiento.

Es por ello que Morales y Gálvez (2011), elaboraron un instrumento denominado "Cuestionario para evaluar la calidad de servicios deportivos [CECASDEP] cuya versión final fue actualizada (Gálvez & Morales, 2015), compuesta por 51 ítems, repartidos en 5 dimensiones: 1. Instalación municipal deportiva; 2. espacios de actividad; 3. Vestuarios; 4. programa de actividades; y, 5. profesor-monitor, teniendo como objetivo principal analizar la calidad de servicios deportivos, para ir en mejora de las dimensiones con evaluación más baja, y atender a la demanda del usuario. El cuestionario CECASDEP es usado como un factor estratégico en las organizaciones deportivas (Morales, 2015).

Es ahí donde toda organización nueva o más antigua se pregunta ¿Cómo se puede analizar la calidad del servicio deportivo que se entrega para ir mejorando de manera sustancial a los requerimientos de los usuarios y sus demandas? resultando importante analizar este proceso y la calidad que los usuarios perciben y que pueden ir mejorando como organización.

Teniendo presente lo mencionado anteriormente, el objetivo de este trabajo será analizar y evaluar la calidad del servicio deportivo entregado en categorías de Sub- 13, Sub-15 y Sub-18, en la Escuela Oficial de Fútbol Formativo Palestino "Fútbol Pro", de la comuna de el Bosque, Santiago de Chile. Así se tendrá una visión más clara sobre la calidad del servicio que se ha entregado en la escuela formativa, para que en un futuro cercano sea utilizado para la mejora sustancial del servicio.

## 2. Metodología

La presente investigación tiene un enfoque de investigación cuantitativo, de corte transversal con un alcance descriptivo.

### 2.1 Muestra

Universo: Escuela Oficial de Fútbol Formativo "Palestino Fútbol Pro". Población: categorías Sub-13, Sub-15, Sub 18 y apoderados. Muestra: 62 usuarios deportistas del recinto deportivo de fútbol. Muestreo: no probabilísticos, por conveniencia. Criterios de exclusión: sub- 7, sub- 9 y sub-11. Criterios de inclusión: pertenecer a la escuela oficial de palestino en categorías de sub- 13, sub-15, sub-18, y apoderados que den la autorización para aplicar la encuesta.

### 2.2 Instrumento

Se utilizará el cuestionario CECASDEP "Cuestionario de Evaluación de la calidad del servicio deportivo" el que se creó en el año 2011 validado por Gálvez (2011), y puesto en marcha en el año 2015 por el mismo autor. Este instrumento está compuesto por 51 preguntas con escala Likert de respuesta de 5 alternativas: 1: totalmente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3 ni en acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo; a su vez se dividen 5 sub-escalas, estas son:

#### Instalaciones deportivas

- 1.- Considera que la instalación deportiva se encuentra bien ubicada
- 2.- Considera que le resulta fácil llegar a la instalación deportiva
- 3.- Le parecen adecuadas las zonas verdes existentes
- 4.- Le resulta sencillo aparcar cuando va a la instalación deportiva
- 5.- Opina que el espacio del área de recepción es adecuado
- 6.- Piensa que el control de usuarios en recepción es sencillo
- 7.- Considera adecuado los medios para transmitir sugerencias y/o quejas
- 8.- En el caso de existir algún problema usted sabe a quién dirigirse
- 9.- Cuando tiene algún problema la disposición a ayudarle es buena.
- 10.- Considera que el trato que recibe es amable

#### Espacios deportivos

- 11.- Opina que las dimensiones del espacio deportivo donde realiza la actividad son adecuadas

- 12.- En el caso de espacio deportivos cubiertos, considera que la acústica es adecuada
- 13.- En el caso de espacios deportivos cubiertos, opina que la temperatura ambiente es adecuada
- 14.- Considera apropiada la iluminación de los espacios deportivos
- 15.- En el caso de espacios deportivos cubiertos, considera que la ventilación es correcta
- 16.- Opina que la limpieza del espacio deportivo es buena
- 17.- Considera que el espacio deportivo le ofrece seguridad
- 18.- El equipamiento del espacio deportivo es apropiado para realizar la actividad (canastas, porterías, pavimento, etc)
- 19.- Opina que el material está en buenas condiciones (balones, colchonetas, esterillas, etc)
- 20.- Piensa que existe suficiente material para el desarrollo de la actividad

#### Vestuario

- 21.- Considera que las dimensiones del vestuario son adecuadas para su comodidad
- 22.- Opina que la disposición de bancos es suficiente para su comodidad
- 23.- Considera que las taquillas son seguras
- 24.- Los inodoros están situados fuera de la zona de duchas
- 25.- Considera que la ventilación de los inodoros es adecuada
- 26.- El suelo de los vestuarios es antideslizante
- 27.- Opina que el tamaño de la zona de duchas es agradable
- 28.- Considera que la temperatura del agua de las duchas es agradable
- 29.- La ventilación de los vestuarios es adecuada
- 30.- La iluminación de los vestuarios le parece correcta
- 31.- La temperatura de los vestuarios resulta confortable
- 32.- Considera que la limpieza de los vestuarios es correcta

#### Programa de actividades

- 33.- Considera que la oferta del programa de actividades es amplia
- 34.- Piensa que ha sido fácil obtener información sobre el programa de actividades
- 35.- Considera que las actividades se modifican con frecuencia durante la temporada.
- 36.- Además del programa de actividades, existen actividades puntuales (torneos, campeonatos, talleres, etc) durante la temporada
- 37.- Piensa que la actividad en la que participa se ajusta a sus expectativas
- 38.- Opina que el precio de la actividad es adecuado al servicio que recibe
- 39.- Cree que la distribución semanal (frecuencia) de las actividades es adecuada
- 40.- Piensa que el horario de la actividad es apropiado
- 41.- Considera que la duración de la actividad es adecuada

#### Profesor-Monitor

- 42.- Considera que el profesor-monitor utiliza vestimenta adecuada
- 43.- Percibe que existe buena comunicación entre los usuarios/as y el profesor-monitor
- 44.- Considera que el trato con el profesor-monitor resulta agradable
- 45.- Piensa que el profesor-monitor tienen las clases bien organizadas
- 46.- Considera que el profesor-monitor se preocupa de adaptar la actividad al nivel de los usuarios/as
- 47.- Considera que el profesor-monitor distribuye adecuadamente el tiempo del que dispone
- 48.- Piensa que el profesor-monitor utiliza correctamente el material del que dispone
- 49.- Piensa que la implicación del profesor-monitor es adecuada
- 50.- Percibe que el profesor-monitor está capacitado para desempeñar la actividad.
- 51.- Considera que el profesor-monitor tiene en cuenta la opinión de los usuarios/as durante la actividad

### 2.3 Procedimiento

Se presentó la idea a la gestora del recinto deportivo, manifestando la intención de realizar una encuesta para el análisis de la calidad percibida por los usuarios. Se dio aviso a los apoderados de los deportistas futbolistas, con el fin de transparentar el proceso y contar con la autorización, para poder realizar la encuesta a menores de 18 años.

### 2.4 Análisis estadísticos

El análisis de datos se realizó por medio de Excel versión 2020. Se aplicó un análisis descriptivo frecuencial, presentando los porcentajes obtenidos en cada pregunta.

### 3. Resultados

La tabla siguiente presenta los porcentajes obtenidos por sub-escalas y por cada indicador del cuestionario CECASDEP. Obteniendo resultados tanto globales, como por apoderados y alumnos, observando que el indicador “de acuerdo” obtuvo mayores porcentajes con un 39,57% en global, 39,12% en los apoderados y 41,05% en los alumnos.

Además, podemos indicar que, a nivel global en la dimensión de instalaciones deportivas, 50% señalo estar de acuerdo respecto de la pregunta número 2: ¿Considera que le resulta fácil llegar a la instalación deportiva?.

Podemos indicar a su vez que a nivel global en la dimensión de vestuario, 18,3% señalo estar en desacuerdo respecto a la pregunta 27: ¿Opina que el tamaño de la zona de duchas es agradable?

Se puede señalar que a nivel global en la dimensión de profesor-monitor, 49,2% señala estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta 50: ¿Percibe que el profesor-monitor está capacitado para desempeñar la actividad? (Tabla 1)

**Tabla 1.** Frecuencias porcentuales para las dimensiones del cuestionario.

Global (%)	Totalmente en desacuerdo	En de-sacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Instalaciones Deportivas	2.75	8.09	9.71	43.69	35.76
Espacios Deportivos	1.15	8.84	16.37	41.73	31.91
Vestuario	6.45	14.68	33.06	27.57	18.24
Programa de actividades	0.72	5.21	12.03	47.58	34.47
Profesor/monitor	3.73	3.57	5.67	37.28	49.76
Total	2.96	8.08	15.37	39.57	34.03
Apoderados (%)	Totalmente en desacuerdo	En de-sacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Instalaciones Deportivas	3.13	9.17	7.61	44.74	35.35
Espacios Deportivos	0.90	9.01	16.67	43.69	29.73
Vestuario	5.99	18.35	34.27	23.68	17.60
Programa de actividades	0.49	6.17	12.84	45.43	35.06
Profesor/monitor	2.01	2.68	7.81	37.95	49.55
Total	2.50	9.08	15.84	39.12	33.46
Alumnos (%)	Totalmente en desacuerdo	En de-sacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Instalaciones Deportivas	2.40	4.79	13.17	41.92	37.72
Espacios Deportivos	1.80	8.38	15.57	36.56	37.72
Vestuario	7.69	4.62	29.74	37.95	20.00
Programa de actividades	1.32	2.63	9.87	53.29	32.82
Profesor/monitor	9.47	4.73	0.0	35.50	50.30
Total	4.54	5.03	13.67	41.05	35.71

### 4. Discusión

Los apoderados y alumnos destacan su mayor interés y lo que más los atrae en la calidad de profesionales que existen al servicio del aprendizaje en el complejo deportivo.

En el segundo termino se destaca la sub-escala de instalaciones deportivas, atribuyendo a objetos, materiales básicos y necesarios para la correcta realización de una clase. En un tercer plano se tiene el programa de actividades donde se evalúa la programación de partidos oficiales, trabajo en equipo, actividades por club, paseos, etc. Por otra parte está en cuarto lugar la sub-escala de espacios deportivo, donde se encuentran bancas, área verdes, espacios de descanso. En el último lugar, con mayor desaprobación esta la sub-escala de vestuario y es donde se debe colocar mayor énfasis en la mejora paulatina y sustancial, priorizando camarines, baños, ventilacion, entre otros.

Una investigación realizada por Julián (2014), da cuenta de que todo centro deportivo tiene diferentes falencias y que son de carácter material más que de una gestión inadecuada. Aludiendo a la importancia de una gestión deportiva en centros o escuela creando apropiados objetivos para el éxito mediante programas donde el beneficiario directo sea el deportista, fomentando actividades de interacción social y/o de competencia.

Por otro lado, diversas investigaciones han encontrado que la sub-escala de profesor-monitor presenta altos puntajes en relación a las demás sub-escalas. Encontrando a los usuarios tanto directos como indirectos altamente satisfechos con el servicio entregado de manera práctica, emocional, profesional y afectiva (Ortiz, 2014). Atribuyendo que la fidelidad, confianza y satisfacción de los usuarios en los monitores es primordial en la elección y permanencia en un centro deportivo.

En otro plano, numerosos estudios destacan la importancia del rol del formador del entrenador de fútbol en la formación de los deportistas, influencia que no solo se encuentra en lo deportivo, sino también, en lo personal, en el desarrollo cognitivo, emocional y social del deportista, señalando que los entrenadores pueden influir en la motivación del estudiante (Barrero, 2023) y en la elección del recuento deportivo en el que quiere participar.

Por otra parte, la importancia de camarines en un centro deportivos es primordial a la hora de la evaluación de servicios entregados, considerando que el cambio de ropa y ducharse luego de la práctica deportiva se tarda habitualmente entre la mitad y un tercio del tiempo que se dedica al realizar el deporte.

La calidad de los vestuarios se miden con las condiciones de funcionalidad, seguridad y habitabilidad que ofrecen, motivo por el cual es necesario tener presente estas características al momento de construir o disponer un espacio de camarines (Esportcat, 2014).

## 5. Conclusión

Las encuestas de satisfacción son relevantes para el crecimiento y mejoramiento de la gestión de una empresa público y/o privada deportiva, en ella podemos observar las falencias y fortalezas que el o los recintos presentan.

De acuerdo al estudio realizado, podemos concluir que aquello que provoca mayor adherencia es el recurso humano que imparte clases en un determinado lugar, esto nos lleva a reflexionar que la sub-escala que más se valora, es precisamente el más subjetivo de evaluar. Mientras las sub-escalas como vestuario, recinto deportivo, e instalaciones deportivas son aquellos que no resaltan en la valoración de los usuarios, siendo estos ítems más sencillos de evaluar a través de la observación directa.

Se recomienda al recinto deportivo de fútbol Palestino, destinar mayor énfasis en la sub-escala de vestuario, construyendo un servicio que entregue la comodidad para utilizar las instalaciones de forma óptima pre y post ejercicio, realizando una mejora sustancial en el servicio que se entrega. Además se les invita a continuar con el buen trabajo de contratación de recursos humanos. Sin dejar de lado los demás ítems analizados que también forman parte de la elección de los usuarios por el recinto deportivo.

## Referencias Bibliográficas

- Barrero, A. M. (2023). Universidad Isabel 1. Recuperado de <https://www.ui1.es/blog-ui1/la-influencia-del-entrenador-de-futbol-en-el-desarrollo-del-jugador>
- Esportcat. (2014). Consell Català de l'Esport. Recuperado de [https://esport.gencat.cat/web/.content/home/arees\\_dactuacio/equipaments\\_esportius/informacio-tecnica/full\\_tecnic/fullte35c.pdf](https://esport.gencat.cat/web/.content/home/arees_dactuacio/equipaments_esportius/informacio-tecnica/full_tecnic/fullte35c.pdf)
- Julián, M. F. (2014). Los presupuestos municipales en el área de deporte de la comarca de Gúdar-Javalambre: Un estudio de percepción de niveles de calidad. *Revista de Relaciones Laborales*, 21, 87.
- Ortiz, J. I. (2014). Análisis de la fidelización y la satisfacción de los usuarios de centros deportivos. *Revista de Relaciones Laborales*, 118-149.
- Sánchez, V., Pérez-López, R., Morquecho-Sánchez, R., & Hernández-Mendo, A. (2016). Generalizabilidad y gestión deportiva. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 16(1), 161-170.
- Morales Sánchez, V., & Gálvez Ruiz, P. (2011). La percepción del usuario en la evaluación de la calidad de los servicios municipales deportivos. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 11(2), 147-154.
- Morales Sánchez, V., & Gómez López, P. (2015). Desarrollo y validación del cuestionario para la evaluación de la calidad percibida en servicios deportivos. *Cultura, Ciencia y Deporte*, 10(28), 55-66.