



Calidad percibida y satisfacción en servicios deportivos: Una revisión sistemática

León Angulo Daniel Santiago, González De Los Reyes Yennys, Corredor Juan Carlos
Semillero de investigación “Deporte y sociedad”, Universidad Santo Tomás, Bogotá – Colombia

Introducción

Una empresa consolidada nace de una idea de negocio la cual fue desarrollada de una manera rigurosa y ordenada, en la cual también tuvo que haber un producto o servicio que diferenciará a esta de las demás. Este producto debe ofrecer ciertos parámetros de calidad y debe buscar satisfacer al cliente. La calidad es un criterio que sirve para evaluar pero también para comparar el desempeño de diferentes compañías (Montecinos, 2015), por lo cual si no se hace esta evaluación, no se sabrá cómo está posicionada la empresa. Siguiendo con el concepto Vera y Trujillo en el 2018 mencionan que la calidad del servicio ha sido establecida como un grupo de factores que tiene influencia en la retención de clientes y eso es algo no menor ya que va a garantizar una clientela que consumirá el producto que se les ofrezca.

Metodología

La revisión de artículos se desarrolló en las bases de datos: Ebsco, Jstor, Science Direct, Scielo, Dialnet, La Referencia, además se utilizó el buscador de Google Académico en donde se encontraron estudios pertinentes a tesis de maestría y doctorales. La búsqueda de estos se realizó durante los meses de octubre del 2018 y mayo del 2019.

Se delimitó el rango temporal de búsqueda del 2015 al 2019, incluyendo como palabras clave calidad percibida, satisfacción, servicios deportivos y las palabras en inglés quality of services, satisfaction, sports services y perceived quality. Se consideraron todas las publicaciones redactadas en habla inglesa, hispana y portuguesa.

Resultados

Categorías o dimensiones mejor valoradas			
Categoría o dimensión	Número de estudios	Categoría o dimensión	Número de estudios
Seguridad	3	Calidad del resultado	1
Organización	2	Calidad del entorno	1
Recursos técnicos	2	Calidad de la interacción	1
Satisfacción	2	Infraestructura	1
Monitores	1	Resultado	1
Entrenadores	1	Accesibilidad	1
Personal	1	Calidad percibida	1
Imagen corporativa	1	Dirección	1
Materiales	1	Intenciones de comportamiento	1
Sensibilidad	1	Profesionalismo	1
Condiciones de trabajo	1		

Fuente: Elaboración propia

Categorías o dimensiones peor valoradas			
Categoría o dimensión	Número de estudios	Categoría o dimensión	Número de estudios
Instalaciones	4	Salario	1
Comunicación	2	Calidad del programa	1
Elementos tangibles	2	Calidad del resultado	1
Empatía	2	Calidad de las instalaciones	1
Calidad	1	Incremento de servicios	1
Actitudes negativas relacionadas con el deporte	1	Motivación extrínseca	1
Interés mostrado para que siga viniendo	1	Intención del comportamiento	1
Valor percibido	1	Imagen	1
Expectativa después de uso	1	Organización	1
Imagen de la organización	1	Servicio extra	1

Fuente: Elaboración propia

Se encontró que los factores o dimensiones que mayor tienen aprobación son seguridad con 3 estudios mientras que recursos técnicos, organización y satisfacción con 2. En cuanto a los valores más bajos fueron las dimensiones de instalaciones con 4 estudios, elementos tangibles, empatía y comunicación con 2 artículos.

Conclusiones

Se concluye que las instalaciones deben ser muy tenidas en cuenta en las diferentes empresas y centros deportivos, además de la comunicación y empatía con sus clientes. De esta forma van a poder alcanzar una mayor satisfacción por parte de sus usuarios y de sus mismos trabajadores.

De la misma forma es un motivo de alivio que la seguridad sea una categoría que tiene mejor valoración en la revisión ya que no solo se va a tener una clientela satisfecha, sino con la seguridad de que, al adquirir los diferentes servicios, van a estar bien porque estos cumplen con los parámetros y estándares que se necesitan.

Finalmente, a nivel nacional estamos muy atrasados en cuanto a la investigación, y evaluación de la calidad percibida y satisfacción de los servicios deportivos, pero se tiene la seguridad de que este estudio va a servir y tener repercusiones en futuras investigaciones.