

Impacto de la Calidad del Servicio ofrecida por la Liga Antioqueña de Tenis de Campo sobre la satisfacción de sus usuarios

Óscar Ávila – oscaravila274140@correo.itm.edu.co

Jorge Brand – jorgebrand@itm.edu.co

Laura Henao – laurahenao@itm.edu.co

Silvana Correa – silvanacorrea@itm.edu.co

Héctor Monroy – directorlat@une.net.co

PONENCIA



Agenda

Presentación de la investigación

- ✓ Revisión de literatura
- ✓ Modelo propuesto

Investigación y desarrollo

- ✓ Método
- ✓ Hallazgos

Conclusiones de la investigación

- ✓ Conclusiones generales
- ✓ Continuación y posibles beneficios

PONENCIA





Presentación de la investigación

- ✓ Revisión de literatura
- ✓ Modelo propuesto

PONENCIA



Revisión de literatura

Organizaciones deportivas

Slack and Parent (2006);
Gómez et al., (2008); Winand
et al., (2014); Nowy et al.,
(2015)



Calidad del servicio

Zeithaml (1988); Parasuraman et
al., (1985); (1988); (1993)



Impacto de la calidad del servicio ofrecida por la LAT sobre la satisfacción de sus usuarios

Expectativas

Parasuraman et al.(1985);
Zeithaml (1996)



Satisfacción

Churchill Jr. & Surprenant (1982);
Bolton & Drew (1991); (Umar &
Bahrn (2017)



PONENCIA

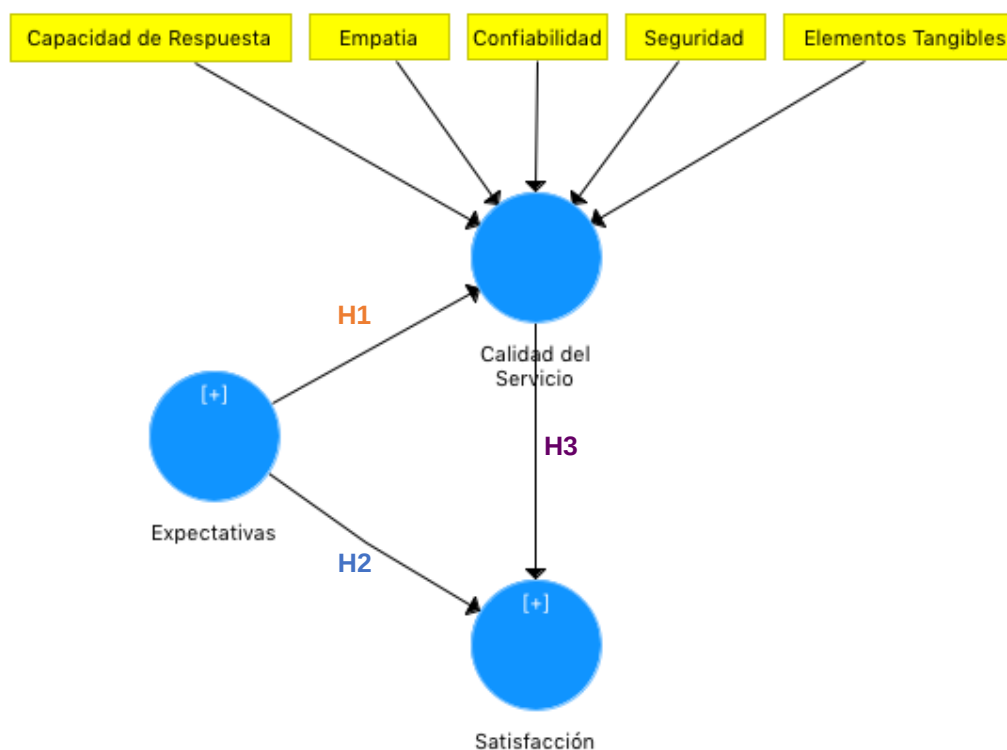


Hipótesis y Modelo Conceptual

H1: Las expectativas de los usuarios impactan directa y positivamente la calidad del servicio de la Liga Antioqueña de Tenis de Campo.

H2: Las expectativas de los usuarios de la Liga Antioqueña de Tenis de Campo impactan directa y positivamente su satisfacción.

H3: La calidad del servicio de la Liga Antioqueña de Tenis de Campo impacta directa y positivamente la satisfacción de sus usuarios.



PONENCIA





Investigación y desarrollo

- ✓ Método
- ✓ Hallazgos

PONENCIA



Método



✓ Contexto de investigación

- ✓ Liga Antioqueña de Tenis de Campo
- ✓ 650 usuarios

✓ Instrumento

- ✓ Validez de la encuesta: expertos y prueba piloto.
- ✓ Cuestionario 35 ítems
- ✓ Escala Likert entre 1 y 5

✓ Procedimiento

- ✓ Cuestionarios auto-administrados a usuarios de formación deportiva, práctica y torneos y competencias del tenis aficionado
- ✓ Aplicado entre noviembre y diciembre de 2018

PONENCIA

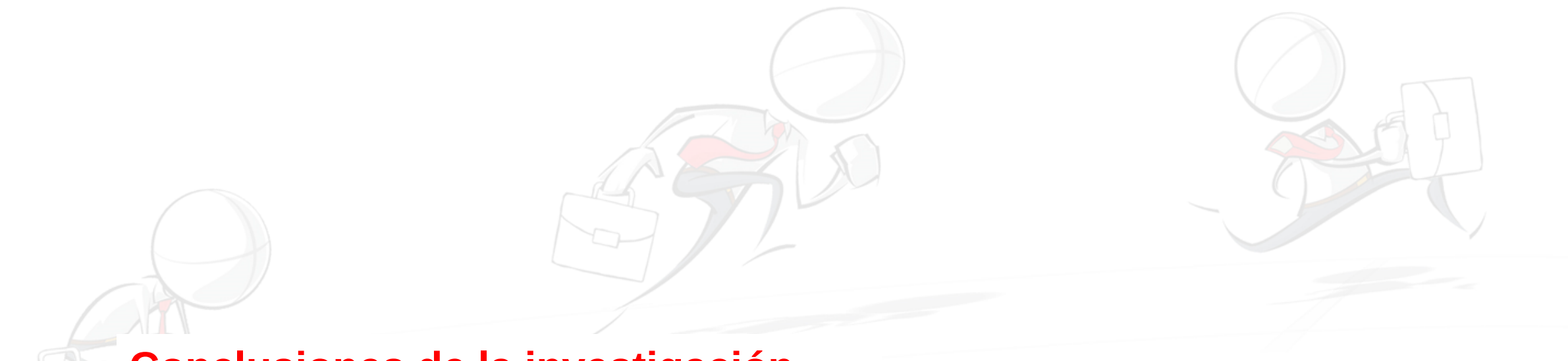


Hallazgos

Etapas de validación	Indicadores	Criterios mínimos	Resultados
Medición constructos reflectivos	Internal consistency: Cronbach's Alpha (CA). Reliability: Compound reliability (CR). Convergent validity: Average variance extracted (AVE). Convergent validity: Size of the loads and significance. Discriminant validity: Square roots of extracted variance (AVE).	=> 0,70 (Nunnally and Bernstein, 1994) => 0,70 (Fornell and Larcker, 1981) => 0,5 (Fornell and Larcker, 1981) => 0,6 (Bagozzi and Yi, 1988) and p<0,001 => Values below the diagonal (Chin, 1998, Fornell and Larcker, 1981)	Aceptados
Medición constructos formativos	Diagnóstico multicolinealidad: factor varianza inflación (VIF) y índice tolerancia (TOL). Análisis de cargas y pesos: significatividad de pesos, cargas, coeficientes estandarizados o significatividad carga	=< 5 (VIF) and => 0,20 (TOL) (Hair et al., 2011) p<0,001 (see Hair et al., 2014)	Aceptados
Estructura del modelo	Coeficiente de determinación (valor R²). Relevancia predictiva (Q²). Significatividad relaciones de estructura	=< 0,75 and => 0,51 relevant, =< 0,50 and => 0,26 , moderate, and < 0,25 weak (Hair et al., 2014) > 0 (Stone, 1974, Geisser, 1975, Tenenhaus et al., 2005) p<0,001	Aceptados

PONENCIA





Conclusiones de la investigación

- ✓ Conclusiones generales
- ✓ Continuación y posibles beneficios

PONENCIA



Conclusiones generales



Para la teoría

- ✓ Contribución al marketing y la gestión deportiva



Para la metodología

- ✓ Escalas y unidades de medida para los constructos de expectativas, calidad del servicio y satisfacción en el deporte



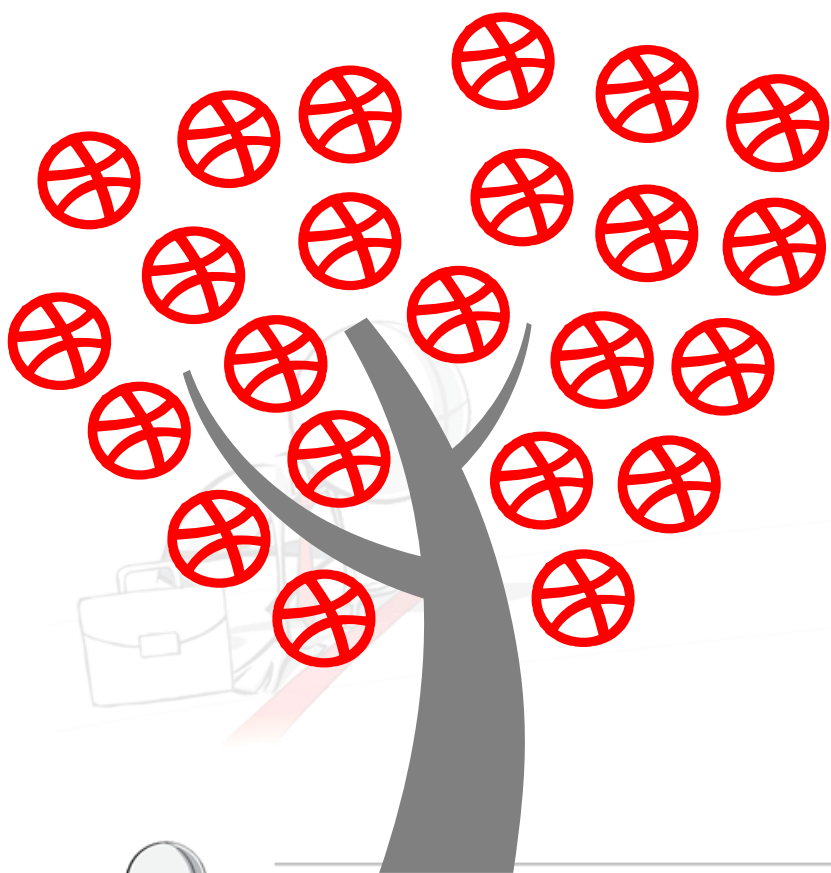
Para el sector deporte

- ✓ Contribuir a las políticas públicas de la gestión deportiva en Colombia

PONENCIA



Continuación y posibles beneficios



✓ Expectativas

- ✓ Sistematización de procesos en las organizaciones deportivas, mejorando los tiempos de respuesta y minimizando los errores.

✓ Calidad del servicio

- ✓ Capacidad de brindar servicios que se hacen bien de principio a fin.
- ✓ Promesas hechas, promesas cumplidas.

✓ Satisfacción

- ✓ Altos niveles de desempeño por medio de las capacidades y competencias del recurso humano.



Gracias !

Óscar Ávila

e-mail: oscaravila274140@correo.itm.edu.co

PONENCIA



VI Congreso Nacional
Gerencia del Deporte



Programa
**CIENCIAS DEL DEPORTE
Y LA RECREACIÓN**
Facultad de Ciencias de la Salud

Especialización
**GERENCIA
DEL DEPORTE**
informaciongidede@gmail.com



Especialización
**GERENCIA
DEL DEPORTE**

